

Az ellenvetések kezelésének kommunikációs technikái

Az alábbiakban felsorolt technikáknak nem szabad a másik fél átverését szolgálni, arra való, hogy a beszélgetéseket kiegészítsük a zsákutcából, megelőzzük velük a meddő vitákat.

Tisztában kell lennünk azzal, hogy a retorikai győzelem valamilyen ellenérvet felhozó beszélgetőpartnerünkkel szemben nem jelenti egyszersmind azt is, hogy megnyertük magát az ügyet is.

**Vegyük komolyan partnerünk ellenvetéseit!
Ne féljünk az ellenvetésektől!**

1. Az ellenvetés tisztázása visszakérdezéssel

Példák a visszakérdezésre:

- „Miért gondolja ezt?”
- „Milyen megfontolásból jut erre az eredményre?”
- „Melyek azok a kiinduló adatok, amelyek érvelésének alapjául szolgálnak?”

2. A „de” megfogalmazása másképpen

Az <i>igen</i> megfogalmazásának különféle formái	A <i>de</i> megfogalmazásának különféle formái
Egyetértek önnel...	... csakhogy...
Nekem is az a véleményem, hogy..	...ámde...
Elismerem, hogy...	... másfelől azonban...
Ezt az érvet meggyőzőnek tartom...	... ha azonban alaposabban megnézzük...
Természetesen...	... ámde ebben az összefüggésben szeretném a figyelmét arra is ráirányítani, hogy...
Helyes...	... csakhogy ezzel kapcsolatban még az is eszembe jut, hogy...

3. Mennyiségek alapján történő differenciálás

Példák:

- „Ez a biztosítás nekem túl drága”
- „Ez az éves terhelés! Egy hónapra azonban mindössze ... esik, ez nem olyan nagy összeg.”

4. Az ellenvetés háttérbe állítása

Nem azonnal válaszoljuk meg az ellenvetést, hanem háttérbe állítjuk egészen addig, amíg be nem fejeztük megkezdett érvelésünket.

Példák:

- „Engedje meg, hogy később térjek ki erre.”
- „Feljegyzem a kifogását, és később fogok visszatérni rá.”
- „Egy pillanat türelmet! Szeretném előbb befejezni ezt a gondolatot.”
- „Ezt a kérdést csak a szünet után akartam tárgyalni. Kérem, legyen addig türelemmel.”
- „Nem lenne jobb, ha ezt a kérdést félretennénk addig, amíg be nem fejeztük ezt a témát?”
- „Mielőtt részletesebben kitérek erre a pontra, előbb szeretnének önöknek még néhány fontos információt adni.”

6. Visszafordításos (bumeráng) módszer

Amit a másik fél problémának érez, azt állítjuk be előnynek.

Példák:

- „Éppen azért ajánlom Önnek mert drága. Az árral arányban áll a minőség és az Ön magas igényeit ez a drága termék elégíti ki. Nem is mernék Önnek olcsóbbat ajánlani.”
- Az Ön elképzelésének megvalósítása nagyon nehéz lesz!
- Tudom és éppen azért bízom meg Önöket ezzel a munkával, mert az Önök kiváló szakembereinek nincs lehetetlen feladat.

Vevő: - Ez a terasz alig kap napot.

Ingtatlanügynök: - Éppen ettől kellemes az egyre melegebbé váló nyarakon.

7. Az érvelés kipárnázása

Tartalmilag nem szándékunk beszélgetőpartnerünk ellenvetésének megcáfolása, vagy ezt meg sem tudnánk tenni. Ezért saját érveinket erősítjük olyan személyek, tekintélyek vagy tények felsorolásával, akik, illetve amelyek alátámasztják érveinket.

Példák:

- „X úr és Y úr szintén azon a véleményen van, hogy...”
- „X professzor úr ezt az érvelést kiterjedt kísérletsorozattal támasztotta alá.”
- „Ez az érvelés mindössze logikus következménye a törvény végrehajtási utasításának...”

8. Saját tapasztalatok módszere

Beszámolunk saját tapasztalatainkról vagy akár olyan problémákról, amelyekkel a mostanival összevethető helyzetekben nekünk magunknak is szembe kellett néznünk.

Példák:

- „Régebben én is így gondoltam, mint ön, de ...”
- „Ezt az ellenvetést egy korábbi alkalommal az ismert X úr igen szemléletesen cáfolta nekem:...”
- „Ezt egyszer már magam is kipróbáltam. Ennek során megmutatkozott, hogy...”
- „Ezzel már én is csúnyán megjártam egyszer. Aztán...”
- „Én magam is mindig így csináltam, mígnem egy szép napon...”

9. Feltételezéses módszer

Eleinte feltételezzük, hogy egy bizonyos tényállás ilyen vagy olyan. Ebben az esetben közvetlen elkötelezettség nélkül is fontolóra vehetjük és elemezhetjük a lehetséges következményeket. Azt, hogy valamennyi megfontolás lezárását követően végül hogyan fogunk dönteni, egyelőre nem tudjuk megmondani.

Példák:

- „Tegyük fel, hogy úgy fest a dolog, ahogyan azt ön az imént említette, akkor...”
- „Induljunk ki abból, hogy állítása helytálló. Akkor ebből az következne, hogy...”
- „Ha követnénk az ön érvelését, akkor ez következésképpen azt jelentené, hogy...”
- „Tegyük fel, hogy az ön felfogása helyes. Akkor...”
- „Feltételezve, hogy az ön hipotézise helyes, a következő értékelésre juthatnánk:...”