

Tercer Taller coordinación de acciones

1

Pedidos y Ofertas



PEDIDO

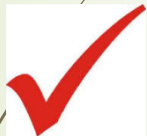
OFERTA



Pedidos y Ofertas



Orador



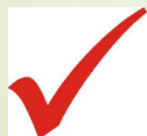
Oyente



Condiciones de satisfacción



Tiempo



Contexto de obviedad



Pedidos y Ofertas



Orador ¿QUE NECESITO? ¿QUE QUIERO?



Oyente ¿A QUIEN SE LO PIDO?



Condiciones de satisfacción

¿CÓMO LO NECESITO?



Tiempo

¿PARA CUANDO?



Contexto de obviedad

¿BAJO QUE
SUPUESTOS?

Problemas con las peticiones:

Si no se sabe o no está claro
quién es el que pide

No se sabe quien declarará la
satisfacción con la acción a
realizar

No se sabe si se va a hacer algo
con la acción solicitada

Si no queda explícita la acción a
realizar y sus características o
atributos

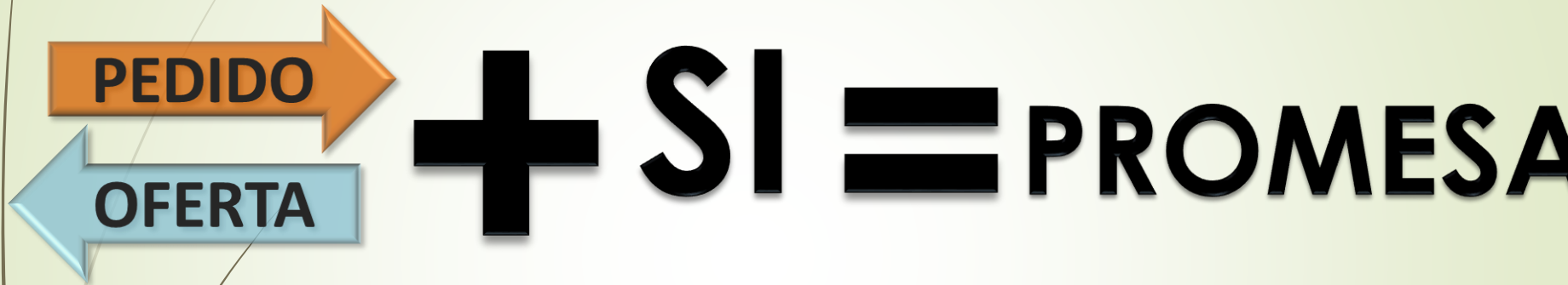
Quien se compromete lleva a cabo la acción pero
no cumple con las condiciones de satisfacción

La acción es perfecta pero no
oportuna

No cumple con un criterio
preestablecido de tiempo

La petición debe hacerse desde un espacio emocional y relacional que permita al otro sentirse cómodo con la interacción

Promesas



Respuesta posibles



- 1) Si
- 2) No
- 3) No, pero te ofrezco

**Genero la
promesa**

**Cumplió la
promesa**

Momento 1

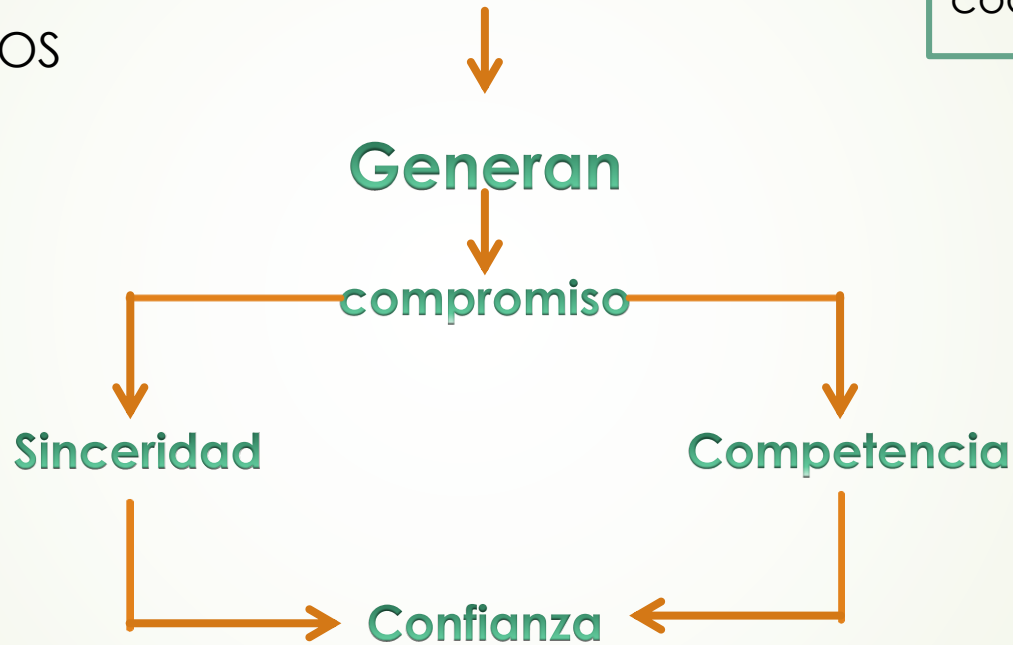
Momento 2



Promesas

“Pilar de nuestra capacidad de coordinar acciones “

GERENCIANDO LOS
“RESULTADOS”



Queja improductiva

Posición de víctima

Para desahogarse

El quejoso busca dañar la
identidad de quien lo hirió

No hay una promesa detrás

Reclamo

Restablece la relación y encauza la conversación

Apunta a algo concreto (un pedido)

Permite renegociar

**“CAMBIAR LA DUDA POR PREGUNTA
CAMBIAR LA QUEJA POR PROPUESTA
CAMBIAR EL REPROCHE POR RECLAMO”**

