

Comunicación Telefónica

Definición “Es el proceso de verificar los mensajes y determinar si los objetivos se cumplen” (Gago Muñiz, 2017).

La comprensión mutua del significado del mensaje debe existir para que suceda una comunicación, cuestionar y parafrasear son formas de retroalimentación “El parafraseo es el proceso de hacer que el receptor vuelva a expresar el mensaje en sus propias palabras” (Gago Muñiz, 2017) también es importante para que los líderes en la organización progresan con el cumplimiento de sus objetivos.

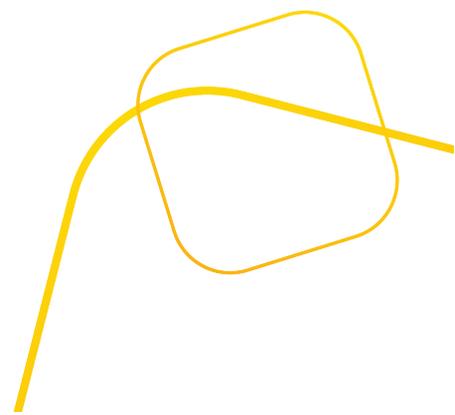
La importancia de recibir retroalimentación.

Es también conocida como crítica, es importante solicitar que exista para mejorar su desempeño.

Es importante mantenerse tranquilo y sereno ya que en ocasiones se puede recibir información que puede herir sus sentimientos, sin embargo hay que considerarla como una oportunidad para mejorar, evitar estar a la defensiva culpar a los demás. Información obtenida a través de (Gago Muñiz, 2017)

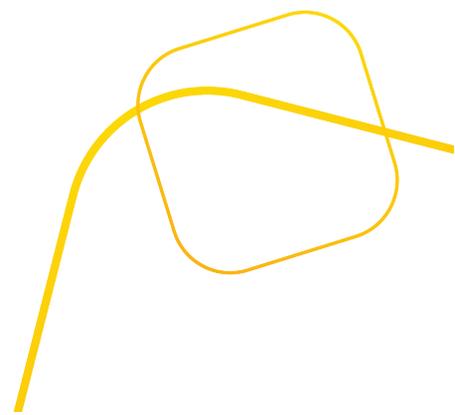
Como obtener retroalimentación en los mensajes.

Cuatro recomendaciones apropiadas:



Comunicación Telefónica

1. **Ser receptivo a la comunicación.-** Tener la apertura de saber responder cualquier pregunta por más que parezca sencilla o absurda, explicar las cosas de forma amable o gentil.
2. **Ser consciente de la comunicación no verbal.-** Aquí se trata de cuidar su propio lenguaje no verbal, y observar en los oyentes si se está captando realmente el mensaje, para decidir si se requiere de una pausa o de una explicación diferente.
3. **Haga preguntas.-** Siempre es importante realizar preguntas para cerciorarse que el mensaje haya sido comprendido por los receptores, realizando preguntas directas que se relacionan con el tema que se ha explicado, indicará si el receptor ha puesto atención y en caso de que no lo sea, trate de repetir o ilustrar con ejemplos o más detalles.
4. **Utilice el parafraseo.-** Pedirle al receptor que explique lo que entendió de lo que se está hablando ¿me podría decir lo que hará, para que podamos estar seguros?



Comunicación Telefónica

Referencia

Gago Muñiz, M. (10 de 2017). *Manual. Comunicación, asertividad y escucha activa en la empresa*. Recuperado el 26 de 09 de 2018, de [books.google.com.mx:
https://books.google.com.mx/books/about/Manual_Comunicaci%C3%B3n_asertividad_y_escuc.html?id=LuxCDwAAQBAJ&redir_esc=y](https://books.google.com.mx/books/about/Manual_Comunicaci%C3%B3n_asertividad_y_escuc.html?id=LuxCDwAAQBAJ&redir_esc=y)

