

CL1 Li6 El tono en la comunicación

El tono de voz, el uso de las palabras y lenguaje corporal son elementos vitales en la comunicación. Los estudios revelan que, en el trato con los clientes, las palabras utilizadas tienden a olvidarse con facilidad, en lo que respecta al tono de voz y el lenguaje corporal son cosas que las personas si recuerdan, por ejemplo, una mirada de desaprobación o el hecho que se haya levantado la voz se vuelven malos recuerdos y esto puede afectar las relaciones comerciales.

¿Qué es el tono de voz?

Es la variación en la elevación de la voz. Existen tonos graves y agudos, en el hombre normalmente la voz es más grave y en la mujer predominan tonos de voz más agudos. El tono de voz se puede modelar para diversas situaciones, los expertos en el análisis de la voz dicen que tonos un tanto más agudos de la voz promedio indican sentimientos positivos y optimismo, mientras que cuando se baja un poco el tono a una frecuencia más grave, normalmente hay inconformidad o sentimientos negativos. Por ejemplo, cuando se le hace una pregunta a una persona que está enojada, se puede escuchar ese tono de voz un tanto grave.

El tono de voz que puede emplearse en diferentes situaciones:

- **El tono de seguridad al hablar:** Una persona que conoce muy bien el tema del que está hablando normalmente lo hará con seguridad y eso es algo que puede percibirse. En los casos en que alguien no domina el tema comienza a titubear, sus palabras no son fluidas y el lenguaje corporal lo delata, lo mismo sucede cuando alguien miente, si se le hacen varias preguntas rápidas, tenderá a confundirse y puede ser descubierto.
- **Tono seductor o sugestivo:** El propósito de este tono de voz es orientar a la persona hacia el punto que se desea, lo único es que hay que hacerlo con mucha astucia y sutileza. Un buen mentor sabe usar un tono seductor para colocar la respuesta en un lugar oportuno y que sea encontrada por la persona con sus propias acciones.

- **Tono impositivo:** Hay casos en que es necesario un tono de voz impositivo, por ejemplo, cuando un niño está a punto de tocar algo peligroso, los que están encargados de su vigilancia tiene que usar una voz impositiva diciendo “no te acerques ahí”, “alto”, etc. También se observa el tono impositivo cuando un oficial de policía se da cuenta que alguien ha violentado la ley, da una orden firme “bájese del auto”, en la vida cotidiana no es apropiado comportarse como una persona impositiva, porque esto se volverá incómodo para los demás.
- **Tono persuasivo:** Este es uno de los tonos de voz de mayor utilidad, porque la persona que domina las técnicas de persuasión (Audios diseñados para ser un gran persuasor) es capaz de conquistar el mundo. La persuasión es una energía positiva que hace que los demás se muevan voluntariamente y también se sientan satisfechos, grandes políticos y personas influyentes en el mundo han utilizado la persuasión para lograr grandes transformaciones.
- **Tono de serenidad:** Hay personas que poseen una gran paz interna (Tecnología que facilita la meditación y equilibrio energético) y se puede percibir en su tono de voz, escuchan con atención y ante diversas dificultades mantienen la serenidad, rara vez se ofuscan. Quien es capaz de mantenerse tranquilo y actúa con celeridad tiene las cualidades de estar en puestos importantes.
- **Tono con calidez humana:** Esto tipo de tono se necesita en el servicio al cliente, la calidez humana se puede detectar fácilmente y cuando se ha recibido difícilmente se olvidará. Se puede intuir por el tono de voz si existe aprecio, empatía, amor, respeto, etc. Es importante mostrar un tono de calidez siempre y con todas las personas, así se llega a ser alguien querido y especial.