

El impacto de la voz en la comunicación organizacional



Crédito: Andrea Piacquadio / @Pexels.com

Carlos Alberto Correa Correa

Profesor de Asignatura Virtual del departamento Económico Administrativo
Universidad Virtual del Estado de Guanajuato

Resumen

El estudio científico de la voz humana y las diversas metodologías que favorecen el desarrollo de la expresión oral y corporal, son fundamentales para la comunicación interpersonal que se genera al interior de las organizaciones. Existen diversos métodos prácticos y recomendaciones factibles de establecer, los cuales benefician en las corporaciones las habilidades directivas y de liderazgo, tanto de forma interna como externa.

Abstract

The scientific study of the human voice and the various methodologies that promote the development of oral and bodily expression are fundamental to interpersonal communication that is generated within organizations. There are several practical methods and feasible recommendations to establish, which benefit management and leadership skills in corporations, both internally and externally.

La comunicación organizacional ha cobrado gran importancia en los últimos años, debido a que se ha comprobado que la eficiente interacción de los individuos favorece los objetivos y ayuda al desarrollo de las corporaciones en todos los niveles. Entendemos por **comunicación organizacional** al cúmulo de procesos que realiza una corporación con el objetivo de transmitir información y es de carácter tanto interno como externo, es decir, beneficia a las competencias directivas y las habilidades de

liderazgo, teniendo un impacto positivo en la dirección de equipos de trabajo y con la sociedad en general (Martínez, 2009).

No obstante, la mayoría de las organizaciones se han concentrado en las técnicas de gestión y administración directiva, mas no en los **procesos naturales de interacción como son la expresión oral y corporal, en donde la voz tiene una función primordial para lograr que la comunicación sea efectiva y significativa.**

La voz es un factor vital para determinar la personalidad, el estado emocional y algunos rasgos físicos. Es por ello que, con la interacción a través de la palabra hablada, se logra comunicar más por la forma de expresión que por lo que se dice, es decir, es más importante que el mensaje, la manera en que se transmite: el tono, el timbre, los movimientos físicos, las emociones involucradas, los procesos mentales, el ritmo y la intensidad. El hombre al hablar hace uso de sus habilidades naturales: personalidad, aspectos psicológicos, rasgos físicos y, capacidades y dimensiones corporales. **Con la voz, más allá del contenido de un mensaje, se transmiten emociones, pensamientos y sentimientos;** asimismo, el sonido humano deja en evidencia aspectos físicos particulares tanto del rostro, como del cuerpo.

La voz es la mezcla de una gran diversidad de aspectos físicos y psicológicos. El sonido emitido por el ser humano lleva consigo una parte emocional, mental y sensitiva, a su vez, todo tipo de expresión oral es representada por la parte física: la respiración, articulación, dicción, modulación y volumen. El estudio científico de la voz se centra específicamente en el concepto del timbre, que es la peculiaridad del sonido en un individuo.

El timbre cuenta con tres elementos que son: **la intensidad o volumen, el tono y el ritmo.** La intensidad puede ser baja, alta o media; el tono puede ser grave, medio o agudo; y el ritmo rápido, lento o medio. La intensidad es la fuerza de la voz; el ritmo es el ataque, fraseo y remate de cada frase, y el tono depende de la frecuencia de la vibración de las cuerdas vocales y de las capacidades particulares de cada orador o comunicador. Los tonos agudos generalmente coinciden con la intensidad de frecuencia alta y el ritmo rápido; los tonos graves tienden a la intensidad o volumen de vibración más baja y con ritmo lento, asimismo, los recursos sonoros medios, promedio o neutros son coherentes con su tono, intensidad y ritmo. De acuerdo con lo anterior, **el impacto de la voz se genera en cualquier entorno social e interpersonal; institucional, corporativo y laboral, incluso académico.** Al hacer más eficientes los procesos de comunicación dentro y fuera de las organizaciones, las estrategias internas y el posicionamiento social de las mismas, tendrán mayor relevancia.

Para el funcionamiento idóneo de la expresión oral, hombres y mujeres recurren a su aparato resonador y sistema respiratorio; no obstante, la comunicación oral es mucho más compleja, en la representación sonora interviene la totalidad del cuerpo, el estado de ánimo y la disposición del intelecto. Tanto para emitir, como para percibir la palabra hablada existen repercusiones en los contextos sociales, culturales, psicológicos y físicos de las personas que se están comunicando; es por eso que todos los factores involucrados resultan importantes: las emociones, los pensamientos, la postura, la respiración y la modulación. Pareciera que directamente estas características no se encuentran relacionadas. **Sin embargo, todos estos aspectos tienen una estrecha conexión con la esencia de la comunicación humana.** La voz posee una fuerza interna que involucra intuición, mente y emociones; es por ello que, la forma de expresión y dimensión corporal son también un apoyo vital de la expresión oral. La voz es el resultado y parte indiscutible del cuerpo y la conciencia.



Crédito: Gustavo Fring / @Pexels.com

Con respecto a los aspectos psicológicos en la voz, encontramos las emociones, el control de la mente, los sentimientos y la habilidad intuitiva; toda palabra antes de ser pronunciada es analizada y razonada, además es procesada por el intelecto, la emoción y las sensaciones, y después se vuelve sonido. Los rasgos físicos intervienen en la expresión oral, es indiscutible que el cuerpo humano funciona como una caja de resonancia y para poder emitir un sonido se recurre a un gran número de órganos, los del aparato resonador y los articulatorios; el aparato resonador o fonador del cuerpo humano es el que produce el sonido, está compuesto básicamente por las cuerdas vocales y la laringe. Los órganos articulatorios son los que ayudan a amplificar, proyectar y modificar la voz: dientes, paladar, lengua, mandíbula, labios y fosas nasales.

De forma natural el sonido de la voz inicia con la respiración, el aire se resguarda en el diafragma, después pasa a través de la vibración de las cuerdas vocales y, por último, se proyecta por medio de la nariz, la faringe y la boca. A nivel físico en este proceso también intervienen por consecuencia los pulmones, el abdomen, el pecho y todos los conductos respiratorios.

En efecto, para la proyección de la voz intervienen tanto rasgos físicos como psicológicos, y es por ello que, existen diferencias claras en las voces de hombres y mujeres, al ser distinta la forma, la voz también lo es, los rasgos y aspectos masculinos tienden a emitir sonidos graves y los femeninos un tanto más agudos; cada voz es verdaderamente única y especial, el ritmo, la intensidad y el tono son peculiarmente diferentes dependiendo de la personalidad y del tipo de cuerpo; las voces graves traen consigo una connotación de presencia, los tonos fuertes tienden a demostrar enojo y el volumen bajo falta de seguridad.

La voz también está designada por diferentes factores como pueden ser: la edad, a mayor edad las cuerdas vocales se vuelven más gruesas, el sonido es más grave y el ritmo más lento; por la complejión, a mayor dimensión corporal el sonido es más intenso y de una duración más prolongada; también interviene directamente la forma y tamaño de la nariz, garganta y boca. Aun cuando la voz sufra modificaciones a lo largo de la vida, ya sea de forma natural o por alguna técnica adquirida, nunca dejará de ser la misma, pues conservará la esencia y personalidad de cada orador (Desarrollo de la expresión oral y corporal, 2016).

Recomendaciones (Metodología práctica)

La comunicación organizacional contemporánea no sólo requiere de voces agradables, además el sonido humano tiene que ser natural y, sobre todo, auténtico; el poder intrínseco del sonido humano radica en lograr tener una voz sensible y expresiva. Todo individuo posee dotes naturales en su voz; sin embargo, también toda persona es capaz de mejorar esos dotes por medio de técnicas y procedimientos que le ayuden a alcanzar niveles comunicativos superiores al promedio general de la población, y más específicamente, en términos profesionales.



Crédito: Mentatdgt / @Pexels.com

De acuerdo con lo anterior, **la voz es una herramienta de comunicación fundamental en las organizaciones**; no obstante, para ello es preciso que el orador, líder o directivo, recurra a una metodología de apoyo para incrementar sus competencias, siendo el hábito de la lectura el primer paso a seguir; la lectura es indispensable para incrementar el vocabulario y dominar el lenguaje.

Otro aspecto fundamental es la observación, el orador tiene que auto conocerse, en especial sus movimientos faciales y corporales, ya que estos son un apoyo trascendental para la transición de mensajes; al no tener control sobre la expresión corporal, la expresión girará en torno a ruidos o distractores. Al hablar correctamente en cualquier tipo de actividad, se genera un alto nivel de comprensión y también de liderazgo, se evita perder la atención y, la disciplina adquiere mayor fuerza en los ambientes organizacionales y en la creación de los diversos equipos de trabajo.

Con respecto al dominio del cuerpo, los especialistas recomiendan realizar ejercicio cardiovascular de forma rutinaria (Fast, 2009). Con ello, el orador no solamente beneficiará su salud y condición física, sino que también podrá incrementar sus capacidades de comunicación y tendrá un dominio más preciso sobre su expresión oral, corporal e, inclusive, escénica.

Conclusión

El estudio científico de la voz demuestra que esta herramienta propicia la comunicación efectiva y favorece el desarrollo de las organizaciones. El impacto de la voz humana, y en general, de todas las competencias y estrategias de comunicación interpersonal benefician a la sociedad y, en particular, a los individuos al interior de las corporaciones en todos los niveles y sentidos.

Referencias

- Martínez, A. (2009). *Comunicación organizacional práctica*. México: Editorial Trillas.
- Fast, J. (2009). *El lenguaje del cuerpo*. España: Editorial Kairós.
- Correa, C. (2016). *Desarrollo de la expresión oral y corporal*. México: Editorial Trillas.

Sobre el autor

Carlos Alberto Correa Correa

cacorrea@uveg.edu.mx

Carlos Alberto Correa estudió la licenciatura en Ciencias y Técnicas de la Comunicación en la Universidad Autónoma de Durango (UAD), se graduó como especialista en Coaching en la Universidad Internacional Iberoamericana (UNINI), es doctor en Psicología Humanista, maestro en Psicología Educativa con Visión Humanista y máster en Comunicación y Educación por la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB).

Publicó su primer libro con Editorial Trillas en octubre de 2016 titulado "Desarrollo de la expresión oral y corporal", el cual es una referencia importante en bibliotecas especializadas y currículos educativos de diversas instituciones y universidades. Actualmente es profesor de la UAD y asesor de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato (UVEG).