

PERSPECTIVA FONOAUDIOLÓGICA DESDE EL DESARROLLO HUMANO PARA EL BIENESTAR COMUNICATIVO EN EL ESCENARIO EMPRESA

Formación para fonoaudiólogos en comunicación organizacional y salud ocupacional

Por: Flgo. MSc. Carlos A. Calvache Mora

Resumen

La presente propuesta académica muestra un panorama de la práctica en el escenario empresa, desde una perspectiva del bienestar comunicativo como objetivo primordial de la actuación profesional del Fonoaudiólogo. Da cuenta de cada una de las funciones que desempeña un profesional en procesos de salud ocupacional y comunicación organizacional, teniendo en cuenta que a partir de estos vectores, actualmente la profesión es reconocida en el sector productivo con apoyo de normativas legales a nivel nacional y distrital. Se hace un barrido contextual y conceptual por cada uno de los agentes involucrados en la temática, además de presentar un sustento pedagógico para la formación de Fonoaudiólogos en el escenario señalado. Finalmente se demuestra el impacto y los alcances, tanto en la profesión como en el sector empresarial, tras la consolidación y el cumplimiento de objetivos que benefician en forma dialéctica el campo laboral del Fonoaudiólogo y de cualquier organización.

Palabras clave

Comunicación organizacional, salud ocupacional, bienestar comunicativo, comunicación efectiva, factores de riesgo ocupacional.

Ubicación Contextual

La fonoaudiología es una profesión de los servicios humanos que en la última década ha ganado espacios de desempeño en cada una de las áreas principales de la vida¹; sus profesionales han logrado un posicionamiento para la actuación profesional en diversos escenarios (empresa, educación, salud y comunidad), como respuesta a las demandas y necesidades del contexto local y nacional.

En el escenario empresa específicamente, las políticas mundiales y el desarrollo de la globalización han generado un alto nivel de competitividad laboral, en el que la comunicación adquiere un papel primordial desde el punto de vista de la efectividad, el desarrollo, la sostenibilidad y la credibilidad de una organización. Aspecto que ha llevado a ver la comunicación desde diferentes disciplinas, como un objeto de estudio por el cual se planean, diseñan y gestionan estrategias para apoyar el desarrollo del talento humano, mejorar el ambiente laboral y aportar al desarrollo corporativo de una empresa. La comunicación entonces, dentro de un proyecto empresarial, se convierte en un elemento de gran importancia para la calidad.

Por ser un escenario de alto interés para los sectores de producción, industria y en general para los planes de desarrollo de las administraciones distrital y nacional, el campo laboral se ha convertido en un contexto con múltiples miradas y en el que diferentes disciplinas han centrado su trabajo, aspecto que ha ido de la mano de políticas públicas que promueven normas y procedimientos destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles, como consecuencia de la labor que desarrollan.

Desde el Ministerio de Protección Social en Colombia, a partir de la resolución 2013 de 1986, se dispone que todas las empresas e instituciones, públicas o privadas, que tengan a su servicio más de diez trabajadores, están obligadas a conformar un Comité Paritario de Salud Ocupacional – COPASO-, organismo que debe velar por la promoción y vigilancia de las normas de salud ocupacional dentro de la empresa, minimizando riesgos profesionales y optimizando procesos (Ministerio de Trabajo y seguridad Social, Ministerio

¹Clasificación internacional del funcionamiento, de la salud y de la discapacidad (CIF, 2001). Áreas reconocidas en el apartado de Actividades y Participación, capítulo 8,

de Salud, 1986); aspecto que se traduce en actividades por parte de los profesionales relacionados con el área de la salud, no solamente encaminadas a generar estrategias y acciones para la prevención de riesgos, sino fomentar estilos de trabajo y vida saludables, de acuerdo con los perfiles epidemiológicos de las empresas. (Ministerio de trabajo y Seguriidad Social, 1994)

De esta manera el escenario empresarial, se convierte en un campo de trabajo donde el Fonoaudiólogo cumple con funciones de prevención, promoción, diagnóstico, intervención, asesoría y consultoría a individuos, grupos y poblaciones con o sin deficiencia / discapacidad comunicativa²; participando de procesos competitivos propios de actividades laborales donde el desarrollo de competencias comunicativas, generan un eje transversal para el óptimo desempeño del trabajador con el fin de alcanzar importantes niveles de bienestar y calidad de vida.

En ese sentido, el Fonoaudiólogo que actúa en el escenario empresarial debe involucrarse con el talento humano de una organización y dirigir sus acciones a dos procesos específicamente: la comunicación organizacional y la salud comunicativa ocupacional. La primera adoptando la comunicación como un elemento vital para el bienestar y clima laboral de una comunidad trabajadora, donde la efectividad comunicativa juega un papel imprescindible en el área empresarial; y la segunda, desde la prevención de deficiencias y promoción de la salud comunicativa, identificando factores de riesgo laboral que afecten el óptimo desempeño del trabajador.

El rol del Fonoaudiólogo en el escenario empresarial está vinculado a las áreas de desarrollo humano, bienestar y salud ocupacional, teniendo en cuenta que el mejoramiento de la comunicación promueve la capacidad de las personas para vivir con autonomía y con un sentido habitual de satisfacción; las nociones vigentes de bienestar y calidad de vida incorporan dimensiones que trascienden lo exclusivamente material: conocimiento, información, libertad, autonomía y valores propios de la facultad humana del lenguaje³.

² OMS, CIF, 2001. Deficiencia cuando se presentan alteraciones a nivel estructural y/o funcional; discapacidad cuando, a causa de una deficiencia, se genera limitación para realizar actividades propias de la comunicación y una restricción para participar socialmente en diferentes contextos, presentando barreras para desempeñar roles propios de la edad de cada sujeto.

³Calvache, C. Concepción tomada de *Aportes de la Educomunicación a la fonoaudiología para el desarrollo de competencia comunicativa mediática*, Revista Areté, octubre de 2013.

La vinculación del concepto de desarrollo humano se justifica debido al interés por la promoción del bienestar comunicativo en el ambiente laboral entre los trabajadores y al clima / cultura laboral de los mismos, aspecto que depende directamente del desarrollo de competencias comunicativas en las modalidades oral, lecto-escrita y no verbales, para lo cual el Fonoaudiólogo debe crear programas con estrategias organizacionales e innovadoras, que lleven al trabajador a potencializar una comunicación efectiva y por ende motivarlo a participar activamente, generar cambios a nivel individual, creando una proyección en todos los procesos de la empresa⁴.

Por su parte, se menciona también el área de Salud Ocupacional, teniendo en cuenta que el Fonoaudiólogo desarrolla tareas en promoción de la salud comunicativa y prevención de deficiencias, en las que se destacan especialmente las de nivel auditivo y vocal, aspecto donde se deben identificar riesgos de todo tipo, de acuerdo con la Guía Técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional (2011) y la reciente Tabla de Enfermedades Laborales expedida por el ministerio del trabajo a través del decreto 1477 de agosto de 2014.⁵

Desde esta perspectiva, el proceso pedagógico para la Formación en Fonoaudiología, implican llevar al Fonoaudiólogo en formación a desarrollar habilidades que le permitan diseñar, ejecutar y controlar programas orientados a enfrentar las problemáticas relacionadas con la salud laboral, derivadas de la exposición a factores de riesgo ocupacional que puedan ocasionar deficiencias, limitaciones o restricciones para la comunicación interpersonal, y que a su vez, promuevan una comunicación efectiva al interior de una organización por medio de actividades y responsabilidades que fomenten la salud comunicativa de los colaboradores, y por ende, a mantener en el escenario empresa óptimos estándares de calidad de vida en los mismos.

⁴Akli, L., Peñuela I., comentarios con base en el documento *El Fonoaudiólogo y la Empresa*, Grupo de Investigación Salud, Cognición y Trabajo, Universidad del Rosario, 2007

⁵ Ministerio del trabajo (2014). Última renovación de la Tabla de enfermedades en Colombia, donde por primera vez se incluyen el esfuerzo vocal y deficiencias como disfonía, nódulos, pólipos y laringitis crónica, en actividades laborales como agentes call center, cantantes, artistas, docentes y otras actividades que impliquen uso de la voz a nivel ocupacional (Sección I Factores de riesgo ocupacional, en el apartado 5 "Agentes ergonómicos").

En coherencia con la Misión, Visión y el Proyecto Educativo del Programa de Fonoaudiología de la Universidad del Rosario, desarrollar el perfil fonoaudiológico presentado implica para los estudiantes una formación basada en competencias científicas y profesionales, que garanticen la articulación entre teoría y práctica, enriquecida además por la coyuntura con procesos investigativos propios del área, que lleven a la autorregulación constante permitiendo así la actualización del currículo en relación con los nuevos alcances y el progreso de la profesión misma. Implica además desde la Universidad una propuesta académica, con metodologías activas y dialógicas donde el docente se convierte en el guía y par comunicativo constante de los estudiantes, quienes son los protagonistas del proceso académico.

Si se pretende desarrollar competencia y promover efectividad comunicativa en el escenario empresa, así como realizar procesos desde la salud ocupacional, el Fonoaudiólogo en formación deberá desarrollar primero tal competencia, la cual se desarrolla únicamente a partir de la interacción bajo acciones comunicativas propias del entendimiento, con pretensiones de validez y susceptibles de crítica⁶. Lo anterior, establece el sentido de competencia comunicativa con el que se debe promover la formación de estudiantes de Fonoaudiología, teniendo en cuenta que la sociedad contemporánea exige el desarrollo individual de competencias, que con el día a día cambian de acuerdo a los contextos académicos y laborales.

Objetivo

Implementar procesos académicos e investigativos, óptimos para la formación de fonoaudiólogos con competencias científicas, profesionales y comunicativas propias del área empresarial, con base en una perspectiva fonoaudiológica desde el desarrollo humano, que promueva el bienestar comunicativo y la salud ocupacional en contextos laborales.

Aspectos Metodológicos

Dentro del plan de estudios del programa de Fonoaudiología de la Universidad del Rosario, está contemplada la práctica profesional en el escenario empresa para el VIII

⁶ Comentario relacionado con la teoría de acción comunicativa de Habermas (1999), quien desde su concepto de competencia comunicativa, propone que toda persona que ejecute una acción de comunicación con el fin de lograr comprensión, debe proponer pretensiones universales de validez y suponer que pueden ser defendidas.

periodo académico de la carrera, aspecto importante teniendo en cuenta que a este nivel, el Fonoaudiólogo en formación ha cumplido con la totalidad de créditos académicos del núcleo común en ciencias de la rehabilitación y gran parte del componente disciplinar profesional. Aspecto positivo teniendo en cuenta que el estudiante, antes de enfrentarse a la acción profesional, posee todas las herramientas teóricas necesarias para desempeñarse óptimamente en el escenario en mención.

En ese sentido, la metodología propuesta se orienta desde la perspectiva constructivista y el aprendizaje significativo: una pedagogía en la que el estudiante se convierte en el actor principal de su formación. Como mediación se propone utilizar el método analítico, dada la necesidad de desarrollar en los estudiantes habilidades para utilizar la información, profundizar en ella y dar cuenta de cada uno de los elementos que componen el trabajo fonoaudiológico en el escenario empresa, describiéndolo, estudiándolo y aplicando toda su experiencia práctica y teórica en el contexto real.⁷

Esta metodología también debe complementarse con el constante desarrollo de procesos académicos como seminarios, talleres, clubes de revista, estudios de caso, conversación heurística y ejercicios de aplicación e interpretación de las diferentes temáticas relacionadas con la empresa, buscando siempre un alto grado de profundización a partir de lecturas actuales basadas en la evidencia. Para ello se considera pertinente proponer el diseño de una cátedra electiva, en la que se conciban espacios académicos que giren entorno a dos vectores: la Comunicación Organizacional y la Salud ocupacional, desde la perspectiva del desarrollo humano, el bienestar y la calidad de vida.

Esto implicaría desarrollar una propuesta teórica - práctica en la que se retomen conceptos claves como competencia comunicativa, comunicación efectiva, competencias laborales, habilidades interactivas en el escenario empresarial, clima y cultura laboral, en una primera línea; y conceptos de salud auditiva, salud vocal y prevención de riesgos comunicativos profesionales, para el segundo aspecto. Además, brindar parámetros para el diseño, ejecución y seguimiento de programas fonoaudiológicos en esta área, convirtiéndose en un apoyo pedagógico, con el objetivo de guiar al estudiante en las

⁷ Gardner, H. (1994), desde su teoría de las inteligencias múltiples, alude al docente la tarea de indagar los diferentes estilos de aprendizaje, para generar metodologías desde distintos estilos cognitivos que lleven al sujeto desarrollar nuevas habilidades que generen praxis.

funciones propias del rol descrito y asegurando la optimización de una competencia comunicativa para su práctica profesional.

Este último aspecto es de gran importancia, teniendo en cuenta que el promover competencias comunicativas y profesionales, implica alcanzar primero una metacompetencia por parte del Fonoaudiólogo, que le permita dirigir acciones para guiar a otros al desarrollo de las mismas. El Fonoaudiólogo inmerso en el escenario empresa, necesariamente debe convertirse en un comunicador efectivo: la Fonoaudiología desde su campo de acción, apoyada en los principios de la comunicación, proyecta un enfoque educativo para la formación del estudiante, a través de nuevas metodologías, estrategias y espacios de interacción que permiten afrontar procesos centrados en el aprendizaje y en el desarrollo de competencias lectora, dialéctica, crítica y comunicativa, óptimas para las dinámicas educativas desde una realidad activa, participativa y dialógica⁸; aspecto que va en línea con la formación en competencias básicas para el aprendizaje superior, planteadas en el Proyecto Educativo Rosarista⁹.

Ahora bien, para que el estudiante logre un óptimo desempeño profesional en el escenario empresa, es importante señalar algunos aspectos necesarios al momento de realizar un programa fonoaudiológico en Comunicación organizacional y Salud Ocupacional, entre otros: *“reconocer la actividad económica de la empresa; identificar las áreas de riesgo comunicativo y donde se requiera emplear la comunicación efectiva con los clientes internos y externos; verificar actividades comunicativas que se realicen en cada área; desarrollar actividades que faciliten la comunicación efectiva en las áreas definidas como de manejo prioritario”* (Peñuela & Akli, 2008).

Así mismo, el escenario donde se desempeñe el Fonoaudiólogo practicante, debe contar con condiciones óptimas que le permitan desarrollar su competencia profesional en esta área; aspectos como tener un call center, desarrollar programas de soporte al cliente, tener a cargo manejo con clientes y estar abierta tanto a la innovación de procesos de

⁸Calvache, C. (2013) Comentarios de *Aportes de la Educomunicación a la fonoaudiología para el desarrollo de competencia comunicativa mediática*, Revista Areté.

⁹PEI, Universidad del rosario (2010)

comunicación, como a procesos de mejoramiento contínuos en condiciones estimadas de una empresa para ejercer el rol que se propone.¹⁰

Alcances

El implementar la presente propuesta trae un enriquecimiento bidireccional: por un lado, la carrera crea nuevos campos laborales donde el Fonoaudiólogo en los últimos años, gracias al progreso y conocimiento de los alcances profesionales, ha logrado posicionarse con resultados de alto nivel trabajando en el escenario empresa; y por el otro, cualquier organización del sector empresarial, a partir de las funciones ejercidas por los Fonoaudiólogos logra una mayor competitividad en sus colaboradores, con altos niveles de comunicación efectiva y con un mínimo de riesgos en salud por asuntos profesionales, lo que se traduce en procesos con mayor calidad y optimización de su talento humano.

Por su parte, el Fonoaudiólogo practicante en el escenario laboral, desarrollará habilidades para trabajar en el campo de la comunicación organizacional y la salud ocupacional, con un amplio sentido de responsabilidad de sus acciones profesionales, con generación de propuestas innovadoras y creativas para el trabajo con grupos, será capaz de desempeñarse en cualquier espacio laboral, con procesos actualizados en temas relacionados con la comunicación efectiva, las competencias profesionales, la comunicación organizacional y la salud ocupacional.

Cualquier empresa con las características descritas en el apartado metodológico, que esté interesada en el trabajo Fonoaudiológico promovido por el Programa de fonoaudiología de la Universidad del Rosario, logrará una comunicación efectiva al interior de su organización, permitiendo desarrollar conductas de confianza, integridad y credibilidad en sus colaboradores, quienes con su trabajo demostrarán un óptimo flujo de información, contribuyendo a que sus procesos sean efectivos comunicativamente, aspectos que se convierten en mayor productividad, fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el clima laboral, además de cumplir con la normativa nacional vigente y de condición

¹⁰Akli, L., Peñuela I. (2007) señalan las condiciones de una empresa para desarrollar un programa de Comunicación Organizacional, tomado de *El Fonoaudiólogo y la Empresa*, Grupo de Investigación Salud, Cognición y Trabajo, Universidad del Rosario.

obligatoria en el tema de asuntos profesionales¹¹, reducir el riesgo ocupacional y mejorando las condiciones de seguridad del trabajador a nivel físico, ambiental, químico, biológico y psicosocial.

Conclusiones

El trabajo del Fonoaudiólogo en el escenario empresa se convierte en una propuesta relativamente nueva en nuestro país, con un alto sentido de innovación en el campo organizacional-ocupacional, respaldada por unas bases teóricas consolidadas a partir de antecedentes importantes que respaldan la actuación profesional desde diferentes funciones fonoaudiológicas propias del área.

Las políticas públicas y normas distritales/nacionales, desde el aseguramiento de riesgos profesionales, la salud ocupacional y la comunicación organizacional, respaldan el trabajo Fonoaudiológico en el escenario empresa, aspecto que en los últimos años ha sido mayormente visible y donde la comunicación interpersonal ha tomado fuerza en el sector productivo.

El Fonoaudiólogo que se desempeña en el campo empresarial debe estar vinculado directamente con el departamento de talento humano de una institución, allí sus funciones deben encaminarse hacia dos áreas específicas: por un lado la comunicación organizacional, con el objetivo de lograr bienestar comunicativo evidenciado en el desarrollo de competencias comunicativas, óptimas interacciones y buen clima laboral al interior de cada uno de los procesos de la organización; y por otro lado la salud ocupacional especialmente en las áreas de voz y audición, a partir de la identificación de factores de riesgo que impacten en la comunicación de los colaboradores.

La metodología efectiva para guiar el proceso de formación de Fonoaudiólogos en el área empresa, debe ser coherente para cada uno de los asuntos involucrados con las funciones desarrolladas en este escenario; es necesario aplicar una pedagogía nueva, crítica y dialógica que desarrolle en el estudiante competencias comunicativas, científicas, investigativas y éticas que guíen su proceso formativo en este escenario.

¹¹ Ministerio de trabajo (2012), Ley 1562, por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional



La investigación social y el desarrollo de programas con respaldo científico y basado en la evidencia, se convierten en la mejor alternativa para la autorregulación del currículo y los avances profesionales en este campo; todas las funciones fonoaudiológicas ejercidas a este nivel, requieren de una rigurosidad científica que forje resultados objetivos por parte de los estudiantes en su práctica empresarial.

Bibliografía

Calvache, C. (2013). Aportes de la Educomunicación a la Fonoaudiología para el desarrollo de Competencia Comunicativa Mediática. *Areté* (13), 77-92.

Calvache, C. & Vergara, M. (2013). Diseño de un programa de prevención de riesgos vocales para docentes de la Corporación Universitaria Iberoamericana. *Revista Areté*. 13(1), 166-174

Gardner, H. (1994). *Estructuras de la mente: La teoría de las inteligencias múltiples*. Fondo de la Cultura Económica de España.

Habermas, J. . (1999). *Teoría de la Acción Comunicativa: Racionalidad de la acción*. Madrid, España: Taurus.

Ministerio de Protección Social. (2011). *Guía técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional en el proceso de evaluación para la calificación de origen de la enfermedad profesional*. Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia.

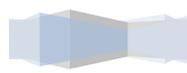
Ministerio de trabajo. (11 de 07 de 2012). Ley 1562, Modificación del Sistema de Riesgos Profesionales, otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. Colombia.

Ministerio de Trabajo y seguridad Social, Ministerio de Salud. (06 de 06 de 1986). Resolución 2013 de 1986. Colombia.

Ministerio de trabajo y Seguriidad Social. (22 de 06 de 1994). Decreto 1295 de 1994, Organización y administración del sistema general de riesgos profesionales. Colombia.

Ministerio del Trabajo. (2014). *Decreto 1477 de 2014, Tabla de Enfermedades Laborales*.

Organización Mundial de la Salud. (2001). *Clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad y de la salud*.



Peñuela Diaz, I., Akli Serpa, L. (2008). *El fonoaudiólogo en la empresa, Documento de Investigación*, . Recuperado el 29 de agosto de 2014, de Facultad de Rehabilitación y Desarrollo Humano, Universidad del Rosario: http://www.urosario.edu.co/urosario_files/68/6878a406-7fab-41e6-94e9-c6ba322c53ee.pdf

Pizolato R., Rehder M., Meneghim M., Ambrosano G., Mialhe F. & Pereira A. (2013). Impact on quality of life in teachers after educational actions for prevention of voice disorders: a longitudinal study. *Health and Quality of Life Outcomes*(13), 11- 28.

Universidad del Rosario. (2010). *Proyecto Educativo Intitucional*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.

Universidad del Rosario, Escuela de Medicina y Ciencias de la Salud. (2005). Plan de estudios Programa de Fonoaudiología. Bogotá, Colombia.

Universidad del Rosario. (2010). *Proyecto Educativo del Programa de Fonoaudiología*. Bogotá.

