IBEROREPORT

NO.75

CONECTANDO CORAZONES Y MANOS

LA HUMANIZACIÓN SIN ÁNIMOS DE LUCRO

JUANA VALENTINA ALVARADO LÓPEZ
NICOLE ALEJANDRA DUQUE RIOS
NATALIA PUENTES AMAYA
SANTIAGO ORTEGA TORRES

ĪbērAM

Contenido

INTRODUCCIÓN 3

PROBLEMÁTICA 3

ROL DEL FONOAUDIÓLOGO EN LAS FUNDACIONES 5

ESTRATEGIAS QUE SE PUEDEN TENER COMO PRÁCTICA EN LAS FUNDACIONES 6

ESTRATEGIAS PARA PONER EN PRÁCTICA LA HUMANIZACIÓN 7

CONCLUSIÓN 9

REFERENCIAS. 10

INTRODUCCIÓN

En un mundo cada vez más complejo y desafiante, las fundaciones sin ánimo de lucro juegan un papel fundamental en la atención y el apoyo a las personas y comunidades más vulnerables. Sin embargo, en medio de la eficiencia y la productividad, es fácil perder de vista la importancia de la humanización en el trabajo de estas organizaciones.

La humanización en las fundaciones sin ánimo de lucro es un pilar para transformar vidas, y el fonoaudiólogo desempeña un rol único en este proceso al rescatar la comunicación como acto profundamente humano. Sin embargo, en un escenario donde la eficiencia y la tecnología suelen opacar la empatía, muchas organizaciones enfrentan un dilema cómo preservar la conexión humana mientras gestionan recursos limitados. En el ámbito de la atención terapéutica, esto se traduce en prácticas deshumanizantes como la estandarización de tratamientos que ignoran las necesidades emocionales, la reducción del paciente a un diagnóstico o la falta de espacios para su autonomía comunicativa.

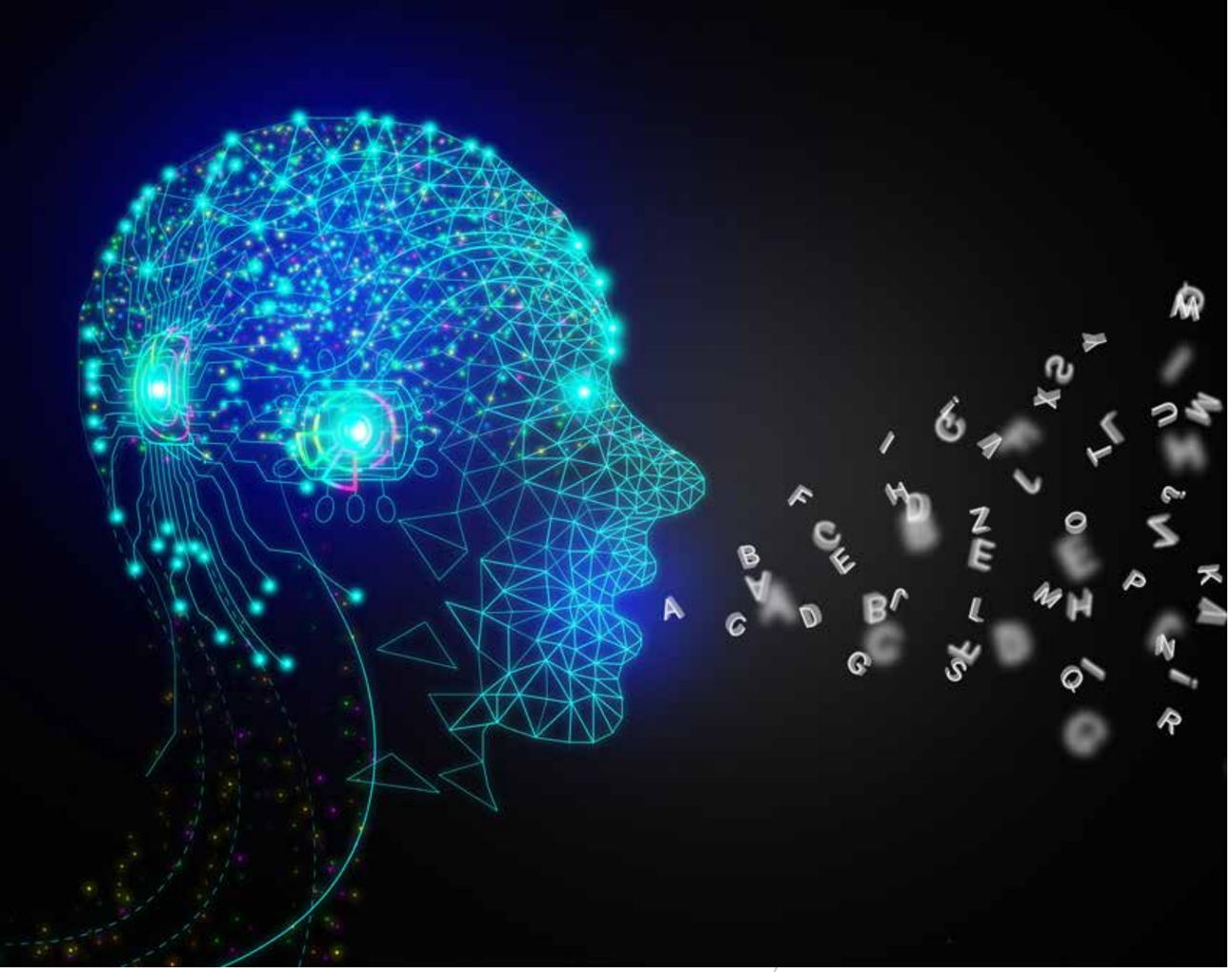
Este Ibero Report, explora cómo la fonoaudiología, desde su experticia en lenguaje y comunicación, no solo identifica estas brechas, sino que ofrece herramientas concretas para humanizar la atención en fundaciones, priorizando la dignidad, la escucha activa y la rehabilitación centrada en la persona. En este documento, explicaremos la importancia de la humanización en las fundaciones sin ánimo de lucro y como puede ser implementada de manera positiva, al igual como se evidencia de forma negativa.

PROBLEMÁTICA

FALTA DE CAPACITACIÓN EN HUMANIZACIÓN PARA VOLUNTARIOS EN FUNDACIONES

El impacto social de las fundaciones sin ánimos de lucro no solo depende de recursos físicos, sino de la calidad humana de sus servicios prestados a la comunidad. Como señala Álvarez (2005), la comunicación no es solo intercambio de información: es un acto de reconocimiento mutuo, por eso es tan importante la comunicación en estos contextos y al momento de prestar los servicios.

Gran parte de la fuerza de apoyo en estas fundaciones pertenece a personal voluntario y es aquí donde surge una problemática crítica la cual es la falta de capacitación en humanización para los voluntarios, si bien ellos cuentan con una motivación desinteresada de ayudar, pueden llegar a carecer de herramientas para manejar situaciones comunicativas complejas.



Los voluntarios, sin formación específica, pueden ser propensos a replicar patrones comunicativos que ignoran la diversidad y dignidad de las personas beneficiadas por la fundación. En situaciones como interacciones impersonales priorizando protocolos rígidos como apresurar a un adulto mayor con disfagia para que termine su comida, sin considerar su ritmo o condición con la finalidad de cumplir con los tiempos establecidos de alimentación.

A su vez pueden referirse a una persona como **“el autista”** en lugar de **“persona con autismo”**, reduciendo su identidad a un diagnóstico. Por consiguiente, se puede interpretar la falta de contacto visual como desinterés, en lugar de comprenderlo como una diferencia neurológica, perpetuando conductas que pueden llegar a ser discriminatorias que tendrán un impacto en la persona, familiares y allegados.

Las consecuencias de esta problemática no solo impactan a la población sino a los mismos voluntarios teniendo un costo emocional como el Burnout **(Síndrome de desgaste profesional)**, ellos se ven expuestos a realidades crudas sin herramientas para gestionar emociones y son vulnerables a este síndrome.

ROL DEL FONOAUDIÓLOGO EN LAS FUNDACIONES

En la fonoaudiología es fundamental conocer a persona con la que pretendemos llevar a cabo nuestra intervención para poder pensar cualquier estrategia de abordaje, pues si no conocemos las características de la persona o si no intentamos al menos, comprender su forma de vivir y entender el mundo, difícilmente logremos generar las herramientas adecuadas y un tratamiento adecuado. Por eso también es importante que las intervenciones sean significativas en cada persona o comunidad para lograr el impacto y el resultado que se espera.

Los fonoaudiólogos juegan un papel crucial en las fundaciones que trabajan con personas con discapacidades o trastornos del lenguaje y la comunicación, por eso, hablaremos un poco de las funciones y responsabilidades que nosotros como fonoaudiólogos podemos tener en las fundaciones:

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO

Los fonoaudiólogos pueden evaluar y diagnosticar trastornos del lenguaje y la comunicación en personas de todas las edades.

TERAPIA Y TRATAMIENTO

Los fonoaudiólogos pueden proporcionar terapia y tratamiento para personas con trastornos del lenguaje y la comunicación, como afasia, apraxia, tartamudeo entre otros.

DESARROLLO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

Los fonoaudiólogos pueden desarrollar programas de capacitación para voluntarios y personal de las fundaciones sobre cómo comunicarse de manera efectiva con personas con discapacidades o trastornos del lenguaje y la comunicación.

ASESORAMIENTO Y APOYO

Los fonoaudiólogos pueden proporcionar asesoramiento y apoyo a las personas atendidas y a sus familiares sobre cómo manejar los trastornos del lenguaje y la comunicación.

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

Esto implica educar a las personas sobre prácticas saludables de comunicación y lenguaje, así como intervenir tempranamente para prevenir o minimizar el impacto de los trastornos en las comunidades.

Se necesita un buen acompañamiento para lograr la tan anhelada reflexión, toma de consciencia y auto percepción de necesidades, que son fundamentales para la toma de decisiones y la puesta en práctica de una relación interpersonal mediada por una comunicación efectiva consigo mismo y con los demás **(compañeros, profesores, pacientes)**, que haga posible una práctica más humana en el contexto sanitario. (Valles, 2023).

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Los fonoaudiólogos pueden participar en investigaciones y proyectos de desarrollo para mejorar la atención y el apoyo a las personas con discapacidades o trastornos del lenguaje y la comunicación

ESTRATEGIAS QUE SE PUEDEN TENER COMO PRÁCTICA EN LAS FUNDACIONES

El propósito de los profesionales en fonoaudiología es fortalecer a la comunidad mediante la comunicación, interpretándose como un componente del diálogo. Esto facilita a la comunidad el reconocimiento de sus necesidades, la propuesta de posibles soluciones y la instauración de mecanismos de participación con entidades de influencia (Martínez Beleño y Sosa Gómez, 2016). Por lo tanto, se sugieren metas para el progreso social desde el campo de la fonoaudiología:

- Fomentar capacidades de comunicación e interacción asertiva y de escucha activa en la comunidad mediante estrategias que promuevan acciones de autogestión en la comunidad.
- Potenciar la comunicación como componente esencial para el progreso social, acciones de unidad e inclusión social, con el objetivo de aportar a la mejora de la calidad de vida y fomentar la participación.

Aunque la comunicación humana es transversal y hace parte de la calidad de vida de las personas, “las acciones encaminadas a promover la salud comunicativa y prevenir sus alteraciones se encuentran muy definidas y explícitas en la dimensión vida saludable y condiciones no transmisibles” (Muñoz Caicedo & Guerrero Jiménez, 2013, p. 7).

Considerando el objeto disciplinar de la fonoaudiología, se evidencia que dichos profesionales tienen un importante rol en el desarrollo de entornos, programas y actividades, que permitan la promoción de la salud auditiva y comunicativa, al igual que la prevención y manejo de sus desórdenes. Así, se proponen los siguientes objetivos de promoción y prevención desde fonoaudiología:

- Formular proyectos y programas de promoción de la salud comunicativa en la población objeto basado en los paradigmas y modelos de promoción de la salud.
- Reconocer y aplicar métodos observacionales para la caracterización epidemiológica de la población objeto.
- Caracterizar la salud comunicativa de la población objeto a través del establecimiento de patologías prevalentes.
- Reconocer y aplicar métodos para la identificación de factores de riesgo responsables de la ocurrencia y desarrollo de las patologías del lenguaje, habla, deglución y la audición en todo el ciclo vital.
- Formular programas y proyectos para el control de los factores de riesgo para el desarrollo de patologías del lenguaje, habla, deglución y audición en todo el ciclo vital.
- Realizar acciones de diagnóstico precoz de patologías del lenguaje, habla, deglución y audición en todo el ciclo vital.
- Realizar acciones de intervención temprana de la patología del habla, deglución, lenguaje y audición con el fin de prevenir el proceso evolutivo de la patología y la instauración de efectos permanentes en todo el ciclo vital.

ESTRATEGIAS PARA PONER EN PRÁCTICA LA HUMANIZACIÓN

BIENESTAR SOCIAL

Blanco y Díaz (2005), citando a Keyes, definen el bienestar social como la valoración de las circunstancias y el funcionamiento en la sociedad, considerando tanto la contribución del individuo a su construcción como lo que la sociedad aporta al individuo. Este concepto multidimensional incluye aspectos como integración, aceptación, contribución, actualización y coherencia social. En este contexto, el ser humano establece vínculos, se siente parte de un grupo y útil para él, y juntos establecen objetivos y metas que favorecen el crecimiento individual y colectivo, alineado con la dinámica del entorno.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

La comunicación efectiva es fundamental en la práctica de fonoaudiólogos, ya que les permite interactuar de la mejor manera con las personas atendidas, sus familiares y

otros profesionales de la salud. Establecer una comunicación efectiva es esencial para proporcionar una atención de alta calidad y mejorar los resultados de las personas atendidas.

Como estrategias, se pueden implementar programas de terapias grupales, diseñados para mejorar habilidades comunicativas lingüísticas, auditivas y de deglución. Crear espacios de diálogo donde se priorice la escucha activa y la adaptación a las necesidades lingüísticas, culturales o sensoriales de los miembros de la fundación.

Capacitar al personal y voluntarios en estrategias de comunicación no violenta, manejo de emociones y uso de lenguaje inclusivo **(ej.: talleres para evitar estereotipos al dirigirse a personas con discapacidad auditiva)**.

Diseñar actividades colaborativas, como círculos de narración oral para migrantes o juegos de roles que fortalezcan la empatía en cuidadores.

COLABORACIONES

Crear una red interdisciplinaria humanizada con profesionales de salud, educación y trabajo social, priorizando la escucha activa y el respeto mutuo. También establecer convenios con ONG y centros comunitarios con el fin de establecer convenios que contemplen valores humanísticos en la atención fonoaudiológica, se pueden crear proyectos conjuntos centrados en la persona desarrollando intervenciones integrales que tengan en cuenta la historia de vida y las necesidades emocionales del paciente.

APOYO A CUIDADORES

Crear espacios de escucha y contención emocional donde haya encuentros regulares para que los cuidadores expresen sus emociones y experiencias, apoyándose de talleres prácticos con enfoque empático, respetando el ritmo de aprendizaje y el rol afectivo del cuidador. Usar materiales accesibles y personalizados, con guías y vídeos de lenguaje claro reconociendo la dignidad y el esfuerzo del cuidador.

PARTICIPACIPACIÓN COMUNITARIA

Crear campañas educativas con enfoque humano, para promover la conciencia como la comunicación desde un enfoque comprensivo y cercano, incluir a la comunidad en la toma de decisiones sobre programas de atención, validando sus voces fomentando las mesas de diálogo, fomentar la participación de estudiantes y profesionales en acciones solidarias, cultivando la empatía como valor central.

CONCLUSIÓN

La humanización en las fundaciones sin ánimo de lucro es un elemento fundamental para garantizar una atención de calidad que respete la dignidad, diversidad y necesidades emocionales de las personas atendidas. Este informe evidencia que, aunque estas organizaciones cumplen un rol vital en la protección y el apoyo a comunidades vulnerables, enfrentan desafíos significativos relacionados con la falta de capacitación en enfoques humanistas por parte de sus voluntarios y personal. La carencia de herramientas para gestionar emociones, la tendencia a procesos impersonales y el uso de patrones comunicativos que reducen la identidad de las personas a sus diagnósticos o condiciones específicas, contribuyen a prácticas que pueden resultar discriminatorias y deshumanizantes.

El rol del fonoaudiólogo, con su enfoque en comunicación, resulta clave en la promoción de estrategias que humanicen la atención, incluyendo la evaluación, diagnóstico, intervención temprana y capacitación del personal y voluntarios. La implementación de programas que fomenten la empatía, la escucha activa, el uso de lenguaje inclusivo y actividades colaborativas puede fortalecer el vínculo entre los voluntarios y las personas atendidas, favoreciendo una atención más respetuosa y centrada en la persona.

Además, es imprescindible promover una cultura organizacional que valore la humanización como un pilar para transformar vidas y evitar el desgaste emocional de los voluntarios, como el síndrome de burnout. Para ello, es necesario crear espacios de apoyo emocional, campañas educativas y alianzas interdisciplinarias que refuercen los valores de respeto, dignidad y escucha activa. Solo integrando estas estrategias, las fundaciones podrán cumplir con su misión de ofrecer ayuda efectiva, ética y humanizada, que priorice no solo la eficiencia, sino también la calidad humana en cada interacción.

CC BY NC SA

REFERENCIAS.

Valles – González, B. . R. . (2023). Retos y oportunidades en la formación del Fonoaudiólogo. Areté, 23(1), I-IV. Recuperado a partir de https://arete.ibero.edu.co/article/view/2726

Ballesteros Pérez, D. V. & Alfonso Rodríguez, L. A. (2019). El fonoaudiólogo en el ámbito de la comunidad y el bienestar social. Revista Colombiana de Rehabilitación, 18 (1), 75-86. https://doi.org/10.30788/RevColReh.v18.n1.2019.327

Universidad Nacional de Colombia. (2017). Programa de Humanización, la mejor receta para la salud. Agencia de Noticias UNAL. https://agenciadenoticias.unal.edu.co/detalle/programa-de-humanizacion-la-mejor-receta-para-la-salud

Bermejo, J. C. (2013). El compromiso de la humanización en las instituciones sociosanitarias. José Carlos Bermejo. https://www.josecarlosbermejo.es/el-compromiso-de-la-humanizacion-en-las-instituciones-sociosanitarias/

Red de Salud de Puente Alto. (2025). Plan de Salud 2025 Puente Alto. https://redsalud.ssmso.cl/wp-content/uploads/2025/03/PLAN-DE-SALUD-2025-PUENTE-ALTO.pdf

Isaías A., Felice, M., Campra, M., Bertone J., Agut N.,Francesconi L. Y Sandoval, J. (2021). Fonoaudiología. Intervenciones y prácticas posibles. Escuela de fonoaudiología de la facultad de ciencias médicas (UNR). Recuperado de: https://fcm.unr.edu.ar/wp-content/uploads/2021/03/Fonoaudiologia.-Intervenciones-y-practicas-posibles.-FCM_compressed.pdf

JUANA VALENTINA ALVARADO LÓPEZ
NICOLE ALEJANDRA DUQUE RIOS
NATALIA PUENTES AMAYA
SANTIAGO ORTEGA TORRES

CC BY NC SA