

Artículo Original

## Aproximación cualitativa a la diversidad conceptual de la comunicación: Desafíos disciplinares para la Fonoaudiología

Marcelo Sandoval-Ramírez <sup>a,\*</sup>, Antonieta Herrera-Lillo <sup>b</sup>, Carla Leal-Kaymaliz y Katherine Dinamarca-Aravena <sup>c</sup>

<sup>a</sup> Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Playa Ancha, Chile.

<sup>b</sup> Escuela de Ciencias de la Salud, Universidad Viña del Mar, Chile.

<sup>c</sup> Centro de Investigación en Sociedad y Salud, Universidad Mayor, Chile.

### RESUMEN

La comunicación es un proceso dinámico y complejo, influenciado por factores sociales y contextuales, que trasciende de la mera transmisión de información. En el campo de la Fonoaudiología, se estudia cómo estos elementos afectan la interacción verbal y no verbal, así como los trastornos que pueden surgir en este proceso, buscando mejorar la calidad de la comunicación y la calidad de vida de las personas. El objetivo de esta investigación fue analizar los significados atribuidos por los profesionales de la Fonoaudiología a la comunicación y al diálogo. Método: Se utiliza un enfoque cualitativo a través de entrevistas semiestructuradas a fonoaudiólogos y fonoaudiólogas (n=14). Resultados: Se observan distintas percepciones respecto a lo que se entiende por comunicación, lo que revela la necesidad de aunar criterios disciplinares respecto a las temáticas en estudio. El aporte de la investigación se sitúa en la necesidad de actualizar conceptos en torno a la comunicación dentro la disciplina fonoaudiológica. Se concluye que es necesario otorgar mayores fundamentos reflexivos al concepto de comunicación, objeto de estudio de la disciplina, considerando que el concepto en sí mismo ha sufrido modificaciones en el último tiempo a la luz de los constantes cambios sociales. Es importante la actualización y ampliación del concepto para fortalecer la identidad profesional del fonoaudiólogo.

### Palabras clave:

Fonoaudiología;  
Comunicación; Diálogo;  
Rol Profesional; Ethos;  
Intersubjetividad

## A Qualitative Approach to the Conceptual Diversity of Communication: Disciplinary Challenges for Speech Therapy

### ABSTRACT

Communication is a dynamic and complex process influenced by social and contextual factors, extending beyond the mere transmission of information. The field of Speech Therapy studies how these elements impact verbal and non-verbal interaction, as well as the disorders that may arise within this process, aiming to enhance both the quality of individuals' communication and their overall quality of life. The objective of this research was to analyze the meanings that speech therapists attribute to communication and dialogue. A qualitative approach was employed through semi-structured interviews conducted with speech therapists (n=14). The results indicate that the subjects have varying perceptions of what is understood by communication, revealing the need to unify disciplinary criteria regarding this matter. This research highlights the necessity to update concepts around communication in the field of Speech Therapy. In conclusion, it is essential to establish greater reflective foundations for the concept of communication, the core subject of the discipline, considering that the concept itself has evolved in recent times in light of constant social changes. It is crucial to update and broaden this concept in order to strengthen the professional identity of speech therapists.

### Keywords:

Speech Therapy;  
Communication;  
Dialogue; Professional  
Role; Ethos;  
Intersubjectivity

\*Autor/a correspondiente: Marcelo Sandoval-Ramírez  
Email: [marcelo.sandoval@upla.cl](mailto:marcelo.sandoval@upla.cl)

Recibido: 31-12-2022  
Aceptado: 16-04-2024  
Publicado: 05-06-2024

## INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo, varios autores han contribuido al establecimiento de bases epistemológicas que permiten comprender la comunicación. Este proceso, motivado por el interés de diversos investigadores, ha consolidado cimientos para comprender el fenómeno comunicativo. Es importante destacar que estas bases no se centran únicamente en aspectos técnicos, sino que también proporcionan una perspectiva epistemológica fundamental para comprender el proceso de comunicación (Karam, 2005).

La comunicación es un fenómeno social co-construido por interlocutores, utilizando formas simbólicas y no simbólicas, lingüísticas y no lingüísticas, verbales y no-verbales. Es un proceso dinámico y complejo que trasciende la transmisión de información (Herrera-Lillo & Leal-Kaymalyz, 2023). Según Bernal Rodríguez et al. (2018), la comunicación se extiende hacia una unidad de análisis más amplia, que implica la activación de las capacidades de cada participante para interactuar y expresarse en diversas modalidades (oral, escrita, no verbal, visual, gestual), en un contexto sociocultural e histórico.

Diversas disciplinas, como la Pedagogía en Lengua y el Periodismo, se ocupan del estudio y trabajo en torno a la comunicación. Por su parte, la Fonoaudiología destaca por centrarse especialmente en la comunicación y sus posibles alteraciones, lo que constituye un pilar fundamental en la formación y la práctica profesional de los fonoaudiólogos.

Por lo tanto, la comunicación debe entenderse como un campo de estudio y conocimiento más amplio que una mera disciplina. Al abordarla de esta manera, surge la reflexión sobre la complejidad de asignarle una definición única y estandarizada.

En esta investigación, se busca explorar y analizar cómo los profesionales de la Fonoaudiología abordan y definen la comunicación y el diálogo. Estos conceptos son explorados de forma separada, pero están interconectados. Ello para profundizar en la perspectiva que la filosofía moral le entrega al diálogo, como un eje para la construcción de intersubjetividad anclado al proceso de la comunicación. Se pretende observar desde qué bases se aproximan a estos conceptos y cómo este proceso epistemológico se convierte en un elemento fundamental del ethos profesional en la Fonoaudiología.

Con el fin de explorar cuestiones relacionadas con la comunicación, como campo multidisciplinario y simultáneamente objeto de estudio en la Fonoaudiología, se exponen brevemente algunos modelos descriptivos de la comunicación.

La propuesta de Tomasello (2013) se centra en la cooperación y colaboración en la comunicación humana. La comunicación surge de la interacción social donde los participantes construyen significados juntos. Sostiene que la comunicación humana tiene raíces biológicas adaptadas a la interacción social cooperativa y que su dimensión lingüística se basa en convenciones culturales transformadas en grupos específicos. Según Tomasello (2013), la comunicación humana se inicia mediante la capacidad de compartir intenciones, donde emisor y receptor buscan comprender las intenciones mutuas. Este proceso se visualiza como una acción conjunta, enfatizando la cooperación para alcanzar metas compartidas. La comprensión mutua, fundamental para el éxito comunicativo, implica un entendimiento común de significados y objetivos. El autor reconoce la relevancia del lenguaje, aunque destaca que la comunicación humana se forja en la interacción social, la imitación, la empatía y la compartición de intenciones, superando así los límites de la lingüística.

Por otro lado, Escandell-Vidal (2021) propone un modelo de comunicación enfocado en la interacción y el papel crucial del contexto en el proceso comunicativo. Su enfoque resalta la pragmática, que analiza el uso del lenguaje en situaciones reales para entender cómo se construye el significado en la comunicación. Aborda tanto los aspectos lingüísticos como los contextuales, buscando comprender la producción y comprensión del discurso. Asimismo, se ha especializado en la teoría de los actos de habla, en especial en la forma en que las palabras se utilizan para llevar a cabo acciones en el contexto comunicativo. Para ello, se analiza cómo este contexto influye en la interpretación de las intenciones comunicativas. Además, la autora ha realizado contribuciones significativas al análisis del discurso, mediante la investigación sobre la construcción de los significados en interacciones específicas. Este análisis implica la consideración de elementos extralingüísticos, como la situación comunicativa y los roles de los participantes. Su modelo integral abarca las diversas funciones comunicativas, resaltando cómo la comunicación desempeña roles diversos, desde informar y persuadir hasta establecer relaciones sociales y expresar identidades.

El Modelo Sistémico de la Comunicación Humana Interpersonal (MSCHI) creado por Bernal Rodríguez (2020) busca comprender la comunicación interpersonal desde una perspectiva integral y sistémica. Reconoce las conexiones entre las dimensiones intrapersonal, interpersonal y sociocultural, junto con las variables relevantes durante la interacción (Bernal Rodríguez, 2020). El MSCHI, aborda la comunicación como un sistema complejo donde interactúan diversos elementos. Examina la interrelación de estos componentes y su impacto en el proceso

comunicativo. Este modelo se enfoca en el contexto de la comunicación interpersonal, reconociendo la influencia del entorno, la cultura, el tiempo y el espacio en la interpretación y en el intercambio de mensajes. Además, destaca la importancia de las relaciones entre los participantes, analizando cómo se construyen y se mantienen. También, aborda la manera que afectan la transmisión y recepción de mensajes. Considera tanto los elementos verbales como los no verbales, explorando cómo el lenguaje verbal, la comunicación no verbal y las expresiones corporales influyen en la comprensión e interpretación de los mensajes. Asimismo, concibe a la retroalimentación como un proceso esencial en la comunicación interpersonal, por lo que analiza cómo afecta la respuesta y el intercambio de retroalimentación a la claridad y a la adaptación de la comunicación. En síntesis, MSCHI ofrece un enfoque holístico que integra elementos sistémicos, contextuales, relacionales y de retroalimentación para comprender la complejidad de la comunicación entre individuos.

Estas propuestas brindan una perspectiva de la comunicación humana que considera las dimensiones sociocultural, biológica y pragmática. Así, Tomasello (2013) resalta la dimensión biológica al investigar la cooperación y la construcción de significados. Su enfoque se basa en cómo las capacidades cognitivas y sociales (altruismo y colaboración) únicas de los seres humanos se han desarrollado durante la evolución biológica, influyendo en la forma en que construimos significados y nos comunicamos. Escandell-Vidal (2021) destaca el contexto y la pragmática en la interpretación del sentido y el MSCHI explora las relaciones entre dimensiones comunicativas. Las propuestas previas enriquecen la comprensión de la comunicación humana, lo que es relevante para la Fonoaudiología.

La explicación sobre las propuestas para comprender la comunicación son una dimensión del poliedro que es la comunicación, que podemos enriquecer en perspectivas al incorporar a otras disciplinas, que aportan reflexión al fenómeno comunicativo. Es así como la Filosofía Moral (Giannini, 2007) relacionada con el lenguaje proporciona una base analítica que establece la conexión entre comunicación y diálogo. Desde esta perspectiva, la comunicación trasciende al emisor, al incluir la intersubjetividad y el diálogo. Asimismo, reconocer al otro es fundamental para definir la comunicación, generando un espacio simbólico, el "entre", en la interacción comunicativa. En este espacio se moldean subjetividades y se configura el mundo, que se construye a través de la palabra y se enriquece con experiencias significativas. Este espacio del "entre" corresponde a la intersubjetividad, donde se forja la experiencia civil y moral, propiciando el desarrollo de las autonomías que se encuentran en

un momento determinado. En esta visión, cada acto de comunicación posee una dimensión moral, y cada experiencia moral implica algún tipo de acto comunicativo (Giannini, 2007).

En el ámbito de la Fonoaudiología resulta fundamental ahondar en la comprensión que los especialistas en esta disciplina tienen sobre los conceptos de "comunicación" y "diálogo". Algunos modelos de la comunicación no incorporan el diálogo como aspecto separado de la comunicación, pero es el diálogo el que permite la construcción de intersubjetividad (Giannini, 2007). Para efectos de esta investigación es un eje crítico de análisis, ya que permite el crecimiento de la autonomía moral y el reconocimiento del otro como un interlocutor válido. Ambos conceptos son esenciales para el desarrollo del lenguaje, la interacción social y la salud comunicativa en general. La claridad en estas definiciones capacita a los profesionales de la Fonoaudiología para abordar exitosamente los desafíos, permitiéndoles identificar áreas de mejora específicas y diseñar estrategias de intervención adaptadas a las necesidades individuales.

Para los fonoaudiólogos y fonoaudiólogas, cultivar un entorno comunicativo propicio es esencial para establecer una relación terapéutica sólida y promover la participación activa de la persona en su propio proceso de rehabilitación o desarrollo comunicativo. Dado que diálogo y comunicación son ejes centrales en la construcción de intersubjetividad resulta vital comprender cómo estos profesionales se vinculan con dichos conceptos. Es decir, si por una parte solo se aproximan a ellos desde una definición estándar, o por otra, pueden metaobservar y crear fundamentos epistemológicos, llevándolos a explorar los límites simbólicos que le atribuyen al diálogo y la comunicación, reconociendo bases conceptuales disciplinares compartidas en su definición. Los aspectos mencionados anteriormente pueden ser un eje crucial para la construcción identitaria de la disciplina contemplando al diálogo moral y la comunicación como componentes del ethos fonoaudiológico.

En esta investigación diálogo y comunicación se exploran como conceptos diferentes pero interconectados, para responder a la pregunta sobre cómo los profesionales de la Fonoaudiología definen tanto la comunicación y el diálogo. Se espera que los resultados generen un intercambio de reflexiones entre diferentes actores que configuran la disciplina permitiendo ampliar sus horizontes, al considerar que los conceptos de comunicación y diálogo evolucionan con los nuevos paradigmas sociales, lo que presenta desafíos emergentes para la fonoaudiología.

## MÉTODO

El presente estudio cuenta con la aprobación del Comité de Ética de la Universidad Viña del Mar (CEC-UVM 06-21). La investigación se basó en un diseño cualitativo de naturaleza descriptiva. Adopta un enfoque constructivista para interpretar las percepciones de un grupo de profesionales de la Fonoaudiología sobre conceptos como la comunicación, el diálogo, espacio terapéutico y sus propias habilidades comunicativas. Se realizaron entrevistas semi estructuradas a 14 fonoaudiólogos mediante un muestreo por conveniencia donde la unidad de análisis son las citas de los participantes y la unidad de muestreo son los participantes. Además, se consideraron los siguientes criterios de selección: (1) poseer el título de fonoaudiólogo de una universidad nacional o extranjera, (2) contar con al menos un año de experiencia laboral en el país, (3) ejercer libremente la profesión fonoaudiológica en el territorio nacional, independiente de la situación contractual que el profesional ostentaba al momento de la entrevista. Los participantes tenían entre 25 y 70 años de edad. Las entrevistas se realizaron en línea mediante

reuniones por videoconferencia con la plataforma de comunicación zoom debido a la emergencia sanitaria provocada por COVID-19. Se coordinó con cada participante el día y hora de la entrevista. Se realizaron individualmente y se grabaron para su posterior transcripción y análisis. El investigador principal fue el único con acceso a las entrevistas y a los análisis. La Figura 1 muestra el proceso de ejecución de este estudio desde la construcción del guion temático hasta el análisis de los datos cualitativos.

### Instrumento

Para la recolección de datos cualitativos se construyó un guion temático el cual consideró tres dominios: (1) principios de la profesión como valores, ética profesional, autonomía y desarrollo moral (Ethos/ser), (2) información respecto al rol y campo de acción (hacer) y (3) conocimiento del campo teórico y objetivo (quehacer). Para fines de este estudio se seleccionó solo el dominio relacionado con el quehacer profesional, porque en él se aborda explícitamente la comunicación.

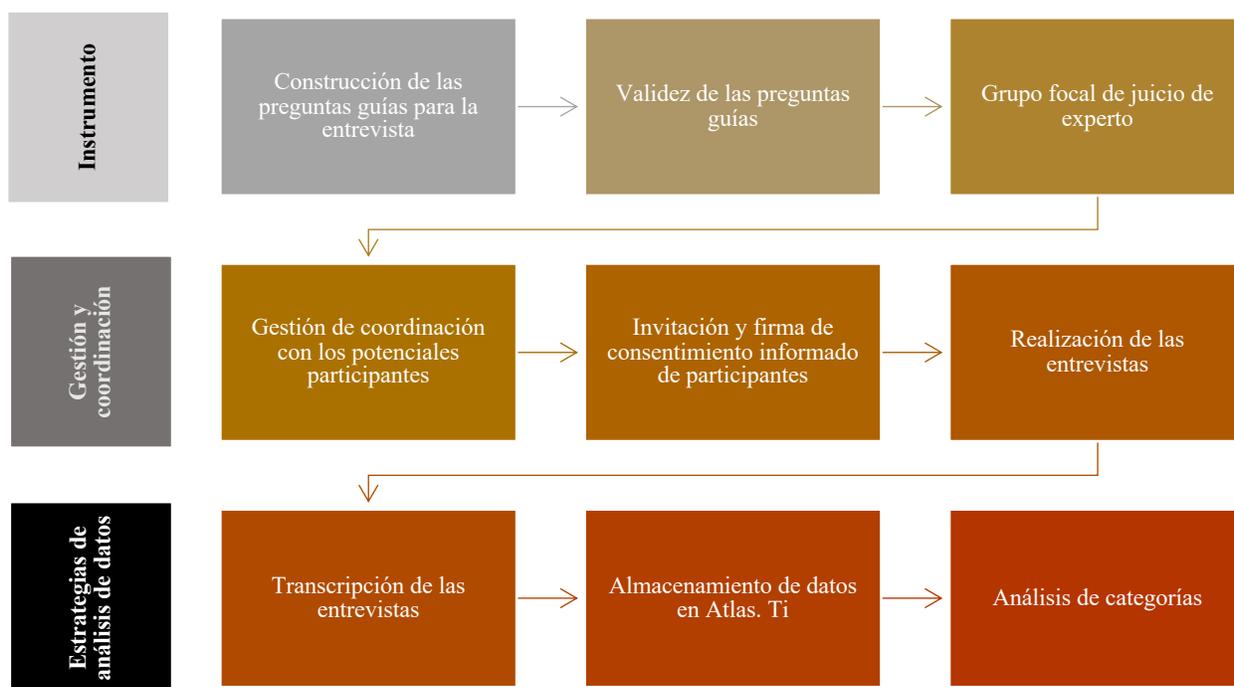


Figura 1. Proceso de construcción del instrumento, gestión y coordinación de las entrevistas y estrategia de análisis de datos. Fuente: Elaboración propia.

Las preguntas buscaban que los entrevistados pudieran definir y expresar significados en torno temáticas como la comunicación, el diálogo, las características que le otorgan al espacio de intervención, la intersubjetividad. Para la validez de las preguntas

se utilizó el sistema de evaluación Question Appraisal System (QAS) (Willis & Lessler, 2023). El QAS fue adaptado para analizar los siguientes ámbitos: 1) comprensión oral se refiere a la dificultad para formular la pregunta principal o la ausencia de

información presente en dicha pregunta, 2) explicaciones alude a si las preguntas guías son conflictivas, imprecisas o complicadas, 3) claridad refiere a la terminología técnica o si la pregunta es vaga o poco precisa y 4) otros comentarios.

Se solicitó a un panel de tres profesionales expertos en el área de ética y comunicación que aplicaran este sistema, a través del formato virtual. Debían valorar con uno, si había algún inconveniente y debían asignar cero en caso contrario. Además, cada valoración fue apoyada con comentarios generales respecto a la pregunta analizada. Los expertos fueron seleccionados en base a dos criterios: (1) formación profesional en temas de bioética y/o en áreas de la comunicación y (2) experiencia laboral como académicos en la educación superior.

### **Gestión y coordinación para el levantamiento de datos**

Se contactó por correo electrónico a los potenciales participantes, con el fin de explicar diferentes aspectos objetivo de las entrevistas y su formato, tiempo aproximado y fechas para realizar las entrevistas. Luego, los participantes firmaron un consentimiento informado, donde se les indicó que su participación era voluntaria y podían restarse del estudio en cualquier momento. En el documento electrónico, se les aclaró el objetivo de la investigación y se les informó que las sesiones serían grabadas. Por el criterio de saturación, acordado por el equipo de investigación, quedaron un total de 14 entrevistas para ser parte del estudio.

### **Duración, transcripción, registro y análisis de datos cualitativos de las entrevistas**

Las entrevistas duraron entre 45 y 60 minutos. Posteriormente, se realizó una transcripción literal de cada una y se les asignó un código alfanumérico para proteger la confidencialidad del entrevistado, la letra señalaba la semana (A, B, C, D, E) y el número corresponde al orden en que se generaban las entrevistas, dentro de la semana. El método de análisis sigue los pasos indicados por Flick (2013), para análisis temático. Este consiste en escuchar cada entrevista dos veces, la primera para familiarizarse con la actividad y la temática estudiada y la segunda para llevar a cabo la transcripción en formato Word que es exportada al programa de análisis de datos cualitativo Atlas. Ti. Además, los registros de las entrevistas fueron complementados con notas en una bitácora de campo.

Las entrevistas transcritas se analizaron en procesos iterativos de emergencia conceptual Hernández Gamundi et al. (2020), que comenzó con la obtención de las unidades de significado, para luego identificar y agrupar las unidades de cada discurso que

presentaron un tema en común. Finalmente, se delimitaron e interpretaron los temas. Para el análisis de las categorías se utilizó como estrategia el análisis de contenido cualitativo Krippendorff (2013) con un enfoque inductivo. A los datos recopilados se le aplicaron matrices de análisis o códigos, que simbolizan el punto inicial para el proceso de codificación.

Como primer paso se realizó codificación abierta, que consistió en segmentar la información y asignar un código. Este procedimiento se llevó a cabo en cada muestra obtenida de los entrevistados. Dentro del proceso de codificación se contempló alcanzar la etapa de saturación. Es decir, el momento en que la información que emerge de los datos se vuelve repetitiva o irrelevante para la investigación, en función de la información provista por los participantes (Corbin & Strauss, 2014). En segundo lugar, las categorías emergentes se jerarquizaron y se establecieron como el eje analítico que se encuentra en exploración.

Durante el proceso de consulta a los profesionales, se entrevistó a los participantes sobre varios aspectos. Los más relevantes fueron: definición de comunicación, calidad de la comunicación, definición de diálogo y relación entre comunicación y espacio terapéutico.

## **RESULTADOS**

A partir de los relatos de los participantes, surgieron cuatro categorías, las cuales fueron organizadas y presentadas en una matriz para su análisis. Estas categorías tenían una predefinición por las temáticas del guion. Sin embargo, desde los relatos de los entrevistados, emergen categorías que no fueron preconcebidas, generando categorías que mezclaban lo emergente con lo predefinido. Cada categoría tiene distinciones conceptuales en relación al fenómeno comunicativo que se relacionan con aspectos más reflexivos y abstractos.

En la Tabla 1 se presentan las categorías determinadas y sus correspondientes definiciones.

A continuación, se presentan los resultados de diferentes discursos ordenados de acuerdo a las dimensiones de estudio: (a) comunicación, (b) diálogo, (c) espacio terapéutico comunicativo y (d) profesional comunicador.

La investigación tenía un guion temático que definía las categorías de comunicación y diálogo. Sin embargo, durante las entrevistas, los profesionales añadieron información nueva basada en sus experiencias, a veces alejándose de los enfoques teóricos,

por lo que algunos comenzaron a reflexionar sobre su papel como comunicadores. Como resultado, surgieron dos categorías emergentes: "espacio terapéutico comunicativo" y "profesional comunicador". Dichas categorías se complementan con las predefinidas, enriqueciendo el análisis.

**Tabla 1.** Presentación y definición de categorías para el análisis de los datos cualitativos.

Categoría	Operacionalización
Diálogo (D)	Interacción en que ambas partes se reconocen como interlocutores válidos y permite la generación del espacio civil y de intersubjetividad.
Comunicación (C)	Proceso primordial en la construcción humana que permite la generación del desarrollo de la autonomía moral, a través del intercambio entre interlocutores, mediante el uso del espacio cívico.
Espacio Terapéutico comunicativo (E.T.C)	Espacio simbólico que debería generarse en la atención fonoaudiológica, permitiendo el empoderamiento comunicativo del usuario.
Profesional Comunicador (P.C)	Características y habilidades para generar espacios de intersubjetividad por parte del fonoaudiólogo/a en la interacción con otros y considerando su entorno.

### Categoría 1: Comunicación

En esta primera categoría se observa que los participantes poseen diferentes aproximaciones a la definición de comunicación, mostrando distintas conceptualizaciones. Así, desde una perspectiva más cognitiva expresan: “La comunicación es esta facultad que desarrollamos todos los seres vivos en pro de la interacción social” (D1). También, se la concibe supeditada al lenguaje: “La comunicación, tiene que ver con un área que une procesos, trasmisión de señales en un mismo código” (A1). Por otro lado, algunos otorgan una definición más genérica: “Comunicación es más el marco global... El dialogo es lo que hacemos yo y tú, esta interacción en este traspaso de información más íntima, y la comunicación es un marco gigante verbal o no verbal.” (B2). Adicionalmente, observamos conceptualizaciones más profundas relacionadas con la necesidad de conectar con otros: “La comunicación para mí es conectar con otro independiente del cómo se haga, conectar con otros ya sea uno o muchos, para mí eso es la comunicación: Conectar para compartir

cosas, para recibir cosas, para acompañar, en fin... sí eso es conectar, por eso existen distintos tipos de comunicaciones no solamente la comunicación verbal... como uno puede conectar con una mirada...” (E3). Las distintas definiciones de comunicación proporcionadas por los entrevistados evidencian la complejidad y diversidad propias de la tarea de conceptualizar este fenómeno. Cada entrevistado expone tanto su perspectiva como su comprensión de la comunicación, en su vida cotidiana y en sus interacciones. Esto se ilustra en discursos como el de D1, donde se percibe una discrepancia entre la idea conceptual y la experiencia vivida por el profesional. La discrepancia entre las concepciones ideales y la realidad plantea la posibilidad de una contradicción dentro de un mismo individuo en relación con su objeto de estudio y su experiencia. Esta discrepancia puede reflejarse en las diferentes concepciones que tienen los fonoaudiólogos respecto a la comunicación, lo que destaca la complejidad inherente al campo y la necesidad de abordar estas discrepancias para una práctica efectiva y coherente.

Las variadas definiciones de comunicación expresadas por los entrevistados revelan su naturaleza subjetiva, influenciada por factores como la cultura, la educación, las experiencias personales y los roles sociales. No siempre se observa una conexión directa con los modelos teóricos o las concepciones filosóficas presentadas en la introducción de esta investigación. Algunos la ven como transmisión de información, mientras que otros enfocan lo emocional, lo interpersonal o lo artístico. Estas definiciones no se excluyen, subrayando la complejidad y evolución constante de la comunicación. Al respetar estas perspectivas, mejoramos nuestras habilidades comunicativas y nuestras interacciones. La variabilidad de los relatos entre los profesionales de Fonoaudiología en un mismo país sugiere que la comunicación implica un campo amplio y complejo, que está en constante evolución y cambio. El desafío fundamental reside en cuestionar si, con fines formativos y disciplinarios, se debería establecer una base epistemológica común en torno a la comunicación, para favorecer procesos formativos, que permita construir perspectivas asociadas a diferentes corrientes educativas. Esto desafía a encontrar una convergencia en la diversidad de escuelas de Fonoaudiología para una formación profesional efectiva.

### Categoría 2: Diálogo

Al igual que en el tema anterior, observamos que los participantes conceptualizan de manera diferente “diálogo”. Por ejemplo, diálogo comprendido como parte de la conversación: “El diálogo es la parte de la conversación donde hay un contexto comunicativo específico, donde hay una persona que escucha, que vendría siendo el receptor, en el diálogo tienen la característica

que pueden cambiar el rol, es decir el emisor vuelve a ser receptor, y así.” (E2). Para otros participantes, el concepto de diálogo se relaciona con el concepto de entendimiento: “El diálogo tiene que ver más con el entendimiento para mí, es la capacidad de entenderse, eso para mí es un diálogo” (F1). Advertimos que diálogo también es asociado a aspectos emocionales del proceso de comunicación: “El diálogo es como lo más sensible de la comunicación, es como lo más simple, lo más expresivo, como lo más importante de la comunicación y sobre todo en el ambiente nuestro que es como tan íntimo de la alteración del lenguaje, pienso que lo que nosotros le ofrecemos a las personas en rehabilitación es justamente acceder a ese diálogo porque primero a lo que uno aspira en la rehabilitación es poder intercambiar información con otro.... yo diría que es tan importante el diálogo en el ámbito clínico porque es como lo que se da en el box de consulta en primer lugar a veces son diálogos muy básicos, son intercambios muy utilitarios inicialmente, pero que poco a poco se van elevando a niveles de emoción, a niveles de cognición “(F3). Después de identificar una variedad de definiciones respecto al diálogo en los entrevistados, se puede afirmar que este concepto en Fonoaudiología es igualmente complejo y diverso que el de comunicación. Cada fonoaudiólogo, basado en su formación profesional y experiencia clínica, interpreta y comprende el diálogo desde una perspectiva individual. Esto destaca la naturaleza pluridimensional de la Fonoaudiología, que abarca diversas áreas como la Lingüística, la Psicología y la Neurociencia, destacando la importancia de considerar múltiples enfoques en la comprensión y abordaje de la comunicación humana.

### **Categoría 3: El concepto de espacio terapéutico comunicativo**

Esta categoría surgió desde la información emergente que aportaron los entrevistado y corresponde a cómo los profesionales conceptualizaron comunicación, diálogo, acción comunicativa y su relación en el setting terapéutico fonoaudiológico. Las vivencias personales de los terapeutas se plasman en su forma de comprender y construir el espacio terapéutico, es así encontramos reflexiones como: “Sí, la terapia si es un espacio dialógico por eso hay que respetar mucho, y si no se es honesto en los procesos que se abren uno puede hacer mucho daño. Hay que tener responsabilidad y honestidad” (A1). Cada terapeuta le entrega una impronta a la manera en que se aproxima al usuario y a través de ella se aprecian los prejuicios en torno a ciertas áreas en las que el diálogo estaría menos presente, por el tipo de setting terapéutico que se construye: “Yo creo que sí, sí em... no tengo claro si en todos los ámbitos de la Fonoaudiología estoy pensando no sé poh lo más procedimental como el ámbito de la Audiología que quizás no o muy poco, pero en el resto de los ámbitos yo creo que sí”

(B2). Otro aspecto relevante, es la posibilidad de que el setting se construya como un espacio dialógico condicionado a las limitaciones comunicativas que posee el usuario: “Depende de qué tipo de terapias estamos hablando porque normalmente como que la Fonoaudiología en sus concepciones más básicas está pensada como para las alteraciones como graves o moderadas, cierto, pero si pensamos en la Fonoaudiología en un ámbito terapéutico de alteraciones que son poco más como una funcionalidad leve, sí, pudiera ser” (B1). Aunque se menciona que el espacio terapéutico corresponde a un espacio dialógico, no es claro si los profesionales consideran que es aplicable a toda la diversidad de usuarios, diagnósticos y rango etario, que se suele recibir en procesos terapéuticos.

El análisis de las diversas definiciones del espacio terapéutico comunicativo entregadas por los entrevistados, posibilita concluir que este concepto es altamente subjetivo y se adapta a las perspectivas individuales y enfoques clínicos de cada profesional. La diversidad de definiciones entregadas por los participantes muestra una riqueza y complejidad de este espacio, ya que se lo concibe como el lugar de intervención y colaboración entre el fonoaudiólogo y la persona. Existen distintos enfoques dentro del ámbito de la Fonoaudiología, los que impactan en la concepción de los fonoaudiólogos sobre el espacio terapéutico. Así, algunos se especializan en analizar la estructura y dinámica de la interacción comunicativa durante la terapia, porque su enfoque se centra en el refuerzo de los objetivos terapéuticos, la implementación de las estrategias y la evaluación del progreso. Otros fonoaudiólogos consideran que el espacio terapéutico es un escenario donde el conocimiento se construye en colaboración con el usuario. En esta perspectiva, el rol del fonoaudiólogo va más allá de ser un mero proveedor de soluciones y estrategias, concibiéndose como un facilitador del aprendizaje y un guía para el usuario. Esto implica la creación de un ambiente de confianza y colaboración, donde se aprecian las experiencias, conocimientos previos y habilidades del usuario, así como sus objetivos y aspiraciones. Por ende, la co-construcción del conocimiento se convierte en un proceso dinámico de intercambio de ideas, información y experiencias entre el fonoaudiólogo y el usuario. Este enfoque representa un cambio de paradigma hacia una práctica más colaborativa, inclusiva y centrada en el usuario dentro del campo de la fonoaudiología. Además, esta aproximación fomenta el empoderamiento del usuario, fortalece la relación terapéutica y optimiza los resultados del tratamiento a largo plazo.

#### Categoría 4: Profesional Comunicador

Esta categoría explora los significados e ideas que los fonoaudiólogos poseen sobre su estilo y calidad para comunicarse con sus interlocutores. Los significados que emergen de los entrevistados revelan un disenso respecto a la apreciación de que tan buenos comunicadores son los fonoaudiólogos: Así un participante menciona "...no es fácil hablar de la comunicación cuando no somos especialistas de esta, nosotros en nuestro diario vivir. Nos jactamos de ser especialistas, pero en nuestro diario vivir no somos lo suficientemente claros al expresar. Y lo vemos a diario" (D1). Otro entrevistado plantea: "Yo creo que no somos buenos comunicadores, no tanto como dicen o como decimos porque uno se agarra mucho de que somos profesionales de la comunicación, pero de repente nuestra comunicación no es tan buena como uno lo esperaría de un profesional de la comunicación y me incluyo..." (E2). Sin embargo, otro de los profesionales señala: "Los fonoaudiólogos tenemos desde la teoría buenas bases para tener una buena comunicación y al hablar de diálogo, no sé qué tan humanizado está el fono para atender" destacando la vinculación con el usuario (A3). Frente a este planteamiento otro fonoaudiólogo menciona: "...Creo que la comunicación como general es Ok en la formación, pero esta otra parte en la humanización, como darnos el tiempo de no correr tanto y explicar el porqué, a veces fallamos" (B1). Finalmente, en esta categoría uno de los entrevistados menciona la influencia de los cambios generacionales aseverando: "los fonoaudiólogos no somos ajenos a la contingencia y estos cambios se han ido dando en toda la sociedad, pienso que también el respeto o la cortesía, en términos pragmáticos del lenguaje y comunicación también han tenido un cambio importante cuando el tuteo se ha ido generalizando y de alguna manera se entiende como algo pasado de moda el usted a las personas sí, yo nunca he tuteado a mis pacientes por ejemplo, yo siempre los he tratado de usted y eso no me ha significado una lejanía todo lo contrario..." (G1).

Las percepciones sobre el papel comunicativo de los fonoaudiólogos son diversas, lo que refleja la complejidad del papel de la comunicación en su práctica. Cada profesional posee una perspectiva única influenciada por la formación profesional, la experiencia clínica y el contexto laboral. Algunos conciben la comunicación como una habilidad técnica para transmitir información clara sobre procedimientos. Otros valoran la escucha activa y la empatía, entendiendo que la comunicación terapéutica trasciende la acción de informar, porque se establece una conexión emocional que facilita el buen desarrollo de la intervención.

#### DISCUSIÓN

La conceptualización de la comunicación y el diálogo resulta crucial en el ámbito ético de la Fonoaudiología (Sandoval Ramírez & Bratz, 2017). Aporta a la creación del ethos profesional, es decir, contribuye a los valores y principios que caracterizan a quienes ejercen esta profesión. Al adoptar estos conceptos, los profesionales dan forma tanto a su esencia como a su trabajar, por lo que es fundamental entender cómo se los percibe y conceptualiza en el ámbito profesional. Por lo anterior, se investigó la conexión entre las definiciones de comunicación y diálogo. Además, se analizó cómo nutren al espacio terapéutico y al profesional comunicador. Todo ello, para evaluar si estos conceptos conforman elementos esenciales del ethos profesional.

Los resultados se clasificaron en 4 categorías. En la primera, se observa que los fonoaudiólogos tienen variadas concepciones de la comunicación con una escasa base teórica para fundamentar sus definiciones. Lo anterior coincide con autores como Barnes & Bloch (2019), quienes mencionan la ausencia de una teoría de la comunicación en Fonoaudiología, que permita respaldar la práctica y la investigación. Por lo tanto, la medición precisa y empírica de la comunicación sigue siendo limitada, representando un desafío para la práctica y la investigación en esta disciplina (Muñoz-Lizana, 2022).

Según Muñoz-Lizana (2022) la disciplina fonoaudiológica en Chile también enfrenta este desafío para conceptualizar la comunicación. Las interpretaciones proporcionadas por los entrevistados relatan experiencias y subjetividades, que son valiosas desde el punto de vista vivencial, sin embargo, no logran establecer vínculos con aspectos teóricos o visiones disciplinares. Lo anterior, dificulta el establecimiento de una conexión significativa entre la vivencia y la teoría, sobre todo si se extrapola a la enseñanza universitaria. El modelo proporcionado al estudiante puede variar según el criterio personal del docente, incluyendo la perspectiva que el profesional tiene sobre la comunicación.

Según Giannini (2007), la acción comunicativa es central en la vivencia del otro, porque es un encuentro donde confluyen las identidades. La comunicación se concibe como una ética vital, lo que lleva a reflexionar sobre el papel de la Fonoaudiología, ya que al ser disciplina debe fomentar la intersubjetividad y asumir la responsabilidad crucial de capacitar o restaurar el componente esencial de la experiencia moral humana, que es considerar la comunicación más allá de la dimensión biológica. Este enfoque se alinea con lo mencionado por Gould (2009), quien sugiere que los fonoaudiólogos utilizan la lingüística descriptiva para explicar

componentes específicos del sistema de comunicación, pero a menudo termina siendo un medio para definir la comunicación en otros términos biológicos.

En la segunda categoría, el eje de análisis estaba enfocado en cómo los profesionales conceptualizan el diálogo y con ello la relación que se puede establecer con la comunicación. La variedad de definiciones planteadas por los entrevistados puede reflejar enfoques teóricos y metodológicos diferentes en la práctica clínica. Algunos fonoaudiólogos conciben el diálogo desde una perspectiva más lingüística y cognitiva, mientras que otros lo conceptualizan considerando aspectos emocionales y sociales. Los datos destacan la importancia crucial de integrar este aspecto en la formación profesional principalmente por dos razones: la naturaleza subjetiva de la concepción actual y la necesidad de establecer una base disciplinar específica para la Fonoaudiología. Dicha tarea no es fácil, porque no consiste en plantear una definición breve, es más bien problematizar, reflexionar y sentar bases epistemológicas. Estas acciones son necesarias para nutrir el ethos disciplinar, considerando los constantes desafíos actuales y futuros.

Esta investigación al buscar significados en los profesionales en torno al diálogo y a la comunicación, posibilita la reflexión sobre la necesidad de discutir y compartir definiciones y bases epistemológicas, para orientar una formación disciplinar que nutra al ethos profesional. La diversidad de definiciones puede aportar a enriquecer el campo de la Fonoaudiología, siempre y cuando se base en una construcción teórica con la que dialogar, generando un impacto en tanto en persona que recibe atención como en la selección que se realice de los enfoques de evaluación y terapia. El diálogo es un elemento clave en el desarrollo del espacio civil y con el consecuente trabajo en la autonomía moral. Al establecer una relación con la disciplina fonoaudiológica, se advierte que ésta intenta abordar las alteraciones comunicativas, aportando con herramientas para que el usuario pueda recuperar su capacidad de usar el espacio civil. En dicho espacio se construye ciudadanía, se consideran los derechos humanos y se reconoce al otro como interlocutor válido. Autores, como Giannini (2007) y Ordóñez (2017), plantean que desde el diálogo se establece la construcción del espacio civil y el desarrollo de la competencia moral democrática.

La diversidad de definiciones sobre diálogo manifestada en los extractos de las citas de los entrevistados puede deberse a las diferentes áreas de especialización dentro de la Fonoaudiología. Cada una de estas especialidades influye en cómo se comprende y aborda el concepto de diálogo. Por lo tanto, para la disciplina fonoaudiológica tanto su conceptualización como su forma de

trabajar el diálogo, debería ser un eje clave de los procesos terapéuticos. Durante la investigación de campo, se observó una amplia gama de significados asociados a la comunicación y al diálogo, junto con una ausencia de claridad en cuanto a su alcance y potencial en la vida humana. Estos hallazgos confirman la urgente necesidad de revisar los estándares técnicos y disciplinares de la formación de fonoaudiólogos, para alinearse con Barreiro & Castorina (2022). Este autor plantea que es un desafío disciplinar definir la forma en que estamos aportando a la construcción de la sociedad.

En la tercera categoría se analizó la relación que establecen los profesionales entre comunicación y diálogo con el espacio terapéutico. Uno de los aspectos que requiere análisis en la profesión, es el valor que le otorgamos en importancia a este espacio simbólico. En las profesiones sanitarias se ha manifestado una tendencia a reducir la interacción clínica/terapéutica a una conceptualización biológica de un fenómeno mucho más complejo, generando un abordaje lineal, biologicista y centrado en la patología (Sandoval Ramírez & Bratz, 2017). En el caso de la disciplina fonoaudiológica ha ocurrido algo similar, ya que la comunicación ha sido desprovista de subjetividad y se ha transformado en un objeto y con ello se objetiva al usuario (Sandoval Ramírez & Bratz, 2017). Lo anterior ha reducido a la persona que recurre a la terapia fonoaudiológica, a términos simplistas de eficiencia comunicativa, sólo en función de cuánto comunica, promoviendo dicotomías de sanos/enfermos. Lo anterior convierte al espacio terapéutico, en una estandarización que limita la posibilidad de la autodeterminación y con ello limita y menoscaba la expresión de autonomía y dignidad (Peñalosa et al., 2022).

El fonoaudiólogo no solo debería observar a la persona, sino que auto observarse y además poder observar lo que se produce con la interacción en el encuentro terapéutico (Barreiro & Castorina, 2022). Esto nos lleva a plantear que existe un eje crítico, que refleja una carencia de relacionar comunicación y diálogo, en no definir claramente el espacio de la terapia como una dimensión de intersubjetividad (Munévar et al., 2022). Recogiendo los planteamientos de Giannini (2007) es que podemos apreciar lo que implica no solo estudiar, sino intentar tratar la comunicación humana, entendiendo, entonces, que todo acto terapéutico en esta esfera es y se vuelve una acción ético-política, porque es en la acción comunicativa donde se construye el espacio civil (Cabra-Torres, 2010). Por lo tanto, la terapia comunicativa es un espacio para el desarrollo de la autonomía moral y la competencia moral democrática, que permite la vivencia de la ciudadanía, junto a la vivencia de los derechos humanos (Meza Pardo et al., 2016).

Finalmente, la categoría 4, que emergió durante el proceso de investigación, mostró que los profesionales de la Fonoaudiología en su capacidad comunicativa manifestaron su desconocimiento sobre lo exitosos que son en el proceso comunicativo. La comunicación y el diálogo son claves para consolidar una experiencia moral que permite, una vez reflexionada, avanzar en estadios morales más profundos. Ello permite al sujeto abandonar operaciones mentales autorreferenciales, instrumentales y castigadoras, que no posibilitan el reconocimiento del otro como un interlocutor válido. Así, el espacio terapéutico fonoaudiológico es una experiencia moral, que puede ser clave para el desarrollo de la autonomía moral de un sujeto (Meza Pardo et al., 2016).

Basado en las percepciones de los entrevistados sobre cómo se comunican, concluimos que mejorar las habilidades comunicativas no debe enfocarse solo en la forma de comunicar, sino también en los aspectos esenciales como el diálogo y la intersubjetividad, por lo que deberían considerarse como fundamentales en la formación del profesional fonoaudiólogo. Es esencial que los fonoaudiólogos adquieran y desarrollen habilidades comunicativas eficaces, porque su rol implica habilitar y rehabilitar la comunicación. Para ello, deben ser modelos de comunicación, poseer un sólido sustento conceptual y habilidades aplicadas. Además, deben ser capaces de transmitir de manera clara y precisa los resultados de evaluaciones y diagnósticos. También, es central comunicar opciones de intervención y colaborar armoniosamente con las familias y los equipos interdisciplinarios para mejorar la calidad de vida de los usuarios de los servicios fonoaudiológicos (Sandoval Ramírez & Bratz, 2017).

La ausencia de información sobre cómo los fonoaudiólogos comprenden y aplican conceptos de comunicación y diálogo es una preocupación crítica, porque sugiere que el objeto de estudio de la disciplina no está claro, afectando la identidad profesional. Esto indica la necesidad urgente de avanzar hacia una nueva etapa, que implique dejar de reproducir modelos, tal como se manifestó en la información proporcionada por los participantes, al entregar definiciones genéricas. Por ello, es perentorio fundamentar reflexivamente desde una perspectiva fonoaudiológica el entendimiento de la comunicación. En concordancia con Ribeiro de Araújo et al. (2022) que plantea reinventar la Fonoaudiología asumiendo su responsabilidad en el fortalecimiento del campo democrático en el área de la salud, lo que actualmente es una necesidad en Brasil y en toda Latinoamérica.

En síntesis, los hallazgos indican que existe gran heterogeneidad de ideas subyacentes sobre los conceptos analizados. Lo anterior

indica que se debe investigar y analizar la formación profesional del fonoaudiólogo que es docente en las diferentes carreras de Fonoaudiología. Además, se requiere generar espacios de reflexión disciplinar que promuevan el interés por profundizar en conceptos eje de la identidad profesional del fonoaudiólogo.

Dado que la investigación se basa en la metodología cualitativa, los resultados no son generalizables. No obstante, conforman un insumo inicial para iniciar una línea de investigación interesada en nutrir la formación profesional de fonoaudiólogos. Con el fin de ampliar y favorecer nuevos hallazgos en esta temática, recomendamos comenzar a levantar propuestas teóricas en torno a la comunicación y el diálogo en el espacio terapéutico, desde la disciplina. Finalmente, la investigación invita a continuar con un proceso que transite desde la metaobservación a la metacomunicación del espacio terapéutico, buscando así mayor desarrollo reflexivo del ethos fonoaudiológico.

## REFERENCIAS

- Barnes, S., & Bloch, S. (2019). Why is measuring communication difficult? A critical review of current speech pathology concepts and measures. *Clinical Linguistics & Phonetics*, 33(3), 219–236. <https://doi.org/10.1080/02699206.2018.1498541>
- Barreiro, A. V., & Castorina, J. A. (2022). Extendiendo la conversación sobre los juicios morales: Contribuciones del intuicionismo social, el constructivismo y la psicología cultural. *Revista de Humanidades de Valparaíso*, 19, Article 19. <https://doi.org/10.22370/rhv2022iss19pp181-202>
- Bernal Rodríguez, S. G. (2020). *Perspectivas y aplicaciones del modelo sistémico de la comunicación humana interpersonal*. Bogotá: Corporación Universitaria Iberoamericana, Editorial ÌbërAM, 2020. <https://repositorio.iberu.edu.co/entities/publication/93ff8af6-b546-4c8f-ad0a-5c70d96342cb>
- Bernal Rodríguez, S. G., Pereira Alba, O. L., & Rodríguez Jiménez, G. E. (2018). *Comunicación humana interpersonal una mirada sistémica*. Corporación Universitaria Iberoamericana: Ed. ÌbërAM, 2018. <https://repositorio.iberu.edu.co/entities/publication/4c2dec3e-8495-41a4-ae4b-476affb2440e>
- Cabra-Torres, F. (2010). El diálogo como fundamento de comunicación ética en la evaluación. *Educación y Educadores*, 13(2), 239–252. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0123-12942010000200005&lng=e&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0123-12942010000200005&lng=e&nrm=iso&tlng=es)
- Corbin, J., & Strauss, A. (2014). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. SAGE Publications.
- Escandell-Vidal, M. V. (2021). El hablar como hecho pragmáticocomunicativo. En *Manual de lingüística del hablar* (De Gruyter, pp. 61–78). De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110335224-004>
- Flick, U. (2013). *The SAGE Handbook of Qualitative Data Analysis*. SAGE.

- Giannini, H. (2007). *La metafísica eres tú: Una reflexión ética sobre la intersubjetividad*. Catalonia.
- Gould, J. (2009). There is More to Communication than Tongue Placement and ‘Show and Tell’: Discussing Communication from a Speech Pathology Perspective. *Australian Journal of Linguistics*, 29(1), 59–73. <https://doi.org/10.1080/07268600802516384>
- Hernández Gamundi, L. E., Casas Patio, D., & Flores Garnica, A. (2020). *Investigación Cualitativa en Salud III*. Editorial Académica Española. <https://www.akademibokhandeln.se/bok/investigacin-cualitativa-en-salud-iii/9786200407368>
- Herrera-Lillo, A., & Leal-Kaymalyz, C. G. (2023). Speech-language-hearing therapists’ perceptions of the characteristics of structured assessment tests proposed by current Chilean regulations. *Revista CEFAC*, 25, e0722. <https://doi.org/10.1590/1982-0216/20232510722>
- Karam, T. (2005). Una Introducción al Estudio de la Epistemología de la Comunicación desde la obra de Manuel Martín Serrano. *Cinta de Moebio. Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*, 24, Article 24. <https://cintademoebio.uchile.cl/index.php/CDM/article/view/26072>
- Krippendorff, K. (2013). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology*. SAGE.
- Meza Pardo, M., Guerrero Chinga, A., Meza Pardo, M., & Guerrero Chinga, A. (2016). Competencia moral-democrática en futuros profesores de Pedagogía en educación básica en Chile ¿Importa la formación inicial docente? *Perfiles educativos*, 38(154), 41–56. <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2016.154.57652>
- Munévar, D. I. M., Urrego, C. G., & Buitrago, W. A. R. (2022). Sentipensar colectivamente la comunicación humana con sus procesos y sus saberes. *Revista Chilena de Fonoaudiología*, 21(2), Article 2. <https://doi.org/10.5354/0719-4692.2022.68916>
- Muñoz-Lizana, N. (2022). Una reseña de “Fonoaudiología: ¿Comunicación para el desarrollo humano? La experiencia social y comunitaria de la Universidad del Valle”. *Revista Chilena de Fonoaudiología*, 21(2), Article 2. <https://doi.org/10.5354/0719-4692.2022.68928>
- Ordóñez, J. (2017). Georg Lind (2016). How to teach morality. Promoting deliberation and discussion. Reducing violence and deceit. Berlin: Logos Verlag. *Conflict & Communication Online*, 16(1). [http://www.cco.regeneration.de/2017\\_1/rezension\\_lind.htm](http://www.cco.regeneration.de/2017_1/rezension_lind.htm)
- Peñaloza, C., Muñoz-Lizana, N., & Mohammad-Jiménez, J. (2022). Enfoque de curso de vida: Reflexiones y desafíos para fonoaudiologías transformadoras. *Revista Chilena de Fonoaudiología*, 21(2), Article 2. <https://doi.org/10.5354/0719-4692.2022.68917>
- Ribeiro de Araújo, M. V., Rodrigues Arce, V. A., da Silva Lima, B. P., & Pinto Telles, M. W. (2022). Contribuciones de la salud colectiva brasileña a la reorientación de la formación y la práctica de la fonoaudiología. *Revista Chilena de Fonoaudiología*, 21(2), Article 2. <https://doi.org/10.5354/0719-4692.2022.68924>
- Sandoval Ramírez, M., & Bratz, J. (2017). La representación social del éthos profesional en fonoaudiólogos de las regiones de Valparaíso y metropolitana Chile. *Revista CEFAC*, 19, 41–53. <https://doi.org/10.1590/1982-021620171914316>
- Tomasello, M. (2013). *Los orígenes de la comunicación humana*. Katz Editores.
- Willis, G. B., & Lessler, J. T. (2023). *Question Appraisal System—QAS-99* (pp. 1–84). Research Triangle Institute. [https://www.websm.org/uploadi/editor/1364216022Willis\\_Lessler\\_1999\\_QAS\\_99.pdf](https://www.websm.org/uploadi/editor/1364216022Willis_Lessler_1999_QAS_99.pdf)