

## LA MEDIACIÓN SEMIÓTICA EN EL PROCESO DE INSERCIÓN LABORAL

*Isabel Cuadrado Gordillo\**  
*José L. Ramos Sánchez \*\**  
*Inmaculada Fernández Antelo\*\*\**

### ABSTRACT

This work is a response to the conviction that it is necessary to study and to attempt to change the communicative reality of the processes of sociolaboral insertion. The technical staff of labour exchanges daily interview a diversity of jobseekers many of whom present problems of expression and comprehension. The study therefore analysed: (a) the type of semeiotic resources that technical staff and jobseekers use in order to match employment needs to job offers, how and at what moment they use them, and to what effect; and (b) the effect of training the technical staff in communicative skills. The results showed that knowledge and training in patterns of verbal and non-verbal behaviour favoured a more effective adaptation and match to the characteristics and demands of jobseekers, as well as greater self-awareness and self-control. Even more importantly, it revealed the inherent difficulties in this still poorly understood process.

**Key Words:** sociolaboral insertion, verbal communication, non-verbal communication, shared meanings, labour exchanges.

### RESUMEN

Este trabajo es una respuesta a la convicción de la necesidad de estudiar e intentar cambiar la realidad comunicativa de los procesos de inserción sociolaboral. Los técnicos de las oficinas de empleo entrevistan diariamente a diversidad de desempleados, muchos de los cuales presentan problemas de expresión y comprensión. Este estudio analiza, por tanto: (a) el tipo de recursos semióticos que técnicos y desempleados utilizan durante las entrevistas para ajustar las demandas laborales a las ofertas de empleo existentes, cómo, en qué momento y con qué fin los usan y (b) el efecto de la formación de los técnicos en habilidades comunicativas. Los resultados indican que el conocimiento y formación en materia comunicativa, verbal y no-verbal, favorece una adaptación más efectiva a las características de los demandantes de empleo y, al mismo tiempo, una mayor autoconciencia y autocontrol. Aún más importante, revela las dificultades inherentes en el proceso de entendimiento y comprensión.

**Palabras clave:** inserción sociolaboral, comunicación verbal, comunicación no-verbal, significados compartidos, oficinas de empleo.

### 1. Introducción

La permanencia en una situación prolongada de desempleo obliga a las oficinas de empleo a poner en marcha actuaciones especiales

con el fin de facilitar y promover la inserción sociolaboral de los desempleados de larga duración. Entre estas actuaciones destaca la realización de entrevistas de 'reclasificación' dirigidas a actualizar los datos que figuran en la ficha de

---

\* Profesora en la Facultad de Educación de la Universidad de Extremadura. Correo electrónico: cuadrado@unex.es

\*\* Profesor en la Facultad de Educación de la Universidad de Extremadura. Correo electrónico: jlramos@unex.es

\*\*\* Profesora en la Facultad de Educación de la Universidad de Extremadura. Correo electrónico: inmantelo@arrakis.es

demanda del desempleado con el fin de detectar nuevas preferencias laborales, situaciones personales, familiares o formativas que permitan adecuar su perfil a las demandas que formula y a las ofertas laborales que se canalizan a través de estas oficinas. El éxito de este ajuste o adecuación va a determinar, en gran medida, que estos sujetos permanezcan y prolonguen su condición de parado o, por el contrario, aumenten sus posibilidades de acceso a un puesto de trabajo.

Las entrevistas entre técnicos y demandantes de empleo se perciben, de este modo, como un elemento clave en el proceso de inserción sociolaboral. Sin embargo, las dificultades de expresión, la escasez de vocabulario, el desconocimiento del idioma o la tergiversación de la información, características que definen a los colectivos de parados que forman parte de la muestra de este estudio, hacen peligrar el éxito de la entrevista y, consecuentemente, su inserción laboral. Para evitar esta situación, tanto técnicos como desempleados tienen que lograr un entendimiento mutuo y para ello, la herramienta más eficaz de la que disponen es del discurso. El lenguaje, en su doble vertiente, representativa y comunicativa nos permite, por una parte, interpretar y describir nuestros conocimientos y atribuir sentido a las experiencias que vivenciamos y, por otra parte, posibilita la transmisión de esos conocimientos a los demás y la negociación de las interpretaciones que realizamos de las intervenciones de los otros para alcanzar un acuerdo o entendimiento (Cowie y van der Aalsvoort 2000, Coll y Onrubia 2001, Wells 2002, Scheppers 2003).

Como advierten García, Rosales y Sánchez (2003), cuando dos interlocutores tienen formaciones diferentes, proceden de contextos socioculturales distintos y desempeñan empleos y funciones también distintas es de suponer que posean visiones muy diferentes del mundo, en general, y de la actividad que comparten, en particular. Estas supuestas discrepancias harán necesarias una negociación o acercamiento previo entre los interlocutores que permita poner en contacto las ideas o subjetividades de unos y otros y alcanzar un primer nivel mínimo de intersubjetividad (Wadensjö 1998, Roy 1999,

Davidson, 2002). Cada interlocutor se representa la entrevista de una determinada manera y prevé una serie de actuaciones que tendrá que realizar durante la misma. Cuando existe una confrontación o desacuerdo entre las concepciones o subjetividades de técnicos y desempleados es imprescindible poner en marcha un proceso de negociación centrado, en primer lugar, en las metas y objetivos que se persiguen con la entrevista para conseguir una definición compartida que facilite la realización de la tarea (Hamblin and Gibbs 2003). Y, en segundo lugar, la negociación debe contemplar los mensajes que transmiten tanto técnicos como desempleados para asegurar que el interlocutor los interpreta correctamente. Alcanzar una definición intersubjetiva o compartida es posible, como apunta Wertsch (1984: 13), gracias a la actividad discursiva que mantienen ambos interlocutores.

Even though quite different intrapsychological situation definitions are involve, intersubjectivity can be established if appopiate forms of semiotic mediation are used in communication... (Wertsch 1984: 13)

Cada sujeto interpreta los mensajes de su interlocutor a partir de su propio sistema cognitivo (Nelson, 1988) obteniendo como resultado un conjunto de significados subjetivos. Para lograr un entendimiento mutuo, técnicos y demandantes de empleo deben aproximar sus interpretaciones y elaborar un tercer significado común para ambos que sirva de plataforma para la construcción de progresivos significados comunes. El grado de coincidencia entre las subjetividades de los interlocutores es lo que determinará, como demostraron Rommetveit y Blakar (1979), el nivel de intersubjetividad logrado. A mayor grado de coincidencia, mayor nivel de intersubjetividad y, por tanto, mayor nivel de entendimiento.

En este proceso de aproximación y negociación, los acuerdos alcanzados, según Matusov (1996), revisten tanta importancia como los desacuerdos que se manifiestan, pues ellos nos permiten revisar nuestras concepciones y modificar nuestro discurso para hacerlo más comprensible al interlocutor. Sin embargo, cuando las discrepancias entre los significados de los

interlocutores aumentan y sus subjetividades tienden a distanciarse, en lugar de aproximarse, la posibilidad de aparición de malentendidos y confusiones se eleva considerablemente (Tusón 1994, Jaszczolt 1999, Mercer 2000, Laforest 2003). Cualquier situación o mensaje es susceptible de ser interpretado de múltiples formas y cuando entendemos ‘otra cosa’ diferente a aquello que nuestro interlocutor pretendía transmitirnos, el resultado se traduce en la construcción de significaciones erróneas que dificultan el proceso comunicativo y dificultan el avance hacia un entendimiento mutuo. En estos casos, y de acuerdo con Santamaría (2000), el lenguaje no puede ser considerado como un simple instrumento para intercambiar información, sino un medio que permite crear una realidad social temporalmente compartida. La utilización *estratégica* de ‘formas apropiadas de mediación semiótica’ (Wertsch 1984) y la correcta decodificación e interpretación de las conductas no-verbales (Cuadrado 1992, Philippot, Feldman, y Coats 1999, Burgoon y Hoobler 2002), facilitará la superación de estas dificultades y el reestablecimiento de una referencia compartida. No obstante, la mera utilización de mecanismos de mediación semiótica no garantiza la ampliación de niveles de intersubjetividad, sino que depende del momento y la finalidad con la que se utilicen. Esta utilización *estratégica* requiere un continuo análisis de las situaciones que se producen, un contraste de las interpretaciones que cada interlocutor realiza a partir de los enunciados del otro y la puesta en práctica de estrategias y recursos discursivos que medien y aproximen los significados construidos por técnicos y desempleados.

Todo este proceso precisa de una formación en materia comunicativa que permita a los entrevistadores, en este caso a los técnicos de las oficinas de empleo, detectar y resolver malentendidos, reorientar su discurso y facilitar la comprensión de sus expresiones, de los temas que se abordan y de las actuaciones que se llevan a cabo durante el desarrollo de la entrevista.

En la última década, son muchas investigaciones que han profundizado en el estudio del lenguaje como medio de negociación en los procesos de entendimiento y comprensión entre

interlocutores. Sin embargo, gran parte de estos trabajos se circunscriben al ámbito educativo (Cazden 1990, Baker 1994, Edwards and Westgate 1994, Coll y Onrubia 1995, Coll y Edwards 1996, Hicks 1996, Sánchez, Rosales y Cañedo 1999, Coll y Onrubia 2001) o intercultural (Clyne 1994, Koole and ten Thije 1994, 2001, van Dijk 1997, Scollon and Scollon 2001) y son muy escasos los que lo hacen en el contexto sociolaboral. Nuestra aportación consiste en analizar e identificar los recursos y mecanismos comunicativos que se utilizan en los procesos de inserción laboral de desempleados de larga duración en las oficinas de empleo. Para ello, el objetivo de este artículo se subdivide en dos partes. En un primer momento, se trata de conocer y analizar las estrategias discursivas y recursos semióticos que técnicos y desempleados utilizan durante sus entrevistas en las oficinas de empleo, cómo, en qué momento y con qué fin recurren a ellas y qué efectos provocan en la dinámica interactiva. Y, en segundo lugar, se estudia el efecto de la formación en la eficacia y mejora del comportamiento comunicativo de los técnicos.

Los resultados que se exponen en este trabajo forman parte de un proyecto de investigación más amplio denominado ‘Exclusión y Diálogo’ donde junto a colegas franceses, italianos, finlandeses y moscovitas se ha diseñado las bases de un posible modelo de formación en materia comunicativa destinado a profesionales que trabajan con excluidos sociales.

## 2. Método

El enfoque adoptado en este estudio se basa en una metodología interpretativa que persigue comprender la intencionalidad y grado de conciencia de los técnicos de las oficinas de empleo respecto al tipo de estrategias lingüísticas (verbales y no-verbales) que utilizan en las entrevistas para responder adecuadamente a las demandas de trabajo de los desempleados de larga duración.

### 2.1. Sujetos

La muestra está formada por dos grupos de sujetos: técnicos y demandantes de empleo. El

grupo de técnicos lo constituyen dos personas, un hombre y una mujer, ambos compañeros de una oficina del Servicio Extremeño Público de Empleo (SEXPE) de la ciudad de Badajoz. La función de estos profesionales consiste en entrevistar a desempleados para ajustar su perfil laboral y formativo a las ofertas de empleo existentes.

Los demandantes lo constituyen 18 desempleados de larga duración pertenecientes a tres colectivos de alto riesgo de exclusión social: analfabetos funcionales, inmigrantes y sujetos con problemas de salud mental.

El estudio se desarrolla en tres fases y en cada una de ellas se analizan las entrevistas de técnicos y demandantes de empleo de los colectivos señalados. Esta situación permite analizar las semejanzas y diferencias del comportamiento comunicativo de los técnicos y en función del colectivo de desempleados y entre ellos mismos.

## 2.2. Instrumentos

Los instrumentos de recogida de datos fueron tres: la videograbación, la entrevista y el cuestionario.

La *videograbación* se aplicó a todas las entrevistas que realizaron a lo largo de las tres fases, hallándose un total de 18 grabaciones (cada técnico se entrevista con una persona de los tres colectivos). Se realizan 6 videograbaciones en la fase inicial, 6 tras la Formación I y 6 al término de la Formación II.

La observación se lleva a cabo con dos videocámaras, una dirigida hacia el técnico y otra hacia el demandante, con el fin de recoger todos los comportamientos verbales y no-verbales manifestados por ambos interlocutores.

La *entrevista* que mantienen los investigadores con los técnicos la hemos llamado "*Formación*" para evitar confundirlas con las entrevistas filmadas entre técnicos y demandantes de empleo.

Por último, el *cuestionario*, formado por preguntas de respuestas múltiples, respuestas abiertas y respuestas de sí/no, tiene por objetivo recoger datos y contrastarlos con las informaciones aportadas durante las Formaciones.

## 2.3. Procedimiento

El procedimiento metodológico presenta tres fases.

La *fase I* comienza con la selección de la muestra de desempleados y la videograbación del primer cuerpo de entrevistas entre técnicos y demandantes de empleo. Tras los análisis de estas grabaciones tiene lugar la Formación I y posteriormente la cumplimentación del cuestionario por parte de los técnicos.

La *fase II* se inicia con la videograbación de nuevas entrevistas. De nuevo, el análisis de los mecanismos comunicativos de los técnicos nos conduce a la Formación II, donde se reflexiona sobre los cambios producidos como consecuencia del proceso formativo anterior y sobre las conductas comunicativas que favorecen u obstaculizan la interacción y el intercambio de información con los desempleados.

La *fase III* comienza y culmina con la videograbación de nuevas entrevistas y el análisis de las mismas. El objetivo de esta fase es conocer la incidencia de las Formaciones I y II en el comportamiento comunicativo de los técnicos.

## 2.4. Procedimiento seguido en los análisis de los datos

El análisis de los datos obtenidos de las videograbaciones de técnicos y desempleados se ha realizado desde dos enfoques distintos y complementarios: macro y microanalítico.

El nivel de **análisis macroanalítico** comprende los siguientes apartados:

**-Transcripción verbal, no-verbal y prosódica del diálogo.** Las producciones verbales se recogen mediante la transcripción escrita de cada interlocutor.

A nivel prosódico se registran las pausas inferiores y superiores a dos segundos, las prolongaciones silábicas y las elevaciones o descensos del tono de voz.

Para la transcripción no-verbal se utiliza el sistema de categorización de comportamientos no-verbales empleado por Cuadrado (1992), que permite describir los mecanismos comunicacionales no-verbales que se presentan, así

como la significación o intencionalidad que se le atribuye.

**-Organización y estructuración de la entrevista.** Se definen los principales bloques temáticos que componen la entrevista y se comprueba si siguen una secuencia lógica y guardan relación con la finalidad de la misma. Por otra parte, se señalan los diferentes temas que se abordan dentro de cada uno de los bloques anteriores y se indica si presentan continuidad temática o no entre ellos.

**-Localización de los recursos semióticos empleados por ambos interlocutores.**

**-Registro del número de palabras utilizadas por cada interlocutor.**

A nivel **microanalítico** los análisis realizados se agrupan en dos bloques:

**-Estudio de las funciones comunicativas lingüísticas.** Para ello se analizan las intervenciones verbales de técnicos y desempleados siguiendo las funciones lingüísticas enunciadas por Jakobson (1963): fática, informativa, expresiva, conativa, poética y metalingüística. Una vez establecida esta primera clasificación se precisa

con mayor detalle y minuciosidad cuál es la intencionalidad comunicativa del emisor siguiendo las subdivisiones de las funciones lingüísticas realizadas por Kerbrat-Orecchioni (1990) que se recogen en la figura<sup>1</sup>.

**-Estudio de las funciones de corrección y control.** Las funciones de corrección o bucles de corrección, como se denominan en los trabajos de Vivier (1992, 1997), constan de tres partes: un enunciado inicial, una demanda de corrección y una respuesta a dicha demanda. Estas funciones se utilizan cuando un enunciado es susceptible de generar malentendidos o presenta dificultades de comprensión. El análisis de estas funciones permite conocer quién controla y cómo lo hace, y quién reformula y cómo lo hace.

Siguiendo el esquema de la figura 2, la demanda o control se puede clasificar en autoiniciada o heteroiniciada, según si el interlocutor que demanda una aclaración o cambio es el mismo que expresó el enunciado inicial o no.

A su vez, estas dos formas de control, auto y heteroiniciado, pueden producirse de manera verbal o no-verbal. Cuando lo hace de modo explícito, la demanda puede adquirir forma

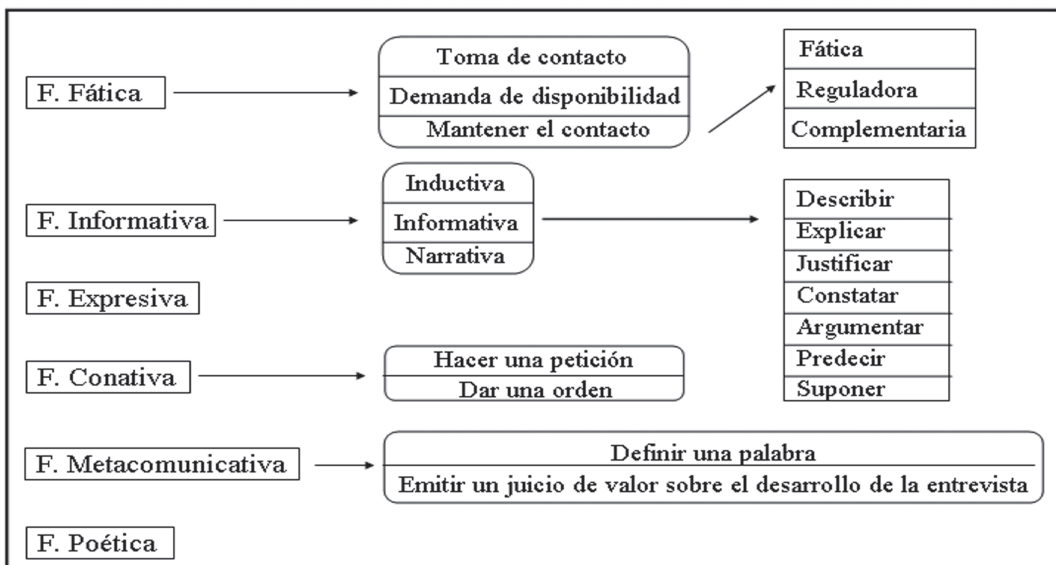


FIGURA 1. Clasificación de las funciones lingüísticas de la comunicación

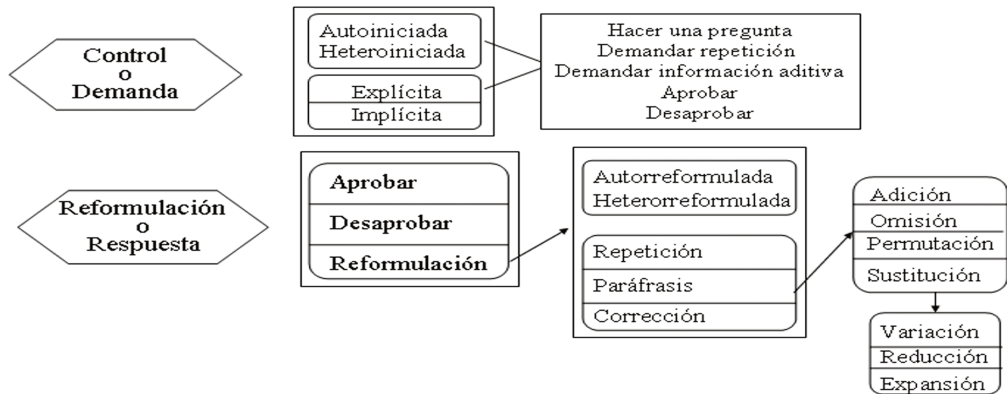


FIGURA 2. Clasificación de las funciones de corrección

de pregunta, de solicitud de repetición, de petición de información suplementaria, de aprobación y de desaprobación, en función del objetivo que persiga la demanda.

Por su parte, la respuesta a dicha demanda puede presentarse en forma de aprobación, desaprobación o reformulación. Las dos primeras formas se orientan a la aprobación o desaprobación de cuando la demanda. La reformulación se utiliza para los restantes tipos de demanda y puede ser autorreformulada, cuando es el mismo interlocutor quien efectúa la demanda o control y quien reformula, y heteroreformulada, cuando intervienen los dos interlocutores, uno controla y otro responde. Cada uno de estos tipos de reformulación pueden llevarse a cabo de tres maneras diferentes: repitiendo literalmente el enunciado inicial (repetición), modificando los términos semánticos utilizados en dicho enunciado pero conservando el sentido y significado del mismo (paráfrasis) o cambiando tanto los términos como el significado del enunciado inicial (corrección).

Al mismo tiempo, las paráfrasis pueden ser *aditivas*, si se utiliza parte de los términos que forman el enunciado inicial y añade además

información suplementaria; *sustitutivas*, cuando se emplean términos y expresiones totalmente distintos a los utilizados en el enunciado inicial ampliando su información (expansión), reduciéndola (reducción) o modificándola (variación); *omitivas*, si se simplifican las expresiones del enunciado inicial pero se conservan parte de las mismas y *permutadas*, cuando se altera el orden de los términos del enunciado inicial sin modificar su significado.

En cuanto a las funciones de control (véase figura 3), éstas obedecen al tipo de información que se solicita u ofrece; al mismo tiempo, permite conocer quién ejerce mayor control sobre el desarrollo de la entrevista y si ésta adquiere un formato libre, dirigido o semidirigido.

### 3. Resultados y discusión

La exposición de resultados se divide en tres apartados que responden a los análisis realizados en cada una de las fases del estudio.

#### 3.1. Resultados de la Fase I

Los recursos y estrategias comunicativas que tanto técnicos como desempleados emplean



en sus discursos durante las entrevistas de esta primera fase son los siguientes:

-Establecer un marco sociolaboral de referencia. Antes de iniciar la entrevista, los técnicos establecen comparaciones y analogías entre las experiencias que los desempleados han vivenciado en su proceso de búsqueda de empleo y las entrevistas que se desarrollan en las oficinas de empleo. La relación entre ambos tipos de experiencias ayuda a los demandantes a entender las situaciones y contenidos que se abordarán durante la

que los demandantes también recurren a él para explicar y detallar los empleos en los que han trabajado y en los que les gustaría trabajar. El desconocimiento de la terminología empleada en las oficinas de empleo para clasificar y denominar las demandas laborales obliga a los desempleados a utilizar descripciones y ejemplos relacionados con su entorno sociocultural, que presuponen que los técnicos conocen, para comunicar sus preferencias y alcanzar un entendimiento con los técnicos que permita ajustar sus demandas a las necesidades e intereses que presentan.

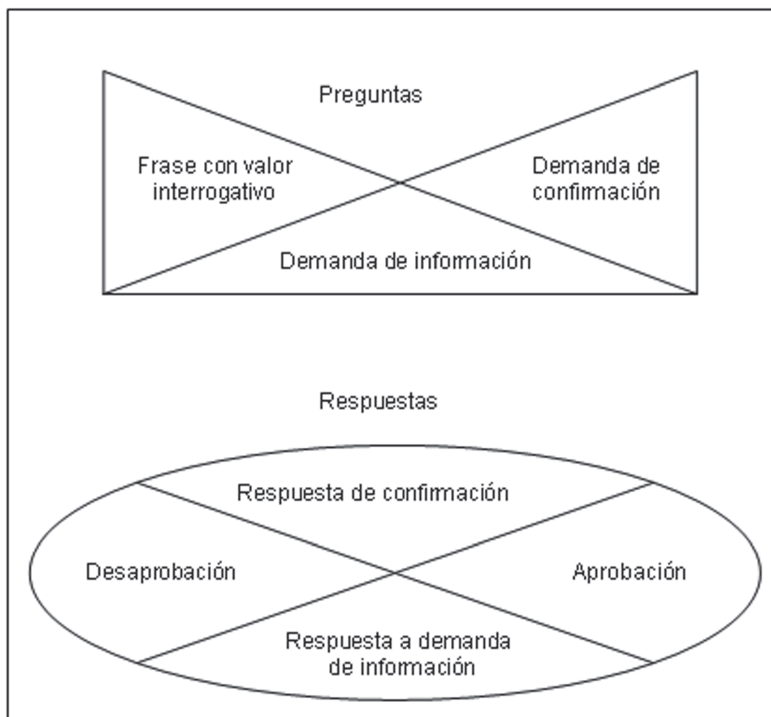


FIGURA 3. Clasificación de las funciones de control

entrevista y les permitirá diferenciar los objetivos y finalidades que persiguen las oficinas de empleo u otras entidades o instituciones. Mientras que las entrevistas realizadas en empresas privadas tienen como fin la obtención de un puesto de trabajo, las que se llevan a cabo en las oficinas de empleo están orientadas a la actualización de los datos que figuran en la ficha de demanda del desempleado.

La utilización de este mecanismo semiótico no es exclusiva de los discursos de los técnicos, sino

-Formular preguntas para comprobar si entrevistadores y entrevistados comparten las mismas significaciones sobre los trabajos que se demandan. En muchas ocasiones, los desempleados no conocen, o confunden, las funciones a desempeñar en los trabajos que demandan, los requisitos exigidos para acceder a los mismos y, en definitiva, las características que los definen. Todo ello repercute en la solicitud de empleos que no se ajustan a su perfil profesional y formativo.

Mantener un diálogo elicitativo con los desempleados permite a los técnicos conocer si las concepciones que tienen sus interlocutores sobre los trabajos que solicitan se aproximan a las suyas, o si, por el contrario, es necesario introducir aclaraciones que completen, modifiquen o sustituyan algunas de las ideas que tienen sobre determinados empleos. El acceso a este tipo de conocimientos requiere la formulación de preguntas enunciadas de tal manera que conceda a los desempleados la posibilidad de expresarse abierta y ampliamente y no limitar sus respuestas a simples afirmaciones, negaciones o a la selección de una de las opciones de respuesta incluidas en el interrogante del técnico. Sin embargo, como se puede apreciar en la tabla 1, aproximadamente el 40% de las preguntas formuladas a los demandantes tienen como objetivo conseguir una mera confirmación.

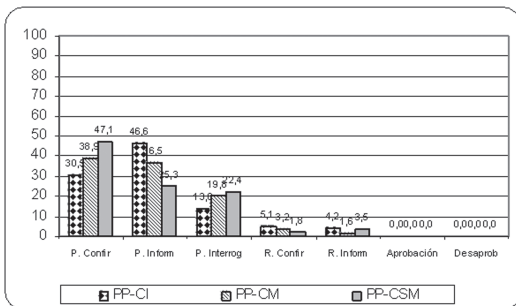


Tabla 1. Clasificación de las preguntas de consulta.

Esta tabla representa la clasificación de preguntas formuladas por los técnicos en función de la naturaleza del contenido de la respuesta que busca. De izquierda a derecha se muestran, en primer lugar, las preguntas de confirmación que esperan una respuesta sí/no. en segundo lugar, se sitúan las preguntas de información cuyo objetivo es la obtención de datos. Y, por último, están las preguntas con valor interrogativo que son aquellas que están enunciadas de forma indirecta y que básicamente persiguen una respuesta de aprobación o negación.

Por otra parte, el carácter cerrado de muchas de las preguntas de información que los técnicos formulan reducen aún más las posibilidades de expresión de los demandantes

y, consecuentemente, el acceso a los conocimientos que éstos poseen sobre los trabajos que demandan. Esta reducción se aprecia en el porcentaje de palabras empleadas por cada uno de los interlocutores, situándose, en el caso de los técnicos, en un 66'6% del número total de palabras contabilizadas y en un 33'4% para los desempleados.

No obstante, debemos puntualizar que el porcentaje de preguntas cerradas varía en función del colectivo de desempleados entrevistados. Así, en las entrevistas con personas con problemas de salud mental se observa que este índice es superior al alcanzado con inmigrantes o analfabetos funcionales. Las causas que explican estas variaciones se sitúan en las dificultades que los técnicos tienen para detectar si estas personas comprenden sus expresiones o el sentido de sus preguntas. Mientras que los inmigrantes o analfabetos funcionales asienten con la cabeza, contestan a las cuestiones que se les plantean, fruncen el ceño, etc, como muestras de aprobación, entendimiento o desacuerdo, el discurso de las personas con problemas de salud mental se caracteriza por la existencia de silencios prolongados, una mirada perdida y una ausencia de gestos ilustrativos de aceptación o rechazo. Esta forma de actuación reduce considerablemente la detección de señales que reflejen la comprensión, duda o desconocimiento que realizan de las intervenciones de los técnicos.

-Insertar metaenunciados en el discurso de los técnicos. Estos profesionales comunican a los desempleados qué datos escriben en sus expedientes, así como la finalidad de los mismos y de algunas de las cuestiones que se les plantean para evitar malentendidos o generar en los interlocutores cierto nivel de ansiedad provocado por las continuas anotaciones que los técnicos realizan. Con estas acciones, se previene la negación de los demandantes a contestar a determinadas preguntas o la aportación de informaciones erróneas o incompletas por no entender el sentido y significado de los temas que se abordan y de los interrogantes que se les formulan. Pero, además de estos metaenunciados, antes de iniciar la entrevista, la oficina de empleo le envía una carta de citación al desempleado donde se le indica el día, hora y lugar de la celebración de la entrevista y



los objetivos y finalidad de la misma. De este modo, los desempleados asisten a la reunión con los técnicos con una idea acerca de los temas que se tratarán y de la utilidad de la entrevista y de las actualizaciones de su expediente para su proceso de inserción sociolaboral. Pero además de estas informaciones, al inicio de la entrevista, los técnicos leen de nuevo la carta que los desempleados recibieron y les explican su contenido ante la posibilidad de dudas o incomprensión. Por último, al finalizar la entrevista, los técnicos retoman los objetivos y finalidades que se recogían en la carta de citación y demuestran a sus interlocutores que los temas, preguntas y datos recogidos responden a dichos objetivos. Todas estas acciones reducen el riesgo de aparición de confusiones y malentendidos y contribuyen a crear un clima de entrevista de confianza y proximidad entre los interlocutores.

-Utilizar un lenguaje sencillo y común. La intencionalidad de los técnicos por adaptar su nivel de expresión al que presentan los desempleados se traduce, por una parte, en el uso de yuxtaposiciones de enunciados que permiten el acceso a los significados de determinados términos que pueden generar dificultades de comprensión en el interlocutor y, por otra parte, en la utilización de un elevado porcentaje de funciones lingüísticas de carácter informativo-explicativas que ayuden al demandante a entender las expresiones del técnico y los contenidos que se abordan en la entrevista.

En cuanto a la yuxtaposición de enunciados, los técnicos suelen acompañar el uso de tecnicismos con expresiones sinónimas y pertenecientes, supuestamente, al nivel de vocabulario de los desempleados. Esta estrategia es más común en las entrevistas con personas analfabetas funcionales que en las que se llevan a cabo con inmigrantes o desempleados con problemas de salud mental.

Sin embargo, esta adaptación de los técnicos al nivel expresivo de sus interlocutores no llega a completarse al no modificar la complejidad y extensión de sus frases. El discurso de los desempleados suele caracterizarse por la utilización de oraciones simples, formas verbales simples y un reducido vocabulario, mientras que

el de los entrevistadores está repleto de frases subordinadas, tiempos verbales compuestos y algunos tecnicismos. Estas diferencias expresivas provocan, en diversas ocasiones, dificultades de comprensión en los demandantes que se manifiestan a través de conductas no-verbales como el ceño fruncido, silencios prolongados, la extensión de la mano hacia un lado, etc. Cuando los técnicos perciben estas señales opten por introducir en sus discursos paráfrasis, reformulaciones y explicaciones que faciliten la comprensión de sus expresiones. Pero la ausencia de contacto visual entre los interlocutores impide la detección de muchas de estas señales y, consecuentemente, impide la modificación del discurso de los técnicos.

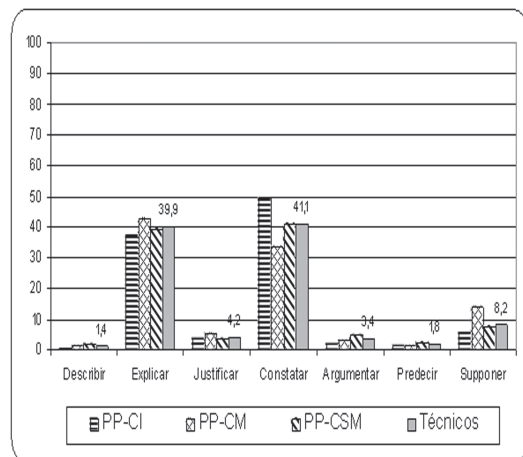


Tabla 2. Clasificación de la función informativa

La utilización de estos recursos y, en especial, de sinónimos y explicaciones, refleja la intencionalidad de los entrevistadores por establecer un código común que permita a ambos interlocutores aunar y compartir sus significados para crear un espacio de entendimiento común que favorezca la construcción de nuevos significados compartidos.

Como se puede apreciar en la tabla 2, las funciones explicativas alcanzan un 39'9% del volumen total de funciones informativas registradas, situándose las segundas más utilizadas después de las de constatación. Si tenemos en cuenta que entre las acciones más destacadas del técnico, a nivel lingüístico, se encuentran comunicar al desempleado los datos que figuran

en su expediente y el contenido de las anotaciones que realiza, además de justificar las preguntas que le formula y los temas que se abordan en la entrevista, resulta comprensible que las funciones más utilizadas sean las de constatación y justificación. Sin embargo, las funciones explicativas superan a las de justificación y se aproximan a las de constatación, reflejando el interés del técnico por hacer entendibles sus expresiones y actuaciones.

-Reformular y parafrasear las expresiones del interlocutor. Retomar y re-expresar las intervenciones del desempleado permite conocer las interpretaciones e inferencias que el técnico realiza de sus comentarios y respuestas, el grado de coincidencia que alcanza con los significados de sus interlocutores, así como las actuaciones que lleva a cabo cuando estos significados se distancian.

Del mismo modo, las reformulaciones y parafrasis de las expresiones de los técnicos muestran la comprensión que los desempleados consiguen de las mismas y los cambios que introducen en éstas para aproximarlas a sus interpretaciones y lograr un acuerdo sobre el que construir nuevos significados. Sin embargo, aunque las finalidades de uso de estos recursos semióticos son análogas para ambos interlocutores, la frecuencia con la que los utilizan unos y otros es significativamente distinta. Mientras que el porcentaje de reformulaciones de los técnicos se sitúa en un 62'5% del total de funciones de corrección contabilizadas, en el caso de los desempleados esta cifra sólo alcanza un 37'5%.

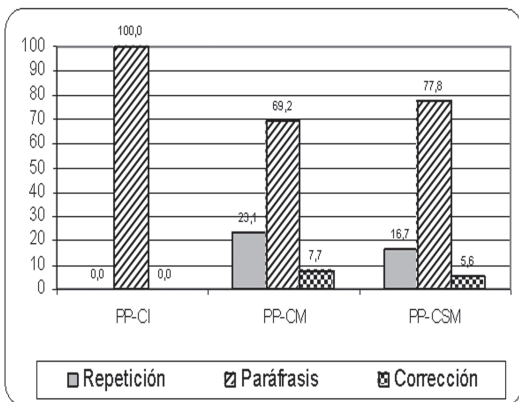


Tabla 3. Clasificación de las reformulaciones de los técnicos

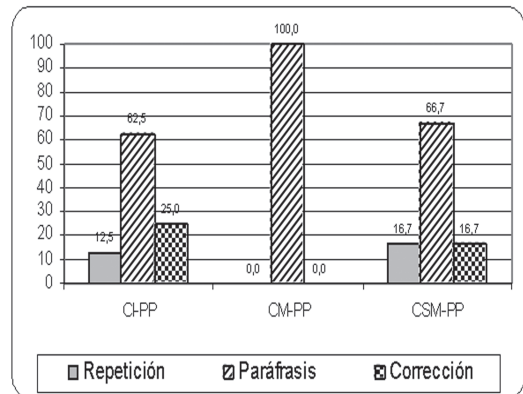


Tabla 4. Clasificación de las reformulaciones de los desempleados

La formulación de preguntas cerradas, las interrupciones dialógicas dirigidas a concluir o sintetizar las intervenciones del interlocutor, o la recuperación del turno de palabra si tras 2-3 segundos el desempleado no comienza a exponer sus ideas o a contestar a las preguntas, se apuntan como posibles causas de esta variación porcentual al limitar las posibilidades expresivas de los demandantes y, consecuentemente, reducir sus oportunidades para reformular las expresiones de los técnicos.

Pero, además de las diferencias en el uso de reformulaciones entre entrevistadores y desempleados, el porcentaje registrado en los técnicos también varía en función del colectivo de demandantes al que entrevista. Las dificultades de éstos para comprobar si las personas con problemas de salud mental entienden el sentido y significado de sus expresiones, principalmente por la mirada perdida que presentan, por la brevedad de sus intervenciones o la ausencia de señales de aceptación o rechazo, provoca que los técnicos reformulen en un mayor número de ocasiones las expresiones de estos desempleados para comprobar si las interpretaciones de ambos son coincidentes.

-Repetir las intervenciones del interlocutor. Técnicos y desempleados reproducen literalmente las expresiones de su interlocutor para comunicar aceptación o rechazo de las mismas. Cuando esta repetición se produce en forma enunciativa, su significado es el de transmitir

acuerdo y aprobación. Este recurso se acompaña, en ocasiones, de inclinaciones positivas de cabeza, aunque la escasez de intercambios de miradas dificulta a los técnicos percibir estas señales y, por tanto, no cumplen su función.

En cambio, cuando las repeticiones se expresan en tono interrogativo, el significado que adquieren es el de desacuerdo o, al menos, extrañeza. Este tipo de repeticiones sólo aparecen, y de forma ocasional, en el discurso de los técnicos, seguidas de gestos como el ceño fruncido que ilustran negación, desacuerdo o extrañeza. En estos casos, el entrevistador centra su mirada en el desempleado y no en el expediente de éste, quizás en espera de una corrección o aclaración que sólo se produce a veces. Si tras la repetición interrogativa el interlocutor no modifica o clarifica sus expresiones, los técnicos recurren al uso de reformulaciones y reelaboraciones para tratar de alcanzar un entendimiento común.

-Utilizar mensajes verbales y no-verbales para comunicar acuerdo o desaprobación con el contenido de las intervenciones del interlocutor. La forma de transmisión de estos mensajes es significativamente distinta para técnicos y desempleados. En el caso de los técnicos, predominan las expresiones verbales a las gestuales y las de afirmación a las de rechazo. Entre las señales de aceptación son características las expresiones afirmativas 'sí', 'ujum' y 'bien' seguidas, en raras ocasiones, de asentimientos de cabeza y arqueos de cejas. También se emplean con el mismo fin las repeticiones enunciadas afirmativamente. Las muestras de desacuerdo se transmiten mediante paráfrasis y repeticiones expresadas en tono interrogativo y, en menor medida, mediante negaciones seguidas de explicaciones que justifican el por qué de dicho desacuerdo. Estas últimas fórmulas verbales se acompañan de movimientos de cabeza hacia los lados y del ceño fruncido.

En el caso de los desempleados, las expresiones no verbales se superponen a las verbales, pasando desapercibidas para los técnicos la mayoría de las veces por la ausencia de contacto visual entre los interlocutores. Las señales de aprobación se manifiestan a través de asentimientos de cabeza y las de rechazo mediante movimientos de cabeza hacia los lados.

-Manifestar comportamientos prosódicos para enfatizar el contenido de las expresiones verbales. Los técnicos recurren a elevaciones del tono de voz, disminuciones del ritmo de expresión, prolongaciones silábicas y exageraciones en la vocalización de las palabras para enfatizar el contenido de sus expresiones verbales y ayudar a los desempleados a discernir la información relevante de la que no lo es. Estos recursos prosódicos contribuyen, además, a captar y dirigir la atención de los demandantes hacia los temas centrales de la entrevista como por ejemplo la selección de empleos y los requisitos necesarios para acceder a los mismos. Estos recursos se hacen especialmente notorios cuando el desempleado es una persona con problemas de salud mental.

Las prolongaciones silábicas y las disminuciones del ritmo al hablar persiguen finalidades distintas en el caso de los desempleados. Éstos emplean los recursos mencionados como muestra de duda, de dificultades de expresión o de falta de interés en la continuación de su exposición ante la ausencia de miradas de los técnicos y de retroalimentaciones positivas que reflejen que el interés del entrevistador por los mensajes que sus interlocutores expresan.

-Captar la atención del interlocutor. Los recursos utilizados tanto por técnicos como por desempleados para llamar la atención de su interlocutor pertenecen al ámbito de lo no-verbal y se describen como extensiones de manos y brazos, arqueos de cejas, apertura exagerada de los ojos y una mirada fija y prolongada. Pero, aunque la manifestación de las conductas no-verbales es similar para ambos interlocutores, los momentos y motivaciones por las que se producen son diferentes para entrevistadores y entrevistados. Mientras que los técnicos tratan de llamar la atención a los demandantes cuando perciben que están distraídos, bien porque muestran una mirada perdida o porque no responden a sus preguntas, los desempleados intentan desviar la atención de los técnicos de los papeles que escriben incesantemente y centrarla en ellos mismos y en sus expresiones. Pero este propósito sólo se logra en escasas ocasiones al no percibir las señales no-verbales de los demandantes debido a una ausencia de contacto visual entre ambos interlocutores.

-Resumir los contenidos tratados en la entrevista. A pesar de la brevedad de las entrevistas, 15-20 minutos, la diversidad de temas abordados durante la misma propicia que los técnicos recapitulen en dos momentos diferentes los contenidos que se han tratado. Uno de estos momentos tiene lugar antes de la modificación de las demandas laborales que están registradas en el expediente del desempleado, de la inserción de otras nuevas o de la ratificación de las ya existentes. Mediante este recurso los técnicos recuerdan a sus interlocutores las demandas que habían solicitado con anterioridad a la entrevista y enlazan estos datos con las nuevas informaciones recogidas sobre las necesidades que ahora presentan y las condiciones laborales que están dispuestos a asumir. De este modo, los técnicos intentan que los desempleados tomen conciencia de las informaciones aportadas y de la relevancia de las mismas para ajustar correctamente su perfil personal y profesional a sus nuevas necesidades. El otro momento en el que se resumen los contenidos de la entrevista coincide con el final de la misma. Esta síntesis permite repasar las modificaciones que se han producido en el expediente de los desempleados, resaltando los empleos demandados, puesto que éstos limitarán sus ofertas laborales.

-Organizar y estructurar los contenidos de la entrevista. La secuenciación de los temas a tratar en la entrevista facilita la comprensión y relación de los mismos. El tratamiento de un mismo tema en diversos momentos, o la solicitud de los mismos datos en reiteradas ocasiones, puede generar confusión en los desempleados y la aparición de actitudes de desconfianza que podrían interferir negativamente en el clima de entrevista y, consecuentemente, en el desarrollo de la misma. Esta repetición de temas o datos puede ser interpretada erróneamente como un intento de los técnicos por confirmar y comprobar la veracidad de las respuestas de los demandantes.

La organización y seguimiento de los temas conforme a la estructura de los datos que figuran en la ficha de demanda previene la aparición de algunas de inserciones temáticas y favorece positivamente la secuenciación de la entrevista. En la Fase I se registran un total de 20 inserciones,

aproximadamente tres por cada entrevista. De esas 20 inserciones, 17 son causadas por los técnicos con el fin de concluir determinados comentarios personales de los demandantes que se alejan del objetivo de la entrevista y reconducirla hacia aquellos temas que los técnicos consideran de interés. Las tres restantes son ocasionadas por los entrevistados para reiterar temas o informaciones que ellos consideran importantes o que pudieran haber quedado poco claros.

Pero, al margen de estas inserciones, la entrevista sigue una estructuración muy organizada y similar a todas las que se llevan a cabo en las oficinas de empleo, con independencia del técnico que las realice y del colectivo de desempleados al que entrevisten. Los temas que componen las entrevistas se pueden agrupar en torno a cinco grandes bloques (introducción, comprobación y complementación de los datos anteriormente registrados, demandas laborales, repaso de las anotaciones realizadas durante la entrevista y despedida), que a su vez están formados por unidades temáticas inferiores. Los técnicos introducen el 82'7% de estas unidades y concluyen el 41'7% de las mismas. Estas cifras indican que los técnicos no sólo deciden qué temas abordar y cuándo hacerlo, sino también cuándo concluirlos. Resulta comprensible que los entrevistadores inicien los temas puesto que son ellos quienes conocen cuáles son los datos que se deben recoger para actualizar los expedientes de los demandantes, pero lo que no resulta tan comprensible es que además de iniciarlos, los finalicen.

Las Formaciones I y II han supuesto puntos de inflexión en el comportamiento comunicativo de los técnicos tras el análisis de los resultados de las Fases I y II, respectivamente. En estos ciclos formativos se indagó acerca del conocimiento que poseen los entrevistadores sobre los recursos semióticos y estrategias comunicativas que emplean cuando interactúan con desempleados de larga duración. Asimismo, se profundizó en el significado atribuido a cada una de ellas y su incidencia en la mejora u obstaculización del proceso interactivo y de construcción de significados. Para ello, se les planteaba a los técnicos diferentes situaciones, tanto reales y extraídas de los análisis de sus entrevistas como

ficticias, en las que debían detallar las actuaciones que pondrían en práctica, desde el punto de vista comunicativo. Tras estas descripciones se contrastaban las hipotéticas acciones apuntadas por los técnicos con los resultados obtenidos en los análisis de las Fases I y II, según se tratase de la Formación I o II, respectivamente. Una de las primeras cuestiones a resaltar, y de forma más acentuada en el primer ciclo formativo que en el segundo, fueron las expresiones de sorpresa, expectación y, en ocasiones, incredulidad que los técnicos manifestaron al conocer la cantidad de recursos y estrategias discursivas que utilizan de un modo totalmente inconsciente en sus entrevistas, así como las posibles interpretaciones que los interlocutores pueden realizar de sus comportamientos. Este contraste permitió extraer una serie de conclusiones que podemos agrupar en dos bloques: conductas a reforzar y conductas a modificar.

Entre las conductas a reforzar y mantener se encuentran, en primer lugar, los esfuerzos de adaptación a las características lingüísticas y expresivas de los desempleados mediante el uso de sinónimos, explicaciones, reformulaciones, paráfrasis y reducción de la complejidad y longitud de las oraciones y tiempos verbales empleados. En un segundo lugar destaca la utilización de ejemplos para conectar y relacionar el proceso y los contenidos de la entrevista con las experiencias personales de los demandantes. Otro aspecto a reforzar es el uso de metaenunciados que tiene como objetivo comunicar al interlocutor qué se está haciendo en cada momento y con qué fin. Y, por último, se valoró y reforzó la importancia de las recapitulaciones para hacer explícitas las decisiones que se han ido tomando durante la entrevista y las repercusiones de las mismas en el proceso de inserción sociolaboral.

Las conductas a modificar se pueden compendiar en torno a un único epígrafe: reducir el exceso de control que los técnicos ejercen sobre el desarrollo de la entrevista. Para ello es necesario disminuir el elevado índice de preguntas cerradas y sustituir de algunas de éstas por otras más abiertas, permitir a los desempleados que introduzcan temas que consideren de interés y que guarden relación con los objetivos de la

entrevista y aumentar el contacto visual entre los interlocutores y la manifestación de señales de atención y escucha.

### 3.2. Resultados de la Fase III

La incorporación paulatina de los compromisos de cambio adquiridos en las Formaciones I y II han modificado el comportamiento comunicativo de los entrevistadores en las siguientes direcciones:

*-Aumento de la participación de los desempleados debido a la abreviación del diálogo elicitivo.* La sustitución de preguntas cerradas por otras de carácter más abierto, sumada a la ampliación del periodo de tiempo que se concede a los demandantes para que organicen sus ideas y las expresen antes de que los técnicos retomen nuevamente el turno de palabra, son dos aspectos fundamentales que contribuyen a aumentar el margen de respuesta y la participación del desempleado. Sin embargo, algunos demandantes se muestran reticentes a la hora de contestar a preguntas abiertas, bien por su escasez de vocabulario, o bien porque se sienten inseguros y no saben si sus respuestas se aproximan a las que los técnicos esperan escuchar. En estos momentos, los entrevistadores optan por acompañar la formulación de preguntas abiertas con otras semiabiertas o cerradas para reducir la tensión del desempleado y obtener la información necesaria para ajustar su perfil personal y profesional a las demandas laborales que realiza. Esta negativa a responder a cuestiones abiertas provoca que el porcentaje de preguntas cerradas no varíe significativamente al registrado en fases anteriores. No obstante, el esfuerzo de los técnicos por aumentar el grado de participación de sus interlocutores se observa en el incremento de un 10% en el número de palabras empleadas por los demandantes respecto a la primera fase, situándose en un 56'6% del total de palabras contabilizadas, superando, incluso, el número de palabra pronunciadas por los técnicos.

*-Manifestación de muestras de interés y atención a las intervenciones de los desempleados.* El aumento del contacto visual entre los interlocutores es una de las principales modificaciones



insertadas en el comportamiento comunicativo de los técnicos que permite transmitir una actitud de escucha y atención, además de facilitar la detección de señales no-verbales de duda, incompreensión, rechazo o aprobación en los desempleados. A lo largo de las fases de este estudio, no sólo ha variado el número de intercambio de miradas entre los interlocutores, sino, fundamentalmente, los momentos en los que éstas se producen. En la Fase I, los técnicos establecieron contacto visual con los desempleados en muy pocas ocasiones y éstas solían coincidir con la tardanza de los entrevistados en responder. El resto del tiempo permanecieron mirando los papeles y anotando en ellos cuantas informaciones y datos aportaban los demandantes. En la Fase II, el contacto visual aumentó considerablemente pero éste desaparecía cuando los desempleados comentan cuestiones personales que no guardaban relación directa con los temas y objetivos de la entrevista. Este desvío puede ser interpretado por los demandantes como una falta de interés hacia sus situaciones personales. Por último, en la Fase III, el contacto visual es casi permanente y especialmente cuidadoso y atento cuando el desempleado realiza comentarios personales que para él son de interés. Las anotaciones en su expediente tienen lugar después de las intervenciones de los desempleados y antes de formular nuevas preguntas.

Otras muestras de interés y escucha se sitúan en la disminución de interrupciones dialógicas a las intervenciones de los desempleados y en la modificación de las finalidades que persiguen aquellas que finalmente se producen. El objetivo de las interrupciones que se detectan en la Fase III están dirigidas a matizar, aclarar o corregir algunas interpretaciones del interlocutor para evitar futuros malentendidos y no a finalizar sus intervenciones, como ocurría en fases anteriores.

Por último, entre las conductas no-verbales que ilustran atención e interés se incluyen en esta última fase un mayor número de asentimientos de cabeza, en especial cuando los desempleados muestran dificultades de expresión.

*-Utilización de un lenguaje más sencillo y próximo al nivel expresivo de los desempleados.* Al empleo de sinónimos, explicaciones, reformulaciones y

paráfrasis registradas en la Fase I, se añade en esta última fase la sustitución de frases compuestas por otras simples, de tiempos verbales compuestos por tiempos simples y de verbos expresados en modo subjuntivo por verbos en indicativo. Sin embargo, a pesar de este esfuerzo de adaptación al nivel expresivo de los desempleados, los técnicos consideran que no deben renunciar al uso de tecnicismos puesto que su conocimiento va a prevenir futuras dificultades de comprensión en su proceso de búsqueda de empleo en otras entidades o instituciones. *-Reducción del exceso de control que los técnicos ejercen sobre el desarrollo de la entrevista y sobre los propios desempleados.* Además del intento de sustitución de preguntas cerradas por otras abiertas, no siempre bien acogida por los demandantes, los técnicos permiten que sean sus interlocutores quienes decidan cuándo dar por concluidos los temas que se abordan durante la entrevista. En esta última fase, el porcentaje de temas iniciados y finalizados por los técnicos ha descendido en 21 puntos, en relación a la primera fase, situándose en un 20'7%.

#### 4. Conclusiones

Durante la presentación de los resultados obtenidos en este estudio hemos comentado los recursos y estrategias discursivas que emplean los técnicos en sus entrevistas con desempleados de larga duración y los cambios que se han producido en su comportamiento comunicativo como consecuencia de las orientaciones realizadas en las Formaciones I y II. Las conclusiones más destacadas se resumen en las siguientes:

En la presente investigación se ha demostrado que los procesos formativos en estrategias y habilidades comunicativas que se han impartido a los técnicos han contribuido satisfactoriamente a una mejor adaptación a las características individuales que presentan los desempleados. Esta adaptación persigue un único objetivo: facilitar y promover un entendimiento común entre los interlocutores para poder ajustar las demandas laborales del parado a su perfil personal, profesional y académico. Para ello, los técnicos deben conocer y tomar conciencia de los mecanismos y estrategias discursivas que emplean en las entrevistas,



deben analizar las situaciones que se plantean en cada momento y decidir qué recursos comunicativos emplear para facilitar la comprensión del interlocutor y el establecimiento de un clima de entrevista e interacción positivo. A medida que se avanza en las fases de este estudio, el grado de conciencia y control que los técnicos tienen sobre sus estrategias y habilidades comunicativas es mayor, traduciéndose en un uso intencional y estratégico de las mismas. De este modo, se evidencia y potencia la efectividad de los planes formativos recibidos por los entrevistadores.

La adaptación a las características de los desempleados se produce desde una doble vertiente, verbal y no-verbal. A nivel verbal, los técnicos han reducido la complejidad de sus expresiones aproximándolas, en ocasiones, a una lengua informal donde abundan los coloquialismos propios del contexto sociocultural al que pertenecen los interlocutores. La utilización de sinónimos, reformulaciones, paráfrasis, oraciones simples y verbos simples enunciados en modo indicativo, ilustran el esfuerzo de los técnicos por ajustar su vocabulario y expresión a la de los desempleados para facilitarle la comprensión de los temas que se abordan.

En esta adaptación también juega un papel importante la adecuación del tipo de preguntas a las características del interlocutor. Pese a los intentos de los técnicos por reemplazar algunas de las preguntas cerradas por otras de carácter más abierto para promover la participación de los demandantes, evitar establecer comparaciones de la entrevista con un interrogatorio y acceder a los conocimientos que poseen sobre las funciones y requisitos de los trabajos que solicitan a través de la oficina de empleo, los recursos comunicativos de algunos desempleados les obligan a acompañar el uso de preguntas abiertas con otras cerradas.

La intencionalidad de los entrevistadores por conceder mayor protagonismo y aumentar la participación de los interlocutores se contempla, del mismo modo, una reducción de interrupciones dialógicas dirigidas a finalizar el turno de palabra del desempleado y un aumento del intervalo de tiempo concedido a los demandantes para que organicen y expongan

sus ideas. Estas medidas han generado un incremento del número de palabras utilizadas por los desempleados en un 10% en relación a las registradas en la Fase I.

A nivel no-verbal, los técnicos han pasado de una acentuada falta de intercambios de miradas con sus interlocutores durante la entrevista, a un contacto visual casi permanente en la Fase III, cuidando que los momentos en los que se desvía la mirada para hacer las anotaciones en la ficha de demandante no coincidan con la expresión de temas personales o de interés para sus interlocutores. Este contacto visual permite detectar señales de duda, incompreensión, aceptación o rechazo en los desempleados y reorientar, consecuentemente, el discurso de los técnicos. Las intervenciones de los demandantes se caracterizan por una utilización paralela y conjunta de mensajes verbales y no-verbales, primando, en ocasiones, los gestuales sobre los verbales. La adaptación a estos interlocutores, además de exigir un aumento del contacto visual para detectar e interpretar correctamente estos mensajes, requiere de un uso simultáneo de comportamientos comunicativos tanto verbales como no-verbales. En este sentido, se ha comprobado cómo los técnicos han ido introduciendo conductas no-verbales en sus discursos, registrándose en la última fase de análisis (Fase III) gestos ilustrativos de sus expresiones verbales, muestras de atención y escucha como asentimientos de cabeza mientras los interlocutores hablan y señales de aprobación o desacuerdo que informan al desempleado de la continuación o rectificación de sus expresiones.

La importancia del proceso formativo, clave de nuestro estudio, al igual que la concienciación de las pautas comunicativas que se utilizan en el discurso, pone de manifiesto la importancia de los conocimientos actuales sobre la complementariedad de los mensajes no-verbales en la captación y comprensión de los significados de los términos lingüísticos empleados (Cuadrado, 1992). La formación en mecanismos comunicacionales no-verbales determina nuevas estrategias para operar con ellos y provocar los efectos deseados en el proceso de interacción comunicativa.

Como se desprende del análisis del discurso realizado y de los resultados obtenidos cabe afirmar, por tanto, que las Formaciones I y II tienen un fundamento cognitivo –la metacognición de las pautas comunicativas, verbales y no-verbales, que se utilizan en el discurso durante las entrevistas de reclasificación en la búsqueda de empleo-, permitiendo, al mismo tiempo, potenciar un clima emocional y afectivo más deseable al promover los procesos de adaptación de los técnicos a las características de cada interlocutor. La adquisición de mecanismos y recursos discursivos, su autoconcienciación y autocontrol, no sólo permite a los técnicos de las oficinas de empleo ajustarse a una mayor y mejor comprensión de las demandas de los interlocutores, sino también acomodar sus preguntas a los distintos niveles de complejidad del discurso de cada desempleado.

## Bibliografía

- Baker, Michael. 1994. "A model for negotiation in teaching-learning dialogues". En *Journal of Artificial Intelligence in Education* 5(2): 199-254.
- Burgoon, Judee K. y Greg Hoobler. 2002. "Nonverbal signals". En Knapp y Daly (eds.): 334-390.
- Cazden, Courtney B. 1990. *El discurso en el aula. El lenguaje de la enseñanza y el aprendizaje*. Barcelona: Paidós: M.E.C.
- Clyne, Michael. 1994. *Intercultural communication at work: Cultural values in discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Coll, César y Derek Edwards. 1996. *Enseñanza, aprendizaje y discurso en el aula. Aproximaciones al estudio del discurso educacional*. Madrid: Fundación Infancia y Aprendizaje.
- Coll, César y Javier Onrubia. 1995. "El análisis del discurso y la construcción de significados compartidos en el aula". En *Signos. Teoría y práctica de la educación* 14: 4-19.
- Coll, César y Javier Onrubia. 2001. "Estrategias discursivas y recursos semióticos en la construcción de sistemas de significados compartidos entre profesor y alumnos". En *Investigación en la escuela* 45: 21-31.
- Cowie, Helen y Dini van der Aalsvoort. 2000. *Social interaction in learning and instruction. The meaning of discourse for the construction of knowledge*. Amsterdam: Pergamon Press.
- Cuadrado, Isabel. 1992. *Implicaciones didácticas de la comunicación no-verbal en el aula*. Cáceres: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Extremadura.
- Davidson, Brad. 2002. "A model for the construction of conversational common ground in interpreted discourse". En *Journal of Pragmatics* 34: 1273-1300.
- Edwards, Derek y David Westgate. 1994. *Investigating classroom talk*. London: Falmer Press.
- García, José Ricardo, Javier Rosales y Emilio Sánchez. 2003. "El asesoramiento psicopedagógico como construcción de significados compartidos: un estudio sobre su dificultad". En *Cultura y Educación* 15(2): 129-148.
- Hicks, Deborah. 1996. *Discourse, learning, and schooling*. New York: Cambridge University Press.
- Jakobson, Roman. 1963. *Essais de linguistique générale*. Paris: Edition de Minuit.

- Jaszczolt, Katarzyna. 1999. *Discourse, beliefs and intentions: semantic defaults and propositional attitude ascription*. Oxford: Elsevier Science.
- Hamblin, Jennifer L. y Raymond W. Gibbs. 2003. "Processing the meanings of what speakers say and implicate". En *Discourse Processes* 35(1): 59-80.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine. 1990. *Les Interactions Verbales, Tome 1*. Paris: Armand Colin.
- Koole, Tom y Jan D. ten Thije. 1994. *The construction of intercultural discourse: Team discussions of educational advisers*. Amsterdam: Rodopi.
- Koole, Tom y Jan D. ten Thije. 2001. "The reconstruction of intercultural discourse: Methodological considerations". En *Journal of Pragmatics* 33: 571-587.
- Laforest, Michèle. 2003. *Le Malentendu: Dire, mésentendre, mésinterpréter*. Québec: Nota Bene.
- Matusov, Eugene. 1996. "Intersubjectivity without agreement". En *Mind, Cultura and Activity* (3)1: 25-45.
- Mercer, Neil. 2000. *Words and Minds. How we use language to think together*. London: Routledge.
- Nelson, Catherine. 1988. *El descubrimiento del sentido. La adquisición del significado compartido*. Madrid: Alianza.
- Philippot, Pierre, Robert S. Feldman, y Erik J. Coats 1999. *The social context of nonverbal behavior*. Paris: Cambridge University Press.
- Rommetveit, Ragnar y Rolv Mikkel Blakar. 1979. *Studies of language, thought and verbal communication*. Londres: Academic Press.
- Roy, Cynthia. 1999. *Interpreting as a discourse process. Oxford studies in sociolinguistics*. New York: Oxford University Press.
- Sánchez, Emilio, Javier Rosales e Isabel Cañedo. 1999. "Understanding and communication in expositive discourse: an analysis of strategies used by expert and preservice teachers". En *Teaching and Teacher Education* 15: 37-58.
- Santamaría, Andrés. 2000. "La mediación semiótica de las acciones humanas: análisis sociocultural de la situación experimental". En *Infancia y aprendizaje* 91: 79-98.
- Scheppers, Frank. 2003. "P(ragmatic)-trees. Coherence, intentionality and cognitive content in discourse and non-verbal action". En *Journal of Pragmatics* 35: 665-694.
- Scollon, Ron y Suzanne Scollon. 2001. *Intercultural communication: Second edition*. Malden, MA: Blackwell Publishers.
- Scollon, Ron. 2002. "Action and text towards and integrated understanding of the place of text in social (inter)action. Mediated discourse analysis and the problem of social action". En Wodak y Meyer (eds.): 159-200.
- Tusón, Amparo 1994. "Iguales ante la lengua, desiguales en el uso. Bases sociolingüísticas para el desarrollo discursivo". En *Signos. Teoría y práctica de la educación* 14: 30-39.

- van Dijk, Teun A. 1997. *Discourse as social interaction, discourse studies: A multidisciplinary introduction, vol 2*. London: Sage.
- Vivier, Jean y Anne Nicolle. 1997. Apprentissage et dialogue: humain/humain, humain/machine, machine/machine. En Zreik (ed.)
- Vivier, Jean. 1992. "Explanation strategies for a construction task among 8-year-old subjects". En *Cahiers de Psychologie Cognitive* 12(4): 389-414.
- Wadensjö, Cecilia. 1998. *Interpreting as interaction*. London and New York: Longman.
- Wells, Gordon. 2002. "The role of dialogue in activity theory". En *Mind, Culture and Activity* 9(1): 43-66.
- Wertsch, James.V. 1984. The zone of proximal development: some conceptual issues. En Rogoff y Wertsch (eds.): 7-18.