

Trascendencia de la comunicación lingüística en el ámbito laboral. Orientaciones didácticas para Formación Profesional Básica

Rosa Ana Martín Vegas

Universidad de Salamanca

RESUMEN: La comunicación lingüística es trascendente en el ámbito laboral y por eso es materia común en la Formación Profesional Básica. Sin embargo, repasando los contenidos y criterios de evaluación que plantea el currículum educativo del módulo Comunicación, observamos que no hay una atención prioritaria a la comunicación oral — la más frecuente en el desempeño de cualquier oficio— y que su enfoque es descuidado desde un punto de vista conceptual y nada práctico, pues plantea el estudio de géneros ajenos al nivel y proyección de los estudiantes. En este artículo se critica este planteamiento formativo y se propone el estudio de la comunicación lingüística con una orientación funcional para cada empleo en particular, basada en el desarrollo del discurso oral, en la ampliación del léxico específico de las ramas profesionales y en el estudio de la entrevista y la conversación formal. La educomunicación se presenta como marco metodológico de la didáctica.

PALABRAS CLAVE: Formación Profesional Básica, currículum educativo, comunicación, didáctica de la lengua española, enseñanza de la lengua oral, empleabilidad.

Importance of the linguistic communication in the workspace. Didactic guidelines for Vocational Training

ABSTRACT: Linguistic communication is important in the workplace and that is why it is a common subject in Basic Vocational Training. However, reviewing the contents and evaluation criteria proposed by the educational curriculum of the Communication subject, we observe that there is no priority attention to oral communication —the most frequent in the performance of any job— and that its approach is sloppy from a conceptual point of view as well as entirely impractical, as it proposes the study of genres foreign to the level and projection of students. This paper critiques this training approach and proposes the study of linguistic communication with a functional orientation for each particular job, based on the development of oral discourse, on the expansion of the specific vocabulary of the professional branches and on the study of the interview and the formal conversation. Educommunication is presented as a methodological framework of didactics.

KEYWORDS: Vocational Training, educational curriculum communication, didactics of the Spanish language, oral language teaching, employability.

1. Introducción

La eficacia de la comunicación lingüística es un propósito incuestionable en cualquier relación social, pues la pretensión implícita en cualquier acto comunicativo debe su éxito en muchos casos a la adecuación del discurso a la situación. Por tanto, parece lógico considerar que, en el ámbito profesional, donde la comunicación es más directa y la interacción más perlocutiva, es muy importante el dominio de la lengua para conseguir las funciones que en cada momento se propongan los interlocutores. Sin embargo, la gran diversidad de ambientes laborales, de público al que se enfrentan los profesionales y de situaciones comunicativas, cuestiona, por una parte, esta transcendencia estableciendo niveles y, por otra, la prevalencia de la claridad del mensaje como principal factor de eficacia comunicativa.

Hay ámbitos laborales donde el buen hablar es fundamental para el desarrollo de la profesión (por ejemplo, en educación, periodismo, cultura...) y otros donde la fluidez discursiva se infravalora porque genera incompreensión en los destinatarios o, incluso, predisposición negativa al considerar pedante o prepotente al emisor que explica con claridad hechos que no interesan. La medición del acto se valora con el concepto de “adecuación”, pero no siempre lo adecuado está ligado al buen dominio de la lengua y a los conceptos de claridad y precisión a la hora de comunicar. Hay actos comunicativos en los que la asertividad no es un valor, sino que expresarse dando rodeos, evadiendo ser claro y directo o, incluso, hablar repitiendo datos o ideas sin relación con el tema y sin “decir nada”, puede ser eficiente en ese acto comunicativo (por ejemplo, en entrevistas a políticos que evaden contestar a las preguntas o en situaciones médicas donde se evita con tecnicismos enmascarar situaciones duras para el paciente).

Las situaciones profesionales son tantas y tan diversas que la formación lingüística exige una preparación particular. Entendemos de forma intuitiva que existe una transcendencia desigual del dominio lingüístico en el ámbito laboral. Así lo prueba la tesis doctoral de Briz Villanueva (2014), que estudia la importancia de la comunicación oral en la empleabilidad encuestando a 150 directores de recursos humanos de empresas de distinto tamaño y ámbitos (manufactura, construcción, comercial, educación...). Los resultados de este estudio muestran que en la selección de personal se le da más importancia a la competencia oral en aquellos puestos que requieren una formación universitaria, más en las organizaciones privadas que públicas (los procesos de selección de empresas privadas suelen culminar con entrevistas) y más en los sectores como educación, industria o comercio. Parece claro que hay profesiones donde la lengua es un instrumento de trabajo principal (como en el

caso de la educación) y otras donde prevalece la técnica manual (como el caso de la alfarería, por ejemplo). En este estudio se pide a los encuestados que seleccionen tres entre cinco candidatos atendiendo a su competencia técnica (CT) y su competencia en comunicación oral (CCO). Los resultados de la tabla 1 muestran que se valora sobre todo la CT, aunque la CCO sea media o baja.

Elección de 3 candidatos entre 5
1.º CT alta y CCO media (333)
2.º CT media y CCO alta (307)
3.º CT media y CCO media (159)
4.º CT alta y CCO baja (36)
5.º CT baja y CCO alta (15)

Tabla 1. Competencia técnica (CT) vs. competencia en comunicación oral (CCO).

Los resultados son comprensibles porque, salvo en los casos en que la lengua es el instrumento principal de trabajo, lo que interesa es que un mecánico o un médico solucione los problemas del coche o de salud atendiendo al conocimiento de la técnica, aunque no nos sepa explicar a qué se deben o todo el mecanismo que ha llevado a cabo para el diagnóstico y consecuente solución. Sin embargo, en el caso de un reportero, un profesor o un psicólogo, por ejemplo, el manejo de la comunicación es fundamental para que su trabajo sea eficiente. Hay muchos trabajos en los que el conocimiento se transmite a través de la palabra para persuadir. Y a esta función básica de la comunicación hay que sumarle la competencia pragmática y la sociocultural, que forman parte de la llamada inteligencia emocional y favorecen la eficacia en cualquier contexto comunicativo laboral. Por ejemplo, el médico, además de saber curar debe saber transmitir confianza a su paciente como parte de la terapia, e igualmente la peluquera debe entender el estilo y gusto del cliente para hacer un servicio satisfactorio. Nos encontramos ante actos persuasivos no directos donde la conversación es parte metodológica del proceso. El conocimiento del destinatario es importante para modelar el proceso, así como el tema, la intencionalidad y el contexto, de manera que el uso de la lengua (competencia pragmática) y de la cultura (conocimiento del contexto y del destinatario) se convierten en claves para conseguir objetivos laborales.

Teniendo en cuenta la investigación de Briz Villanueva (2014) sobre las destrezas de comunicación oral valoradas en el desempeño profesional y el currículum educativo de la materia de Comunicación que se imparte en los módulos de Formación Profesional Básica,

vamos a plantear las necesidades formativas que un estudiante de este nivel educativo requiere en materia de comunicación lingüística para poder desenvolverse en el empleo para el que se está preparando. De este modo, la necesidad de desarrollar la competencia pragmática y sociocultural (formando parte de la inteligencia múltiple) y la competencia en lengua oral, así como los procedimientos de evaluación en materia comunicativa para la empleabilidad y las conductas comunicativas que dificultan el empleo, justifican una didáctica de la lengua específica para cada módulo profesional que trabaje los géneros orales de la entrevista y la conversación formal como medios para lograr una buena competencia comunicativa en los ámbitos laborales concretos.

2. Inteligencia múltiple y comunicación oral

En la mayor parte de los empleos (como en la comunicación cotidiana) prevalece el medio oral frente al escrito, que por sus características de espontaneidad y presencialidad del emisor y los destinatarios requiere un mayor dominio de la adecuación discursiva y de todos los valores de inteligencia múltiple, pues no hay tiempo para la planificación del mensaje como sucede en la elaboración de un texto escrito. En la tabla 2, se resumen los principales aspectos que deberían dominarse para lograr la comunicación eficaz.

Inteligencia lingüística	DOMINIO de vocabulario, sintaxis, discurso, pragmática, registros
Inteligencia intrapersonal	CAPACIDAD para aconsejar, de autocontrol de emociones, reflexión, metacognición, reconocimiento de autoestima...
Inteligencia interpersonal	CAPACIDAD de escuchar, empatizar, comunicar, dominio del lenguaje no verbal, trabajo en equipo, liderazgo, resolución de conflictos...

Tabla 2. Inteligencia múltiple y comunicación oral.

Deberían enseñarse en las aulas los dominios de la inteligencia emocional (Goleman, Boyatzis y Mckee 2002: 72-73), que se pueden resumir en 1) conciencia de uno mismo, 2) autogestión, 3) conciencia social y 4) gestión de relaciones. La confianza en uno mismo para poder desenvolver un proyecto de trabajo, la adaptabilidad con optimismo como forma de gestionarlo, junto con una conciencia social de empatía y servicio al cliente, y una capacidad de gestión colaborativa y resolutiva en todas las circunstancias que se creen en el trabajo, son dominios principales que hay que desarrollar.

Igualmente, puesto que la comunicación laboral prioritaria será la oralidad, habría que dedicar especial atención a la lengua oral en la formación lingüística de las ramas

profesionales. En una encuesta realizada en 2019 a 300 estudiantes universitarios sobre su conciencia en formación en lengua oral en las distintas etapas educativas, los resultados mostraron una valoración muy insuficiente con porcentajes similares (en educación primaria y secundaria 83,1%, en bachillerato 76,6% y en la universidad 74%). Esta percepción de los estudiantes sobre la deficitaria formación en comunicación oral que han recibido a lo largo de toda su escolaridad se ve también reflejada en el tiempo dedicado a estas prácticas en los libros de texto y en la ausencia de pruebas de evaluación orales constituidas en las programaciones (Martín Vegas, en revisión).

Por lo que respecta al currículum educativo de Comunicación y Sociedad I y II de Formación Profesional Básica (BOE 05/03/2014), la parte de comunicación se divide en tres que, según la normativa, deben equiparse en atención horaria: 1) utilización de estrategias de comunicación oral, 2) utilización de estrategias de comunicación escrita y 3) lectura/interpretación de textos literarios. Sospechamos que, en realidad, como sucede en los otros niveles educativos preuniversitarios, la parte menos atendida es la oral. No obstante, incluso si se cumpliera en la práctica el mandato del currículum, en este nivel de estudio, si cabe más que en cualquier otro, la enseñanza de la lengua oral se debería trabajar mucho más que la escrita y, sin duda, mucho más que la interpretación de textos literarios, pues debido al perfil de alumnado, es muy probable que no sean los textos literarios los que más les interese ni los más apropiados para su nivel de lectura.

Los estudiantes de Formación Profesional según la normativa deberán estudiar en Comunicación las características y los tipos de los siguientes géneros orales: entrevistas, reportajes, conferencias, charlas académicas y formatos audiovisuales. Y en la composición deberán realizar presentaciones y exposiciones. Resulta totalmente incomprensible que se plantee en estos niveles educativos una formación para elaborar conferencias y otras charlas académicas, cuando estos géneros son lejanos al ámbito laboral para el que se prepara a los estudiantes de este nivel. La entrevista sí es un género adecuado, igual que puede ser la exposición breve, pero se olvida el que sería el género oral más frecuente y necesario en estos perfiles: la conversación formal. Esta es la destreza comunicativa oral más relevante para el desempeño profesional y la menos estudiada en cualquier nivel educativo.

3. Procedimientos de evaluación para la empleabilidad

Ya hemos visto que para seleccionar a un empleado se valora más en términos globales la competencia técnica que la comunicativa (Briz Villanueva 2014). En este mismo estudio se muestra que en el sector privado se prima en esa selección la prueba de la entrevista, por

delante de la observación de la conducta y de los informes de los directivos del empleado. Es decir, el contacto personal con el candidato es muy importante en este sector (no en el público) y el género oral de la entrevista va a informar de los aspectos que serán decisivos en la contratación: la capacidad de organización y planificación, de resolución de problemas, de adaptarse a nuevas situaciones y de tomar decisiones. En segundo lugar, se valoran competencias transversales de tipo comunicativo que se refieren, según los indicadores de Briz Villanueva (2014), al trabajo en equipo, al liderazgo, a la comunicación oral y escrita en la lengua nativa y a las habilidades en las relaciones interpersonales. Valora varios ítems para medir la importancia de la CCO en la empleabilidad (gráfico 1) que se solapan en su definición y que constatan, pese a este error, la dificultad de medir la competencia oral: por ejemplo, como vemos en el gráfico, mezcla variables de medición como son las capacidades expresivas (P16_06), géneros (P16_03), habilidades sociales (P16_05)...

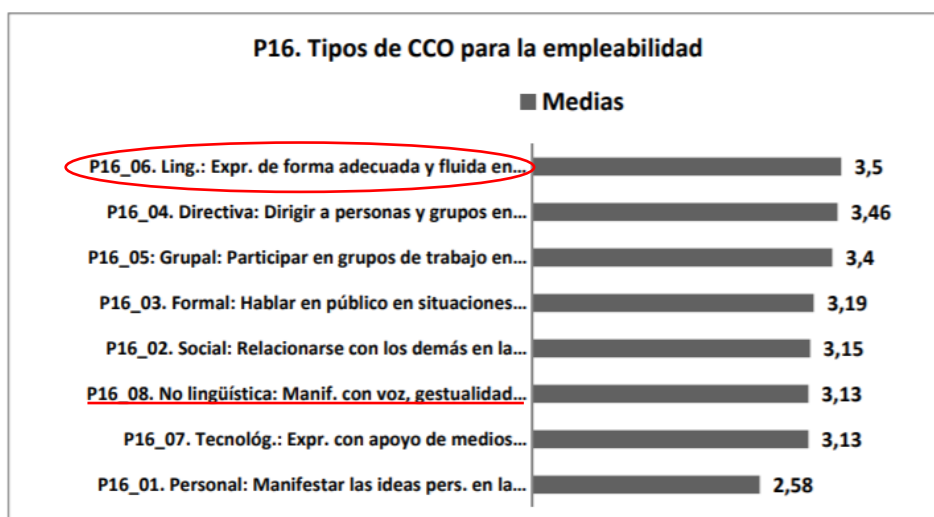


Gráfico 1. Tipos de CCO para la empleabilidad (Briz Villanueva 2014: 568).

En esta tabla de variables, se da más importancia a la expresión adecuada y fluida (que incluye según el mismo informe la semántica, la lingüística fonológica, la morfosintáctica y la textual) que a otras variables como la etiquetada como personal y que define como “manifiestar las ideas personales en la vida diaria”. La confusión y mezcla de variables en este estudio refleja la necesidad de formación e investigación en comunicación lingüística aplicable al ámbito de la didáctica y de la empleabilidad y, a su vez, la necesidad de un estudio que valide qué se debe evaluar en la competencia oral y, al mismo tiempo, qué debe enseñarse. Faltan programas de intervención didáctica en este ámbito y pruebas validadas de evaluación que determinen niveles de CCO.

Esta misma confusión de criterios de evaluación se aprecia en la redacción del currículum educativo de Comunicación y Sociedad I y II de Formación Profesional (BOE 05/03/2014). Se distinguen cuatro apartados temáticos: 1) Aplicación de la escucha activa a la comprensión de textos orales: estrategias lingüísticas, parafrasear y resumir (memoria auditiva, atención visual, empatía). 2) Intercambio comunicativo: elementos extralingüísticos, uso formal e informal de la lengua oral, adecuación al contexto, tono de voz. 3) Aplicación de las normas lingüísticas: organización de la frase, estructuras gramaticales básicas, coherencia semántica. Y 4) Exposición de ideas y argumentos: organización de contenidos, estructura, uso de la voz y dicción, usos formales e informales, adecuación, lenguaje corporal, estrategias para mantener interés. La distribución de contenidos evaluables es confusa y errónea. Por ejemplo, incluye el tono de voz como un rasgo de estudio en el intercambio comunicativo y también en la exposición de ideas. No es el rasgo paralingüístico más destacable de la oralidad pero, en cualquier caso, su presencia en ambos apartados, así como la presencia del lenguaje corporal en uno y no en otro, parece fruto de la intuición de un hablante sin conocimientos de lingüística. El primer apartado es incluso más equívoco: incluye en la comprensión de textos estrategias expresivas como el resumen, que sirven para evaluar si se ha entendido bien o no un discurso pero que forman parte del proceso de expresión y requieren un apartado y técnicas didácticas independientes y no siempre ligadas a las de formación para la escucha. La terminología lingüística empleada en el apartado 3, aplicación de las normas lingüísticas, es repetitiva y refleja el gran descuido que desde la administración se presta al estudio de la lengua oral en la Formación Profesional, pues la redacción del currículum en esta materia carece de rigor académico, de conocimiento lingüístico e incluso de orientación para cualquier profesor de lengua que deba interpretar y adaptar el currículum a sus aulas.

En esta misma normativa educativa, las estrategias de comunicación escrita están muy mal definidas desde el punto de vista lingüístico. Por ejemplo, en el análisis lingüístico de textos distingue conceptos sintácticos, como funciones de subordinadas, de oraciones compuestas y otras partes de la oración, sin ninguna alusión al conocimiento del léxico, tan importante para comprender y producir un texto. Y en cuanto a los trabajos que deben desarrollar los estudiantes de Formación Profesional, señala los informes, ensayos y textos académicos y científicos, como si fueran los textos más frecuentes en el entorno profesional de un mecánico, un peluquero o un auxiliar de clínica, por citar algunas ramas profesionales de esta formación reglada.

Los estudiantes de Formación Profesional deberían formarse en habilidades comunicativas primarias en la vida social y aplicables al empleo, y en habilidades de comunicación complementarias específicas de cada módulo profesional. A diferencia de la enseñanza de la lengua en Secundaria y en Bachillerato, donde los estudiantes no tienen definido su futuro profesional, la didáctica en Comunicación en los módulos de Formación Profesional Básica debe tener un desarrollo específico en cada caso en función de la práctica para el desarrollo de cada oficio. El conocimiento de la lengua no puede basarse en la sintaxis y eludir el léxico específico de cada rama profesional así como el dominio de los géneros discursivos que más se desarrollarán en función de la interacción y la temática en cada empleo. De esta manera, los contenidos y las estrategias comunicativas que deben ponerse en práctica en esta etapa formativa se tienen que centrar en el análisis y la producción de actos comunicativos propios de cada oficio y válidos para el desarrollo de tareas resolutivas en cada uno de ellos. Se deben concretar los procedimientos de evaluación para empleabilidad en cada módulo profesional y preparar a los estudiantes en función de ellos.

La entrevista y la conversación son los géneros orales que permitirán evaluar la empleabilidad en el momento de acceso al puesto de trabajo y, en parte, en el proceso del desarrollo de la actividad profesional. Por tanto, son los géneros que deben estudiarse y desarrollarse en la materia de Comunicación en la Formación Profesional Básica.

4. Conductas comunicativas que dificultan el empleo

Conocer qué conductas comunicativas pueden dificultar el empleo es un medio para valorar aquellos aspectos que hay que trabajar en las aulas de Formación Profesional. Briz Villanueva (2014) aplica un cuestionario con múltiples ítems valorativos y los resultados, en un índice de mayor a menor, siguen el siguiente orden: tendencia a la mentira, descortesía, lenguaje intolerante, agresividad verbal, falta de coherencia, expresión pedante, expresión autoritaria, expresión oscura, pronunciación incorrecta, déficit de fluidez y oratoria, carencia de léxico, incorrección de la sintaxis y voz inexpresiva. Existe un problema en la medición y evaluación de los rasgos por falta de delimitación conceptual y mezcla de criterios, igual que sucede con los ítems del gráfico 1 que ya comentamos. No obstante, dentro de esta lista de ítems, algunos tan generales e inclusivos, llama la atención que los rasgos más próximos a aspectos estructurales de la lengua como la fluidez y la oratoria (que incluyen muchos de los otros rasgos), la falta de léxico y la incorrección sintáctica (ambos determinan la fluidez verbal) se consideren menos importantes que otros como la mentira o la descortesía, que dependen de la voluntad del hablante, o como la pronunciación, que es un rasgo generalmente correcto en

hablantes de lengua materna. Es decir, aquellos rasgos que se pueden cumplir con facilidad, como el no decir mentiras (o que no se note), el usar las marcas de cortesía que correspondan (que son pocas) o el pronunciar correctamente (que salvo que se tengan problemas articulatorios, se pronuncia bien) son más valorados que el tener un vocabulario rico y una expresión fluida en frases bien interconectadas sintácticamente, rasgos que distinguen la competencia lingüística de los hablantes en niveles múltiples y que requieren un aprendizaje producto de un conocimiento y una cultura que no se adquiere en pocas lecciones.

Según la encuesta del estudio de Briz Villanueva, los rasgos que se adquieren más fácilmente son los que más se valoran en la empleabilidad. Esta apreciación da una idea de que lo que más se valora son los rasgos superficiales, los que responden al saber estar o a la adecuación contextual (no ser agresivo, ser educado) al margen de la expresión lingüística. Si estos resultados pueden extrapolarse a la generalidad de la opinión de empleadores, podremos decir que todos estos cursos que se venden en la actualidad y que enseñan a hablar bien en público en veinte horas son realmente exitosos, porque enseñan lo fácil, que es lo que más se aprecia: ser entusiasta transmitiendo ideas, ser convincente y persuasivo, hacer que el mensaje destaque..., saberse vender, en definitiva. No hay duda de que para enseñar a comunicarse oralmente hay que enseñar a luchar contra el miedo a hablar en público, a tener confianza en uno mismo y a que eso se note en el discurso, a saber usar bien el lenguaje corporal... (Cortés 2019). Hay cosas que hay que hacer y otras que no, y ambas se pueden enseñar y aprender con facilidad: conocer al interlocutor ayuda a tener confianza, ensayar la exposición da seguridad, iniciar el discurso de forma impactante o intercalar anécdotas personales y toques de humor favorece la captación del oyente, vocalizar y realizar inflexiones de voz evita la monotonía y mantiene atento al interlocutor, también mirar al público de forma alternante en las exposiciones y no leer el texto, no hablar muy deprisa, cuidar gestos y vestimenta... Son aspectos que se refieren a la interlocución emisor-receptor/es, a los rasgos paralingüísticos y a la puesta en escena, principalmente. Sin embargo, aquellos rasgos que se refieren a los principios del buen hablar, la corrección lingüística, la adecuación, la claridad expositiva y argumentativa y la eficacia comunicativa (conseguir el fin propuesto), no son fáciles de enseñar ni de aprender en unas clases. El uso que los hablantes hacen de la lengua en función de estos principios implica una selección de léxico y de estructuras sintácticas que, si no se dominan, no surgen con buena voluntad. El vocabulario y su organización discursiva están ligados al propio conocimiento del tema que se quiere exponer y si no se tiene esa cultura, no se puede desarrollar. Es en esta línea en la que debe desarrollarse la didáctica de la comunicación en el ámbito de la Formación Profesional Básica, en el conocimiento del mundo

laboral en que se está formando y en el procesamiento de situaciones comunicativas propias de ese empleo en formas lingüísticas (léxico específico) y situaciones comunicativas particulares.

Los problemas metodológicos en la didáctica de la lengua oral se deben a la falta de funcionalidad de contenidos. Por este motivo, planteamos a continuación dos propuestas didácticas para el desarrollo de la comunicación oral en la Formación Profesional Básica centradas en los géneros más frecuentes en el empleo: la entrevista y la conversación.

5. Desarrollo didáctico de la comunicación oral en el aula de Formación Profesional

Parece claro que la formación en comunicación oral es prioritaria respecto a la escrita en el desempeño de cualquier empleo y, particularmente, en los formativos de la etapa educativa que nos ocupa. Además, el enfoque de enseñanza de la lengua española debe tener una orientación metalingüística, es decir, el conocimiento de la estructura de la lengua materna debe servir para mejorar la competencia comunicativa y el análisis descriptivo debe plantearse desde parámetros semióticos que permitan marcar diferencias comunicativas en el uso de cada signo lingüístico. Este enfoque metodológico que defiende el desarrollo de la conciencia lingüística de los estudiantes planteando ejercicios de reflexión sobre la lengua dentro del contexto del acto comunicativo tiene cada vez más fuerza en las teorías didácticas de la gramática (Bosque 2015, Fernández López y Martí Sánchez 2019) aunque todavía no se ve reflejado en los libros de textos de la educación preuniversitaria y, probablemente, tampoco en gran parte de las clases de lengua española. Es imprescindible desarrollar una didáctica de la lengua completamente funcional en Formación Profesional y los estudiantes deben ser conscientes de ello; solo desde un planteamiento utilitario de la didáctica se sentirán motivados y entenderán que la competencia lingüística les servirá para mejorar su comprensión y expresión en los contextos laborales que les interesan.

Los aspectos más destacables que se deben trabajar son la ampliación del vocabulario, por una parte, y el desarrollo discursivo, por otra. En el caso del léxico, se deben trabajar en la clase de lengua los lenguajes específicos de las ramas profesionales de los estudiantes nivelando léxico disponible (frecuente) y más especializado (más técnico) en función de los distintos actos comunicativos que se desarrollen. En el ámbito del empleo es frecuente la alternancia de dos tipos de comunicación, la llamada horizontal o comunicación interna y la vertical o comunicación externa. Trabajar con ambos tipos presentando modelos de textos

donde los interlocutores sean, bien colegas, o bien, profesional y cliente, muestra las dos situaciones frecuentes donde prima un tipo de léxico más o menos especializado buscando en cualquier caso la eficacia comunicativa, tanto con un colega que comparte el mismo vocabulario como con un cliente que requiere entender, por ejemplo, cómo funciona una caldera de la calefacción (a qué botón hay que pulsar, cómo controlar la presión...) pero que no le interesa el mecanismo interno de la máquina.

Respecto al desarrollo discursivo, se deben presentar textos verosímiles que desarrollen estas situaciones comunicativas funcionales en cada empleo para trabajar la comprensión y la expresión en cada caso. El estudio de estrategias comunicativas puede llevarse a cabo mediante el análisis de textos orales difundidos en medios de comunicación de masas o secuencias de películas de ficción. La educomunicación es la metodología más apropiada para reflexionar sobre la validez signífica de cada mensaje y entender su valor locutivo. El estudio de la fuerza de la palabra en podcasts de radio o en conversaciones o tertulias televisivas permite entender conceptos pragmáticos como el de “adecuación” en función del tema, los interlocutores o el contexto. La corrección y precisión de los mensajes depende de convenciones culturales y, en general, de la llamada competencia sociocultural (Santiago Guervós y Fernández González 2017, cap. 11). El conocimiento de las convenciones en cada acto comunicativo permite el control del enunciado, el buen uso de las formas de cortesía según la distancia social y, en general, el dominio del discurso en beneficio de la eficacia perlocutiva. Es importante que los estudiantes aprecien que hay una motivación racional detrás de cada elección lingüística (Escandell Vidal 2005: 98) y que esta selección conlleva unos efectos muchas veces económicos en las relaciones laborales.

Estudiar actos de comunicación verosímiles educa en la recepción crítica y debe preceder siempre en didáctica a los ejercicios de expresión (Martín Vegas 2023). El desarrollo del sentido crítico es un proceso fundamental en la orientación laboral. Por eso, y pensando en la funcionalidad de los actos comunicativos en el ámbito del trabajo, la entrevista y la conversación formal deben ser los discursos primordiales en el estudio, y las muestras televisivas y cinematográficas son óptimos recursos para trabajar la comprensión y, posteriormente, la producción.

5.1. La entrevista, género de acceso al empleo

La diferencia entre una entrevista de trabajo y una conversación profesional es gradual, pues la planificación y el objetivo, más marcado en la entrevista, afectan en mayor o menor medida a conversaciones de trabajo donde se pretende obtener una información o vender un producto

y donde las circunstancias que las motivan pueden condicionar más o menos la espontaneidad del discurso. En la entrevista no solo el empleador tiene planificada su estructura argumental, también el candidato al empleo debe prever respuestas a preguntas posibles. Un banco de datos de entrevistas publicadas en internet lo más cercanas posible al módulo profesional que se esté estudiando debe servir de modelo de trabajo para el análisis y la reflexión de la comunicación.

La tipología del género de la entrevista está condicionada por cada uno de los factores que intervienen en el acto de comunicación (Olmedo Urbano 2014, cap. 4) y, en el caso de la entrevista laboral, estos factores dependen del tipo de trabajo al que se opte. Por eso, es fundamental conocer las competencias que serán evaluadas para el acceso al puesto de trabajo que se pretenda con el fin de preparar la entrevista y planificar las respuestas a preguntas probables (Gil Flores 2007). Hay muchas guías sencillas publicadas en internet que aconsejan para tener éxito en entrevistas laborales. La discusión en clase sobre el valor de rasgos que afectan a la imagen física, al lenguaje no verbal o a la argumentación lingüística en preguntas modélicas de cada empleo es la metodología didáctica adecuada que venimos defendiendo aquí en pro de la reflexión y comprensión de la funcionalidad comunicativa.

5.2. La conversación, género comunicativo en el proceso del desarrollo laboral

La competencia conversacional formal, con diferencias graduales en función de la situación y del empleo, también puede trabajarse a partir de un corpus audiovisual publicado en medios de comunicación de masas y en cine. El conocimiento del interlocutor, del tema tratado y de la finalidad del mensaje permitirán la adecuación discursiva que facilite el éxito del acto comunicativo.

Los estudios sobre la competencia conversacional se han centrado, principalmente, en la descripción de aspectos formales y funcionales que marcan los turnos de palabra (introducción de opiniones, digresiones, retomar el tópico...), su mantenimiento (marcas de función fática, paráfrasis...), señales de acuerdo o desacuerdo, marcas para resolver problemas (marcar distanciamiento, incluir duda...) y, en particular, en la relación de los distintos tipos de marcadores conversacionales (por ejemplo, Martín Zorraquino y Portolés Lázaro 1999). Sin embargo, en los últimos años, debido a la importancia didáctica del género en español como lengua extranjera, se han publicado trabajos muy interesantes como el de Cestero Mancera (2016), que expone las bases para la investigación y enseñanza del género en la adquisición de una lengua extranjera y señala propuestas didácticas válidas igualmente para el desarrollo competencial de la lengua materna. Las actividades y estrategias de interacción

oral expuestas en el *Marco común europeo de referencia para las lenguas* (2001) en los niveles B2, C1 y C2 son útiles para la didáctica en Comunicación en Formación Profesional Básica, pues responden al propósito de funcionalidad que estamos priorizando en aspectos básicos de las conversaciones profesionales como son el intercambio de información, la interacción para obtener bienes y servicios, pedir aclaraciones, cooperar en el desarrollo de una conversación o colaborar para alcanzar un objetivo (comprender instrucciones, esbozar un problema con claridad especulando causas y consecuencias, comparando ventajas y desventajas...). Todos estos apuntes son muy interesantes como punto de partida para la elaboración de propuestas didácticas de la conversación en los distintos ámbitos laborales de la Formación Profesional Básica.

6. Conclusión: Necesidades formativas en comunicación oral para el empleo

La competencia comunicativa en la Formación Profesional no ha tenido ninguna atención ni como investigación lingüística ni didáctica y consideramos, a partir del plan de estudios especificado en el currículum educativo en la materia de Comunicación, que es muy probable que esa desatención se traslade desde el mal planteamiento de la normativa a las aulas. En este estudio destacamos la trascendencia que el dominio lingüístico tiene en el ámbito laboral principalmente en la comunicación oral de los dos géneros más frecuentes: la entrevista y la conversación formal. Atendiendo a la necesidad de desarrollar una didáctica eficaz que permita un aprendizaje funcional para el ejercicio del empleo, abogamos por la atención en las aulas de Formación Profesional a la lengua oral con el objetivo de ampliar el vocabulario específico en cada rama y de que los estudiantes aprendan a desenvolverse en situaciones comunicativas de relativa formalidad que van a tener que afrontar en sus trabajos futuros. Una metodología de didáctica de la lengua centrada en el proceso, en el análisis reflexivo de actos comunicativos orales extraídos de los medios de comunicación y de audiovisuales cinematográficos, e instrumental al servicio de la comprensión y producción de secuencias comunicativas tendrá la eficiencia esperable en la formación para ejercer la profesión.

Se trata de desarrollar la competencia comunicativa de los escolares de Formación Profesional sin perder de vista el ámbito laboral para el que se están preparando. Existen prejuicios y estereotipos negativos en muchas variedades diastráticas propias de profesiones técnicas que no requieren formación universitaria. No existe ninguna base científica que justifique la prelación de excelencia de las lenguas y sus variedades (Moreno Cabrera 2000), pues cada comunidad lingüística usa la lengua en función de sus necesidades comunicativas. Por este motivo, un hablante es competente lingüísticamente cuando consigue sus objetivos a

través de los actos de habla en relación con las funciones comunicativas que se plantee. Por consiguiente, en Formación Profesional hay que enseñar las variedades lingüísticas que sean más funcionales en cada oficio, las más cercanas en uso y por interés comunicativo para cada grupo de alumnos. Solo a través de una didáctica de la lengua orientada a la formación laboral se preparará a trabajadores competentes lingüísticamente y se logrará que la asignatura de Comunicación sea útil en los módulos profesionales.

7. Referencias bibliográficas

- Bosque, I. (2015): “Nuevas reflexiones sobre la enseñanza de la gramática. Actitudes frente a contenidos”, II Jornadas GrOC, Barcelona, UAB, 5 de febrero de 2015. <http://www.edugroc.com/castellano/jornadas/jornadas-2015/>
- Briz Villanueva, E. (2014): *Estudio de las destrezas expresivas de comunicación oral relevantes para el desempeño profesional: implicaciones sobre el currículo educativo*. Repositorio de la Universidad de Zaragoza – Zaguán. <http://zaguan.unizar.es>
- Cestero Mancera, A. M. (2016): “La conversación. Bases teóricas y metodológicas para su investigación y su enseñanza en ELE”, *Linred, Lingüística en la red*, XIV, pp. 19-25. www.linred.com
- Cortés Rodríguez, L. (2019): *El habla nuestra de cada día. 102 reflexiones sobre buenos y malos usos en nuestro idioma*, Almería: Universidad de Almería.
- Escandell Vidal, M. V. (2005): *La comunicación*, Madrid: Editorial Gredos.
- Fernández López, M. C. y M. Martí Sánchez (Eds.) (2019): *El desarrollo de la conciencia lingüística en aprendices de español*, Alcalá: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- Gil Flores, J. (2007): “La evaluación de competencias laborales”, *Educación XXI*, 10, pp. 83-106.
- Goleman, D.; Boyatzis, R. y McKee, A. (2002): *El líder resonante crea más*, Barcelona: Plaza y Janés.
- Martín Vegas, R. A. (2023): “La deconstrucción del mensaje: primer paso para la formación en la recepción crítica”, *Onomázein*, 61. DOI 10.7764/onomazein.61.08
- Martín Vegas, R. A. (en revisión): “Diagnóstico de las deficiencias y dificultades de la comunicación oral en las aulas españolas”.

- Martín Zorraquino, M. A. y J. Portolés Lázaro (1999): "Los marcadores del discurso". En Bosque, I. y V. Demonte (Dir.), *Gramática descriptiva de la Lengua española*, 3, Madrid: Espasa, pp. 4051-4213.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2002): *Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación*, Madrid: Secretaría General Técnica del MECD y Grupo Anaya. https://cvc.cervantes.es/Ensenanza/biblioteca_ele/marco/cvc_mer.pdf
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2014): *Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación*, BOE (05/03/2014).
- Moreno Cabrera, J. C. (2000): *La dignidad e igualdad de las lenguas. Crítica de la discriminación lingüística*, Madrid: Alianza Editorial.
- Olmedo Urbano, V. (2014): *Análisis del género entrevista en los medios de comunicación digital españoles*, Málaga: Publicaciones y divulgación científica. Universidad de Málaga.
- Santiago Guervós, J. y J. Fernández González (2017): *Fundamentos para la enseñanza del español como 2/L*, Madrid: Arco Libros/La Muralla.