

Раздел II. Ибероамериканский мир в пространстве и времени: актуальные вопросы языка и культуры

Sección I. El mundo iberoamericano en el espacio y el tiempo: problemas actuales de la lengua y la cultura



AINCIBURU, MARÍA CECILIA
(UNIVERSIDAD NEBRIJA, MADRID, ESPAÑA,
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SIENA, ITALIA)

PREGUNTAS Y RESPUESTAS CULTURALMENTE MARCADAS EN LA ENTREVISTA DE TRABAJO

El intercambio de trabajadores es una realidad consolidada en ámbito internacional, por lo que las entrevistas de trabajo se desarrollan frecuentemente una lengua extranjera. Con el auge de la contratación externalizada y de las empresas de reclutamiento y selección del personal, se difunden guiones de entrevista nacidos en una cultura diferente que implican una respuesta difícil para el candidato. Esta investigación sondea las preguntas que se consideran más complejas de responder en una entrevista de trabajo e intenta aclarar la índole de la dificultad, ilustrar las posibles respuestas y reflexionar acerca de la barrera público/privado en las situaciones interculturales de trabajo, con una proyección didáctica hacia la clase de español como lengua extranjera.

Palabras clave: *pragmalingüística, entornos profesionales, entrevista de trabajo, lengua extranjera, español como lengua extranjera.*

LA ENTREVISTA DE TRABAJO Y LOS GUIONES DIDÁCTICOS

El primer objetivo de este trabajo es indagar acerca de la necesidad de realizar un entrenamiento de los estudiantes universitarios para afrontar las entrevistas de trabajo, sobre todo en lengua extranjera. Los datos que poseemos para apoyar una hipótesis de interés de esta intervención didáctica son los de la Comunidad Europea. Han sido seleccionados porque deberían referirse a un área donde son más frecuentes las entrevistas en lengua extranjera. Los datos del EUROFOUND [1] revelan que, para conseguir trabajo, es necesario realizar más de una entrevista y que las empresas de reclutamiento emplean varias semanas en llenar una vacante. Las estadísticas de la Tabla 1 consideran posiciones del área de “Administración y finanzas y empresas” ofrecidas por empresas de grandes dimensiones [1, 26], dado que se trata de una de las áreas que requieren el título universitario y que externalizan el servicio de asunción del personal.

Existen estadísticas acerca de cuantas personas están trabajando después de haberse recibido en la Universidad o del promedio de meses necesarios para conseguir ese primer trabajo (ambas informaciones en [1, 27], pero no de cuántas entrevistas ha realizado un candidato para encontrar ese primer trabajo. De todos modos, el cruce de información sugiere que en la vida de un graduado universitario será necesario realizar más de una entrevista para lograr una posición de trabajo calificada.

Dentro del mismo campo comunitario, los datos indican que la competencia en lenguas extranjeras permite acceder a un trabajo mejor remunerado[2]. No hay datos de si este factor implica un cambio de velocidad en hallazgo del primer trabajo. Aún con sus vacíos informativos, los datos que hemos analizado permiten suponer que el entrenamiento de los estudiantes universitarios a la situación de entrevista de trabajo es deseable ya que posibilita la reducción de la frustración ante lo inesperado.

<i>País</i>	<i>Selección</i>	
	Semanas	Numero de entrevistas
<i>Austria</i>	8,8	4,0
<i>Bélgica</i>	12,0	3,3
<i>Rep. Checa</i>	7,0	3,0
<i>Francia</i>	10,1	3,5
<i>Alemania</i>	11,1	3,2
<i>Irlanda</i>	6,4	2,8
<i>Italia</i>	10,5	4,4
<i>Luxemburgo</i>	14,4	3,5
<i>España</i>	7,7	3,4
<i>Suiza</i>	11,2	3,3
<i>Holanda</i>	10,6	3,0
<i>Reino Unido</i>	8,5	3,2
<i>Europa</i>	3,4	3,2
<i>Mundo</i>	8,5	9,9

Tabla 1. Media de número de entrevistas y de semanas medio para el reclutamiento

Como previsto, además, la entrevista de trabajo es uno de los géneros que se requieren en los exámenes especializados (entre otros, el BEC para el inglés o, en el caso del español, en las certificaciones de las cámaras de comercio de Madrid y Barcelona, por citar los más relevantes por número de aspirantes). Esta constatación de relevancia de la situación en el ámbito de especialidad contrasta con la realidad de los modelos que tenemos para enseñar a nuestros alumnos cómo comportarse en una entrevista de trabajo y la profundidad con la que se afronta el tema en los manuales de español con fines específicos (en adelante, EFE). La afirmación es fuerte, por lo que intentaremos buscar el respaldo del análisis de manuales y muestras de lengua, especialmente en español.

Las entrevistas de trabajo son géneros ocultos, en cuanto a que su difusión está interesada en las leyes que protegen la privacidad de los sujetos y el pedido de grabación puede aumentar el nivel de ansia del candidato. En realidad, las compañías internacionales de reclutamiento suelen tener una cámara oculta y graban las entrevistas, pero no dan acceso a las mismas por motivos de investigación [3]. La edición de las registraciones, con la supresión de los datos sería deseable, pero es costosa en tiempo. Esta es, probablemente, la primera razón de escasez de muestras reales en las que basar la didactización.

Los dos sustitutos didácticos más frecuentes de las entrevistas grabadas son los guiones de entrevistador (o guiones de entrevista) y las simulaciones. En el primer caso, se trata de una lista de preguntas con las que trabajan las empresas de reclutamiento y en el segundo, de un juego de roles que se actúa en forma más o menos libre para reproducir la secuencia dialógica de la situación comunicativa [4]. Las simulaciones pueden basarse más o menos explícitamente en los guiones de entrevistador, pero colocan el foco en las respuestas, por lo que suelen resultar herramientas de entrenamiento más sofisticadas. Ambos géneros sustitutivos se utilizan en el entrenamiento de nativos y no nativos.

Dado que los guiones de entrevista son instrumentos de trabajo profesional y suelen tener el formato de gráfica y redacción típicos de la empresa de reclutamiento, tampoco son géneros de amplia difusión. En este trabajo hemos recurrido a los guiones contenidos en la bibliografía de cursos universitarios de especialización en recursos humanos y a los publicados por personal de esas empresas (en España, de las 6 empresas de mayor dimensión: Hays, Mercuri Urval, Robert Half, Manpower Professional, Tea Cegos y Factor Humano Consultores). Cuando posible se ha recurrido a las mismas fuentes o a reclutadores para saber lo que la empresa considera una respuesta correcta.

Los guiones de entrevista tienen, según la estructura del guion Manpower, que utilizaremos como base en la experiencia didáctica posterior, cuatro secciones diferenciadas:

- a. Preguntas sobre la experiencia profesional
- b. Preguntas sobre la formación
- c. Preguntas sobre la especialización profesional
- d. Preguntas sobre la empresa en la que se desea trabajar y sobre el cargo

Las indicaciones de uso del guion dejan a criterio del entrevistador el número de preguntas que se seleccionan para cada candidato, pero aconsejan el agregado de al menos una de las llamadas “indiscretas”, que se encuentran en una lista separada. Se trata por ejemplo de las referidas a la esfera privada (¿tiene ud. pareja? ¿por qué ha divorciado? ¿por qué no se ha casado?, entre otras) y a la esfera política (¿es miembro de algún sindicato? ¿tiene afiliación política?). Dado que esas preguntas se encuentran explícitamente en sector de la indiscreción, suponemos que allí se desea colocar el peso emocional de la entrevista. La literatura consultada dice que el entrevistador no debería realizar este tipo de preguntas. García Noya y otros [5,194] las llaman “improcedentes”. Lo cierto es que el entrevistado se encuentra en la disyuntiva de contestar o no contestar, dado que la información es sensible y se siente evaluado en lo personal. Estos autores indican que ante estas preguntas “se pueden observar reacciones que nos van a ayudar a valorar al candidato, las cuales pueden ser de gran utilidad siempre y cuando no se les dé una importancia absoluta y se enmarquen dentro de todas las técnicas de análisis propuestas”. Esto porque se espera que el entrevistador no adopte “el rol del psicólogo que está examinando a su paciente” (ambas citas, en [5, 196]).

Entre los sistemas de simulación de entrevistas distinguimos entre los que se aplican en el aula, como un juego de roles de entrenamiento general, para nativos y no nativos, en clases universitarias y cursos de desarrollo profesional y aquellos sistemas de entrevista automatizados, que utilizan un avatar o una serie de pequeños videos de preguntas. Son ejemplos de este último tipo los que encontramos online [6], por ahora solo relativamente interactivos o por lo menos, centrados en la evaluación de la respuesta, con amplios márgenes de manejo del tiempo y reducida capacidad de adaptarse a las necesidades de una entrevista especializada. Estos rasgos implican que no se respetan los elementos típicos de la situación comunicativa (contexto, distancia entre los interlocutores e imprevisibilidad del intercambio). Creemos que se trata solo un modo de acceder al contenido mediante un canal más innovador, pero que resulta muy diferente respecto al guion.

Aunque es importante tener conocimiento de estos géneros, dado que son los más utilizados en términos didácticos, el objetivo de esta intervención es acercarnos al concepto de dificultad las respuestas y a la individuación de las posibles causas de esta dificultad. Dado que esa complicación no es necesariamente de naturaleza estrictamente lingüística, porque los guiones de entrevista y las simulaciones están pensadas para nativos con competencia lingüística plena, indagaremos en qué sentido podemos establecer ese orden de dificultad para los no nativos. Antes de hacerlo nos parece importante verificar cómo tratan la entrevista de trabajo los manuales especializados de EFE.

LA ENTREVISTA DE TRABAJO EN LOS MANUALES DE EFE

Hay una cantidad muy reducida de manuales secuenciados de EFE (negocios, turismo, salud) de nivel B2 y ninguno de nivel C1. El material complementario existe, pero no suele secuenciarse en relación a los operadores gramaticales o las funciones de los cursos de español con fines específicos. Se trata de material “temático” de apoyo que el profesor ha de intercalar en unidades más tradicionales, lecturas complementarias o pretextos para clases de conversación o debates de estudiantes ya “instruidos” en la lengua.

No es objetivo de este trabajo analizar todo el material del que disponemos para los cursos universitarios, solo los manuales especializados de nivel B1 y B2. Las críticas que suelen realizarse cita general de ELE, que señala la falta de enseñanza formal de contenidos pragmáticos en los manuales por niveles, parece afectar igualmente el sector del material profesional.

En el material en español, el manual *Socios* [7], pensado para el mundo del trabajo y pionero en la secuenciación de contenidos específicos en unidades didáctica por tareas (los libros de fines del siglo XX eran temáticos y suponían que el estudiante ya tenía un nivel intermedio), presenta la entrevista de trabajo en modo muy sucinto en la unidad “Compañeros de trabajo” del nivel 2 (B1). El tema de la selección del personal relaciona a la construcción del organigrama (la tarea final) y contiene el contexto de la entrevista (cómo se sienten los que tienen que entrevistarse, cómo se habla del carácter de los demás, cómo se describe experiencia profesional y la formación), pero no hay una simulación de entrevista. La elección parece adecuada dado que se trata del nivel umbral y la mayor parte de los recursos de atenuación y el manejo de estructuras de disensión pertenecen al nivel B2 [8], [9]. En el manual *En equipo*, es [10] que desarrolla el nivel 3, o sea el B2, el tema también se afronta en una unidad que tiene como tarea final cubrir un puesto de trabajo (unidad 2: “La calidad en la empresa”). Por una parte, la secuencia se compone de material explicativo: se distingue entre aptitudes y actitudes, se revisa el mansionario del cargo y se distingue entre promociones internas y externas a la empresa. Todos esos puntos son relevantes y se completan con una actividad de contraste intercultural que tiene que ver con el género escrito del curriculum vitae. Por otra parte, nuestro género objetivo integra una actividad de comprensión auditiva, a través de la escucha de un fragmento que simula la entrevista para la promoción interna de una empleada. Las preguntas que se intercalan son: “Si termina ocupando el puesto de Directora de Calidad, ¿en qué aspectos cree que tendrá que formarse?”, “¿Y ha sacado conclusiones aplicables? [en este caso, de un curso de “Liderazgo, motivación y gestión de equipos” nombrado por la candidata]”. Por último, se presenta lo que suele llamarse un “caso”.

Le voy a plantear un supuesto. Un buen día, llega a la oficina y se encuentra con que un proyecto, cuya responsabilidad final es suya, ha dado un giro de 180 grados. Es decir, su jefe le pide que lo que ya estaba hablado, documentado, decidido, e incluso, yo diría más, consensuado tiene que desestimarlo y hay que aplicar directrices nuevas. ¿Cuál prevé que será su reacción? [10, 44].

El tiempo dedicado a la muestra es de aproximadamente un minuto y medio. La dinámica de la unidad no permite presentar todas las preguntas posibles y la muestra no es completamente útil para la entrevista de trabajo externa (de selección profesional externalizada) que hemos tomado como modelo. Creemos que tiene un buen nivel de aproximación a las situaciones reales y que enfoca correctamente los aspectos de tratamiento pronominal, lenguaje culto y formalidad que se derivan de los exponentes utilizados. De todos modos, dado que esta es la muestra más amplia que encontramos en un manual EFE, creemos que un estudiante no podría considerarse preparado para un examen de especialidad en base al material proporcionado. Consideramos que es un error buscar que los manuales aborden “todo” lo que grupos específicos necesitan. Los manuales EFE tienen como estudiante objetivo el ya insertado en el mundo del trabajo y no a los estudiantes universitarios.

ANÁLISIS DE ENTREVISTAS DE TRABAJO DE NATIVOS Y NO NATIVOS

Los análisis de entrevistas de trabajo preceptivos o los que asumen el punto de vista del entrevistador son numerosos en Internet y en otros ámbitos más confiables desde el punto de vista científico (material de formación profesional, blogs especializados, entre otros). Por el contrario, los análisis empíricos, por falta de acceso a las muestras reales, son escasos y suelen limitarse a la lengua inglesa. Comprender el tipo de dificultad implícito en la respuesta a preguntas que se realizan en el ámbito de una entrevista de trabajo no es posible en base a la bibliografía empírica con que contamos [11].

Las investigaciones de las que disponemos se distinguen en dos grupos: las que tienen acceso a material real grabado y las que se basan en simulaciones. Entre las primeras, muy escasas, el formato de artículo de revista permite un acceso fragmentado a las muestras. Gumperz [12] estudia cómo los hablantes nativos ofrecen respuestas más elaboradas a las preguntas de las entrevistas que los hablantes no nativos y cómo esta diferencia de competencia lingüística hace que el entrevistador favorezca los hablantes nativos más locuaces. Le Baron y otros [13], [14] evidencian que los entrevistadores se orientan a la producción de las preguntas difíciles para mostrar su autoridad epistémica. En los dos estudios reseñados, se comparan las secuencias conversacionales que los hablantes usan habitualmente con las formas que en las entrevistas de empleo para evidenciar el uso asimétrico de las diferentes estrategias. La investigación de Glenn [15] (2010) también se centra en estas asimetrías, pero las observa en un elemento no lingüístico, la risa, a tra-

vés de diferentes secuencias (la risa del entrevistador, la invitación a reír juntos, la risa del entrevistado). Se muestra que la risa compartida puede no ser un recurso de aspiración a una mayor relación y de nivelación implícita, sino que, cuando es “organizada” o solicitada, se convierte en un evidenciador de las asimetrías de rol. Esta investigación analiza quince entrevistas de empleo en video realizadas en un campus universitario por dos reclutadores profesionales que buscaban graduados a su primer empleo. Los fragmentos transcritos parecen responder a la estructura pregunta-respuesta que esperamos según los guiones editados, aunque no siempre hallamos el tono formal. Es probable que el hecho de que los entrevistadores se trasladen al campus para hacer las entrevistas, cambie el tono del discurso.

El proyecto ELISA (2010–2016, Universidad de Tuebingen, uni-tuebingen.de/elisa) recopila entrevistas de trabajo en inglés con transcripciones y videos para uso didáctico. En realidad, las muestras contienen tópicos descriptivos (cómo empecé, mi trabajo actual, pros y contras de mi trabajo, mi rutina diaria, entre otros), lo que transforma la muestra en una entrevista “sobre” el trabajo. Es de gran utilidad como herramienta preparatoria, dado que obliga a usar estructuras que serán rentables para describir las situaciones de trabajo. Este proyecto constituye un nexo entre el primer y el segundo tipo de trabajos revisados, muestras y simulaciones: por un lado, contiene un número de grabaciones y transcripciones que permite el análisis lingüístico y didáctico, por otra parte, las respuestas contenidas tienen un formato similar al de las encuestas diferidas, en las que se sigue un guion escrito de las intervenciones. Resulta un buen estímulo para la metareflexión pero nos aleja de nuestro objetivo de entrenamiento.

Las simulaciones en forma de juego de roles o automatizadas son las más estudiadas, en parte, porque es más fácil obtenerlas, y también, porque a fines pedagógicos constituyen herramientas de trabajo más consolidadas. Además, el formato electrónico resulta motivacionalmente más eficaz para las nuevas generaciones. Pérez Sabater y otros [16] estudian los estilos de las entrevistas profesionales en inglés como lengua extranjera utilizando simulaciones pedagógicas. Dado que se concentran sobre los actos de habla y los marcadores, los resultados de este estudio son particularmente relevantes para asumir sus consecuencias a nivel de intervención didáctica. Si se compara el estilo de las entrevistas exitosas con las de las que no lo son, a través de la investigación bibliográfica previa, las autoras afirman que este estilo puede caracterizarse con los adjetivos “positivo, dominante, persuasivo, creíble, cierto, categórico”, mientras que, por el contrario, el estilo no persuasivo es “tentativo, vacilante y moderado” [16, 2403]. El estudio aplicado de las autoras consiste en desarrollar un juego de rol (entrevistador/entrevistado) con un grupo de estudiantes universitarios. El análisis evidencia que los estudiantes hacen prevalecer el principio de colaboración y no logran reproducir la situación de asimetría de las entrevistas de trabajo. Paralelamente se revela que, si se prescinde de los rasgos estrictamente lingüísticos (uso de los marcadores, estructuras asertivas e interrogativas, entre otros), la competencia de uso de las estrategias comunicativas (repeticiones, pausas, aclaraciones, entre otras) mejoran la percepción de fluencia en las entrevistas. El hecho de que las simulaciones no asemejen la situación real y que prevalegan los rasgos lingüísticos menos controlados o didactizables es negativo para la intervención en el aula, sin embargo, un sondeo posterior indica que los estudiantes consideraron este entrenamiento muy útil y opinaron que les serviría para afrontar las futuras entrevistas de trabajo en lengua extranjera.

Los resultados de un estudio automatizado de las respuestas en 138 simulaciones de entrevistas de trabajo, esto es, de las expresiones faciales, del discurso producido (número de palabras, secuencia temática y elementos prosódicos como entonación y pausas) muestra que es posible predecir el resultado positivo o negativo de una entrevista [17]. Utilizando un análisis factorial se determinó que resultan significativas para el resultado positivo las variables de fluidez, menor cantidad de palabras “relleno”, utilizar “nosotros” en vez de “yo”, escoger palabras s y sonreír. Sorprende la correlación existente entre evaluación de la primera respuesta y el resultado final, como si la primera impresión de los reclutadores resultara decisiva. Con mayor impacto tecnológico y mayor aparato estadístico, los resultados no son diferentes respecto a los aportados por Pérez Sabater y otros [16].

Un estudio neurocognitivo sobre comprensión y producción de respuestas directas e indirectas en entrevistas de trabajo simuladas [18], utilizando un escáner de resonancia magnética sobre 30 estudiantes universitarios, también confirman con mayor eficacia los resultados obtenidos en los análisis pragmáticos tradicionales: esto es, que para entender el discurso es necesario descifrar la intención comunicativa del interlocutor. Asimismo, es posible que no exista una diferencia significativa a nivel cognitivo entre comprender el discurso y producirlo, aunque se trata de un estudio en simulación, por lo que el estado emocional del informante es diferente al nerviosismo de una entrevista real. La comparación entre respuestas directas e indirectas a la misma pregunta parece confirmar que lo importante es recomponer

su significado dentro del contexto situacional y en su valencia social. Esto se afirmaba ya en estudios anteriores de corte cualitativo como el Wong y Lai [19], del que asumimos el ejemplo.

Interviewer: You've just recently married I see.

Applicant: Yes, but that's no problem. My wife realizes I may have to travel. We've discussed this and she's fully supportive. [19, 11]

La respuesta podría haber sido simplemente afirmativa, mientras que candidato infiere que el entrevistador considera que la nueva situación podría ser conflictiva en un trabajo que implica viajes y el candidato brinda la información que supone anula la amenaza. En los fragmentos aportados en esta investigación queda claro que el fracaso no está en no poder producir un discurso lingüísticamente aceptable en la lengua extranjera sino en el hecho de que la falta de comprensión del significado último de la pregunta genera respuestas inadecuadas. Por ejemplo, en dos respuestas a la misma pregunta:

I: Tell me about yourself.

A1: Okay. I come from a family of five and I am the eldest in the family with one younger brother and sister...

A2: My father is an engineer. My uncle is an engineer too. I graduated from (talks about his high school).

Las respuestas son correctas lingüísticamente, pero el entrevistador espera una consideración de la aptitud al trabajo o de sus cualidades profesionales. Las respuestas, aun cuando puedan entenderse como una explicación indirecta de cómo el background familiar afecta el carácter de un individuo, no resulta certera.

No queremos cerrar esta revisión del análisis de respuestas en entrevistas de trabajo sin subrayar que los mismos elementos de predicción de resultado positivo de una entrevista parecen afectar a los estudiantes no nativos, como hemos hecho en los ejemplos de Wong y Lai [19]. Los estudios se han centrado sobre todo sobre la fluencia [20], en el acento más o menos neutro [21] y en la capacidad de uso de atenuadores y marcadores del discurso [22]. Existen algunos estudios focalizados sobre los malos entendidos de tipo cultural, pero se limitan al estudio de casos y resultan episódicos. Como en otros ámbitos de la pragmática, es posible que la tolerancia a esos pasos falsos dependa de la idiosincrasia del entrevistador y resulte poco predecible. La bibliografía reseñada parece concluir que los rasgos que predicen el éxito de la entrevista son similares en el caso de nativos y no nativos. Los errores gramaticales no parecen incidir mayormente en el juicio final. La causa más habitual del fracaso de las entrevistas de trabajo está en la incapacidad de insertarse en la interrelación comunicativa en forma adecuada.

ESTA INVESTIGACIÓN

Un grupo de 125 estudiantes ELE de Ciencias Económicas del último año de especialidad y nivel lingüístico B2 plus (82 italianos y 43 Erasmus de diferentes países europeos) señalaron las 5 preguntas más difíciles de responder en un guion escrito de 100 preguntas, elaborado a partir de los guiones tres de las empresas citadas en el primer párrafo y con el agregado de 17 preguntas indiscretas elaboradas por dos reclutadores profesionales italianos de una empresa de selección de personal. El cuestionario se distribuyó en español y las traducciones de las preguntas agregadas quedaron a cargo de la investigadora. Dos nativos de lengua española validaron la claridad de las preguntas y su comprensión para el nivel de competencia de los estudiantes.

Los informantes marcaron, utilizando en una casilla antecedente a cada pregunta, las 5 que consideraban más difíciles de responder. Todos habían realizado entrevistas de trabajo reales o simuladas en inglés o italiano en ocasión del evento Career day 2015 de la Facultad de Economía y el 87% habían realizado entrevistas de trabajo reales para el trabajo que ejercían o para trabajos veraniegos. Todos habían realizado al menos una práctica de trabajo no retribuida como parte de su formación académica. Al final del cuestionario, unos renglones libres permitieron justificar la respuesta, aunque no todos los estudiantes lo hicieron. Los resultados de preferencia, esto es, de dificultad percibida, se encuentran en la Tabla 2, acompañadas de los datos básicos de distribución.

Pregunta	Media	DE
<i>¿Tiene pareja? ¿piensa casarse?</i>	87,5	23,4
<i>¿Cuál es su peor defecto?</i>		
<i>¿Qué opina de llevarse trabajo a casa?</i>	82,3	39,2
<i>¿Cómo se comporta usted cuando debe trabajar en grupo? ¿qué rol asume?</i>	77,6	28,6
<i>¿Cuáles son los fracasos de su vida profesional? ¿cómo se los explica?</i>	72,4	42,3

Tabla 2. Las cinco preguntas más difíciles de la entrevista de trabajo

Medias elevadas y desviaciones no demasiado altas indican un comportamiento homogéneo si consideramos que las preguntas eran 117. La justificación mayoritaria de la dificultad está en las frases “uno no sabe cómo responder”, “contestes como contestes, te va mal” o “esas son las preguntas que te obligan a mentir”. Dos estudiantes respondieron que “las preguntas violan el artículo 328b”, lo que nos hace suponer que tienen una preparación detallada acerca de lo que sucede en las entrevistas de trabajo. Se trata de un artículo de la guía para el tratamiento de los datos personales en el ámbito de trabajo y es derivación del internacional de la OIT (Organización Internacional del Trabajo, *Protection of workers' personal data*) según el cual:

El empleador debe abstenerse de las intromisiones en la personalidad de los empleados cuando estas no estén justificadas por el contrato de trabajo e impedir las que pudieran realizar los superiores, colaboradores o terceras personas. Las relaciones personales, cualidades y disposiciones que no contribuyen a determinar la capacidad profesional no deben interesar al empleador y no pueden ser objeto de entrevistas ni memorizarse en algún modo en la documentación laboral. (art. 328b CO).

Es objetivo de esta investigación intentar dilucidar las posibles causas la dificultad percibida. El primer punto para analizar, dado que se trata de estudiantes ELE, es saber el punto de vista lingüístico qué dificultad entrañan las respuestas a esas preguntas. Para ello se realizaron sucesivamente entrevistas escritas a 28 estudiantes seleccionados en el primer grupo (14 italianos, 3 portugueses, 4 franceses, 3 ingleses y 4 alemanes). La tarea consistió en tres actividades: (a) responder a las 5 preguntas, (b) justificar la pregunta ¿por qué el entrevistador hace la pregunta?” y (c) comentar la respuesta (¿qué es lo que complica la respuesta?). Las 3 actividades de la tarea eran facultativas.

Los resultados indicaron que no hubo estudiantes que no fueran capaces de contestar a las preguntas difíciles (todos realizaron la actividad b). Era lo esperado, dado que los exponentes gramaticales necesarios para hablar del estado civil, de las características y capacidades profesionales y del propio pasado (con selección de tiempos y modos verbales) habían sido adquiridos en los cursos anteriores.

— *¿Tiene pareja? ¿piensa casarse?*

La primera pregunta, sobre el estado civil, se había mencionado en los ejemplos “indiscretos” de la sección 1. En los curriculum escritos con el formato europeo [23] no se solicita el estado civil, aunque hay espacio para otros datos sensibles de identificación (nacionalidad, sexo, dirección postal y electrónica) e incluso para una foto. Esos datos de información personal llevan una nota en la que se dice que son opcionales. Los dos entrevistadores consultados sostienen, sin embargo, que es una pregunta habitual, sobre todo en los casos en los que el trabajo requiere que el empleado viaje por cuenta de la empresa o prevé el cambio de sede. Antes de comenzar suponíamos que la edad de los estudiantes encuestados influiría sobre la respuesta y la consideración de dificultad de la pregunta, dado que todos los estudiantes eran solteros. Los estudiantes supusieron correctamente que los entrevistadores sondeaban la disponibilidad a los viajes y, en algunos casos, al trabajo fuera de horario. Las respuestas incluyeron siempre la justificación:

- (1) No, pero convivo con una persona que viaja constantemente...
- (2) Sí, tengo pareja, pero no tengo planes de casarme...

En la actividad c. casi todos los alumnos dijeron que el empleador no debía conocer ese tipo de datos y que era una ocasión “en la que no se podía mentir”.

— *¿Cuál es su peor defecto?*

La segunda pregunta es la que tuvo mayor homogeneidad en la justificación (los estudiantes dijeron que la pregunta intentaba indicar el perfil del entrevistado que no se aprecia en el CV), pero mayor discrepancia en las respuestas. En la práctica, un grupo de estudiantes (los italianos y los portugueses) contestaron mencionando una virtud.

- (3) Creo que me interesa y me absorbe tanto el trabajo que mis compañeros tienden a aprovecharse.
- (4) Soy demasiado puntual y llego a las reuniones mucho antes de lo convenido.

Los estudiantes ingleses, franceses y alemanes dieron como respuesta un defecto, aunque no siempre relacionado con el mundo del trabajo.

- (5) Me cuesta prestar atención a los detalles y no soy muy optimista.
- (6) No sé guardar un secreto, sobre *todo, cuanto son positivos.

El material didáctico ELE que encontramos en la red induce el comportamiento del primer grupo. Por ejemplo, en la transcripción de una simulación [24]:

Pedro: Sí, está muy bien...Ahora practiquemos algunas preguntas. Por ejemplo, tienes que saber qué decir si te preguntan sobre “tus puntos fuertes y débiles”.

Sara: Esa pregunta es bien difícil, pues es complicado no resultar pedante en la respuesta. ¿Alguna sugerencia?

Pedro: Pues yo diría algún aspecto de tu personalidad que, sin ser negativo, llevado a un extremo sí pudiera ser contraproducente en tu trabajo, por ejemplo, el ser una persona excesivamente perfeccionista.

Sara: ¡Ah! Eso está bien, porque además a mí me suele pasar que a veces empleo demasiado tiempo en tareas que otros hacen razonablemente bien en menos tiempo...

Los reclutadores consultados dicen, sin embargo, que esta es una estrategia poco razonable, porque ellos la etiquetan como “evitación” y falta de sinceridad. La pregunta se había formulado, en cambio, para ver cómo la persona se maneja bajo circunstancias de presión. La respuesta ideal debería ser aquella que es sincera, pero muestra que el candidato puede pensar en una estrategia para mejorar. Solo un estudiante respondió de este tipo y no era adecuada al mundo del trabajo.

(7) Tengo muchos defectos. Yo soy muy desordenado en las comidas. Yo me he hecho un menú *en la puerta de la heladera porque me gustaría estar en forma e inscribirme para *la marathon de NY.

Los estudiantes contestaron masivamente que esta es la respuesta que requiere más control por parte del candidato y que obliga a mentir.

— *¿Qué opina de llevarse trabajo a casa?*

A la razón de esta pregunta se contestó en forma más o menos unánime en todos los casos: se indujo que el empleador ofrecía un puesto donde era normal llevarse el trabajo a casa. Las respuestas, en cambio, siguieron el patrón de diferencias de la respuesta anterior. Italianos y portugueses respondieron que estaban dispuestos a trabajar fuera de horario o en casa y en las notas sucesivas muchos argumentaron que era el único modo de encontrar trabajo. Los alemanes, franceses e ingleses contestaron en forma negativa o argumentaron sobre el tema.

(8) Si el jefe lo pide y es una vez al año, es posible hacer el esfuerzo. Esto siempre que después me den las horas trabajadas como vacaciones otro día.

Es posible que la respuesta dependa directamente de las condiciones laborales de país, dado que quienes no realizan el acto disensivo viven en países en donde el mercado del trabajo juvenil está contraído y el entrevistado parece presionado para mostrarse más flexible. Los reclutadores dicen que la respuesta negativa no debería penalizar al candidato sino evidenciar que sabe separar trabajo y vida privada.

¿Cómo se comporta usted cuando debe trabajar en grupo? ¿qué rol asume?

Los dos reclutadores consultados dicen que las respuestas a estas preguntas no deberían tomarse en consideración, dado que se realizan simulaciones específicas cuando el trabajo implica el trabajo en grupo. La mayor parte de los estudiantes ha contestado como si la pregunta fuese “¿le gusta trabajar en grupo?” o con respuestas generales acerca de la repartición del trabajo. Solo dos respuestas de estudiantes alemanes parecen pertinentes:

(9) Por el momento nunca me ha tocado ser el líder de un grupo de trabajo, pero he tenido buenos y malos jefes de grupo. Creo que he aprendido de esos ejemplos y que podré hacerlo bien como el resto del trabajo. Si todos se involucran, sale bien.

(10) Me gusta liderar los grupos. Creo que sé escuchar y que soy exigente a la hora de marcar el ritmo de trabajo y exigir objetivo.

Las respuestas a la actividad c. deberían iluminarnos en la búsqueda de razones para entender el comportamiento de quienes evadieron la pregunta. Sin embargo, la mayor parte de los estudiantes no contestaron. Los que lo hicieron explicaron dos cosas: por un lado que los reclutadores tienen mala opinión de los individualistas y, por otro, que el trabajo en grupo no es lo mismo en los diferentes países. Efectivamente, en Italia suele ser una forma de distribución de las tareas, más que una forma cooperativa de trabajo. La observación es muy interesante desde el punto de vista intercultural.

— *¿Cuáles son los fracasos de su vida profesional? ¿cómo se los explica?*

La quinta pregunta tiene un alcance relativo, aun en simulaciones, dada la escasa experiencia laboral de los estudiantes. Estratégicamente la mayor parte de ellos hablaron de la actitud en el caso de

los exámenes desaprobados. Se trata de casos diferentes porque son frustrantes, pero el estudiante se puede volver a presentar a los exámenes. Solo un 30% contestó sobre situaciones de trabajo verosímiles y esta distribución no se liga con grupos de LM diferente. En todos los casos se trata de errores y no de fracasos.

(11) En la práctica de trabajo, la primera vez que daba consejos sobre los fondos, presenté tres opciones que en realidad no estaban disponibles ¡suerte que no las pidieron! Ahora descargo el documento de ventas con la excusa de dar una copia al cliente.

Ningún estudiante explicó por qué se produjeron en este último tipo, mientras que en el primero la mala predisposición del docente es la causa más citada. Desgraciadamente y en el parecer de los reclutadores, no asumir las responsabilidades de un fracaso suele ser mal visto. Creemos que, ante la falta de y vivencias de los estudiantes en este ámbito, las respuestas pueden asociarse a la pregunta sobre los defectos, dado que implica hablar de sí mismo negativamente. La estrategia de evitación adoptada podría unir también las dos preguntas. Dada la escasez de explicaciones estas hipótesis no pueden considerarse fundadas.

A modo de recopilación general de los resultados, se infiere que las respuestas ponen en juego la competencia pragmática del estudiante en diferentes sentidos:

1. se requiere ser capaz de comprender la intencionalidad de la pregunta, porque desde el punto de vista de la pregunta (a) suele no existir una respuesta justa o errada, mientras que (b) la respuesta directa y no elaborada puede decodificarse como falta de colaboración o incapacidad de prever implícitos; por ejemplo, si se respondiera a la pregunta con monosílabos.

2. es necesario poner en juego estrategias de nivel superior en la elaboración, dado que la pregunta atenta pragmáticamente contra la figura del entrevistado, por razones emocionales (la invasión de la esfera privada) o porque lleva a descubrir lados negativos de la personalidad o del pasado profesional del mismo. En muchos casos el estudiante admite que “debe mentir”.

Esas dos razones deberían justificar la intervención didáctica y el entrenamiento en estudiantes universitarios. La entrevista de trabajo proporciona una estructura donde el estudiante realiza una práctica significativa, no solo de las estructuras gramaticales necesarias para la descripción y la narración, sino de competencia pragmática y estratégica. La existencia de guiones de trabajo de empresas multinacionales atenta parcialmente contra la discriminación de las respuestas y de su interpretación por parte de los reclutadores. Como profesores de lengua no podemos intervenir con eficacia en estos dos ámbitos, pero podemos formar hablantes informados e interculturales y enseñar a matizar las respuestas y a controlar la comunicación en modo que las preguntas no generen la salida de la zona de confort y ulteriores tensiones para el estudiante.

CONCLUSIONES

Es una limitación de este trabajo haber recurrido a los guiones utilizados en las compañías de selección de personal de mayores dimensiones en España. Esta elección focaliza, además, la visión de la selección en solo uno de los momentos de su realización (a menudo la selección incluye test actitudinales, entrevistas con personal técnico de la empresa sin formación en recursos humanos, entre otros). Entendemos que la formación profesional de nuestros estudiantes universitarios se realiza en otras asignaturas y que la capacitación lingüística es lo que puede y debe aportar un curso de lengua extranjera. Las compañías de selección de personal constituyen, por otra parte, el lugar socialmente reconocido para la entrevista de trabajo, pero su personal (con formación psicológica y no técnica) trabaja con un método consolidado por la práctica y no siempre reconocido en áreas de trabajo técnicas.

En los últimos años, las compañías tecnológicas han puesto de moda diferentes formatos de entrevista y han cambiado la formulación de las preguntas que sirven para prever la capacidad creativa, el perfil actitudinal o la capacidad de trabajar bajo presión. Damos algunos ejemplos porque representan un tipo de cuestionario que podría extenderse a áreas diferentes, en las que es importante la capacidad de resolución de conflictos (finanzas, diplomacia, política). En algunos casos, entre paréntesis, se coloca el nombre de la empresa que realizó la entrevista.

¿Cómo metería una jirafa en un refrigerador? (Apple)

¿Se considera un cazador o un recolector? (Dell)

Si al llegar a la oficina tuviera 2.000 emails sin leer y solo pudiera responder 300 ¿Cómo seleccionaría a cuáles contestar? (Dropbox)

¿Cómo le explicaría Facebook a su abuela?

Estas preguntas se parecen más a acertijos y no prevén tanto una respuesta positiva o negativa, sino visualizar la personalidad del candidato y hacer visible el perfil que no se deduce del curriculum escrito. Como las preguntas indiscretas, sacan al candidato de su zona de confort y prueban su capacidad de trabajar en situaciones de presión. Es probable que estas preguntas actitudinales no constituyan nunca un guion, por lo que las posibilidades de trabajarlas en sede didáctica son muy reducidas.

Con todas las limitaciones de este trabajo, por la cantidad de estudiantes sondeados y por la dificultad de encontrar informantes de nacionalidades variadas que puedan responder a la simulación, creemos que la necesidad de realizar entrenamientos focalizados en la gestión de actos disentivos y en la posibilidad de aumentar la competencia en la atenuación queda suficientemente argumentada.

NOTAS Y REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. EUROFOUND (2015). Eurofound Yearbook 2014: Living and Working in Europe. Luxembourg: Publications Office of the European Union. www.eurofound.europa.eu/es/publications/annual-report/2015/
2. EUROPEAN COMMISSION (2007). Languages mean business. Recommendations from the Business Forum for Multilingualism established by the European Commission <http://bookshop.europa.eu/en/languages-mean-business-pbNC3008370/>
3. PUCHOL, Luis (2006). El libro de la entrevista de trabajo. Madrid: Díaz de Santos. ISBN 978-84-7978-960-2
4. Hablaremos siempre de preguntas y respuestas, dado que así aparece en los guiones. En la entrevista de trabajo, como se verá en algunos ejemplos, la búsqueda de información por parte del entrevistador no siempre se produce a través de una frase interrogativa. En muchos casos hay actos de habla afirmativos que requieren una aclaración o un acto disentivo.
5. GARCÍA NOYA, María, HIERRO DíEZ, Enrique y José Javier JIMÉNEZ BOZAL (2001). La Selección de Personal. Sistema Integrado. 2da Ed. Escuela Superior de Gestión Comercial y marketing.
6. Para este trabajo se han analizado los siguientes simuladores de entrevista: Educatur (<http://www.educatur.princast.es/fp/hola/simulador/simulador.html>), Gijón orienta (<http://orientacion.gijon.es/GijonOrienta/simulador0.asp>), Mi primer trabajo (<http://www.miprimerttrabajo.com.pe>), Marcaempleo. Los ejemplos en inglés son más numerosos y de mejor calidad si se mide la posibilidad de combinación de las preguntas y la sensibilidad del programa a las respuestas.
7. MARTINEZ RODRÍGUEZ, María Dolores y M. Lluís SABATER (2000). Socios 2: curso de español orientado al mundo del trabajo. Barcelona: Difusión.
8. BRENES PEÑA, Ester (Ed.) (2011). Actos de habla disentivos. Identificación y análisis. Sociocultural Pragmatics, 1(1), 163–168.
9. MEDINA, Isabel (2012). Los elementos atenuadores para expresar desacuerdo en el discurso oral de estudiantes E/LE universitarios de nivel B1 en contexto de inmersión. Estudio cualitativo. Revista Nebrija de Lingüística Aplicada 11 (6): 104–143.
10. JUAN, Olga; ZARAGOZA, Ana; AINCIBURU, María Cecilia y Beatriz MUÑOZ VICENTE (2006). En Equipo.es 3: Curso de Español de los negocios. Madrid: Edinumen.
11. Véase, por ejemplo: BRAKWELL, Glynis M. (2002). Cómo realizar entrevistas con éxito. [Barcelona]: Gestión 2000. ISBN 84-8088-816-4; FRIEDRICH, Hans (2005). Afrontar con éxito las entrevistas de trabajo: cómo prepararse para la entrevista, qué estrategias desarrollar, cómo llegar a los acuerdos más favorables. 3ª ed. Madrid: El Drac. ISBN 84-88893-43-4; JAY, Ros y Cristina GANCEDO PIPAÓN (2002). Supera la entrevista de selección. Madrid: Prentice Hall, 2002. ISBN 84-205-3583-4; MÁRQUEZ, María Oliva (2006). ¿Qué es la entrevista? Madrid: Biblioteca Nueva, [2006]. ISBN 84-9742-310-0; POPOVICH, Igor S. (2005). El éxito en las entrevistas de trabajo. Madrid: Pirámide. ISBN 978-84-368-1925-0.
12. GUMPERZ, John J. (1992). Interviewing in Intercultural Situations. HERITAGE, John y Paul DREW (eds) Talk at Work. Cambridge: Cambridge University Press; pp. 302–27.
13. LE BARON, Curtis, GLENN, Phillip y Michael THOMPSON (2007). Identity work in employment interviews: managing interviewer identities at the interplay of “File-Self” and the “Real-Self”. Paper Presented at the National Communication Association Convention, Chicago (2007).

14. LE BARON, Curtis, GLENN, Phillip y Michael THOMPSON (2009). Identity work during boundary moments: managing positive identities through talk and embodied interaction // DUTTON, Jane y Laura ROBERTS (Eds.), *Exploring Positive Identities and Organizations: Building a Theoretical and Research Foundation*, Routledge, New York, pp. 191–215.
15. GLENN, Phillip (2010). Interviewer laughs: Shared laughter and asymmetries in employment interviews. *Journal of Pragmatics*, 42(6), 1485–1498.
16. PÉREZ-SABATER, Carmen; MONTERO-FLETA, Begoña y María Luisa PÉREZ-SABATER (2014). Researching powerful and powerless styles: Professional mock interviews in an English course. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116, 2402–2406.
17. NAIM, Iftekhar, Tanveer, Iftekhar, Gildea, Daniel y Mohammed Hoque (2015). Automated prediction and analysis of job interview performance: The role of what you say and how you say it. *Automatic Face and Gesture Recognition (FG)*.
18. BAŠNÁKOVÁ, Jana, BERKUM, Jos van, WEBER, Kirsten, y Peter HAGOORT (2015). A job interview in the MRI scanner: How does indirectness affect addressees and overhearers?. *Neuropsychologia* 76: 79–91.
19. WONG, Irene y Lai PHOOI-CHING (2000). Chinese cultural values and performance at job interviews: A Singapore perspective. *Business communication quarterly*, 63(1), 9–22.
20. MOLINSKY, Andrew (2005). Language fluency and the evaluation of cultural faux pas: Russians interviewing for jobs in the United States. *Social Psychology Quarterly*, 68(2), 103–120.
21. LOCKWOOD, Jane (2012). Are We Getting the Right People for the Job? A Study of English Language Recruitment Assessment Practices in the Business Processing Outsourcing Sector India and the Philippines. *Journal of Business Communication*, 49(2), 107–127.
22. GASSNER, Denise (2012). Vague Language: A Case Study of “Thing” in L1 and L2 Discourse. *International Review of Pragmatics*, 4(1), 3–28.
23. Véase: <https://europass.cedefop.europa.eu/it/about.iehtml>
24. AUDIRIA (2008). Chapter #15: Entrevista de trabajo. A listen-based Learning. <http://www.audiria.com/capitulos-detalle.php?id=134>

MARÍA CECILIA AINCIBURU

CULTURALLY MARKED QUESTIONS AND ANSWERS IN A JOB INTERVIEW

Because the exchange of workers is a consolidated reality in the international arena, job interviews are frequently done in a foreign language. With the rise of outsourced recruitment and firms for recruitment and staff selection, interview scripts born in a different culture involving difficult answers for the candidate are proliferating. The present research investigates the questions that are considered more complex in a job interview, tries to clarify the nature of the difficulty, illustrates the possible answers and discusses the public / private barrier in intercultural work situations, adopting an educational perspective focused on classes of Spanish as a foreign language.

Key words: *pragmalinguistics, professional environments, job interview, foreign language, Spanish as a foreign language.*

María Cecilia Ainciburu es Profesora de Letras (Universidad de La Plata, Argentina) y Dottore in Lettere (Università di Siena, Italia), Master en Didáctica de E/LE y Doctor en Lingüística Aplicada a la enseñanza de E/LE por la Universidad Antonio de Nebrija. Actualmente trabaja como profesora de Spagnolo per l'Economia en la Università degli Studi di Siena (Italia) y como profesora adjunta y coordinadora en los cursos de posgrado de la Universidad Antonio de Nebrija.