ACCIÓN DISCURSIVA EN EL CAMPO DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL

INMACULADA RODRÍGUEZ-ESCUDERO
Universidad de Oviedo

RESUMEN

Se presenta una propuesta de aplicación práctica y funcional centrada en los aspectos básicos de la pragmática de la acción discursiva, con el objeto de proporcionar un esquema secuenciado de micro-acciones, acompañado de sus principios de uso y elaborado para guiar la actuación de profesionales del tercer sector y los servicios sociales en actos de habla que son acuerdos entre un agente de intervención social y un usuario. Con ello, se pretende atraer la atención de lingüistas hacia una práctica profesional necesitada de técnicas y estrategias discursivas para usos corrientes y específicos de la lengua, que persiguen integrar, rehabilitar o reinsertar personas en la sociedad.

Palabras clave: actos de habla, enunciación pragmática, contexto, intervención social.

ABSTRACT

The present proposal has practical and functional applications based on improving basic aspects of pragmatic discourse-in-action. The aim is to provide a sequenced micro-actions template, along with general principles for its uses, that is designed to guide nonprofit and social services professionals when their speech acts constitute an agreement with a social services client. The proposed project is an effort to attract the attention of linguists to a professional context that could benefit from the techniques and strategies of discourse analysis for specific daily uses that aim to integrate, rehabilitate and reintegrate marginalized individuals into society.

Keywords: speech acts, pragmatic enunciation, context, care intervention.

1. EL CONTEXTO DE LA ENUNCIACIÓN EN LA INTERVENCIÓN EDUCATIVA

La propuesta que a continuación se expone es una invitación a desafiar las dificultades que entraña la aplicación de los conceptos relativos a la teoría de los actos de habla y un intento de usar sus aportaciones en un ámbito de actuación concreta. La presente aportación no pretende ahondar en la teorización pragmática ni ofrecer un modelo de validez universal, sino que centra su interés en una primera aproximación tentativa al diseño y sistematización de algunas de las acciones discursivas, de tipo dialogal, con las que comúnmente intervienen trabajadores y educadores sociales, terapeutas, orientadores, técnicos auxiliares y otros agentes sociales. Está destinada tanto a estudiosos de la lingüística aplicada como al cuerpo de profesionales que trabaja para adecuar el comportamiento de las personas con problemas de integración al comportamiento social normativo y que para ello se sirve principalmente de la comunicación lingüística en español como lengua vehicular. Especialmente, escarba en la faceta más utilitaria desde la perspectiva de estos profesionales y, particularmente, de sus modelos de intervención social dirigida.

A partir de la teoría de los enunciados realizativos de J. L. Austin, se propone la viabilidad del establecimiento de una serie de expresiones combinadas adecuadas a los contextos profesionales en los que los agentes ejecutan intervenciones con sus usuarios[1], tipificadas –o que entrañan una rutina conversacional susceptible de tipificarse- y convencionalizadas en sus culturas institucionales, como la orientación, el acompañamiento, el acogimiento, la tutela, etc., las cuales comportan repertorios de expresiones lingüísticas facilitadoras que están gobernadas por reglas y que podrían estudiarse como un subsistema lingüístico que identifica la idiosincrasia profesional. Profesional y usuario deben compartir los mismos conocimientos acerca de lo que las personas con sus mismos roles hacen en determinadas situaciones de diálogos en los centros de apoyo y ayuda social, acerca de cómo el profesional trabaja para mejorar la situación del usuario, saber que para ello le hace preguntas y propuestas, y que el usuario debe obedecer y seguir sus indicaciones a cambio de la obtención de una mejora.

Por consiguiente, se parte del supuesto de que hay un tipo particular de acciones que estos técnicos llevan a cabo cara a cara con sus clientes, en determinados contextos socioeducativos, que puede formalizarse por medio de emisiones concretas, a partir de las contribuciones más clarividentes de la teoría de los actos de habla y de otras aportaciones que la pragmática hace sobre el uso del lenguaje en la comunicación, entendida como actividad cooperativa estructurada regida por normas y convenciones que regulan el cumplimiento de dichas acciones.

Las acciones que con un formato de entrevista abierta emprenden los profesionales de los servicios sociales y el llamado tercer sector conllevan un tipo de intercambio conversacional con una clara función social, enmarcado en un contexto de enunciación propicio para que estas acciones se resuelvan sin obstáculos. Por tratarse de acciones comunicativas institucionales, ligadas a fines socio-profesionales, a pesar de su carácter aparentemente informal y cotidiano, están planificadas y el profesional debe ejercer simultáneamente un control de la propia emisión, esto es, la elección de la forma y la composición lingüística de los enunciados[2] debe cuidarse para que la interacción tenga el alcance y el efecto deseados. El proceso comunicativo es dinámico, pero las acciones y las posiciones de los interlocutores están sometidas a un control y a la supervisión posterior por parte de equipos de profesionales, mediante instrumentos *ad hoc* de evaluación periódica de los objetivos programados que recogen sistemáticamente información específica sobre indicadores de integración. Los técnicos de la intervención gestionan el encuentro o reunión formal con el usuario, estableciendo unas coordenadas espacio-temporales (los actos comunicativos a los que nos referimos se acostumbran a programar con antelación, si bien los hay también con un carácter más espontáneo, por ejemplo, por su urgencia) y una incardinación dentro de los protocolos establecidos al efecto, a partir de los programas y proyectos de intervención respectivos, normalmente confeccionados para reparar necesidades detectadas en sujetos especialmente vulnerables o que habitan en entornos de riesgo (jóvenes infractores o con medidas judiciales, menores no acompañados, personas dependientes, migrantes latinos en situación irregular, etcétera). Ahora bien, para poder controlar y hasta monitorizar la propia producción, no

basta con planificar el encuentro: se hace necesario el establecimiento previo del esquema secuencial de enunciados que van a guiar estratégicamente el proceso de cada intervención-acción.

En relación al contexto de enunciación propicio, trasponiendo las aportaciones que Austin[3] marca como condiciones apropiadas, cabe entonces considerar los siguientes requisitos de la intervención-acción:

1) Debe encontrarse ordenada, autorizada o custodiada según acuerdos formalizados o normas depositadas en los documentos de la institución o instituciones responsables.

2) Debe seguir un procedimiento que describa las acciones consecutivas, las personas encargadas de su realización y los trámites administrativos si se precisaran.

3) Las personas participantes que concurran deben ser las requeridas en el procedimiento y las normas por su rol o cargo, y deben estar en disposición de actuar en la forma que allí se describe en cada uno de los pasos.

4) Debe comportar la producción de enunciados por parte de las personas implicadas en los espacios habilitados y apropiados para el procedimiento y según las normas; y el comportamiento no verbal y verbal deben ser congruentes y funcionales a las acciones descritas.

Resulta decisivo que el contexto del hablar, "como presencia física, como saber de los interlocutores y como actividad" (Coseriu, 1969: 313), no sea el medio abierto (espacio público), sino un lugar habilitado para el intercambio comunicativo, reservado y apto para no recibir interrupciones, discreto y sobrio, como puede ser una sala para entrevistas, la sala de reuniones, un despacho o una sala desocupada. A partir de la delimitación que Coseriu hace del contexto extraverbal, el enunciado debe apelar a un referente contextual accesible, relativamente claro, estable, prototípico, relevante y fácilmente identificable para el usuario.

Siguiendo la teoría de los infortunios[4], si no existe el procedimiento[5] o bien no se puede o no se sabe aplicar, el acto comunicativo resultará fallido, como también lo será si los pasos requeridos no se siguen correctamente. Por consiguiente, en estos contextos profesionales, una enunciación que no esté ejecutando un procedimiento, total o parcialmente, no tendrá el efecto que busca y su

única consecuencia será animar las relaciones personales. Las tramitaciones de las intervenciones responden a distintas fórmulas, todas ellas consistentes en documentar los datos de tal intervención-acción en forma de actas de entrevista, contratos, formularios firmados que informan y son prueba válida del resultado de la acción que el profesional ha llevado a cabo con la participación activa o pasiva de su usuario, ambos autorizados por la norma y el procedimiento que la regulan en mayor o menor medida[6].

Además de estos requisitos, toda intervención con personas en situación de vulnerabilidad o riesgo social consiste igualmente en, al menos, un acto comunicativo[7] que, para llegar a producir un efecto coincidente con el objetivo que persigue el profesional, debe ejecutar la emisión de la combinación secuenciada de enunciados que, como aquí se defiende, puede diseñarse y modelarse en bastantes casos. El acto comunicativo constará de diferentes partes o micro-acciones discursivas ordenadas y asociadas a enunciados imprescindibles, entre los que se contará al menos con alguno de tipo realizativo[8], que el profesional no debe omitir para poder concluir el acto comunicativo con éxito. De acuerdo con la clasificación de Austin, estos actos comunicativos equivalen a aquéllos que, a pesar de su apariencia, traspasan el ámbito del lenguaje de uso cotidiano y se adentran en el terreno de las consecuencias legales (por ejemplo, dejar de ser beneficiario por un tiempo de un recurso por incumplimiento de la norma de centro suele ser una de las penalizaciones frecuentes impuestas por estos técnicos). De cualquier manera, el acto se realiza, pero entre sus resultados se encuentran los fallos, los cuales pueden comportar obstáculos y sanciones que impiden o retrasan la consecución de los objetivos. El acto en estos contextos profesionales implica que el agente de intervención profiera los enunciados directamente ante el usuario o cliente. Las micro-acciones realizadas al emitir la serie de enunciados equivalen a un predicado realizativo explícito o implícito.

2. MODELOS DE ACUERDO: MICRO-ACCIONES Y ORDEN DE LOS ENUNCIADOS

El dispositivo que se presenta a continuación está construido y organizado siguiendo la lógica interna del desarrollo de una conversación entre profesional y cliente con la que se quiere llegar a un acuerdo o pacto, con el que ambos participantes se comprometen a cumplir o hacer algo y por el que se adopta una responsabilidad compartida –el usuario no está sólo sino acompañado en estas intervenciones-. Consiste en un trabajo conversacional estructurado y directivo, en el que el profesional tutela a su interlocutor y es a él a quien corresponde el pleno control de la situación, legitimado por el estatus y la jerarquía superiores que ostenta durante la relación de trabajo dentro de la organización y que éste debe haber asimilado (asimetría entre interlocutores). Siguiendo el recorrido de los enunciados en los momentos del acto comunicativo, ya se estará llevando a cabo la acción. El modelo, adaptado al uso de la regla de sucesión de turnos conversacionales[9], describe el orden de los pares adyacentes de los enunciados del agente de intervención (A) seguidos de los del usuario (U) y asociados ambos tipos a las micro-acciones respectivas que componen la intervención-acción del acuerdo:

ORDEN de ENUNCIADOS	***MICRO-ACCIONES***
1A	Saludar, recibir, dar la bienvenida.
1U	Corresponder con un saludo.
2A	Felicitarle por ser beneficiario del servicio.
2U	Agradecer el servicio.
3A	Establecer referencia sobre personas, cosas, procesos y/o actividades.
3U	Asentir o representar la misma referencia o equivalente.
4A	Ofrecer un cambio en el estado de cosas, personas, procesos y/o actividades.
4U	Aceptar/Rechazar
5A	Expresar sorpresa agradable/Insistir en el ofrecimiento.

5U	Aceptar el ofrecimiento o dar muestras de aceptación.
6A	Asegurar el/los beneficio/s que se va/n a obtener.
6U	Expresar sentimientos o actitudes favorables/desfavorables al acuerdo.
7A	Advertir de las consecuencias perjudiciales de no ejecutar la acción de cambio.
7U	Expresar la intención de realizarla/no realizarla.
8A	Proponer opciones alternativas y describir la mejor/peor opción. Aconsejar y pedirle que escoja.
8U	Comprometerse con la opción más favorable que es capaz de realizar.
9A	Describir y dar instrucciones de la/s actividad/es a realizar. Ofrecerle preguntar.
9U	Plantear preguntas/no plantearlas.
10A	Responder a las preguntas. Solicitar que confirme/firme el acuerdo que le responsabiliza.
10U	Confirmar/firmar el acuerdo.
11A	Agradecerle su cooperación durante la entrevista. Desear o emplazar a un nuevo encuentro y despedirse.
11U	Despedirse.

El presente modelo de acuerdo[10] organiza el contenido a tratar desde un criterio operativo de cara a la meta y está diseñado para intervenir con un único usuario que puede ser el líder de un grupo, a la vez que se refuerzan los lazos entre los participantes. La acción discursiva progresa a través de temas centrales y otros más periféricos y activa relaciones entre micro-acciones.

En su conjunto, las micro-acciones contribuyen a la finalidad de la intervención-acción que se está realizando y son de dos tipos: simples (por ejemplo, la 2A, la 6A o la 7A) y compuestas o con constituyentes menores (como la 8A, la 9A o la 11A). La micro-

acción se realiza mediante la emisión de las palabras de un enunciado pertinente (por ejemplo, el enunciado "¿tienes alguna pregunta?, para la micro-acción "ofrecerle preguntar" o "me gustaría que nos volviéramos a encontrar en un par de semanas", para la micro-acción "desear o emplazar a un nuevo encuentro"). Esto es, la intervención-acción del acuerdo concreto lo será como resultado de la utilización de los enunciados pertinentes (que lo serán efectivamente en el momento en que el profesional los emita), que realizan las micro-acciones en el contexto señalado. La micro-acción es un constituyente del que será el enunciado que ayuda a definirlo pragmáticamente. Por su parte, lo que realmente expresará el enunciado debe contener un predicado realizativo en su forma explícita[11]. El verbo que se expresa en infinitivo está asociado al predicado del enunciado o enunciados[12] correspondientes y coincide con el objetivo particular. A la vez, las micro-acciones sirven como etiquetas para las que han sido seleccionadas, analizadas y acuñadas según los criterios de máxima economía de medios verbales y mínima vaguedad. El orden de las palabras tampoco es aleatorio, sino sujeto a las restricciones del uso pragmático concreto en este contexto.

Las micro-acciones de los usuarios serán respuestas prototípicas aceptables a partir de los elementos distintivos que el profesional debe reconocer en los enunciados de su interlocutor y dar de paso. En definitiva, son las expectativas de respuesta por parte del usuario que el profesional está esperando recibir. En caso de no darse (a pesar de la estrategia discursiva que prevé ese movimiento conversacional en una dirección "incorrecta"), lo que se debería hacer es repetir la secuencia de micro-acciones (la redundancia como estrategia). Sin embargo, la estrategia principal consiste en proponer varias opciones para poder solicitar a continuación el compromiso del usuario, quien "libremente" escoge una opción entre varias, sin plantearse la opción de no escoger.

3. PRINCIPIOS QUE REGULAN EL USO DEL MODELO DE ACUERDO

Los principios que deben respetarse para que un modelo de estas características funcione son los siguientes:

- Los enunciados deben apoyarse en información contextual compartida para que sean relevantes para el destinatario.

- El profesional, previamente, debe poseer la información de que el usuario posee las habilidades, capacidades y recursos para realizar el acto en cuestión. Y el estado de cosas en las que habrá que operar un cambio tiene que poder ser transformado por parte del usuario en el tiempo requerido.

- El modelo no debe usarse de forma torticera o adulterada. Ello comporta el uso voluntario del modelo completo por parte del profesional.

- El agente no debe dar por supuesta ninguna información que sea necesaria para la interpretación.

- Se debe actuar bajo el principio de reciprocidad. Se presupone que tanto el agente de intervención como el usuario del servicio van a conceder recíprocamente una importancia particular a la recepción de las expresiones mutuas.

- Hay que cumplir con las reglas básicas de la gramática, especialmente en caso de desviación respecto al modelo.

- Los enunciados deben ser breves y seguir un orden básico, para facilitar su procesamiento cognitivo al destinatario.

- Los enunciados deben ser emitidos en sentido literal, esto es, se debe querer decir con los enunciados exactamente lo que las micro-acciones son, hacen o consiguen realizar. Y siempre que el contexto no pueda bloquear la fuerza literal del enunciado. Un sentido no literal implicaría cualquier otra finalidad plausible en el mismo contexto de la emisión, lo que invalidaría la intervención-acción.

- El modelo debe ajustarse a cada individuo concreto (uso de vocativos, de "tú", etcétera) y la distancia social debe regularse[13]. La adaptación dialectal por parte del agente desempeña la misma función aquí que los apelativos, es decir, para enfatizar la familiaridad y como elemento de apertura y de mantenimiento del contacto.

- La variante estándar de la lengua, una formulación neutral, un estilo abierto y directo es lo apropiado para estas situaciones comunicativas.

- En cuanto a los aspectos de prosodia[14], el profesional debe marcar con la entonación propia del español si se trata de una

interrogación, una afirmación, una intención, una emoción positiva, para que el usuario sea capaz de interpretar lo que aquél dice.

- El agente de intervención debe asegurarse en todo momento que el destinatario está interpretando en el sentido correcto los enunciados. En caso de que el usuario no haya captado o entendido el significado se procederá a negociar hasta poder compartir el mismo significado. Para favorecer el entendimiento, los enunciados deben expresarse con los términos habituales, la mayoría lexicalizados de modos específicos en estos contextos de uso de la lengua española, de manera que cualquiera de los participantes tenga a su alcance la interpretación necesaria o una intuición de interpretación aproximada.

4. POSIBLES INTERVENCIONES FALLIDAS

El fracaso comunicativo, como nos advierte la misma teoría de los infortunios, no es ajeno a la actividad de estos profesionales, bien sea porque se han utilizado palabras equivocadas, por una incorrecta ejecución del modelo, a causa de una alteración de la secuencia de enunciados, o incluso por elementos entorpecedores que inesperadamente surgen en la situación de enunciación. Un acto comunicativo fallido tiene una nula contribución de cara a la consecución del objetivo concreto que busca el profesional o incluso no sólo impide alcanzar el efecto que se pretende, sino que inesperadamente puede conducir a un efecto no deseado[15] o provocar un efecto perverso, esto es, en una dirección incluso opuesta a la que marca el objetivo profesional, sin que ello ni siquiera emerja en el contexto de enunciación, de modo que el profesional pudiera captar el infortunio o darse cuenta a tiempo de realizar las reparaciones oportunas, especialmente factible si el acto comunicativo todavía no se ha dado por concluido. Si el acto comunicativo es desafortunado en su conjunto, el profesional debe iniciar una indagación en cuanto se percate de ello y emplazar al usuario en un encuentro cuya finalidad sea reparadora o reanude la intervención-acción no conseguida o no concluida, que contenga una estrategia discursiva capaz de evitar un nuevo infortunio.

Sin embargo, existen bastantes motivos para obtener un acto comunicativo exitoso en este campo de la intervención social:

1. Aparte de que puedan o no cancelarse las máximas de cooperación, al destinatario le interesa cooperar con el agente de intervención, porque va a obtener un beneficio o tiene la expectativa de mejorar su bienestar o su situación personal (familiar, laboral, económica, etc.). El usuario de estos servicios va a adoptar una actitud favorable, de manera que va a actuar de acuerdo con lo que el profesional le marque o va a intentar actuar conforme éste le va pautando porque desea dicho servicio u otro beneficio aparejado al servicio en cuestión.

2. Aunque el profesional puede desconfiar o no compartir la idoneidad o efectividad de su propia acción, debe de todas formas cumplir con sus obligaciones laborales y obtener resultados favorables para que su labor se reconozca en la institución. Lo esperable entonces es que ponga todo su empeño para conseguir el propósito que se le presupone.

3. Aunque este dispositivo puede parecer estático, funciona como un esquema válido y eficaz, pues se recogen los enunciados mutuamente lógicos, interdependientes y factibles de ambos interlocutores y porque el esquema entraña en sí mismo estrategias comunicativas. Además, se han seleccionado los elementos relevantes y funcionales de entre aquéllos que se han observado en situaciones comunicativas profesional-usuario reales[16] y que mejor se adecúan a los fines perseguidos.

Además, el agente de intervención social previamente realiza entrevistas de detección de necesidades o conoce por expediente las necesidades o peculiaridades que pueden guiarle en la acción discursiva, ponerle en ciertos antecedentes, para que ésta no resulte fallida. A pesar de todo, pueden darse conductas verbales inesperadas por parte de los usuarios, pero únicamente ello no puede invalidar por sí mismo el modelo propuesto. No obstante, resulta imprescindible perfeccionarlo, mediante pruebas de campo a cargo de agentes con distintos perfiles (recién iniciados y con una larga experiencia en los diversos ámbitos de la intervención).

La difusión del presente modelo puede llevarse a cabo, preferentemente, a través de los congresos estatales programados por asociaciones y colegios profesionales implicados en el terreno de la intervención social, así como mediante cursos de extensión

universitaria, además de seminarios y encuentros organizados en el marco de colaboración entre la universidad y la empresa. Su promoción en el contexto académico iría aparejada a aquéllas materias orientadas a la labor profesional que los inminentes egresados afrontan en el último curso. De forma paralela, antes de ampliar la propuesta a otros actos comunicativos, cabe seguir profundizando en la teoría de los actos de habla, para continuar indagando en sus posibilidades de aplicación, con el propósito de ofrecer respuestas útiles a las necesidades propias de profesionales a quiénes se les exige una alta competencia comunicativa.

NOTAS

[1] La gama de colectivos de usuarios con los que trabajan estos profesionales es muy diversa; con este trabajo se abarca una tipología igualmente amplia de usuarios, con la excepción de aquéllos que, por psicopatologías, discapacidades u otras alteraciones presentan déficits en cuanto a la adquisición y el desarrollo de las competencias comunicativas.

[2] El enunciado es un fragmento del discurso que constituye un turno en una conversación, con un principio y un final delimitadores.

[3] Austin (1970: 219-220) y Austin (1990:III).

[4] Los infortunios son actos realizados de modo defectuoso, no completamente satisfactorio o acertado, que no necesariamente impiden que el acto se realice, independientemente de que lo vuelvan reprochable. Respecto al caso que nos ocupa, hablaríamos de acuerdo "inconsecuente", en el que el usuario no hace lo suficiente o no hace nada por cumplir con lo acordado (Blanco Salgueiro, 2008: 19-21).

[5] En el terreno del trabajo y la intervención social, por tratarse de ocupaciones que afloraron con el estado del bienestar y, por tanto, con una corta trayectoria para poder desplegar sus herramientas, son bastantes los procesos que la normativa establece y no concreta. Por ejemplo, ni en la Ley de Adopción Internacional (Ley 54/2007, 28 de diciembre) ni en el Decreto por el que se aprueba el Reglamento de Acogimiento Familiar y de Adopción de Menores (Decreto 46/2000, 1 de junio), aunque se señale el seguimiento post-adoptivo, resuelven la forma de proceder, dejando a los profesionales y a los centros la labor de desarrollarla sin unas pautas marcadas.

[6] Los interlocutores lo son de pleno derecho y sus roles, asociados a desempeños comunicativos en la escena institucional, están igualmente legitimados. Ambos se rigen por obligaciones y derechos, independientemente del grado de conocimiento que posean de ellos. Con respecto a su cliente, el agente de intervención adquiere una autoridad profesional que imprime el carácter asimétrico y directivo de los actos comunicativos.

[7] Normalmente, se encadenan actos comunicativos que van constituyendo procesos con distintos niveles de complejidad y recorrido.
[8] Entendido como enunciado que describe una acción extraordinaria a la vez que la realiza, como "agradecer", "comprometerse" o "dar la enhorabuena".
[9] Se trata de una regla tácita que establece como pauta y expectativa de los participantes el cambio sucesivo de turnos de habla, que desarrolla típicamente una organización dual de pares de enunciados adyacentes. Dos o más turnos forman un intercambio. Los posibles silencios, solapamientos e interrupciones (Gallardo Paúls, 1993: 189-190) no impiden por sí mismos que al final la regla se restaure y siga funcionando.
[10] El siguiente diálogo muestra un ejemplo de ejecución del modelo de acuerdo:
- ¡Hola! ¡Adelante!, puedes sentarte.
- ¡Hola!
- Enhorabuena: me han informado de que ya te has instalado en el piso [tutelado] *con otros compañeros.*
- Sí. Estoy muy ilusionado.
- ¡Es estupendo! Ya sabes que ahora ganas en independencia, pero también en responsabilidad y ello comporta que empieces, a partir de mañana, a buscar un trabajo y/o te matricules en un curso de formación.
- Sí, ya lo sé, porque veo que en el piso todos estudian o están trabajando.
- Una vez te coloques y ganes un sueldo, podrás buscarte un piso para ti solo y llevarte contigo a tu hermano pequeño, que sé que es lo que quieres.
- Sí, quiero buscar un trabajo.
- ¡Ése es el camino! Primero, buscar trabajo; luego, ahorrar; más tarde, alquilar tu propio piso; y, al final, poder vivir con tu hermano pequeño.
- Sí, es lo más importante para mí: sacar a mi hermano del centro de acogida y que estemos juntos.
- Seguro que, con esfuerzo, lo conseguirás.
- Quiero ponerme a buscar trabajo ya mismo.
- Sí, porque si no te pones a ello a partir de mañana, te desanimarás tú y tu hermano se sentirá decepcionado. Ambos perderéis una importante oportunidad.
- No, no me pasará como la otra vez. Ahora ya sé lo que quiero.
- Hablemos claro. Puedes hacer tres cosas: la primera es ponerte a buscar un empleo; la segunda es, mientras lo buscas, hacer un curso de formación para poder aspirar a un puesto mejor; y la tercera es dejar pasar el tiempo hasta que cumplas los dieciocho, edad a la que estás obligado a abandonar el piso. No nos engañemos: no hay más opciones.
- Estoy dispuesto a buscar un trabajo de lo que sea y, si no me sale nada, haré el curso.
- Así, el trato es que mañana empiezas a buscar trabajo con la ayuda del educador y, si en un mes no encuentras nada, escoges un curso de los que tienes en esta lista para poder matricularte a tiempo. ¿Entendido? ¿Tienes alguna pregunta, duda o quieres exponer algo que te inquiete?
- No. Me queda claro.

- *Vamos a tomar nota de lo que hemos decidido a fecha de hoy y me firmas tu compromiso* [se deja constancia del acuerdo por escrito]*… Te agradezco y te felicito por tu predisposición. Me gustará verte en un mes, para que me cuentes cómo te ha ido en el piso y con lo del trabajo… Te llamaré.*
- *¡Hasta dentro de un mes! ¡Adiós!*

[11] Dado que, como advierte Escandell, sólo es seguro que "los realizativos explícitos (…) resultan inequívocos en cuanto al tipo de acto ilocutivo que realizan porque se identifican con él" (2011: 60).

[12] La posibilidad de que varios enunciados sean pertinentes o cuasi-equivalentes a cada micro-acción (con el mismo significado y efecto) se explica en parte por la modalidad o modalización (en gramática sistémica funcional), que es el ingrediente del enunciado que contribuye a la modificación o aportación de cualidad. A este respecto, Verschueren recuerda que la modalidad es un fenómeno inherentemente pragmático: "Implica todas las maneras en que se pueden expresar actitudes sobre el 'puro' contenido referencia-y-predicación de un enunciado y señala la factibilidad, los grados de certeza o duda, la vaguedad, la posibilidad, la necesidad e incluso permiso y obligación" (2002: 214). Su elección no es neutral y se logra por medio de modos verbales, auxiliares modales, adjetivos y adverbios. Este ingrediente deberá ser estudiado en desarrollos posteriores de esta propuesta.

[13] Además de ejercer de protectores que salvaguardan la integridad de las personas implicadas en los fenómenos y problemas, las figuras del educador y del trabajador social son figuras de proximidad. No obstante, también entra dentro de sus prácticas el regular la distancia social: agrandarla o reducirla como recurso para marcar el grado de formalidad y evidenciar el estatus adscrito a su rol profesional en función de cada usuario en cada momento de la intervención. Particularmente, una intervención-acción de acuerdo requiere una prudente distancia social, suficiente, correcta y sin rigideces excesivas, sin llegar a correr el riesgo de que dicha distancia pueda tener una incidencia negativa en la relación entre ambos o pueda dañar la afabilidad y la mutua confianza que debe generarse y mantenerse entre profesional y usuario. Bien es verdad que la mayoría de los usuarios que usan estos servicios se encuentran en una situación de riesgo social o de marginación, por lo que inconscientemente tienen una tendencia a la afiliación hacia las personas con las que entran en contacto, es decir, buscan, a su manera y con los medios que tienen a su alcance, integrarse en la sociedad.

[14] Obviamente, el uso de la estructura del sonido resulta pragmáticamente decisivo, pero más allá de esta breve anotación, formalizar el componente paralingüístico para este tipo de comunicaciones requiere una atención que sobrepasaría las dimensiones del actual trabajo, por lo que cabe emplazarlo en desarrollos posteriores.

[15] Una consecuencia no deseada o imprevista anularía provisionalmente la intervención-acción, pero no impide que se recurra a un segundo encuentro e intentarlo de nuevo en virtud de los derechos y deberes de agentes y usuarios de estos servicios. Y, por supuesto, en la misma situación, los participantes pueden abrir un paréntesis para hacer una observación, aclarar y justificar el equívoco, reformular de nuevo el enunciado y reconducir la conversación.

[16] Como miembro de la comisión docente del Grado de Educación social de la Universidad de Oviedo, la autora ha realizado múltiples visitas desde la implantación del EEES, para conocer el funcionamiento de los centros, y ha observado y entrevistado a los profesionales sobre el conjunto de las actividades realizadas y la manera de intervenir con los usuarios. El presente trabajo es producto en parte de las notas registradas como tutor académico durante las visitas a los centros donde los alumnos realizaron sus prácticas externas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Austin, J. L. 1975. "Ensayos filosóficos". Revista de Occidente. Madrid (Título original: Philosophical Papers. Segunda edición. Oxford: Orford University Presss, 1970).

Austin, J. L. 1990. Cómo hacer cosas con palabras. Barcelona: Paidós

Blanco Salgueiro, A. 2008. "Cómo hacer cosas malas con palabras: actos ilocucionarios hostiles y los fundamentos de la teoría de los actos de habla". CRÍTICA, Revista Hispanoamericana de Filosofía. Vol 40, Nº 118, pp. 3-27.

Coseriu, E. 1969. "Determinación y entorno. Dos problemas de una lingüística del hablar", Teoría del lenguaje y lingüística general: cinco estudios. Madrid: Gredos, pp. 282-323.

Escandell, M. V. 2011. Introducción a la pragmática. Barcelona: Ariel.

Gallardo Paúls, B. 1993. "La transición entre turnos conversacionales: silencios, solapamientos e interrupciones". Contextos XI/21-22, pp. 189-220.

Verschueren, J. 2002. Para entender la pragmática. Madrid: Gredos.