

La mediación lingüística: enfoques, tareas y ejemplos

Daniel Cassany



Índice

1. Cambios socioculturales, económicos y comunicativos.
2. La mediación.
3. Tipología de tareas.
4. Diversidad discursiva: disciplina, géneros, ámbitos.
5. Diez ejemplos: *Informes económicos, de ingeniería, ecología; Correspondencia y quejas; Demandas; Divulgación científica; Normas y protocolo.*
6. Simplificación del lenguaje: *Lenguaje ciudadano.*
7. Conclusiones.

Cambios

1. **Globalización, transportes, contactos:** plurilingüismo, multimodalidad e interculturalidad.
2. **Ciencia:** diseminación y democratización de lo muy especializado.
3. **Tecnología:** interacción humano-máquina, *multitasking*.
4. **Internet:** prácticas y géneros nuevos. *G-google*.
5. **Industrias de la lengua:** herramientas y recursos.
6. **Profundización democrática:** el discurso como ejercicio de derechos y deberes.
7. **Competitividad:** lengua como instrumento de negocio.
8. **Políticas culturales:** dinamización, integración.

La mediación

- **Soluciona las disfunciones en la comunicación.**
- **Aplicación de las ciencias del lenguaje.**
- **Interdisciplinaria:** documentalismo, psicología, filología, pedagogía, informática, contenidos disciplinarios, etc.
- **Ámbito profesional nuevo:** filología, lingüística, traducción e interpretación, publicidad, periodismo.
- **Denominación:** *dinamizador, normalizador, técnico lingüista, mediador cultural, mediación*, etc.
- Actividades paralelas: con tradición en psicología y derecho.

Tipología



Diversidad: Odontología

Oscar Morales, ULA (Mérida, Venezuela):

Manual disciplina

Artículo de revisión

Estructura
Estilo
Atenuaciones e intensificadores
...

Artículo de investigación

Caso clínico

Abstract

Ficha cliente

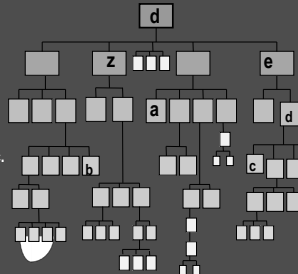
Comunidad científica de la Odontología

Ámbitos comunicativos

La organización como medio y objeto:

- Comunicación **interna** y **externa**.
- Comunicación **descendente** y **ascendente**.
- Comunicación **formal** o **informal**.
- Discursos **orales** o **escritos**.
- Grandes **ámbitos** comunicativos: **derecho, ingeniería, laboratorio, administración, comunicación, etc.**

Organigrama de organización



Discurso y organización

- *El discurso juega un papel esencial en la construcción de la empresa como una entidad atractiva. El discurso construye y mantiene la imagen de la organización. Es a través del contenido y la forma del discurso que una organización recuerda su historia, crea visiones del futuro y actualiza sus objetivos, procedimientos e ideas.*

Britt-Louise Gunnarsson (2005: 102).

Tipos funcionales de comunicación en la organización

	Técnico-científico	Organizativo	Comercial	Protocolo
Objetivos	Transmitir información objetiva y precisa.	Ordenar y regular la actividad de la organización.	Influir sobre la opinión y la conducta del destinatario.	Mantener y consolidar las relaciones autor-lector.
Función	Referencial.	Conativa, referencial y metalingüística.	Conativa y referencial.	Expresiva y poética.
Ámbitos	Áreas técnicas de cada ámbito (proyección, auditoría, evaluación, investigación).	Áreas de organización (coordinación, personal, administración, evaluación, calidad).	Áreas específicas (marketing, publicidad, comunicación, comercial, ventas).	Áreas específicas (comunicación, relaciones públicas, gabinete personal, secretarías personales).
Rasgos	Especializada, despersonalizada, con terminología, íntegra, lenguajes semióticos no verbales.	Muy estructurada, con forma directiva (instrucción, norma, reglamento).	Verbal, usa técnicas persuasivas y retóricas.	Personalizada y individualizada, estilo elegante, cordial y amable; presentación impecable.
Ejemplos	Informe técnico; investigación (artículos en boletines); manuales.	Manual de procedimientos, reglamento interno, ordenanzas laborales, normas y protocolos; burocracia; l. administrativo y jurídico.	Publicidad (anuncios, mailing), correspondencia comercial (cartas, facturas); relaciones con los clientes.	Cartas de agradecimiento, peticiones, felicitación, eulogios, invitaciones, mentes, notas personales; discursos protocolarios.

1. Informe de auditoría [1]

El día 01-02-03 se realiza análisis de **los movimientos pertenecientes al depósito mencionado con anterioridad durante el período 00-00-00/00-00-00. Observándose un elevado número de abonos por anulaciones de comisiones correspondientes a la negociación de efectos sobre otras plazas.**

Continuando con la investigación, se ha descubierto la concesión, nivel oficina, de dos préstamos con garantía personal por un total de 4,5 MM, siendo el destino de dicho importe la adquisición de productos agrícolas para su transformación y venta, figurando en uno de ellos el mencionado cliente y en el otro un familiar.

2. Informe de auditoría [2]

El análisis del depósito citado **(del 00-00-00 al 00-00-00)** descubre **XX abonos por anulaciones de comisiones, que corresponden a la negociación de efectos sobre otras plazas.**

La oficina concedió 2 préstamos con garantía personal por 4,5 MPTA, destinados a adquirir productos agrícolas para su transformación y venta. Son sus titulares el cliente citado y un familiar, respectivamente.

3. Original y reformulación [3]

El día 01-02-03 se realiza análisis de los movimientos pertenecientes al depósito mencionado con anterioridad durante el período 00-00-00/00-00-00. Observándose un elevado número de abonos por anulaciones de comisiones correspondientes a la negociación de efectos sobre otras plazas.

Continuando con la investigación, se ha descubierto la concesión, nivel oficina, de dos préstamos con garantía personal por un total de 4,5 MM, siendo el destino de dicho importe la adquisición de productos agrícolas para su transformación y venta, figurando en uno de ellos el mencionado cliente y en el otro un familiar.

El análisis del depósito citado (del 00-00-00 al 00-00-00) descubre XX abonos por anulaciones de comisiones, que corresponden a la negociación de efectos sobre otras plazas.

La oficina concedió 2 préstamos con garantía personal por 4,5 MPTA, destinados a adquirir productos agrícolas para su transformación y venta. Son sus titulares el cliente citado y un familiar, respectivamente.

2. Informe de auditoría [4]

El cliente:

Disfruta además de una tarjeta Visa Oro y otra Visa Electrón **completamente gratis.**

Como anécdota, en las fechas navideñas, el **mejor** regalo que realiza la oficina a sus clientes es para éste.

El cliente:

Dispone de tarjetas Visa Oro y Visa Electrón **sin cargo.**

Recibe en Navidad el regalo **de más valor.**

3. Informe de ingeniería

Introducción

El objeto del presente informe es analizar la posibilidad de efectuar una prueba de tratamiento antifouling con tren de intercambio limpio.

Los intercambiadores 627-E-7C/C1 (crudo / reflujo circulante de 2ª extrac.) de la Unidad de Crudo han alcanzado un elevado grado de ensuciamiento, que está provocando unas pérdidas económicas considerables.

Con el fin de recuperar el intercambio de calor, se ha realizado una prueba de tratamiento antifouling en uno de estos intercambiadores (627 E-7C). [...]

Con esta experiencia y teniendo en cuenta las pruebas positivas realizadas en otros Complejos, consideramos que el aditivo podría ser eficaz para retardar el ensuciamiento, si partimos de intercambiador limpio. **[técnico, informe, Repsolypf]**

Resumen: Una prueba de tratamiento antifouling realizada en uno de los intercambiadores (627 E-7C) de la unidad de crudo muestra ciertos efectos de limpieza que provocan una disminución significativa de la pérdida de carga. El cálculo de la mejora energética de la unidad y del aumento de destilados medios en contraposición con el coste anual de este tratamiento ofrece un beneficio neto de más de 500.000 €. Recomendamos realizar esta prueba inmediatamente después de la puesta en marcha de la unidad.

Secuencias discursivas

4. Informe de ecología

Campaña de recogida de materia orgánica
Pueblito Oferta

Índice general

1. Motivación de la campaña
2. Objetivos globales
3. Índice de actuaciones específicas
4. Objetivos específicos y descripción de las actuaciones para toda la población
5. Propuesta de calendario

Resumen

El propósito de la campaña es facilitar la ampliación y la mejora que quiere hacer Pueblito del servicio de recogida selectiva de basura, teniendo en cuenta que la población no está sensibilizada sobre esta cuestión. Aspiramos a modificar positivamente las actitudes de la ciudadanía, a incrementar la valoración global de los residuos en el municipio y a formar los horticultores y jardineros en el proceso de compostaje de la materia orgánica. Proponemos actuaciones dirigidas a toda la población (edición de tarjetas, actos), a colectivos específicos (escuela, restauración, etc.) y a los medios de comunicación.

Autoría: Departamento de proyectos (Arnau Belloch i Catusós)

Distribución: Alcalde del Ayuntamiento de Pueblito
Regidor de medio ambiente
Presidente de la oposición en el municipio.
Presidente de la diputación de Barcelona

Vic, 19 de setiembre de 2001.

5. Respuesta a queja

Señora Aramon:

Nos dirigimos a usted **con relación a su solicitud formulada mediante instancia presentada el día 8 de enero de 1997,** referente a la recepción de la información municipal a nombre de su difunto marido.

Señora Aramon:

Comprendemos su carta del 8-1-97, en la que nos comunica que todavía recibe la información municipal a nombre de su difunto marido. Le pedimos disculpas por este hecho, así como por los inconvenientes que el mismo le haya podido causar. [...]

6. Carta y estructura del discurso

Cartas mensajes positivos

1. Saludo
2. Mensaje
3. Detalles y circunstancias
4. Despedida

Cartas mensajes negativos

1. Saludo
2. Detalles y circunstancias
3. Mensaje
4. Cierre positivo

Cartas persuasivas

1. Introd. - anzuelo
2. Detalles y circunstancias
3. Acción
4. Cierre

7. Divulgación científica

La mutilación dentaria se presenta en algunas sonrisas. Cuando se tuvo, fue de tipo A4 o B4. En más del 90% de los ejemplares que la presentaban fue de tipo A4 misma que consiste en el limado de los incisivos laterales y los caninos, tanto superiores como inferiores, para resaltar los incisivos centrales. En ocasiones esta mutilación se combinó con la B4, que consiste en el limado en diagonal de los incisivos centrales. Si bien todas las figuras sonrientes evidencian deformación craneana, esta puede variar en cuanto a su tipo: la gran mayoría muestra una acusada deformación tabular oblicua, sin embargo hay algunos casos en que la forma de la cabeza parece indicar una deformación tabular erecta y en otros tenemos el llamado tipo zapotal. [...]

8. Demanda judicial 1

Abundando en lo expuesto, interesa subrayar cómo no es sólo que existiera una mutua conformidad en torno a la **previa ejecución** de la *due diligence*, sino que, incluso por ambas mercantiles se entra a matizar los términos y parámetros concretos de objeto, alcance, acceso informativo y duración a los que iba a atenerse la misma. [34 palabras]

Había conformidad mutua en torno a la **ejecución previa** de la *due diligence*. Ambas mercantiles matizaron los términos y los parámetros con que se realizaría (objeto, alcance, acceso informativo y duración). [31 palabras]

9. Demanda judicial 2

Adicionalmente, y a través de bases de datos disponibles en Internet, hemos accedido a la información registral de Falstacen, S.L., a los efectos de determinar la identidad del auditor de dicha sociedad, resultando ser Deloitte, S.L., según nombramiento publicado en el Boletín Oficial del Registro Mercantil de fecha 15/04/2005 (anuncio número 172473).

También hemos accedido en Internet al registro de Falstacen SL para determinar la identidad del auditor de dicha sociedad. Es Deloitte SL, según nombramiento publicado en el Boletín Oficial del Registro Mercantil de 15/04/2005 (anuncio 172473).

10.

Normas para una residencia de ancianos

Tríptico informativo y de bienvenida.

Benvingut a la residència

Sigui benvingut a la nostra residència. El primer que volem és que s'hi trobi bé i respectat. Esperem que pugui fer-hi totes les activitats que li agraden i li convenen.

En aquest fullet li expliquem algunes informacions sobre la vida a la residència i li fem algunes recomanacions perquè s'hi pugui adaptar amb facilitat. Li parlem de:

- L'arribada i la sortida
- La seva habitació
- El dia a dia
- La persona resident
- La família i els amics

Si té algun dubte faci'ns-ho saber. Som aquí per ajudar-lo.

Lengua y derechos y deberes



E.E.U.A.
•Presidential Memo (1988)

Suecia
•Proyecto desde 1978
•Unidad de revisión lingüística y legal en el Ministerio de Justicia

Inglaterra
•UK Plain Language Commission

Unión Europea
•Iniciativa para simplificar el lenguaje

Simplificación del lenguaje 1

- *Plain English* > *Plain language* > Lenguaje llano, lenguaje ciudadano, simplificación del lenguaje, *llenguatge planer*:
 - Profundización en la democracia.
 - Lucha contra la corrupción.
 - Búsqueda de eficacia.
 - Incremento de la persuasión.
 - Ahorro económico.



Simplificación del lenguaje 2

- Valores del lenguaje administrativo reciente:
 - Los términos cultos o técnicos tienen más prestigio.
 - Lo complejo tiene más valor: parece más positivo.
 - El estilo barroco o florido es más bello.
 - Los textos difíciles formulan contenido más complejo.
 - No se puede explicar todo a todos de manera llana.
- **Raúl Scalabrini Ortíz (1898-1959)** : "Cuando usted no entiende una cosa, pregunte hasta que la entienda. Si no la entiende es que están tratando de robarlo. Cuando usted entienda eso, ya habrá aprendido a defender la patria en el orden inmaterial de los conceptos económicos y financieros".

Definición de texto llano 3

1. Tiene un diseño racional que permite encontrar la información importante sin dificultades.
2. Se puede entender a una primera lectura.
3. Cumple los requisitos legales.
4. Usa un lenguaje apropiado al lector y al documento.

Tema, objetivo, tradición

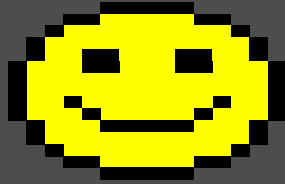
Terminología, sintaxis, fraseología

Necesidades, conocimientos, función

Conclusiones

- La mediación lingüística es una salida profesional para filólogos y lingüistas. Ejemplos.
- Abarca todos los ámbitos de la comunicación y las prácticas discursivas de una comunidad o organización.
- Requiere una formación interdisciplinaria, desde la lingüística hasta la informática.
- Está en proceso de vertebración y constitución corporativa.

Gracias



daniel.cassany@upf.edu

http://www.upf.edu/pdi/df/daniel_cassany/

<http://www.upf.edu/df/recerca/grups/grael/LC/index.html>

Bibliografía

- Cassany, D. (1996) *Intervención en la comunicación escrita de las organizaciones. Experiencias de formación en redacción d'informes técnicos en empresas privadas i organizaciones públicas*. Barcelona: Universitat de Barcelona. Microficha núm. 2788.
- (2003a) "La lectura y escritura de géneros profesionales", en *II Congreso Internacional de Español para Fines Específicos*. Ámsterdam, Consejería de Educación de Bélgica, Países Bajos y Luxemburgo / Universidad de Ámsterdam / Universidad de Nimegen / Universidad de Utrecht / Centro Cervantes de Utrecht. Publicado en *Español para Fines Específicos. Actas del II CIEFE*. Ministerio de Educación y Ciencia / Instituto Cervantes. p. 40-64. En línea: www.ciefe.com
- (2003b) "Comunicación escrita en la empresa: investigaciones, intervenciones y ejemplos", *Anagramas*, 2, 33-51. Universidad de Medellín (Colombia).
- (2004) "Explorando los discursos de las organizaciones", *Foro hispánico*, 26: 49-60. Ámsterdam: Atlanta. Monográfico: "Textos y discursos de especialidad. El español de los negocios".
- (2005) "Plain Language in Spain", *Clarity*, 53: 41-44.
- (2006) *Taller de textos. Leer, escribir y comentar en el aula*. Barcelona: Paidós.
- (2007) *Afler el lapicero. Guia de redacció para professionals*. Barcelona: Anagrama.
- Fernández Sánchez, Francesc (2004) *El folleto de cursos de idiomas para extranjeros: análisis contrastivo (alemán-español) por tipos de emisor y subtextos*. Barcelona: UPF. Tesis doctoral. <http://www.fox.cbuc.es/IDX-0301105-111234>
- Gelpi, Cristina. (2006) "Plain language in Spain", *Clarity*, 55: 23-25.
- Gunnarsson, Britt-Louise. (2005) "The Organization of Enterprise Discourse", en Trosborg, Anna y Paul Erik Flyvholm Jorgensen eds. p. 83-110.
- Ngozi Nwogu, Kevin. (1997) "The Medical Research Paper: Structure and Functions.", *English for Specific Purposes*, 16, 2, 119-138.
- Pastor Villalba, Carmen (2005). *Estudio transcultural del texto argumentativo: la carta de queja en español y en alemán*. Madrid: Universidad Antonio de Nebrija. Tesina.
- Poblete Olmedo, Claudia. (2006) "Plain language in the Senate of Chile", *Clarity*, 55: 22-23.
- Solà, Joan; Gibert, Jaume; Cassany, Daniel.; Colomer, Rosa. (1991) *Llibre d'estil de 'la Caixa'*. Barcelona: Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona. 2ª edició: 1993.
- Swales, John M. (1990) *Genre Analysis*. Cambridge: CUP.
- Trosborg, Anna y Paul Erik Flyvholm Jorgensen eds. (2005) *Business Discourse. Texts and Contexts*. Berna: Peter Lang, 83-110.