

Reptes i oportunitats en la mediació lingüística

Daniel Cassany



índex

- 1. Canvis socioculturals i econòmics i necessitats comunicatives.**
- 2. La mediació.**
- 3. Tipologia.**
- 4. Alguns exemples:**
 - 1. Informes.**
 - 2. Correspondència i queixes.**
 - 3. Divulgació científica.**
 - 4. Lenguaje ciudadano.**
- 5. Conclusions**

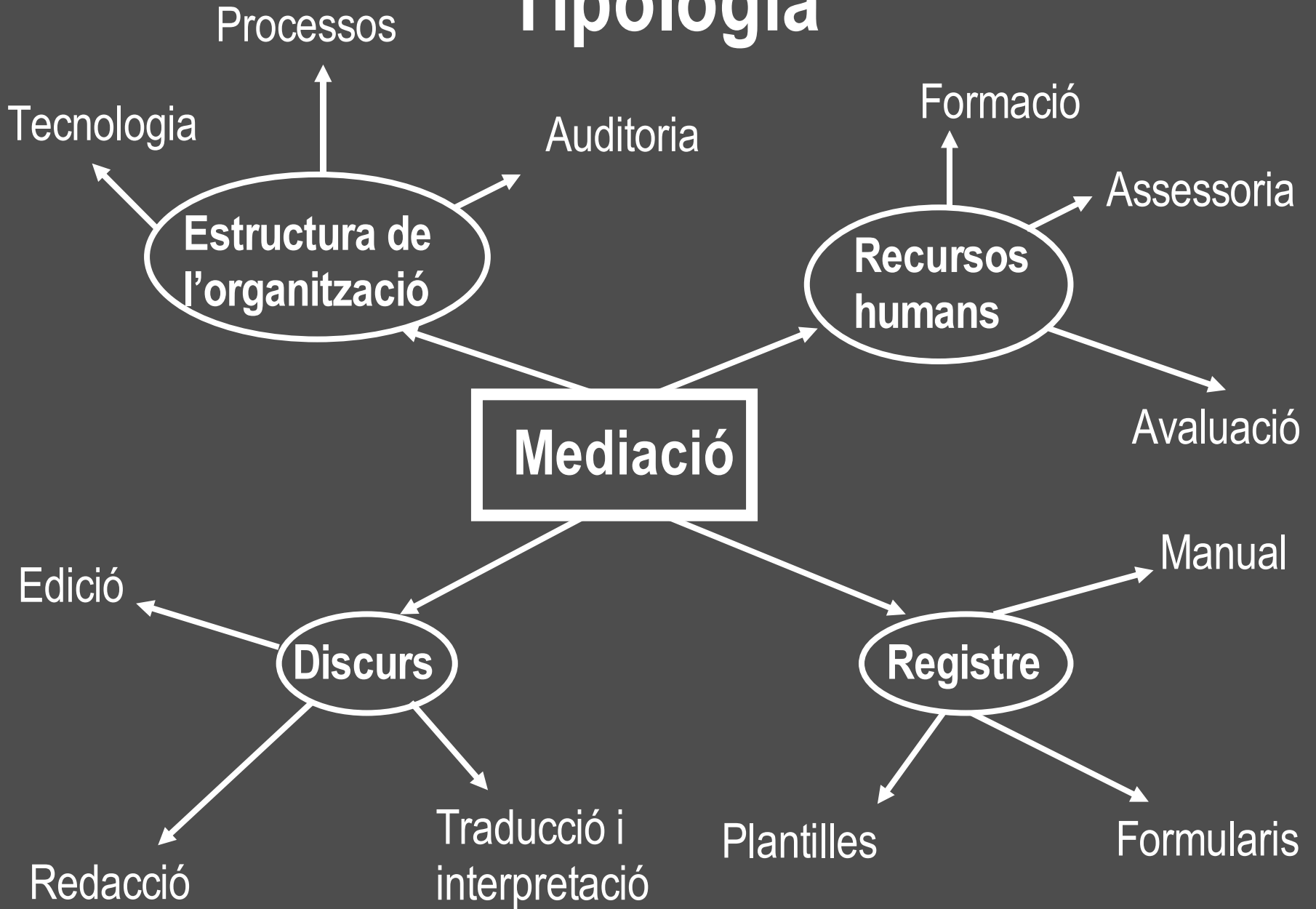
Canvis ^[1]

1. **Globalització, transports, contactes:** plurilingüisme i multilingüisme.
2. **Ciència:** conèixer el que és especialitzat.
3. **Tecnologia:** la interacció humà-màquina.
4. **Internet:** pràctiques socials i gèneres nous.
5. **Indústries de la llengua:** eines autonomitzadores.
6. **Aprofundiment de la democràcia:** el discurs com a exercici de drets i deures.
7. **Competitivitat:** llengua com a instrument de negoci.
8. **Polítiques culturals:** dinamització, integració.

La mediació

- Soluciona les disfuncions en la comunicació.
- Aplicació de les ciències del llenguatge.
- **Interdisciplinària:** documentalisme, psicologia, pedagogia, informàtica, continguts disciplinaris, etc.
- **Àmbit professional nou:** filologia, lingüística, traducció i interpretació, humanitats. (≠ psicologia, periodisme).
- **Denominació:** dinamitzador, normalitzador, tècnic lingüista, etc.
- *Mediació:* terme usat en psicologia i dret.

Tipologia



Àmbits comunicatius

- **Comunicació interna i externa.**
- **Comunicació descendent i ascendent.**
- **Comunicació formal o informal.**
- **Discursos orals o escrits.**
- **Grans àmbits comunicatius.**

Tipos funcionales de comunicación en la organización

	Tècnico-científic	Organitzatiu	Comercial	Protocol·lari
Objetivo	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.
Emisor	Áreas técnicas de cada ámbito (proyectos, auditoría, evaluación, investigación).	Áreas de organización (dirección, personal, administración, evaluación, calidad)	Áreas específicas (márketing, publicidad, comunicación, comercial, ventas)	Áreas específicas (comunicación, relaciones públicas, gabinete personal), secretarios personales.
Características	Especializada, despersonalizada, con terminología, integra lenguajes semióticos no verbales.	Muy estructurada, con forma directiva (instrucción, norma, reglamento).	Versátil, usa técnicas persuasivas y retóricas.	Personalizada y individualizada; estilo elegante, cordial y amable; presentación impecable.
Ejemplos	Informes técnicos; investigación (artículos en boletines); manuales.	Manual de procedimientos, reglamento interno, ordenanzas laborales, normas y protocolos; burocracia; l. administrativo y jurídico.	Publicidad (anuncios, <i>mailings</i>), correspondencia comercial (cartas, facturas); relaciones con los medios.	Cartas de agradecimiento, pésame, felicitación; saludas, invitaciones, menús, notas personales; discursos protocolarios.

Informe d'auditoria [1]

El día 00-00-00 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.

Informe d'auditoria [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.

Original i reformulació [3]

El día 00-00-00 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.

Informe d'auditoria [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.**

Informe d'enginyeria

Introducció

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

Resposta a queixa

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. [...]

Carta i estructura del discurs

Cartes missatges positius

4. Salutació
- 5. Missatge**
6. Detalls i circumstàncies
7. Comiat

Cartes missatges negatius

3. Salutació
4. Detalls i circumstàncies
- 5. Missatge**
6. Tancament positiu

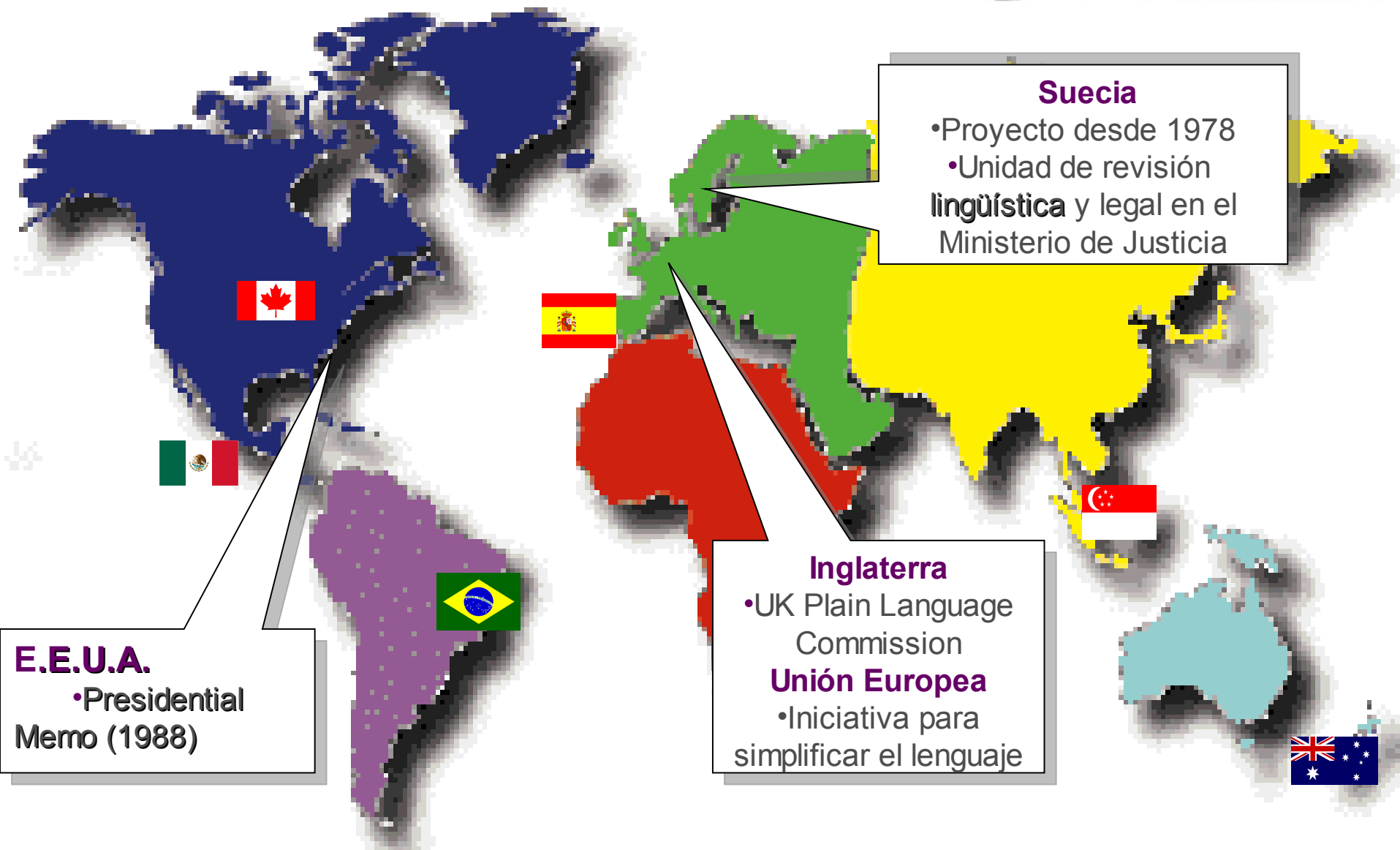
Cartes persuasives

- 3. Intro - esquer**
4. Detalls i circumstàncies
- 5. Acció**
6. Tancament

Divulgació 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. [...]

Llengua i drets i deures



Lenguaje ciudadano

• Val

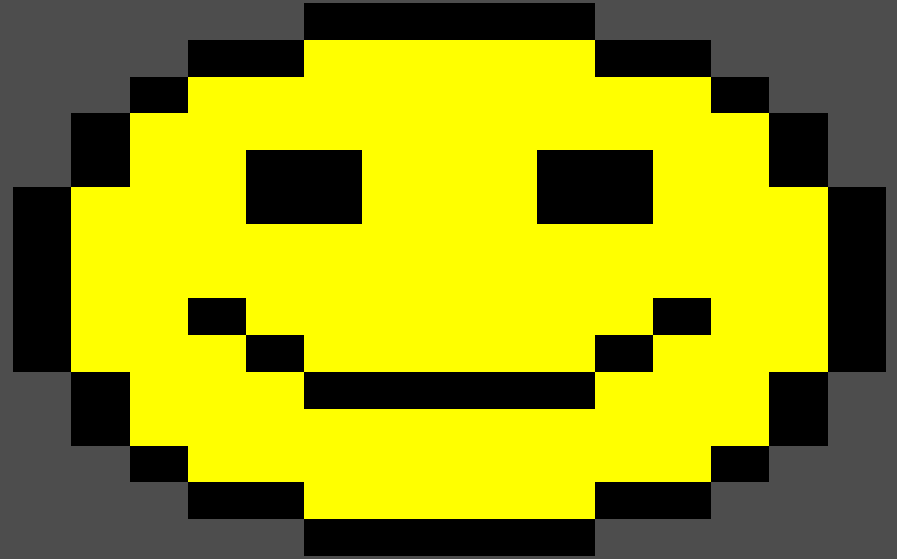


• **Raúl Scalabrini Ortiz (1898-1959)** : *“Cuando usted no entiende una cosa, pregunte hasta que la entienda. Si no la entienda es que están tratando de robarlo. Cuando usted entienda eso, ya habrá aprendido a defender la patria en el orden inmaterial de los conceptos económicos y financieros”.*

Conclusions

- La mediació lingüística és una oportunitat per als filòlegs, lingüistes i especialistes en llengua.
- Abasta tots els àmbits de la comunicació i les pràctiques discursives d'una comunitat o organització.
- Requereix una formació interdisciplinària, des de la lingüística fins a la informàtica.
- Esperem que arribi a ser tan reconeguda com els psicòlegs industrials.

Gràcies



daniel.cassany@upf.edu

Web: www.upf.edu/dtf/personal/danielcass/index.htm

Recerca: www.upf.edu/dtf/recerca/grups/rael/LC/index.htm

Literacitat: www.upf.edu/dtf/recerca/grups/rael/LC/index.htm