

Mejoras en el aprendizaje de la mediación lingüística e intercultural a través de la inclusión de la atenuación

DANIEL SECCHI

Università degli studi di Cagliari

secchi@unica.it

Resumen: La fluidez de una lengua y sus matices son algo imprescindible que los estudiantes tienen que aprender y saber reconocer si quieren convertirse en buenos mediadores lingüísticos e interculturales. Se presenta, pues, una actividad didáctica en la que, en primer lugar, y dando por sentado las competencias lingüísticas generales de los estudiantes franceses (con nivel B2-C1 de E/LE según el *MCER*, 2001), con los que se ha llevado a cabo la actividad, se pretende hacer reflexionar los mismos sobre sus conocimientos pragmáticos atenuantes previos, con el fin de mejorar sus destrezas comunicativas que necesitan para desenvolverse en la profesión de mediadores lingüísticos. En segundo lugar, se pretende que los estudiantes aprendan a reconocer no solamente cuándo es necesario emplear elementos atenuantes como estrategia lingüística, sino también cuándo pueden y deben hacerlo puesto que la situación lo requiere.

Palabras clave: mediación lingüística e intercultural, mediador, atenuación, destrezas comunicativas atenuantes

Improvement of Linguistic and Intercultural Mediation thanks to the inclusion of mitigation

Abstract: The fluency of a language and its nuances are essential for the students in order to learn and know how to recognize to become good linguistic and intercultural mediators. This paper therefore presents a didactic activity in which, in the first place, and taking for granted the general linguistic competences of the French students (with level B2-C1 of Spanish as a Second Language in accordance with *CEFR*, 2001) with whom the activity has been carried out, the aim is to make them reflect on their previous attenuating pragmatic knowledge in order to improve their communicative skills that they need to develop in the profession of linguistic mediators. Secondly, it is intended that students learn to recognise not only when it is necessary to use attenuating elements as a linguistic strategy, but also when they can and should do so since the situation requires it.

Keywords: intercultural and linguistic mediation, mediator, mitigation, communications and mitigation skills

1. Introducción

En el ámbito de la didáctica de la mediación lingüística e intercultural, la fluidez y naturalidad de la lengua representan un elemento imprescindible en el desempeño del rol del mediador entre dos lenguas. Es cierto, no obstante, que en la enseñanza de la mediación lingüística e intercultural hay un elemento que a día de hoy todavía no se

incluye y trabaja de modo directo en la enseñanza de esta asignatura, como es el caso de la atenuación, una estrategia a la que el medidor puede y debe recurrir para hacer frente a situaciones de conflicto entre los interlocutores. Asimismo, teniendo en cuenta las culturas, también tiene que ser capaz de transmitir, en ambas lenguas, aquellos elementos que podría ser necesario atenuar en situaciones de conflicto.

La actividad didáctica que aquí presentamos tiene como objetivo la mejora de las habilidades mediadoras de los estudiantes. Para ello, hemos decidido incluir la atenuación en la programación de esta asignatura, la mediación lingüística e intercultural, en las que los estudiantes aprenderán no solamente a reconocer los elementos que pueden dificultar las interacciones sino también cómo hacer frente a estas situaciones. Así pues, puesto que su papel es el de mediadores entre interlocutores se pretende que los estudiantes aprendan a reconocer en qué circunstancias es oportuno recurrir a la atenuación y así poder mitigar un posible conflicto entre los participantes en la conversación.

Antes de presentar la actividad didáctica diseñada con este objetivo, es oportuno recordar qué es la mediación lingüística y cultural y qué es la atenuación.

El *Diccionario de términos clave de E/LE* (versión electrónica¹) define las actividades de mediación lingüística como

[...] aquellas actividades de la lengua en las que el usuario no expresa sus propias ideas, opiniones, sentimientos, etc., sino que actúa como intermediario o mediador entre otras personas que no pueden comunicarse de forma directa, ya sea en la lengua oral o en la escrita. Tales actividades de mediación las realiza el mediador utilizando unas competencias y desarrollando unos procesos lingüísticos (procesos neurológicos y fisiológicos) de comprensión y expresión, con el propósito de posibilitar la comprensión mutua de otras personas. Las estrategias de mediación, por su parte, son unos recursos comunicativos que le ayudan a llevar a cabo con éxito la actividad lingüística en cuestión.

Asimismo, define que la mediación

[...] consiste en la traducción o interpretación entre hablantes de lenguas distintas; en algunos casos, el mediador le resume o le parafrasea un texto al receptor —oyente o lector— [...] Con el fin de solventar las dificultades que se presentan en la actividad de mediación, el mediador recurre a una serie de estrategias comunicativas que le ayudan a crear un texto nuevo, pero con el significado del original. [...] La inclusión en el MCER de las actividades y estrategias de interacción y de mediación junto a las tradicionales de comprensión y expresión constituye un importante paso adelante en el ámbito de la didáctica de las lenguas extranjeras. A unas y a otras se les reclama un puesto apropiado en la clase de lengua extranjera, dado que, por un lado, ambas son habituales en la comunicación real fuera del aula y, por otro lado, ambas desempeñan un papel importante en el proceso de aprendizaje y uso de las lenguas extranjeras.

Según Carreras I Goicoechea y Pérez Vázquez (2010: 11-21), en su manual dedicado a la didáctica de la mediación lingüística y cultural, el concepto de mediación lingüística²

¹ Diccionario de términos clave de ELE, Centro Virtual Cervantes, versión electrónica. En: https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/activestrategmediacion.htm

² Sobre esta cuestión véanse, entre otros, Collados Aís e Fernández Sánchez (2001); Cotta-Ramusino (2005); González Rodríguez (2010); Mack (2005); López Martín (2007); Medina Montero (2011); Medina Montero y Tripepi Winteringham (2011); Morelli (2010a; 2010b); Russo e Mack (2005); Valero Garcés (2005).

[...] nace como respuesta a una nueva realidad social en la que el aumento de los contactos entre diferentes culturas, los movimientos migratorios y la convivencia de diferentes nacionalidades generan necesidades y conflictos comunicativos. (Carreras I Goicoechea y Pérez Vázquez, 2010: 11).

Para el desempeño de la actividad de mediador se deben dominar no solamente las habilidades lingüísticas generales, es decir, comprensión, expresión y reformulación, sino también, como señalan Serena y De Arriba García (2004: 15), es necesario conocer, dominar y saber aplicar varias microhabilidades tanto a nivel oral como a nivel escrito, como las que se detallan a continuación:

1. Microhabilidades a nivel oral.
 - a. Resumir y sintetizar.
 - b. Parafrasear (explicar con otras palabras).
 - c. Hacer una apostilla (una acotación que comenta, interpreta o completa el texto).
 - d. Intermediar (explicando y aclarando).
 - e. Interpretar (traducir oralmente).
2. Microhabilidades a nivel escrito
 - a. Sintetizar (resumir).
 - b. Parafrasear (explicar un texto escrito con otras palabras).
 - c. Citar.
 - d. Traducir.
 - e. Hacer una apostilla (añadir notas para que el texto sea más comprensible).
 - f. Adaptar un texto (a un determinado grupo de lectores).

Al mismo tiempo estas habilidades y microhabilidades lingüísticas van de la mano con los aspectos culturales que caracterizan a los hablantes y es por ello que deben considerarse como un conjunto. Así pues, como señala Sánchez Pérez (2009: 315):

[...] la comunicación se fundamenta en el código lingüístico y en el código cultural, a veces más en uno que en otro, pero por lo general nunca separados el uno del otro. De hecho, el componente cultural de la comunicación es el que realmente da sentido pleno a la conceptualización del mundo que cada hablante ha construido en su mente. (Sánchez Pérez, 2009: 315).

Antes de presentar la actividad didáctica que hemos llevado a cabo en el aula de mediación, es necesario definir qué entendemos por atenuación y para ello nos remitimos a la definición propuesta por Albelda Marco (2016: 30).

La atenuación es una estrategia pragmática (comunicativa) originada por necesidades de imagen y dirigida a mitigar y minimizar la intensidad de lo que se expresa reduciendo la fuerza ilocutiva del acto de habla, y en ocasiones, a través de mecanismos de lenguaje vago por los que se difumina o minimiza el contenido proposicional. La atenuación es, al mismo tiempo, una actividad argumentativa que permite a los hablantes formular un menor compromiso hacia lo dicho y así lograr más eficazmente las metas conversacionales de los participantes en el discurso

(Albelda Marco, 2016: 30).

Ahora bien, tras haber revisado someramente los conceptos y las definiciones de mediación lingüística y cultural y de atenuación, presentamos a continuación la actividad didáctica que hemos llevado al aula.

2. Actividad didáctica

2.1. Sobre los informantes

La actividad didáctica ha sido diseñada para un grupo de estudiantes franceses aprendices de mediación en el español de los negocios (nivel B2-C1 según el *MCER*, 2001) en la *Université de Picardie Jules Verne* (Francia).

El grupo de estudiantes con el que se ha desarrollado la actividad didáctica ha sido formado por 19 estudiantes de los cuales 8 eran hombres y 11 eran mujeres.

2.2. Objetivos generales de la actividad didáctica

Con esta actividad se pretende que los estudiantes alcancen varios objetivos generales:

- a. Reflexionen sobre sus capacidades, carencias o incapacidades atenuantes.
- b. Empleen los mecanismos de negociación en español a través de la exposición, argumentación y persuasión.
- c. Practiquen el rol de interlocutores y mediador para que puedan reforzar sus habilidades lingüísticas bidireccionales (francés/español).
- d. Recurran conscientemente a las estrategias pragmáticas-atenuantes, a través de la puesta en práctica de juegos de roles aplicados al español de los negocios.
- e. Se entrenen en la elección del registro adecuado, en función del contexto comunicativo y de los interlocutores.

2.3. Objetivos específicos de la actividad didáctica

Además de lograr los objetivos generales anteriormente citados, con esta actividad también se pretende formar y entrenar a los estudiantes para que aprendan a desenvolverse no solamente en el rol de mediadores lingüísticos y culturales, sino también a gestionar mejor las posibles interacciones comunicativas a las que se pueden enfrentar como hablantes de español y en específico:

- a. Saber elegir y aplicar las tácticas atenuantes adecuadas al contexto y a los interlocutores con los que interactúan.
- b. Saber lograr sus metas conversacionales sin dañar la imagen del otro o su propia imagen.
- c. Saber agilizar sus destrezas conversacionales con el fin de poder desenvolverse mejor en contextos comunicativos reales y en contextos de español de los negocios.
- d. Saber analizar el contexto comunicativo y sus interlocutores, para poder elegir las tácticas atenuantes más adecuadas y así lograr el objetivo comunicativo que se persigue.

e. Saber reconocer y tener en cuenta las diferencias que existen entre la cultura francesa y la española, es decir, entre una cultura de distanciamiento frente a una de acercamiento, en el proceso de mediación entre los interlocutores.

2.4. Fases y desarrollo de la actividad didáctica

La actividad ha sido diseñada para ser llevada a cabo en 4 horas (dos clases de 2 horas).

2.4.1. Actividad 1

Duración: 1h30.

Se ha entregado a los estudiantes cuatro artículos (dos en francés y dos en español)³, con una extensión de aproximadamente 500-700 palabras, relacionados con el comercio sostenible, el medio ambiente y los productos saludables. Los artículos en español se han clasificado, considerando la dificultad lingüística, entre un nivel B2 y C1. Tras la lectura de los artículos los estudiantes han tenido que diseñar un glosario bilingüe de las palabras más relevantes extraídas de los artículos en francés y español. El léxico seleccionado ha servido a los estudiantes para prepararse a la segunda actividad en la que podían desempeñar tanto el rol de interlocutores como de mediadores⁴.

2.4.2. Actividad 2

Duración: 2h30 (de las cuales 30min en la primera clase y 2 horas en la segunda clase).

Se ha entregado a los estudiantes las informaciones necesarias para que pudiesen pensar cómo interpretar el rol de estos dos interlocutores.

Instrucciones

Reunión entre dos responsables de la empresa *Euromei Ibérica S.A. Group*. La oficina central de la empresa se encuentra en Madrid y la filial se encuentra en París.

Los responsables de las dos filiales van a reunirse para decidir sobre las futuras líneas de gestión de la empresa en la que el responsable español quiere seguir con la política empresarial tradicional y el responsable francés hace hincapié en la urgencia de implementar una nueva gestión tomando como ejemplo otras empresas que ejercen con una gestión empresarial ética.

En esta actividad se han previsto tres roles:

1. El responsable español
2. El responsable francés
3. El mediador lingüístico⁵ (francés/español)

Las propuestas y los objetivos específicos que persiguen los dos responsables son los siguientes:

- a. Maximizar el beneficio económico.

³ Las referencias a los cuatro artículos que se han usado se pueden consultar en la sitografía al final del artículo.

⁴ El profesor se encargaba de elegir los estudiantes y su rol.

⁵ Hay una dificultad añadida en el rol del mediador que tiene que estar preparado para hacer frente a las dificultades no solamente lingüísticas sino también culturales. Así pues, su rol consiste en elegir y adaptar las estrategias que son más apropiadas en función del interlocutor, de su lengua y de su cultura.

- b. Realizar operaciones de carácter especulativo donde se busca la rentabilidad económica, sin importar el producto ni la empresa que lo produce.
- c. No operar a través de criterios de transparencia y sostenibilidad, sino que el único objetivo son las ganancias y el aumento del capital.
- d. Ocultar las informaciones sobre los mercados en los que se opera (en referencia con la adquisición de los productos), donde el cliente aparte del desconocimiento no tiene poder decisonal.
- e. Valorar la viabilidad (adquisición y venta del producto) y rentabilidad más que el cuidado y protección del medio ambiente y de la salud de los consumidores.

Propuestas y objetivos del responsable francés

- a. Maximizar el beneficio social, ambiental y económico.
- b. Gestionar el dinero y las ganancias de forma ética: reinversión de las ganancias a través de la financiación de proyectos empresariales que garanticen una producción sostenible fomentando el uso eficiente de los recursos y de la energía que aseguren un impacto social y ambiental positivo.
- c. Expandir la empresa basándose en principios éticos: ética aplicada (adquisición y venta de productos sostenibles), participación (toma de decisiones y definición de políticas que tengan en cuenta de la calidad y del impacto ambiental), coherencia (con los valores), transparencia (información en el etiquetado del proceso de producción/adquisición), implicación (política de inversión según criterios que tengan en cuenta la salud del consumidor y el impacto medioambiental).
- d. Desarrollo de la actividad didáctica

Puesta en práctica de la reunión en la que el mediador hace de puente cultural y lingüístico entre el responsable francés y el responsable español.

Los participantes en el intercambio comunicativo desconocen las estrategias pragmáticas atenuantes que podrían emplear para exponer y defender sus puntos de vista y para defender y convencer de que su propuesta no solo es viable, sino que es la mejor.

En esta fase de la actividad, se ha entregado a los estudiantes que no participan en la interacción/mediación la definición de atenuación de Albelda (2016:30) que han leído por su cuenta.

A partir de esta definición, se ha pedido a los estudiantes que, durante la interacción entre los interlocutores a través del mediador, apuntasen lo que, según ellos, había sido estratégicamente poco eficaz y/o dañino para la imagen de uno o de otro responsable, o de los dos, y que podría haber influido negativamente en los objetivos del intercambio comunicativo.

Resultados

Elementos identificados por parte de los estudiantes externos a las interacciones en

español y en francés:

Elementos identificados en las intervenciones del interlocutor español

1. *No es adecuado.*
2. *Con tu forma de trabajar no conseguirás nada.*
3. *Lo que cuenta son las ganancias para la empresa, lo demás son tonterías.*
4. *Si no te gusta la política de nuestra empresa, nadie te obliga a quedarte.*
5. *No estoy de acuerdo contigo, en absoluto.*
6. *Tus ideas utópicas afectarán el futuro de esta empresa.*

Elementos identificados en las intervenciones del interlocutor francés:

1. *Je ne suis pas d'accord (No estoy de acuerdo).*
2. *Ta politique n'est pas étique (Tu política no es ética).*
3. *Tu n'es pas ouvert à une nouvelle vision des choses (No estás abierto a una nueva visión de las cosas).*
4. *Tu ne penses qu'à l'argent (Solo piensas en el dinero).*
5. *Ce que tu dis est totalement faux ! (Lo que dices es totalmente falso).*
6. *La santé des consommateurs ne t'intéresse pas (La salud de los consumidores no te interesa para nada).*
7. *Tes idées sont rétrogrades ! (Tus ideas son retrogradadas).*

Una vez identificados por parte de los estudiantes los elementos que, según ellos, no han sido atenuados o han sido poco atenuados, el profesor, tras haber apuntado estos elementos en la pizarra, les ha pedido que hicieran algunas propuestas alternativas de cómo se hubiera podido atenuar. Los elementos atenuantes más frecuentes propuestos por los estudiantes han sido los siguientes:

- a. Concesividad: movimientos concesivos-opositivos que minimizan la disconformidad: *sí... pero; bueno... pero.*
- b. Construcciones acotadoras de la opinión a la propia persona o a un determinado ámbito o espacio personal: *para mí.*
- c. Construcciones justificadoras o de excusa: *es que.*
- d. Verbos, construcciones verbales y partículas discursivas modales que expresan opinión en forma de duda o de probabilidad: *a lo mejor; probablemente.*

Tras la puesta en común, se ha repetido la actividad con los mismos roles (responsable español, responsable francés y mediador), pero con distintos estudiantes, a los que se les ha pedido que intentasen incluir en sus intervenciones elementos atenuantes como estrategias para la obtención de su propósito comunicativo y al mediador que prestase particularmente atención a la mediación (español/francés) con intervención atenuadas para retransmitirlas en la lengua de destino.

Posteriormente se ha retomado y aclarado la definición de atenuación, que se había facilitado anteriormente, y se ha entregado y explicado a los estudiantes una lista

reducida con ocho mecanismos atenuantes considerados por el profesor como los más fáciles y aplicables en actividades de interacción y mediación como la que se había realizado anteriormente.

Lista reducida de los mecanismos atenuantes más relevantes

1. Modificadores externos: cuantificadores minimizadores, aproximativos o difusores significativos proposicionales o extraproposicionales (*un poco, algo, algo así, como, o algo, o eso, solo, y eso, no mucho, simplemente, prácticamente, en plan, más o menos, aproximadamente, de alguna manera, por así decirlo, en principio, digamos, etc.*), palabras o expresiones entrecomilladas. Todos ellos constituyen debilitadores del significado y minimizadores de la intención.
2. Verbos, construcciones verbales y partículas discursivas modales que expresan opinión en forma de duda o de probabilidad (*creer, parecer, ser posible, poder, imaginar, a lo mejor, quizás, tal vez, probablemente, posiblemente*).
3. Construcciones acotadoras de la opinión a la propia persona (*en mi opinión, a mi parecer, a mi modo de ver, que yo sepa, para mí, creo yo, digo yo, yo, etc.*).
4. Construcciones justificadoras o de excusa *es que, porque, como, que* [causal], *lo que pasa es que, etc.* Se incluyen las llamadas “causales de la enunciación” y expresiones justificadoras del decir como *por así decirlo, por decirlo de alguna manera, es un decir*.
5. Impersonalizaciones:
 - a. Apelar al juicio de la mayoría o a un interlocutor general mediante pronombres (*se, uno, tú, nosotros* inclusivo).
 - b. Apelar al juicio de la mayoría mediante formas verbales impersonales, formas de despersonalización del origen deíctico del enunciado (*por lo que dicen, según cuentan, por lo visto, al parecer, según parece*).
 - c. Apelar a la institución o entidad que se representa.
 - d. Encubrir la opinión propia en la opinión de otras personas, o en la autoridad de alguien o de algo.
 - e. Generalizar para despersonalizar.
6. Concesividad:
 - a. Movimientos concesivos-opositivos que minimizan la disconformidad: *sí, ... pero; no, pero; no, pero sí; no es que... pero; no, tienes razón; bueno... pero; vale... pero*. Suelen aparecer en inicio de una intervención reactiva (ir), como reacción de acuerdo para inmediatamente mostrar un desacuerdo parcial o no tan parcial.
 - b. Partículas discursivas concesivas al inicio de una intervención reactiva (*bueno, vale...*).
7. Partículas discursivas (sobre todo evidenciales) modales de objetivación que inciden en la franqueza de lo dicho y lo objetivan, haciendo ver que es algo

normalmente compartido por los demás (*a decir verdad, la verdad, la verdad es que, sinceramente, obviamente, evidentemente, es evidente que*).

8. Partículas discursivas y expresiones de control que buscan y solicitan el consentimiento del interlocutor (*¿no?, ¿vale?, ¿eh?, ¿qué te parece?, ¿sabes?*), que le dan opciones (*¿o qué?*), que buscan su alianza o que minimizan desacuerdos o disconformidades.

3. Conclusiones

A través de esta actividad didáctica se ha querido, no solamente averiguar las competencias de los estudiantes en los roles de interlocutores, mediadores y participantes externos, sino también se ha mostrado cómo estos estudiantes son capaces de reconocer, en parte, la falta o carencia de atenuación ahí donde sería necesaria para que la interacción comunicativa no se vea dificultada y sobre todo para reducir al máximo un posible conflicto entre los interlocutores. Un elemento importante que debe considerarse es que en las interacciones el rol del mediador es muy relevante puesto que dependiendo de las elecciones lingüísticas más o menos adecuadas y/o correctas empleadas en su mediación, estas pueden influir en los comportamientos lingüísticos de los interlocutores. En esta actividad didáctica hemos mostrado que los informantes saben, en parte, emplear, reconocer y mediar empleando algunas tácticas y mecanismos atenuantes para prevenir y/o reducir un posible conflicto, aunque sus habilidades pragmáticas en el contexto son limitadas.

Esta carencia evidencia que los estudiantes necesitan aprender, guiados por el profesor, los mecanismos atenuantes de forma más amplia y consciente para su inclusión, no solamente en los juegos de roles que se llevan a cabo en el aula, sino también en la realidad comunicativa y en contextos profesionales de mediación. Asimismo, en cuanto al rol del mediador lingüístico e intercultural, hemos visto que el conocimiento de los mecanismos atenuantes y un análisis atento de las culturas de los interlocutores, permite al mediador no solamente hacer de puente entre una lengua y otra sino que también, a través del recurso a la atenuación, este puede rebajar la fuerza ilocutiva de los mensajes no atenuados, o poco atenuados, sin comprometer el contenido del mismo, lo que permite que la interacción pueda seguir avanzado de la mejor manera.

Bibliografía

ALBELDA MARCO, M. (2016). «Sobre la incidencia de la imagen en la atenuación pragmática». En Mihatsch, W. y M. Albelda (eds.); *Revista Internacional de Lingüística (RILI)* 27, 19-32.

CARRERAS I GOICOECHEA, M. C., Y PÉREZ VÁZQUEZ, E. (2010). *La mediación lingüística y cultural y su didáctica: un nuevo reto para la Universidad*. Bolonia: Bolonia University Press.

CONSEJO DE EUROPA (2001). *Marco Común Europeo de Referencia para el aprendizaje, la enseñanza y la evaluación de lenguas*. Instituto Cervantes-Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Madrid: Anaya.

CENTRO VIRTUAL CERVANTES, *Diccionario de términos clave de ELE*, Centro Virtual Cervantes, versión electrónica: https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/activestrategmediacion.htm

SÁNCHEZ PÉREZ, A. (2009). *La enseñanza de idiomas en los últimos cien años. Métodos y enfoques*. Madrid: SGEL.

SERENA, F. J. C. Y DE ARRIBA GARCÍA, C. (2004). «La mediación lingüística en la enseñanza de lenguas», *Didáctica. Lengua y literatura*, (16), 9-21.

Sitografía

El consumo saludable genera nuevos modelos de negocios (6 de marzo de 2017). <https://www.lanacion.com.ar/propiedades/inmuebles-comerciales/el-consumo-saludable-genera-nuevos-modelos-de-negocios-nid1989858>

El futuro del marketing se encuentra en los productos saludables (20 de mayo de 2017). <https://www.merca20.com/productos-saludables-marketing/>

Le spectaculaire développement du commerce équitable «made in France» (11 de mayo de 2017). <https://www.la-croix.com/Economie/France/Le-spectaculaire-developpement-commerce-equitable-made-France-2017-05-11-1200846414>

2017 est l'Année internationale du tourisme durable pour le développement (29 de diciembre de 2016). <https://media.unwto.org/fr/press-release/2017-01-10/2017-est-l-annee-internationale-du-tourisme-durable-pour-le-developpement>