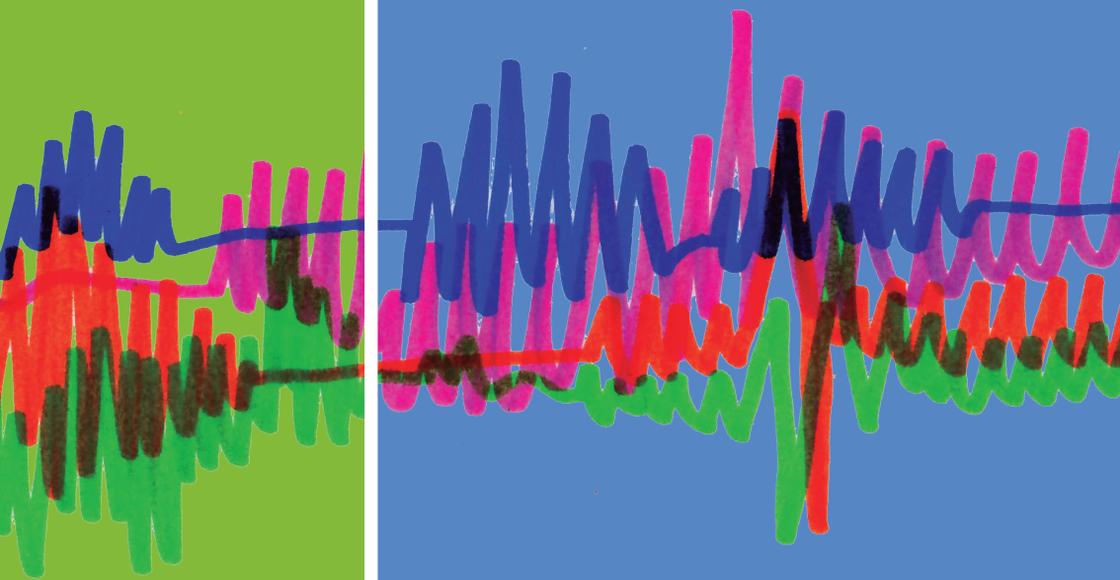


Mercedes Sanz Gil (coord.)

Estrategias lingüísticas para la sociedad multilingüe



Mercedes Sanz Gil (coord.)

Estrategias lingüísticas
para la sociedad
multilingüe

Octaedro 

Colección Universidad

Título: *Estrategias lingüísticas para la sociedad multilingüe*

Primera edición: diciembre de 2021

© Mercedes Sanz Gil (coordinadora)

© De esta edición:
Ediciones OCTAEDRO, S.L.
C/ Bailén, 5 – 08010 Barcelona
Tel.: 93 246 40 02
octaedro@octaedro.com
www.octaedro.com

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

ISBN: 978-84-18819-82-7

DOI: <https://doi.org/10.36006/16333>

Maquetación: Fotocomposición gama, sl

Diseño y producción: Octaedro Editorial

Sumario

Presentación	9
MERCEDÉS SANZ GIL	
1. Desenlaces del contacto de lenguas en la Comunidad Valenciana: entre el cambio de código y el préstamo léxico	13
JOSÉ LUIS BLAS ARROYO	
2. El español de los medios de comunicación como modelo para la clase ELE	25
ELADIO DUQUE	
3. Los textos literarios en la clase de español como lengua extranjera para niños	37
MARCELA FRITZLER	
4. Introducción a la didáctica del español de la salud	51
MARTA GANCEDO RUIZ	
5. La mediación lingüística en español para fines específicos: el ámbito de los negocios	63
JORGE MARTÍ-CONTRERAS	
6. Interlengua e interferencia lingüística en estudiantes extranjeros de español en contextos de intercambio	77
CARLES NAVARRO-CARRASCOSA	

7. La mediación en el <i>Companion volume</i> (CV): exégesis y reflexiones para su inclusión en ELE	91
SARA ROBLES ÁVILA	
8. Los marcadores discursivos desde una perspectiva construccional en la conversación coloquial: integración del modelo de segmentación discursiva Val.Es.Co.	103
SHIMA SALAMEH JIMÉNEZ	
9. Las redes sociales más allá de la socialización y la comunicación	117
MERCEDES SANZ GIL	
10. Percepciones de docentes sobre las clases de español a inmigrantes adultos durante la epidemia COVID-19	129
MARCIN SOSINSKI	
11. Nuevas perspectivas en la enseñanza de la gramática del español	143
MÓNICA VELANDO CASANOVA	
12. Discurso dialógico y registro coloquial: variación y competencia comunicativa	155
FRANCISCO JAVIER VELLÓN LAHOZ	
13. El tratamiento del acto comunicativo de la queja en el ámbito del español para los negocios: algunas reflexiones	169
CRISTINA VILLALBA IBÁÑEZ	

La mediación lingüística en español para fines específicos: el ámbito de los negocios

JORGE MARTÍ-CONTRERAS
Universitat Jaume I
jmarti@uji.es

Resumen

El presente capítulo analiza el desarrollo de la mediación lingüística y se centra en el ámbito del español para los negocios. Se parte del *Companion volume* (Consejo de Europa, 2020) para dar luz a la diferente tipología de actividades comunicativas que se pueden explotar en el aula para lograr un desarrollo en la mediación. Aunque si bien es cierto que tanto la interacción como la mediación estaban integradas en el *Marco común europeo de referencia* (Consejo de Europa, 2001) (MCER), ha sido el año pasado cuando desde Europa se ofrece una herramienta bibliográfica para que evolucione el proceso de enseñanza-aprendizaje. Muchas entidades que acreditan el nivel de lenguas extranjeras están incluyendo entre las diferentes pruebas de certificación el ámbito de mediación, pero el profesorado tanto de lenguas extranjeras en general como de lenguas extranjeras para fines específicos todavía no dispone de conocimientos y herramientas adecuadas para poder trabajar en el aula la mediación en el ámbito de los negocios.

Palabras clave: mediación, español con fines específicos, diseño curricular, español lengua extranjera, formación de profesores de español.

5.1. Introducción

Dentro del ámbito de español para fines específicos (EFE) se suele trabajar a partir del enfoque comunicativo por tareas (cuyo objetivo «es fomentar el aprendizaje mediante el uso real de la lengua en el aula») o por proyectos (que «consiste en un conjun-

to de actividades, organizadas y secuenciadas de tal forma que al final se obtenga un resultado o producto determinado») (definiciones según el *Diccionario de términos clave*, y Lacorte y Reyes-Torres, 2021, pp. 39-45); ya que de esta forma se ofrece al estudiantado la posibilidad de ver a corto plazo cómo va logrando los objetivos lingüísticos y léxicos. Por lo tanto, aumenta su motivación e implicación en el curso.

Habitualmente, los manuales de EFE están dirigidos a usuarios de nivel intermedio o avanzado y se presupone un dominio de la competencia lingüística básica, principalmente gramatical. En la gran mayoría de manuales se da especial importancia a la enseñanza del léxico específico y técnico de cada campo de estudio. A lo largo de este capítulo se van a analizar cuáles son las habilidades que más se desarrollan en los manuales de EFE y se ofrecen ejemplos de diseños de actividades de las destrezas que menos aparecen en los manuales.

5.2. Análisis de las habilidades en los manuales de español para los negocios

Los manuales de EFE para negocios en el mundo editorial pueden tener diferentes títulos, como, por ejemplo, fines empresariales, fines comerciales, ámbito de la empresa, ámbito del trabajo... Entre las publicaciones de este ámbito, se han seleccionado tres de diferentes editoriales disponibles actualmente en librerías (Iriarte *et al.*, 2009; Martí-Contreras, 2018; Martínez *et al.*, 2008) para realizar un análisis de las destrezas que se desarrollan en el aula (ver tabla 5.1).

Tabla 5.1. Porcentaje de actividades por destrezas

	Comprensión		Expresión		Interacción		Mediación		
	Oral	Escrita	Oral	Escrita	Oral	Escrita	Oral	Escrita	
Libro 1	6,72%	66,39%	0,84%	11,76%	6,72%	3,36%	3,36%	0,84%	100%
Libro 2	23,52%	24,36%	5,04%	7,56%	34,45%	0,87%	2,52%	1,68%	100%
Libro 3	15,79%	37,90%	6,32%	15,79%	11,57%	2,10%	1,05%	9,47%	100%
	15,34%	42,88%	4,06%	11,70%	17,58%	2,11%	2,31%	4,00%	

Gracias a esta tabla –en la que hemos anonimizado los títulos de los libros, ya que nos interesa más el contenido que el continente–, se observa por un lado que se pone el énfasis de la enseñanza en EFE en la comprensión escrita (42,88 %), y queda marginada la mediación tanto escrita (4,00 %) como oral (2,31 %). Si revisamos la bibliografía básica, aunque el *Marco común europeo de referencia* (Consejo de Europa, 2001, pp. 85-86) fue editado en 2001, tan solo se le dedica un par de páginas, por otro lado, hasta 2018 no aparece la primera edición del *Companion volume* (Consejo de Europa, 2020, pp. 90-121), aunque posteriormente, en 2020, dispondrá de otra edición ampliada y mejorada. Por lo tanto, aunque sí se había esbozado la mediación como una habilidad en el estudio general de la lengua, todavía no se había abordado desde el ámbito de EFE.

El objetivo del capítulo es presentar actividades modelo que puedan servir para desarrollar esta destreza, y para ello se parte de la revisión realizada por Anderson y Krathworhl en 2001 de taxonomía de Bloom de 1956 (Anderson, 2001). En la taxonomía aparecen ordenadas las microhabilidades de menor a mayor grado de complejidad cognitiva: recordar, comprender, aplicar, analizar, evaluar y crear. En el siguiente apartado se toma esta clasificación para el diseño de actividades.

5.3. Actividades de mediación oral y escrita en el ámbito de español de los negocios

El concepto de mediación hasta ahora había sido considerado mayormente como una traducción o interpretación, tal y como aparece en el *Diccionario de términos clave*, pero realmente debemos tener una visión más amplia del concepto. Cuando se aborda la mediación no siempre debe ser entre una lengua materna y una lengua extranjera (por ejemplo, inglés y español), sino que esta concepción se extiende, por ejemplo, a dos veces en la lengua extranjera (si se ha de reinterpretado un texto de nivel B2 para que pueda ser entendido por un usuario de nivel A2).

Las actividades de mediación se estructuran en tres niveles: mediar un texto (MT), mediar conceptos (MCP) y mediar la co-

municación (MCN); retomaremos esta clasificación para diseñar las actividades. Por otro lado, existen estrategias de mediación para explicar un nuevo concepto o para simplificar un texto.

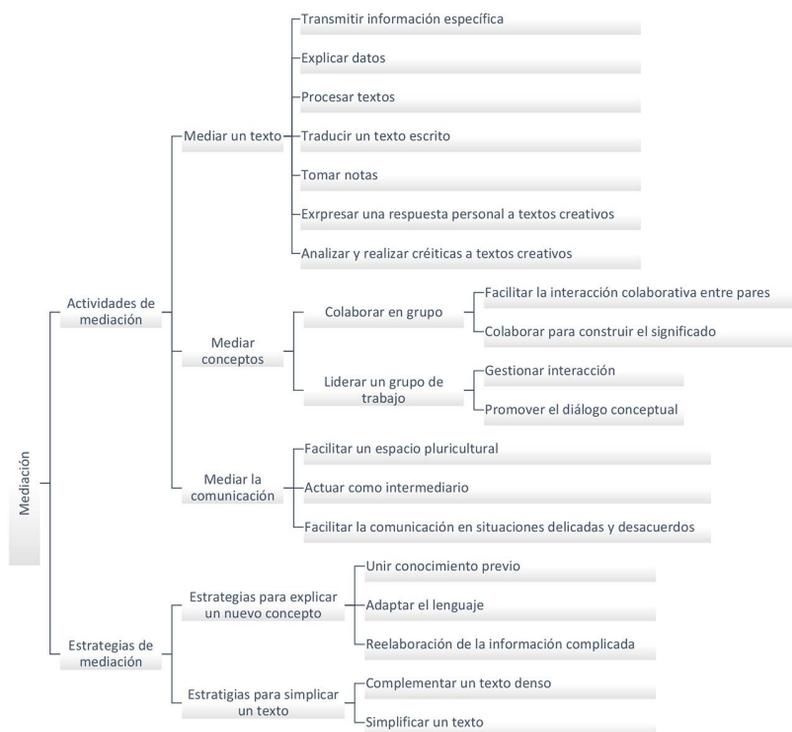


Figura 5.1. La mediación (Consejo de Europa, 2020, p. 90).

Como se ha indicado anteriormente, las actividades se pueden clasificar según los procesos cognitivos, que dispuestos de orden inferior a orden superior son: recordar, comprender, aplicar, analizar, evaluar y crear. Todos estos procesos cognitivos se pueden llevar al aula desde cada uno de los niveles de adquisición de la lengua, desde el A1 hasta el C2. Se muestran aquí ejemplos de diseños de actividades para trabajar la mediación partiendo de la taxonomía de Bloom. Se proponen tres actividades para cada una de las microhabilidades: mediar un texto (MT), mediar conceptos (MCP) y mediar la comunicación (MCN):

a) **Recordar.** No es preciso comprender

- Describir

(MT) Después de leer los últimos 15 mensajes instantáneos del grupo de chat del trabajo, transmite a otra persona la información recibida.

(MCP) Has participado en una videoconferencia con un cliente español. Reproduce a tu compañero de oficina cuál es la información que acabas de obtener.

(MCN) En el contestador automático del hotel en el que trabajas has recibido cinco llamadas. Indica si los usuarios están contentos, si tienen simplemente una incidencia o si el aviso ha sido debido a algún tipo de malentendido cultural.

- Identificar / encontrar /localizar / reconocer / nombrar / recuperar

(MT) Acabas de hablar con dos personas sobre el mismo asunto y su información se complementa. Cita la información recibida a una tercera persona.

(MCP) En un reportaje de un periódico de tirada nacional español aparecen las características de cotizar como autónomo en España y en tu país. Lista la información de cada uno de ellos.

(MCN) Hay problemas de comunicación entre uno de tus comerciales y la cadena de distribución. Lee los últimos cuatro correos que han intercambiado e identifica dónde puede estar el malentendido.

- Interpretar / traducir

(MT) Ha acudido hoy a tu empresa el nuevo representante que es de tu país, pero no sabe español, ni el jefe sabe el idioma del representante. Interpreta simultáneamente la explicación que realiza él sobre su nuevo catálogo de productos.

(MCP) Han llegado siete proveedores nacionales y dos extranjeros a tu empresa española para participar en un *showroom*. El responsable de la empresa realiza la presentación en español, cuando se desplazan a otro punto, debes realizar la interpretación consecutiva a los dos proveedores extranjeros.

(MCN) Traduce de tu lengua materna al español un contrato de arrendamiento.

b) Comprender ideas y hechos

- Clasificar

(MT) El Departamento de Exportación te ha hecho llegar un informe extenso con toda la actividad anual. Tú tienes una lista de comprobación con los 10 aspectos que debe contener ese informe. Verifica que está completo.

(MCP) Os han dado una lista con las buenas prácticas de la empresa, pero en lugar de ordenarlas por ámbitos, el procesador de textos ha ordenado los párrafos alfabéticamente. De forma colaborativa, reorganizad los párrafos y estructurad el documento en ámbitos.

(MCN) En un blog ha aparecido un texto de opinión en el que había mucha ironía y sarcasmo. Un compañero de tu nacionalidad ha empleado el traductor automático, y no entiende nada. Ayúdale a saber qué significa el texto.

- Comparar

(MT) Estás en busca de un nuevo empleo. En el periódico has encontrado tres ofertas, pero hay diferencias muy significativas entre lo que piden y lo que ofrecen. Un amigo te pregunta cómo te va la búsqueda de trabajo. Explícale, críticamente, estas ofertas.

(MCP) Después de considerar dos posiciones opuestas a un problema, elabora una infografía de la que se puede derivar la argumentación a favor y en contra (de manera que se pueda comparar) y propón una solución o compromiso.

(MCN) La empresa acaba de contratar a cuatro nuevos trabajadores para el Departamento de Exportación y cada uno de ellos es de un continente diferente. Establece una lista de cuáles son las diferencias socioculturales y sociolingüísticas que podrían inducir en el futuro a faltas de entendimiento o afectar al horario o ritmo de trabajo.

- Ejemplificar

(MT) A partir de un informe escrito en inglés, elabora un informe en español en el que se introduzcan mediante guiones la información más importante, y ejemplifica con datos de tu empresa.

(MCP) A partir de un diagrama de Gantt, describe cuál va a ser la temporalización de la producción y comercialización de un nuevo producto.

(MCN) Un alumno extranjero que está en prácticas muestra su malestar porque tiene que realizar prácticas durante cuatro horas al día, durante seis meses, y no va a recibir ningún tipo de compensación económica por este trabajo, pues está en prácticas. Formula con qué cláusulas del contrato está de acuerdo y en cuáles propondría mejoras (ejemplifica con situaciones reales del país de origen).

- Explicar

(MT) Ha habido una discusión en el Departamento de Administración. Enumera cuál es la argumentación de cada persona y explica cómo han llegado a tener ese punto de vista.

(MCP) Es el día de bienvenida de los trabajadores a la nueva planta, un compañero y tú vais a realizar colaborativamente la explicación de las características de todas las labores y también cuál es la distribución de la empresa.

(MCN) En unas charlas TED sobre economía, uno de los ponentes ha realizado una exposición muy irónica. Un compañero de tu nacionalidad no entendía el porqué se reía la gente. Ayúdale a comprender los fragmentos del monólogo.

- Inferir

(MT) Has recibidos folletos informativos de varias agencias de viajes de las tres próximas ciudades que vas a visitar por negocios. Consúltalos, selecciona y justifica qué agencia se debería contratar.

(MCP) En una reunión de departamento se muestran los informes en los que todos los objetivos anuales se han alcanzado con éxito. En grupo, comprobad cuáles han sido esas rutinas de trabajo con las que se ha logrado y buscad nuevas estrategias comerciales sobre las que seguir incidiendo.

(MCN) Te han entregado una extensa memoria en las que se explican con gran detalle la motivación por la que la sucursal de la capital ha cerrado tres de sus oficinas. Como el discurso escrito es muy complicado, toma notas de los puntos principales y también de la cadena argumental.

- Interpretar

(MT) Acabas de elaborar un informe de ventas que no es acorde con las expectativas de ese trimestre. Argumenta oralmente a tu jefe el porqué del descuadre.

(MCP) Después de una reunión en tu país con tu homólogo en ventas, llamas al responsable en España para explicarle –de forma resumida– el cambio de estrategia comercial debido a los perfiles del *target*, que son bien diferentes a los de los españoles.

(MCN) Hay problemas de comunicación entre uno de tus comerciales y la cadena de distribución. Lee los últimos cuatro correos que han intercambiado e identifica dónde puede estar el malentendido.

- Parafrasear

(MT) Has visto en internet una entrevista a un especialista en mercadotecnia que te ha interesado mucho. Envía un correo electrónico a un compañero de trabajo y reproduce la información más importante que has escuchado.

(MCP) Te han invitado como coordinador de la mesa de un foro de debate sobre economía. Después de escuchar las aportaciones de los tres ponentes, parafrasea alguna de sus intervenciones y formula una pregunta a cada uno.

(MCN) En la última reunión ha habido participantes que han mantenido puntos de vista distantes, te han pedido que elabores un informe en el que parafrasees alguno de los enunciados que se han presentado y que propongas un acuerdo o una resolución.

- Resumir

(MT) Después de la primera reunión con un asesor fiscal que te ha informado de cómo crear una franquicia, enumera cuáles son las acciones que debes realizar.

(MCP) Se ha publicado en prensa una noticia sobre el número de franquicias que han cerrado durante el último año, a pesar de ser modelos de negocios ya probados. Tu franquicia está empezando a sufrir esas dificultades. Resume los problemas que aparecen en la prensa y decide cuáles son los próximos pasos que se deben dar en tu empresa para conseguir que siga a flote.

(MCN) Se acaba de emitir por televisión un reportaje de investigación que denuncia la forma de funcionar de la empresa en la que trabajas. Adopta una posición firme, pero diplomática, para persuadir de que tu empresa no actúa de esa manera.

c) **Aplicar.** Resolver situaciones o problemas a partir del conocimiento y técnicas adquiridos previamente

- Demostrar

(MT) Acabas de ver una película en la que te has sentido identificado laboralmente con el protagonista. Describe las emociones que él experimenta y ponlas en relación con las que sientes tú.

(MCP) Después de una Junta General, resume, elabora y sopesa los múltiples puntos de vista y toma una decisión sobre una de las acciones.

(MCN) Vas a visitar a los socios de Asia. Lee casos reales sobre choque cultural en el ámbito de la empresa y explica cómo reaccionarías tú en esas situaciones.

- Implementar / realizar

(MT) A partir de una infografía en tu lengua materna, explica qué pasos se deben seguir para solicitar un visado de trabajo para ir a Australia o a Estados Unidos.

(MCP) El Consejo de Ministros ha decidido tomar medidas excepcionales para las medianas empresas. Después de leer el BOE y tomar nota de los puntos fuertes, indica qué acciones vas a sugerir que lleve a cabo tu empresa.

(MCN) Un trabajador, con un excelente currículum, que lleva en plantilla tan solo una semana, tiene una actitud disruptiva. Mantén una conversación con él y usa un tono diplomático con el objetivo de conocer el motivo de su comportamiento y poder modificarlo.

d) **Analizar.** Examinar las partes mínimas, para después evidenciar o evaluarlas

- Deconstruir

(MT) En la cafetería de la empresa has participado en una conversación informal en la que la interpretación de los enunciados depende mucho del contexto y de los matices con los que se han realizado. Coméntalo.

(MCP) Presenta un diagrama de barras y un gráfico de dispersión para mostrar cuál es la tendencia de ventas. En el diagrama muestras la información del último semestre, mientras que en el gráfico evidencias la evolución anual.

(MCN) Vas a lanzar un nuevo producto al mercado y contratas a un trabajador para que realice encuestas a pie de calle y a otro para que las haga de forma telefónica. Analiza cuáles serían las preguntas para cada tipo de público.

- Integrar

(MT) Es tu primer día en la empresa y un compañero te ha explicado paso a paso qué es lo que tienes que hacer en cada situación. Toma nota de todo ello para que no se te olvide.

(MCP) Se está celebrando una reunión del equipo de trabajo, pero existen muchas discordancias entre varios compañeros. Formula preguntas y realiza contribuciones para hacer avanzar la discusión de una forma productiva.

(MCN) Has quedado con unos amigos para explicarles tu último viaje de negocios. Has estado dos semanas en el extranjero en un país en donde la forma de trabajar contrasta mucho con la nuestra. Destaca qué aspectos de aquel país sería positivo que nosotros copiáramos.

- Organizar / esquematizar / estructurar

(MT) Recopila información de páginas de internet en tu lengua materna sobre las diez claves del éxito en una empresa y resúmelas a un amigo.

(MCP) La empresa quiere ampliar la cuota de mercado. Enmarca de forma cognitiva las tareas colaborativas para decidir sobre los objetivos, procesos y pasos.

(MCN) Dos compañeros están en desacuerdo para invertir la partida anual dedicada a material inventariable. Usa lenguaje persuasivo para sugerir a las partes que discrepan que cambien hacia una nueva posición, pues es necesario que esté consensuado el presupuesto para que pueda ser ejecutado.

e) **Evaluar.** Justificar a partir de criterios.

- Atribuir

(MT) Te han ascendido de puesto y teniendo en cuenta las exigencias de tu cargo, debes realizar la descripción de carácter, de físico, emocional y perfil académico; de la persona que tiene que sustituirte.

(MCP) De forma colaborativa, los empleados han contestado un formulario anónimo sobre su opinión personal sobre algunos aspectos de la empresa. A partir de sus respuestas, el jefe de recursos humanos y tú debéis averiguar en qué departamento trabajan para poder buscar las soluciones que mejor se adapten.

(MCN) Dos compañeros de trabajo están buscando la mejor forma para desplazarse hasta la otra parte del país. Escucha cuáles son las argumentaciones realizadas por cada uno de ellos y destaca los puntos en los que están de acuerdo y en desacuerdo y si existe algún tipo de obstáculo que impida llegar a un acuerdo final. Después selecciona cuál de las siguientes afirmaciones han hecho cada uno de ellos.

- **Comprobar**

(MT) Has recibido un nuevo diagrama de flujo del Área de Recursos Humanos. Después de leer los siguientes correos electrónicos, confirma si es correcto o si se debe realizar algún tipo de modificación.

(MCP) En otra sede de nuestra empresa tienen problemas con uno de los departamentos y nos piden que nos infiltremos como trabajadores para identificar las inconsistencias en los procesos. Elaborad las preguntas que discretamente iréis formulando a los colegas para obtener la información.

(MCN) Una persona de tu país, que no habla español, quiere pedir, por un lado, el número de identificación fiscal y, por otro lado, la nacionalidad española. Visita la página web donde está la información, comprueba primero si tiene los requisitos necesarios, y en caso afirmativo, completa el formulario.

f) **Crear**

- **Construir / idear / planificar / trazar / producir**

(MT) A partir de vídeos vistos en internet en tu lengua materna sobre mercadotecnia, crea un cartel para anunciar lo que será el producto estrella de tu empresa.

(MCP) Organiza una reunión con los miembros de tu área para que expongan sus puntos de vista sobre cómo distribuir las vacaciones.

(MCN) Describe un anuncio a partir de tu conocimiento del mundo.

- Diseñar

(MT) Recibes en tu lengua materna un informe de cinco páginas que debes presentar en la próxima junta de accionistas de la empresa. Crea una infografía para usarla como soporte.

(MCP) La última selección de personal ha sido un fracaso, vuelve a revisar los currículos, los requisitos que se solicitaron previamente y, junto a tu equipo, construye ideas y soluciones para crear una oferta efectiva.

(MCN) Has recibido un correo electrónico de un excelente cliente que invierte mucho dinero en tu empresa, pero está muy enfadado y ha enviado un correo electrónico de queja con un tono excesivamente informal que llega a ser incluso vejatorio. Respondele obviando el tono despectivo que ha empleado y usa la atenuación.

5.4. Conclusiones

A lo largo de este capítulo hemos podido mostrar que en los manuales de español como fines específicos apenas se llevan al aula actividades que desarrollen la habilidad de mediación, aunque hace ya dos décadas que se introdujo en el MCER.

Hemos realizado una propuesta de diseño de actividades centradas en la mediación, pero desde un punto de vista de los procesos cognitivos que nos aportan, por un lado, la ampliación del espectro de actividades y, por otro, nos ayudan a conocer el punto de madurez cognitivo del estudiantado y, por lo tanto, a introducir la actividad en el momento adecuado de su proceso de adquisición-aprendizaje.

Bibliografía

- Anderson, L. W. y Krathwohl, D. (eds.) (2001). *A taxonomy for learning, teaching and assessing: a revision of Bloom's taxonomy of educational objectives*. Nueva York: Longman.
- Consejo de Europa (2001). *Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación*. Madrid: MECD-Anaya. https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/
- Consejo de Europa (2020). *Common European Framework of Reference for Languages: learning, teaching, assessment*. Strasbourg: Council of Europe Publishing. <https://rm.coe.int/common-european-framework-of-reference-for-languages-learning-teaching/16809ea0d4>
- Instituto Cervantes (2006). *Plan curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia para el español*. Madrid: Instituto Cervantes-Biblioteca Nueva. https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/plan_curricular/
- Iriarte, E. y Núñez, E. (2009). *Empresa siglo XXI. El español en el ámbito profesional*. Madrid: Edinumen.
- Lacorte, M. y Reyes-Torres, A. (2021). *Didáctica del español como 2/L en el siglo XXI*. Madrid: Arco-Libros.
- Martí-Contreras, J. (2018). *Español para los negocios*. Valencia: Tirant Humanidades.
- Martín Peris, E. (dir.) (2008). *Diccionario de términos clave*. Madrid: SGEL.
- Martínez, L. y Sabater, M. L. (2008). *Socios. Curso de español orientado al mundo del trabajo*. Barcelona: Difusión.