

La cultura conversacional en la mediación dialógica: competencias del comunicador social

The conversational culture in the mediation dialogic: competitions of the social communicator

Dra. C. Lourdes María Nápoles Fernández*

<luly@fcom.uh.cu>

M. Sc. Yamila Vázquez Bonne**

<yvazquez@fcom.uh.cu>

*, ** Universidad de La Habana, La Habana, Cuba.

RESUMEN

El objetivo del artículo es proponer un acercamiento teórico a la temática de las medicaciones lingüísticas y culturales en la Comunicación pública, particularmente enfocado hacia la cultura conversacional en la mediación dialógica y a las competencias que desde el punto de vista lingüístico-interaccional requiere el Comunicador social como Mediador. Como resultado, la revisión bibliográfica posibilitó la determinaron dimensiones e indicadores apoyados en los marcadores del discurso.

Palabras clave: mediación lingüística, cultura conversacional, competencia lingüístico-interaccional

ABSTRACT

We propose a theoretical approach to the subject of linguistic and cultural medications in public communication, particularly focused on the conversational culture in the dialogical mediation and the competences that from the linguistic-interactional point of view requires the social Communicator as Mediator. As a result, the bibliographic review allowed the determined dimensions and indicators supported by the markers of discourse.

Keywords: linguistic mediation, conversational culture, linguistic-interactional competence.

INTRODUCCIÓN

El estudio de la producción, transmisión y utilización de la cultura, a partir del análisis de los modelos culturales y de sus funciones en congruencia con la teoría de la mediación social, cobra mayor interés en la actualidad. Congruentemente, la mediación es considerada como una actividad que impone límites a lo que puede ser dicho, y a las maneras de decirlo, por medio de un sistema de orden. Según el comunicólogo Martín Serrano (1), un «Mediador» es todo actor que participa, en todo o en parte, en la selección, organización y evaluación de la información que se le ofrece a otro en un producto comunicativo. Además, refiere tener en cuenta los intercambios entre entidades materiales, inmateriales y accionales para “estudiar aquellas prácticas en las que la conciencia, la conducta y los bienes entran en proceso de interdependencia”.

Existen múltiples teorizaciones en torno a la categoría mediación; sin embargo, resalta la falta de consenso en torno a una definición, límites del concepto, así como, fuentes teóricas que lo sustentan y el modo en que debe ser aplicado a las investigaciones. Se destacan estudios acerca de las mediaciones culturales e interculturales (véase Mariottini L y Villegas M de los Á (2) en las que tienen una atención privilegiada los contextos plurilingüísticos y la enseñanza de lenguas extranjeras.

El método bibliográfico se utilizó como procedimiento para la obtención de información teórica a partir de documentos escritos, que permitieran el análisis- síntesis y la inducción-deducción en torno a la construcción de la categoría analítica principal. Asimismo, la revisión bibliográfica posibilitó un acercamiento a la funcionalidad de los marcadores del discurso en situaciones dialógicas de habla. Como resultado se proponen dimensiones e indicadores que pautan el desarrollo de una cultura conversacional en la mediación dialógica: competencias lingüístico-interaccionales que requiere el Comunicador social como mediador. Dichas dimensiones permiten evaluar los planos informativos; contextuales-conversacionales, en el discurso dialógico e interactivo; así como el plano textual del discurso. El objetivo del artículo es proponer un acercamiento teórico a la temática de las medicaciones lingüísticas y culturales en la Comunicación pública.

DESARROLLO

Un acercamiento necesario a la conceptualización de las mediaciones

A partir de lo teorizado por Manuel Serrano, Jesús Martín Barbero (3) resemantiza el concepto de mediación, adjudicándole a la habitud, la cotidianidad familiar, la temporalidad social, las competencias culturales y los géneros. En su opinión, las mediaciones configuran la materialidad social y la expresividad cultural; nombra

mediaciones de tipo económico, político y mediaciones culturales. Por su parte John B. Thompson (4), insiste en varios elementos entre los que se encuentra el análisis formal o discursivo (el semiótico, el conversacional, el sintáctico, el narrativo y el argumentativo). A su vez determina una tipología de categoría de mediaciones relacionadas con los medios culturales concretos, los diversos escenarios en los cuales se desarrolla la interacción TV-receptores), las instituciones en las que participa y aquella que tienen que ver con la video tecnología (la pantalla chica media, el género televisivo).

Orozco (5) con su modelo de mediación múltiple, operacionaliza a nivel empírico la propuesta teórica de las mediaciones enunciadas por Barbero. Este investigador propone que se entienda mediación como “proceso estructurante que configura y reconfigura, tanto la interacción de los auditorios con los medios, como la creación por el auditorio del sentido de esa interacción”.

Autores como: Sánchez Ruiz (6), JB Thompson, entre otros, aportan elementos para la conceptualización de esta categoría. Este último en su libro *Ideología y cultura moderna*, aborda el fenómeno comunicativo desde las maneras en que los emisores comprenden su rol, según lo que hacen, producen y sus propósitos; así como su prioridad sobre la manera en que se analiza el mensaje de los medios como una construcción simbólica compleja que presenta una estructura articulada y su definición sobre la recepción y apropiación de los mensajes de los medios.

En el mismo sentido, se destaca el carácter cultural de la mediación simbólica al considerarse que los medios son agentes culturales y agentes de socialización. La acción de mediar significa poner en relación distintos órdenes de significación o experiencia. Estos enfoques son superados por la teoría de Manuel Serrano (7), para quien los procesos de mediación social constituyen el marco apropiado para el estudio de los procesos sociales.

En el contexto de los estudios comunicacionales de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana, la opción de subcategorías definidas por las profesoras Edda Diz Garcés e Hilda Saladrigas Medina (8), también proporcionan elementos significativos que se apoyan en la teoría de Serrano. Declaran dimensiones internas y externas. Según las autoras, las primeras, intervienen en las prácticas comunicativas al articular la cultura profesional de los periodistas con las lógicas de producción; las segundas, hacen referencia a factores de carácter político, económico, tecnológico, que median o regulan los contenidos de los medios de manera directa o indirecta.

Cultura conversacional: dialogicidad e interacción

El concepto de dialogicidad se ubica a partir de la influencia de la modalidad en el uso de los marcadores del discurso. El diálogo es una empresa por su naturaleza colaborativa, de co-construcción, que está basada en presuposiciones y anticipaciones; es decir, en las proyecciones mentales mutuas de los interlocutores. Según Elena Landone “[...] los marcadores son un medio de la lengua para facilitar la articulación entre lo dicho y el contexto. A un distinto contexto le corresponderá un diferente uso de estas unidades” (9). Esta autora determina el alcance de los marcadores desde el punto de vista textual e inferencial en su uso monológico y desde una óptica multidimensional: dimensión de la función nuclear que atañe al valor básico y prototípico del marcador; dimensión de las funciones contextuales-conversacionales: contempla el alcance monológico y/o dialógico del marcador; dimensión de los planos del discurso: trata la activación del marcador en las dimensiones textual /o inferencial y/o relacional). Resultan ser los marcadores uno de esos campos donde la pragmática y el Análisis de la Conversación (AC) coexisten, y en el último, existen apartados sobre marcadores del discurso, tanto orales como escritos, los cuales consideran variables (registro, dialecto, sociolecto, etc.).

Al abordar la cultura conversacional en la mediación dialógica se impone el tratamiento de la cortesía verbal, al considerarse que las relaciones sociales se realizan en la interacción. La dialogicidad es expresión privilegiada de la cortesía verbal y un campo de colaboración entre la pragmática y el análisis de la conversación.

Como forma primaria de la interacción verbal (base empírica del estudio de la lengua), según Van Dijk (10), no ha sido suficientemente estudiada la conversación. La concibe como una forma específica del discurso en la que varios hablantes realizan actos de habla alternados y está sujeta a superestructuras esquemáticas globales. Comienza con saludos, seguidos de la introducción y el desarrollo de un tema. Se cierra el tema que tal vez se cierra e inicie otro, hasta que concluya el intercambio.

Se consideró el criterio de Briz Gómez (11), quien define la conversación como un tipo de discurso caracterizado por el canal fónico oral; que se desarrolla en presencia (cara a cara); con una sucesión dialogal de intercambios; con un desarrollo inmediato y actual (aquí-ahora-ante ti); con una finalidad cooperativa; con presencia de retroalimentación.

Como rasgos confluyentes y definitorios de la conversación se aprecian, el intercambio dinámico de papeles y la alternancia de turnos inmediata y no predeterminada entre los interlocutores. No obstante, la indagación en la dimensión dialógica revela que es

inegable la mezcla de conceptos como “coloquial”, “conversacional”, “informal” y “oral”, entre otros.

Competencias lingüístico-interaccionales del mediador

Desde el punto de vista de la interacción, la competencia comunicativa se define como «el conocimiento de las convenciones lingüísticas y comunicativas en general que los hablantes deben poseer para crear y mantener la cooperación conversacional»; incluye, así pues, tanto la gramática como la contextualización. Mientras que la habilidad para producir oraciones gramaticales es común a todos los hablantes de una lengua o un dialecto, el conocimiento de las convenciones contextualizadoras varía en relación con otros factores.

Se plantea que estos “factores” tienen que ver con el derecho que tienen todas las personas al pleno desarrollo de la competencia comunicativa; por ejemplo, al dominio de diferentes registros, a la destreza en diferentes tipos textuales, al plurilingüismo (lenguas y dialectos), a la adecuación a la modalidad oral y escrita, etc.

En la revisión bibliográfica realizada no se encontraron referencias a las competencias lingüístico-interaccionales del mediador ajustadas al contexto cubano, solo desde la perspectiva de las mediaciones culturales en contextos plurilingüísticos. No obstante, los presupuestos hallados no excluyen variaciones de la lengua o de registros en un mismo idioma, por lo que se consideraron pertinentes para este estudio, teniendo en cuenta que se alude a un campo incipientemente estudiado en dicho contexto.

Se consideró, entonces, lo pautado por el Marco de Referencia Europeo (MRE) para la enseñanza de lenguas extranjeras, que plantea que la «mediación lingüística» cobra una especial relevancia, al mismo nivel que las actividades de producción, percepción e interacción. Dicho enfoque, de acuerdo con De Arriba C, Cantero Serena. FJ (12), se apoya en actividades y estrategias de mediación en las que el emisor no se preocupa por expresar sus propios significados, sino que actúa como intermediario entre interlocutores que serían incapaces de entenderse entre ellos directamente: por ejemplo, entre hablantes de diferentes lenguas (aunque no exclusivamente: también hablantes del mismo idioma, pero de distintos estratos socioculturales, o incluso de distintos registros).

La mediación lingüística (según los autores antes citados) constituye una actividad compleja porque el mediador tiene que captar el significado, la intención del emisor y el tipo de dificultades lingüísticas, discursivas, pragmáticas y culturales. Se distinguen una mediación personal (o mediación oral) que tiene lugar entre interlocutores y en el marco

de desarrollo de un discurso oral y una mediación textual (o mediación escrita) que tiene lugar en lengua escrita, en la que el interlocutor no siempre es conocido y donde tampoco es común la interacción, salvo en el caso del chat.

Partiendo de la concepción de competencia comunicativa vista, como un conjunto de estrategias y procedimientos creativos que le permiten al hablante entender y emplear los elementos lingüísticos utilizados en un contexto determinado, así como la capacidad de afrontar y regular una relación comunicativa, más allá de la mera «competencia lingüística», la competencia mediadora se asume como una subcompetencia de la competencia comunicativa, desprovista de su perfil profesional (formación de traductores profesionales), en cuya formación deben desarrollar, entre otras habilidades, las de parafrasear, apostillar, intermediar, negociar, entre otras.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se determina las dimensiones e indicadores que pautan el desarrollo de una cultura conversacional en la mediación dialógica, expuestos en el anexo 1.

CONCLUSIONES

Existen múltiples teorizaciones en torno a la categoría mediación. En el contexto cubano particularmente, las mediaciones se asocian con los medios de difusión, lo más mediático. Aun cuando no es un terreno explorado a profundidad, este punto de vista se respalda teóricamente con el precepto de que el Mediador funciona también como actor que participa, en todo o en parte, en la selección, organización y evaluación de la información que se le ofrece a otro en un producto comunicativo. Modela tanto la interacción de los miembros de la audiencia con los medios, como la generación por parte de estos del sentido de esa interacción.

La relacionalidad puede influir de forma relevante en las elecciones lingüísticas de los hablantes: esta presión se concreta en información pragmática que se vehicula con señales lingüísticas como, por ejemplo, los marcadores del discurso.

Un acercamiento al proceso de las mediaciones e interacciones en situaciones dialógicas de habla, permitió delimitar dimensiones e indicadores sustentados en los marcadores del discurso, desde los planos: informativos, contextual-conversacional, dialógico e interactivo y textual del discurso.

La cultura conversacional en la mediación dialógica se sustenta en la posesión de competencias lingüístico-interactivas puestas de manifiesto en la actuación comunicativa del Comunicador como mediador, lo cual constituye requisito esencial para el cumplimiento de sus funciones. Aun cuando los presupuestos que sustentan las

dimensiones e indicadores expuestos se centran en el contexto de las mediaciones lingüísticas culturales, de modo particular, se ajustan a los propósitos de argumentar el requerimiento de una competencia lingüística-interaccional por parte del comunicador (mediador), el cual más allá del pleno dominio de la lengua, debe hacer gala de una cultura comunicativa, manifestada en las formas de conversar e interactuar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 Serrano MM. La mediación de los medios de comunicación. En M. de Moragas (Ed), Sociología de la comunicación de masas. México: Gili; 1993.
- 2 Mariottini L, Villegas Galán MÁ. La mediación lingüística y cultural (Tesina de Diplomado Mediación Lingüística y Cultural en la Comunicación Pública). La Habana: Facultad de Artes y Letras; 2018.
- 3 Martín J. De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía. En: Razón y palabra, 2014. Recuperado desde www.razonypalabra.org.mx.
- 4Thompson JB. Ideología y Cultura moderna: teoría crítica social en la era de la comunicación de masas. México DF: Universidad Autónoma de Xochimilco; 1993
- 5 Orozco G. De las mediaciones a los medios. En Laverde MC y Reguillo R (eds.): Mapas nocturnos. Diálogos con la obra de Jesús Martín-Barbero. Bogotá: Siglo del Hombre-DIUC; 1991.
- 6 Sánchez E. Apuntes sobre una metodología histórico- estructural (con énfasis en el análisis de medios de difusión)", Comunicación y Sociedad, nº 1011; 1991.
- 7 Serrano M M. La mediación social. Edición conmemorativa del 30 Aniversario. Impreso en Cofás, S.A, Madrid; 2008.
- 8 Diz Garcés E, Saladrigas H. La categoría mediaciones en los análisis de las lógicas de producción periodísticas en la Web. Mediaciones Sociales (En Internet). 2011; 9. DOI: 10.5209/rev_MESO.2011.n9.3801071
- 9 Landone E. Los marcadores del discurso y la cortesía verbal en español. Studies in Language and Communication Linguistic Insights Peter Lang Issues for Speakers of English as an Additional Language. Vol.116. Edited by Maurizio Gotti, University of Bergamo; 1973.
- 10 Van Dijk TA. Estructura y funciones del discurso. Una introducción interdisciplinaria a la lingüística del texto y del discurso: Siglo XXI editores; 1980, 2001.
- 11 Briz A, Hidalgo A. Conectores pragmáticos y estructura de la conversación. En Martín MA, E. Montolío E (eds) Los marcadores del discurso. Teoría y análisis. Madrid: rco/Libros.; 1998.
- 12 De Arriba C, Cantero Serena FJ. La mediación lingüística en la enseñanza de lenguas. Revista Didáctica (Lengua y Literatura). 2010; 16: 9-21.

BIBLIOGRAFÍA

Chomsky NA. Aspectos de la teoría de la sintaxis. Madrid: Aguilar; 1975.

Loz, Encabo. En: Estrategias discursivas. Principio metodológico para el análisis pragmático del discurso. Universidad Nacional de Mar del Plata, Buenos Aires; 2001.

Gámez N. La mediación como objeto de estudio de la comunicación: crítica y perspectivas (Tesis de maestría). Universidad de La Habana; 2015.

Gutiérrez S. De pragmática y semántica. Madrid: Arco/Libros; 2002.

Habermas J. Teoría de la Acción Comunicativa: complementos y estudios previos, Madrid: Cátedra. En Martínez A. Acción comunicativa y competencia lingüística: interacción en situaciones de habla. Universidad de La Rioja; 1989.

Martín S. Estrategias discursivas. Principio metodológico para el análisis pragmático del discurso. Universidad Nacional de Mar del Plata, Buenos Aires

Nápoles Fernández LM e Imamura Díaz JI. Las habilidades para la comunicación educativa. Pedagogía Profesional (En Internet). 2016; 14(4) Disponible en: <http://revista.ucpejv.edu.cu/index.php/rPProf>

Anexo 1. Dimensiones e indicadores

Dimensiones	Indicadores	Operatividad
Dimensión de la función nuclear: lo informativo (acto locutivo)	Inicio	-Saludos, introducción: iniciar con bueno, bueno pues, mira, veamos, mire usted, a ver, vamos a ver, ¿sabes qué? (Calsamiglia y Tusón 1999: 249);
	Progresión	-Toma de contacto: Conectar: y, pero, hombre, pues, mira/e, oye/oiga, bueno, vamos; alertar (por ejemplo, los marcadores mira/mire, vamos a ver, bueno mira, ahora mira, escucha, el hecho es que, este es el problema, esto es el meollo, esto es lo que yo quiero decir) (Cortés Rodríguez 2001: 544);
		-Transición y orientación tópica: - continuar la conversación (por ej. luego, después, entonces, así pues, total, pues, pues nada, así que, ah, ¿y entonces? -marcar una intervención reactiva con sí, de acuerdo, vale, mmm, ya, claro, ya ya, ¿y qué?, ¿y...?;
		-Alerta de la llegada de información pertinente -Reorientación discursiva, preclausura y clausura
	Secuencias y turnos	-Formas elocutivas, jerarquía: empleo de marcadores para comentar, ordenar, hacer digresiones, topicalizar: en cuanto a, en/por lo que se refiere a, por lo que respecta a, en lo concerniente a, en lo tocante a, a propósito de, respecto a, referente a, con referencia a, en.
	Narraciones intercaladas	Resulta que...
Cierre	-Cierre del tema o inicio de otro: cerrar la conversación (y ya está, nada más, eso es todo, etc.)	
Dimensión de las funciones contextuales conversacionales e interactivas (acto ilocutivo-perlocutivo)	Tipo de conversación	-Públicas o privadas -Formales o informales -Institucionales o no institucionales -Cerradas o abiertas
	-Participación dialógica	-Simultánea (sincrónica): igualdad entre los interlocutores , sin intercambio explícito de información social: -No simultánea (asincrónica): -Escasa interactividad: interlocutor silencioso
	-Intencionalidad	-Efecto que logra en el interlocutor: prosodia (entonación), lenguaje no verbal, predisposiciones afectivas del enunciador:
	-Relaciones socio-afectivas	-Acercamiento (empatía) aceptación: bueno, bien, vale, de acuerdo, claro, sí, en efecto, por cierto, desde luego, por supuesto, ojalá; apuntar al interlocutor para estimularlo, interesarlo, advertirlo, incluirlo, citarlo, etc. Por ejemplo: llamar la atención del interlocutor (eh, ea, venga, vamos) y captar el interés (mire, escuche, oiga); mantener y comprobar el interés del interlocutor de forma más intensa que en la comprobación fática del canal (¿Cómo le diría yo?, ¿Me comprende?, Me explico, ¿verdad?, ¿Qué te parece?, atribuir competencia al interlocutor (ya sabe, si se fija, como habrá notado, usted sabe); citar el discurso del

		<p>interlocutor (como usted ha dicho, usted lo ha dicho, como usted apunta); enfocadores del ego como: (te) lo digo yo, te lo aseguro, te lo garantizo, lo que yo te diga, no es porque yo lo digo, como te lo estoy diciendo, no te digo más, digo yo, creo yo, ¿qué te/le diría yo?; autorreafirmación con atribución al interlocutor, aportada por partículas como: date cuenta, fíjate, imagínate, no me digas, no se lo pierdan, tú verás, verás, ves, escucha, sabes, entiendes; fórmulas de cortesía; por favor, (muchas) gracias, de nada, no hay de qué, un momento, lo siento, que lo pases bien..</p> <p>Entre las expresiones de modalidad: (positivas/negativas), se citan formas heterogéneas: por suerte, por desgracia, menos mal, ojalá, por fortuna, gracias a Dios, etc.; pero también formas interjectivas como ¡Ah!,¹² ¡Eso, eso!, ¡Olé ahí!, ¡Guay!, ¡Cómo no! (marcadores interactivos empáticos: ¡Viva!, ¡Qué bien!, ¡Yupi; marcadores interactivos de euforia: ¡Bien!, ¡Mmm!, ¡Por fin, ¡Bieeen!; marcadores que se prestan a este uso de expresión ‘modal solidaria’: ¡Desde luego! ¡Hay que ver!</p> <p>Asimismo, se pueden encontrar formas adverbiales en – mente como felizmente, lamentablemente, desgraciadamente, afortunadamente</p> <p>- Alejamiento (antipatía)- no aceptación: no, tampoco, ni hablar, en absoluto, nunca, jamás, de ninguna manera, de ningún modo, en modo alguno;</p> <p>-Relaciones de neutralidad o ambigüedad (apatía).</p>
	Tipo de interacción	<p>-Satisfactorias: realización de todas las metas</p> <p>-Subjetivamente satisfactorias: se cumplen las metas de un solo participante</p>
Dimensión del plano (textual o inferencial del discurso)	Coherencia lineal	<p>Nivel local o micronivel : enunciados individuales y sus relaciones. Empleo de marcadores textuales para la articulación lógica-lingüística del discurso (mecanismo de coherencia y cohesión para reducir el esfuerzo cognitivo del receptor y su aprehensión semántica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vacilar, rellenar, retardar. Ej: bueno, no sé, pues, difícil de explicar; - conectar y operar argumentativamente - reformulación: más bien, mejor dicho, ¡qué digo!, o sea (que), digo, bueno, es decir (que), esto es, vamos - aclaración, corrección (cambiar, rectificar, recuperar, parafrasear, reorientar. Ej: o sea, mejor dicho, quiero decir, bueno. - Recapitular: de y tal, y eso y todo; venga, bueno. - Finalización y conclusión conversacional
	Coherencia global	<p>Nivel global o macro nivel: estructura de la conversación como un todo: Morfología, sintaxis, estructuras teórico-textuales y retóricas.</p>

Recibido: 14 de junio de 2019

Aceptado: 23 de setiembre de 2019