El uso del español en la correspondencia «*on-line*» (correo electrónico) de algunas empresas (enfoque lingüístico sistémico funcional)

Mónica S. Silva de Palacios
Pontifícia Universidade Católica /SP/LAEL

El propósito central de mi presentación es estudiar —conjuntamente con los participantes— las características de la correspondencia en el español de negocios. Específicamente la correspondencia *on-line* (correo electrónico).

Basándome en un enfoque funcional del lenguaje y con auxilio de algunas herramientas computacionales propondré el enfoque de los correos electrónicos y sus elecciones léxico-gramaticales.

Observaremos —básicamente— algunas características de uso en los correo selectrónicos internos y externos utilizados para la comunicación dentro de un contexto empresarial específico.

Además de contribuir con colegas que trabajan en esa área pretendo presentar material de referencia y reflexión sobre uso actual de dicha correspondencia así como propuestas para su trabajo del día a día en clases (telas en Power Point).

Este trabajo parte de la premisa que transmitimos creencias y valores ideológicos a través de nuestros textos, sean escritos u orales. De ahí que sea fundamental observar pautas específicas del contexto en el cual son producidos.

Por otra parte, el artículo de Machado (1993:97-105) muestra la dificultad que enfrentan las empresas con problemas de comunicación e interacción llevándolos a proyectos y prácticas para los profesionales de diferentes áreas.

Siendo los correo electrónico um medio de comunicación empresarial eficiente que ha llegado hasta a substituir otros medios (llamadas telefónicas, cartas, telefax) a pesar de su uso remitirse a 1968 (Whyatt, 1997:7) en contextos militares americanos, es evidente la necesidad de considerar en nuestros cursos, otros documentos que actualmente son anexados a los correos electrónicos.

Inicialmente podríamos concluir que son textos escritos, con estructura similar a las cartas y con cierta tendencia a un lenguaje espontáneo. Inclusive, un alto porcentaje de los mismos con elecciones léxico gramaticales de alta informalidad.

A seguir, a partir de una secuencia metodológica observaremos aquellas palabras llave y así observar tres tópicos de suma importancia como: identificación de palabras llave, marcas de oralidad, niveles jerárquicos o papeles desempeñados por los participantes.

Este levantamiento nos permitirá identificar un «norte» en nuestras observaciones y estudio dentro de este tema específico.

Para adoptar una postura sistémico funcional, analizar el uso, estudiar el significado, la relación entre los elementos y los participantes. O sea, ver la lengua como un sistema en uso dentro de un contexto de situación y de un contexto de cultura. El estudio de textos escritos y orales desde una perspectiva de Género nos auxiliará frente a la multiplicidad de materiales al que estamos expuestos y no es fácil agruparlos sin un estudio minucioso. Por otra parte, aquellos que trabajan con español en instituciones oficiales estarán siguiendo la orientación de los parámetros curricularios nacionales.

Es de suma importancia no solo evaluar y entender sino... no disociar, no desintegrar el foco de nuestro estudio o priorizar un ángulo sobre otro al efectuar nuestra evaluación del mismo.

Algunas preguntas que pueden orientarnos son:

¿Quién escribe?
¿Sobre qué escribe?
¿Cómo escribe?
¿Para quién escribe?
¿A qué área pertenece?
¿Cuál es el grado de proximidad de los interlocutores?

En este punto surgirá la necesidad de algunas lecturas teóricas como Halliday (1985 a), Thompson (1996), Eggins (1994) y otros sobre las cuales haré referencia oportuna para fundamentar la observación y práctica de nuestro estudio.

Ya una mirada específica en la estructura de los correos electrónicos nos exigirá una clasificación de partes como: saludo inicial, pedido u ofrecimiento de información y despedida.

Solo para ejemplificar los diferentes ítems que pueden ser observados en el encabezamiento:

¿Aparece siempre el encabezamiento?
¿Existen diferencias lingüísticas según la profesión?
¿Se observan diferencias de uso entre nativos y no nativos?
¿Son nítidas algunas diferencias de uso entre Agencias de Publicidad e Industria?
La jerarquía: ¿cómo se manifiesta?
Características en los casos de mayor o menor intimidad.
¿Habitualmente envuelven solo informaciones laborales, personales, mixtas?
¿Utilizan palabras o expresiones de bajo nivel?¿ Cuándo y quién?

Esos niveles tan interactivos, en algunos casos de gran espontaneidad, entrelazarán el uso de una lengua formal e informal con mucha frecuencia. Naturalmente llegaremos a la conclusión que existe una nueva cultura empresarial que requiere

un análisis y estudio específico y debe reflejarse en los objetivos de nuestra enseñanza de español de negocios.

Por ser el lenguaje el vehículo que aproxima superiores e inferiores dentro del contexto empresarial, en pro de un mundo de comunicaciones comerciales más cohesas y en consecuencia... más efectivas, es fundamental presentar esas elecciones léxico gramaticales en nuestros cursos.

Observar el grado de comprometimiento del escritor frente a su lector, identificar su grado de representatividad de la empresa y el grado de confiabilidad propuesto en dicha comunidad empresarial.

¿Cómo y por medio de qué elementos léxico-gramaticales se consigue neutralizar la relación de poder dentro de una comunidad discursiva e incluir la posibilidad de envolvimiento afectivo?

Observar también las argumentaciones y sus características similares a la oralidad. Así como cierto conflicto entre sus elecciones lexicales y recursos linguísticos formales e informales. Los dos polos comparten un mismo espacio y es posible descubrir la influencia de formas más antiguas de comunicación. Por ejemplo, el encabezamiento y la despedida semejante a una llamada telefónica, pero el cuerpo del correo eléctronico semejante a una carta. Por eso, observaremos expresiones como*: Hola, Buen día*, etc.

No podemos dejar de mencionar la necesidad de observar, al considerar que nuestro estudio es de lengua en uso, contexto real, las posibles variantes transculturales. Las cuales también influenciarán las elecciones léxico-gramaticales.

Somos capaces de deducir el contexto de un texto, de suponer la intencionalidad de lo expresado también a través del contexto pero, sin el contexto, es extremamente arriesgado asegurar la efectividad de lo dicho o escrito.

Siendo así, no podemos dejar de destacar ante nuestros alumnos la importancia de la adecuación al contexto y las posibles consecuencias de la inadecuación al mismo.

Por lo tanto, ¿cómo preparamos a nuestros alumnos para el futuro profesional en el que suelen ser víctimas de eliminación por su falta de competencia en lenguas extranjeras y falta de habilidad computacional?

BIBLIOGRAFÍA

Alves-Silva, J. J., 2004. *Os pronomes pessoais em espanhol e em português: um estudo contrastivo sob a perspectiva Sistêmico-Funcional*. Dissertação de Mestrado. PUC-SP.

Baker, M., 1992. *In other words*. *A course book on translation*. Routledge.

Barbara, L. & Gouveia, C. A. M., 2001. It is not there, but [it] is cohesive: the case of pronominal ellipsis of subject in Portuguese. Paper presented at the 13th Euro-International Systemic Functional Linguistic Workshop. University of Brest, July 2001. *Direct Paper 46*. São Paulo: PUC-SP.

Berber-Sardinha, T., 1999. O que é um corpus grande. Mimeo.

— 2004. *Lingüística de corpus*. Barueri: Manole.

Berry, M., 1995, Thematic options and success in writing. In: M. Ghadessy (ed) *Thematic development in English texts*. London: Pinter Publishers. Reformulação de Berry, M.

Davies, F., 1988. Reading between the lines: thematic choices as a device for presenting writer viewpoint in academic discourse. *The ESPcialist*, 9.1/2: 173-200.

— 1993. Marked themes as a heuristic for analyzing text-type, text and genre. Mimeo.

— 1994. From writer roles to elements of text: interactive, organizational and topical. In: Barbara & M. Scott (eds). *Reflections on language learning*. Multilingual Matters.

Eggins, S., 1994. *An introduction to systemic functional linguistics*. London: Pinter Publishers.

Fries, P. H., 1983. On the status of theme in English: arguments from discourse en J. S. Petöfi & E. Sözer (eds). *Micro and macro connexity of text*. Buske Verlag.

— 1994. On theme, rheme and discourse goals. En M. Coulthard (ed.). *Advances in written text analysis*. London: Routledge.

— 1995a. A personal view of theme. En M. Ghadessy (ed) *Thematic development in English texts*. London: Pinter Publishers.

— 1995b. Themes, methods of development, and texts. En: R. Hasan & P. H. Fries (eds). *On subject and theme – a discourse functional perspective*. Current Issues in Linguistic Theory, 118. John Benjamins Publishing Company.

Gouveia, C. A. M. y Barbara, L., 2001. *Marked or unmarked that is NOT the question, the question is: «Where's the theme?»*. Paper presented at the 12th Euro-International Systemic Functional Linguistics Workshop. University of Glasgow, 19-22. 2000. *Direct Paper 45*. São Paulo: PUC-SP.

Halliday, M. A. K., 1974. «Interview with M. A. K. Halliday», in H. Parret (ed). *Discussing language* (Janua Linguarum Series Maior 93), The Hague: Mouton, 81-120 (extracts reprinted in Halliday 1978).

— 1985. *An introduction to functional* grammar. London: Edward Arnold.

— 1994. *An introduction to functional grammar*. Second Edition. London: Edward Arnold.

Halliday, M. A. K. y Hasan, R., 1989. *Language, context, and text: aspect of language in a social-semiotic perspective*. Second Edition. Deakin University Press/ Oxford University Press.

Halliday, M. A. K. y Mathiessen, M. I. M., 2004. *An introduction to functional grammar*. London: Arnold. Third Edition.

Lightbown, M. P y N. Spada, 1999. *How languages are learned*. New York: Oxford.

Martin, J. R. 1992, *English Text*. Amsterdam: John Benjamins Publishers Company.

— 1995. More than what the message is about: English theme. En M. Ghadessy (ed). *Thematic development in English text*. Pinter.
Mathiessen, M. I. M. (in press). *Lexicogrammatical cartography*. International Language Sciences Publishers.
Nunan, D., 1999. *Second Language Teaching & Learning*. Hong Kong: Heinle & Heinle Publishers.
Rodrigues, R. R., 2005. *A organização temática em a hora da estrela e The hour of the star*. Dissertação de Mestrado. UFMG-MG.
Scott, M. R., 1999. *WordSmith Tools*. Oxford: Oxford University Press.
Siqueira, C. P., 2000. *Análise temática em estudos de tradução – o caso dos relatórios anuais de empresas brasileiras*. Dissertação de Mestrado. PUC-SP.
Toledo-Pereira, D., 2005. *Escolhas temáticas no discurso de guias de turismo e monitores de museus no Brasil e na Espanha*. Dissertação de mestrado. PUC-SP.
Thompson, G., 1996, *Introducing Functional Grammar*. Edward Arnold.
Ventola, E.,s 1995. Thematic development and translation. In: M. Ghadessy (ed.) *Thematic Development in English Texts*. Pinter.
Ventura, C. y Lima-Lopes, R., 2002. O tema: caracterização e realização em Português. *Direct Paper 47*. São Paulo: PUC-SP.