

## La queja o/y el reclamo

### Propuesta de trabajo para la producción y la consecuente comprensión de textos

#### Introducción:

Esta propuesta tiene su origen en las irregularidades formales y de contenido observadas en las producciones orales y escritas de los alumnos de los últimos años del ciclo polimodal. Con el propósito de afianzar sus competencias en el ámbito de la comprensión y elaboración textual, se parte del presupuesto de que una situación cotidiana ofrece una gama de opciones de abordaje mucho más factibles que las que se podrían imponer desde un artificio didáctico (1).

La elección de la queja o/y el reclamo responde, por una parte, a la intención de acercar una experiencia cotidiana al ámbito de la consideración textual, lingüística y académica, y por otra, a la de mostrar, más allá de su operatividad, la validación de los propios discursos de los alumnos como generadores de reflexión teórica.

El objetivo principal que se persigue es que se pueda reconocer que la producción de textos es un proceso que, si bien puede aparecer como espontáneo, resulta de una serie de operaciones cognitivas, de trabajo de la memoria, de relevamiento de conocimientos previos y de planificación estratégica. En consecuencia, debería poder advertirse además, que esta actividad exige un diálogo con otros textos con los que se comparten temas, referencias, estructuras y circuitos afines.

El presente es un proyecto de trabajo que tiene como destinatarios a los alumnos del Ciclo Polimodal (especialmente a los 2dos. y 3eros. años) de escuelas de Enseñanza Media.

No existen, en principio objeciones para aplicarlo en cualquiera de las modalidades previstas para este período pues el objeto de trabajo es la argumentación, aspecto éste de la textualidad que se presenta como común e imprescindible en toda actividad humana en la que surja la necesidad de la comunicación. La dimensión del "otro", que jamás abandona el horizonte de la lengua, se instala en un lugar de privilegio en el abordaje de esta tipología.

El sustento teórico de esta actividad reconoce los aportes indispensables de la *Retórica* de Aristóteles (1987) y las propuestas didácticas de trabajo que han producido M. I. de Gregorio y M. C. Rébola (2005) a partir de M. Bajtín (1992) y de J. P. Bronckart (2004): del primero, lo que concierne a la presencia del "otro" como una referencia ineludible que orienta

la realización discursiva, y del segundo, su concepción del lenguaje como actividad, que en tanto tal, genera textos.

### **Desarrollo de la propuesta:**

Coincidiendo con D. Bain y B. Schneuwly, en que "Para disminuir la artificialidad de las situaciones se puede, como recomiendan los métodos activos, partir de las motivaciones y de los intereses reales de los alumnos con el fin de crear una verdadera situación de comunicación en función de unos objetivos que serán verdaderamente sus objetivos" (Bain, D. y Schneuwly, B.; 1997- p.7), se ha preferido comenzar el trabajo a partir de la producción de discursos enmarcados en un determinado tipo actividad altamente frecuente entre los adolescentes: la queja o/y el reclamo. En todo ambiente educativo, desde los bancos, pasando por las aulas y hasta llegar a la organización institucional de la escuela, todo es blanco de algún tipo de manifestación de descontento de parte de los alumnos. Y como "...cualquier uso de la lengua es dependiente del contexto y forma parte de un proceso de comunicación entre un locutor/escritor y unos destinatarios con los cuales aquél dialoga en la misma actividad de producción textual a partir de la representación que de ellos se ha ido elaborando a través de todas sus prácticas comunicativas"(Camps, A.; 1997- p.3), se ha optado por esta propuesta. Tanto la queja como el reclamo son dos tipos de prácticas textuales que -en gran medida- se presuponen o, por lo menos, tienen rasgos compartidos en sus perfiles.

Se ha priorizado la producción desde una metodología secuencial, ya que se considera que es más fácil apreciar los diferentes elementos de una estructura textual y su funcionamiento en el conjunto si se los puede abordar primero independientemente y luego en relación. Entendemos que una vez que pueda ser usada y conocida la organización retórica de estos textos, podrá ser más sencilla y eficaz la comprensión lectora de otros de diverso grado de complejidad.

En este sentido conviene plantear una serie de dificultades que suelen ser de notable significación al momento de acceder a la escritura:

- Por lo general se privilegia el contenido sobre la forma discursiva (excesiva tendencia a presentar sintética y directamente lo que se quiere expresar sin tener en cuenta la situación comunicativa ni las relaciones entre los intervinientes en el diálogo).

- En su mayoría, las producciones escritas se muestran altamente teñidas de las características del discurso oral. Esto se observa cuando, más allá de las advertencias y de las recomendaciones, los alumnos inevitablemente insisten en el empleo de las formas cotidianas y del tuteo.
- Conservación de lo aprendido sin voluntad de cambio (recuperación constante y uso de formas textuales -a veces infantiles- y negación o desconocimiento de las indicaciones o pautas convencionales).
- Carencia de práctica inferencial (abundancia de explicaciones innecesarias que no contribuyen a la comprensión textual).
- Exceso de presupuestos (en la elaboración de los textos no aparece información, la que se da por sabida o conocida, actitud ésta que, conjuntamente con la anterior, permite deducir una falta de consideración por los saberes del receptor).
- Desidia (ausencia de interés por modificar conductas o por alterar fórmulas que ya se tienen incorporadas).

Trabajar, entonces, desde la perspectiva textual exige asumir que el *uso* orienta el *sentido* y la *forma* será el resultado de la incidencia de las dos instancias anteriores en un determinado contexto.

*Así pues, se propondrá a los alumnos elegir alguna situación real o virtual que genere en ellos algún tipo de descontento. Se deberá circunscribir el caso y detallar sus causas y consecuencias necesarias o posibles (2).*

*Una vez acotado el motivo de la queja o/y reclamo se deberá detectar a todos los posibles implicados: responsables, afectados directos, coadyuvantes, afectados colaterales, etc.*

*Posteriormente, cada uno de los alumnos deberá ubicarse en alguna de esas categorías propuestas.*

*En esta instancia, desde su respectivo lugar se proyectará la intención individual. Si bien se ha asumido que se trata de una queja, es preciso definir los alcances de la misma, qué pretensiones se tienen, qué se espera lograr, hasta qué nivel se desea llegar.*

*A estos efectos se les ofrecerá una guía de trabajo con una serie de consignas que operarán como orientadoras de la actividad y en la que ellos podrán advertir los diferentes elementos que compondrán la estructura textual.*

*A modo de ejemplo se ofrece la siguiente:*

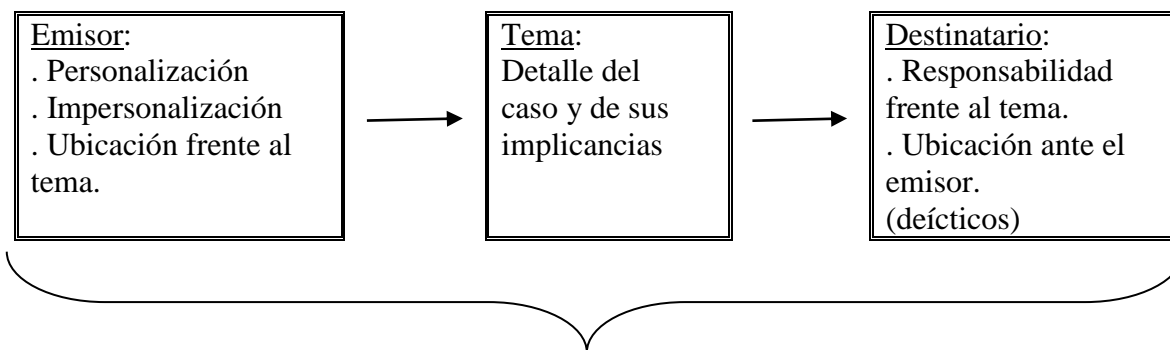
*La queja o/y el reclamo - (1er. acercamiento)*

- 1) a- Delimitar un tema, cuestión o situación que genere molestia o incomodidad.  
b- Especificar cuál es la alternativa que resultaría superadora.*
- 2) Puntualizar quién o qué aparece como responsable de la eventual solución.*
- 3) Determinar si sólo afecta a una persona en especial o si es un obstáculo para un grupo, para una institución, etc.*
- 4) Evaluar las posibles consecuencias que acarrea el mantenimiento de la situación en las mismas condiciones.*
- 5) Hipotetizar sobre las eventuales mejoras que se obtendrían si se acepta el reclamo y se opta por una modificación.*
- 6) Proponer alguna/s metodología/s o manera/s de abordaje de la problemática.*

*El siguiente paso estará destinado a determinar de qué modo se inscribirá el sujeto hablante en el texto: si se usará la manera personal o si se optará por una modalidad impersonalizada, en la búsqueda de un efecto más conveniente y/o adecuado.*

*También deberán elegir la manera en que se referirán -o inscribirán- al destinatario en el discurso: haciéndolo responsable directo, apelando a su condición de afectado con algunas posibilidades o a su vocación de servicio y contribución, etc. y contemplando si existe algún tipo de relación entre éste y el emisor.*

Hasta aquí se ha alcanzado el **nivel comunicacional**, en el que teniendo en cuenta a los participantes y al motivo, se habrá podido instaurar el primer intento de estructura comunicativa básica, donde todos los elementos apunten al objetivo perseguido.



Macroacto: Queja

Orden discursivo: Exponer

Secuencia: Explicativa – Argumentativa

Para trabajar el **nivel referencial** se apelará a todo el conocimiento que los alumnos posean sobre el tema que provoca su queja: *los alcances del mismo, los antecedentes, los casos similares, las situaciones protagonizadas por otros afectados, la importancia que se le asigna desde distintos ámbitos de abordaje, los puntos en común que se tienen con el destinatario, las cuestiones indiscutibles o inapelables, etc.* Se los instará para que amplíen la información por otros medios: libros, revistas, Internet, bibliotecas (3). También se les pedirá que tengan en cuenta aquellas cuestiones pertinentes, que forman parte de la opinión pública, que no necesariamente sean comprobables pero que funcionan como una suerte de fundamento consensual.

Para esta oportunidad se ampliará la anterior guía con las siguientes consignas:

La queja o/y el reclamo - (2da. parte)

- 7) *Relevar los argumentos que avalen y los que puedan atenuar sus implicancias (a fin de que sean usados como contraargumentos): casos puntuales, referencias, opiniones, comparaciones, etc.*
- 8) *Redactar un texto en el que se ponga de manifiesto la **queja**, utilizando todo el material obtenido en las diferentes instancias del proceso.*

A esta altura de la producción se podría afirmar que ya se cuenta con los primeros pasos del *proceso de elaboración del discurso argumentativo*. Se ha configurado un productor,

se ha instalado un receptor y se ha procedido a dar cuenta de lo que se denomina **Invención** (inventario, selección y valoración de los argumentos a utilizar).

*Con todos los datos y la información en sus manos, los alumnos deberán determinar de qué manera lo presentarán, qué deberán descartar y por qué, qué se reservará para el final o para que opere como contraargumento, en torno a qué eje se ordenará lo seleccionado, qué grado de significatividad se le asignará, cuál es el grado de incidencia en el receptor que podría ostentar, entre otras cuestiones.*

*Deberán decidir en qué momento se presenta el tema, con qué recursos se lo podrá retomar, si convendrá echar mano de referencias anafóricas o si no es una mejor opción utilizar catáforas que cobren su sentido al final del discurso.*

Esta última tarea se encuentra enmarcada en lo que se denomina **disposición**. Hasta aquí podríamos hablar de una etapa pre-textual o pre-escritural, ya que no se ha comenzado aún con la elaboración del texto concreto.

	Nivel comunicacional	Nivel referencial
Intencionalidad (Intelectio)	Productor Receptor Inventio: (Temas - Inventario de argumentos)	Dispositio Categorización Ordenamiento Organización Plan de presentación Progresión

La siguiente etapa se presenta como la oportunidad de disponer, utilizar y actualizar todos los conocimientos lingüísticos y gramaticales que previamente han incorporado los alumnos. La **elocución**, la instancia en que la que todo lo que se ha relevado en la *invención* y se ha organizado durante la *disposición* debe cobrar forma material en la construcción de un texto. También ésta es la oportunidad de que los alumnos tomen conciencia de ciertos problemas del lenguaje (Cfr. Bain, D. y Schneuwly, B.; 1997- p.4) y de que comprendan la relación que existe entre la realidad y las posibilidades de la lengua para representarla, cuáles son sus alcances y sus límites, cómo el contexto determina las significaciones y cómo lo hace también el cotexto.

A tales efectos los alumnos contarán con toda la información obtenida y delinearán los primeros esbozos organizativos de lo que será su discurso. Se les propondrá que, como siguiente paso, intenten respetar la estructura básica de un texto argumentativo(4): introducción (en la que presentarán el tema, lo contextualizarán, elegirán la forma de construir su imagen como enunciador autorizado y acreditado para tratar el tema (5) y buscarán el modo de apelar al auditorio), tesis (espacio en el que expondrán su punto de vista del modo más conveniente posible), argumentación (en este espacio se propondrá y sugerirá que cada uno de los argumentos que se expongan asuman la forma de algún tipo de estrategia retórica: analogías, comparaciones, uso de citas, referencias bibliográficas, ejemplificaciones, definiciones, etc.(6) y conclusión (con el objeto de proponer una alternativa superadora, una declaración de principios, un modo de reafirmar la propuesta de la tesis o, por lo menos, un cierre). A continuación, es interesante que se repase la pieza resultante para detectar cómo han sido utilizadas las diferentes marcas de personalización (pronombres personales, deícticos, adjetivaciones, adverbios, estructuras parentéticas, etc.) o de impersonalización (pronombres indefinidos, uso de la 3era. persona, etc.).Correspondería luego, practicar una lectura final a los fines de constatar si efectivamente se han podido exponer el punto de vista y sus justificaciones del modo más aproximado posible a la intencionalidad; verificar las conexiones, las referencias gramaticales y la ortografía.

Intencionalidad (Intelectio)		
Nivel comunicacional	Nivel referencial	Nivel formal
Productor	Dispositio	Elocutio:
Receptor	Categorización	Macronivel (tipos lingüísticos, secuencias, scripts y esquematizaciones)
Inventio: (Temas)	Ordenamiento	Micronivel (tiempos verbales, operadores y conectores, cadenas anafóricas)
Inventario de argumentos)	Organización	
	Plan de presentación	
	Progresión	

Terminar la redacción del texto no implica la finalización de la tarea ya que si el destino de todo texto argumentativo es la persuasión, la dimensión del "otro" que ha estado presente desde su gestación sólo puede alcanzar su/s objetivo/s cuando se produce el encuentro con el destinatario; en efecto: "... el lenguaje escrito no es sólo social por su origen en la interacción oral, sino que lo es por su naturaleza interactiva o, en palabras de Bajtín

(1982), dialógica"(Camps, A.; 1997- p.2). El destinatario que, por lo expuesto, no es ajeno al texto, sino *construido por el mismo texto*, que lo "obliga" a posicionarse en función de las pautas y las formalidades planteadas discursivamente.

*Los alumnos o grupos de alumnos, con sus producciones ya escritas y corregidas, las intercambiarán entre sí y asumirán los roles de destinatarios. Se les ofrecerá un lapso de tiempo suficiente para que las interpreten, comprendan y construyan nuevos textos orientados a aceptar, desestimar o contraargumentar. Es la instancia en la cual los redactores de la queja originaria reorganizarán aquellos argumentos reservados durante la dispositivo, para ser utilizados frente a la potencial respuesta que reciban.*

Simultáneamente al desarrollo de estas actividades resultaría conveniente ir actualizando a los alumnos sobre las diferentes categorías, reglas y sistematizaciones de las que están haciendo uso, de modo que -sin necesidad de ser extremadamente puntuales y detallistas- puedan reconocer que no se trata solamente de un *entrenamiento* sino de una *práctica* con un sustento teórico claro y fundado en un estudio serio.

La evaluación de esta actividad no sólo estará dada por el seguimiento que el docente efectuará sobre el desarrollo y el producto, sino que se deberá considerar de qué modo ha sido recibido y comprendido por los receptores, qué nuevos conflictos o cuestionamientos genera y de qué modo se ha previsto la eventual contraargumentación. También podrá tenerse en cuenta si los obstáculos previstos han podido superarse exitosamente.

### **Conclusión:**

Este es el punto de partida para que, accediendo a los distintos pasos para la producción textual, se pueda invertir el proceso y reconocer así las significaciones e implicancias que supone este trabajo.

Entendemos por lo tanto que, agilizando las prácticas, intercalando el ejercicio de ambas habilidades, intensificando la demanda de lecturas con objetivos y complejizando la oferta de los textos que se propongan, podría lograrse un incremento notable en las capacidades vinculadas con la lengua escrita.

## **Notas:**

1. No significa que esta propuesta no resulte en muchos aspectos artificial, sino que pretende utilizar motivaciones que provengan de la experiencia de los alumnos y en las que tengan un cierto grado de compromiso sin imponerles situaciones completamente ficticias sobre las que deban operar.
2. En adelante, la bastardilla indicará los diferentes pasos de la propuesta, mientras que el resto será dedicado a las consideraciones teórico-metodológicas.
3. De manera tangencial, la búsqueda de información en otros textos existentes demanda del alumno una tarea de comprensión orientada por una intencionalidad de lectura que contribuye a la interpretación del tema investigado. La práctica se configura como una actividad con objetivos claros y con un destino ulterior (la confección eficaz del reclamo) y no como un acto de lectura que se resuelve en sí mismo.
4. En actividades subsiguientes se les propondrá a los alumnos que transgredan esta estructura y generen nuevas y personales maneras de expresar sus opiniones y desplegar sus argumentos sin descuidar los objetivos y los presupuestos que sostienen la tarea.
5. Trabajar lingüísticamente con la autorreferencia y la relación de la misma con el tema permite desarrollar más accesiblemente los temas vinculados a las marcas de subjetividad, a los indicios de personalización e impersonalización, etc.
6. Es éste el ámbito propicio para poder confrontar los diferentes tipos lingüísticos y variedad de secuencias y formas menores, ya que cada una de estas estrategias demandará ciertas peculiaridades para su uso y aplicación

## **Bibliografía:**

- ARISTÓTELES (1987) *Retórica*. Eudeba.
- BAJTIN, M, (1979) *Estética de la creación verbal*. México. Siglo XXI.1992
- BAIN, D. Y SCHNEUWLY, B.( 1997) "Hacia una pedagogía del texto". *Signos*.
- BRONCKART, J.-P. (2004) *Actividad verbal, textos y discursos*. Fund. Infancia y Aprendizaje. Madrid
- CAMPS, A.(1997) "ESCRIBIR. La enseñanza y el aprendizaje de la composición escrita". *Signos*.
- DE GREGORIO, M. I. y RÉBOLA, M. C. (2004) *Articulación General y Disciplinar de Preparación para la Continuidad de Estudios Superiores*. Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe – Universidad Nacional de Rosario.
- RIESTRA, D. (1998) "Reenseñar la escritura a estudiantes universitarios". *Separata*.
- RIESTRA, D. (2006) *Usos y formas de la lengua escrita*. Ed. Novedades Educativas. Buenos Aires

**Claudio R. Delmaschio**

***Prof. de Ens. Media y Sup. en Letras***

*Docente Aux. - Esc. Lenguas – Fac. Hum y Artes – U.N.R.*

*Docente de Lengua Española Nivel Terciario*

*Docente de Lengua y Lengua y Lit. Nivel Medio*

[cdelmaschio@yahoo.com.ar](mailto:cdelmaschio@yahoo.com.ar)

*Tel.: 411 0375 – 155 873346*