

EL PERFECCIONAMIENTO DE LA COMPRENSIÓN Y LA PRODUCCIÓN DE TEXTOS ADMINISTRATIVOS COMO HERRAMIENTA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Wingeyer, H. R.

Gusberti, J. V.

Facultad de Humanidades de la UNNE

Av. Las Heras 727, Resistencia, Chaco, Argentina, CP 3500

hugowingeyer@hotmail.com

RESUMEN:

Durante el año 2009, y en el marco de la puesta en marcha del programa de modernización del estado, fuimos convocados para capacitar al personal de diversas reparticiones de la Administración Pública en contenidos afines a nuestra especialidad: la competencia comunicativa que involucra tanto la comprensión como la producción de textos, en general, e instrumentales, en particular. Conscientes de las múltiples expectativas depositadas en nuestras intervenciones, ajustamos nuestras propuestas y prácticas en torno de la expresión oral y escrita a las crecientes demandas de nuestros cursantes, al tiempo que establecimos una línea de exploración y sistematización de fenómenos lingüísticos asociados con las particularidades de este género discursivo desde el Proyecto de Investigación “Producción y Comprensión de Discursos de Circulación Social en la Región NEA. Descripción, Análisis y Aplicaciones” (P.I. 023/11), aprobado por la Secretaría General de Ciencia y Técnica de la Universidad Nacional del Nordeste.

Es objetivo de este trabajo dar cuenta de las indagaciones y decisiones que tomamos, progresivamente, durante el período 2009-2015 en tal sentido, ya que consideramos constituyen una innovación específica dentro de esta área del saber y del hacer con palabras.

Palabras clave: competencia comunicativa, comprensión lectora, expresión escrita, lenguaje administrativo, modernización

1. CUESTIONES GENERALES DE LENGUA

1.1. EL MEJORAMIENTO DE LA COMPETENCIA COMUNICATIVA

En primer lugar, en lo que respecta al conjunto de principios teórico-prácticos que fundamentan y justifican las decisiones que se toman en nuestros cursos con el fin de desarrollar las habilidades lingüísticas que permitan a nuestros destinatarios mejorar la competencia comunicativa, precisamos que se trata del método comunicativo. En nuestra propuesta, se considera la lengua como un instrumento empleado por los seres humanos para la transmisión de significado. Esta visión más amplia del lenguaje como medio de comunicación es lo que lo diferencia de los métodos tradicionales que centraban su esfuerzo en enseñar el funcionamiento de las estructuras del lenguaje, más que el lenguaje propiamente dicho. En otras palabras, comenzamos a tener en cuenta la forma lingüística y lo que las personas hacen con esas formas cuando quieren comunicarse. De todas maneras para lograr una visión comunicativa más completa debemos combinar esta perspectiva funcional (uso de la lengua) con la perspectiva tradicional estructural (estudio de la lengua). Esto constituye una base para la selección y organización de los elementos lingüísticos que tienen que ser enseñados, teniendo siempre en cuenta que para usar la lengua como medio de comunicación no basta con conocer y manipular las estructuras de la lengua, sino también es necesario desarrollar estrategias para contextualizar esas estructuras con sus respectivas funciones comunicativas en situaciones y tiempos reales, en nuestro caso, en el ámbito administrativo.

En segundo lugar, aclaramos que la competencia comunicativa es el resultado de la conjunción de varias competencias: la gramatical, la sociolingüística, la discursiva y la estratégica. De

acuerdo con lo planteado podemos afirmar que el método en cuestión integra de forma interdisciplinaria los aportes de diversas áreas:

- a. Psicolingüística: el proceso de enseñanza-aprendizaje supone la ejercitación de procesos cognitivos de producción y comprensión que se encuentran en constante reestructuración. De lo que se trata es de la aplicación de estos conceptos teóricos para favorecer el desarrollo de la competencia comunicativa.
- b. Etnografía del Habla: presenta un marco teórico de las diferentes habilidades que un individuo necesita conocer y dominar para comportarse de manera competente en cualquier situación. Este conjunto de habilidades se define por las subcompetencias lingüística, sociolingüística, discursiva y estratégica.
- c. Pragmática: esta disciplina que estudia la interpretación de los mensajes en contexto aporta el concepto de acto de habla, de fundamental importancia para la definición de función lingüística.
- d. Sociolingüística: se toma de esta disciplina la idea de variación lingüística, esto es, la diversidad de dialectos, registros y estilos.

En tercer lugar, planteamos que si bien dentro de este método adquiere una importancia explícita e integrada el desarrollo de las cuatro destrezas: comprensión auditiva, expresión oral, comprensión lectora y expresión escrita, por las características del lenguaje administrativo nos centramos en las dos últimas.

1.2. LA COMPRENSIÓN LECTORA

La comprensión lectora es la capacidad para comprender mensajes escritos. Cuando leemos en lengua materna ponemos en funcionamiento nuestras estrategias de lectura, como por ejemplo la habilidad para captar la idea general o deducir por el contexto palabras desconocidas.

Analizaremos ahora algunos de los conocimientos y estrategias que forman la comprensión lectora que proponemos en nuestros cursos:

- a. Conocimientos previos y experiencia socio-cultural.

La necesidad, la curiosidad o el deseo personal de leer son los factores que activan este proceso. Además estos factores forman parte del marco de referencias socio-culturales que facilita la comprensión del mensaje del texto.

- b. Hábitos y estrategias de lectura.

Desarrollar, hacer conscientes y potenciar el uso de los hábitos y estrategias de lectura, tales como inferir el significado de una palabra desconocida por el contexto, detenerse en los puntos sobresalientes para lograr una aprehensión global de los elementos significativos del texto, formar hipótesis sobre lo que se va leyendo para confirmarlas o reestructurarlas etc.

- c. Competencia discursiva.

La competencia discursiva es la capacidad para captar la coherencia de un texto. Forman parte de esta competencia la identificación del género al que pertenecen los textos, la identificación de la estructura del texto, la reconstrucción del sentido del texto y la identificación de conectores e índices.

- d. Competencia lingüística.

El dominio de la gramática y del léxico de una lengua facilita pero no garantiza el proceso de comprensión lectora.

1.3. LA EXPRESIÓN ESCRITA

Partimos siempre en nuestros cursos del interrogante de qué significa escribir bien. En general, las respuestas apuntan a aspectos normativos, es decir que escribe bien el que escribe correctamente. Esperamos que al finaliza nuestros cursos lleguen a la conclusión de que es mucho más que eso. Por otra parte, resulta relevante destacar que, dicha práctica “constituye una potente herramienta de mediación en la apropiación de cualquier contenido y habilidad, mucho más allá de una destreza comunicativa” (Cassany,2005).

La expresión escrita desempeña un papel muy importante en la enseñanza comunicativa como una habilidad que tiene sus propias técnicas y objetivos. La primera cuestión que hay que tener

en cuenta es que a diferencia de la expresión oral, en la escrita nuestro interlocutor no está presente en el momento en que nos expresamos. Por eso hay que prever las posibles dificultades del futuro lector. Pero, por otro lado, disponemos de más tiempo y medios (gramáticas y diccionarios) para la reformulación de lo escrito. La producción de discursos escritos constituye una práctica compleja, puesto que “aprender a escribir requiere una instrucción formal que dura muchos años, que quizás no termina nunca” (Cassany, 2005), a diferencia de la adquisición oral de una lengua, que se lleva a cabo de manera natural y espontánea. En este sentido, Reyes (2009) explica que “aprender a escribir es, sobre todo, aprender a reflexionar sobre el lenguaje”, en cuanto que implica “examinar la realidad y examinar, simultáneamente, cómo la simbolizamos con palabras y cómo transmitimos sus contenidos”.

Con el fin de preparar a nuestros destinatarios para que perfeccionen los mecanismos que les permitan comunicarse por escrito, es necesario saber cuáles son nuestros objetivos porque las actividades tendrán que adecuarse a los mismos. En nuestros cursos proponemos los siguientes:

- a. Reconocer los diversos tipos de textos y la forma característica de cada uno de ellos.
- b. Clarificar las diversas razones por las que se escribe: registrar, informar, recordar, etc.
- c. Tener siempre presente a los posibles destinatarios de los textos.
- d. Identificar los mecanismos de organización del discurso.
- e. Desarrollar los mecanismos para la corrección de los textos.

Por otro lado, en el tema de la expresión escrita es necesario distinguir entre las características del producto escrito y los aspectos relacionados con la escritura como proceso.

Las características formales más importantes de la expresión escrita como producto son: la adecuación, la coherencia, la cohesión y la corrección gramatical.

La adecuación, es el registro (formal o informal) y la variedad (estándar o dialectal) que deben emplearse de acuerdo con la propiedad del texto.

La coherencia es la relación que vincula las oraciones del texto. Es la propiedad por la que se selecciona la información (relevante o irrelevante) y se organiza la estructura del texto (introducción, apartados, conclusiones, etc.).

La cohesión consiste en las relaciones gramaticales o léxicas entre diferentes oraciones o partes de una oración. Los mecanismos que se utilizan para conectar los diferentes elementos de un texto se denominan formas de cohesión y pueden ser de distintos tipos: repeticiones, anáforas, enlaces, conectores y relaciones semánticas entre palabras (antonimia, sinonimia y homonimia). La corrección gramatical, hace referencia a la aplicación de los conocimientos ortográficos, morfosintácticos y léxicos de la lengua.

Con respecto a la expresión escrita como proceso podemos distinguir los siguientes pasos:

1. Planificación

Actividades destinadas a elaborar configuraciones mentales del escrito que se va a elaborar. Pueden o no tener correlato gráfico.

2. Textualización

Actividades destinadas a la elaboración del producto escrito.

3. Revisión

Actividades de evaluación de lo planificado y textualizado para, cuando sean necesario, reformularlo.

Por último, aclaramos que en nuestras unidades las actividades de expresión escrita están integradas a las de comprensión lectora y expresión oral. Además las actividades de las destrezas trabajadas se adecuan a las distintas necesidades del discurso administrativo.

1.4. ASPECTOS TEÓRICOS Y NORMATIVOS RELACIONADOS CON EL DISCURSO ADMINISTRATIVO

En cuanto a los aspectos teóricos y normativos, desarrollamos las cuestiones directamente relacionadas con las necesidades del lenguaje administrativos con el propósito final de contribuir a su modernización. En otros términos, para hacerlo más inteligible o comprensible.

Consideramos los procedimientos de cita tradicionalmente llamado estilo directo e indirecto o discurso referido. Se trabajan las transformaciones gramaticales implicadas en el paso de un estilo a otro y se amplía el repertorio de verbos introductorios para precisar el estilo. También se presta especial importancia al uso de conectores que organizan y le dan fluidez al discurso. Por último, se toma el tema de la voz pasiva y su relación con la coherencia discursiva.

Antes de abordar las cuestiones normativas, conviene aclarar que, gracias a los aportes de algunos lingüistas, se concibe a la *norma* como todo lo que es costumbre y tradición de una comunidad hablante, es decir aquello reconocido por la frecuencia de uso, por lo que habitual o *normalmente* se usa; aquello que no está estipulado anteriormente por los gramáticos, sino que es descrito por ellos como el "reflejo" de los modelos recurrentes empleados por los hablantes; "No se trata de la norma en el sentido corriente, establecida o impuesta según criterios de corrección y de valoración subjetiva de lo expresado, sino de la norma objetivamente comprobable en una lengua, la norma que seguimos *necesariamente* por ser miembros de una comunidad lingüística, y no aquella según la cual se reconoce que "*hablamos bien*" o de manera ejemplar, en la misma comunidad; se comprueba *cómo se dice*, y no se indica *cómo se debe decir*: lo conceptos que, con respecto a ella, se oponen son normal y anormal, y no correcto e incorrecto. La "*norma normal*" se adelanta a la "*norma correcta*", es siempre anterior a su propia codificación. (Coseriu, 1973). De todos modos, a los fines prácticos de nuestros cursos, denominamos "incorrección" a un conjunto de fenómenos que rompen o transgreden las normas, las reglas estimadas por la Real Academia Española, y que de alguna manera intentan regir para determinados usos sociales de la lengua (producciones académicas, leyes, documentos oficiales, medios de comunicación, etc.).

Seleccionamos las siguientes incorrecciones:

- a. Uso verbos impersonales **haber** y **hacer** como personales.
- b. Oraciones impersonales cuasi reflejas usadas como personales y oraciones personales cuasi reflejas usadas como impersonales.
- c. Articulación de proposiciones sustantivas: dequeísmo y queísmo.
- d. Uso de **le** con referencia plural.
- e. Uso incorrecto del gerundio, con valor temporal de posterioridad y como modificador de sustantivo.

2. PROPUESTA DE CAPACITACIÓN

La propuesta de capacitación desde sus inicios en 2009 se denominó *Taller de Comprensión y Producción de Textos Instrumentales*. Intentaba, a partir de un enfoque comunicativo, dar respuesta a la demanda común en ámbitos institucionales respecto de conocimientos generales sobre la propia lengua —en la oralidad y la escritura— y en particular sobre la redacción de textos instrumentales. Las dificultades frecuentes de adecuación en las diversas situaciones sociales de comunicación y, en particular, en situaciones laborales de gestión de información, requerían de acciones orientadas a dar respuesta a interrogantes comunes y la oportunidad de reflexionar sobre las prácticas cotidianas, en pos de la construcción de saberes específicos.

Por ello, se previó el dictado en dos instancias o niveles de aprendizaje: un primer módulo de contenidos, al que llamábamos Nivel 1, que trataba cuestiones del lenguaje y su uso en general, y un segundo, de Nivel 2, que abordaba con mayor especificidad problemas de estilo y usos propios en textos del género discursivo administrativo.

En ambos módulos se esperaba ofrecer conceptos y prácticas en torno de la lectura y la escritura como herramientas que permitieran al trabajador administrativo reflexionar y tomar decisiones adecuadas en tareas habituales que demandasen su comprensión y producción de textos. Aspirábamos a colaborar en la ampliación de su competencia comunicativa, por lo que

diseñábamos estrategias para vivenciar tareas de *planificación*, *textualización* y *corrección* del propio texto, oral o escrito, a mediano plazo; así, la modalidad del dictado en todas las réplicas adoptaba la dinámica de aula-taller, porque su estrategia central de enseñanza-aprendizaje por cada encuentro favorece asociar situaciones muy prácticas de lectura y de escritura, desde el intercambio de experiencias en el grupo-clase, con la sistematización de manera significativa de la información aportada en breves exposiciones a cargo de los docentes dictantes.

En consonancia con ello, la evaluación era progresiva y constante, ya que se solicitaban continuas puestas en común grupales e individuales y la concreción de trabajos de aplicación en cada encuentro. La acreditación de cada Módulo implicaba, por último, la aprobación de una evaluación escrita, individual y presencial. Contrariamente a lo que pudiera esperarse, esta instancia formal no desanimaba a los trabajadores, quienes sostenían mayoritariamente su asistencia y se inscribían en los siguientes cursos de redacción, con altas expectativas, que nos dejaban conocer, tanto en intercambios personales como en los formularios de evaluación del dictado de los cursos propuestos por la institución.

En menos de un año y medio la demanda se tornó mucho más puntual; se nos solicitaba el dictado de un curso-taller de redacción con un tipo textual en particular: el informe.

Este formato textual forma parte de las tareas habituales de redacción de muchos trabajadores de la Administración Pública. Como tipo de texto de singular complejidad, presenta desafíos en cuanto a comunicabilidad y eficacia, aspectos que lo exceden, y se trataron de abordar desde casos concretos de informes de circulación administrativa, aportados por los mismos participantes, tanto como en ejemplos de este formato en otras variantes, según diversos géneros discursivos.

Esta actividad formativa se consideró de perfeccionamiento, puesto que requería la aprobación de los Niveles 1 y 2, aunque no significó condición excluyente, fundamentalmente para el personal jerarquizado o de amplia trayectoria.

Esperábamos contribuir al mejoramiento de la comunicabilidad al interior de las organizaciones públicas que elaboraran informes de distinto tipo, en sus particularidades formales y variantes temáticas, proponiendo criterios, herramientas y estrategias para monitorear este texto instrumental tan peculiar.

Aquí los criterios de una evaluación gradual se sostuvieron, aunque primó el trabajo colaborativo de registro, síntesis y reorganización de información conceptual sobre este formato, y aspectos de la lengua en uso. Efectivamente, la observación y descripción de aquellas situaciones en las que se les requería habitualmente la producción de un informe y el análisis comparativo de casos concluía en una producción final, donde debía concretarse la planificación y redacción de este texto según pautas dadas.

La coyuntura del “pase a planta” exigió una nueva adecuación de nuestra propuesta: se organizaron intervenciones breves para numerosos inscriptos; este “curso básico”, como lo llamábamos, ofrecía una aproximación a aspectos generales de la lengua y su uso, lo que permitía sentar las bases para un trabajo posterior más afín con las respectivas funciones de los participantes, una vez regularizadas sus situaciones laborales. Concretamente, tras esta experiencia, se nos solicitó una propuesta que recuperara la especificidad del género administrativo; así, la capacitación que le siguió –y continúa vigente– se denomina *Análisis y redacción de instrumentos legales*, y se caracteriza por desarrollar la lectura interpretativa de textos del propio ámbito laboral, reconociendo sus particulares funciones e importancia dentro de un circuito comunicativo, al tiempo que se establece –según el análisis de sus marcas textuales– sus rasgos peculiares y “rutinas lingüísticas”. La evaluación retoma los criterios mencionados.

3. CONCLUSIONES

El objetivo en este trabajo es el de comunicar nuestra experiencia que comenzó en el 2009 y que continúa en la actualidad. Experiencia en la que nos hemos propuesto una doble tarea: por un lado, la capacitación del personal de la administración, cuya descripción presentamos aquí; y por otro, la descripción y el análisis del lenguaje administrativo de la región NEA, como integrantes del Proyecto de Investigación “Producción y Comprensión de Discursos de Circulación Social en la Región NEA. Descripción, Análisis y Aplicaciones” (P.I. 023/11), aprobado por la Secretaría General de Ciencia y Técnica de la Universidad Nacional del Nordeste. Esperamos que esta sistematización de las características del discurso administrativo provincial posibilite la aplicación de estrategias que contribuyan de modo aún más eficaz a la producción y comprensión de textos precisos, claros y sencillos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cassany, D. *Describir el escribir*, Barcelona, Paidós, (1991).
- Cassany, D. *Expresión escrita en L2/ELE*. Madrid, Arco Libros, (2005).
- Di Tullio, Á. *Manual de gramática del español*. Buenos Aires, Waldhuter, (2005).
- García Negroni, M. *Escribir en español. Claves para una corrección de estilo*. Buenos Aires, Santiago Arcos, (2010).
- Coseriu, E. *Tradición y novedad en la ciencia del lenguaje*. España, Gredos, (1973).
- Kreimer, J. C. *Cuadernillo del curso: El informe eficaz*. INAP, (1996).
- Marro, M. y Dellamea, A. *Producción de textos*, Bs. As., Docencia, (1994).
- Real Academia Española *Nueva gramática de la lengua española. Morfología y sintaxis I*. España, Espasa, (2009).
- Reyes, G. *Cómo escribir en español*. Madrid, Arco Libros, (2009).
- Redacción administrativa: hacia un estilo más simple*. En: <http://parles.upf.edu/cr> (Consultado el 10 de noviembre de 2015)
- Decreto N° 3553/2008
- En: <http://www2.legislaturachaco.gov.ar:8000/legisdev/ResumenDocumento.aspx?docId=D.3553/08> (Consultado el 10 de noviembre de 2015)