

La ‘queja’ como Acción Verbal en la conversación¹

‘Complaints’ as Verbal Actions in conversations

Luis París

INCHIHUSA-CONICET
ARGENTINA
paris@mendoza-conicet.gov.ar

Recibido: 1-IV-2011 / Aceptado: 19-XII-2011

Resumen

El objetivo central de este trabajo es captar un aspecto esencial del contenido interaccional en una conversación –entrevista médico-paciente en salud mental– mediante la categoría <queja> definida en el marco de la teoría de las Acciones Verbales (París, Car & Doffo, 2008). Las Acciones Verbales (AVs) remiten al mismo dominio de sentido conversacional que los Actos de Habla (Searle & Vanderverken, 1985), los Pares Adyacentes (Sacks, 1995) y los Actos Discursivos (Sinclair & Coulthard, 1992). Sin embargo, mientras los Actos de Habla se concentran en la intención del Hablante, las AVs son eminentemente interaccionales. Su foco es la co-construcción dialógica del sentido. Esto las asemeja a los Pares Adyacentes (Sacks, 1995; Heinemann & Traverso, 2009) pero se distinguen de ellos al proveer una caracterización específica y detallada de cada categoría que permite así diferenciar <queja> de <lamento>, <acusación>, <reproche>, <culpa> y <victimización> a la vez que captar los rasgos compartidos por esta familia de AVs. En contraste con los Actos Discursivos, las AVs se circunscriben eminentemente al orden del sentido y no se concentran en detallar la realización lingüístico-gramatical. La <queja> es descripta aquí mediante una estructura abstracta de rasgos según un esquema general válido para toda categoría de AV. Esta estructura puede ser satisfecha total o parcialmente por cada instancia. La teoría distingue así entre realizaciones ‘sólidas’ y ‘líquidas’ de la categoría, respectivamente, ejemplificadas aquí mediante [queja₁] y [queja₂]. Este dispositivo permite una especificación detallada de la categoría mientras su realización es enteramente flexible.

Palabras Clave: Acto de Habla, Acción Verbal, conversación, queja.

Abstract

The main goal of this paper is to capture an essential aspect of the interactional content in a conversation –i.e. a doctor-patient interview on mental health– by means of the <complaint> category as defined by the theory of Verbal Actions (París, Car & Doffo, 2008). Verbal Actions (VAs) are intended to capture basically the same domain of conversational content than Speech Acts (Searle & Vanderverken, 1985), Adjacent Pairs (Sacks, 1995) and Discourse Acts (Sinclair & Coulthard, 1992). Whereas Speech Acts concentrate on Speakers' intentions, VAs are highly sensitive to the interactional content. Their focus is the collaborative construction of meaning. This interest takes them closer to Adjacent Pairs (Sacks, 1995; Heinemann & Traverso, 2009) but VAs differentiate themselves from the latter ones due to their highly specified and precise definition of each category, which allows for the distinction of <complaint> from <recrimination>, <accusation>, <blaming>, <lament> and <victimization> while capturing all the features shared by this family of VAs. In contrast to Discourse Acts, AVs limit themselves essentially to represent content information while leaving its connection to linguistic forms highly underspecified. A <complaint> is described here in terms of an abstract feature structure according to a general schema valid for any VA category. This structure can be satisfied totally or partially by each instance. The theory distinguishes in this way between 'solid' and 'liquid' realizations of the category, respectively. They are exemplified by [complaint,_i] and [complaint,_j]. This device allows a detailed specification of the category itself while its realizations remain decidedly unconstrained.

Key Words: Speech Act, Verbal Action, conversation, complaint.

INTRODUCCIÓN

Las Acciones Verbales son constructos teóricos que abrevan en la tradición de los Actos de Habla. De hecho, categorías que denotan tipos de Acciones Verbales como <queja>, <insulto>, <disculpa>, <invitación>, <prescripción>, <agradecimiento>, <confesión>, <felicitación>, <rechazo>, <burla>, etc., pueden ser leídas también como nomenclaturas de Actos de Habla o viceversa. Sin embargo, las Acciones Verbales construyen una representación que rescata una porción de la realidad que los Actos de Habla esencialmente soslayan, realidad que sí es recuperada por los 'pares adyacentes' en el Análisis Conversacional (Sacks, 1995): la dimensión interaccional.

La teoría de los Actos de Habla (Austin, 1962) ilumina la dimensión constructiva del uso del lenguaje –constitución de hechos socio-interpersonales– y que es ahora conceptualizada como inherente a la naturaleza del lenguaje humano. Los estudios en la tradición de Searle (1969, 1975, 1979), Searle y Vanderverken (1985) y Asher y Lascarides (2001) han ampliado y profundizado esa perspectiva, pero esencialmente en una dirección: la de la intencionalidad del hablante. La perlocutividad ha recibido

un análisis comparativamente endeble y típicamente restringido al dominio de los actos directivos. Brown y Levinson (1997) evalúan acertadamente ese tipo de estudios como *speaker oriented analysis*, perspectiva desde la que se les ha criticado seriamente (entre otros, Geis, 1995; Gumperz, 2001; Lakoff, 2001). La misión casi exclusiva del oyente es reconstruir la intencionalidad del hablante. En contraste, las Acciones Verbales (de aquí en más, AVs) captan un nivel de sentido en el que la esfera de la recepción es un constituyente inherente de toda conversación y que contribuye en un pie de igualdad con la intencionalidad del hablante a la conformación del sentido conversacional.

Conversar es ante todo una conducta interpersonal. La conversación es el tipo de comunicación en el que la dimensión de la interacción adquiere su dimensión más enfática. Interactuar significa aquí que los interlocutores operan mutuamente sobre sus conductas; el hablante diseña su discurso con el objetivo de producir un efecto en el oyente, intenta operar sobre las creencias del oyente o provocarle un determinado sentimiento o encaminarlo a evaluar una situación de una manera particular. El hablante ‘interpela’ al oyente, le solicita cooperación (atención y procesamiento lingüístico-cognitivo) y espera de él una respuesta (una reacción al contenido de su mensaje) y modela su mensaje para obtenerla. Cada conversación es una usina que genera redes abiertas de sentido que se intercalan entre sí en una arquitectura cuyas propiedades debemos todavía captar. Las AVs representan un calado transversal en esa arquitectura. Captan una red de sentido cuyos nodos diferenciales son interaccionales, a partir de ellos se articulan nodos de otros órdenes de sentido como la intención del hablante y el contenido de la forma lingüística.

Cada categoría de AV es definible como una estructura de información asentada sobre cinco atributos que adquieren cada uno distintos valores. Se trata de un esquema abstracto que, si bien altamente especificado, puede ser realizado de varias y diferentes maneras. La conversación es un acontecimiento y, por lo tanto, la cristalización individual de una articulación única de propiedades. Cada instancia individual puede, además, satisfacer la estructura de atributos de una AV en distintos grados; incluso, puede haber ciertos atributos que no sean satisfechos y, en consecuencia, se produce un efecto prototípico donde tal instancia representa una realización marginal o ‘líquida’ de la categoría (París, 2009a, 2009b). Por ejemplo, es posible que la intención de un hablante no forme parte de una instancia concreta de AV; puede que el emisor no haya intentado ejecutar la AV que, de todas maneras, queda constituida en la conversación y determina tanto su desarrollo subsecuente como la relación interpersonal entre los interlocutores. Por ejemplo, un emisor puede no haberlo intentado, pero si un receptor interpreta que fue insultado, el <insulto> se constituye y seguramente determinará el curso de la conversación y el vínculo interpersonal. Estos casos son los que, como la [queja₂] de este artículo, muestran con evidencia incontestable la coproducción de todos los objetos relevantes al nivel interaccional de la conversación –o ‘intertextualidad’ según el sentido amplio que adquiere en Tannen (2007).

Las AVs son categorías que tienen un rol central en el tipo de análisis conversacional supuesto aquí y en el que se privilegia –tanto en importancia como en secuencia de tareas– el orden del sentido. Este análisis se completa con categorías genéricas (por ejemplo, narrativas), relaciones retóricas e inferencias conversacionales y abductivas de distinto tipo. Una vez desplegados los nodos fundamentales de la red de sentidos, surge la pregunta por sus relaciones sistemáticas con las formas lingüísticas. Las AVs tienen la impronta de ser una pieza clave en ese tipo de análisis y que las diferencia de, por ejemplo, la noción de Acto Discursivo, noción sistemáticamente ligada a la de oración-cláusula-palabra (Sinclair & Coulthard, 1992) en el marco de un tipo de análisis ocupado permanentemente en establecer relaciones contenido-forma lingüística (Coulthard, 1992). Dado que parten de intereses con distintas focalizaciones, las nociones de Actos Discursivos y AVs no se excluyen enteramente, se trata de investigaciones potencialmente complementarias. Mi posición se reduce a sostener las ventajas comparativas incontestables de las AVs en relación a los parámetros precisión y riqueza en la captación del orden del sentido.

La literatura sobre Actos de Habla tiende a analizar datos artificiales que se limitan a la extensión de un enunciado. Esta limitación metodológica promueve asumir en la práctica una relación transparente entre forma y sentido, incluso en los Actos de Habla Indirectos, ya que los ejemplos están altamente convencionalizados (*Can you pass the salt?*). Por el contrario, la teoría de las AVs relega lo propiamente lingüístico a un rol indispensable pero subsidiario. El vínculo entre forma y sentido es laxo al punto que, por un lado, las formas en sí mismas pueden asociarse alternativamente a múltiples AVs y, por otro lado, una AV puede diferenciarse de otra solo por características extralingüísticas. La forma lingüística subdetermina una AV y una categoría de AV subdetermina a una forma lingüística; en consecuencia, el vínculo entre forma y AV demanda ingentes recursos inferenciales.

En una síntesis apretada, la teoría de las AVs puede entenderse como un intento particular de enriquecer las descripciones de Actos de Habla con el nivel interactivo de los Pares Adyacentes en el marco de una epistemología que describe categorías en términos de estructuras de rasgos abstractas, cuya realización puede ser lingüísticamente variada y presentar efectos prototípicos.

El plan de trabajo es el siguiente. Los datos que analizo en este artículo son obtenidos de Entrevistas de Admisión; la primera sección caracteriza a estas entrevistas poniendo énfasis en su naturaleza dialógica y aborda la relación entre ellas y las AVs. En la segunda sección procedo a presentar una definición de la categoría de AV <queja> en términos de una estructura atributo-valor. En la tercera analizo [queja₁], una instancia de <queja> ocurrida en una Entrevista de Admisión mientras que en la cuarta me concentro en caracterizar la ‘liquidez’ de [queja₂] por cuanto revela la constitución de una AV ‘no intencional’. Finalmente, procedo a presentar las conclusiones provisionarias en la sexta sección².

1. La Entrevista de Admisión como contexto

Los datos que se analizarán son fragmentos de Entrevistas de Admisión (de aquí en más, EAs) en centros estatales de salud mental infanto-juvenil que pertenecen al corpus MOdEAS. EA es el primer encuentro entre los interlocutores; es una entrevista cara-a-cara y semiabierta (o semiestructurada) en la que un grupo de profesionales de la salud (de aquí en más Pro) interactúa con un padre y su hijo menor de edad (Pa y Menor, respectivamente) durante veinte a treinta minutos aproximadamente. EA es una práctica social e institucional en el campo de la salud que tiene –probablemente como toda entrevista médica– dos objetivos fundamentales. El primero es obtener información –de allí la entrevista– para construir un diagnóstico presuntivo que permita derivar al paciente a un tratamiento. El segundo –y definitivamente el más difícil– es lograr la adherencia del Paciente a ese tratamiento.

EA es el componente central del contexto de las instancias de la categoría de AV <queja> –[queja₁] y [queja₂]– que analizo en este trabajo. Contexto es una noción intrínsecamente relativa, es decir, es siempre ‘contexto de’ una forma en relación partonómica con aquel, son partes de una única estructura de sentido. Es operativamente conveniente para la descripción de las instancias distinguir entre contexto esquemático, específico y activado. El contexto esquemático es básicamente el definido en Brown y Yule (1983) mediante un conjunto de atributos a los que cada situación enunciativa en particular asigna un valor específico. El contexto específico es, precisamente, la estructura de sentido en la que se satisfacen los atributos del contexto esquemático con un valor específico y que, además, puede aportar nuevas propiedades que son relevantes solo en dominios muy restringidos. Por último, el contexto activado es aquél conjunto de atributos-valores estrictamente relevantes para la interpretación de un enunciado o conjunto de enunciados en particular. EA es un ‘contexto específico’ que asigna valores a los atributos del contexto esquemático, pero a los que puede resaltar de una manera peculiar o, incluso, aportar otros nuevos. Por ejemplo, en EA son particularmente relevante aquellos valores que se derivan de su naturaleza médico asistencial y, en particular, de las distintas motivaciones que originan la búsqueda de esa asistencia. Por último, cada instancia de <queja> analizada activa algunos atributos de EA en cuanto contexto específico y relativiza otros; el conjunto de atributos activados constituye, precisamente, el contexto activo.

EA es el valor del atributo ‘evento’ –en el sentido de Hymes (1964) citado en Brown y Yule (1983)– del contexto esquemático de toda AV que ocurra en ella. El escenario es el consultorio de una institución estatal de salud mental infanto-juvenil en el que, mesa de por medio, los interlocutores interactúan cara-a-cara. Se trata de una acción social institucionalizada enmarcada en el campo médico, es decir, de una práctica científico-técnica ejecutada por expertos que apuntan a un resultado: derivar al Paciente a un tratamiento –psicológico, psiquiátrico, psicopedagógico o de asistencia social– mediante, primero, la obtención de información y, segundo, su

análisis. La práctica tiene un objetivo institucional (la derivación) y, por lo tanto, es posible de ser evaluada en términos (de grado) de obtención de tal fin mediante el conjunto específico de recursos lingüísticos utilizados. En realidad, existe una interdependencia entre acción y conversación: el que ese fin pueda obtenerse por medios lingüísticos determina también de manera esencial la estructura de la práctica.

Los turnos –en particular los del Paciente y del niño Paciente– pueden ser, como en toda entrevista, más extensos que los de una conversación casual. Cada turno puede contener más de un movimiento de sentido en tanto que unidad discursiva mínima semántico-funcional. Un movimiento puede ser inicial, reactivo –y constituir así un Par Adyacente (Sacks, 1995)– o terminativo y una secuencia de movimientos constituye un ‘intercambio’ (Moeschler, 2001), es decir, una unidad interactiva. Toda instancia de AV abarca necesariamente un intercambio; sin embargo, en su interior pueden encontrarse otros intercambios tal que la realización de una AVs puede ser discontinua, puede ser interrumpida y luego retomada³. Los roles de Hablante (H) y Oyente (O) son permutados a lo largo de un intercambio entre los interlocutores mientras que los de Emisor (E) y Receptor (R) de una AV permanecen constantes.

La definición institucional de EA supone que su objetivo se obtiene consensuadamente. EA debiera constituir un agente colectivo (los interlocutores) que actúa articuladamente hacia un mismo fin. En la realidad, el objetivo institucionalizado de la derivación es típicamente divergente del que el Paciente trae a la entrevista y de allí deviene una disputa entre los interlocutores por el sentido mismo de EA, disputa que se constituye en su fuente de riqueza interaccional. El Profesional sostiene típicamente el sentido institucional mientras que la representación que de EA tenga el Paciente depende de su encuadre en el campo médico, escolar o judicial. Las posibilidades de cooperación se acrecientan si los Pacientes acuden *motu proprio* a EA (encuadrada en el campo médico) mientras que la predominancia del conflicto aumenta si la consulta responde a una orden escolar o judicial. La especialidad del Profesional también matiza su propia concepción de EA (psicólogo, psiquiatra, asistente social, psicopedagogo). En síntesis, cada instancia de EA es un campo donde se negocia el sentido y donde cada interlocutor trae su propia preconcepción de EA sobre el ‘recurso’ (‘capital’) que pretende obtener y un esquema estratégico (típicamente inconciente) de cómo obtenerlo y de cuánto está dispuestos a ‘arriesgar’ en ello. Por ejemplo, si el Paciente encuadra a EA como un instrumento para obtener un bienestar para su hijo o hija, puede consensuar un tratamiento para sí mismo. Por el contrario, si solo pretende la obtención de un certificado de asistencia solicitado escolar o judicialmente, puede que rechace cualquier prescripción para sí mismo y promueva un conflicto que arriesgue el bienestar del menor.

La relación de poder para la negociación de sentido es asimétrica; el Profesional tiene un recurso asistencial que el Paciente necesita y tiene control para dirigir la entrevista (ejecuta movimientos iniciales y finales de intercambios y es quien generalmente solicita información). Sin embargo, su capacidad para efectivizar

su poder de derecho es limitado y no es infrecuente que el Paciente, por ejemplo, interrumpa, realice el movimiento final de un intercambio, o rechace una prescripción. En síntesis, el recurso que el Paciente necesita del Profesional no le otorga a éste una fuerza coercitiva tal que constriña al Paciente a claudicar sus propios objetivos.

Las entrevistas médico-paciente tienen una estructura de partes típicamente protocolizable (Heritage & Maynard, 2006). Si bien, el problema central que motiva al proyecto MODeAS es precisamente la carencia de uniformidad en los distintos Centros de Salud Mental estatales en la ejecución de EA (incluso al interior de cada Centro), es posible identificar un esquema básico de secciones obligatorias, cada una con su propio objetivo delimitando un horizonte temático: Recepción cortés; Presentación del problema; Antecedentes médicos del Paciente menor; Información del grupo familiar; Escuela; Relaciones con Entorno (familiar, escolar y vecinal); Entrevista con el menor; Presentación del diagnóstico; Prescripción.

En síntesis, EA es una estructura intrincadamente compleja donde se articulan propiedades que derivan de distintos dominios (París et al., 2008), cada uno en sí mismo complejo. Es un eslabón en una práctica científico-técnica que consiste en la constitución de un objeto esencialmente lingüístico –la entrevista– en el contexto de un servicio prestado por el estado. No menos esencial es que los interlocutores participan desde roles que ponen en juego capacidades enteramente diferenciadas. Por un lado, el Profesional contribuye con su conocimiento de experto; por otro el Paciente adulto que trae el conocimiento de la biografía y del entorno del niño y su propia visión del problema; y el niño, que aporta el problema y su visión de este y de su entorno.

2. Una definición de la AV <queja>

La <queja> es una AV que cristaliza afectos, juicios deónticos, expresiones lingüísticas, objetivos y vínculos interpersonales en una realidad unitaria. Su tipo de realidad es mental y, además, objetiva en tanto que compartida por una comunidad lingüístico-cultural. Este contenido es precisamente lo que capta una categoría de AV, representada aquí entre corchetes angulares '< >', y que se materializa en la conducta de los participantes en una instancia de interacción verbal individual, instanciación que represento entre corchetes y con subíndice como, por ejemplo, [queja_n].

Ejecutamos una <queja> para dar a conocer un estado mental no placentero motivado por la conducta de un Agente al tiempo que apelamos a la empatía del Receptor R. El 'quejante' no se siente bien, no experimenta una emoción o sentimiento que refleje la adaptación a (una parte de) su entorno de prójimos. Ese sentimiento negativo no es espontáneo, tiene un evento-estímulo oficiando de causa o motivo, típicamente protagonizado por un Agente (Clare & Ortony, 2000). Al ejecutar una <queja> el emisor E saca de sí un contenido que no es agradable y se lo presenta en calidad de estímulo al receptor R. Es decir, E se asume con derecho a convertir a

R en testigo de la expresión de sus propias emociones negativas. Esta inducción no es independiente de la cultura; siguiendo a Fiehler (2002), la cultura impone reglas para la expresión de emociones y así define situaciones legítimas e ilegítimas para su manifestación. La expresión de la emoción negativa es legitimada en EA por su propio objetivo y la definición de los roles de Profesional y Paciente. Sin esa legitimación, R podría rechazar la enunciación misma de [queja_n] (por ejemplo, decir ‘¿Por qué me lo decís a mí?’) dado que constituye ‘una amenaza al rostro negativo’ (Brown & Levinson, 1997) de R: asumimos que nadie desea ser testigo de la expresión de afectividad negativa de otro. Los actores sociales no solo podemos sino que debemos controlar la expresión de emociones. Existen pautas culturales que determinan ámbitos legítimos e ilegítimos para la comunicación de emociones, incluso de su intensidad (Fiehler, 2002). Esto es particularmente cierto respecto de las emociones negativas como la frustración de la <queja>. Estas pautas han sido internalizadas y, por ende, forman parte del hábito de los interlocutores.

La afectividad de E en la <queja> cubre un amplio espectro de emociones que, remitidas a las básicas (Eckman, 1999), se asocian con (alguna intensidad de) ‘ira’, en particular, aquella que denomino ‘frustración’. Es una emoción asociada al incumplimiento de expectativas objetivas, esto es, compartidas por una comunidad. Si solo se expresara tristeza o dolor frente al evento estímulo, la expresión constituiría un <lamento>.

Mi caracterización de <queja> incorpora las que se ofrecen en Sacks (1995) y, más recientemente, en Heinemann y Traverso (2009: 2381):

“...to complain means to express feelings of discontent about some state of affairs for which responsibility can be attributed to “someone” [...] complaints make themselves vulnerable to how others react...”

Sin embargo, mi propuesta intenta ser mucho más específica, y esto la hace fundamentalmente diferente de otras anteriores. Una diferencia fundamental concierne al alcance de la categoría. Laforest (2009) hace explícito un supuesto básico que sostiene tanto la literatura citada como Drew y Walker (2009) y que consiste en ver a la <queja> como una familia de Actos de Habla que subsume, entre otros, a la <recriminación>, la <crítica> y la <acusación>; es decir, el Receptor de la <queja> puede ser idéntico al participante responsable del evento que origina el malestar del Emisor y, por lo tanto, la instancia de <queja>. Por el contrario, en mi propuesta esa realización particular de los atributos de una AV conlleva un rasgo interaccional diferente, al ser el Receptor el agente del evento flagrante, se instala una confrontación interaccional que cambia de manera fundamental el vínculo interpersonal entre los interlocutores. En la realización típica de <queja> el Emisor busca en el Receptor un aliado y espera con una expectativa razonablemente optimista que se solidarice empáticamente con su visión e interpretación deóntica y afectiva de los hechos. Esta expectativa es prototípicamente improbable –aunque posible en casos marginales–

dada una confrontación del tipo presente en, por ejemplo, la <recriminación>. Es llamativo que, dada la centralidad de la interacción en todo Análisis Conversacional, la literatura citada no distinga una interacción confrontativa de otra solidaria.

Muchas otras AVs se asemejan en distintos sentidos a la <queja> al tiempo que se diferencian de ella. Un <lamento> expresa pena o tristeza pero no frustración, emoción asociada a un quiebre de expectativas en un orden no natural. Una <queja> se asemeja a la <culpabilización> en que se le atribuye responsabilidad a un agente por una conducta con efectos negativos; se diferencian en que ésta no involucra emoción o afectividad alguna. La <acusación> involucra a un R que tiene algún grado de autoridad o control sobre el agente transgresor, propiedad irrelevante en la <queja>.

Las AVs son realidades mentales objetivas y, por lo tanto, representables declarativamente en una estructura abstracta de rasgos, una caracterización más precisa, completa y sistemática que la lista de ‘condiciones de felicidad’ de los Actos de Habla. Se trata de un conjunto de requisitos que se satisfacen asignando un valor –entre un conjunto de alternativos– para cada atributo. La manera de obtención de ese valor queda mayormente inespecificada, es decir, el cómo se satisfaga no es parte del requisito. Los atributos se organizan en torno a dominios o tipos: Emisor (Em), Expresión (Ex), Receptor (Rec), Sentido (S) y Vínculo Interpersonal (Vi). Las abreviaturas E y Em, por un lado, y R y Rec, por otro, contrastan entre sí. E es el emisor de una <queja> y es, además, circunstancialmente hablante en un momento de la conversación y oyente en otro, pero en el que seguirá siendo E. Por el contrario, Em es un conjunto de atributos típicamente satisfechos por la conducta verbal de E pero no necesariamente, R también puede satisfacerlos. En el mismo sentido, R es el Receptor de la AV mientras que Rec es el conjunto de atributos que involucran a R y necesitan ser satisfechos⁴.

Estos dominios o tipos son los ejes sobre los que se estructura una AV y los valores instancian propiedades que los describen o involucran como participantes. Los atributos asociados a Em son aquellos que canónicamente son satisfechos por la conducta verbal del emisor E pero, eventualmente, también lo puede hacer la conducta verbal de R. Aquellos en Ex refieren a propiedades de los enunciados emitidos por E y R. Rec representa aquello que se activa necesariamente en el interlocutor en toda instancia de <queja>, contenido que aquí es interpretado en el marco de la teoría de la cortesía (Brown & Levinson, 1997). El Sentido es aquella finalidad asociada a la AV por la comunidad (asimilable al *illocutive point* en Searle & Vanderverken, 1985), es un sentido objetivo, no necesariamente coincidente con el individual de un emisor concreto. Toda AV tiene como efecto –de intensidad variada– un cambio, refuerzo o confirmación del Vi como una de sus dimensiones. La <queja> es así definida en (1).

(1)

Em: {1/Ex1}. Dominio cognitivo: (a) Conceptualiza un evento ‘e’ que (b) es ejecutado por un Agente ‘x’ y (c) padecido por un Afectado (distinto de R) ‘z’ (típicamente idéntico a E).

{2/Ex2}. Dominio deóntico: ‘e’ es presentado como **anómico**.

{3/Ex2}. Dominio afectivo: ‘e’ es estímulo de una **frustración**.

{4/Em1-2-3} E intenta comunicar Em1, 2 y 3 a R.

Ex: 1. Describe o refiere a ‘e’.

2. Contiene al menos una expresión que denota la carga evaluativa Em3 o Em2.

3. La carga evaluativa tiene valor en T_s (Momento del habla).

4. Marca de recepción de R del mensaje y su acuerdo.

Rec: {1/Em4} R es para E un testigo legítimo de su emocionalidad negativa.

{2/Em2-3} FTA: La imágen negativa de R ha sido amenazada.

S: {1/Ex4} R se solidariza con E.

Vi: {1/Em1-4; R2; S} “queja”, compuesto de ‘cercanía’ relativa al nivel de familiaridad y ‘positiva’ en cuanto a la relación afectiva.

La estructura (1) no es monodimensional. En un plano se sitúa la forma lingüística (en Ex) y en otro, por decir así, el contenido (Em, Rec, S y Vi). La relación entre ambos es de ‘satisfacción implicada’ tal que si se satisface, por ejemplo, Ex1 necesariamente satisfago Em1, relación que simbolizo como ‘Em1/Ex2’. La implicación no es necesariamente mutua; la no satisfacción de Ex2 no significa automáticamente la no satisfacción de Em2; este atributo puede ser saturado inferencialmente. Si no son necesarios ¿para qué proponer los atributos de Ex como requisitos? Simplemente porque es relevante distinguir entre una [queja] que satisface superficialmente la categoría y aquella que bucea por debajo de la marca lingüística.

El contenido también involucra relaciones de satisfacción implicada. Por ejemplo, si se cumplen Em1, Em2 y Em3 necesariamente se cumple Em4. Es importante hacer una prevención: la formulación en (1) presupone que los requisitos Em son cumplidos por E. Como veremos, alguno de ellos puede ser satisfecho por R, y en tal caso, este modo de satisfacción no fuerza por implicación a Em4.

El atributo Em1 refiere al componente transaccional (informativo) de toda <queja>. En todas ellas un evento de la realidad opera como estímulo y puede ser individual o referir a un conjunto habitual o universal. Tiene típicamente un Agente ‘x’ al que se le atribuye la responsabilidad de ‘e’ y un paciente afectado ‘z’. El valor de ‘x’ es, además, diferente de E y R, es decir, involucra un tercer participante. Si su valor fuese E o incluso R, se trataría de un <reproche>.

El componente deóntico en Em2 establece que toda <queja> presupone una evaluación que presenta a ‘e’ como la transgresión de una pauta cultural y que, por lo tanto, se aparta de las expectativas objetivas socioculturales establecidas como ‘deber ser’.

El atributo Em3 ‘frustración’ puede ser instanciado por un espectro (acotado) de estados emocionales negativos. No existe instancia de <queja> motivada por el placer. Sin embargo, no toda emoción negativa se asocia naturalmente a una <queja>; la tristeza o pena (entendida como dolor emocional) se vincula con el <lamento>. La frustración no es pasiva sino reactiva, tiene cierto matiz agresivo de rebelión –de no aceptación– frente al evento irritante. Este matiz es consistente con la presencia de un juicio deóntico; este presupone el quiebre de un estado de cosas esperable establecido por pautas culturales y, por lo tanto, no un orden natural inmodificable.

El tipo Ex consiste típicamente en una narración –en más de un enunciado– aunque también los eventos pueden relacionarse argumentativamente. Las marcas de carga afectiva referidas en Ex2 pueden ser de distintos tipos, desde adjetivos a adverbios de negación. No es infrecuente que esas marcas sean polisémicas, en particular ‘vagas’ y, en consecuencia, múltiplemente interpretables. Por ejemplo, un adverbio de negación indica ‘frustración’ solo si lo enmarcamos en una interpretación global por alineamiento de premisas en una inferencia abductiva (aquella que haga al enunciado más coherente y que sea la interpretación más simple, es decir, menos costosa). En Ex3 rescato un parámetro relevante para establecer la naturaleza de la fuerza de la <queja>: si la expresión lingüística es interpretable como referida a una emoción vigente todavía al momento de habla, de otro modo la <queja> pierde intensidad y queda debilitada o, más precisamente, ‘diluida’.

La relación entre contenido y forma puede ser muy laxa y de allí que mi propuesta no se comprometa con una realización lingüística particular –como las propuestas en el marco del Análisis Conversacional– sino solo con marcas opcionales en ella. Es posible, por ejemplo, quejarse mediante formas figurativas como ironías o metáforas, caso en el que probablemente no se satisfaga ningún requisito Ex. La interpretación requiere así un robusto aparato inferencial guiada por máximas conversacionales y enriquecida con premisas provenientes del conocimiento compartido, tanto el cultural como el adquirido en la interacción previa entre los interlocutores.

En una <queja> E le muestra a R una emoción negativa y una evaluación deóntica del mismo tenor respecto de la conducta de un otro. La afectividad es el eje expresivo esencial de la <queja>, pero lo fundamental es la dimensión comunicativa de la emoción. El marco apropiado de análisis no es el psicológico sino el cultural: las emociones son fenómenos cuya exhibición pública está gobernada por reglas (Fiehler, 2002). La cultura argentina, por ejemplo, impone ciertas ‘reglas de manifestación’ con

respecto al disgusto y la frustración que, si bien seguramente más permisivas que otras culturas, exigen vínculos específicos entre los interlocutores para su comunicación, factor que en EA se satisface por su marco médico-mental. En tal sentido, en Rec1 captamos el que E se arrogue el derecho de involucrar a R como testigo de la expresión de su frustración. El conocimiento compartido sobre interacciones humanas que es parte de nuestra cultura asume que presenciar la exhibición de emociones negativas no es una experiencia agradable, es más, no es siquiera neutra, sino desagradable. R es inducido, entonces, a experimentar algo desagradable. E viola así el ‘principio de libertad’ de R (Brown & Levinson, 1997); R es constreñido a pasar por una situación que no hubiera elegido –asumiendo que nadie elige aquello que le desagrada– y que, más aún, seguramente hubiera tratado de evitar. Rec2 refleja esta amenaza a la imagen negativa (FTA) de R.

El atributo de S capta la dimensión ‘perlocutiva’ al incluir la conducta (verbal) empática de R. La <queja> no es solo expresión de una emoción y de una evaluación deóntica sino también el implícito pedido de solidaridad con ella. Nadie se queja si tiene la certeza de que el interlocutor rechazará su punto de vista. Esta solidaridad es una propiedad gradual, parte de un mínimo de mera aceptación –ausencia de crítica– de la valoración de E sobre ‘e’ y su Agente hasta un máximo representado por la empatía.

Los valores de Vi son aquellos con mayor implicancias para el curso de la conversación. Los interlocutores tienen un Vi previo que la instancia de <queja> cambia o confirma. Vi induce o confirma y refuerza cercanía interpersonal entre los interlocutores. En el marco de EA, los interlocutores carecen de un Vi previo, son desconocidos. EA –en instancia de diagnóstico en salud mental– legitima toda AV de un Paciente que, como la <queja>, consista en la comunicación de contenidos personales negativos. La solidaridad del Profesional con respecto a la [queja_n] instaura el vínculo interpersonal que solo era formal-institucional y, lo que es estratégico para el Profesional, permite que el Paciente se represente al Profesional como un aliado.

No existe una nomenclatura exhaustiva de vínculos y por ello adopto una estrategia de clasificación que denomina a este Vi ‘queja’ y propongo que puede descomponerse parcialmente en los rasgos ‘distancia’ (en una escala gradual donde ‘++cercanía’ implica ‘intimidad’ y ‘++lejanía’, ‘desconocimiento’) y ‘tenor afectivo’ de la relación (afectividad positiva-negativa-neutra). La cercanía en la <queja> radica en la apertura de la afectividad de E a la intersubjetividad; la afectividad positiva está implicada en la solidaridad de R.

La <queja> definida en (1) tiene, como toda AV, una realidad (inter-)objetiva. Una instancia concreta –una [queja]– no necesita satisfacer todos los atributos que definen a la <queja>. Se trata de una categoría prototípica y cada [queja] puede ser más o menos prototípica o, según mis términos, puede ser ‘sólida’ o ‘líquida’, respectivamente⁵.

3. Una instancia de <queja>: [queja₁]

El ejemplo (2) es un segmento de la sección Presentación del Problema de una EA. Los interlocutores son, de un lado, la madre Pa (de un menor) y, por otro, un miembro Pro del grupo de Profesionales. La madre es consultada –en presencia del hijo– por la asistencia conjunta de su esposo a un taller para padres, asistencia que es indicada al adulto al momento de registrarse para obtener una EA. La hipótesis es que este segmento contiene una <queja>: la madre se queja de la ausencia de compromiso del padre con las actividades familiares. El receptor R no captaría el mensaje del emisor E sino captase [queja₁].

- (2) 1. *Pro.* El taller lo hizo ¿Ud. ha hecho el taller para padres?
2. *Pa.* Sí.
3. *Pro.* ¿Lo hizo sola señora o con su esposo?
4. *Pa.* No, sola lo hice
5. *Pro.* Ajá...
6. *Pa.* No, porque con él no voy a ningún lado, yo me pongo las actividades siempre sola, todo lo hago sola, pero no me los he traído al taller a ellos dos #
7. *Pro.* No, está bien, es para los papás. ¿El papá sabía del taller?
8. *Pa.* Sí, porque yo salía al taller y él estaba con ellos en la casa
9. *Pro.* Ah, sí
10. *Pa.* Porque sino los teníamos que traer #
11. *Pro.* Claro, y haberlos esperado.
12. *Pa.* Sí, y aparte no es muy de salir con nosotros mi esposo.
13. *Pa.* Alguna otra cosa que haya notado en Franco, que no esté durmiendo bien...⁶

Las líneas 1-5 introducen elementos eminentemente cognitivo-transaccionales. Si bien el movimiento inicial es una <pregunta>, la introducción de la descripción [Pa-ir-a-taller] de e_1 resulta ser lo determinante. El movimiento reactivo de Pa en 2 es afirmar la descripción de e_1 . En 3 Pro enriquece la descripción de e_1 mediante la descripción [Pa-ir-al-taller-con-marido] de e_2 . La relación partonímica relaciona a esos eventos tal que e_1 es parte (propia) de e_2 . En 4, Pa niega esa descripción eventiva y, por lo tanto, introduce un no-evento (un evento en un mundo posible que no se efectivizó) $\neg e_2$. En 5, Pro introduce una interjección que comunica la recepción de la información y, con tono cadente, abre un espacio que le permite al interlocutor completarla.

En la línea 6 Pa se apropia del rol E al introducir el contenido decisivo y no ambiguo de [queja₁] y obliga así a reinterpretar el segmento 1-5 como parte de ella. Primero incorpora la descripción universal [\neg Pa-ir-a-algún-lado-con-Agente] que introduce el conjunto de eventos $\neg E_3$ del cual e_1 es una instancia⁷. Luego inserta el conjunto de actividades E_4 mediante la descripción universal [Pa-ponerse-actividades-sola] y

luego E_5 –que incluye a E_4 – con la generalización [Pa-hace-sola]. Tanto E_4 como E_5 son presentados como efectos de $\neg E_3$.

Existe más de un evento irritante para satisfacer el requisito Em1 de la definición (1), todos semánticamente relacionados constituyendo un único macroevento irritante Me formado por el no-evento $\neg e_2$ que es una instancia del conjunto de no-eventos $\neg E_3$ y que tiene como efectos a E_4 y E_5 (cuya universalidad se restringe por contexto a eventos relacionados con la actividad familiar).

En cuanto a lo cognitivo-transaccional predomina una estructura argumentativa por sobre la narrativa; el foco está puesto primariamente en las relaciones de subsumción (de eventos individuales en conjuntos y de subconjuntos a conjuntos) y no en la secuencia temporal entre eventos. El rol central lo acapara $\neg E_3$, se trata de una generalización universal que incorpora al marido como Agente de la [queja₁] y lo describe como (generalmente) ausente. Pa se presenta como Paciente del evento irritante Me al ser la única Actora de los efectos –conjuntos E_4 y E_5 – del conjunto de no-eventos $\neg E_3$. Se satisfacen así todos los requerimientos cognitivos Em1⁸. El atributo Em2 obtiene su valor de la transgresión de la pauta cultural en $\neg E_3$, el marido no participa en actividad familiar alguna, se trataría de un padre ausente y que, por lo tanto, viola un deber-ser cultural. La afectividad aludida en Em3 se obtiene inferencialmente. El macroevento irritante Me fue introducido por Pa a partir de la pregunta de Pro sobre un evento individual e_1 . Sin embargo, la respuesta de Pa incluye tres universales en Me. Es decir, Pa se excedió en la cantidad de información al ofrecer mucho más de lo que se le había solicitado y con esto violó la máxima de cantidad Q2 de Grice que podemos parafrasear como ‘otorgue solo la información indispensable’, máxima asociada al principio I de Levinson (2000) (véase también, entre otros, París, 2006, 2008) o Principio R en Horn (2003). Pa está intentando comunicar algo más de lo que dice. Las premisas para inferir esa información son básicamente tres. Primero, Pa usa expresiones negativas –adverbio y modificador– de valor universal (‘...con él no voy a ningún lado...’), elementos considerados como valoraciones (negativas). Segundo, existe reiteratividad y, por lo tanto, intensidad emocional; la descripción E_4 y E_5 sería prescindible a partir de $\neg E_3$. Tercero, una manera de comunicar emociones es a través de la descripción de un evento bajo el presupuesto que este provoca una experiencia –en nuestro caso, emocional– que cualquier miembro de la cultura podría replicar y comprender. ¿Cuál es la emoción de cualquier esposa ante un marido ausente? Muchas emociones específicas son posibles, todas siempre asociadas fuertemente a la frustración. La relación entre este evento y la frustración es culturalmente convencional. A partir de estas tres premisas, la inferencia es que Pa está ostensiblemente frustrada. Dada la implicación establecida en (1), Em4 es satisfecho mediante la satisfacción de Em1, 2 y 3.

La evidencia de la saturación de Ex1, 2 y 3 ha sido indirectamente presentada *ut supra*. Las expresiones que denotan a Me (Macroevento) satisfacen Ex1; en particular, la referencia a $\neg E_2$ y las expresiones aludidas que conllevan afectividad cumplen

con Ex2. La atemporalidad –dada por la universalidad– de la expresión del evento irritante y las expresiones evaluativas colaterales muestran que la frustración tiene vigencia en el momento de habla y satisfacen así a Ex3. El cumplimiento de Em4 entraña la satisfacción de Rec1. Esto es, si E –en nuestro caso, Pa– quiere comunicar su frustración, necesariamente involucra a R como testigo legítimo de (la expresión de) su estado mental negativo. Rec2 no requiere tampoco satisfacción directa pues la mera expresión de Ex2 significa, por definición, una amenaza al rostro (negativo) de R; Em4 agrade la libertad de R. El contexto EA hace que, sin embargo, este acto de amenaza al rostro permanezca en una condición potencial –lo que, de cualquier modo, alcanza para cumplir con Rec2– ya que el encuadre de una consulta psicológica legitima la expresión de emociones negativas.

La asignación de un valor a S es determinada por el movimiento en 7. Con su pregunta “¿El papá sabía del taller?” R busca la posible motivación de $\neg E_3$ –el evento irritante– luego de interrumpir el último movimiento de E en 6 y descartarlo como irrelevante (“No, está bien, es para los papás”).

La satisfacción del requisito de solidaridad es gradual. R muestra la recepción de [queja₁] y la carencia de crítica debe verse como una muestra de solidaridad –aunque mínima– con E. Por último, la satisfacción de Em1, 2, 3 y 4, además de Rec1 y 2 y de, finalmente, S garantizan el cumplimiento de Vi: los interlocutores ahora están relacionados por un lazo de cercanía (al compartir la intimidad de E) y de afectividad positiva (muestra de solidaridad) que antes no tenían.

En la línea 8 se abre una narración. En primer lugar, E confirma el estado s_5 descrito por [papá-sabía-del-taller]. Luego, en un movimiento tendiente a justificar la afirmación de s_5 , introduce la descripción de e_6 [Pa-salía] y el estado s_7 [papá-estar-con-niños-en-casa] al que, a su vez, justifica en la línea 10 con una relación de contraste con un evento potencial e_8 [ellos-traer-niños-a-taller]. Los eventos s_5 y e_6 preceden a $\neg e_2$, miembro distinguido del conjunto de eventos irritantes. El evento s_7 es simultáneo a $\neg e_2$. Esta narrativa boicotea en parte la fundamentación racional de [queja₁] porque, con respecto a $\neg e_2$, existe una justificación que inhibe un encuadre deóntico negativo. Pro no señala ese boicot sino que de algún modo lo completa en 10 al explicitar la justificación de $\neg e_2$ mediante el evento potencial e_9 [los-niños-esperar-a-sus-padres]. La ausencia de señalamiento legitima aún más interpretar la actitud de Pro como solidaria, actitud que en otro nivel de sentido es estratégica, crea un espacio así amigable para que Pa se exprese.

El daño producido a la legitimidad de [queja₁] alcanza a un evento del conjunto de eventos irritantes $\neg E_3$. Pa es conciente de que ha horadado sus fundamentos y en 12 restaura esa legitimidad con [\neg mi-esposo-salir-con-nosotros], evento del conjunto $\neg E_{10}$, un subconjunto de $\neg E_3$. Finalmente, en la línea 13 Pro ejecuta el movimiento terminativo del intercambio y, en consecuencia, de [queja₁] cambiando radicalmente el tema.

4. La [queja₂] sin intención

La [queja₂] que analizo abajo representa una instancia líquida de <queja> (París, 2009a, 2009b) que ocurre en la parte de EA denominada Entrevista con el menor y en la que dos profesionales (Pro1 y Pro2) interactúan a solas con un niño. En (3) E es un Pa menor o Menor que reporta un evento irritante en el que, guiado por R (a veces Pro2, otras Pro1), se representa como Paciente afectado por un dolor físico y emocional. En mi análisis el Menor no tiene intención de quejarse; sin embargo, [queja₂] acontece porque es R quien satisface algunos de los atributos que en una instancia de <queja> sólida están asignados a E.

(3)

[en los turnos precedentes, el Menor ha indicado que a veces se pelea con su hermano]

1. Pro2. ¿El papá les dice algo cuando los ve?
2. Menor. Sí, a veces agarra la goma y nos pega... (no se entiende)
3. Pro1. ¿Cómo?
4. Menor. La goma
5. Pro1. ¿Agarra la goma y les pega?
6. Menor. Sí, nos pega.
7. Pro1. ¿Y les pega muy fuerte? ¿Los deja marcados por ahí?
8. Menor. [Con la cabeza que sí]
9. Pro1. ¿Donde les pega? ¿En qué parte? ¿Espalda, piernas, cola?
10. Menor. [No se entiende]
11. Pro2. ¿Cuando eso pasa vos como te sentís?
12. Menor. [silencio]
13. Pro2. ¿Te asustás mucho? ¿Te enojás mucho?
14. Menor. Me enojo.
15. Pro2. ¿Esos enojos te duran mucho?
16. Menor. A veces.
17. Pro2. ¿Te ponés a llorar o no?
18. Menor. Poquito lloro.
19. Pro. ¿Es muy raro que te pegue?
20. Menor. Cuando peleo.
21. Pro. ¿Con tu mamá cómo te llevás?

El macroevento irritante Me está compuesto por los conjuntos de eventos E₁ [Papá-agarra-la-goma] y E₂ [Papá-nos-pegar], que aparecen cuantificados con un débil “a veces” y que indica habitualidad ocasional. El Padre es el Agente y Menor es el Paciente de ese evento, lo que satisface Em1 y Ex1. Em3 y Ex2 son satisfechos mediante expresiones explícitas: en la línea 14 “me enojo” y en 18 “poquito lloro”. Este enojo puede ser interpretado como una subclase de frustración en el que el componente reactivo tiene un alto grado de agresividad (potencial). Hubo dolor –

sugerido por la referencia al llanto— pero el sentimiento predominante es agresivo; además, Pro sugiere en 13 susto y enojo y el Menor elige este último.

Las líneas 14 y 18 introducen además los conjuntos de eventos E_3 y E_4 ([Menor-enojarse] y [Menor-llorar], respectivamente) cada uno de sus miembros vinculado como efecto del evento E_2 . A diferencia de [queja₁], el valor de Em1 aquí es un macroevento Me construido narrativamente, es decir, mediante una secuencia temporal que resulta crucial para establecer relaciones causa-efecto.

La pregunta 11 de Pro abre el espacio para la expresión de la afectividad mediante la referencia explícita a cada instancia “¿Cuándo eso pasa...?”. La afectividad es, en consecuencia, circunscripta a cada instancia y, por ende, no se infiere que tenga vigencia en el momento de habla (Menor no está enojado en (3)); es decir, no se satisface Ex3.

No hay en las participaciones de E ningún indicio que permita asumir la satisfacción de Em2; por ejemplo, no existe referencia directa o indirecta a una pauta o regla con valor deóntico. En vez de señalar el quiebre de un patrón general, Menor limita su enojo instancias de E_1 y E_2 y a los sentimientos que cada una le provoca. El evento irritante no transgrede para Menor una pauta cultural; el maltrato físico no es encuadrado como una falta al deber ser. Solo lo afecta física y emocionalmente; Em2 no es satisfecho y, por ende, Em4 es solo parcialmente saturado.

Sin embargo, el maltrato infantil es un acto seriamente sancionado legal y culturalmente en (la mayoría de) los estratos socio-culturales de la sociedad de los interlocutores. Además, esta condena deóntica es particularmente severa en el ámbito de los profesionales de la salud infantil y, por lo tanto, resulta infalible predecir el encuadre deóntico de los profesionales sobre estos eventos. Existen además variados indicios que validan esa predicción. En primer lugar, R reacciona emocionalmente frente al evento irritante. El tono de la pregunta en la línea 5 y el hecho de que sea redundante (pregunta información que el niño acaba de reportar) comunica sorpresa e incredulidad, las reacciones típicas frente a un quiebre de expectativas. En segundo lugar, E interroga minuciosamente sobre el evento irritante en 7 y 9 mediante preguntas múltiples en un mismo turno, lo que revela cierta ansiedad en Pro. En la línea 11 Pro indaga por la reacción afectiva del niño frente al evento y en la línea 13 directamente sugiere incluso sentimientos negativos. Por último, antes de realizar el movimiento terminativo en 21, Pro se interesa por la frecuencia del evento irritante en 19. Concluyo, entonces, que R encuadra deónticamente al evento irritante y así satisface Em2. Por otro lado, los requisitos R1 y R2 son también satisfechos (si bien inducido por R, E revela emociones negativas). El encuadre deóntico aportado por R sobra para justificar el cumplimiento de S y, en suma, de Vi. La conclusión es que (3) constituye una instancia de <queja>.

La carencia del encuadre deóntico por parte del Menor sea quizás atribuible a factores contextuales predecibles a partir de las propiedades de EA. EA se desarrolla

en una institución estatal como un servicio sin costo y al que, por lo tanto, acude generalmente la población con menos recursos económicos y socioculturales. En estos ámbitos el maltrato infantil puede estar naturalizado, como lo sugiere el discurso del Menor.

¿Cómo puede constituirse una [queja] si E no satisface un requisito fundamental como lo es el encuadre deóntico? Mi tesis es que la <queja> se materializa con cierta independencia de la intención de su emisor E; es un hecho interpersonal. No puede decirse aquí al modo coloquial que “el niño se quejó”; eso sería claramente falso. En mi propuesta se dice “aconteció una [queja₂]” y que fue co-construida por E y R de manera intertextual (Tannen, 2007). En particular, se trata de una <queja> líquida ya que uno de los atributos no fue satisfecho. La [queja₂] tuvo efectos causales en el intercambio e, incluso, el curso posterior de la conversación y el Vi entre los interlocutores. A partir del intercambio en (3), R tiene otra percepción de E y de su situación y es incluso predecible que su conducta responderá a la presencia del maltrato con distintas medidas concretas. En suma, la conversación no se podría describir cabalmente sin captar [queja₂] y, al mismo tiempo, captarla como <queja> líquida, un dato fundamental al que la Teoría de AVs es sensible.

¿Existen alternativas descriptivas? Podría aducirse que la <queja> es un Acto de Habla expresivo, por ende, determinado por el emisor E. Consecuentemente, (3) no constituiría una y sería describible adecuadamente diciendo que R hizo un encuadre deóntico de algo que era solo la narración de una experiencia de fastidio y dolor. Desde la Teoría de AVs, esa descripción no ha dicho nada falso, solo es incompleta e incorrecta; no tiene en cuenta que la conversación es una conducta interaccional en la que se constituyen realidades que no se limitan a los estados mentales de uno u otro interlocutor. Desde esta perspectiva, el hecho de que E no se quejase es de una relevancia menor: lo crucial es que aconteció una [queja] en un intercambio y que los atributos fueron satisfechos por E y R.

CONCLUSIÓN

La tradición inaugurada en Searle (1969) describe típicamente a los Actos de Habla introducidos en Austin (1962) desde la perspectiva del Hablante y los aplica a enunciados ideados. En contraste pero a la vez montada sobre esta tradición, la Teoría de las Acciones Verbales representa un intento por abordar ese mismo nivel de sentido con categorías focalizadas en la comunicación conversacional y, en particular, en sus aspectos interaccionales, foco de las investigaciones en la tradición del Análisis Conversacional. Las AVs prometen describir datos reales mediante una síntesis de lo mejor de ambas tradiciones: captar ese plano de sentido que gira alrededor del eje que articula contenido y acción socio-interpersonal –carencia de los Actos de Habla– y hacerlo con un instrumento teórico explícito y sistemático –carencia, a mi juicio, del Análisis Conversacional. Según esta teoría, toda AV conlleva una dimensión perlocutiva que, en su máxima reverberación, determina el cambio o, al menos, el

refuerzo del Vínculo Interpersonal entre interlocutores pero que, además, afecta necesariamente al interlocutor, componente tan esencial como la intencionalidad del emisor.

El uso de la <queja> para mostrar la viabilidad de esa hipótesis en este trabajo ha representado un desafío especial. Al contrario de, por ejemplo, el <insulto>, ni los atributos descriptivos ni aquellos afectivo-emocionales se refieren o dirigen directamente al receptor R; este aparenta ser en la <queja> un simple testigo de la expresión emocional. La activación del dominio interpersonal no es, entonces, tan obvia como en otras AVs. Sin embargo, he mostrado aquí que R está activamente involucrado en la <queja>, cuyo sentido inherente contiene a R y cuya enunciación enciende necesariamente el dominio de interpersonal de la cortesía. Más aún, el análisis de [queja₂] ha ilustrado como R puede satisfacer requisitos típicamente cumplidos por E. Por el contrario, desde la teoría de los Actos de Habla, el punto ilocutivo de una queja sería la expresión de la afectividad negativa; el rol del interlocutor y de la interacción no es incumbente, es colateral.

En contraste, las AVs están diseñadas para captar una conversación. En todo acto comunicativo el hablante concibe una forma lingüística para expresarse ante un otro, cuya presencia determina tanto la selección de la forma como la posibilidad misma de expresar un contenido y que queda así interpelado, es decir, inducido a responder frente al estímulo lingüístico. Frente a la mera expresión que puede ser privada, la conversación es un acto necesariamente público y, por ende, altamente visible a pautas culturales que, además, suelen monitorear con particular énfasis la exhibición emocional. La legitimidad de este escrutinio se asienta en que la expresión de emociones afecta al interlocutor: toda conducta individual que afecte al otro es regulada por la cultura que impone restricciones para evitar la perturbación del receptor.

La teoría de las AVs es particularmente cuidadosa en señalar la distinción entre categorías como <queja> e instancias como [queja]. La primera fue caracterizada mediante una estructura de atributos que requieren ser satisfechos con algún valor. Sin embargo, la teoría no exige que toda [queja] satisfaga con un valor todos los atributos, se admite que existen –y seguramente son mayoría– instancias no prototípicas e, incluso, instancias marginales que pueden ser captadas tanto por una categoría como por otra. Esta posibilidad refleja con mayor fidelidad la ambigüedad inherente a las conversaciones reales. Por otro lado, la carencia de un atributo actúa como un elemento diluyente que la hace, en su dimensión de realidad objetiva, menos sólida o incluso líquida. Una categoría de AV funciona así como un plan mental cuya concreción del mismo puede ser deficiente. La diferencia entre grados de solidez pudo testearse en la comparación entre [queja₁] y [queja₂], esta última especialmente líquida dada la carencia de intencionalidad del emisor. Intuitivamente, es plausible que no todos los atributos tengan el mismo valor tal que la carencia de uno tenga un efecto diluyente mayor que la carencia de otro; la determinación de esa jerarquía es un objetivo que dejo para un trabajo ulterior.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asher, N. & Lascarides, A. (2001). Indirect speech acts. *Synthese*, 128, 183-228.
- Austin, J. (1962). *How to do things with words*. Oxford: Clarendon Press.
- Brown, G. & Yule, G. (1983). *Discourse analysis*. Cambridge: CUP.
- Brown, P. & Levinson, S. (1997). *Politeness. Some universals in language use*. Cambridge: CUP.
- Clore, G. & Ortony, A. (2000). Cognition in emotions: Always, sometimes, or never? En R. Lane & L. Nadel (Eds.), *The cognitive neuroscience of emotion* (pp. 34-61). New York: Oxford University Press.
- Coulthard, M. (1992). *Advances in spoken discourse analysis*. Londres: Routledge.
- Drew, P. & Walker, T. (2009). Going too far: Complaining, escalating and disaffiliation. *Journal of Pragmatics*, 41, 2400-2414.
- Ekman, P. (1999). Basic emotions. En T. Dalgleish & M. Power (Eds.), *Handbook of cognition and emotion* (pp. 541-568). Sussex: John Wiley and Sons.
- Fiehler, R. (2002). How to do emotions with words: Emotionality in conversations. En S. Fussell (Ed.), *The verbal communication of emotions* (pp. 79-106). New Jersey: Erlbaum.
- Geis, M. (1995). *Speech acts and conversational interaction*. Cambridge: CUP.
- Gumperz, J. (2001). Interactional sociolinguistics: A personal perspective. En D. Schiffrin, D. Tannen & H. Hamilton (Eds.), *The handbook of discourse analysis* (pp. 215-229). Cambridge, MA: Blackwell.
- Heinemann, T. & Traverso, V. (2009). Complaining in interaction. *Journal of Pragmatics*, 41, 2381-2384.
- Heritage, J. & Maynard, D. (2006). *Communication in medical care*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Horn, L. (2003). Implicature. En L. Horn & G. Ward (Eds.), *Handbook of pragmatics* (pp. 3-28). Oxford: Blackwell.
- Laforest, M. (2009). Complaining in front of a witness: Aspects of blaming others for their behavior in multi-party family interactions. *Journal of Pragmatics*, 41, 2452-2464.
- Lakoff, R. (2001). Nine ways of looking at apologies: The necessity for interdisciplinary theory and method in Discourse Analysis. En D. Schiffrin, D. Tannen & H. Hamilton (Eds.), *The handbook of discourse analysis* (pp. 199-214). Cambridge, MA: Blackwell.
- Levinson, S. (2000). *Presumptive meanings*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Moeschler, J. (2001). Speech act theory and the analysis of conversation. En D. Vanderverken & S. Kubo (Eds.), *Essays in speech act theory* (pp. 239-262). Amsterdam: Benjamins.
- París, L. (2006). Implicating and focusing on underspecified lexical information. En K. von Stechow & K. Turner (Eds.), *When semantics meets pragmatics* (pp. 421-444). Amsterdam: Elsevier.

- París, L. (2008). On expenditures. En N. Adam, A. Cooper, F. Parrill & T. Wier (Eds.), *Proceedings of the 40th Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society. Main Session* (pp. 291-304). Chicago: Chicago Linguistics Society.
- París, L. (2009a). Quejas sólidas y líquidas. En I. Carranza (Ed.), *Actas del IV Coloquio de Estudios del Discurso*. Córdoba, Argentina [en línea]. Disponible en: http://www.fl.unc.edu.ar/aledar/index.php?option=com_wrapper&Itemid=51
- París, L. (2009b). Ontología de lo sólido y lo líquido. En Actas del 60 Aniversario del Primer Congreso de Filosofía [CD-ROM]. Mendoza.
- París, L., Car, E. & Doffo, M. (2008). Acciones verbales en la estructura de la Entrevista de Admisión. *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana*, 12(2), 95-114.
- Sacks, H. (1995). *Lectures on conversation*. Vol. I y II. Oxford: Blackwell.
- Salmaso, G. (2009). Instancias narrativas en Entrevistas de Admisión. En *Actas del IV Coloquio de Estudios del Discurso* [en línea]. Disponible en: http://www.fl.unc.edu.ar/aledar/index.php?option=com_wrapper&Itemid=51
- Searle, J. (1969). *Speech acts*. Cambridge: CUP.
- Searle, J. (1975). Indirect speech acts. En P. Cole & J. Morgan (Eds.), *Syntax and semantics. Speech Acts* (pp. 59-82). New York: Academic Press.
- Searle, J. (1979). *Expression and meaning. Studies in the Theory of Speech Acts*. Cambridge: CUP.
- Searle, J. & Vanderverken, D. (1985). *Foundations of illocutionary logic*. Cambridge: CUP.
- Sinclair, J. & Coulthard, M. (1992). Towards an analysis of discourse. En M. Coulthard (Ed.), *Advances in spoken discourse analysis* (pp. 1-35). Londres: Routledge.
- Tannen, D. (2007). *Talking voices*. Cambridge: Cambridge University Press.

NOTAS

- Partes de este trabajo fueron presentadas en cursos en la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y la Universidad de Buenos Aires. Agradezco los aportes de los estudiantes de esos cursos así como aquellos de las audiencias del XI Congreso de la SAL (Santa Fe, Argentina) y del IV Coloquio de Estudios del Discurso (Córdoba, Argentina). Un agradecimiento especial a Ester Car y Grisel Salmaso (Incihusa-Conicet), con quienes he discutido partes del contenido de este trabajo que, además, se ha beneficiado de las recomendaciones de dos revisores anónimos de Revista Signos. Estudios de Lingüística. Las falencias que subsistan son de mi responsabilidad. Esta investigación ha sido posible por la ayuda de Conicet (Argentina) mediante PIP 11220090100719.
- Adopto la convención de encerrar entre corchetes “[]” a instancias concretas y reales de una AV mientras que encierro entre comillas angulares simples “< >” a una categoría de AV (por ejemplo, <queja>).
- Por ejemplo, si los interlocutores caminan y uno se tropieza, este evento puede ser aludido e interrumpir el curso de una AV en la conversación, curso que puede ser luego retomado.
- Necesito pedir especial atención al contraste entre las abreviaturas E y Em, por un lado, y R y Rec, por otro. E es el emisor de una <queja> y que es, además, circunstancialmente el hablante en un momento de la conversación y oyente en otro pero en el que seguirá siendo E. Por el contrario, Em es un conjunto de atributos típicamente satisfechos por la conducta verbal de E pero no necesariamente, R también puede satisfacerlos. En el mismo sentido, R es el Receptor de la AV mientras que Rec es el conjunto de atributos que involucran a R y necesitan ser satisfechos.

- 5 No considero la ‘sinceridad’ –en el sentido de, por ejemplo, Searle (1969)– un atributo de la <queja>. Se trata más bien de una condición de toda enunciación y que, por ende, puede afectar a cualquier enunciado más allá de si constituye o no una AV.
- 6 Convenciones de transcripción: ‘E’ = entrevistador/a; ‘M’ = madre; ‘N’= niño; ‘[]’= contenido introducido por el transcriptor; ‘#’ = interrupción.
- 7 El símbolo ‘.’ denota cuantificación universal.
- 8 En la tipología narrativa desarrollada en Salmaso (2009) –basada en la tradición de la Lingüística Sistemática Funcional– esta concatenación de eventos caería bajo la categoría Observación.