



DISCURSO

& SOCIEDAD

Copyright © 2009
ISSN 1887-4606
Vol. 3(1) 1-43
www.dissoc.org

Artículo

**Cooperación y juegos de poder en las
relaciones de servicio**

*Cooperation and power games in service
relationships*

Carles Bertran i Bruguera

Centro de Información de Trabajadores Extranjeros
de Comisiones Obreras de Cataluña

Resumen

El presente trabajo se interesa por las relaciones que se establecen entre servidores y usuarios en una oficina sindical de asesoramiento a trabajadores extranjeros y analiza las vinculaciones existentes, por una parte, entre las prácticas comunicativas de la organización y la construcción del saber profesional de los servidores, y, por otra, las relaciones que se establecen entre servidor y usuario, especialmente en lo relativo a la gestión del poder. El modelo analítico elaborado sitúa la antropología, el trabajo etnográfico en el centro del análisis de las prácticas comunicativas que tienen lugar en los diferentes ámbitos que constituyen nuestra vida cotidiana, pero incorporando las categorías y los recursos metodológicos de diferentes disciplinas que han hecho del uso del lenguaje su objeto de estudio. Así, no se centra únicamente en las interacciones que se dan cara al público y que tienen lugar en el escenario de la organización, sino que plantea un tratamiento global que incorpora las prácticas comunicativas que tienen lugar en los bastidores de la organización. Además, realiza una descripción densa de estas prácticas, que conlleva un análisis empírico detallado de los datos discursivos y una profunda descripción etnográfica del ámbito en el que tienen lugar las interacciones y una descripción del marco legal, institucional e ideológico que justifica su existencia. Esto permite interrelacionar las diferentes dimensiones contextuales de la interacción y realizar un proceso de ida y vuelta de los datos micro a los datos macro y viceversa. La investigación muestra el carácter estructural de la interacción de servicio, definida por fases concretas que determinan las características discursivas de los participantes y que, en el caso de los servidores, conllevan la atribución de unas competencias específicas (técnica, contractual y ritual) que repercuten directamente en la prestación de un buen servicio. Además, muestra la existencia de un modelo asimétrico que está definido por la posición alta de los servidores y la baja de los usuarios. Esta asimetría se ve reconfirmada o matizada durante la interacción. Y por último, la investigación ha puesto de manifiesto la existencia de diferencias en la gestión discursiva por parte de los servidores vinculadas al género, que demuestran una mayor capacidad social e interactiva de las servidoras. En definitiva, esta investigación pone de manifiesto el papel central de la situación, de la interacción entre determinados individuos en un espacio y en un tiempo concreto, en la construcción e interpretación de nuestro entorno cotidiano.

Palabras clave: relación de servicio, inmigración, antropología lingüística

Abstract

This work pays attention to the relationships established between servants and users in a trade union office where foreign workers receive assessment and it analyzes the links between the organisation's communicative practices and servants' construction of professional knowledge, as well as the relationships established between servant and user, especially concerning the management of power. The developed analytic model locates, from the anthropology, the ethnographic work in the centre of the analysis of communicative practices developed in different fields that constitute our daily life, but by

incorporating categories and methodological resources from different disciplines which have made the use of language their object of study. So, this proposal is focused not only in the interaction in the public eye that happens in the organisation scenery, but it also poses a global treatment which incorporates communicative practices occurred behind the organisation scenes. Moreover, it densely describes these practices, which entails an empirical analysis of discursive data and a deep ethnographic description in the field where interactions and a description of the legal, institutional and ideological framework that justifies its existence happen. It permits to establish interrelations between different contextual dimensions and make a return process from micro data to macro data and vice versa. This research shows the structural character of the service interaction, defined by concrete phases which determine participants' discursive features and which, in the case of servants, entail the attribution of specific competences (technical, contractual and ritual) that directly influence to the assistance of a good service. Moreover, it shows the existence of an asymmetric model defined by servants' high position and the users' low one. This asymmetry is reconfirmed or clarified during the interaction. Finally, the research confirms the existence of differences in the discursive management carried out by servants related to gender which show a servants' higher social and interactive capability. In short, this research shows the main role of the situation, of the interaction between concrete people in a concrete time and space, in the construction and interpretation of our daily environment.

Keywords: service encounters, immigration, linguistic anthropology

Introducción

Las sociedades urbanas occidentales se han visto sometidas a un proceso creciente de burocratización, que ha hecho que cada vez más el acceso a los diferentes bienes que la sociedad pone a disposición de sus miembros se haga por medio de interacciones comunicativas. Estas interacciones ponen cara a cara un interlocutor con una petición determinada (sea la adquisición de un producto, el uso de un servicio o una solicitud de asesoramiento) y otro con la capacidad de dar respuesta a esta petición. En estos entornos burocratizados, la capacidad de comunicarse y relacionarse adecuadamente con individuos de ámbitos sociales y culturales diversos es fundamental (Gumperz 1982:10). En cierta medida, la construcción de nuestras identidades sociales está en función de nuestra capacidad para interactuar “adecuadamente” con los demás en situaciones diversas. Las incomprendiones, los malentendidos, los fracasos, los errores, fruto de la incapacidad de comunicar adecuadamente, pueden tener graves consecuencias: la atribución de ciertas cualidades negativas puede ser el resultado. Las generalizaciones a todo el colectivo al que pertenece el individuo en cuestión pueden conllevar un incremento de los estereotipos atribuidos a determinados orígenes sociales o culturales.

Desde la etnografía de la comunicación o la sociolingüística interaccional se ha puesto de manifiesto la importancia central que determinados ámbitos de servicio (entrevistas de trabajo, consultas de diversos tipos, asesoramientos legales o administrativos...) han alcanzado en nuestras sociedades occidentales. Esto convierte estos eventos de habla en un excelente ámbito de análisis de las normas implícitas que regulan las interacciones sociales y de las repercusiones que pueden tener para los agentes implicados las posibles divergencias comunicativas por motivos sociales o culturales. En este sentido, analizar el funcionamiento y los roles de los participantes implicados en alguna de estas interacciones de servicio es lo que hizo que escogiera el Centro de Información de Trabajadores Extranjeros (CITE) del sindicato Comisiones Obreras (CCOO) de Cataluña como objeto de estudio para mi tesis doctoral¹. Este artículo recoge de manera sintética el marco teórico y metodológico, así como los resultados y las principales conclusiones de esta investigación.

El CITE es una entidad, creada en 1986, que se dedica básicamente a asesorar a las personas extranjeras en la tramitación de las autorizaciones de residencia y trabajo, y en general en todos aquellos otros trámites legales que estas personas deben realizar previstos en la legislación de extranjería vigente. Actualmente, el CITE² tiene 47 oficinas distribuidas por todo el territorio catalán, y en 2007 atendió más de 21.000 personas. Se trata de un

servicio gratuito y no exclusivo para las personas afiliadas al sindicato, la financiación del cual está vinculada a convenios con administraciones de diferentes ámbitos (estatal, autonómico y local). Es decir, nos encontramos ante una organización compleja, con una estrecha vinculación con una organización sindical, que tiene una función de intermediación entre el ámbito institucional —definido por el marco legal vinculado a extranjería y los diferentes organismos creados por el Estado para gestionar la nueva realidad nacida de los recientes flujos migratorios— y las personas extranjeras —que ven sus derechos restringidos por estas normativas legales y están obligadas a realizar innumerables trámites ante estos diferentes organismos. Esta intermediación da lugar a relaciones de servicio entre los servidores de la organización —personas con conocimientos especializados de legislación y procedimientos administrativos vinculados a la extranjería— y los usuarios —personas que deben realizar diversos trámites ante las diferentes administraciones vinculados a su situación de extranjeros o la de sus familiares.

El objeto de esta investigación era, pues, analizar las prácticas comunicativas que se establecen en el marco de estas oficinas sindicales de atención a personas extranjeras, y para hacerlo, nos centramos especialmente en las prácticas comunicativas de los individuos implicados en las interacciones de asesoramiento cara al público. En concreto, lo que nos interesa es determinar, por la vía del análisis de las interacciones que se dan en esta relación de servicio específica, de qué manera los roles del servidor y del usuario —y las competencias que estos roles diferentes conllevan— influyen en la coproducción del servicio y cómo los diferentes marcos comunicativos de las personas que interactúan condicionan la percepción que los participantes tienen de la interacción. Además, en cuanto que partimos de la percepción inicial de que se trata de situaciones profundamente asimétricas, nos interesa ver cómo los participantes gestionan esta distribución desigual de la autoridad, especialmente qué efectos tiene en la construcción de las identidades de servidores y usuarios. Es evidente que el hecho que los servidores pertenezcan a una organización sindical puede conllevar una consideración especial en relación con los usuarios en comparación con el trato que pueden recibir estos mismos usuarios en otros ámbitos de servicio de la Administración. Sin embargo, aún esa mayor consideración, la relación de servicio sigue teniendo un carácter profundamente asimétrico, como veremos más adelante. Y, por último, nos interesa poder demostrar que a pesar de esta desigual distribución del poder, ambos participantes cooperan activamente en la producción del servicio.

Desde este punto de vista, nuestra investigación se enmarcaría en una larga tradición de estudios del discurso en el ámbito profesional que han

focalizado su interés en los aspectos micro de las interacciones comunicativas y en los procesos ideológicos en el trabajo (Drew y Heritage 1992, Sarangi y Roberts 1999, Hak 1999), y en concreto en el estudio de las relaciones que se establecen entre usuarios y profesionales en las relaciones de servicio, y en la gestión del poder y en el carácter asimétrico de estas interacciones (Joseph 1998 1998, Bastos 1997, Codó, 2003).

El marco teórico

Desde el marco de la antropología lingüística, y en concreto desde la etnografía de la comunicación, se arman los elementos fundamentales de la presente investigación, haciendo énfasis en el carácter contextualizado del uso del lenguaje y en el establecimiento del evento comunicativo como el elemento central de análisis. Esto se pone de manifiesto en nuestra opción por el modelo SPEAKING de Hymes (1964), citado por Tuson (1994), como instrumento descriptivo del evento comunicativo objeto de análisis de este trabajo.

Por otro lado, queremos destacar el carácter interdisciplinar de nuestra orientación, que recoge aportaciones teóricas y metodológicas de disciplinas diversas, como el análisis de la conversación (Tuson, 1995), la pragmática, la sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982) o el análisis (crítico) del discurso (Calsamiglia y Tuson, 1999) (Van Dijk, 2000). Para Verschueren (1999), el carácter interdisciplinar formaría parte indisoluble de una *perspectiva pragmática*³ de los estudios del lenguaje que pretende iluminar la relación entre el lenguaje y la vida humana en general. Esta perspectiva pragmática es también la que orienta nuestra investigación y la que define la construcción del modelo teórico y metodológico que hemos empleado para analizar los aspectos discursivos de las relaciones de servicio que se establecen entre los servidores del CITE y sus usuarios.

Estas *relaciones de servicio* las entendemos en el sentido en que lo hace Goffman (1961: 320), que las define como aquellas que ponen en contacto una persona que presta un servicio especializado con una serie de individuos, con quienes tiene que establecer una comunicación personal directa para poder llevar a cabo su tarea de asesoramiento. Esta relación entre servidor y usuario conlleva, como lo ponen de manifiesto los estudios de Joseph (1988), siguiendo a Goffman (1961), el dominio por parte del servidor de ciertas competencias (técnica, contractual y ritual) que se configuran como un instrumento muy útil para el análisis de la tarea del servidor. Al mismo tiempo, estas competencias también nos permiten

definir una estructura temática que delimita un marco interpretativo básico para analizar la interacción entre servidor y usuario, entendida como un proceso cooperativo de producción de sentido, y permite poner de manifiesto el proceso de construcción de los respectivos roles comunicativos de los dos participantes.

El modelo teórico empleado también apuesta por una, en palabras de Geertz (1973), *descripción densa*⁴ del acontecimiento comunicativo objeto de análisis. Esta descripción densa va desde el análisis minucioso y detallado de los datos lingüísticos hasta una amplia descripción etnográfica del ámbito analizado y del marco político e ideológico en que se encuentra inmerso. A partir de este concepto y dentro del marco de los estudios de habla en el trabajo, Sarangi y Roberts (1999) retoman la perspectiva dramática de Goffman (1959), en concreto los conceptos de región anterior (*frontstage*) y de región posterior (*backstage*), para determinar los ámbitos de análisis de las prácticas comunicativas en los centros de trabajo. Al mismo tiempo, estos autores destacan la distorsión que supone un excesivo interés por el escenario en que tiene lugar la actuación y apuestan por una mirada más global que tenga en cuenta las interdependencias que se establecen entre el escenario y los bastidores.

En definitiva, las aportaciones teóricas presentadas aquí de manera sintética nos dotan de los elementos suficientes para afrontar una descripción, que queremos densa, de las prácticas que tienen lugar en las oficinas del CITE y por extensión en toda la organización. Se trata de una aproximación global, que aun cuando se centra en la región anterior, no olvida las interrelaciones que la actuación de los servidores tiene con la región posterior, con los bastidores de la organización.

Por otro lado, analizar los comportamientos comunicativos de los participantes implicados en las relaciones de asesoramiento que son la base del trabajo del CITE también implica tener en cuenta las diferentes dimensiones del contexto que pueden ser activadas por estos participantes. Aun así, y para evitar un cierto vértigo vinculado a la cantidad de información contextual que es potencialmente relevante para analizar un determinado acontecimiento comunicativo, conviene recordar, como dice Verschueren (1999: 184), que el contexto es una realidad generada por la vía del uso del lenguaje: cualquier elemento puede ser relevante contextualmente, pero no todos estos elementos se movilizan de manera relevante en todas las ocasiones. Es desde este punto de vista como se tiene que entender la propuesta que hacemos de estos contextos potencialmente relevantes para los participantes en las interacciones. El trabajo etnográfico nos ha permitido establecer cuáles son los elementos contextuales que

pueden ser movilizados por los servidores y los usuarios en sus interacciones y que son determinantes en esta investigación.

La siguiente figura nos muestra estos contextos potencialmente relevantes, que al mismo tiempo también reflejan la división entre el escenario (en este caso, *la interacción cara a cara* y *la oficina de atención*) y los bastidores (el *CITE* y *el sindicato*, en tanto que organizaciones, *el marco legal de extranjería* y *el conocimiento del mundo*).



Así, esta representación también nos muestra el carácter inclusivo de estos contextos significativos, puesto que, igual que las diferentes capas de una cebolla, o como las muñecas rusas, cada contexto es englobado por el que lo sigue, al mismo tiempo que su contenido se hace mayor y, por lo tanto, más complejo y más difícil de analizar detalladamente. En efecto, si bien el primer nivel de análisis, *la interacción cara a cara*, nos permite un análisis empírico y minucioso de los datos discursivos grabados, a cada “capa” que vamos añadiendo nuestra capacidad de profundización se va difuminando a medida que se incrementa la complejidad de los datos. Además, esta figura también pone de manifiesto nuestra apuesta por una aproximación a los datos de doble recorrido: una *bottom-up*, para describir cómo los locutores, con su actividad discursiva, construyen el contexto, pero también una *top-down*, para ver cómo el contexto extrasituacional condiciona la actividad discursiva. En este sentido, el establecimiento de vínculos entre los aspectos microsociales y los ámbitos más amplios conformarían, para Duranti⁵ (1997), un elemento central de la antropología lingüística.

En definitiva, asumimos que el contexto se construye cooperativamente en la interacción, pero también de que existen unas líneas directrices que definen los comportamientos esperables en determinadas situaciones. Estas directrices configuran guiones o esquemas que condicionan las pautas de actuación. Es evidente que estas pautas pueden ser transgredidas pero, muy a menudo, a un precio bastante elevado.

El modelo analítico

Todo este bagaje teórico queda plasmado en el siguiente cuadro que muestra el modelo de análisis empleado en la investigación. Así, el modelo establece dos grandes ámbitos de análisis: el escenario y los bastidores de la organización.

| El escenario | | | |
|-----------------------------------|------------------|--|---|
| Objeto | Dimensiones | Elementos | Metodología |
| Descripción etnográfica | espaciotemporal | - marco físico | - observación participante |
| | psicosocial | - participantes - finalidades - estructura temática | |
| La dinámica conversacional | interlocutiva | - capital verbal - modos de toma de la palabra - roles comunicativos | - análisis empírico de los datos discursivos |
| | temática | - gestión de los temas de la interacción | |
| | enunciativa | - modalidades enunciativas - la organización del discurso - las estrategias de cortesía | |
| Los bastidores | | | |
| Objeto | Dimensiones | Elementos | Metodología |
| El saber profesional | personal | - la opinión de los servidores, de los responsables de la organización y de los usuarios - el punto de vista del investigador | - entrevistas a servidores, responsables y usuarios - introspección del investigador |
| | institucional | - el CITE y el sindicato CCOO de Cataluña | - entrevistas - búsqueda de documentos |
| | extrasituacional | - el contexto legal y institucional de extranjería en el Estado español | - entrevistas - marco legal - búsqueda bibliográfica |

En primer lugar, y con respecto al escenario, se establecen dos objetos de estudio: la descripción etnográfica del evento comunicativo y la dinámica conversacional que define las interacciones que tienen lugar entre servidor y usuario. En el primer caso, las dimensiones analizadas especialmente han sido la espaciotemporal y la psicosocial. Evidentemente, la metodología predominante en esta fase de la investigación ha sido el trabajo de campo y la observación participante. En el segundo caso, la dinámica conversacional, prima una voluntad de análisis empírico detallado que nos permita poner de manifiesto los elementos esenciales con que se construye el discurso de los interlocutores implicados en las interacciones. En este sentido, el modelo utilizado para analizar la dinámica conversacional se inspira en la propuesta elaborada por el Cercle d'Anàlisi del Discurs (CAD) en su estudio sobre un debate televisivo (1997).

Esta propuesta del CAD, desde el marco de los estudios conversacionales, recoge aportaciones de la etnografía de la comunicación (Hymes 1962 1964), la filosofía del lenguaje (Grice 1972), la etnometodología (Garfinkel 1967), el análisis conversacional (Sacks, Schegloff y Jeffersson, 1974), el interaccionismo simbólico (Goffman 1959, 1967, 1971) o la sociolingüística interaccional (Gumperz 1982). Siguiendo Kerbrat-Orecchioni (1990: 37-54), este enfoque interaccional se concreta en una prioridad por las formas dialogales de producción discursiva y en el estudio del funcionamiento oral de la lengua; la rehabilitación del empirismo descriptivo y la preocupación por trabajar con corpus auténticos y escrupulosamente transcritos; la consideración de la comunicación como un todo integrado, lo que implica el estudio de los elementos verbales y no verbales, y, finalmente, un enfoque interdisciplinario que afecta diferentes ciencias sociales. Además, la propuesta también recoge las aportaciones de las teorías de la enunciación, que nacen con los planteamientos de Bajtin (1929, 1977, 1979) sobre el carácter dialógico del lenguaje y que serán desarrolladas por Beneviste (1966, 1977) y Kerbrat-Orecchioni (1980), entre otros. Estos estudios centran su interés en analizar las marcas subjetivas que los participantes dejan inscritas en el discurso, especialmente los deícticos y los modalizadores. Por otro lado, la enunciación también puede analizarse, como plantea la sociología de la interacción (Goffman 1959, 1967, 1971), como la gestión de las imágenes de los interlocutores. En este sentido, el análisis de las estrategias de cortesía (Brown y Levinson 1987, Kerbrat-Orecchioni 1992 2004) que usan los diferentes interlocutores, pero especialmente el proceso de negociación de estas estrategias a lo largo de la interacción, ponen de manifiesto el proceso dialógico de construcción de su identidad en el marco de un determinado evento comunicativo.

Así, el análisis de la dinámica conversacional se realiza –siguiendo la propuesta del CAD- sobre la base del estudio de tres dimensiones fundamentales del lenguaje: la dimensión interlocutiva, la dimensión temática y la dimensión enunciativa.

La dimensión interlocutiva se interesa por ver cuál es el espacio comunicativo que ocupa cada participante, la manera como toma la palabra cada cual y en sus respectivos roles comunicativos en la interacción. La dimensión temática analiza cómo la interacción se organiza de manera estructural y cómo sus protagonistas se mueven dentro de esta estructuración temática. Con respecto a la dimensión enunciativa, las modalidades enunciativas se interesan por las posiciones que toma el locutor respecto de lo que dice y cómo implica su interlocutor, pero también cómo se posiciona respecto a otros discursos externos. Por otro lado, la organización del discurso está directamente vinculada a los objetivos pragmáticos implicados en el acontecimiento comunicativo; en nuestro caso el tipo preponderante es una secuencia explicativa de carácter dialógico. Este desfase entre la información que dispone el usuario y la que dispone el servidor es la que define el carácter asimétrico de la relación de servicio y es la que, según Calsamiglia y Tuson (1999: 308) confiere al discurso explicativo “*prestigio, autoridad y poder a quien lo emite y, consecuentemente, genera poder de convencer y obtener adhesión*”. Y por último, las estrategias de cortesía ponen de manifiesto cómo los participantes protegen su propia imagen y valoran la de los demás para mantener el orden de la interacción. En este sentido, la teoría elaborada por Brown y Levinson (1987) concibe la imagen del individuo, en cuanto que ser social, constituida por dos dimensiones: una *imagen positiva*, que es la preocupación de la persona para que los demás piensen bien de ella y consideren que hace una aportación positiva al mundo, y una *imagen negativa*, que es el interés de toda persona de mantener una cierta libertad de acción, de garantizar su autonomía y de preservar el propio territorio. Esta teoría ha sido revisada por Kerbrat-Orecchioni (1992, 2004), que basa las estrategias de cortesía no tan solo en la existencia de actos *amenazadores* para la imagen o FTA (en inglés, *face threatening act*) sino que introduce la existencia de actos *halagadores* de la imagen o FFA (*face flattering acts*). Así, para esta autora, la cortesía consistiría en “*un conjunto de estrategias de protección y de valorización de las imágenes de los demás a fin de preservar «el orden de la interacción»*” (2004: 45), que se concretaría en la existencia de dos formas de cortesía: la *cortesía negativa*, dirigida a evitar, suavizar o reparar un FTA, y la *cortesía positiva*, que consistiría en la realización de un FFA. Además, la propuesta de Kerbrat-Orecchioni, que sintetiza las aportaciones de Leech, y de Brown y Levinson, distingue entre los principios de cortesía orientados al destinatario, con sus

vertientes de cortesía negativa y positiva —que considera que constituyen la cortesía en un sentido estricto— y los principios orientados al locutor, que tendrían un rol claramente complementario de los primeros.

En segundo lugar, y en relación a los bastidores, el modelo centra su interés en el análisis de tres dimensiones: la personal, la institucional y la extrasituacional. Es decir, en las opiniones de los mismos protagonistas de las interacciones, en las relaciones entre estos y la organización de la cual forman parte, y en la influencia del marco legal e institucional sobre el desarrollo de la tarea de los servidores, pero también sobre la construcción de las identidades de los usuarios, en cuanto que extranjeros sujetos a este marco legal e institucional.

La configuración del corpus

La investigación se centró en el análisis de los asesoramientos que realizan cuatro de los servidores de la organización (dos hombres, Ismail y Hussein —nacidos en el Senegal y en Marruecos, respectivamente— y dos mujeres, Esther y Samar —una de ellas nacida en Barcelona y la otra en Marruecos) con los usuarios —todos ellos latinoamericanos— en tres de las 44 oficinas (Molins de Rei, Pineda y Barcelona) que configuraban, en el año 2003, la red de oficinas del CITE en Catalunya. Es decir, son las prácticas que se desarrollan en la región anterior de la organización —las que constituyen el escenario— las que han sido objeto de nuestro interés preferente, en tanto que son estas prácticas las que definen el objetivo prioritario de la organización. Esto no es óbice para que el enfoque de la investigación, como hemos visto al hablar del marco teórico, también plantee la necesidad de un tratamiento global de las prácticas comunicativas que tienen lugar en la organización, y esto conlleva la incorporación de la región posterior —de los bastidores en los que tiene lugar la actuación— al análisis de estas prácticas.

También hay que tener en cuenta que, aun cuando las actuaciones que tienen lugar en la región anterior de la organización implican al servidor y al usuario, hemos querido concretar algo más nuestro objeto de estudio y hemos centrado nuestro interés en el servidor. Este mayor interés en el servidor que en el usuario radica en el papel protagonista del primero como conductor de la interacción, pero también por su posición alta en relación con el usuario: el acceso a los bienes públicos, en este caso el asesoramiento legal sobre el proceso de regularización de personas extranjeras, puede estar condicionado por la capacidad de los servidores de “dar un buen servicio”. Analizar qué entendemos por “un buen servicio” significa ver cuáles son

estas competencias de los servidores, aunque esto no implica obviar el papel determinante del usuario como coproductor del servicio. Por otro lado, esta preferencia por el servidor como objeto de estudio estaría vinculada a la voluntad de cambio social inherente en esta investigación.

El trabajo de campo se desarrolló de manera continuada desde septiembre del 2002 a noviembre del 2003 en diferentes oficinas del CITE y en la sede central de la misma organización y nos dotó de un conjunto de datos de diferente tipo que se pueden ver sintetizados en el siguiente cuadro.

| | |
|---|--|
| <p>Información escrita relevante de las interacciones analizadas</p> | <ul style="list-style-type: none"> • documentos sindicales sobre la política de inmigración • dossier de prensa • documentos de la Subdelegación del Gobierno en Barcelona y marco legal de extranjería • estatutos, actas, memorias y otros documentos del CITE • otras fuentes bibliográficas |
| <p>Grabaciones</p> | <ul style="list-style-type: none"> • asesoramientos entre servidores y usuarios • reuniones de coordinación de los servidores • entrevistas con miembros de la estructura sindical, servidores y usuarios |
| <p>Otros datos recogidos en el trabajo de campo</p> | <ul style="list-style-type: none"> • fotografías de las oficinas • observaciones del investigador • comentarios de los informantes en contextos no formales • información no verbal y paraverbal • descripciones de los contextos físicos • otras informaciones relevantes |

En primer lugar, tenemos un conjunto de datos documentales, como por ejemplo documentos sindicales sobre inmigración, memorias anuales del CITE, noticias de diferentes medios de comunicación escrita, impresos y notas informativas que elabora la Subdelegación del Gobierno en Barcelona o normativa legal sobre extranjería, entre otros. Por lo que se refiere a los datos discursivos, se trata de grabaciones en cinta magnetofónica de asesoramientos reales, que se hicieron con el pleno conocimiento de los servidores implicados y de sus usuarios. Las conversaciones se grabaron en las oficinas del CITE de Pineda, Mataró, Barcelona y Molins de Rei en diferentes ocasiones desde septiembre del 2002 a mayo del 2003. En total, se grabaron 77 asesoramientos y 8 entrevistas en profundidad a los cuatro servidores escogidos, la asesora legal y el presidente del CITE, así como

también a alguno de los usuarios, lo que representa más de 22 horas de grabación. Finalmente, a todo esto hay que añadir otros datos recogidos durante el trabajo de campo, como por ejemplo fotografías, anotaciones del diario de campo, descripciones de los contextos físicos o información no verbal y paraverbal.

Una vez finalizado el trabajo de campo, se seleccionaron ocho de los asesoramientos grabados, dos por cada servidor. En la selección, se tuvieron en cuenta criterios como la procedencia de los usuarios (todos ellos eran latinoamericanos), la presencia de hombres y mujeres, el desarrollo de la interacción y la duración del asesoramiento. Con esto buscábamos poder acotar algunas de las variables que influyen en el desarrollo de la interacción, como por ejemplo la procedencia o la lengua de relación, o que los temas planteados en el desarrollo de la interacción fueran los que se dan de manera más habitual (renovación de permisos de personas en situación regular, proceso de regularización de personas en situación irregular y reagrupamiento familiar). También se tuvo en cuenta la dimensión de género, tal y como se hizo con los servidores, para poder analizar si esta variable tenía repercusiones significativas en el desarrollo de las interacciones.

A continuación, se realizó la transcripción minuciosa de los asesoramientos seleccionados y, posteriormente, se seleccionaron las cuatro transcripciones que cumplían con mayor exactitud los criterios planteados. Estas transcripciones han constituido el elemento central sobre el cual se ha aplicado el modelo analítico elaborado. Hay que aclarar que, aun cuando en la recogida de datos se tuvieron en cuenta diferentes aspectos paraverbales y no verbales, la transcripción de las interacciones se centró especialmente en los aspectos verbales de los asesoramientos. Así, esta transcripción ya representa el inicio del proceso de análisis, porque durante el proceso de transcripción escogemos unos determinados elementos que consideramos significativos y descartamos otros muchos. En este sentido, las transcripciones sólo son interpretaciones mediatizadas de la realidad, y no la realidad misma.

El análisis del escenario: la descripción etnográfica

En lo que se refiere al análisis de los datos recogidos en las oficinas del CITE, la descripción etnográfica de los asesoramientos ha puesto de manifiesto que el mayor o menor control que los participantes ejercen sobre la interacción está directamente vinculado con la adecuación de estos participantes al marco interpretativo que la define.

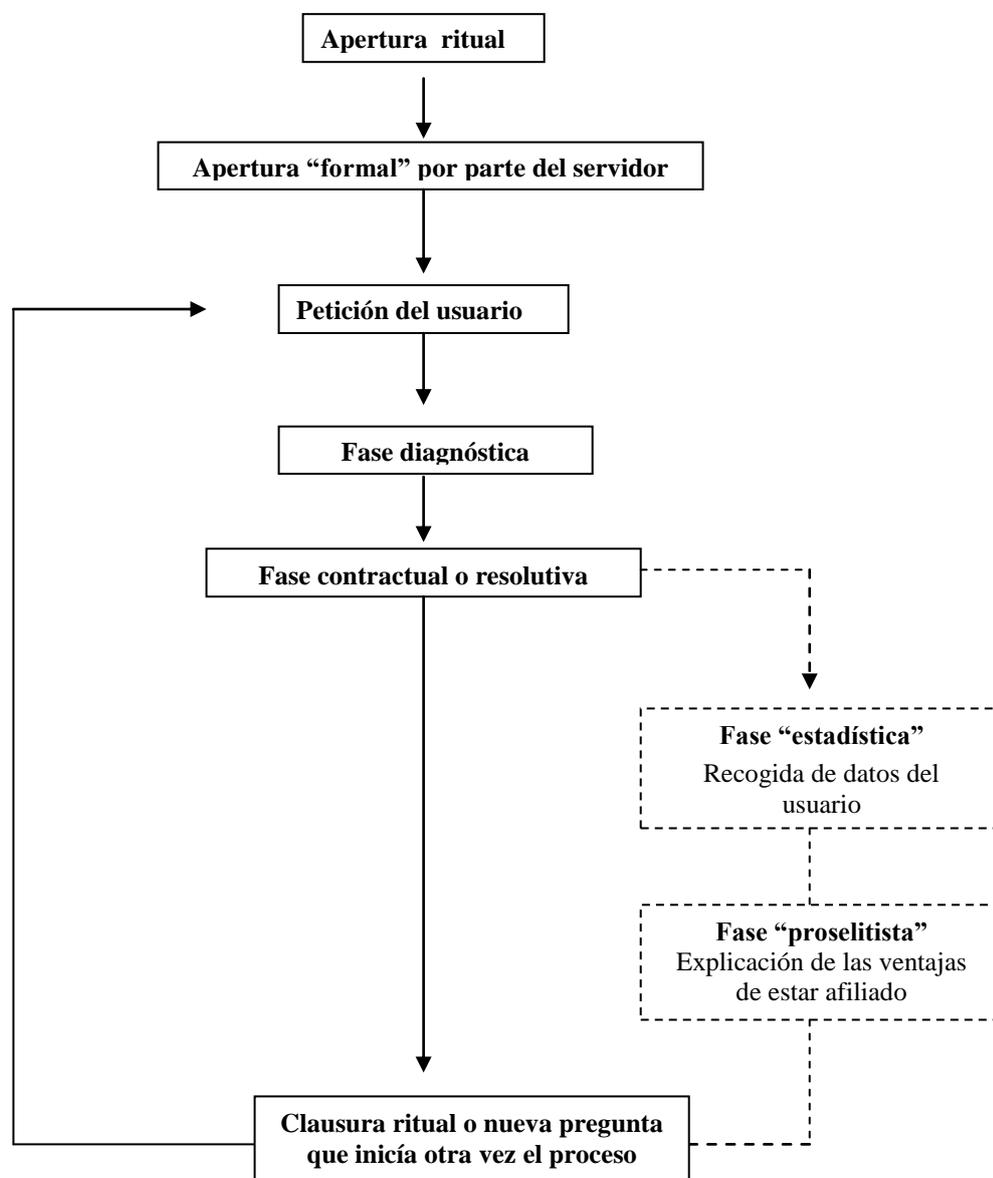
| Servidores | Usuarios |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • contexto físico cotidiano • + conocimiento del marco psicosocial • actividad rutinaria • situación no problemática • + conocimiento de las normativas institucionales | <ul style="list-style-type: none"> • contexto físico desconocido • - conocimiento del marco psicosocial • actividad excepcional • situación problemática • - conocimiento de las normativas institucionales |

En este sentido, el control del espacio es un elemento de primer orden a la hora de establecer la situación alta o baja de los participantes. El hecho de que los usuarios tengan que pedir cita, se los llame por el nombre para acceder al despacho, o la existencia de fronteras físicas y simbólicas que los usuarios no pueden traspasar y en cambio los servidores sí, otorga una posición de preeminencia a los servidores. Esta asimetría vinculada al marco físico está reforzada por la percepción psicosocial que asocia determinados eventos comunicativos a determinadas organizaciones espaciotemporales, con la atribución de roles que esto supone, que definen el lugar que corresponde a cada interlocutor.

Otro elemento que diferencia la percepción que tienen servidores y usuarios de la relación de servicio es el hecho de que para los primeros se trata de una actividad rutinaria y para los segundos, en general, se trata de una situación nueva. El carácter rutinario refuerza la seguridad de la tarea de los servidores, y por lo tanto su control de la interacción. En contrapartida, los usuarios, en tanto que se encuentran en una situación nueva, se ven, en

general, obligados a seguir las pautas que les marcan los servidores. Por su parte, el hecho de que los usuarios se tengan que enfrentar a una situación nueva o cuando menos poco habitual les genera una angustia, que se suma a la que ya conlleva la misma situación que los ha conducido a pedir asesoramiento al CITE. Esto condiciona su estado mental y sus elecciones lingüísticas, a diferencia del servidor que no se ve sometido a la misma presión. Y por último, el dominio del conocimiento especializado, que se concreta en el conocimiento del marco legal pero también de las normativas internas de las oficinas, determina la posición alta de los servidores y condiciona la de los usuarios, que poco más pueden hacer que adecuar su actuación en función de su desconocimiento de este marco normativo. Ante esta situación asimétrica, el reconocimiento de la autoridad de los servidores se convierte en un eficaz recurso de los usuarios para conseguir sus objetivos.

La descripción etnográfica también ha puesto de manifiesto que todos los asesoramientos comparten una misma estructura temática, directamente vinculada a las competencias técnica, contractual y ritual, que Goffman consideraba inherentes a la tarea de los servidores. De este modo, nuestro estudio ha permitido descubrir que los asesoramientos están organizados en las siguientes fases:



Como podemos ver, los asesoramientos se inician con una *apertura ritual*, que muy a menudo tiene la forma de un intercambio de saludos, pero que, en nuestro caso, también incorpora la petición de autorización del servidor al usuario para que permita la entrada del investigador y la grabación del asesoramiento. A continuación, nos encontramos con la *apertura formal* del asesoramiento por parte del servidor, en general requiriendo a los usuarios el motivo de la visita. Una vez abierta la interacción de manera formal por

parte del servidor, la persona usuaria inicia la exposición de su *petición*. Seguidamente, en la fase *diagnóstica*, los servidores piden más información a los usuarios para poder clarificar la petición. A partir de esta información, los servidores elaboran el “diagnóstico”. Se trata de una fase que se caracteriza por el papel directivo del servidor y por la presencia de secuencias del tipo *Pregunta-Respuesta-Contextualización* o *Pregunta-Respuesta-Validación*. En la fase *contractual* se inicia el proceso de explicación por parte de los servidores. Esta fase se caracteriza por secuencias del tipo *Explicación-Petición de aclaración-Reformulación-Control de comprensión*. En general, el servidor se esfuerza en conseguir la plena comprensión del usuario, el cual muy a menudo asume un papel muy activo para conseguir la aclaración de sus dudas. La fase contractual no siempre representa la culminación del proceso explicativo iniciado con la petición del usuario, sino que el usuario puede iniciar de nuevo todo el proceso anterior con una nueva petición, que dará lugar a una nueva fase diagnóstica que se cerrará con una nueva fase contractual. Esto se puede ir repitiendo varias veces dentro del mismo asesoramiento. Una vez resuelta la última petición del usuario, se iniciará la clausura *ritual*. Esta fase se caracteriza por secuencias del tipo *Apreciación-Minimización o Despedida-Respuesta a Despedida*.

Además de estas fases que son presentes en todos los asesoramientos, tanto la fase *estadística* como la *proselitista* son opcionales. Aun así, a lo largo del trabajo de campo hemos podido observar que su presencia es muy habitual. En la fase *estadística* el servidor pide al usuario diversos datos personales para completar su expediente. Con estos datos se elaboran las memorias anuales con las que el CITE justifica el trabajo realizado ante las instituciones públicas que le apoyan y ante el mismo sindicato. En la fase *proselitista* se pone de manifiesto la vinculación del CITE con el sindicato CCOO de Cataluña. En esta fase se informa a los usuarios sobre el funcionamiento del sindicato y sobre la conveniencia de afiliarse. Estas dos fases son las que generan más conflictos entre los servidores y la dirección de la organización, ya sea por la consideración que determinadas preguntas de carácter personal no están vinculadas con los datos que se necesitan para realizar el asesoramiento, ya sea porque la información sindical no se considera tan prioritaria como lo es resolver los problemas de los usuarios.

El análisis del escenario: la dinámica conversacional

Este modelo estructural de la relación de servicio ha sido el eje conductor sobre el cual se ha desarrollado un estudio profundo de los aspectos discursivos recogidos en nuestra propuesta teórica. Los resultados de este análisis los podemos ver sintetizados en el siguiente recuadro:

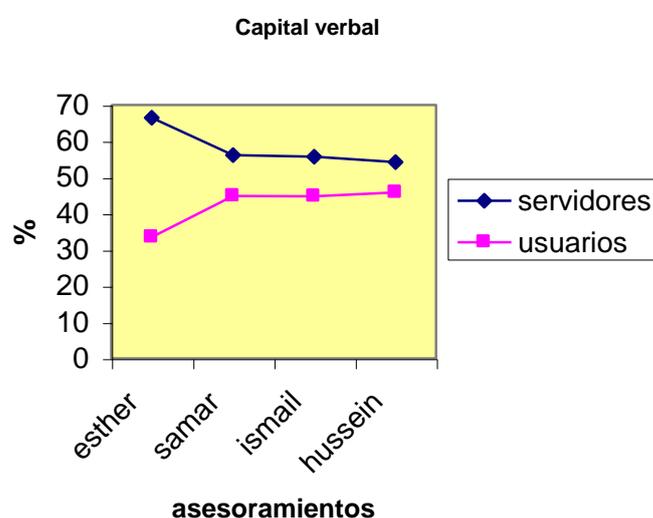
| Servidores | Usuarios |
|--|--|
| <p>+ capital verbal</p> <p>carácter + directivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • + autoselección • + preguntas <p>+ control temático</p> <ul style="list-style-type: none"> • + control de los cambios de fase • + uso de léxico especializado • + cambios de registro <p>+ recursos enunciativos</p> <ul style="list-style-type: none"> • + carácter polifónico • control de la organización del discurso • estrategias de cortesía orientadas a la gestión de la autoridad | <p>- capital verbal</p> <p>carácter + reactivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • - autoselección • + respuestas • + validaciones de acuerdo y de iteración <p>- control temático</p> <ul style="list-style-type: none"> • - control de los cambios de fase • uso de léxico profano • - cambios de registro <p>- recursos enunciativos</p> <ul style="list-style-type: none"> • - carácter polifónico • adecuación a la organización del discurso del servidor • estrategias de cortesía orientadas al reconocimiento de la autoridad |

El análisis de la dinámica conversacional de estas interacciones de servicio evidencia la existencia de diferentes rasgos discursivos que definirían la relación asimétrica entre servidores y usuarios y nos confirmarían la situación alta de los servidores. Esta posición alta de los servidores estaría

vinculada a su mayor capacidad de control de la interacción, como lo pone de manifiesto el análisis de las tres dimensiones fundamentales que configuran nuestra propuesta.

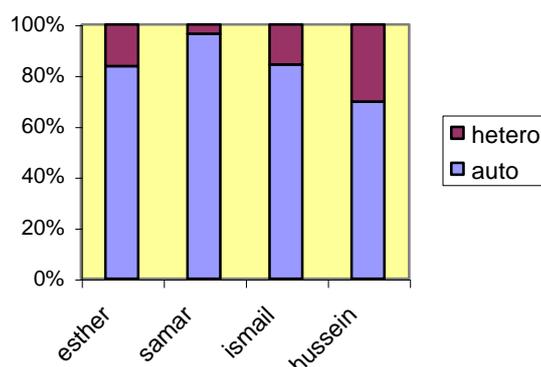
1. La dimensión interlocutiva

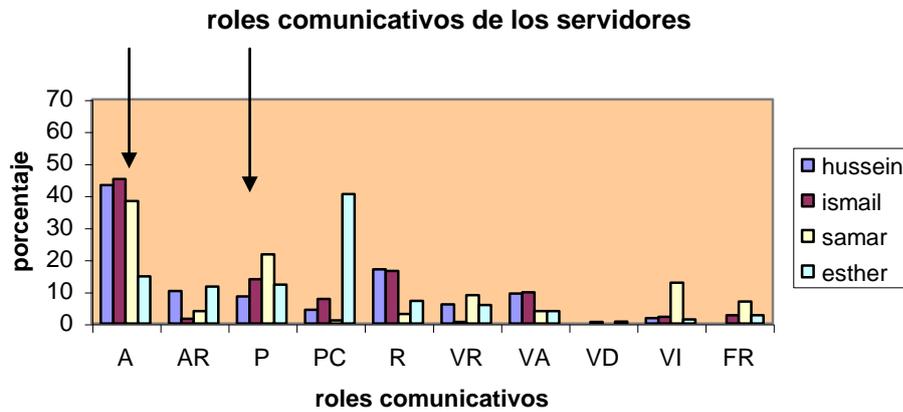
El comportamiento discursivo de los servidores se caracterizaría por una mayor capacidad de ocupar el espacio interlocutivo en relación con los usuarios, aunque con importantes diferencias entre los diferentes servidores.



Por otro lado, si tenemos en cuenta los modos de toma de la palabra y los diferentes roles comunicativos de los participantes en la interacción, observamos cómo los servidores asumen un carácter más directivo. Este mayor carácter directivo se evidencia en un mayor número de turnos de palabras autoseleccionados y por un elevado porcentaje de preguntas y de aserciones.

Modo de toma de la palabra de los servidores

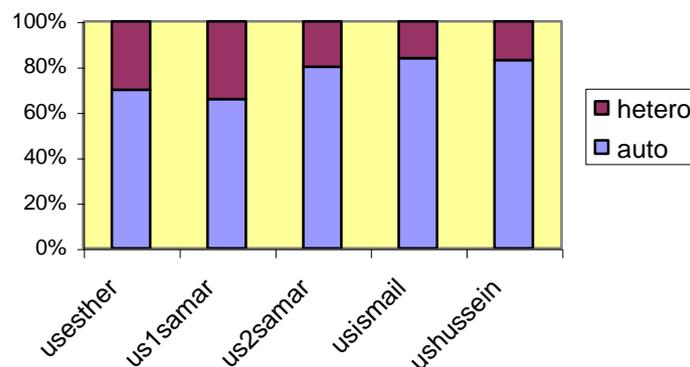


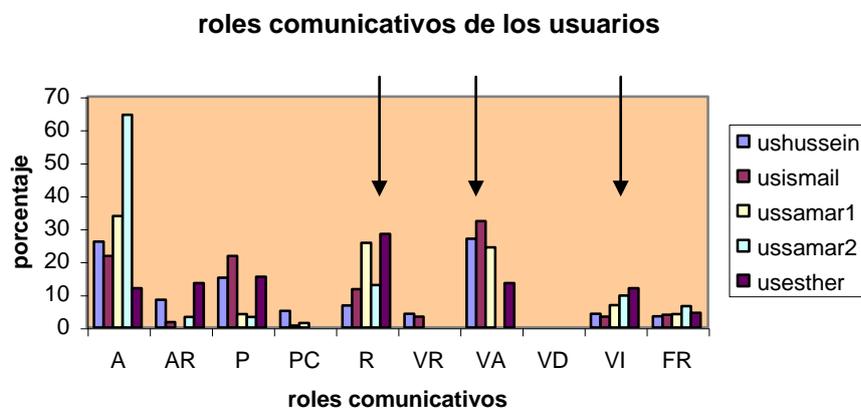


A (aserción) **AR** (aserción reformuladora) **P** (pregunta) **PC** (pregunta confirmatoria) **R** (respuesta)
VR (validación de recepción) **VA** (validación de acuerdo) **VD** (validación de desacuerdo) **VI**
 (validación de iteración) **FR** (fórmula ritual)

Por su parte, la actuación de los usuarios está definida por su carácter reactivo, que se pone de manifiesto en un menor porcentaje de autoselección y por un elevado porcentaje de respuestas y validaciones de acuerdo y de iteración.

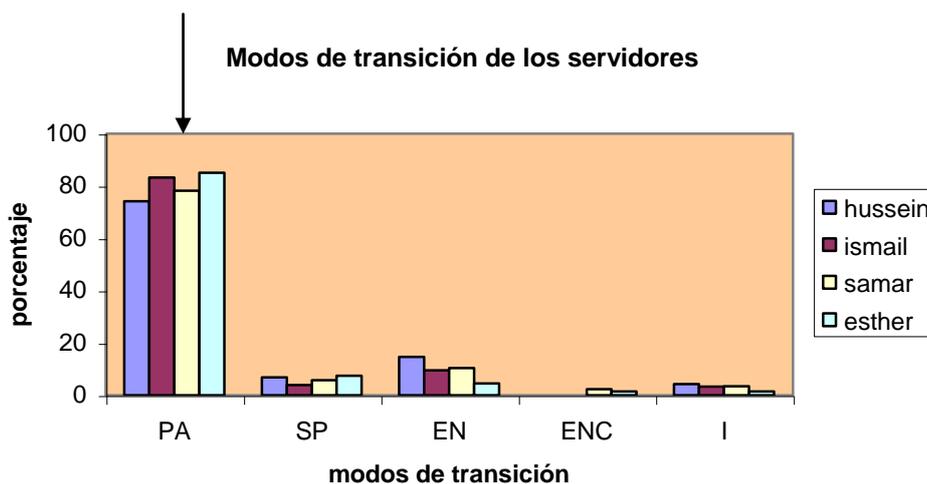
Modos de toma de la palabra de los usuarios



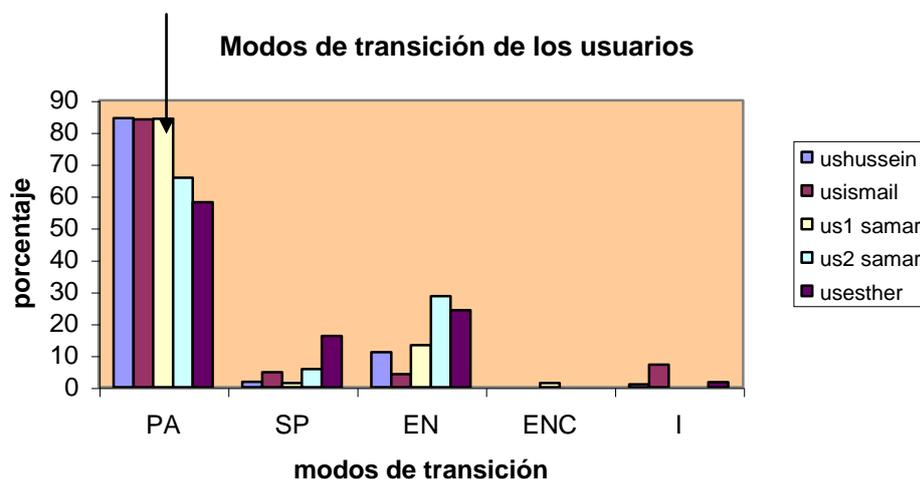


A (aserción) **AR** (aserción reformuladora) **P** (pregunta) **PC** (pregunta confirmatoria) **R** (respuesta) **VR** (validación de recepción) **VA** (validación de acuerdo) **VD** (validación de desacuerdo) **VI** (validación de iteración) **FR** (fórmula ritual)

Sin embargo, los modos de transición entre turnos de palabra ponen de manifiesto, a pesar de la asimetría que caracteriza la interacción, su carácter ordenado y no conflictivo, ya que la inmensa mayoría de las transiciones de turno se dan después de pausa.



PA = pausa SP = sin pausa EN = encabalgamiento ENC = encadenamiento I = interrupción



PA = pausa SP = sin pausa EN = encabalgamiento ENC = encadenamiento I = interrupción

2. La dimensión temática

Los servidores también se caracterizan por un mayor control temático, que se pone de manifiesto en su mayor capacidad para decidir la extensión y los cambios de las diferentes secuencias temáticas que configuran la interacción. En los siguientes fragmentos podemos observar cómo es el servidor el que marca el inicio del asesoramiento y da paso a la explicitación de la petición por parte del usuario.

(1)
 S: **dime/**
 U: mira|| lo que pasa es que::_| a ver|| yo tengo tres hijos en colombia/
 S: sí\
 U: resulta de que::_|| yo metí lo de la segunda tarjeta::_
 S: sí\

(fragmento del asesoramiento de Esther)

S: servidor U: usuario

O también cómo es el servidor quien define el final de la fase diagnóstica y inicia la fase contractual.

(2)

S: vale\| usted este es un permiso de trabajo inicial/

U: que me dejan permiso de trabajo\

S: <2> déjame ver el resguardo/ [L'USUARI BUSCA EL DOCUMENT ENTRE ELS PAPERS QUE PORTA] <10> [SOSPIR DEL SERVIDOR] **ya está\| ya está**

U: ya::\

S: **ya es suficiente\| ésta es la oferta de trabajo:: y ésta es la solicitud de permiso de trabajo**

U: sí\| y esto de aquí es:: el documento que me dieron allá en mi país\ [EL SERVIDOR ES MOCA] XXX el:: la solicitud y el permiso de trabajo\

S: ==sí:\| el justificante de solicitud de visado en el país de origen {(?) vac-}\| [EL SERVIDOR TUS I REBUTJA UN PAPER QUE LI DÓNA L'USUARI] **esto no lo quiero\| [EL SERVIDOR TUS I ES MOCA] el que vamos a hacer_ <3> es:: [S'ESCURA LA GOLLA] hacer una:: consulta\| al gobierno civil\| subdelegación del gobierno\| sobre el estado de ese trámite\| a ver qué nos dicen\|**

(fragmento del asesoramiento de Hussein)

S: servidor U: usuario

En este caso el cambio de fase se realiza de manera contundente puesto que el servidor rechaza de manera explícita uno de los documentos que el usuario le ofrece. En esta situación, a los usuarios sólo les queda asumir el papel que los servidores les marcan en cada fase, y en caso de atribuirse un rol que el servidor considera que no es el suyo son rápidamente desautorizados. Es decir, son devueltos al lugar que les corresponde, como podemos ver en el siguiente fragmento.

(3)

U: [...] ya tiene:: digamos cubierto la mayoría de las cosas o:::_

S: sí-

U: ==o eso es importante digamos como para no poder hacer nada/

S: eso está completo\

U: digo pero se puede hacer algo sin esto/| o:: es:: imprescindible traérselos/

S: mejor que me lo traiga\| si ese trámite es delicado:::/| mejor que me lo traiga\| porque la denegación:: a falta de un documento es e::s es_

U: importante\

S: ==es importante\| claro\

U: okey\ <2> bueno-

S: ==yo haría todo lo que ponen aquí\| en vez de consultar mucho\| eh/

(fragmento del asesoramiento de Ismail)

S: servidor U: usuario

Otro elemento que caracteriza los usos discursivos de los servidores es su mayor dominio del léxico especializado, que pone de manifiesto su control del conocimiento experto, pero también, y este es un elemento capital, su mayor capacidad de transición, según las necesidades comunicativas de cada momento, entre un léxico especializado, propio de los profesionales, y un léxico más sencillo, más profano, propio de los usuarios. Esta capacidad de cambio se convierte en un inestimable recurso para marcar distancias o para promover solidaridades, y es utilizado por los servidores para controlar el desarrollo de la interacción. Así, los cambios entre un registro institucional –que permite marcar claramente la autoridad y la existencia de normas- a un registro profesional –mucho más neutro para informar- o un registro más cómplice –en que se gestionan las solidaridades- es un elemento central para el ejercicio de la autoridad de los servidores a lo largo de la interacción. Los ejemplos siguientes muestran este uso de los cambios de registro:

(4)

S: a ver\ <2> no puede trabajar\ si no tiene el permiso de trabajo\ o sea que_ en la mano\

U: mm\

S: **es un:: documento plastificado\ con la foto\ que se llama permiso de trabajo** [...]

(fragmento del asesoramiento de Hussein)

S: servidor U: usuario

(5)

U: ya hemos recogido el dinero para traerlos\ pero no\ nos falta la tarjeta/ <1> y la pedimos_| pagué un abogado porque:: me llegara a los dos meses_| ya llevo cuatro meses_| no me llega la tarjeta y _|| o sea_| cada día::_

S: **cuán- cuándo lo presentaste la renovación?**

U: la renovación la presenté en::_ <3>

(fragmento del asesoramiento de Esther)

S: servidor U: usuario

En el primer caso, el uso de un lenguaje profano le sirve al servidor para mejorar la comprensión del usuario en la fase contractual. Y en el segundo caso, el lenguaje institucional tiene la función de concretar la demanda de la usuaria en la fase diagnóstica.

3. La dimensión enunciativa

Un elemento que caracteriza el discurso de los servidores es su carácter polifónico, que se pone de manifiesto en la fluctuación entre las diferentes dimensiones enunciativas, cómo podemos ver a continuación.

(6)

S::: tienen que comer pero::_|| con la mala suerte que::: que el gobierno es::_|| que la ley de extranjería esta bastante complicada últimamente bastante\| bastante\| de todas maneras_| a ver\| estamos luchando todos contra::: contra ello y que a ver si::_| si cambia la situación\| eso es lo que esperamos\| de todas maneras::_| si quieres en julio vuelves a venir::: a ver si::: de todas- están diciendo algunas noticias ahora no sabemos realmente los cambios que pueden haber\| si escuchas alguna cosa\| pues vienes directamente\| que no\| cógete hora para julio para ver si después de las elecciones pues puede haber una regularización que no estamos seguros\| pero bueno\| que no no::: apa- aparques el tema\| no lo dejes escapar\| porque a lo mejor a veces_| hay una regularización y son dos o tres meses y si no eres de los primeros::_| pues tampoco logra:::s_

(fragmento del asesoramiento de Samar)

S: servidor

Dimensión apelativa

Dimensión elocutiva

Dimensión delocutiva

Esta utilización de diferentes voces les permite implicarse directamente con lo que se dice o por el contrario tomarse una cierta distancia protectora, implicar directamente los usuarios o suavizar su papel directivo, es decir, igual que los cambios de registro, esta capacidad polifónica dota los servidores de más recursos de control del desarrollo de la interacción.

Por otro lado, y con respecto a la organización del discurso, vemos cómo la opción por una secuencia explicativa de carácter dialogal incrementa la situación alta de los servidores, en tanto son ellos los que dominan el conocimiento experto. Aun así, la voluntad de los servidores de asegurar que los usuarios comprendan claramente sus explicaciones —más evidente en unos casos que en otros— muestra cómo en el marco de la interacción no sólo tienen cabida las estrategias de control sino que también hay lugar para la solidaridad. Como ejemplo de esta voluntad didacticoexplicativa, el siguiente fragmento nos muestra la síntesis del

proceso explicativo que tiene lugar al final de la fase contractual y que busca asegurar la plena comprensión del usuario.

(7)

S: a ver\| **lo que::: lo que he explicado**\| el tema ahora está:: abierto para la gente que está en país de origen:::/| si escuchas alguna cosa te vienes para- aunque no tengas hora vienes igualmente para que seas al menos si hay algo que seas de los primeros::_| y si no coge hora ahora a [NOM DE LA PERSONA DE RECEPCIÓ] para julio y vuelves a venir a ver si hay alguna cosa\

(fragmento del asesoramiento de la Samar)

S: servidor U: usuario

Y por último, si tenemos en cuenta los aspectos de gestión de la imagen de las dos partes interactuantes, recogidos en el siguiente recuadro, observamos cómo las estrategias de cortesía usadas por los servidores están condicionadas por su posición alta.

| | | Servidores | Usuarios |
|---|-----------------|--|---|
| Principios orientados hacia el auditor | Anti FTA | <ul style="list-style-type: none"> • desactualizadores • procedimientos acompañantes • minimizadores • Moralizadores | <ul style="list-style-type: none"> • desactualizadores • procedimientos acompañantes • minimizadores • desarmadores |
| | FFA | <ul style="list-style-type: none"> • intensificación interés • inclusión del otro • apoderamiento • Agradecimientos | <ul style="list-style-type: none"> • reconocimiento autoridad • validaciones de acuerdo y de iteración • agradecimientos |
| Principios orientados hacia el locutor | | <ul style="list-style-type: none"> • derivación de responsabilidades • discurso impersonal • ambigüedad | <ul style="list-style-type: none"> • recurso al drama personal • derivación de responsabilidades |

(**FTA**: actos amenazadores para la imagen; **FFA**: actos halagadores de la imagen)

Así, las estrategias orientadas a la imagen negativa de los usuarios (anti-FTA) minimizan las agresiones que el carácter directivo de la intervención de los servidores hubiera podido provocar a la imagen de estos usuarios.

(8)

U: ==de mis hijos\

S: eh/ **te tendrían** que mandar_ | las fotocopias normales_ | o sea no hace falta el original ni nada eh/ | fotocopias_ | simples\

(9)

S: [...] entonces en cuanto lleguen ya se puede hacer\ | mm\ || **yo si quieres yo te explico** todo lo que:: te hará falta\ | vale/

(10)

S:... pero bueno\ | ahora yo te explicaré todo esto así tú puedes ir preparando todo/ | y en cuanto llegue la tarjeta pues se hace\ | eh/ | vale/ || a ver\ | espera **un momentito**/ | ahora te explico\ | vale/

(fragmentos del asesoramiento de Esther)

S: servidor U: usuario

Al mismo tiempo, la presencia de estrategias orientadas a la imagen positiva de los usuarios (FFA) contrarrestan una posible visión autoritaria de los servidores vinculada a su posición alta.

(11)

S: no la gente no se arriesga\ | =le **cogen porque ven que es**=

U1: =cla:::ro exacto sí=

S: **es un buen trabajador y que realmente cumple con sus: _** | pero la gente no se arriesga\ | cada uno tiene que buscarse la vida evidentemente porque tiene que comer\

(fragmento del asesoramiento de Samar)

S: servidor U: usuario

(12)

S: ==**pues nada vamos a ver**_

U: a ver\

S: **que dice esta gente**/ || =y tran=**quilo**\

(fragmento del asesoramiento de Hussein)

S: servidor U: usuario

Finalmente, las estrategias de cortesía orientadas a la propia imagen reparan las agresiones que el ejercicio de esta autoridad podría suponer para la imagen de los mismos servidores.

(13)

S: **=es que es que= es que si si quieres tener una respuesta del permiso de trabajo y de residencia_| tienes que esperar_| que la administración_| pues toma una decisión sobre el tema\ <3> no te vas a:: a dar marcha atrás ahora/**

U: claro no yo no:: no pienso dar marcha atrás =XX=-

S: **=pues= e e ellos tienen que_| [SONÁNDOSE LA NARIZ] hacer el trámite_| y tienen un ritmo y unas fases y:: y y participan muchas administraciones en este tema por eso hay mucho retraso_| esto:: recién presentado_| eh/**

(fragmento del asesoramiento de Hussein)

S: servidor U: usuario

(14)

S: **a veces son siete meses o seis o pueden ser tres o pueden se::r diez_| sabes/ no hay un tiempo determinado_| mm\|...**

(fragmento del asesoramiento de Esther)

S: servidor U: usuario

Por su lado, la actuación de los usuarios evidencia el reconocimiento de la autoridad de los servidores, puesto que las estrategias de cortesía dirigidas a la imagen negativa de los servidores (anti-FTA) reparan las agresiones que las interpelaciones o demandas de aclaración de los usuarios puedan ocasionar a la imagen de los servidores.

(15)

U: **=discúlpeme que::=_= es que justamente mire XXX porque estoy en esto porque el jefe mío_| de trabajo**

(fragmento del asesoramiento de Hussein)

S: servidor U: usuario

(16)

U: **=yo sé que no se podía hacer_| ya lo sé_| ya lo sé_| pero:: necesito estar seguro porque::_| la verdad es que los papeles que m'han dao son importantísimos::_| para la empresa\ no/ y quiero que::: bueno quedarme tranquilo y y estar seguro\ nada más que eso\ no no he- no:: no quiero que:: que piense que desconfío de usted ni nada por el estilo pero// quiero sentirme seguro me entiende/| porque:: la verdad es que:: me han dado_| bueno_| el:: documentos de mi je::fe::/| y una serie de papeles que bueno que::_**

(fragmento del asesoramiento de Ismail)

S: servidor U: usuario

Al mismo tiempo, las dirigidas a la imagen positiva de los servidores (FFA) lo que hacen es reforzar la autoridad de estos mismos servidores.

(17)

S: la respuesta\

U: {(?) gracias\}

S: y::: cuando me dicen que está en fase diez\| no se puede hacer nada\

U: **bien señor**\

(fragmento del asesoramiento de Hussein)

S: servidor U: usuario

(18)

U: ah sí\| {(?) está bien\} < 2> bueno\ <3> **muchísimas gracias por todo**\|

(fragmento del asesoramiento de Ismail)

S: servidor U: usuario

Con una presencia absolutamente minoritaria, las estrategias de los usuarios dirigidas a su propia imagen están vinculadas a su voluntad de reforzar su papel cooperativo en el marco de la interacción.

(19)

S:==pero no lo dejes estar porque veo que has venido a hablar con mi compañero el año pasado y han pasado seis meses\| más que nada porque a veces_| pueden pasar cosas y no:::

U1: XX [INAUDIBLE]

(180) S: si no puedes venir tú porque estás trabajando que venga tu esposa:./

U2: **no::: si porque no no habíamos vuelto porque nos dijo que tan pronto_| escucháramos que::: había:::_**

S: mm\

U2: **esto pues que viniéramos nuevamente\| y si teníamos las ofertas\|** pues como escuchamos ya hace poquito que: había::: posibilidades de sacar los documentos\| pedimos las ofertas\| a ver y nos las dieron y por eso vinimos pero-

(fragmento del asesoramiento de Samar)

S: servidor U: usuario

La dimensión de género

Aún cuando los aspectos desarrollados hasta ahora definen a grandes rasgos el papel de las dos partes a lo largo de las interacciones analizadas, durante el análisis de los asesoramientos hemos podido observar que, con respecto a los servidores, se evidencian algunas diferencias vinculadas al género en relación con su comportamiento discursivo.

| | ♀ | ♂ |
|--------------------------------|--|---|
| dimensión interlocutiva | <ul style="list-style-type: none"> no se observan diferencias significativas por lo que se refiere a los aspectos interlocutivos, salvo un mayor capital verbal de las servidoras | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ligera mayor presencia de validaciones de recepción y preguntas | <ul style="list-style-type: none"> ligera mayor presencia de aserciones y respuestas |
| dimensión temática | <ul style="list-style-type: none"> + tiempo a los usuarios para exponer su petición + recursos interactivos para mantener el canal abierto y animar los usuarios en su exposición de la petición + preguntas en la fase diagnóstica + interés para hacerse comprender en la fase contractual + información de la solicitada | <ul style="list-style-type: none"> - tiempo a los usuarios para exponer su petición - interés en los aspectos interactivos - preguntas y más precipitación en el diagnóstico - recursos explicativos en la fase contractual información estrictamente vinculada a la demanda |
| dimensión enunciativa | <ul style="list-style-type: none"> + fluctuación entre modalidades enunciativas y carácter más polifónico + estrategias de cortesía para minimizar agresiones a la imagen del usuario (FTA) y para mostrar + proximidad y interés (FFA) + voluntad de apoderamiento de los usuarios | <ul style="list-style-type: none"> - fluctuación entre modalidades, con más presencia de la delocutiva - presencia de estrategias de cortesía dirigidas al usuario + distancia con los usuarios y menos margen de decisión |

Sin pretender hacer ningún tipo de extrapolación más allá del marco determinado por la muestra analizada, las servidoras ponen de manifiesto una mayor voluntad de ponerse en el lugar del otro, que se inicia con una mayor capacidad de escuchar de manera activa las demandas de los usuarios y un mayor interés al clarificar estas demandas. Aspectos que explicarían la mayor presencia de preguntas y de recursos discursivos dirigidos a animar al usuario a seguir con su explicación. Esta mayor empatía con el usuario se manifiesta de manera más clara en su voluntad de conseguir una plena comprensión de su explicación, empleando todos los recursos disponibles para conseguirlo e incluso yendo más allá de la información inicialmente pedida. Pero también se manifiesta en su mayor capacidad discursiva para generar complicidades con el usuario, para incluirlo pero también para mantenerlo en su lugar, con un tono profesional o, cuando es el caso, con el ejercicio su autoridad. En definitiva, se nos presenta un estilo más cooperativo, con más capacidad de ponerse en el lugar del otro, pero a la vez profesional, y que no duda en ejercer la autoridad cuando es necesario, esto sí, con guantes de seda.

Por su parte, el discurso masculino se caracteriza por un estilo más dominador, en que las estrategias dirigidas a poner de manifiesto la posición de preeminencia del servidor en la interacción tienen un peso importante, con menoscabo de los aspectos interaccionales de relación con el usuario. Así, los aspectos institucionales primero, y profesionales en segundo lugar, marcan una actuación que tiene en el olvido de los aspectos interaccionales su punto débil.

Estos dos planteamientos quedan claramente evidenciados en estos dos fragmentos de las entrevistas realizadas a dos de los servidores:

(20)

S:...**la asesoría la controlo jo que sóc el professional** i jo tinc que dirigir <3> la:: el treball i l'assessoria <1> tinc que s::: que demanar-li a la persona <3> que m'expressi exactament el que vol <2> i jo li dono la resposta | la explicació <3> **i no el deixo jo que m'expliqui la seva tieta la abuela el germà | hi ha gent que arriba i vol una assessoria pa tota la família** <2> i entra i surt sense comprendre res | no?.

(fragmento de la entrevista de Hussein)

S: servidor

(21)

S:...**la gent pues busca com confesa::r-se o::: | que és com el lloc per:: per poder descarregar una mica::: || pues pues tot no? <2> i inclús:: mmm moltes vegades pues t'expliquen coses d'altres temes | que no tenen res que veure ni amb papers ni amb re::s <1> i jo pues bueno | deixo:: pues una mica no? | pues || trobo que que està bé no? | que no no tallar-lo no dir-li: es que esto no: me**

interesa para nada no? [...] pues | vale pues una mica però:: fins un punt en què:: clar | no pots deixar que que s'allarguin i que s'enrotllin...”.

(fragmento de la entrevista de Esther)

S: servidor

Es evidente que se podría cuestionar que los diferentes orígenes culturales de estos dos servidores podrían justificar esta diferencia de planteamientos. Sin embargo, aun teniendo en cuenta el peso que esta diferencia cultural pueda tener, el siguiente fragmento del asesoramiento de otra servidora, también de origen marroquí como Hussein, nos sirve como ejemplo de este estilo más cooperativo de las servidoras.

(22)

S: [...] que la ley de extranjería está bastante complicada últimamente\| bastante \| bastante \| de todas maneras_| a ver\| estamos luchando todos contra::: contra ello y que a ver si::_| si cambia la situación \| eso es lo que esperamos \| de todas maneras::_| **si quieres en julio vuelves a venir::** a ver si:: de todas- están diciendo algunas noticias ahora no sabemos realmente los cambios que pueden haber \| **si escuchas alguna cosa /| pues vienes directamente \| que no/ cógete hora para julio** para ver si después de las elecciones pues puede haber una regularización que no estamos seguros/| pero bueno \| **que no no::: apa- aparques el tema \| no lo dejes escapar \| porque a lo mejor a veces |_| hay una regularización y son dos o tres meses y si no eres de los primeros:: |_| pues tampoco logra::s [...]**

(fragmento del asesoramiento de Samar)

S: servidora

A pesar de estas diferencias, queremos destacar que, tanto en el caso de las servidoras como en el de los servidores hay una voluntad clara de resolver las demandas de los usuarios. En todo caso, estaríamos hablando de una diferencia en los recursos discursivos empleados. Esta voluntad de dar respuesta a las demandas de los usuarios, que podemos considerar que es el elemento característico de la tarea que desarrollan los servidores del CITE, no siempre es lo más habitual en las relaciones de servicio que implican a personas extranjeras, como lo ha puesto de manifiesto Codó (2003) en su estudio sobre las prácticas lingüísticas que se observan en el servicio de información de la Oficina de Extranjería de Barcelona.

El análisis de los bastidores

Como hemos visto al hablar del modelo analítico, una aproximación global a los eventos comunicativos que tienen lugar en el CITE requiere tener en cuenta el papel fundamental que tienen los bastidores de la organización en la definición y reactualización de los roles de los servidores. Las interacciones analizadas se encuentran incluidas en un marco extrasituacional marcado por la pertenencia del CITE a una organización sindical, CCOO de Cataluña, con sus propios intereses y prioridades, pero también por la existencia de un conjunto de normativas legales y de procedimientos administrativos que definen el marco legal de extranjería del Estado español. Este marco, de hecho, es el que da sentido al trabajo de los servidores y a la misma existencia del CITE. Por otro lado, tampoco hemos de olvidar los efectos que las políticas de extranjería, y en especial la manera como estas políticas se expresan en el discurso político y en los medios de comunicación, tienen sobre la configuración de las identidades de los servidores y de los usuarios en el marco del asesoramiento.

De este modo, el análisis de los datos recogidos durante el trabajo de campo ha puesto de manifiesto la existencia de determinadas tensiones entre los servidores y los responsables de la organización, vinculadas a una cierta dificultad de alineamiento de perspectivas, a una incapacidad de ponerse uno en el lugar del otro, como lo ponen de manifiesto las palabras de una de las servidoras.

(23)

S:...en segons quines coses [la direcció del CITE] pues no:: tenen pues la mateixa percepció que nosaltres | perquè:: **jo penso que haurien d'estar aquí cada dia || per VEURE-ho realment com és | no? | abans de fixar segons quines coses però::** <1> bueno tampo::c no sé | tampoc és que hi hagi unes:: ordres estrictes que:: les hem de seguir o sigui hi han uns criteris: | i els mirem de seguir::r || dintre de lo que cada un pues pot no?

(fragmento de la entrevista de Esther)

S: servidor

O las declaraciones del presidente del CITE al hablar de una cierta visión paternalista de los servidores.

(24)

P:...hay varios problemas <4> concepción primero del propio asesor mismo sobre- **no todos los asesores tienen claro lo que-** <3> **concepción sindical** <2>

entonces influye <2> muchos de los asesore:s || funcionan como un plan:: caritativo plan:: ong plan:: paternalismo...

(fragmento de la entrevista de Abu Tarek)

P: presidente

Estas tensiones aparecen especialmente en los aspectos vinculados a la recogida de datos estadísticos y a la información sobre el sindicato y la utilidad de afiliarse.

| Servidor | Modelo de atención | Efectos en la interacción | Sindicalización | Opinión sobre la organización |
|---------------------|--|---|-----------------|-------------------------------|
| Ismail | centrado en el usuario | bajo control del servidor con + protagonismo del usuario | alta | + crítica |
| Esther Samar | aplicar criterios pero con flexibilidad | + control pero con espacio para el usuario | baja | crítica |
| Hussein | centrado en la organización y las normativas | control estricto del servidor sin espacio para el usuario | muy alta | - crítica |

Es decir, las declaraciones de los servidores muestran la existencia de diferentes maneras de entender la atención que van desde un planteamiento más centrado en el usuario, que pone énfasis en dar respuesta a sus demandas por encima de los requerimientos normativos e institucionales de la organización a otro más centrado en el buen funcionamiento del servicio y en la aplicación estricta de los procedimientos establecidos.

Por otro lado, los usuarios también muestran una interiorización de su condición de sujetos sin derechos, o cuando menos su inferioridad legal en relación a los ciudadanos nacionales, como lo podemos ver en el siguiente fragmento de uno de los asesoramientos.

(25)

U: pero es claro eso es XXXX puedo inscribirme\ [al sindicat] puedo esto\ pero a veces yo como persona digo_] no/ en una manifestación\ por ejemplo a veces_] **puede ser que:: la policia está ahí presente y me cojan y me pide documentos::**

XXX no/ pero ya con documentos uno quizás_| más se sienta más seguro entonces::_

(fragmento del asesoramiento de Hussein)

O también en este fragmento de la entrevista a uno de los usuarios.

(26)

U: | y entonces e:: por esa razón pues estamos aquí || pero claro uno mantiene::: **como dice no tengo derechos absolutamente reclamar ni a decir nada:::** si me coge la policía:: cómo digo que::: cómo justifico que estoy aquí? | cómo me puedo sacar los papeles que:::? bueno || que:: claro:: hay hay situaciones que muy <3> muy || incomodas para uno || porque uno se siente cohibido de todo ¿no?

(fragmento de la entrevista de Miguel)

Así, los datos analizados nos muestran cómo los usuarios han interiorizado su situación como sujetos en un permanente estado de excepción, que deben justificar constantemente su presencia entre nosotros, en definitiva su condición de no *personas*⁶. Y es evidente que esta interiorización es el resultado de la política migratoria de un Estado que, como dice Lucas (2000, 2002), constituye al inmigrante como un infraciudadano al que no le son reconocidos los mismos derechos que a los ciudadanos nacionales, que establece las condiciones de su exclusión y lo configura como un menor social, como aquel que sólo podrá hacer aquello que el Estado le autorice.

Reflexiones sobre el enfoque empleado

Nuestra propuesta, desde el marco de la antropología lingüística, busca devolver el trabajo etnográfico a su papel central en el análisis de las prácticas comunicativas que tienen lugar en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana, aunque incorporando, de pleno derecho, las categorías y los recursos metodológicos del análisis del discurso y de otras disciplinas que han hecho del uso del lenguaje su objeto de estudio. En este sentido, consideramos que la propuesta metodológica elaborada ha sido especialmente adecuada por las siguientes razones:

- plantea un tratamiento global de las prácticas comunicativas de la organización, que incorpora tanto las que tienen lugar en el escenario, es decir, las que implican a los servidores y a los usuarios, como las que tienen lugar en los bastidores, entre los mismos servidores o entre los servidores y los responsables de la organización.

- propone una descripción densa de las prácticas comunicativas que tienen lugar en los diferentes ámbitos de la organización y de sus interrelaciones.
- incorpora un análisis empírico detallado de los datos discursivos grabados que permite reseguir el proceso de construcción de las respectivas identidades discursivas de los protagonistas de las interacciones.
- estructura e interrelaciona las diferentes dimensiones contextuales activadas en la interacción, cosa que permite un proceso de ida y vuelta, de los datos micro a los datos macro y viceversa.

En definitiva, la propuesta presentada es un instrumento eficaz para poner de manifiesto las complejidades inherentes a las prácticas discursivas que definen las relaciones de servicio que se establecen entre un profesional especializado y un usuario que busca su asesoramiento. En concreto, el enfoque empleado nos ha permitido:

- poner de manifiesto el carácter estructural de la interacción de servicio, definida por la existencia de fases concretas, que determinan las características discursivas de los participantes. En el caso de los servidores, estas fases comportan la atribución de unas competencias específicas (técnica, contractual y ritual) cuyo dominio repercute directamente en la prestación de un buen servicio.
- mostrar que la existencia de preconcepciones sobre el marco conceptual de la relación de servicio —que son fruto de nuestro proceso de socialización en el seno de un grupo determinado y de nuestra experiencia comunicativa anterior— condicionan el comportamiento de los participantes en la interacción. Entre estas preconcepciones, tienen un papel importante las vinculadas a los orígenes culturales y sociales de los interlocutores.
- constatar la existencia de un modelo asimétrico en la relación de servicio analizada que se define por la posición alta del servidor y la posición baja del usuario. Esta relación asimétrica, que forma parte de la imagen psicosocial que tienen los protagonistas de la relación de asesoramiento, es reconfirmada o matizada discursivamente a lo largo de la interacción.
- revelar que el carácter cooperativo de los participantes en la interacción no es contradictorio con la constatación que cualquier relación de servicio está definida por una dificultad intrínseca de alineamiento de perspectivas entre el servidor y el usuario. Aun así, también ha puesto de manifiesto que la cooperación entre los dos participantes está vinculada al hecho de que cada uno interprete el

papel que tiene atribuido, puesto que las salidas de guión no son bien recibidas por ninguna de las dos partes

- hacer evidente la complejidad de los procesos de construcción de las identidades profesionales de los servidores, en cuanto que conllevan una capacidad de adaptación discursiva a los diferentes ámbitos en que se desarrolla su actividad cotidiana. Por otro lado, esta misma versatilidad discursiva es uno de los principales recursos con que cuentan los servidores a la hora de desarrollar su trabajo.
- hacer patente la existencia de diferencias en la gestión discursiva de las interacciones por parte de los servidores vinculadas al género, que ponen de manifiesto una mejor capacidad social e interactiva por parte de las servidoras.

Por otro lado, es evidente que este mejor conocimiento de las relaciones que se establecen entre los servidores y los usuarios nos permite el establecimiento de propuestas de transformación de la realidad social. Esta voluntad de cambio se basa en la firme convicción de que conocer el proceso de construcción de la identidad profesional del servidor y de las competencias vinculadas al desarrollo de su tarea de asesoramiento nos abre la puerta a la elaboración de propuestas formativas que nos permitirán mejorar su capacidad de realizar de manera más eficaz su actividad profesional. Esta mayor eficacia, por otro lado, repercutirá en la mejora de la atención que reciben los usuarios, en definitiva, en un apoderamiento de la parte más débil de la relación.

Nuevas líneas de investigación

La voluntad de realizar una descripción densa de las prácticas comunicativas conlleva tener en cuenta una gran cantidad de ámbitos de análisis potenciales. Por esto, cerrar la investigación que hemos llevado a término durante estos últimos años representa dejar un gran número de aspectos que sólo se han planteado o que ni siquiera se han afrontado a lo largo de este trabajo. Por otro lado, es evidente que el mismo proceso de investigación más que dar respuestas a determinadas preguntas o hipótesis iniciales lo que hace es abrir nuevos caminos y plantear nuevas preguntas. Por eso no querríamos acabar sin plantear aquellos nuevos retos, aquellas nuevas preguntas o aquellas nuevas cuestiones que el trabajo de investigación desarrollado hasta aquí nos han sugerido.

En relación con el análisis del escenario, consideramos que sería necesario hacer un estudio más exhaustivo de la incidencia del uso del espacio y de los aspectos verbales y no verbales en el desarrollo de los asesoramientos. O también una sistematización del análisis de los aspectos vinculados al género, que permitieran confirmar su efecto en el desarrollo del asesoramiento.

Por lo que se refiere a los bastidores y a la construcción del saber profesional, pensamos que haría falta un análisis más profundo de los trabajos de apoyo administrativo al trabajo de los servidores y de las reuniones de coordinación de los servidores con la asesora legal y los responsables de la organización. Y directamente vinculada con lo anterior, también se debería analizar el proceso de cosificación de los usuarios, que hace que las personas que interactúan con los servidores en el escenario se transformen en meros expedientes administrativos en los bastidores.

Y por último, y con respecto a los aspectos vinculados con la mejora de la actividad profesional de los servidores, el trabajo desarrollado nos debería permitir elaborar programas formativos y materiales didácticos dirigidos a las personas que trabajan cara al público para mejorar su relación con los usuarios.

Estas son algunas de las cuestiones que la investigación desarrollada nos ha suscitado y que esperamos que posteriores trabajos puedan desarrollar para mostrar las complejidades inherentes a determinados aspectos que muy a menudo consideramos intrascendentes de nuestra vida cotidiana. Aun así, como hemos puesto de manifiesto con este trabajo, son estos elementos los que muestran el papel central de la situación, de la interacción entre determinados individuos en un espacio y tiempo concreto, en la construcción e interpretación de nuestro entorno cotidiano.

Estos aspectos, estos pequeños detalles a los cuales no siempre damos la suficiente importancia, nos muestran, como muy bien ha sabido reflejar Goffman, que “*la naturaleza más profunda del individuo está a flor de piel: la piel de los otros*” (citado por Joseph, 1998: 61)

Notas

¹ Bertran, C. (2007) *Anàlisi de les pràctiques comunicatives que s'estableixen en una oficina sindical d'atenció a treballadors estrangers*, Universitat de Barcelona. Departament d'Antropologia Social i d'Història d'Amèrica i Àfrica, dirigida por la doctora Amparo Tuson.

http://www.dissoc.org/recursos/tesis/Tesis_Carles_Beltran.pdf

² Se puede acceder a más información sobre esta organización, así como a los datos estadísticos de las personas atendidas en los últimos 5 años, en la web: www.ccoo.cat/cite

³ Verschueren entiende la pragmática como “*una perspectiva general cognitiva, social y cultural de los fenómenos lingüísticos en relación con su uso en formas de comportamiento (donde la serie “cognitivo, social y cultural” no sugiere la separabilidad de los referentes de los términos). Así, la pregunta sobre cómo se usan los recursos del lenguaje se replantea a sí misma en: ¿Cómo funciona el lenguaje en la vida de los seres humanos?*”(1999: 43)

⁴ Para Geertz, una descripción densa está vinculada a la realización de una buena etnografía: “*What the ethnographer is in fact faced with —except when (as, of course, he must do) he is pursuing the more automatized routines of data collection— is a multiplicity of complex conceptual structures, many of them superimposed upon or knotted into one another, which are once strange, irregular, and inexplicit, and which he must contrive somehow first to grasp and then to render. And this is true at the most down-to-earth, jungle field work levels of his activity; interviewing informants, observing rituals, eliciting kin terms, tracing property lines, taking a census of households...writing his journal. Doing ethnography is like trying to read (in the sense of “construct a reading of”) a manuscript —foreign, faded, full of ellipses, incoherent, suspicious emendations, and tendentious commentaries, but written not in conventionalized graphs of sound but in transient examples of shaped behavior*”. (1973: 10)

⁵ “*...una buena parte del trabajo empírico de la disciplina se orienta a diseñar fórmulas que conecten el fenómeno analizable a un nivel-micro, través de grabaciones y transcripciones, con el casi siempre invisible telón de fondo de las relaciones entre las personas, mediadas com están por sus propias historias, incluyendo las institucionales*”. (Duranti, 1997: 29)

⁶ Según Dal Lago (citado por Delgado, 2003: 73), las *no personas* son seres humanos a los que de manera intuitiva les asignamos la calidad de personas, al mismo tiempo que los principios que hacen percentualmente de ellos una persona les son revocados por un tratamiento legal que no les reconoce el tratamiento que deberían merecer en tanto que seres con rostro humano.

Referencias

- Bastos, L. (1996).** “Power, Solidarity and the construction of requests in service encounters”, *The Specialist, PUC-SP* vol. 17, núm. 2, 1997, p. 151-175
- Calsamiglia, H. y Tuson, A. (1999).** *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel
- Cercle d’Anàlisi del Discurs (1997).** *La parla com a espectacle. Estudi d’un debat televisiu*. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona
- Codó, E. (2003).** *The Struggle for meaning: immigration and multilingual talk in an institutional setting*. Tesis doctoral. Universitat Autònoma de Barcelona, Facultat de Filosofia i Lletres, Departament de Filologia Anglesa i Germanística.
- Drew, P. i Heritage, J. (1992).** “Analyzing talk at work: an introduction” a Paul Drew i John Heritage (eds.) *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Melbourne: Cambridge University Press, 1997
- Duranti, A. (1997).** *Antropología lingüística*. Madrid: Cambridge University Press, 2000
- Geertz, C. (1973).** “Thick description: Toward an interpretive theory of culture”, en C. Geertz, *The interpretation of cultures: Selected essays* pp. 3-30 New York: Basic Books
- Goffman, E. (1959).** *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Madrid: Amorrortu-Murguía, 1987
- Goffman, E. (1961).** *Internados. Ensayos sobre la situación de los enfermos mentales*. Buenos Aires: Amorrortu, 1998
- Goffman, E. (1971).** *Relaciones en público. Microestudios del orden público*. Madrid: Alianza Editorial, 1979
- Gumperz, J. (1982).** “Langage et communication de l’identité sociale”, en *Engager la conversation. Introduction à la sociolinguistique interactionnelle*. París: Les Éditions de Minuit, 1989
- Hak, T. (1999).** “”Text” and “con-text”: Talk bias in studies of health care work” a Srikant Sarangi i Celia Roberts (eds.). *Talk, work and institutional order. Discourse in medical, mediation and management settings*. Berlin: Mouton de Gruyter
- Hymes, D. (1964).** “Introduction: Toward Ethnographies of Communication”. *American Anthropologist*, Vol.6 (6) Pt.2: 1-34.

-
- Joseph, I. (1988).** La relation de service. Les interactions entre agents et voyageurs. Annales de la recherche urbaine núm. 39
- Joseph, I. (1998).** *Erving Goffman y la microsociología*. Barcelona: Gedisa, 1999
- Joseph, I. (1998).** *La ville sans qualités*. París: L'Aube
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1992).** *Les interactions verbales Tome II*. Paris: Armand Colin
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2004).** “¿Es universal la cortesía?”, en D. Bravo y A. Briz (eds.) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel
- Lucas, J. de, (2000).** “Lliçons de la immigració (a propòsit del debat a Espanya)” a CCOO de Catalunya. *Interculturalitat, educació i llengües*. Barcelona: CCOO de Catalunya
- Lucas, J. de, (2002).** “Immigració i ciutadania a la Unió Europea un any després de l'11 de Setembre de 2001” a CCOO de Catalunya *Drets de ciutadania i cohesió social a la nova Europa: immigrants o ciutadans? Documents sindicals núm. 13*. Barcelona: Secretaria de Comunicació
- Sarangi, S. y Roberts, C. (eds.) (1999).** *Talk, work and institutional order. Discourse in medical, mediation and management settings*. Berlin: Mouton de Gruyter
- Tuson, A. (1995).** *Anàlisi de la conversa*. Barcelona: Ariel. [Trad. al español: (1997). *Análisis de la conversación*. Barcelona: Ariel].
- Van Dijk (comp.) (2000).** *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*. Barcelona: Gedisa
- Verschueren, J. (1999).** *Para entender la pragmática*. Madrid: Gredos, 2002

Nota biográfica



Carles Bertran Bruguera es licenciado en Geografía (1999) y doctor en Antropología social por la Universidad de Barcelona (2008). Actualmente es el coordinador del Centro de Información de Trabajadores Extranjeros (CITE) de CCOO de Catalunya. Sus ámbitos de interés son el análisis crítico de discurso, los procesos de interrelación entre población inmigrada y sociedad receptora y las relaciones de servicio entre personas de diferente origen social o cultural.

E-mail: cbertran@ccoo.cat