

Universitat de Barcelona

Departament d'Antropologia Cultural i  
d'Història d'Amèrica i Àfrica

Programa de doctorat: Antropologia de l'espai i del territori  
Bienni: 2000-2001

Tesi doctoral

**ANÀLISI DE LES PRÀCTIQUES COMUNICATIVES  
QUE S'ESTABLEIXEN EN UNA OFICINA SINDICAL  
D'ATENCIÓ A TREBALLADORS ESTRANGERS**

Presentada per:  
Carles Bertran i Bruguera

2007

Dirigida per: Dra. Amparo Tuson Valls  
Tutor: Dr. Manuel Delgado Ruiz

# Introducció

---

*“A través de l'ús del llenguatge penetrem en un espai interaccional que ha estat en part construït a la nostra manera, un món en el qual algunes distincions semblen importar més que altres, un món on cada opció que escollim és parcialment contingent amb el que va ocórrer abans i contribueix a la definició del que succeirà després.”<sup>1</sup>*

Alessandro Duranti (*Antropología lingüística*, 1997: 25)

## 1. Marc de la recerca

Cada dia, per mitjà del llenguatge, ens relacionem amb una multitud de persones. De fet, la convivència quotidiana està feta de nombroses trobades, d'interaccions, de negociacions amb altres individus en diferents contextos: a la feina, a l'administració, amb el metge, amb la família, amb desconeguts al carrer... Però no sempre parlem igual. No parlem igual a una companya de feina que a un policia, o a la funcionària de Correus quan anem a recollir un paquet, o a la persona que ens atén a la carnisseria del costat de casa, a la caixera del supermercat, o a un desconegut que ens pregunta l'hora pel carrer. En cada cas, el context en què ens trobem, el fet de conèixer o no a la persona, el motiu de la conversa... condiciona la nostra manera de parlar, els nostres gestos, el to, el registre utilitzat...

---

<sup>1</sup> Les cites que obren els capítols les hem traduït al català, excepte la del capítol 3 de la primera part d'aquest treball (en tractar-se d'un fragment d'un poema l'hem deixat en la llengua en què ha estat escrit), tot i que les que apareixen al llarg dels diferents capítols s'han mantingut en la llengua en què han estat llegides.

Amb el llenguatge construïm i exhibim la nostra identitat, identitat fluida i circumstancial, contextualitzada, amb què ens presentem davant dels altres en cada moment, en cada situació concreta: cap, empleat, mare, marit, companya, ciutadana, transeünt, clienta... però també, per mitjà del llenguatge fabriquem la imatge que volem donar de nosaltres mateixos: feminista, d'esquerres, intel·lectual... Perquè, com diu Pujolar,

*“és a través de la llengua que construïm la nostra manera d'entendre el món i que ens situem dins de la nostra societat. En els incomptables contactes socials que tenim en la vida diària, la llengua és una part inseparable de les nostres actuacions i de la manera com projectem la nostra personalitat als altres.” (1997:16)*

Tanmateix, per comunicar-se adequadament no n'hi ha prou amb dominar el codi lingüístic, conèixer les regles gramaticals que ens permeten construir adequadament les oracions, sinó que comporta el mestratge d'un seguit de normes i hàbits d'interacció. Saber què podem dir i què és millor callar, com s'han de fer les preguntes i en quí moment, quin registre utilitzar en cada situació... Però també un seguit d'aspectes paraverbals i no verbals, com ara si s'ha de mirar als ulls quan es parla, la distància a què ens hem de situar, el to de la veu, els silencis entre els torns de paraules, els gestos... En paraules de Buxó, en el procés de socialització i en funció de la cultura de referència, l'ésser humà aprèn ha seleccionar

*“ciertos rasgos para producir estilos de comportamiento no verbal apropiados al sexo, rol-status y clase social de los interlocutores, así como según sea el contexto social de situación: formal, cortés, militar, político afectivo, emocional, sagrado, etc.” (1983: 46)*

Tot aquest conjunt d'aspectes que cal dominar per comunicar-se adequadament és el que els etnògrafs de la comunicació han definit com a *competència comunicativa*. Aquest concepte, que va ser elaborat per Hymes

(1966) i que es pot definir com el conjunt d'aptituds que permeten a un parlant de comunicar-se eficaçment en situacions culturals específiques, el desenvoluparem àmpliament més endavant.

Al llarg de la nostra vida, en cada interacció amb què ens veiem confrontats anem adquirint noves estratègies, nous recursos comunicatius. Aprenem a fer les coses d'una determinada manera, la dels que ens rodegen. En tot el procés de socialització, directament o indirectament, s'incorporen normes, hàbits, maneres de dir, registres diferents que van definint poc a poc les nostres habilitats comunicatives: com saludem a un conegut, com ens acomiadem, com preguntem, què es pot dir i què no segons el context...

Aquest conjunt d'habilitats comunicatives acaben configurant el nostre repertori comunicatiu, que podríem definir com la totalitat de recursos lingüístics i no lingüístics disponibles per un individu en tant que membre d'una comunitat de parla (Gumperz, 1986: 20). Cada membre, com a individu, selecciona entre aquests codis el més apropiat per al context determinat en què es troba, tot i que pot canviar d'un a altre en el marc del mateix esdeveniment comunicatiu.

Aprenem a comunicar-nos com ho fan les persones que tenim més a prop i això comporta que la nostra competència comunicativa sigui el producte d'un entorn social o cultural determinat, i que, per tant, en les interaccions verbals entre persones d'orígens socials o culturals diferents és molt probable que es puguin donar dificultats de comprensió.

No hem d'oblidar que, com diu Bourdieu (1985), els intercanvis lingüístics són també relacions de poder simbòlic entre els locutors i els seus respectius grups. La consideració del *mercat lingüístic* fa que la competència legítima funcioni com un capital lingüístic que produeix un *benefici de distinció* a qui la domina. Per a aquest autor, "*todas las prácticas lingüísticas se valoran con arreglo al patrón de las prácticas legítimas, las prácticas de los dominantes*" (1985: 27).

El domini d'aquesta competència comunicativa, d'aquesta capacitat d'adequar-se a la situació, és un element de vital importància en una societat com la nostra on cada cop més l'accés als diferents serveis que la societat ofereix als ciutadans es fa per mitjà d'interaccions en què la capacitat de comunicació té un caràcter primordial. Per a Gumperz (1982), les societats urbanes occidentals s'han vist sotmeses a un procés de burocratització creixent de les institucions públiques i a un increment del pes que aquestes institucions tenen sobre la vida quotidiana dels individus. Això ha comportat un canvi radical en els contextos comunicatius actuals en relació amb els precedents, que, en paraules d'aquest autor:

*“...s'agit d'un changement historique majeur dans le rapport de l'individu aux institutions publiques, changement par lequel la vie publique des acteurs sociaux est matériellement affectée par des instances officielles telles que les institutions du monde de l'éducation et du travail, les organisations syndicales, l'assistance sociale ou les services de santé. La spécialisation technologique des activités rend notre vie plus complexe à plus d'un titre, mais, ce qui nous intéresse ici, c'est la complexité dans l'ordre de la communication: celle-ci devient un élément du procès de production de la rationalité publique qui se traduit dans la prise de décision.” (1982:10)*

A més, les nostres societats urbanes es troben immerses en un procés creixent d'incorporació de persones d'origens culturals diversos, que s'afegeixen a la diversitat cultural interna de la mateixa societat. Això fa que a vegades, les petites incomprendions vinculades a diferències d'hàbits comunicatius —que generalment són superades sense gaire dificultats i que molt sovint no passen de ser anècdotes a recordar— també puguin incrementar els estereotips sobre els membres de determinats grups ètnics o col·lectius socials, o en el pitjor dels casos donar lloc a desigualtats en l'accés a determinats béns socials, com ara la feina, l'habitatge o els ajuts socials, especialment quan a les diferències d'origen cultural s'hi han d'afegir desigualtats de tipus econòmic i social. És a dir, ens trobem que les

diferències en les pràctiques lingüístiques poden accentuar la discriminació i l'exclusió de les parts més febles en la interacció.

En aquest sentit, la capacitat d'adaptar-se a aquests entorns burocratitzats i a ser capaç de relacionar-se adequadament amb individus d'àmbits culturals diversos esdevé fonamental, especialment per a aquells que ocupen la situació baixa en l'estructura social. Com diu Gumperz,

*“l'aptitude à diriger ou à s'adapter à diverses situations de communication est devenue essentielle; de même, la capacité à nouer des relations avec les individus que l'on ne connaît pas devient cruciale pour l'acquisition d'un pouvoir quelconque, personnel ou social.” (1982:10)*

En certa mesura, la construcció de les nostres identitats socials està en funció de les nostres capacitats d'interactuar “adequadament” amb els altres. Les incomprensions, els malentesos, els fracassos, els errors, fruit de la incapacitat de comunicar adequadament, poden tenir greus conseqüències: l'atribució de certes qualitats negatives en pot ser el resultat. Les generalitzacions a tot el col·lectiu a què pertany l'individu en qüestió poden comportar un increment dels estereotips atribuïts a determinats orígens socials o culturals.

D'altra banda, aquesta burocratització creixent de les nostres societats, com hem dit, ha fet que cada cop més l'accés a diferents béns que la societat posa a disposició dels seus membres es faci per mitjà d'interaccions comunicatives, que posen davant per davant un interlocutor amb una demanda determinada (sigui l'adquisició d'un producte, l'ús d'un servei determinat o una demanda d'assessorament) i un altre amb la capacitat de donar resposta a aquesta demanda. És a dir, ens trobem davant d'una *relació de servei*, en el sentit que li dona Goffman, i que l'entén

*“como aquella en que se presta regularmente un servicio personal especializado a una serie de individuos, con cada uno de los cuales debe entablar para ese fin una comunicación personal directa, pero sin tener con ellos ninguna otra clase de vinculación.”* (1961: 320)

És aquesta relació de servei entre el professional o *servidor*<sup>2</sup>—dotat de la capacitat de donar resposta a les demandes de l'altre interlocutor, però també subjecte als procediments establerts per la institució— i el demandant del servei o *usuari*<sup>3</sup>—que reconeix la capacitat del seu interlocutor per donar resposta a la seva demanda però que també coopera activament en la coproducció del servei— la que serà objecte de la nostra recerca.

En definitiva, des de l'etnografia de la comunicació o la sociolingüística interaccional s'ha posat de manifest la importància central que determinats àmbits de servei (entrevistes de treball, consultes de diversos tipus, assessoraments legals o administratius...) han assolit en les nostres societats occidentals. Això converteix aquests esdeveniments de parla en un excel·lent àmbit d'anàlisi de les normes implícites que regulen les interaccions socials i de les repercussions que poden tenir per als agents implicats les possibles divergències comunicatives per motius socials o culturals.

---

<sup>2</sup> Seguint Goffman (1961), hem decidit utilitzar el terme *servidor* per referir-nos a la persona que té la funció de donar un servei (d'assessorament, burocràtic, comercial, sanitari...) pel seu caràcter més global davant d'altres usos com ara *agent* (amb connotacions més administratives) o *dependent* (més relacionat amb món del comerç).

<sup>3</sup> Pel que fa a la persona que sol·licita el servei utilitzarem el terme *usuari* tal com el defineix el Diccionari de la Llengua Catalana (1995), de l'Institut d'Estudis Catalans: | *Que usa alguna cosa, algun servei, esp. públic.*

## 2. Delimitació de l'objecte d'estudi

Actualment la immigració s'ha convertit en un dels temes centrals dels debats socials i polítics a l'Estat espanyol, i especialment a Catalunya per ser una de les comunitats autònomes amb més presència de persones estrangeres. En aquests moments, la població estrangera representa quasi el 10 % de la població espanyola, percentatge que a Catalunya augmenta fins a més 13 % del total de la població<sup>4</sup>, i és present en tots els sectors de la producció.

Tanmateix, va ser a l'any 1986 quan el sindicat Comissions Obreres (CCOO) de Catalunya va crear el Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers (CITE). Aquest centre, que enguany compleix 20 anys de treball ininterromput, es dedica bàsicament a assessorar persones estrangeres en la tramitació de les autoritzacions de residència i treball, i en general en tots aquells altres tràmits legals que han de realitzar les persones estrangeres previstos a la legislació d'estrangeria vigent. És a dir, si una cosa es pot destacar del treball de CCOO de Catalunya en relació amb la immigració és la seva anticipació a l'hora de dotar-se dels instruments necessaris per afrontar una situació que anys abans ningú no preveia que tingués les dimensions actuals. I això és així perquè a finals de l'any 1985, el percentatge de persones estrangeres a l'Estat espanyol no arribava al 2 %, i si alguna cosa definia llavors la realitat social espanyola era el fet de tenir més de 2 milions de persones vivint a l'exterior, fruit de continuats processos migratoris, especialment cap a Europa i Amèrica.

En aquestes mateixes dates, el procés de negociació de la integració de l'Estat espanyol a la llavors Comunitat Econòmica Europea (CEE) —i el fet que Espanya es convertís en la frontera sud de la Comunitat— comportà la promulgació de la primera llei d'estrangeria de l'Estat espanyol. En aquell moment és quan el sindicat CCOO de Catalunya va veure la necessitat de

---

<sup>4</sup> En concret, el 9,93 % en el cas de l'Estat espanyol i el 13,4 % en el cas de Catalunya, segons l'avançament de les dades del padró a 1 de gener del 2007 de l'Institut Nacional d'Estadística (INE). [www.ine.es](http://www.ine.es)



crear un instrument específic, el CITE, davant de les amenaces de discriminació que la nova llei d'estrangeria comportava per als treballadors estrangers residents a Catalunya.

Han passat 20 anys i el CITE ha passat de ser una aposta innovadora a una realitat plenament implantada a Catalunya. Actualment, el CITE té 46 oficines distribuïdes per tot el territori català, i a l'any 2006 va atendre més de 21.000 persones. Volem destacar que es tracta d'un servei gratuït i no exclusiu per als afiliats al sindicat, el finançament del qual està vinculat a convenis amb administracions de diferents àmbits (estatal, autonòmic i local).

Els objectius de l'entitat se segueixen centrant en donar assessorament a les persones estrangeres en temes relacionats amb la legislació d'estrangeria, de manera gratuïta, i en la promoció de la seva inserció social, i per això dóna informació sobre els recursos disponibles en l'entorn immediat i altres informacions d'interès per a les persones estrangeres. És a dir, ens trobem davant d'una organització complexa, amb una estreta vinculació amb una organització sindical, que té una funció d'intermediació entre l'àmbit institucional —definit pel marc legal vinculat a estrangeria i els diferents organismes creats per l'Estat per gestionar la nova realitat nascuda dels recents fluxos migratoris— i les persones estrangeres —que veuen els seus drets constrets per aquestes normatives legals i estan obligades a realitzar innumerables tràmits davant d'aquests diferents organismes. Aquesta intermediació dóna lloc a relacions de servei entre els servidors de l'organització —persones amb coneixements especialitzats de legislació i procediments administratius vinculats a l'estrangeria— i els usuaris —persones que han de realitzar diversos tràmits davant de les diferents administracions vinculats a la seva situació d'estrangers o la dels seus familiars.

L'objecte de la recerca és, doncs, analitzar les pràctiques comunicatives que s'estableixen en el marc d'aquestes oficines sindicals d'atenció a persones estrangeres, i per fer-ho, ens centrarem especialment en les pràctiques

comunicatives dels individus implicats en les interaccions d'assessorament cara al públic. En concret, el que ens interessa és determinar, per mitjà de l'anàlisi de les interaccions que es donen en aquesta relació de servei específica, de quina manera els rols del servidor i de l'usuari —i les competències que aquests rols diferents comporten— influeixen en la coproducció del servei i com els diferents marcs comunicatius de les persones que hi interactuen condicionen la percepció que els participants tenen de la interacció.

A més, en tant que partim de la percepció inicial que es tracta de situacions profundament asimètriques, ens interessa veure com els participants gestionen aquesta distribució desigual de l'autoritat, especialment quins efectes té en la construcció de les identitats de servidors i usuaris. I, per últim, ens interessa poder demostrar que tot i aquesta desigual distribució de poder, ambdós participants cooperen activament en la producció del servei.

D'altra banda, com que el que volem és analitzar les pràctiques comunicatives que tenen lloc en el si de l'organització, hem de tenir en compte que aquesta realitat comunicativa no es redueix a la relació amb els usuaris sinó que les relacions dels servidors amb la direcció o les que s'estableixen entre els mateixos servidors, o amb altres professionals vinculats a la gestió del fet migratori (funcionaris de les oficines d'Estrangeria, policies, serveis socials...) tenen un pes central en la configuració de les identitats professionals dels servidors.

Per tant, aquest estudi també se situa dins del que s'ha anomenat l'*anàlisi del discurs*, en el sentit que l'entenen el membres del Cercle d'Anàlisi del Discurs, com "*l'estudi de qualsevol realització de la llengua, produïda per parlants concrets, amb una intencionalitat i dins d'un context*" (1997: 21).

El fet de parlar no és només un procés de transmissió d'informació sinó que comporta la implicació cooperativa de dos o més persones i, per tant, s'ha d'entendre com un tipus d'acció social. Parlem per aconseguir determinats objectius i per fer-ho disposem de diferents recursos, desenvolupem

determinades estratègies per aconseguir les metes que ens hem proposat. Aquests recursos són fruit de la nostra pertinença a un entorn cultural i social determinat, és per això que en les interaccions comunicatives també s'evidencien les relacions de poder i de solidaritat que configuren les estructures socials. Per tant, com diuen Calsamiglia i Tuson, l'anàlisi del discurs no s'ha d'entendre només com una pràctica investigadora sinó també com un *instrument d'acció social*,

*“ya que permite desvelar los (ab)usos que, desde posiciones de poder, se llevan a cabo en muchos de estos ámbitos y que se plasman en los discursos: estrategias de ocultación, de negación o de creación del conflicto; estilos que marginan a través del eufemismo o de los calificativos denigrantes, discursos que no se permiten oír o leer.”* (1999: 26)

Aquesta capacitat de l'anàlisi del discurs d'explicar el que s'amaga darrere dels diversos usos que es fa del llenguatge en els diferents àmbits socials, de mostrar com s'utilitza com a mecanisme de dominació, de control, d'ocultació de determinades realitats socials... el configura com un eficaç instrument de transformació social.

Tanmateix, aquesta vinculació a l'anàlisi del discurs, que s'ha d'entendre circumscrita al marc antropològic de la recerca, posa de manifest el caràcter interdisciplinar i ampli de l'enfocament escollit per fer front al repte que ens plantejem, i que és conseqüència directa de la complexitat mateixa que presenta l'estudi de l'ús de la llengua per part dels parlants d'una comunitat determinada.

Per a Verschuren (1999), el caràcter interdisciplinar formaria part indissoluble d'una perspectiva pragmàtica<sup>5</sup> dels estudis del llenguatge que

---

<sup>5</sup> Verschuren entèn la pragmàtica com “*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 sí misma en: ¿Cómo funciona el lenguaje en la vida de los seres humanos?*” (1999: 43)

pretén il·luminar la relació entre el llenguatge i la vida humana en general. Aquesta perspectiva pragmàtica, per tant, vincularia la lingüística amb la resta de les humanitats i de les ciències socials. Com diu aquest autor:

*“La principal función de la pragmática lingüística en el paisaje académico de las ciencias relacionadas con el lenguaje podría ser, entonces, asegurarse que hay un punto de convergencia para las diversas tareas interdisciplinarias, una imagen global contra la cual se puede medir la relevancia total de esfuerzos más específicos y desde la cual surgirá la necesidad de líneas específicas de investigación.” (1999: 42)*

Aquesta perspectiva pragmàtica és també la que orienta la nostra recerca i la que defineix el fil conductor de la construcció d'una proposta analítica que des de l'antropologia incorpori les categories i les tècniques de la pragmàtica, l'anàlisi del discurs o l'anàlisi de la conversa, en general de les diferents disciplines que han fet de l'ús de la llengua el seu objecte d'estudi.

Evidentment, l'objectiu darrer d'aquest enfocament analític és l'establiment de propostes de transformació de les interaccions de servei a partir d'una millor comprensió del què passa en la interacció, d'un millor coneixement de les relacions ordinàries que s'estableixen entre els servidors i els usuaris en aquestes relacions de servei. Amb això ens volem refermar en la nostra voluntat que aquesta recerca repercuteixi positivament en les parts implicades.

Un bon coneixement del procés de construcció de la identitat professional del servidor i de les competències vinculades al desenvolupament de la seva tasca d'assessorament ens permetrà abordar l'elaboració de propostes formatives que busquin millorar la seva capacitat de realitzar de manera eficaç la seva activitat professional. D'altra banda, això també tindrà conseqüències positives —com ja ha esdevingut al llarg de la recerca i com veurem més endavant— en la manera com la mateixa organització de la qual depenen les diferents oficines d'assessorament assumeix las tasca que

realitzen els seus treballadors i en la necessitat d'incorporar els aspectes comunicatius en les polítiques formatives adreçades al seu personal. I, per últim, és evident que una millora de la capacitat professional dels servidors i de la mateixa organització redundarà, sense cap dubte, en una millora de l'atenció que reben els usuaris, en definitiva, en un "apoderament<sup>6</sup>" de la part més feble de la relació.

En definitiva, i com a cloenda a aquest apartat, aquest treball pretén donar resposta a les següents qüestions:

a) Pel que fa a l'organització i la construcció del saber professional

Com analitzar les pràctiques comunicatives en el si d'una organització complexa com ho és el CITE? De quina manera podem posar de manifest les interrelacions que s'estableixen entre les pràctiques que es donen cara al públic i la resta de pràctiques comunicatives que tenen lloc en el si de l'organització, en concret les que tenen lloc entre els servidors i els responsables de l'organització? Quins elements intervenen en la construcció i reactualització del coneixement professional dels servidors?

b) Pel que fa a la relació de servei entre servidor i usuari

Si partim de la hipòtesi que la relació que s'estableix entre servidors i usuaris és clarament asimètrica, amb els servidors ocupant la posició alta i els usuaris la baixa, de quina manera això es reflecteix en les pràctiques discursives dels dos interlocutors al llarg de la interacció? Com afecta aquesta divergència de poder, si és que es dóna, en la coproducció del servei?

---

<sup>6</sup> L'apoderament (*empowerment*) fa referència al procés social que pretén que els individus incrementin el control sobre les seves pròpies vides (també pot estendre's a comunitats o grups socials determinats). Es tracta d'un procés multidimensional ja que té a veure amb aspectes sociològics, psicològics, econòmics... dels individus. Aquest concepte està vinculat a les lluites de drets civils dels afroamericans, a la teoria feminista (Carolina Moser va popularitzar el concepte a partir dels anys 80 del segle passat), però també és present a la proposta d'educació popular de Paulo Freire o en els idearis de diversos moviments socials que han fet de la lluita contra la discriminació i la marginalització de diferents grups socials el seu objecte d'atenció.

c) Pel que fa als resultats de la recerca

Com podem fer que la recerca repercuteixi positivament en les parts implicades, especialment en aquella que ocupa la situació baixa en la interacció? És a dir, de quina manera podem millorar la capacitat dels servidors de realitzar de manera eficaç la seva feina i que això repercuteixi en una millor atenció dels usuaris?

### **3. Organització del treball**

Pel que fa a la seva estructura, el treball es configura de la següent manera: a continuació d'aquest capítol introductori, en la Part I, es mostren les diferents aportacions que han bastit la base teòrica i metodològica d'aquesta recerca, amb una especial incidència en el seu caràcter interdisciplinar. En aquest sentit, en el primer capítol es desenvolupa el marc teòric, que s'inicia amb la presentació del nou plantejament interaccionista imperant en moltes de les disciplines implicades en l'estudi de les llengües i les opcions metodològiques que aquesta aposta comporta. Així, des del marc de l'antropologia, i en concret des dels estudis de l'etnografia de la comunicació, es basteixen els elements fonamentals de la present recerca, fent èmfasi en el caràcter contextualitzat de l'ús del llenguatge i en l'establiment de l'esdeveniment comunicatiu com l'element central de l'anàlisi lingüística. Això es posa de manifest en la nostra opció pel model SPEAKING de Hymes (1964) com l'instrument descriptiu de l'esdeveniment comunicatiu objecte d'anàlisi d'aquesta recerca, ja que aquest model permet fer-se una idea de la complexitat dels factors que cal tenir en compte si ens plantejem l'estudi del llenguatge com a part de la vida social.

A partir de la consideració del caràcter contextual dels estudis del llenguatge que defineix el nou enfocament interaccionista, però especialment pel seu caràcter interdisciplinar, en aquest capítol es presenten altres disciplines que han aportar elements significatius en la construcció del nostre model teòric i metodològic. Aquesta presentació, en la mateixa línia que ho fan Sarangi i

Roberts (1999), s'ha fet sobre la base de les diferents dimensions que, segons Duranti i Goodwin (1992), configuren el context: el marc físic i psicosocial; el comportament discursiu, que inclou la comunicació no verbal i l'ús de l'espai; la llengua com a context, i el context extrasituacional. Així, a més dels elements teòrics i metodològics aportats des de l'etnografia de la comunicació per analitzar els usos lingüístics que tenen lloc en el si d'un determinat àmbit cultural —en el nostre cas les pràctiques comunicatives que tenen lloc en el si de les oficines del CITE— en aquest capítol es presenten les aportacions que des de disciplines com ara l'etnometodologia, l'anàlisi de la conversa, la pragmàtica, la sociolingüística interaccional o l'anàlisi del discurs han configurat el corpus teòric i metodològic emprat per analitzar els aspectes discursius de les relacions de servei que s'estableixen entre els servidors del CITE i els seus usuaris.

Aquestes *relacions de servei* les entenem en el sentit que ho fa Goffman (1961: 320), ja que posen en contacte una persona que presta un servei especialitzat amb una sèrie d'individus, amb els quals ha d'establir una comunicació personal directa per poder dur a terme la seva tasca d'assessorament. Aquesta relació entre servidor i usuari, aquest *servei de reparació* en paraules de Goffman, comporta —com ho posen de manifest els estudis de Joseph (1988)— el mestratge per part del servidor d'un seguit de competències (tècnica, contractual i ritual) que es configuren com un instrument molt útil d'anàlisi de la tasca del servidor. Al mateix temps, aquestes competències també ens permeten definir una estructura temàtica que esdevé un marc interpretatiu bàsic per analitzar la interacció entre servidor i usuari, entesa com un procés cooperatiu de producció de sentit, i permet posar de manifest el procés de construcció dels respectius rols comunicatius dels dos participants.

Per últim, en aquest capítol també es posa de manifest l'aposta per una, en paraules de Geertz (1973), *descripció densa* de l'esdeveniment comunicatiu objecte d'anàlisi. A partir d'aquest concepte i des del marc dels estudis de parla a la feina, Sarangi i Roberts (1999) reprenen la perspectiva dramaturgic de Goffman (1959), en concret els conceptes de regió anterior

(*frontstage*) i de regió posterior (*backstage*), per determinar els àmbits d'anàlisi de les pràctiques comunicatives en els centres de treball. Des d'aquest punt de vista, aquests autors destaquen la distorsió que suposa un excessiu interès pel *frontstage*, per l'escenari en què té lloc l'actuació, i aposten per una mirada més global en les recerques de parla a la feina que tingui en compte les interdependències que s'estableixen entre les dues regions, entre l'escenari i els bastidors. Finalment, pel que fa a les aportacions teòriques, el capítol també recull algunes aportacions crítiques que posen de manifest els efectes que en les recerques de parla a la feina té un interès excessiu pels aspectes discursius.

El capítol acaba amb la presentació del model d'anàlisi emprat en la recerca elaborat sobre la base dels elements teòrics i metodològics recollits de totes aquestes disciplines, que comparteixen la *perspectiva pragmàtica*, en paraules de Verscheuren, i que, com hem vist en l'apartat anterior, és la que orienta la nostra recerca. Aquesta proposta pretén una aproximació densa als esdeveniments comunicatius que tenen lloc en el si del CITE, que té en compte no tan sols el que succeeix en l'escenari de l'organització, és a dir, en les interaccions entre servidors i usuaris, sinó que també incorpora una aproximació al que succeeix en els bastidors de l'organització, lloc on es construeix la identitat professional dels servidors.

En el capítol 2 d'aquesta primera part es presenta el corpus de dades que constitueix l'element central de la recerca i s'exposa la metodologia emprada en la seva recollida i anàlisi, així com les característiques tècniques dels recursos emprats. Aquestes dades, majoritàriament discursives, s'han recollit principalment en la regió anterior de l'organització, ja que les pràctiques que aquí s'hi donen —els assessoraments servidor-usuari— són les que defineixen l'objectiu prioritari de l'actuació de l'organització. Tot i això, la voluntat d'un tractament global de les pràctiques comunicatives de l'organització fa que, com hem dit, també la seva regió posterior, els bastidors de l'actuació, s'incorpori a l'anàlisi d'aquestes pràctiques.



Tanmateix, la complexitat de les pràctiques discursives que tenen lloc en el si de l'organització objecte d'anàlisi comporta la necessitat d'acotar l'àmbit de la recerca. En aquest sentit, en el capítol també s'argumenten els criteris de selecció dels àmbits concrets en què s'han recollit les dades discursives i dels mateixos participants en aquestes interaccions. D'altra banda, també s'hi presenten els recursos metodològics i tècnics emprats tant en la recollida de les dades com en el seu posterior tractament. Cal destacar que el caràcter antropològic de la recerca fa de l'observació participant l'element central tant pel que fa a la delimitació dels àmbits significatius d'anàlisi com en la mateixa configuració del corpus de dades. Aquest corpus està constituït per diferents tipus de dades: informació escrita rellevant (documents sindicals, recull de premsa, documents oficials d'estrangeria, documentació diversa del CITE...), enregistraments (assessoraments entre servidors i usuaris, entrevistes amb servidors, usuaris i responsables de l'organització, reunions de coordinació...) i altres dades relacionades amb el treball de camp (fotografies de les oficines, descripcions dels contextos físics, comentaris dels informants en contextos no formals, anotacions en el diari de camp...).

Pel que fa al tractament de les dades, en el capítol també s'hi presenten els criteris de selecció de les interaccions que són objecte d'anàlisi detallat en aquesta recerca i les característiques tècniques dels recursos emprats en l'anàlisi de les dades. En aquest sentit, en tant que les transcripcions detallades dels assessoraments entre servidors i usuaris constitueixen un element central de la recerca, també s'hi exposen els criteris de transcripció emprats.

Un cop feta aquesta descripció de la configuració del corpus i del tractament posterior d'aquestes dades, el capítol també introdueix alguns elements de reflexió sobre el paper de l'observador en la recerca etnogràfica. En concret, es tracten les dificultats que comporta analitzar les pràctiques comunicatives d'altres a partir de les pròpies pràctiques comunicatives i, com a conseqüència d'això, es planteja la necessitat de relativitzar les valoracions que fem d'aquestes observacions. Però també, es reflexiona sobre altres

aspectes bàsics vinculats al treball etnogràfic, com ara el desarrelament de l'etnògraf que desenvolupa la seva recerca en el propi entorn cultural, la influència de l'investigador sobre les dades que pretén recollir o les consideracions ètiques sobre els efectes que aquestes recerques tenen sobre els nostres informants. En aquest sentit, el diari de camp de l'investigador esdevé un eficaç recurs per contextualitzar aquestes qüestions en la recerca realitzada. D'altra banda, en el capítol també es reflexiona sobre la metodologia de la recollida de dades que s'ha utilitzat, especialment el paper de l'ús de les entrevistes com a mecanisme d'accés a la regió posterior de l'organització, però també a la dels informants clau o la del mateix investigador. Des d'aquest punt de vista, l'investigador es transforma ell mateix en part de la investigació.

En últim lloc, el capítol introdueix el concepte de *recerca-acció* i com la recerca en curs, en tant que ha implicat una reflexió per part dels informants, i de la mateixa organització en el seu conjunt, sobre les seves pràctiques comunicatives quotidianes, ha esdevingut ella mateixa una *recerca-acció* ja que ha incorporat a la voluntat de canvi social de l'investigador la implicació directa dels protagonistes de la recerca en la millora de la seva activitat professional quotidiana.

Aquesta primera part acaba amb un capítol que recull de manera sintètica un glossari dels conceptes, categories i disciplines que han configurat el model analític i metodològic d'aquesta recerca.

A continuació s'inicia la Part II d'aquest treball en què es presenta l'anàlisi de les dades recollides a partir del model analític presentat en l'apartat 1.6 de la primera part. Així, aquesta anàlisi s'estructura en dos grans blocs, segons les pràctiques comunicatives tinguin lloc a la regió anterior o escenari, o a la regió posterior o bastidors de l'organització.

En aquest sentit, el capítol 1 d'aquesta segona part tracta de les pràctiques comunicatives de l'escenari i s'inicia amb la descripció etnogràfica de l'esdeveniment comunicatiu a analitzar per mitjà del model SPEAKING,

elaborat per Hymes (1964, 1972), que permet posar de manifest la complexitat dels factors que constitueixen els esdeveniments comunicatius, en el nostre cas les sessions d'assessorament, enteses com un esdeveniment de parla rellevant del nostre entorn cultural. A continuació, es desenvolupa una anàlisi detallada de la dinàmica conversacional dels quatre assessoraments objecte d'estudi. Aquesta anàlisi posa l'atenció en els elements essencials amb què els participants construeixen el seu contracte comunicatiu, que defineix les prerrogatives i les restriccions de cadascun d'aquests participants en el desenvolupament de la interacció i que, en definitiva, condicionen la configuració de les seves respectives identitats com a servidor i com a usuari. Des d'aquest punt de vista, l'anàlisi de la dinàmica conversacional es desenvolupa a partir de l'estudi de tres dimensions fonamentals: la *dimensió interlocutiva*, la *dimensió temàtica* i la *dimensió enunciativa*.

La *dimensió interlocutiva* s'interessa per l'ús que cada participant fa de l'espai interlocutiu, és a dir, en el *quant* (*el capital verbal*) però també en el *com* (*els modes de presa de paraula i els rols comunicatius*). D'altra banda, la *dimensió temàtica* ens permet veure com la interacció s'organitza de manera estructurada i com els protagonistes es mouen dins d'aquesta estructuració temàtica. Per últim, la *dimensió enunciativa* ens mostra la manera com els protagonistes de la interacció s'impliquen en el que diuen, quina és la imatge que volen transmetre sobre la seva persona, les seves intencions... Per fer-ho, s'analitzen les marques subjectives que els participants deixen inscrites en el discurs (*les modalitats enunciatives i els modes d'estructuració del discurs*), però també la manera com servidor i usuari gestionen les seves imatges i les dels seus respectius interlocutors (*les estratègies de cortesia*).

A continuació, en el capítol 2 es mostra l'anàlisi dels *bastidors* de l'organització, que representa una aproximació al marc extrasituacional de referència que defineix el context en què es desenvolupen les interaccions entre els servidors del CITE de CCOO de Catalunya i els seus usuaris, però també al procés de construcció de la identitat professional dels servidors. En

concret, en el capítol es mostren les reflexions que els mateixos servidors fan sobre la seva feina i sobre el marc organitzatiu i administratiu en què s'emmarca la seva activitat professional, però també les dels mateixos responsables de l'organització. D'altra banda, aquest capítol ens permet copsar de primera mà l'opinió que els mateixos usuaris tenen sobre l'assessorament que reben en les oficines del CITE, però també com es veuen ells mateixos en la seva condició d'*immigrants*. Per últim, es presenta el marc institucional i legal en què s'emmarca la feina desenvolupada pel CITE i els seus efectes sobre els usuaris, en tant que estrangers extracomunitaris.

A continuació, en el capítol 3 d'aquesta segona part es presenta una anàlisi completa dels aspectes conversacionals d'un dels assessoraments que han configurat el corpus de dades d'aquesta recerca. Amb això, es vol mostrar de manera detallada el procediment analític emprat en aquesta recerca i la seva potència explicativa.

Un cop acaba l'anàlisi de les dades, l'apartat dedicat a les conclusions recull els resultats de l'anàlisi realitzada, a més d'algunes reflexions sobre l'enfocament utilitzat i la proposta de noves línies d'investigació obertes amb aquesta recerca. Finalment, es recullen les referències bibliogràfiques i els annexos, on es poden consultar les transcripcions dels enregistraments fets a les oficines del CITE i de les entrevistes realitzades als servidors, als responsables del CITE i als seus usuaris que han estat objecte d'anàlisi en aquest treball. A més, també s'hi pot consultar un model de la fitxa estadística emprada pels servidors per recollir les dades personals dels usuaris que constitueixen, com veurem més endavant, un element central per justificar la seva activitat professional davant de l'organització.

I per acabar, esmentar que al llarg del treball es presenten diferents fragments de les transcripcions de les sessions d'assessorament enregistrades, però també de les entrevistes a servidors, usuaris i responsables de l'organització, i de les anotacions que hem realitzat en el diari de camp. Aquests fragments s'identifiquen amb les lletra (a) per als

assessoraments, (e) per a les entrevistes i (d) per a les anotacions del diari de camp, seguides del número corresponent de cada relació de cites. D'altra banda, les cites a peu de pàgines i les imatges, gràfics i taules, han estat numerades per capítols.