

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

## **PART I: EL MARC TEÒRIC I METODOLÒGIC**

---



---

## El marc teòric

*“És difícil per a un lingüista modern limitar-se als seus temes tradicionals. A menys que no tingui imaginació, no pot sinó compartir algun o tots els interessos mutus que uneixen la lingüística amb l’antropologia i la història de la cultura, amb la sociologia, amb la psicologia, amb la filosofia i, més remotament, amb la física i la fisiologia.”*

Edward Sapir (“The status of linguistics as a science”, 1929: 161)

Des de mitjans del segle passat, diverses disciplines, tant de la lingüística com de la sociologia o l’antropologia han mostrat cada cop més interès en l’estudi de les llengües des d’un punt de vista més social, interactiu i pragmàtic. Aquest gir lingüístic de les ciències socials es basa en la consideració que el llenguatge serveix per a alguna cosa més que per posar noms al món. És a dir, totes aquestes noves corrents tenen en comú la consideració que el llenguatge pot ser utilitzat per dur a terme accions socials i que parlar és una acció social. Totes mostren interès en analitzar què succeeix en instàncies d’interacció microsocials. Totes prenen en consideració el paper del context en la producció del sentit. Totes elles mostren interès en l’anàlisi de les interaccions en el seu context de producció natural i aposten per una visió empírica i naturalista de la recollida de dades i en la descripció minuciosa de què passa en la interacció. El centre d’interès d’aquestes noves orientacions es trasllada a la situació d’interacció en tant que és a la interacció social on s’actualitza la llengua, així com l’estructura i l’organització social.

Aquest plantejament comporta una renovació metodològica en funció de les noves prioritats que aquest nou enfocament interaccionista imposa. Kerbrat-Orecchioni (1990: 37-54) resumeix aquestes opcions metodològiques en els següents 5 punts:

1. Prioritat per les formes dialogals de producció discursiva.
2. Prioritat de l'estudi del funcionament oral de la llengua.
3. Rehabilitació de l'empirisme descriptiu i la preocupació per treballar amb corpus autèntics i escrupolosament transcrits.
4. Consideració de la comunicació com un tot integrat, cosa que implica l'estudi dels elements verbals i no verbals.
5. Enfocament interdisciplinari que afecta diferents ciències socials com ara la psicologia, la sociologia, l'etnografia i l'etologia de les comunicacions.

Aquests cinc punts també ens serveixen per mostrar el rerafons teòric en què ens hem basat per realitzar aquesta recerca, com podrem veure al llarg d'aquest capítol. També ens permetran resseguir pas a pas les dimensions i les categories que conformaran el model analític de què ens hem dotat per aprofundir en la comprensió del funcionament de les relacions de servei estudiades, i especialment, dels processos de construcció i de cogestió de les respectives identitats dels participants en aquestes relacions de servei.

En definitiva, com veurem a continuació, ens plantejem elaborar un model d'anàlisi amb un caràcter eminentment interdisciplinari, que reculli aquest nou gir interaccionista, social i pragmàtic en el marc dels estudis etnogràfics. Amb això, aquesta recerca es vincularia als estudis d'antropologia lingüística, en el sentit que Duranti dóna a aquesta disciplina. Aquest autor, destacant el seu caràcter plenament interdisciplinari, considera que

*“la singularidad de la antropología lingüística reside [...] en su interés por los hablantes como actores sociales, en el lenguaje como condición y resultado de la interacción social, en las comunidades de habla como entidades*

*simultáneamente reales e imaginarias cuyas fronteras están constantemente rehaciéndose y renegociándose a través de miles de actos de habla.” (1997: 25)*

### **1.1 La comunicació des d'una perspectiva antropològica**

Fins a principis dels anys 70 la conversació no crida l'atenció dels antropòlegs com a àmbit d'estudi, tot i la importància que tenia com a font de coneixement de les pràctiques culturals i l'organització social d'una comunitat. Les seves relacions amb el llenguatge es fixaven més en les paraules o les proposicions (p.e. sobre parentiu) o en els mites o llegendes que es relataven d'un individu a un altre, moltes vegades el mateix etnògraf. Malgrat això, per a Roulet (citada per Kerbrat-Orecchioni, 1990: 57), l'interès dels antropòlegs en la necessitat d'estudiar l'ús del llenguatge en el seu context de situació i d'aproximar les recerques lingüístiques a les recerques antropològiques, etnogràfiques i sociològiques és present en l'obra de Boas, de Sapir, de Malinowski, de Firth i de Hymes.

Boas (1911) ja va plantejar el caràcter inconscient dels processos lingüístics i la necessitat de conèixer i compartir la vida dels pobles per conèixer de veritat una llengua. Amb això s'establí el paper central de l'observació participant i la importància de l'ús espontani de la llengua en els estudis lingüístics en àmbits culturals concrets. Però és Sapir qui desenvolupa les idees de Boas i estableix les bases de l'antropologia lingüística, ja que considera

*“... that language is a perfect symbolism of experience, that in the actual context of behaviour it cannot be divorced from action and that it is the carrier of an infinitely nuanced expressiveness are universally valid psychological facts.” (1932: 12)*

Sapir posa l'accent en l'estudi del comportament dels individus en situacions d'interacció, ja que com diu: "*The 'real word' is to a larger extent unconsciously built up on the language habits of the group*" (1929: 162). Aquest autor va observar el significat cultural de l'elecció lingüística quan el parlant té més d'una possibilitat. També va explicar els canvis lingüístics com a conseqüència del contacte històric i cultural dels pobles i es va interessar en la influència de les dinàmiques culturals en la configuració del llenguatge.

D'altra banda, Duranti (1997: 293-295) destaca la importància que tenia per a Malinowski el coneixement de la llengua dels pobles objecte d'estudi de l'antropòleg com un element bàsic per "*captar el punt de vista del nadiu, la seva visió del món*". Tanmateix, en el desenvolupament de les seves investigacions comprova que la traducció literal de les expressions lingüístiques no ens permet entreveure el sentit en què el parlant les usava. Per a Malinowski, un oient, que suposem familiaritzat amb el llenguatge, però no amb la cultura dels nadius, que volgués comprendre el sentit d'un enunciat primer hauria d'informar-se sobre la situació en què van ser pronunciades aquestes paraules (1923: 315).

La teoria etnogràfica del llenguatge elaborada per Malinowski posa l'èmfasi en la necessitat de contextualitzar els estudis del llenguatge de pobles que viuen en un entorn cultural diferent i que es concreta en el concepte de *context de situació*, que entén com

*"una expresión que indica por un lado que la concepción de contexto debe ser ampliada y por otro que la situación en que se profieren las palabras nunca puede ser pasada por alto como impertinente para la expresión lingüística. Vemos cómo la concepción de contexto debe ser substancialmente ampliada para que nos rinda su plena utilidad. En efecto, debe quebrar los límites de la mera lingüística y ser transportada al análisis de las condiciones generales bajo las cuales se habla una lengua."* (1923: 320)

Aquest concepte posa de manifest la importància que per a Malinowski té la situació en què s'emeten les paraules per a la comprensió del seu veritable sentit. De fet, per a aquest autor, "*en la realidad de una lengua hablada viviente, la expresión no tiene significado, excepto en el contexto de situación*" (1923: 322). Aquesta teoria la desenvolupa en el segon volum de *Coral Gardens and Their Magic* (1935). Per a Malinowski (1923), la llengua té un paper fonamental en el desenvolupament pragmàtic de la cultura humana, i en aquesta obra supera la divisió plantejada a *The Problem of Meaning in Primitive Languages* (1923) entre llengües "primitives", que servien per fer coses, i les llengües civilitzades, destinades bàsicament a transmetre pensaments i planteja que l'ús pragmàtic d'enunciats és propi de qualsevol llengua.

Per a Duranti, però també per a Kerbrat-Orecchioni<sup>1</sup>, les aportacions de Malinowski sobre la visió etnogràfica de la llengua anticipen moltes idees que seran la base de la pragmàtica com a estudi interdisciplinar. Però especialment, el caràcter contextual dels usos lingüístics defensat per Malinowski va establir les bases per al desenvolupament de l'antropologia lingüística, que s'inicia, en paraules de Buxó,

*"con un marcado interés por el habla como una vía de comunicación con las culturas y en las culturas. El comportamiento comunicativo es un modo de acción que, asociado a actividades sociales concertadas, soluciona los problemas básicos de transmitir la cultura, así como coordinar y regular la sociedad"* (1983: 48).

---

<sup>1</sup> "Quant aux les conceptions de Malinowski, qui peuvent à certains égards paraître "caricaturales", ... elles racontent assez les préoccupations contemporaines pour que la lecture des *Jardins du corail* suscite un intérêt qui n'est pas de simple curiosité: théorie du langage-action (242 : "l'acte de parole (...) ne fonctionne pas comme expression de la pensée ou comme un instrument de communication de la pensée, mais en tant que segment de l'activité concertée), importance accordée aux phénomènes de contextualisation, et à la "communication phatique". KERBRAT-ORECCHIONI (1990: 57)



## 1.2. L'etnografia de la comunicació

És però, com hem dit, a partir del anys seixanta del segle XX quan s'aprofundeix en l'estudi etnogràfic de l'ús del llenguatge en el si de diversos grups humans, especialment en la determinació de les normes que regulen l'ús en les diferents situacions en què es troben abocats els individus que conformen una comunitat determinada en la seva vida quotidiana i com aquestes normes influeixen en la construcció de les seves identitats.

Amb la publicació de l'article "*The ethnography of speaking*", al 1962, Hymes estableix les bases d'una nova disciplina que centra el seu interès en analitzar el llenguatge com una part constitutiva dels sistemes culturals d'una comunitat lingüística determinada. I ho fa proposant el concepte de *competència comunicativa* com a resposta a la visió chomskyana del llenguatge. És a dir, davant del parlant ideal en una comunitat lingüística homogènia plantejat per Chomsky, Hymes posa el seu interès en el parlant real en una comunitat diversa:

*"La parole est un processus de communication à étudier dans son contexte social à la manière des ethnographes (...). Une communauté linguistique se définit non par une compétence linguistique idéale mais par une compétence communicative qui associe les ressources verbales de cette communauté et les règles d'interaction et de communication."* (citada per Kerbrat-Orecchioni, 1990: 59)

En aquest sentit, l'etnografia de la comunicació neix amb la voluntat de descriure com els parlants utilitzen el llenguatge en la seva vida quotidiana i en concret quines són les normes que regeixen les interaccions dins d'una societat donada. I per fer-ho, Hymes (1964) considera que l'anàlisi lingüístic ha de tenir en compte els diferents elements constitutius dels esdeveniments comunicatius, és a dir, cal

*“...take as context a community, investigating its communicative habits as a whole so that any given use of channel and code takes its place as but a part of the resources upon which the community draws.” (1964: 3)*

En definitiva, Hymes desplaça el focus d'atenció de l'acte lingüístic pròpiament dit a l'acte social en què aquest acte lingüístic té lloc, com ho posa de manifest en la definició que, anys més tard, fa de l'objecte de l'etnografia de la comunicació:

*“to explain the meaning of language in human life, and not in the abstract, not in the superficial phrases one may encounter in essays and textbooks, but in the concrete, in actual human lives.” (1972: 41)*

D'altra banda, el concepte de competència comunicativa, que com hem vist esdevé un element central per a aquesta nova disciplina, és objecte d'una nova definició, elaborada conjuntament per Gumperz i Hymes (1972), que amplia aquest concepte i el planteja com:

*“what a speaker needs to know to communicate effectively in culturally significant settings. Like Chomsky's term on which it is patterned, communicative competence refers to the ability to perform. An attempt is made to distinguish between what the speaker knows —what his inherent capacities are— and how he behaves in particular instances. However, whereas students of linguistic competence seek to explain those aspects of grammar believed to be common to all humans independent of social determinants, students of communicative competence deal with speakers as members of communities, as incumbents of social roles, and seek to explain their use of language to achieve self-identification and to conduct their activities.” (1972: vii)*

Per a Saville-Troike (1982: 2), l'estudi de la competència comunicativa, però també dels mecanismes per mitjà dels quals els membres d'una comunitat lingüística adquireixen aquesta capacitat de comunicar de manera apropiada en les diferents situacions a què es veuen confrontats, definiria de manera clara l'objecte d'estudi de l'etnografia de la comunicació. Per a aquesta autora, aquest coneixement inclou no només les normes de comunicació (lingüístiques i sociolingüístiques) i les normes compartides d'interacció, sinó també les normes culturals i altres coneixements vinculats al context i als continguts dels esdeveniments de parla i dels processos interactius.

Aquest canvi d'orientació és concreta en l'establiment de l'*esdeveniment comunicatiu* —que Hymes defineix com “*activities, or aspects of activities, that are directly governed by rules or norms for the use of speech*” (1972: 56)— com l'element central d'anàlisi per als etnògrafs de la comunicació. Per a Duranti, la centralitat de l'estudi de l'esdeveniment comunicatiu com a unitat d'anàlisi en la proposta de Hymes posa de manifest el seu interès en “*conectar las especificidades del uso del lenguaje con la comunidad dentro de la cual dichos usos tienen lugar, son interpretados y reproducidos*” (1997: 385).

A partir dels factors constitutius de l'esdeveniment de parla proposats per Jakobson (1960), Hymes confecciona un esquema dels diferents elements que componen els esdeveniments comunicatius<sup>2</sup> i els va agrupar, com a recurs mnemotècnic, formant el terme SPEAKING, en referència a l'acrònim format per les inicials dels 8 components en anglès: *Situation, Participants, Ends, Act sequences, Key, Instrumentalities, Norms, Genre* (situació, participants, finalitats, seqüència d'actes, clau, instruments, normes i gènere).

Per a Duranti (1997), el model SPEAKING de Hymes posa de manifest la voluntat d'aquest autor d'oferir una idea dels diferents factors que intervenen en l'estudi del llenguatge en quant a part integrant de la vida social. Amb

---

<sup>2</sup> La proposta inicial de Hymes (1964) estava formada per vuit factors que posteriorment van créixer fins a setze (1972)

això, no tan sols amplia el nombre de components proposats per Jakobson sinó que en modifica l'orientació de l'anàlisi, que passa de centrar-se en el codi lingüístic com a element bàsic a interessar-se per la comunitat en què els esdeveniments de parla tenen lloc. O en paraules de Duranti:

*“La unidad de análisis deja de ser la unidad lingüística como tal, y se convierte en una **unidad social**<sup>3</sup> en la que se basa o integra el habla. Por tanto, a Hymes le preocupan menos las funciones del habla en el sentido de Jakobson y más, en cambio, el modo en que los diferentes aspectos de la interacción contribuyen a definir lo que se dice y cómo se dice.” (1997: 387)*

Des d'un punt de vista descriptiu, l'esdeveniment comunicatiu estava constituït dels següents components, segons el model ampliat elaborat per Hymes (citat per Tuson, (1995: 59-60)):

- SITUACIÓ
  - Localització espacial i temporal
  - Escena psicosocial
- 2. PARTICIPANTS
  - Característiques socioculturals
  - Relació entre ells / es
- FINALITATS
  - Metes / Productes
  - Globals / Particulars
- SEQÜÈNCIA D'ACTES
  - Organització i estructuració de la interacció
  - Organització del tema o dels temes
- CLAU
  - Grau de formalitat o informalitat de la interacció

---

<sup>3</sup> En negreta a l'original

- INSTRUMENTS
  - Canal
  - Varietat o varietats de parla
  - Cinèsia i proxèmia
- NORMES
  - Normes d'interacció
  - Normes d'interpretació
- GÈNERE
  - Tipus d'interacció
  - Seqüències discursives

A continuació, explicarem breument, a partir de la descripció que en fa Tuson (1995), seguint Hymes, en què consisteix cadascun d'aquests elements.

La *situació* s'ha d'entendre en un doble sentit: la *localització* espaciotemporal i l'*atmosfera psicocial*. La localització espacial fa referència tant a les fronteres externes, que delimiten el límits del lloc on es desenvolupa la interacció (en el nostre cas, l'oficina del CITE) com a les fronteres internes que tenen a veure amb l'organització interior de l'espai que afecta la comunicació (la taula del despatx). Pel que fa a les fronteres temporals, les externes serien les que defineixen l'inici i el final de l'assessorament, i les internes permetrien veure determinades seqüències internes d'aquest mateix assessorament.

L'*atmosfera psicocial* es refereix al fet que associem determinades organitzacions espaciotemporals a determinats fets comunicatius (una botiga ens remet a un tipus de interacció verbal menys formal del que ens suggereix el despatx d'un advocat o una entrevista de feina).

Els *participants* són totes les persones que són presents i participen d'una manera o altra en el desenvolupament de l'acció, prenguin la paraula o no (poden haver-hi observadors silenciosos, el comportament no verbal o la simple presència dels quals poden influir en la comunicació). Per cadascun

dels participants és convenient donar el major nombre de característiques pertinents possible des del punt de vista sociocultural i psicològic. Aquest element ens remet al concepte de marc participatiu (*participation framework*) de Goffman (1959) i a la distinció que fa entre els *participants ratificats*, aquells que estan directament implicats en la interacció, i els *testimonis (bystanders)* que escolten, però que són fora del joc interlocutiu.

Les *finalitats* es refereixen tant als objectius de la interacció com als resultats que se n'obtenen, que molt sovint no coincideixen amb els plantejaments inicials. Les finalitats poden ser de tipus social-institucional (el guariment d'un malalt en el cas d'una consulta mèdica) o particulars-individuals (que l'entrevista acabi al més aviat possible, per part del metge, o aconseguir la baixa laboral per part del malalt). Les finalitats dels participants en la interacció no tenen perquè coincidir i això fa que s'iniciï un procés de negociació que pot acabar amb la victòria d'un dels interactuants, en una solució intermèdia o en un conflicte sense resoldre.

La *seqüència d'actes* es refereix a l'estructura i a l'organització del que es va dient a la interacció. Per tant, tracta sobre la manera com el tema o temes es presenten, es desenvolupen o canvien al llarg de la interacció.

La *clau* té a veure amb el nivell de formalitat o informalitat de la interacció i permet caracteritzar les particularitats de la manera com es desenvolupa l'esdeveniment de parla: es pot passar d'una actitud seriosa a una més relaxada, d'un to íntim a un to distant....

Els *instruments* inclouen el *canal*, entès com el mitjà a través del qual circula el missatge; les *formes de parlar*, és a dir, la part del repertori verbal que s'escull (llengua, dialecte, registre...), i els elements *cinèsics* i *proxèmics* (gestos, postures...) També s'inclouen en aquest apartat totes les vocalitzacions que tenen una funció comunicativa (els *mm*, *ahà*...).

Pel que fa a les *normes*, cal tenir en compte tant les d'interacció (torns de paraula, encavalcaments, silencis...) com les normes d'interpretació, és a dir,

les que es refereixen als marcs de referència compartits que permeten interpretar adequadament el que s'ha dit i el que no s'ha dit. Com diu Tuson:

*“són els mecanismes en què es basen la indireccionalitat, les implicatures, la cortesia, les pressuposicions i que permeten als participants realitzar processos d'inferència per interpretar les intencions dels altres.” (1995: 63)*

El *gènere* es refereix al tipus d'activitat de llenguatge (conversa, consulta mèdica, entrevista de feina...). També inclou les seqüències discursives de l'activitat que estem descrivint (narració, descripció...).

Cal tenir en compte les relacions que s'estableixen entre aquests elements en un determinat esdeveniment de parla, és a dir, quins d'ells determinen els altres: per exemple, en el cas d'una relació de servei com la que aquí analitzem, els *participants* i les *finalitats* són els elements a partir dels quals s'estructuren tots els altres.

Aquesta proposta conforma un base analítica per acostar-nos a la descripció i explicació de qualsevol esdeveniment comunicatiu, que ens permetrà, en el nostre cas, realitzar la descripció etnogràfica de les interaccions analitzades, les sessions d'assessorament, enteses com un esdeveniment de parla rellevant del nostre entorn cultural. A més, tal com diuen els membres del Cercle d'Anàlisi del Discurs (1997), la descripció etnogràfica de l'esdeveniment cultural ens dotarà dels elements necessaris per realitzar una comparació intercultural, que, de fet, forma part dels objectius programàtics de l'etnografia de la comunicació, en tant que, per a aquests autors, l'objectiu dels estudis etnogràfics és

*“la descripció interna dels esdeveniments de parla que es donen en determinats grups socials o comunitats i la comparació amb d'altres, sobretot per determinar el grau de diferències culturals pel que fa a productes discursius concrets.” (1997: 26)*

En aquest sentit, en tant que les relacions d'assessorament són un esdeveniment de parla present de manera prou generalitzada en diferents comunitats lingüístiques i culturals arreu del món, aquesta anàlisi comparativa ens permetria posar de manifest les diferències i les similituds en la manera de concebre aquestes situacions discursives per part dels membres d'aquestes diferents comunitats. Aquesta informació esdevé un element de gran utilitat en una situació com l'actual en què les nostres societats són cada cop més diverses i confronten persones procedents de diversos marcs lingüístics i culturals, que poden donar lloc a incomprendiments o malentesos deguts a divergències en els hàbits comunicatius. Com diu Blum-Kulka,

*“las negociaciones sobre los significados pragmáticos son una parte esencial de la comunicación diaria, aun cuando los interlocutores comparten la lengua y la cultura. Pero cuando los interlocutores llegan a la situación comunicativa desde lenguas y culturas diferentes, es posible que las presuposiciones culturales y contextuales de ambos (así como los marcos interpretativos para los medios lingüísticos que señalan significados pragmáticos) no coincidan; por eso, la probabilidad de que se produzcan defectos en la comunicación es grande. A su vez, esto puede llevar a estereotipos negativos del otro, y tener graves consecuencias sociales para las relaciones intergrupales ulteriores.” (2000: 95)*

D'altra banda, des de la sociologia interaccional, Gumperz (1982) ha posat de manifest la subtilesa dels factors que poden donar lloc a problemes de comunicació en les comunicacions interètniques: les repercussions que poden comportar aquestes incomprendiments, aquestes divergències en les normes comunicatives —el que Gumperz anomena *moments incomfortables*— van més enllà de petits malestars en la comunicació, o de situacions còmiques o anecdòtiques, sobretot si el que està en qüestió és una entrevista de feina, un ajut assistencial, o com és el nostre cas,



l'assessorament legal a persones estrangeres que volen regularitzar la seva situació. En aquestes situacions, la *incomfortabilitat* pot tenir conseqüències força més dramàtiques per a les persones d'origen estranger, que es troben en una clara situació de desavantatge, ja que qualsevol infracció de les normes de comportament establertes en aquests contextos específics pot tenir greus repercussions personals.

### 1.3 Les dimensions del context: un enfocament interdisciplinar

Com hem vist, el nou enfocament interaccionista de les ciències socials ha comportat la prioritització de l'estudi del funcionament oral de la llengua i de les formes dialogals de producció discursiva. Aquests dos aspectes han posat sobre la taula la importància de la noció de context i, especialment, dels mecanismes que empren els participants per definir i construir la situació, és a dir, en paraules de Sarangi i Roberts (1999: 25), "*the methods used by participants to make sense of and actively construct a particular context*".

Des d'aquest punt de vista i si tenim en compte els treballs de Goodwin i Duranti (1992), podríem afirmar que en la configuració del context es poden diferenciar 4 dimensions diferents:

1. *"The setting or social and physical framework.*
2. *The behavioral environment which includes non verbal communication and use of social space.*
3. *Language as context where language calls up contexts and provides contexts for talk.*
4. *Extra situational context which draws on wider social, political and cultural institutions and discourses."* (1992: 6-8)

El context incorpora, doncs, el marc físic i temporal en què es desenvolupa la interacció, així com la dimensió psicosocial que d'aquesta localització o de l'entorn es fan els participants a l'esdeveniment. Per a Calsamiglia i Tuson

(1999), aquesta imatge mental que es fan els participants es configura com un marc d'actuació, com un entramat que restringeix i orienta sobre el comportament comunicatiu apropiat.

El comportament no verbal es refereix a tot el conjunt de factors no verbals —elements cinèsics, proxèmics i vocalitzacions, pel que fa al discurs oral, i els elements iconogràfics en l'escriptura—, que creen context i actuen com a indicis contextualitzadors que ajuden a interpretar el que s'ha dit.

El paper de la llengua com a context es posa de manifest en el fet que determinats usos lingüístics, com ara, el registre que s'utilitza, els diferents gèneres discursius, les marques de cohesió, la deixi... actuen com a generadors de context i com a guia d'interpretació.

Els factors extrasituacionals tenen a veure amb tots aquells coneixements previs, que considerem compartits amb els altres interlocutors, que ens permeten saber on estem i què està passant o què pot passar.

Tanmateix, és evident que el context és el producte dels interactuants i això fa que el gènere del discurs, el rol dels participants, la naturalesa de la localització espaciotemporal... siguin objecte de negociació al llarg de la interacció, i per tant, subjectes de canvi: el context al final de la interacció pot ser força diferent que el de l'inici.

D'altra banda, aquestes 4 dimensions del context plantejades per Duranti i Goodwin també ens permetran presentar algunes de les disciplines que han estat un referent per a la nostra recerca, i per extensió per a diverses recerques de parla a la feina, com han posat de manifest Sarangi i Roberts (1999: 25).

Com ja hem vist en els apartats 1.2 i 1.3 d'aquest capítol, des de l'antropologia, i especialment des de l'etnografia de la comunicació, s'ha posat de manifest la necessitat de connectar les pràctiques lingüístiques amb la comunitat dintre de la qual aquestes pràctiques són produïdes, interpretades i reproduïdes. Aquesta *contextualització* de l'ús del llenguatge

en el si d'una determinada comunitat lingüística es basa, com hem vist, en l'anàlisi dels esdeveniments comunicatius específics que la defineixen. Des d'aquest punt de vista, l'interès de les recerques etnogràfiques estaria vinculat amb els aspectes relatius a la localització, el marc sociotemporal i el context extrasituacional (*dimensions 1 i 4 de la proposta de Duranti i Goodwin*). Així, l'etnografia ens aportaria els referents teòrics i els instruments metodològics necessaris per analitzar els usos lingüístics que tenen lloc en el si d'un determinat marc institucional, en el nostre cas, les pràctiques comunicatives que tenen lloc en el si de les oficines del CITE. Com ha posat de manifest Cicourel:

*"Language and other social practices are interdependent. Knowing something about the ethnographic setting, the perception and the characteristics attributed to others, and broader and local social organizational conditions becomes imperative for an understanding of linguistic and non-linguistic aspects of communicative events."* (1992: 294)

D'altra banda, l'etnometodologia i l'anàlisi de la conversa han estat centrals en la configuració del marc teòric i metodològic d'estudi dels usos lingüístics. Com han posat de manifest els components del Cercle d'Anàlisi del Discurs, des de la consideració que *"l'ús de la llengua de cada dia, el llenguatge ordinari, «diu» la realitat social, la descriu i a l'hora la constitueix"* (1997: 27), els etnometodòlegs, i molt especialment els analistes de la conversa, s'han interessat en explicitar els procediments, regles i mètodes amb què els interlocutors ordenen, construeixen la seva activitat conversacional mentre la desenvolupen. És a dir, aquest interès dels analistes de la conversa en el caràcter estructural de la conversa —entesa com un procés continuat de coproducció que fa que els torns de paraula es vagin alternant d'un a l'altre interlocutor— ens vincularia aquesta disciplina amb la consideració de la llengua com a context (*dimensió 3 de la proposta de Duranti i Goodwin*). Com diu Kerbrat-Orecchionni, per als analistes de la conversa

*"les conversations apparaissent comme un lieu privilégié d'observation des organisations sociales dans leur ensemble, dont elles ne sont qu'une forme particulière, et particulièrement exemplaire: on y voit comment les participants recourent à des techniques institutionnalisées pour effectuer en commun la gestion des différentes tâches qu'ils ont à accomplir (assurer l'alternance des tours de parole, "réparer" les éventuelles défaillances de l'échange communicatif, conduire un récit ou une description, mener à bien la négociation des thèmes, de l'ouverture et de la clôture des conversations, etc.). Ce qui intéresse les tenants de l'analyse conversationnelle, c'est donc la "technologie de la conversation", telle qu'elle peut être dégagée à partir de l'observation minutieuse d'échantillons enregistrés."*  
(1990: 64)

Per a Coulon (1987: 77), les hipòtesis principals de l'anàlisi conversacional es poden resumir en la consideració que la interacció està organitzada estructuralment; que les contribucions dels participants d'aquesta interacció estan orientades contextualment —cosa que comporta que el procés d'ajustament de l'enunciat a un context sigui inevitable—, i en el fet que aquestes dues propietats es realitzen en cada detall de la interacció, de tal manera que cap aspecte no pot ser rebutjat per accidental o no pertinent.

És a dir, com els analistes de la conversa han posat de manifest (Drew, Heritage, 1992), les intervencions dels participants en una interacció no poden ser enteses sense tenir en compte el context en què aquestes tenen lloc (entenent aquest context tant l'àmbit concret immediat en què aquesta intervenció té lloc com l'entorn més ampli definit per l'activitat dins de la qual l'aportació té lloc). Però al mateix temps, les intervencions dels participants són renovadores del context. Amb cada aportació els participants condicionen la propera seqüència en tant que defineixen l'entorn immediat en què aquesta aportació té lloc. Amb això, també es va confirmant o

modificant el marc d'activitat en què aquestes intervencions tenen lloc. En aquest sentit, per a Drew i Heritage, s'abandona la perspectiva de marcs socials preestablerts que contenen els participants i s'opta, per

*“a dynamic approach in which “context” is treated as both the project and product of the participants’ own actions and therefore as inherently locally produced and transformable at any moment.”* (1992: 19)

Des d'un altre punt de vista, la pragmàtica centra el seu interès en la parla com a acció social, en el fet d'analitzar el llenguatge tal com es manifesta en les diferents situacions comunicatives concretes. És a dir, com diu Escandell, s'interessa pels principis que regulen l'ús real del llenguatge:

*“se ocupa de mensajes lingüísticos concretos, emitidos por un hablante concreto y dirigidos a un determinado destinatario en una situación comunicativa determinada, para conseguir un objetivo concreto.”* (1996: 226)

D'aquesta definició en sorgeixen dos aspectes importants: el caràcter contextualitzat del llenguatge i la consideració del parlar com a acció, és a dir, quan diem alguna cosa a algú estem intentant aconseguir alguna cosa, però al mateix temps, qui ens escolta interpreta el que li diem i elabora una resposta, que pot ser lingüística o no. Com plantegen Lomas, Osoro i Tuson, això fa que podem afirmar que ens trobem davant d'un *treball cooperatiu d'interpretació d'intencions* (1993: 32).

Tal com diu Escandell (1996), quan aprenem a parlar, a la vegada que aprenem les regles gramaticals que ens permeten construir les oracions, aprenem també una sèrie de coneixements referits a l'ús efectiu del llenguatge en funció dels objectius que volem aconseguir i de les situacions en què ens trobem. Així, podríem dir que la pragmàtica

*“tiene por objeto el análisis de todos los principios, conocimientos y estrategias que constituyen el saber —la competencia— comunicativo y que determinan el uso efectivo del lenguaje.”* (1996: 227)

Des de la perspectiva pragmàtica, com diuen Lomas, Osoro i Tuson, *“la lengua es su uso, y ese uso es siempre contextualizado”* (1993: 32). Aquest context s’ha d’entendre no només com el context físic on es desenvolupa l’acció sinó que incorpora elements molt diversos que formen part del bagatge de coneixements que es considera que comparteixen els participants de l’esdeveniment comunicatiu. Des d’aquest punt de vista, podríem afirmar que la pragmàtica estaria vinculada amb les quatre dimensions del context presentades per Duranti i Goodwin, que hem vist més amunt, però molt especialment amb la tercera, amb la llengua com a context.

La sociolingüística interaccional també es trobaria implicada en les quatre dimensions del context establertes per Duranti i Goodwin, en tant que, com diu Gumperz, l’objecte principal de la disciplina és

*“de montrer comment l’idéologie imprègne les pratiques discursives en situation face-à-face et produit un espace interactionnel dans lequel les processus sociolinguistiques inconscients d’interprétations et d’inférence conduisent à des conclusions différentes et rendent problématiques les interprétations.”* (1982: 9)

És a dir, l’interès central de la disciplina és analitzar els processos d’interacció en què els participants negocien les seves interpretacions, amb un especial interès en aquells que posen per davant persones que poden no compartir els mateixos hàbits comunicatius, i posar de manifest els efectes que els malentesos vinculats a aquestes divergències poden tenir sobre els participants, especialment aquells que ocupen la situació més baixa.

Per últim, l'anàlisi del discurs representaria la darrera de les disciplines que han aportat elements teòrics i metodològics a la nostra recerca. Segons els membres del Cercle d'Anàlisi del Discurs, aquesta disciplina està interessada, com la pragmàtica, en "*l'estudi de l'ús de la llengua, tant oral com escrit, tal com es manifesta en les pràctiques comunicatives d'una comunitat (1997: 21)*". En aquest sentit, estaria vinculat amb les quatre dimensions de l'enfocament de Duranti i Goodwin. Tanmateix, el fet que per als analistes del discurs, el marc ideològic, social, cultural en què les interaccions tenen lloc esdevé moltes vegades un recurs explicatiu del que succeeix en aquestes situacions situa el context extrasituacional com un element important d'aquesta disciplina. Cal esmentar que això no representa renunciar a una acurada anàlisi de la parla o el text.

## **1.4 La relació de servei com a procés cooperatiu**

### **1.4.1 Definició i característiques**

La relació de servei té unes característiques específiques que la diferencien d'altres interaccions comunicatives quotidianes. En general, es tracta d'una relació persona a persona, en què es dona una separació virtual (i a vegades real) dels participants i en què la distribució de rols suposa una assignació asimètrica de la capacitat de control sobre la interacció: normalment, el servidor té un major control sobre els torns de paraula i el desenvolupament de la interacció.

L'usuari s'ha de fer veure pel servidor, que molt sovint està ocupat per altres coses, ha de cridar la seva atenció. A no ser que la prestació de servei estigui definida per algun dispositiu d'espera —ser el següent de la cua o tenir una cita concertada— l'usuari ha d'aconseguir captar l'atenció del servidor. És pot donar la situació que el servidor estigui fent altres coses i vulgui defensar el seu espai de treball i que, per tant, eviti mirar l'usuari. Tanmateix, per a Joseph (1998a: 77), en el moment en què es creuen les mirades s'estableix un pacte, que compromet el servidor a atendre l'usuari

en un període prudencial de temps i que molt sovint és ratificat per un gest, un somriure o unes paraules: "ara mateix l'atenc".

Al mateix temps, cal tenir en compte que molt sovint, sobretot quan el servidor no es troba darrere del mostrador però pot observar què fa l'usuari, és la situació espacial de l'usuari (dempeus davant del mostrador, en actitud d'espera, cercant amb la mirada algú que l'atengui...) la que actua com un reclam del servidor. De fet, en general, com diu Merrit, no es produeix cap resposta per part dels servidors fins que l'usuari entra en la *zona de reclam o de posició* (citada per Goffman, 1971:155).

A continuació, un cop definits els papers de l'usuari i del servidor, és probable que hi hagi una obertura ritual i una fase interrogativa<sup>4</sup>: el servidor expressa la seva disponibilitat a prestar el servei, és la fase del "en què el puc servir?", a la qual segueix l'explicitació de la demanda per part de l'usuari. En certes ocasions la intel·ligibilitat és problemàtica: l'usuari té un problema que vol resoldre, una demanda a fer (sigui una queixa, una denúncia, un procediment administratiu, una sol·licitud d'ajut social o la reparació d'un electrodomèstic), molt sovint està nerviós o alterat; el servidor ha de registrar la demanda seguint un procediment administratiu, ha de demanar informació de l'usuari i molt sovint ho fa de manera lacònica i distant, fa preguntes a vegades allunyades del tema i que es poden considerar una intromissió en l'àmbit personal de l'usuari... Com diu Joseph,

*"entre quien hace una queja o denuncia y quien la registra es imposible que exista ninguna simetría, ningún lenguaje común, ninguna reciprocidad de perspectivas. De hecho, es lo único que reclaman a la vez los dos protagonistas — «¡Póngase en mi lugar!» (1998a: 107)*

El taulell (o la finestreta, la taula...) esdevé una barrera, un límit, estableix una frontera entre les dues parts, i com tal frontera és alhora límit i pont,

---

<sup>4</sup> "un service, en effet, c'est la réponse à une question et un agent de service, quelqu'un qui est susceptible ou autorisé à poser des questions" Joseph (1998b: 197)



separació i intercanvi. Aquest taulell actua de manera semblant a com ho fa la paret plasmàtica de les cèl·lules: així, igual com la membrana confereix a la cèl·lula la seva individualitat, el mostrador confereix al servidor el seu caràcter com a tal, el separa de l'entorn i li atorga un rol determinat. Al mateix temps, també controla el flux d'informació entre els servidors i el seu entorn, ja que en el mostrador es produeixen els intercanvis comunicatius que són la base de la relació de servei. I igual com les parets de les cèl·lules, les diferències de composició entre l'àmbit intracel·lular i l'extracel·lular, o en el nostre cas, les diferències de poder entre el que està a dins i el que està a fora, generen l'existència d'un procés osmòtic que defineix uns fluxos preferents de circulació, que es concreta en la capacitat dels servidors de sol·licitar informació de l'usuari, o d'interrompre el seu espai personal, fets que en altres àmbits representarien una agressió a la intimitat de l'interlocutor.

El taulell des d'un punt de vista simbòlic atorga a tots els que estan al darrere una certa autoritat per resoldre els problemes. De fet, quan no hi ha un uniforme que identifica els papers de servidor i usuari, estar al darrere o al davant del taulell és el que defineix l'estatus. Està "al darrere"<sup>5</sup>, a la part reservada als servidors confereix autoritat, estableix rols, maneres de parlar, drets i deures... Al mateix temps, el taulell comporta una separació de territoris real. A la banda de dins, l'àmbit de treball està configurat per la presència dels servidors, però alhora pels instruments que aquests servidors utilitzen en les seves feines diàries: el telèfon, el fax, els ordinadors, els impresors, els calaixos, la caixa registradora, cartells informatius diversos... configuren el decorat físic en què els servidors realitzen la seva actuació quotidiana. A la banda de fora, algunes cadires o simplement una zona lliure determinen l'àrea dels usuaris. La possibilitat de trànsit d'un espai a l'altre és molt reduïda, especialment per als usuaris, que difícilment creuaran la línia que separa els dos espais.

---

<sup>5</sup> Convé destacar que l'opció feta en aquesta recerca entre "ser a dins" o "a fora", o ser "al darrere" o davant" ja comporta en ella mateixa una presa de partit per una de les dues parts implicades en la relació de servei, en aquest cas, per la visió dels servidors, que, no oblidem, són l'element central —però no l'únic, com veurem al llarg d'aquest treball— de la recerca que presentem.

L'esdeveniment es desenvolupa davant els ulls com una escenografia, com una coreografia en què sembla que cadascú té ben clar quin és el seu paper, en què tothom sembla compartir les normes que regeixen aquesta situació concreta. Els servidors fan el seu paper de servidors: en general, el seu registre és més formal, indiferent o fins i tot lacònic, fan preguntes, demanen documents, donen directrius... Els usuaris demanen tanda, fan cua, es neguitegen, expliquen la seva demanda, assenteixen, demanen aclariments...

Aquest coneixement compartit del que és adequat o no ho és en una determinada situació ens remet al concepte de marc (*frame*) de Goffman, i es refereix al conjunt de coneixements previs, de premisses, d'instruccions que ens permeten desxifrar on som i què està passant. Per a Ribas:

*“Els diferents contextos en què es produeixen els esdeveniments socials orienten la nostra atenció envers determinades regions de la realitat immediata i l'allunyen d'altres. Així es determina el que resulta apropiat, o no, en una situació. Per tant, només podem participar sense problemes dels esdeveniments socials dels quals n'hem interioritzat el marc. El món ens ofereix una quantitat d'informació molt superior a aquella que podem prestar atenció en un determinat moment, els marcs tenen la funció de seleccionar les dades rellevants per a cada activitat.”*

(2000: 45)

El marc defineix les normes d'interacció i els papers que els participants tenen en el seu desenvolupament. La coproducció del servei entre servidor i usuari es basa en aquest coneixement compartit. Per experiències anteriors podem distingir entre una consulta en un àmbit administratiu i una conversa informal, i saber quines normes d'interacció regeixen cadascuna: sabem que si anem a fer qualsevol tràmit administratiu probablement haurem de fer cua, aportar documents, utilitzar un registre determinat... Per la nostra experiència sabem què està passant, podem donar sentit a una interacció, distingir-la

d'una altra. Però també ens estranyem quan una cosa surt del que considerem que és habitual en aquell moment concret. Així, se'ns fa estrany que algú entri a una farmàcia i demani *una* pastilla pel mal de cap i no vulgui quedar-se tota la capsa<sup>6</sup>. O que, comportaments inadequats per a una situació determinada puguin donar lloc a malentesos: així, si aixequem massa el braç per pentinar-nos en una conferència o una taula rodona, és possible que ens donin la paraula, perquè en aquell marc aixecar el braç és un comportament pautat, compartit per tots els que hi assisteixen, per demanar la paraula.

D'altra banda, en la relació de servei moltes vegades la visibilitat del servidor és total: els servidors desenvolupen les seves tasques a la vista dels usuaris i això fa que estiguin interpretant el seu paper en tot moment. L'observabilitat del treball del servidor i la separació virtual dels territoris del servidor i de l'usuari són típics de les situacions de mostrador, i en general de les situacions de servei. Aquesta visibilitat absoluta, que permet l'observació del servidor sense ofendre'l, i la separació estricta dels territoris, el de l'escena i el del públic és la base de l'enfocament dramàtic de les situacions. Per a Joseph (1998a: 57), el *model dramàtic* és especialment adequat per a l'anàlisi del que s'ha anomenat els oficis de l'àmbit públic.

Segons Goffman (1959) l'escenari comunicatiu es troba dividit en dues zones ben delimitades: una zona frontal (*frontstage*) en contacte amb el públic, l'escenari on es desenvolupa l'actuació de l'individu, i una zona posterior (*backstage*), els bastidors, que constitueix l'espai privat, on l'individu es pot treure la careta, abandonar el seu personatge.

Aquesta separació entre escenari i bastidors l'hem pogut observar clarament al llarg de les observacions, a les diferents oficines on hem fet el treball de camp. Entre usuari i usuari, els servidors parlen amb altres servidors, amb l'investigador o amb altres persones presents els casos, expliciten la seva

---

<sup>6</sup> De la mateixa manera que ara molta gent consideraria "anormal" que algú volgués comprar només un o dos cigarrets i no tot el paquet, cosa que no fa gaire anys era prou habitual i encara ho és en alguns llocs.

opinió sobre els usuaris, fan bromes, emeten crítiques..., en definitiva, es relaxen per a la propera actuació. També podem considerar que, d'alguna manera, la relació que s'estableix amb l'investigador funciona *entre bastidors*: a les diferents oficines del CITE on s'ha realitzat el treball de camp, els diferents servidors ens han fet comentaris, valoracions personals sobre els usuaris que acabaven d'atendre, sobre la situació del servei...<sup>7</sup>

El servidor interpreta el seu paper davant dels usuaris i la seva actuació, entesa com a cerimònia ritual, no és més que la realització de la seva condició de servidor. El servidor, per tant, no és lliure d'actuar com vulgui sinó que està condicionat pel que s'espera que sigui la seva actuació. És a dir, d'alguna manera la seva actuació és un compromís amb l'altre i sota el seu control: com diu Joseph, "*el actor no es un estratega, es un ser dependiente que desempeña sus dependencias*" (1998a: 60).

Les relacions de servei s'estableixen així com a activitats rutinitzades, els components observables de les quals reposen sobre normes implícites, admeses inconscientment, que només se'ns fan presents en aquells moments en què, pels motius que sigui, alguna cosa surt del que seria habitual.

#### **1.4.2 El model reparador i les competències dels servidors**

Com ja hem dit, Goffman defineix una *ocupació de servei personal*

*"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)

---

<sup>7</sup> Tanmateix, convé no oblidar que, de fet, el servidor també *actua* davant de l'investigador, a qui veu com un *agent de la direcció* encarregat de controlar la seva feina.

El tipus de relació per la qual s'interessa és aquella en què unes persones (els clients) es posen en mans d'unes altres (els servidors). Per a Goffman, el servei de reparació es configura de la següent manera: el client aporta a la relació, en primer lloc, respecte per la competència tècnica del servidor i confiança que la utilitzarà èticament, i en segon lloc, gratitud i honoraris. Per la seva banda, el servidor aporta la seva competència, discreció professional, desinterès pels altres assumptes del client i gentilesa envers el client, que no s'ha de confondre amb servilisme.

Per a aquest autor, la interacció que s'estableix entre el client i el servidor està relativament estructurada:

*“El servidor puede emprender operaciones mecánicas, manuales, sobre la posesión del cliente, sobre todo con carácter de exploración diagnóstica. Y también puede iniciar intercambios verbales con el cliente. La parte verbal comprende tres componentes: el primero es técnico, y consiste en un intercambio de preguntas y respuestas con miras a brindar información pertinente sobre la reparación (o construcción); el segundo es contractual, y se reduce a la formulación (a menudo sucinta, por motivos de discreción) sobre costos aproximados, duración del trabajo y cosas por el estilo; el último es sociable, y abarca una serie de cortesías, gentilezas y muestras de cordialidad.” (1961: 324)*

Tota la relació entre el client i el servidor es relaciona amb aquests components. Qualsevol divergència en la relació de servei pot interpretar-se en funció d'aquestes normes previstes. Per tant, la valoració del servei està vinculada a la capacitat de les dues parts implicades per dur a terme de manera correcta les competències implícites en la interacció. A més, aquest enfocament comporta per a l'usuari un caràcter actiu, ja que ha de contribuir amb la seva informació i a la seva manera a l'establiment del diagnòstic. Per a Goffman:

*“el proceso del servicio puede, en tal caso, asumir algo del espíritu propio de una empresa conjunta, ratificada por el respeto relativo del profesional ante el juicio ingenuo pero agudo del cliente acerca de la perturbación.” (1961: 325)*

Considera que l'èxit de la relació de servei depèn de la capacitat del servidor de diferenciar el tracte que dóna al client, en tant que ésser social i per tant digne de respecte i consideració, del tracte que es dóna a l'objecte, al qual li correspon un tractament tècnic.

Com podem veure, amb el model reparador, Goffman construeix un instrument d'anàlisi de la relació de servei prou ampli per encabir-hi tant el treball del metge o de l'assistent social com el de la caixaera d'un supermercat o un tècnic que repara un televisor a domicili.

### **1.4.3 La proposta analítica de Joseph**

Joseph (1988) s'inspira en els treballs de la microsociologia de les interaccions i l'etnografia de la comunicació per analitzar les relacions de servei que s'estableixen entre servidor i usuari a la xarxa del metro parisenc a partir de l'observació naturalista i l'anàlisi d'algunes situacions claus (taquilles, mostradors, atencions telefòniques) que li permeten estudiar els condicionants organitzatius i rituals que s'exerceixen sobre l'agent encarregat de prestar un servei i el paper dels usuaris en la coproducció del servei. I ho fa a partir de la consideració del treball d'atenció al públic com un treball de reparació.

Per a Joseph, seguint Goffman, en la relació de servei entesa com a reparació hi podem distingir tres competències que són exigides al servidor implicat. En primer lloc, hi ha una *competència tècnica*, que consisteix en recollir o aconseguir la informació de l'usuari sobre l'objecte de la reparació. En aquest punt es tracta de deixar clara quina és la demanda. Per fer-ho el servidor ha de plantejar diferents preguntes a l'usuari per poder obtenir la informació necessària per poder realitzar un diagnòstic sobre la reparació.

*“La première compétence du réparateur consiste à établir ce diagnostic à partir de renseignements inévitablement et structurellement partiels —parce qu’ils son fournis à toutes fins utiles— «filtrés par le langage et le jugement profanes».”*  
(1998b: 177)

De fet, aquesta competència comporta per al reparador la capacitat d’interpretar el llenguatge profà de l’usuari sobre l’objecte a reparar i la de traduir-ho al llenguatge tècnic.

En segon lloc, la *competència contractual* consisteix a fixar els elements necessaris per solucionar la demanda de l’usuari: quins són els documents a aportar per aconseguir el servei demanat, quin és el cost del treball, quines són les condicions fixades.... Atès que per evitar possibles malentesos, aquestes condicions han de quedar ben clares, la relació està marcada per la insistència del servidor sobre aquestes condicions i per la necessitat de l’assentiment de l’usuari.

*“La compétence contractuelle de l’agent suppose donc que les termes du contrat soient rappelés clairement, explicités et réactualisés.”* (1998b: 178)

Aquesta necessitat de deixar ben clares les clàusules del contracte, i atès que les condicions contextuais de les relacions de servei moltes vegades poden dificultar la comprensió entre el servidor i l’usuari (treball a la taquilla, interrupcions degudes a consultes d’usuaris o altres servidors, soroll...), comporta una necessitat d’explicitació que condiona de manera molt rígida els intercanvis verbals, de manera que es pot establir una seqüència del tipus: *missatge, control de recepció, demanda d’assentiment, confirmació, recepció del missatge.*

En tercer lloc, la *competència civil* té a veure amb la cortesia, les bones maneres, les amabilitats... Aquesta competència comporta que el servidor distingeix el tracte que dóna a l'objecte i la relació amb l'usuari i els dóna a cadascú la importància que els correspon.

*"La compétence civile présupposée dans un contact avec le public consiste à s'acquitter d'une dette avant même d'accéder à une communication et à s'assurer que l'on n'en a pas laissé derrière soi au moment où la communication parvient à une pause. Ces contraintes rituelles peuvent être comprises comme des dimensions socialisantes ou cérémonieuses, mondaines ou pacifiantes des relations sociales."* (1998b: 179-180)

El plantejament de les relacions amb l'usuari es regeixen per aquelles que en la vida quotidiana tendeixin, en paraules de Goffman, a *minimitzar* les agressions a la seva territorialitat en tant que persona amb valor social. Això es reflecteix en les obertures i tancament de l'intercanvi, on es posa de manifest clarament aquest efecte reparador, però també en la utilització d'un llenguatge impersonal i lacònic que suavitza el que en altres moments seria vist com una agressió a la intimitat de l'usuari: les competències tècniques, però especialment, la contractual, del servidor comporten necessàriament que es plantegin un seguit de preguntes que poden ser considerades com una agressió als territoris personals de l'usuari.

Aquestes tres competències s'entremesclen dins la relació de servei i esdevenen la clau per valorar la capacitat del servidor de produir un bon servei: quan s'analitza el treball d'un servidor es jutja la seva capacitat de recollir la informació i d'elaborar un diagnòstic, la seva capacitat d'establir un contracte sense ambigüitats i la seva capacitat de minimitzar les ofenses territorials.

Cal destacar el caràcter protocol·lari o procedimental que comporta l'enfocament de la relació de servei des d'aquest punt de vista. Cada



prestació se'ns presenta com una petita cerimònia i segueix un protocol: un moment ritual d'obertura o d'identificació del locutor, un moment en què aclareix la demanda i s'elabora el diagnòstic, un moment contractual en què es necessari l'assentiment de l'usuari per deixar clars els termes del contracte i per acabar, un moment ritual de tancament de la interacció.

Per a Joseph, la contribució de la microsociologia de les interaccions en públic, des de Simmel fins a Goffman, de l'anàlisi de la conversa i de la pragmàtica contemporània resideix en la definició rigorosa del principi de reciprocitat de perspectives en les situacions de copresència o de parlar junts, sigui en les trobades al carrer entre passavolants o en les interaccions de servei.

Aquest principi, que regeix el funcionament de les trobades entre individus, l'enuncia de la següent manera. En primer lloc, el treball d'identificació i atribució d'intencions consisteix en observar els moviments i les produccions verbals dels altres i a treure'n conseqüències. En aquest sentit, l'usuari no és només un actor sinó que també és un observador dels usos o iniciatives del servidor. En segon lloc, la mateixa copresència imposa, com a constrenyiment i com a recurs, que els participants organitzin les seves intencions i les donin a conèixer. Així, el servidor i l'usuari estan obligats a complir les regles que presideixen la seva trobada i a lliurar-se a un treball de reparació per prevenir i corregir les ofenses possibles.

Aquest principi ens remet al paper de l'usuari en la relació de servei que, per a Joseph, té un paper fonamental en la interacció.

*"...l'analyse de situations montre que l'usager coopère toujours à sa manière à la production d'une prestation, qu'il constitue l'élément décisif, structurellement régulateur, du cadre dans lequel elle s'élabore." (1998b: 192)*

Des d'aquest punt de vista, la prestació de servei es configura com el resultat del treball cooperatiu del servidor i de l'usuari. Aquest treball

cooperatiu ve condicionat pel caràcter cerimonial de la relació de servei que abans hem esmentat, que defineix un seguit de tasques que l'usuari, igual que el servidor, també està obligat a realitzar: l'inici de la relació comporta captar l'atenció del servidor, seguidament hi haurà un moment d'identificació i d'explicitació de la demanda, haurà de donar la informació necessària perquè el servidor pugui fer el diagnòstic, haurà d'estar atent i donar el seu assentiment en l'establiment dels termes del contracte i hi haurà un moment de tancament de la relació.

En definitiva, és evident que la prestació de servei que finalment es donarà a l'usuari de qualsevol àmbit de servei dependrà fortament de la interacció entre el servidor i el mateix usuari: ens trobem, doncs, davant d'un procés de negociació entre la idea que l'usuari té del servei que se li ha de retre i la visió que té el servidor del servei que s'ha de donar. Al llarg de la interacció que té lloc entre servidor i usuari, les dues parts negocien fins a trobar els fonaments d'un acord. A més, el fet que el treball del servidor sigui sotmès de manera instantània als judicis dels usuaris —ja siguin els que esperen en la cua davant de la finestreta, o dels que són atesos pel metge, o dels que són informats sobre com obtenir un ajut social...—, que el valoraran en funció de les expectatives inicials que tenien de resolució de les seves demandes o del tracte rebut per part del servidor, afectarà el desenvolupament del seu treball, la seva competència i la seva mateixa identitat. Per a Ughetto, aquests judicis dels usuaris tenen efectes directes sobre l'exercici de la tasca del servidor i en aquest sentit, es pot dir que *“il y a coproduction même lorsque le bénéficiaire du service n'à pas l'impression de contribuer”* (2002: 24).

### **1.5 La relació de servei com a esdeveniment comunicatiu: els estudis de parla a la feina**

Sarangi i Roberts (1999) consideren que qualsevol intent d'aproximació als llocs de treball com a àmbits social on s'elaboren i regulen productes o recursos, es resolen problemes, s'interpreten (i es construeixen) identitats o es construeix el coneixement professional, ha d'incloure una *descripció*

densa de la parla, el text i les interaccions. Per a aquestes autors, manllevant el concepte de Geertz <sup>8</sup>(1973) i ampliant-lo, aquesta *descripció densa*:

*“reaches down to the level of fine-grained linguistic analysis and up and out to broader ethnographic description and wider political and ideological accounts. Such a holistic description attends to the smallness of things and aims to understand them in all their interpretative complexity. It also acknowledges the overarching social order in which they interact and which binds and regulates as it re-invents itself.”*  
(1999:1)

Els estudis sobre les interaccions que tenen lloc en el marc de les relacions laborals han comportat una important contribució a l'anàlisi de l'ordre de la interacció i a la comprensió sobre com les professions es constitueixen i com les relacions de poder es gestionen per mitjà de la parla en els llocs de treball. Tanmateix, cal remarcar que la definició de què entenem com a lloc de treball pot ser problemàtica, en tant que una relació laboral pot tenir lloc fora del que s'entén com a centre de treball. En aquest sentit, Drew i Heritage consideren que

*“the institutionality of an interaction is not determined by its setting. Rather, interaction is institutional insofar as participants' institutional or professional identities are*

---

<sup>8</sup> Per a Geertz, una descripció densa està vinculada a la realització d'una bona etnografia: *“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)

*somehow made relevant to the work activities in which they are engaged.” (1992: 3)*

Així, el que defineix el caràcter laboral d'una interacció no és el lloc on es desenvolupa sinó l'orientació que els participants adopten. És a dir, una interacció de caràcter laboral o institucional pot tenir lloc fora de l'espai específic del que s'entén com a lloc de treball o fora del marc institucional. A tall d'exemple, podem esmentar els assessoraments legals sobre estrangeria realitzats pels servidors en marcs tan poc institucionals com un bar o en un dinar amb amics. O també, quan el mateix investigador sovint és preguntat sobre diferents aspectes legals (siguin d'estrangeria o no, per exemple, la renovació d'un permís de residència o com fer una declaració de renda) pels treballadors estrangers del bar on habitualment dina. En aquest entorn informal, el canvi d'orientació està marcat per la frase “obrim la gestoria”, emesa moltes vegades tant per l'investigador com pel mateix treballador que sol·licita la informació, que dona pas a l'assessorament pròpiament dit, amb el seu registre específic, el seu to seriós i amb totes les característiques que defineixen la relació de servei objecte d'aquesta recerca i que veurem més endavant. L'assessorament es tanca amb un “tanquem la gestoria” que representa un altre canvi d'orientació, retornant al tracte més informal que comporta una relació de servei entre coneguts en el marc d'un bar o restaurant.

Sarangi i Roberts (1999) consideren que en qualsevol recerca feta en un determinat lloc de treball definir on es recolliran les dades a analitzar és una decisió fonamental. En aquest sentit, aquests autors es remeten a la perspectiva dramàtica de Goffman (1959), que entén que les actuacions dels individus poden ser estudiades en el que anomena la *regió anterior* (*frontstage*) i la *regió posterior* (*backstage*). Com ja hem vist, en la *regió anterior* és on l'individu interpreta la seva actuació i la *regió posterior* on l'individu es pot treure la màscara, on la representació que ha tingut lloc en la *regió anterior* pot ser posada en qüestió. El que és important tenir en compte és que el que defineix les dues regions no són pas les accions que s'hi desenvolupen sinó el llenguatge que s'hi usa. Així, per a Goffman, en

qualsevol moment es pot transformar una *regió anterior* en una *regió posterior*, tan sols amb un canvi d'estil.

Així, seguint els plantejament de Goffman, aquests autors consideren que els investigadors que vulguin aproximar-se al que succeeix en els llocs de treball han d'escollir entre les activitats que tenen lloc al *frontstage* o al *backstage* com el seu objecte d'estudi, que a grans trets corresponen a les activitats que tenen lloc entre clients i professionals, d'una banda, i a la comunicació entre professionals i altres treballadors, de l'altra.

Hi ha una llarga tradició de recerques que han fet del seu objecte d'estudi les interaccions discursives que tenen lloc en el *frontstage*. En general es tracta d'interaccions que es donen entre metges i pacients, treballadors socials i usuaris dels serveis, entrevistadors i entrevistats..., que tenen lloc en espais institucionals, que es desenvolupen per mitjà d'entrevistes i que posen davant per davant persones amb diferents nivells de coneixements —el que comporta una situació d'asimetria entre els participants que té efectes directes en el desenvolupament de la interacció.

Per a Sarangi i Roberts (1999: 21), els analistes de la conversa han tingut un important paper en la comprensió del que succeeix en el *frontstage*, especialment en la definició de les característiques bàsiques del discurs institucional. Així, seguint les aportacions de Drew i Sorjonen (1997: 141), el discurs institucional estaria definit per:

- una selecció lèxica dels termes utilitzats entre una varietat de termes possibles, amb un gran predomini dels termes més formals i del llenguatge jurídic i administratiu.
- una organització de la presa de torns en termes de seqüències de pregunta-resposta, en què en general la interrogació correspon al servidor i la resposta a l'usuari.
- inferències clarament determinades per l'àmbit institucional de què es tracta.

—un ús diferenciat de la referència personal, moltes vegades clarament orientada cap a la seva actuació en relació amb el rol institucional dels participants.

Tanmateix, aquesta opció per fixar-se més en l'escenari en què té lloc l'actuació que en els bastidors de la mateixa actuació condiciona la visió del que s'entén com a treball real dels professionals en els centres de treball, i té efectes directes en el on, en el què i en com es desenvolupen les recerques, ja que determina els llocs preferents d'estudi i comporta una excessiva centralitat de les recerques en les dades discursives que "es poden enregistrar".

Com han posat de manifest Sarangi i Roberts (1999: 22), aquest interès central dels estudis de parla a la feina en la regió anterior ha comportat algunes limitacions, que resumim a continuació:

1. La poca atenció de moltes recerques en com es construeix el coneixement professional. No s'ha d'oblidar que aquesta construcció i legitimitació es realitza per mitja de les pràctiques quotidianes, moltes de les quals tenen lloc en la zona posterior de l'organització.

2. Una visió reduccionista sobre el que es considera com a comunicació al lloc de treball. Això comporta la consolidació d'una visió que considera que el treball dels professionals en els centres de treball és només allò que fan en contacte amb el públic: parlar amb els clients, usuaris, entrevistats.... Això fa que moltes recerques no tinguin en compte el que fa el personal de suport a aquests professionals, actuació que té lloc en la regió posterior i que es determinant per a l'assoliment de les tasques dels professionals que estan en contacte amb el públic.

3. Una simplificació de las característiques del discurs en els llocs de treball. Aquest discurs no pot ser determinat només pels principis que regeixen la comunicació amb el públic. Les pràctiques a la regió

posterior poden variar notablement i un coneixement comprensiu del que succeeix en els llocs de treball no pot obviar aquestes variacions.

4. Un esbiaixament dels estudis en el lloc de treball cap a la parla. Això fa que només es tinguin en compte aquelles dades que puguin ser enregistrades, deixant fora de joc la complexitat d'elements que intervenen en el desenvolupament de les interaccions en els centres de treball.

Les reflexions de Sarangi i Roberts posen de manifest la necessitat d'adoptar una mirada global en les recerques de parla a la feina que tingui en compte les interdependències entre les interaccions que es donen en el *frontstage* i les que tenen lloc en el *backstage* de l'àmbit analitzat. Per a aquests autors,

*“for researchers, a competent understanding of member’s communicative practices relies on analysts’ involvement in a range of data sites around the institutional ‘theatre’. This movement between front and backstage also becomes a necessary ingredient for making research findings relevant to the workplace under study.”* (1999: 24)

Pel que fa a la darrera de las limitacions plantejades per aquests autors, Hak (1999) considera que “l’extracció de dades” mitjançant l’enregistrament — que per a aquest autor forma part del que anomena l’*orientació discursiva* que caracteritza el nou paradigma dels estudis dels llocs de treball— comporta una distorsió en la representació del lloc de treball i les activitats que hi tenen lloc:

*“The “discursive turn” has resulted in the methodological imperative that only taped data are reliable data. This imperative prestructures the field of methodological problems that can arise and the research questions that legitimately can be asked.” (1999: 443)*

A més, considera que aquesta *orientació discursiva* ha afectat la manera com s’havia entès la recerca en el lloc de treball fins aquell moment, que es basava especialment en tècniques etnogràfiques i que comportaven una implicació més estreta dels investigadors amb els investigats i amb el lloc de treball. Per a aquest autor, aquesta orientació discursiva ha tingut efectes en

*“an eclipse and, worse, in the methodological disqualification of “ethnographic” studies which could provide connections for the absence of “background” in the discourse studies.” (1999: 430)*

Segons Hak, no només és molt difícil separar esdeveniments comunicatius dins de les pràctiques laborals (amb les dificultats que representa pel que fa a decidir quins esdeveniments han de ser enregistrats) sinó que és un error fer-ho. Per tant, considera que la investigació hauria de començar amb un estudi sobre el terreny on tenen lloc les pràctiques laborals per determinar els elements comunicatius pertinents. En les seves paraules:

*“...the study should not begin with identifying and recording talk (“text”) which then, subsequently, could be analysed within the “con-text” of this specific setting, but the study should begin with getting a sense of the “context” in which then, subsequently, “text” could be isolated for further analysis.” (1999: 435)*

En aquest sentit, es referma en la necessitat de recuperar una visió etnogràfica en les recerques en els llocs de treball que incorpori les tècniques de l’anàlisi de la conversa i del discurs com a part del treball de



camp, que ell anomena una *etnografia (post) etnometodològica*. Per aquest autor, aquesta aposta ens permetria evitar la distorsió que comporta el paradigma discursiu que domina els estudis de parla a la feina en la representació dels llocs de treball i de les activitats que hi tenen lloc. La solució a aquesta distorsió no pot passar per continuar amb les discussions sobre el com i el quant treball etnogràfic és necessari incorporar en l'anàlisi de les dades enregistrades, sinó que planteja una aposta més radical

*“in which the recording and transcribing of “discursive” event is embedded in and thus, regulated by an overarching (post-ethno methodological) ethnographic endeavour.” (1999: 448)*

## **1.6 El model d'anàlisi aplicat**

Les aportacions teòriques fins aquí presentades ens doten d'elements suficients per afrontar una descripció, que volem densa, de les pràctiques discursives que tenen lloc a les oficines del CITE, i per extensió en el si de l'organització. Es tracta d'una aproximació global, que tot i que se centra en la regió anterior de l'actuació, en l'escenari, no oblida les interrelacions que la interpretació dels servidors té amb la regió posterior, amb els bastidors de l'actuació. En aquest sentit, les paraules de Codó (2003) posen de manifest la importància que té anar més enllà de les pràctiques que tenen lloc a l'escenari de l'organització, ja que

*“Frontstage talk does not take place in a social vacuum; rather, it is contingent upon a constellation of backstage activities and social interactions. Frontstage interactional practices can only be made sense of in the light of a deep understanding of the social political and institutional circumstances framing the encounters. These contextual elements bear upon what goes on at an interactional level. A decontextualised, technical analysis of the linguistic data*

*would fail to grasp the complexity of the events examined.”*  
(2003: 126)

D'altra banda, analitzar els comportaments comunicatius dels interlocutors implicats en les relacions d'assessorament que són la base del treball del CITE també implica tenir en compte les diferents dimensions del context que pot ser activat pels participants en el marc d'aquestes sessions d'assessorament. Tanmateix, i per evitar un cert vertigen vinculat a la quantitat d'informació contextual que és potencialment rellevant per analitzar un determinat esdeveniment comunicatiu, convé recordar les paraules de Verschueren sobre el context com una realitat generada per mitjà de l'ús del llenguatge:

*“En realidad, **los contextos se generan**<sup>9</sup> en el uso del lenguaje, y, por tanto están restringidos de distintas formas. Aunque en principio cualquier posible ingrediente de un evento comunicativo puede aparecer como elemento contextualmente relevante a tener en consideración, no todos esos ingredientes se movilizan de manera relevante en todas las ocasiones. En otras palabras, de toda la gama virtualmente infinita de posibilidades, los contextos se crean por las dinámicas de interacción entre los enunciadores y los intérpretes con relación a lo que está (o se cree que está) “ahí a fuera”. Como resultado, existen fronteras en el contexto relevante, aunque no sean estables y sí permanentemente negociables.” (1999:184)*

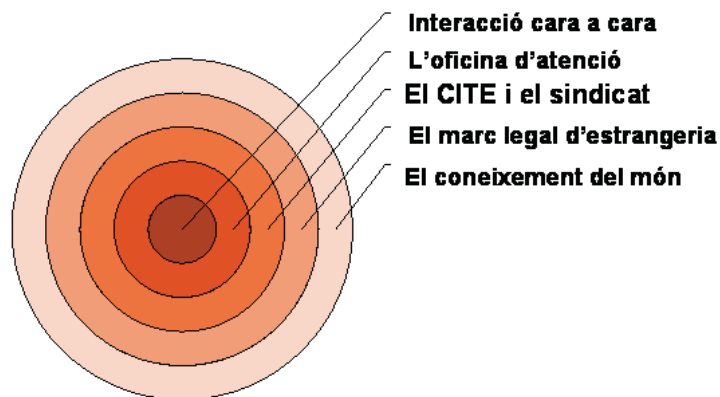
És des d'aquest punt de vista com s'ha d'entendre la proposta que fem de contextos potencialment rellevants per als participants en les interaccions. El treball etnogràfic, en concret l'observació participant, ens ha donat elements suficients per establir quins són els elements contextuais que poden ser

---

<sup>9</sup> Negreta en l'original

mobilitzats per servidors i usuaris en les seves interaccions i que són determinants en relació amb la recerca en curs. La següent figura mostra gràficament aquests contextos potencialment rellevants que poden ser activats pels participants, que al mateix temps també reflecteixen la divisió entre l'escenari (*la interacció cara a cara* i *l'oficina d'atenció*) i els bastidors (*el CITE i el sindicat*, *el marc legal d'estrangeria* i *el coneixement del món*), que com hem dit, és un dels elements centrals de la nostra orientació.

### Contextos significatius activats en la relació d'assessorament



Així, aquesta representació també ens mostra el caràcter inclusiu d'aquests contextos significatius, que igual que les diferents capes d'una ceba, o com les nines russes, cada context és englobat pel que el segueix, al mateix temps que el seu contingut es fa més gran i, per tant, més indefinit i més difícil d'analitzar detalladament. Així, si bé el primer nivell d'anàlisi, *la interacció cara a cara*, ens permet una anàlisi empírica i acurada de les dades discursives enregistrades, a cada "capa" que anem afegint la nostra capacitat d'aprofundiment es va difuminant a mesura que s'incrementa la complexitat de les dades a analitzar. D'altra banda, aquesta figura també posa de manifest la nostra voluntat d'optar per una aproximació a les dades de doble recorregut: una *bottom-up*, per descriure com els locutors, amb la seva activitat discursiva, construeixen el context, però també una *up-bottom*, per veure com el context extrasituacional condiona l'activitat discursiva.

En aquest sentit, l'establiment dels vincles entre els aspectes microsocials i els àmbits més amplis conformarien un element central dels treballs de l'antropologia lingüística. En paraules de Duranti,

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

És a dir, partim de la creença que el context es construeix cooperativament en la interacció, però també que existeixen unes línies directrius que defineixen els comportaments esperables en determinades situacions, que configuren guions o esquemes que ens condicionen les línies d'actuació. És evident que aquestes línies d'actuació més probables poden ser contradites però, molt sovint, a un preu força elevat.

Un últim element a tenir en compte, però que, tanmateix volem refermar, ja que és l'element al voltant del qual gira tota la recerca, és el seu caràcter antropològic. És a dir, es tracta d'una recerca etnogràfica que té com a element central l'anàlisi de pràctiques discursives que tenen lloc en un determinat centre de treball, en aquest cas les oficines del CITE. Això fa que l'observació participant esdevingui un element central en la configuració del corpus de dades a analitzar i ens doti dels recursos interpretatius necessaris.

### **1.6.1 L'anàlisi de l'escenari**

Com hem dit, l'interès sobre les pràctiques discursives que s'estableixen entre servidors i usuaris a les oficines del CITE que és objecte d'aquesta recerca representa tan sols una part del treball que desenvolupen els

servidors en la seva tasca quotidiana: la que es realitza a la regió anterior de l'organització, és a dir, en les diferents oficines que el CITE té distribuïdes arreu de Catalunya i on s'informa les persones estrangeres sobre els diferents procediments legals vinculats a la legislació d'estrangeria.

Per fer-ho, ens interessarem en l'estudi del marc espaciotemporal i psicosocial en què les interaccions es desenvolupen i en la seva dinàmica conversacional. Tanmateix, volem deixar clares des d'un bon començament les mancances de la recerca pel que fa a un anàlisi més aprofundit dels aspectes no verbals i paraverbals de les interaccions. Tanmateix, com es podrà veure més endavant, això no representa que s'hagin obviat aquests aspectes en l'anàlisi del comportament dels participants, sinó que considerem que aquest és un dels aspectes que posteriors recerques haurien d'analitzar de manera més detallada.

#### **1.6.1.1 La descripció etnogràfica**

Com hem vist a l'apartat 1.2, el model SPEAKING de Hymes conforma un base analítica per acostar-nos a la descripció i explicació de qualsevol esdeveniment comunicatiu. És per això que hem decidit emprar-lo per realitzar la descripció etnogràfica de les interaccions analitzades, les sessions d'assessorament, enteses com un esdeveniment de parla rellevant del nostre entorn cultural.

Evidentment, aquesta descripció etnogràfica s'ha dut a terme per mitjà del treball de camp realitzat en el si de l'organització. Tanmateix, cal tenir en compte que el coneixement previ que teníem de l'organització per motius laborals, però també personals, ha estat determinant tant pel que fa a l'accés a la mateixa organització com en la detecció dels àmbits significatius.

### 1.6.1.2 La dinàmica conversacional

Les característiques que defineixen les interaccions de servei a analitzar, en què es posen davant per davant dos interlocutors que han de gestionar la interacció en funció d'un contracte comunicatiu específic que atorga prerrogatives a una de les parts i restringeix la capacitat d'actuació de l'altra, significa posar atenció sobre determinats aspectes pel que fa a la seva descripció i anàlisi. Això comporta un enfocament empíric i detallat de tot un seguit d'aspectes que constitueixen els elements essencials amb què es construeix el discurs dels dos interlocutors implicats i que conformen, al mateix temps, els elements bàsics de configuració de les seves identitats com a servidor i com a usuari.

Des d'aquest punt de vista i tenint en compte els elements teòrics abans plantejats, l'anàlisi de la dinàmica conversacional es farà a partir de l'estudi de tres dimensions fonamentals del llenguatge: la *dimensió interlocutiva*, la *dimensió temàtica* i la *dimensió enunciativa*<sup>10</sup>.

#### 1.6.1.2.1 La dimensió interlocutiva: quant i com parla cadascú?

Analitzar relacions de servei com aquesta en què la diferència de poder entre els participants n'és un dels elements centrals, comporta també analitzar si aquesta asimetria té la seva plasmació en l'espai interlocutiu que cada participant ocupa, en la manera com pren la paraula cadascú i en els seus respectius rols comunicatius en la interacció.

La mesura del *capital verbal* de cada participant en la interacció és un dels primers indicis que ens permet establir el seu paper en el desenvolupament

---

<sup>10</sup> Aquesta proposta analítica de la dinàmica conversacional s'inspira en la proposta elaborada pel Cercle d'Anàlisi del Discurs (1997) per analitzar un debat televisiu. L'opció per aquest model es justifica en el fet que aquesta proposta, igual com aquest treball, tenia per objectiu analitzar un esdeveniment de parla significatiu en el nostre entorn cultural: en el seu cas, com hem dit, un debat televisiu, en el nostre, una relació de servei. D'altra banda, altres opcions metodològiques usades en treballs anteriors, com ara a *La relació de servei: un treball cooperatiu. Anàlisi d'una prestació de servei a una farmàcia del carrer de Sant Pau de Barcelona* (2001), no tenien les potencialitats analítiques de l'opció escollida en aquest treball.

de l'esdeveniment comunicatiu analitzat. El *capital verbal*, tal com el defineix el Cercle d'Anàlisi del Discurs, s'ha d'entendre com

*“l'espai que cada participant ocupa en l'escenari de la interlocució i es mesura mitjançant el recompte de les preses de paraula i de temps, per ponderar la presència verbal de cada individu al llarg de la seqüència estudiada.”* (1997: 35)

L'anàlisi dels modes com es realitza la transició ens permetrà afinar una mica més el tarannà de la interacció analitzada, ja que no representa el mateix que l'autoselecció es realitzi després d'una pausa o que s'encavalqui, o fins i tot, interrompi la intervenció de l'altre participant. Per fer-ho, i a partir de la proposta elaborada pels components del Cercle d'Anàlisi del Discurs (1997: 36), hem considerat les següents categories:

- a) *Pausa (P)*: la intervenció del locutor té lloc després d'una pausa
- b) *Sense pausa (SP)*: la intervenció del locutor té lloc immediatament a continuació de la intervenció de l'altre locutor sense produir-se un encavalcament de les dues intervencions.
- c) *Encavalcament (EN)*: els dos locutors superposen les seves intervencions durant un cert temps.
- d) *Encadenament (ENC)*: la intervenció d'un determinat locutor es interrompuda per l'intent d'un altre locutor, que no aconsegueix prendre la paraula al primer, que continua la seva intervenció.
- e) *Interrupció (I)*: la intervenció del locutor que té la paraula és interrompuda per un altre locutor, el qual s'apropia de l'espai interlocutiu del primer.

I per últim, una anàlisi acurada dels aspectes interlocutius de la interacció també comporta tenir en compte quin és el paper que hi té cadascun dels participants, quin és el seu rol comunicatiu. Això implica establir quines operacions discursives realitza cada interlocutor en relació amb l'altre.

En aquest sentit, l'anàlisi empírica de les dades, a partir de la tipologia proposada pels membres del Cercle d'Anàlisi del Discurs en l'obra abans esmentada, ens ha permès elaborar la següent classificació. D'altra banda, per remarcar el caràcter empíric de la determinació d'aquesta terminologia, els exemples extrets per mostrar cadascun de les diferents operacions lingüístiques dels participants en la interacció han estat extretes de les interaccions analitzades:

a) *Asserció (A)*: proposició emesa per un locutor L1 l'objectiu de la qual és aportar informació a un altre locutor L2.

(a.1)

(93) S: la respuesta/| sobre el visado/

(94) U: sí::\

(95) S: **le llegará a la persona que ha solicitado el visado al país de origen o sea al al al a la dirección o al teléfono de noti- de notificaciones/| que se tiene en el país de origen\**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

b) *Asserció reformulativa (AR)*<sup>11</sup>: modalitat de proposició emesa per un locutor L1 per mitjà de qual és redefeix el contingut d'una asserció prèvia per fer-la més comprensible a un locutor L2.

(a.2)

(27) S: febrero\| [TUS] marzo abril mayo\_|| bueno\| es que e::: las renovaciones/| lo normal que tarda/| son unos cinco meses/|| **o sea está está dentro de lo de lo normal eh/**

---

<sup>11</sup> "La reformulación es un procedimiento que sirve para expresar de una manera inteligible lo que está formulado en términos específicos (más abstractos o formales) o que resultan oscuros para el interlocutor. Supone la repetición, y, por tanto, la redundancia típica del discurso pedagógico, pero también de cualquier situación donde el hablante tenga como propósito hacerse entender". CALSAMIGLIA, Helena; TUSON, Amparo (1999: 309)



(28) U: sí:: lo que pasa es que la abogada me dijo\_| **a ver\| si pagaba un abogado me llegaría en dos meses\**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.3)

(133) S: a ver\ <2> no puede trabajar\| si no tiene el permiso de trabajo\| o sea que\_ en la mano\

(134) U: mm\

(135) S: **es un:: documento plastificado\| con la foto\| que se llama permiso de trabajo\|** ahora otra cosa::\_| pues es::: esto:: es responsabilidad de la de la empresa:::

(fragment de l'assessorament del Hussein)

c) *Pregunta (P)*: enunciado fet per un locutor L1 amb l'objectiu d'aconseguir informació d'un locutor L2. Aquesta sol·licitud d'informació es pot fer d'una manera directa:

(a.4)

(166) S: <11> **están casados verdad/**

(167) U1: no\| vivimos- =pareja de= hecho\

(168) S: <3> **estudios que tienes/**

(169) U1: e:: yo: el:: el bachillerato\

(fragment de l'assessorament de la Samar)

o d'una manera més o menys indirecta:

(a.5)

(88) U: entonces\|| estando en mi país de origen/ <2> e me van a dar la respuesta al::: al visado mío

prácticamente no/|| **pues yo quiero saber\_ <2> si de aquí no/| como acá hay una página que me ponen la dirección del consulado de\_| de españa en lima\**

(89) S: mm\

(90) U: **si lo puedo averiguar desde aquí\**

(91) S: no\

(fragment de l'assessorament del Hussein)

d) *Pregunta confirmatòria o de demanda de comprensió (PC)*: modalitat de pregunta, pròpia de la interacció cara a cara, emesa per un locutor L1 l'objectiu de la qual és garantir que un determinat locutor L2 manté l'atenció en la interacció o comprovar si ha rebut una determinada informació.

(a.6)

(189) S: a recoger los originales\ <2> y el::: resguardo\  
<3> **eh/**

(190) U: así cuando más- más pronto le traiga lo que  
fa:::lta/ <8> original de:::\_ <2> del estatuto\

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

e) *Resposta (R)*: enunciat emès per un locutor L2 en resposta a una pregunta prèvia d'un locutor L1 i que li aporta almenys una part de la informació sol·licitada.

(a.7)

(201) S: <4> bueno\| por lo visto habla castellano\  
habla otro idioma más/

(202) U: **no\ <4> hablo inglés pero::: no fluidamente\| es::: inglés\**

(203) S: y entendido\

(204) U: **sí:::\**

(205) S: bueno\| vamos a poner y entendido\ <5> vive solo o con familia/

(206) U: **con la familia**\

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

f) *Validació (V)*: enunciat d'un locutor L1 que indica com ha rebut l'enunciat d'un locutor precedent L2. En podem establir les següents subcategories:

1) *Validació de recepció (VR)*: el locutor L2 indica que ha rebut l'enunciat de L1.

(a.8)

(4) U: mira\| lo que pasa es que::\_| a ver\| yo tengo tres hijos en colombia/

(5) S: **sí**\

(6) U: resulta de que::\_| yo metí lo de la segunda tarjeta::\_

(7) S: **sí**\

(8) U: y espere y espere y o sea que- muy desesperada porque\_| a ver\| son niños que tienen::\_ <2> a ver tengo\| un niño que va a cumplir quince años\

(9) S: **sí**\

(10) U: tengo otro que tiene nueve años\

(11) S: **mm**\

(12) U: y tengo otro que tiene siete años\

(13) S: **mm**\

(14) U: a ver\| estan en edades:: sobre todo el mayor\_| que no debe de estar::\_| estamos los dos padres acá:/

(15) S: **mm**\

(16) U: estamos bien/  
(17) S: mm\  
(18) U: bueno\| todos tenemos nuestro trabajo:\  
(19) S: mm\  
(20) 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:.\_

(fragment de l'assessorament de la Samar)

2) *Validació d'iteració (VI)*: el locutor L2 repeteix l'enunciat emès anteriorment pel locutor L1.

(a.9)

(139) U2: = le dieron la oferta de::= de trabajo\  
(140) S: ==de trabajo\  
(141) U2: pero::: ya muy tarde::\  
(142) S: ya estaba cerrado\  
(143) U1: **ya estaba cerrado**\

(fragment de la interacció de la Samar)

3) *Validació d'acord (VA)*: L2 manifesta que està d'acord amb l'enunciat de L1.

(a.10)

(107) S: entra:::\_|| pero pero la la normativa de ese trámite funciona cómo le explicado\  
(108) U: ==sí sí entiendo entiendo\  
(109) S: se tramita las respuestas\_| y llega al\_  
(110) U: país de origen\  
(111) S: sí sí entiendo entiendo\  
(112) U: sí sí entiendo entiendo\  
(113) S: sí sí entiendo entiendo\  
(114) U: sí sí entiendo entiendo\  
(115) S: sí sí entiendo entiendo\  
(116) U: sí sí entiendo entiendo\  
(117) S: sí sí entiendo entiendo\  
(118) U: sí sí entiendo entiendo\  
(119) S: sí sí entiendo entiendo\  
(120) U: sí sí entiendo entiendo\  
(121) S: sí sí entiendo entiendo\  
(122) U: sí sí entiendo entiendo\  
(123) S: sí sí entiendo entiendo\  
(124) U: sí sí entiendo entiendo\  
(125) S: sí sí entiendo entiendo\  
(126) U: sí sí entiendo entiendo\  
(127) S: sí sí entiendo entiendo\  
(128) U: sí sí entiendo entiendo\  
(129) S: sí sí entiendo entiendo\  
(130) U: sí sí entiendo entiendo\  
(131) S: sí sí entiendo entiendo\  
(132) U: sí sí entiendo entiendo\  
(133) S: sí sí entiendo entiendo\  
(134) U: sí sí entiendo entiendo\  
(135) S: sí sí entiendo entiendo\  
(136) U: sí sí entiendo entiendo\  
(137) S: sí sí entiendo entiendo\  
(138) U: sí sí entiendo entiendo\  
(139) S: sí sí entiendo entiendo\  
(140) U: sí sí entiendo entiendo\  
(141) S: sí sí entiendo entiendo\  
(142) U: sí sí entiendo entiendo\  
(143) S: sí sí entiendo entiendo\  
(144) U: sí sí entiendo entiendo\  
(145) S: sí sí entiendo entiendo\  
(146) U: sí sí entiendo entiendo\  
(147) S: sí sí entiendo entiendo\  
(148) U: sí sí entiendo entiendo\  
(149) S: sí sí entiendo entiendo\  
(150) U: sí sí entiendo entiendo

(111) S: o en su defecto al empresario que ha hecho la oferta\| al empresario\| aquí\| que ha hecho la oferta a este trabajador extranjero\ <2> pues puede que le llegue\| depende de la respuesta\| puede que le llegue al empresario\| pero\_ <2> normalmente se- si la respuesta es favorable\| llega directamente a al país de origen\

(112) U: <2> **muy bien señor hussein\**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

4) *Validació de desacord (VD)*: L2 manifesta que no està d'acord amb l'enunciat de L1.

(a.11)

(42) U: =del mes tres=\

(43) S: no/

(44) U: dos\

(45) S: **no::\|** del doce del dos mil tres\| o algo así/

(46) U: sí\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

g) *Fórmula ritual (FR)*: enunciat que emet un locutor L1 que posa de manifest que té en compte les possibles agressions a la imatge de l'altre locutor. Aquests enunciats tenen l'objectiu de "greixar" les relacions socials.

Aquestes fórmules rituals en general es presenten amb més freqüència a l'obertura i a la cloenda de la interacció.

Obertura:

(a.12)

(5) S: [...] vale\ <3> dime/

(6) U: **qué tal?**

(7) S: **bien-**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

Cloenda:

(a.13)

(229) S: <2> a a a aquí está\| te la doy\| [U I S  
S'AIXEQUEN]

(230) U: [SORTINT] **gracias\| discúlpeme\|**  
[DIRIGINT-SE A I] **gracias\|**

(231) I: {(?) **hasta luego\}** [S I U SURTEN DEL  
DESPATX]

(fragment de l'assessorament del Hussein)

#### 1.6.1.2.2 La dimensió temàtica: el desenvolupament de la interacció

Un altre dels aspectes que ens permeten configurar l'instrument descriptiu de les relacions de servei objecte del nostre anàlisi és veure com la interacció s'organitza de manera estructural i com els protagonistes van movent-se dins d'aquesta estructuració temàtica, que, com veurem, també ve determinada per l'existència d'un contracte comunicatiu previ entre els dos participants.

A efectes de la recerca, el fet que l'anàlisi de la dimensió temàtica sigui una part específica de la proposta analítica emprada per a la descripció etnogràfica, el model SPEAKING que hem vist més amunt, comporta que l'anàlisi dels diferents aspectes temàtics de les interaccions analitzades es

faci sobre la base de la proposta recollida en aquest apartat específic de la descripció etnogràfica de la interacció.

### **1.6.1.2.3 La dimensió enunciativa: qui és qui a la interacció?**

L'anàlisi del procés de construcció de les identitats dels participants en la interacció requereix posar atenció en la manera com aquests participants presenten els seus arguments, el seus punts de vista, en definitiva, de quina manera s'impliquen en el que diuen, quina és la imatge que volen transmetre sobre la seva persona, les seves intencions, com s'impliquen un a l'altre en la interacció, quins recursos empen per aconseguir els seus objectius... I és evident que aquest procés d'implicació dels participants, de gestió de la pròpia imatge i de la de l'altre, es va creant discursivament.

Les teories de l'enunciació, que neixen amb els plantejaments de Bajtin (1929, 1977, 1979) sobre el caràcter dialògic del llenguatge i que seran desenvolupades per Beneviste (1966, 1977) i Kerbrat-Orecchioni (1980), entre altres, posen el seu interès en analitzar aquestes marques subjectives que els participants deixen inscrites en el discurs, especialment els deíctics i els modalitzadors. Com diuen els integrants del Cercle d'Anàlisi del Discurs, l'objectiu dels diferents enfocaments de la teoria de l'enunciació

*“és descobrir tots els indicis del procés enunciatiu i per això s'aprofundeix en la interpretació de l'ús dels deíctics, és a dir, de les marques que fan referència a persona, temps i lloc, i en els procediments de modalització que usa el parlant per mostrar-se o esborrar-se en el seu enunciat.” (1997: 30)*

D'altra banda, l'enunciació també és pot analitzar, com es planteja des de la sociologia de la interacció i en concret des de les aportacions de Goffman, com la gestió de les imatges dels interlocutors. En aquest sentit, l'anàlisi de les estratègies de cortesia que usen els diferents interlocutors, però especialment del procés de negociació d'aquestes estratègies al llarg de la

interacció, posen de manifest el procés dialògic de construcció de la seva identitat en el marc d'un determinat esdeveniment de parla.

#### **1.6.1.2.3.1 Les marques de l'enunciació: les modalitats enunciatives i els modes d'estructuració del discurs**

Seguint la proposta plantejada pel Centre d'Anàlisi del Discurs (1997), analitzarem dos grups de marques de l'enunciació: les modalitats enunciatives i els modes d'estructuració del discurs. El primer agrupa un seguit d'elements lingüístics de categories diferents (deíctics, modalitzadors...) i té un caràcter discontinu. El segon tracta d'aspectes de caràcter més continu, com ara l'organització global del discurs.

##### **1.6.1.2.3.1.1 Modalitats enunciatives**

Per a aquests autors, la modalitat, en tant que categoria bàsica de l'enunciació, "*manifesta l'actitud del parlant respecte de si mateix, del seu interlocutor i d'allò que diu*" (1997: 44). Tanmateix, lluny de decantar-se per una aproximació apriorística en funció d'un determinat model teòric, plantegen l'anàlisi d'una determinada situació d'enunciació per, sense preconcepcions, posar de manifest quins són els indicis que ens permeten identificar les estratègies emprades pels participants per aconseguir els seus objectius comunicatius.

Des d'aquest punt de vista, plantegen l'anàlisi dels actes enunciatius com l'element bàsic per esbrinar l'actitud de cada participant "*sobre allò que diuen els interlocutors, sobre el que diu ell mateix i sobre els temes objecte de discussió*" (1997: 45) i ho fan d'acord amb la classificació que fa Charaudeau (1992: 574), que preveu l'existència dels anomenats *actes al·locutius*, *actes elocutius* i *actes delocutius*.



Actes al·locutius o apel·latius	Precisen la manera com el locutor implica l'interlocutor en el que diu (tu / vosaltres)
Actes elocutius	Precisen la manera com el locutor presenta la seva posició respecte del que enuncia (jo / nosaltres)
Actes delocutius	Manifesten que l'enunciat està deslligat del locutori del interlocutor (ells / ús impersonal)

Aquests actes enunciatius es poden classificar en diferents subcategories en funció de la diferent manera com el locutor s'implica o implica el seu interlocutor en l'enunciació.

- a) *Modalitats apel·latives*: la interpel·lació, la injunció (i la prohibició), l'autorització / la desautorització, l'advertiment, el judici, la proposta, la interrogació, el requeriment.

(a.14)

(21) S: cuán- cuándo lo presentaste la renovación? (**interrogació**)

(33) S: [...] pero mientras tanto sí puedes ir tu ya preparando todo/| lo que necesitas para traer a tus hijos/| y así cuando cojas tu tarjeta/| ya presentas la reagrupació\| eh/ (**proposta**)

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

- b) *Modalitats elocutives*: la constatació, la manifestació del saber o de la ignorància, l'opinió, l'apreciació, l'obligació, la possibilitat, el voler, la promesa, l'acceptació / el rebuig, l'acord / el desacord, la declaració, la proclamació.

(a.15)

(17) 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\ (**rebuig**)

(171) S: nosotros como sindicato estamos\_||  
luchando para\_ <2> forzar una salida para esta  
gente:: en temas de regularización para to:dos\||  
agilizar tema del visado aquí en este país\  
(**declaració**)

(fragments de l'assessorament del Hussein)

c) *Modalitats delocutives*: l'asseveració, el discurs referit o citat.

(a.16)

(27) S: febrero\ [TUS] marzo abril mayo\_|| bueno\  
es que e::: las renovaciones/| lo normal que tarda/  
son unos cinco meses/|| o sea está está dentro de  
lo de lo normal eh/  
(**asseveració**)

(28) U: sí::: lo que pasa es que la abogada me  
dijo\_| a ver\| si pagaba un abogado me llegaría en  
dos meses\  
(**discurs referit**)

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

Les diferents modalitats enunciatives ens mostren les posicions que pren el locutor respecte del que diu i com implica el seu interlocutor, però també respecte a altres discursos externs, posant així de manifest el caràcter polifònic del llenguatge plantejat per Bajtín. Així, l'estudi d'aquestes modalitats enunciatives ens mostra elements de la identitat del parlant, del procés de construcció de la identitat que el parlant vol transmetre en cada moment en el marc d'un esdeveniment de parla determinat.

### 1.6.1.2.3.1.2 L'organització del discurs

El segon element en què Charaudeau planteja l'enunciació (1992) són els *modes d'organització del discurs*, que defineixen el *principis d'ordenació textual*, vinculats a les *funcions de base* del discurs (descriptiva, narrativa, argumentativa...). Aquesta organització discursiva està directament vinculada als objectius pragmàtics implicats en l'esdeveniment comunicatiu i a les relacions establertes entre ells.

En el nostre cas, la mateixa concepció de la relació de servei que s'estableix entre els servidors —que dominen un determinat coneixement expert— i els usuaris —que no disposen d'una determinada informació i que reconeixen l'autoritat dels servidors per resoldre els seus dubtes o les seves demandes— fa que el tipus d'organització del discurs preponderant al llarg de la interacció sigui una seqüència explicativa de caràcter dialogal. Aquest desfasament entre la informació de què disposa l'usuari i la que disposa el servidor és la que defineix el caràcter asimètric de la relació de servei i és la que, com diuen Calsamiglia i Tuson, atorga al discurs explicatiu “*prestigio, autoridad y poder a quien lo emite, y, consecuentemente, genera poder de convencer y obtener adhesión*” (1999: 308).

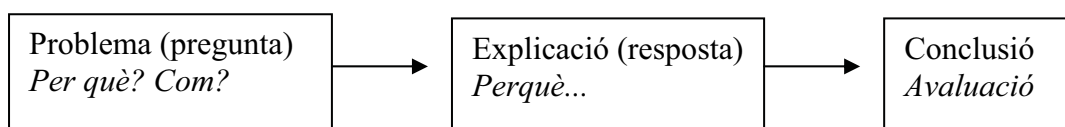
Tanmateix, cal tenir en compte que tot i aquest caràcter clarament explicatiu, en el marc de la seqüència explicativa també hi apareixen altres tipus d'organització del discurs, com ara seqüències de caràcter narratiu o argumentatiu.

Seguint els plantejaments d'Adam i Revaz (1996: 21), entenem que l'existència d'una explicació ve definida per:

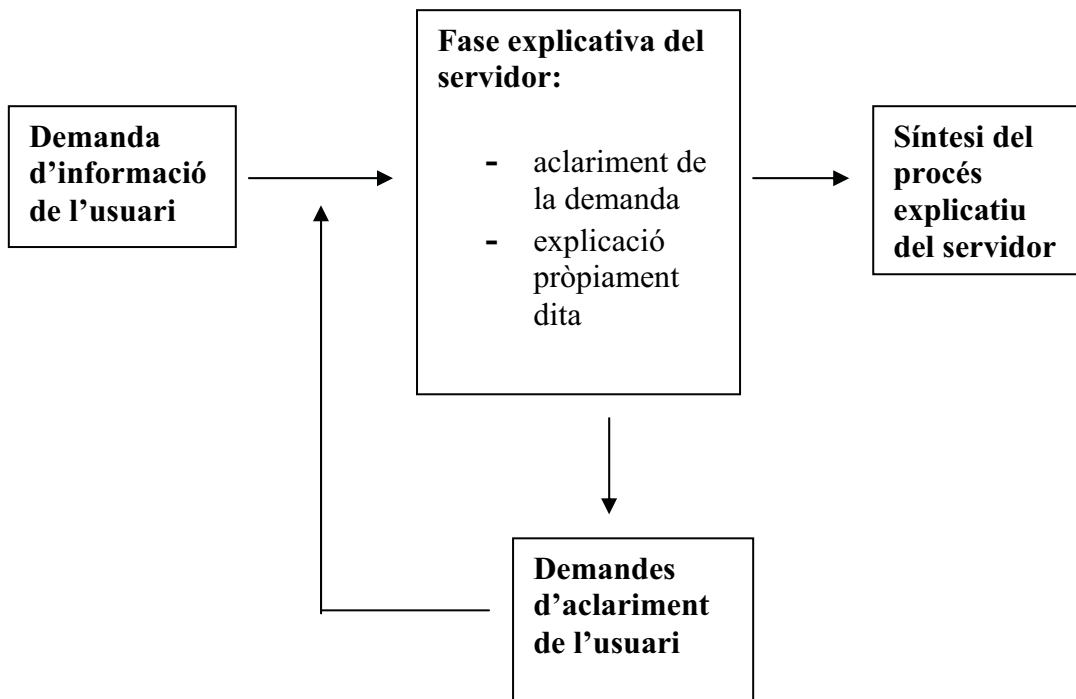
- a) Un determinat fenomen —que no es discuteix i que es dona per cert— que té alguna dificultat en ser comprès o que es presenta de manera incompleta.
- b) Hi ha una persona —o diverses— que no entén el fenomen parcialment o totalment.

- c) Hi ha una persona —o diverses— a qui se li reconeix l'autoritat d'aclarir els dubtes o les incomprendions perquè se sap que té els coneixements necessaris per fer-ho.

Aquesta necessitat d'explicació pot ser deguda a la mateixa dificultat intrínseca del fenomen, a l'absència dels coneixements necessaris en els destinataris o al fet que la persona que ha exposat el fenomen ha calculat malament la capacitat de comprensió dels destinataris. Aquesta darrera possibilitat pot donar lloc a seqüències explicatives incrustades en el si d'un determinat procés explicatiu que es generen per les demandes d'aclariment que fa la persona a qui s'adreça l'explicació. Per a aquests autors, la seqüència explicativa se'ns presenta de manera esquemàtica formada per les següents fases:



Aquest caràcter explicatiu primordial que defineix les interaccions entre els servidors i els usuaris té el seu reflex en la següent estructura organitzativa de la interacció que té lloc entre els dos participants implicats en la relació de servei i que reproduïx amb gran fidelitat aquest esquema prototípic:



Així, en tots els casos, la demanda inicial de l'usuari dona lloc, un cop aclarida la petició, a la fase explicativa, que ocupa la major part de la interacció. En aquest sentit, podríem dir que aquesta fase explicativa inclouria el que en l'estructura temàtica hem anomenat la fase diagnòstica i gran part de la fase contractual.

Pel que fa la síntesi final, representaria la culminació del procés explicatiu iniciat arran de la demanda de l'usuari i per al servidor tindria la funció d'assegurar que la seva explicació ha estat plenament compresa per l'usuari. Des d'aquest punt de vista estructural, aquesta síntesi formaria part de la fase contractual, de fet, en seria la culminació.

#### **1.6.1.2.3.1.3 Les estratègies de cortesia**

Goffman recull les aportacions dels etnometodòlegs sobre el caràcter restrictiu del mecanisme d'organització i estructuració de les converses, però hi afegeix les condicions imposades per la mateixa situació, enteses com a

restriccions rituals. Segons els membres del Cercle d'Anàlisi del Discurs, seguint Goffman, aquests rituals

*“estan determinats per la necessitat de cada parlant de protegir la seva imatge (face) i de respectar la dels altres, de preservar la integritat del seu territori i el dels altres, i de construir un espai adequat, propici per a la conversa.” (1997: 28)*

Per a Calsamiglia i Tuson, Goffman planteja el concepte de territori des d'un punt de vista clarament etològic, que

*“se entiende como el espacio material, psicológico y simbólico por el que se mueve el sujeto social, formando el ámbito personal que se siente como propio.” (1999: 161)*

Aquest *territori*, a més de les reivindicacions de l'individu de caràcter espacial, i en general fix, també n'incorpora altres que funcionen com a territoris però que no són espacials. A continuació podem veure les 8 reivindicacions territorials de l'individu que constitueixen el que Goffman anomena *els territoris del jo* (1971: 46):

- 1) *l'espai personal*: l'espai a l'entorn de l'individu, variable segons el context i objecte de negociació continuada,
- 2) *el recinte*: es tracta d'un espai ben definit que els individus poden reclamar temporalment —una taula, una cadira, la tovallola a la platja...—,
- 3) *l'espai d'ús*: el territori que està immediatament al voltant o davant d'una persona que es reivindica per necessitats instrumentals —una persona que observa una fotografia en una exposició espera que ningú no talli la seva línia de visió—,
- 4) *el torn*: l'ordre en què un reivindicador rep un bé determinat en relació amb altres reivindicadors en la situació —la tanda a la carnisseria o el lloc de la cua del cine—,

- 5) *l'embolcall*: la pell que cobreix el cos i les robes que cobreixen la pell,
- 6) *el territori de possessió*: tot el conjunt d'objectes que poden identificar-se amb el jo (bosses, jaquetes, paquets de tabac...),
- 7) *la reserva d'informació*: el seguit de dades sobre un mateix que una persona espera controlar quan es troba en presència d'altres (el "contingut del cervell", però també el contingut de butxaques, agendes...) i
- 8) *la reserva de conversa*: el dret de l'individu a exercir un control sobre qui pot cridar-lo a conversar i quan ho pot fer i el dret de les persones que han iniciat una conversa al fet que el seu grup estigui protegit de l'entrada i l'escolta d'altres.

Una de les principals aportacions als estudis de la cortesia dins de la pragmàtica la van fer Brown i Levinson (1987). Per a aquests investigadors, la cortesia és el comportament intencional i estratègic d'un individu l'objectiu del qual és satisfer les necessitats d'imatge (*face*) pròpia i aliena en els casos en què aquesta es trobi amenaçada, per mitjà d'estils de reparació positius i negatius.

A partir del concepte de *face* i de *territori* de Goffman, la teoria elaborada per Brown i Levinson concep la imatge de l'individu, en tant que ésser social, constituïda per dues dimensions: una *imatge positiva*, que és la preocupació de la persona que els altres pensin bé d'ella i que considerin que fa una aportació positiva al món, i una *imatge negativa*, que és l'interès de tota persona de mantenir una certa llibertat d'acció, a la seva autonomia i a preservar el propi territori. Com hem vist, per a Goffman, aquest territori té diferents dimensions: el cos (que inclou la roba, les bosses...), els béns propers (cotxe, els coberts amb que es menja...), els espais privats (al voltant del cos, la llar...), les informacions íntimes i la pròpia paraula (que no s'ha d'interrompre).

La interacció social es basa en l'equilibri de la satisfacció de les pròpies necessitats d'imatge positiva i negativa amb les necessitats d'imatge dels

altres interactuants. El fet que calgui equilibrar les necessitats d'imatge ve del fet que la major part dels actes de comunicació representen amenaces a la imatge (*face-threatening acts*). Aquestes amenaces es poden classificar en: a) actes amenaçadors per a la imatge positiva de l'enunciador, b) actes amenaçadors per a la imatge positiva del destinatari, c) actes amenaçadors per a la imatge negativa de l'enunciador i d) actes amenaçadors per a la imatge negativa del destinatari.

Brown i Levinson entenen les estratègies de cortesia com els mitjans a través dels quals els interactuants eviten o reparen els riscos d'amenaça a la seva imatge i la del seu interlocutor. Tanmateix, hem recollint algunes de les crítiques que diferents autors han fet a la teoria de Brown i Levinson, especialment aquelles que posen el seu èmfasi en el caràcter excessivament agònic de les relacions socials que planteja, però també en l'establiment de la imatge del destinatari com a centre d'atenció i l'oblit de la del parlant. Això ha fet que en la nostra recerca assumim la proposta feta per Kerbrat-Orecchioni (1992. 2004), que realitza una revisió de la teoria de Brown i Levinson, i que basa les estratègies de cortesia no tan sols en l'existència d'actes amenaçadors per a la imatge o, seguint la terminologia de Brown i Levinson FTA (en anglès, *face threatening act*) sinó que introdueix l'existència del que anomena actes afalagadors de la imatge o FFA (*face flattering acts*). Així, per a aquesta autora, la cortesia consistiria 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 es concretaria en l'existència de dues formes de cortesia: la *cortesia negativa*, adreçada a evitar, suavitzar o reparar un FTA, i la *cortesia positiva*, que consistiria en la realització d'un FFA.

D'altra banda, la proposta de Kerbrat-Orecchioni també recolliria el caràcter complementari dels treballs de *figuració*<sup>12</sup> dels participants en la interacció —tot i que donant-los una importància diferent—, en tant que en qualsevol

---

<sup>12</sup> “Par figuration (*face-work*) j'entends désigner tout ce qu'entrepred une personne pour que ses actions ne fassent perdre la face à personne (y compris elle-même).” Goffman (1974: 15)



trobada cara a cara els participants es veuen abocats a un treball de manteniment de la imatge pròpia i de salvaguarda de la imatge del seu interlocutor. O en paraules de Goffman:

*“Une personne, nous l’avons dit, agit dans deux directions: elle défend sa face, et d’autre part, elle protège la face des autres. [...] Désignant sauver la face d’autrui, on doit éviter de perdre la sienne, et cherchant à sauver la face, on doit se garder de la faire perdre aux autres.” (1974: 17)*

Així, aquesta proposta, que sintetitza les aportacions de Leech, i de Brown i Levinson, distingeix entre els principis de cortesia orientats al destinatari, amb les seves vessants de cortesia negativa i positiva —que considera que constitueixen la cortesia en un sentit estricte— i els principis orientats al locutor, que tindrien un rol clarament complementari dels primers. A continuació es recullen els principis generals que constitueixen el sistema de cortesia segons la proposta d’aquesta autora (1992: 184)

*I) Principes A-orientés: ils sont tous favorables à A.*

*(1) Politesse négative:*

***Évitez ou atténuez les menaces envers***

*a) la face négative de A [cf. Leech I-a]*

*b) la face positive de A [Leech III-a, V-a, VI-a]*

*soit: évitez de lui donner des ordres brutaux, de lui poser des questions indiscretes, d’empiéter sur ses réserves, de lui faire perdre inutilement son temps; mais aussi; abstenez-vous de lui faire des remarques désobligeantes, des critiques trop acerbes, des réfutations trop radicales, des reproches trop violents –bref: épargnez le narcissisme de votre partenaire d’interaction.*

*(2) Politesse positive:*

*Produisez des anti-menaces envers:*

*a) la face négative de A [Leech I-b]*

*b) la face positive de A [Leech III-b, V-b, VI.b]*

*soit: faites-lui des petits cadeaux (ils entretiennent l’amitié), proposez-lui votre aide ou vos services; mais aussi: valorisez sa face positive en lui prodiguant éloges, compliments, manifestations d’accord, signe d’intérêt et de sympathie...*

*(II) Principes L-orientés: on y rencontre non seulement des consignes favorables à L, mais aussi des règles qui lui sont défavorables (du type: soyez modeste), d’où la nécessité d’établir sous cette rubrique une distinction supplémentaire.*

A) Principes qui jouent en faveur de L  
(1) Versant négatif:

**Arrangez-vous pour ne pas perdre trop ostensiblement**

- a) votre face négative
- b) votre face positive.

soit: sauvegardez dans la mesure du possible votre territoire (résistez aux incursions par trop envahissantes, protégez-vous des “casse-pieds”, ne faites pas de promesses inconsidérés, etc.); mais aussi: ne vous laissez pas “traîner dans la boue”, ne tolérez pas que votre image soit injustement dégradée, répondez aux critiques, aux attaques et aux insultes...

(2) Versant positif: pas de principes correspondants

-c'est-à-dire qu'on ne saurait raisonnablement admettre, parmi les principes constitutifs du savoir-vivre, quelque chose comme “faites votre propre éloge” (pendant en II du principe I-(2)-b): sauf circonstances exceptionnelles, le plaidoyer pro domo est proscrit dans notre société, qui juge sévèrement les manifestations trop insolentes de l'autosatisfaction. Autrement dit: on rencontre bien en II des consignes à valeur de protection des propres faces, mais rien qui recommande la valorisation ostensible de ces mêmes faces.

Bien en plus, on y rencontre aussi, comme il a été annoncé, des:

B) Principes qui jouent en la défaveur de L, avec cette fois leurs deux versants:

(1) Versant négatif:

**Évitez ou atténuez les anti-menaces envers**

- a) votre face négative [Leech II-a]
- b) votre face positive [Leech IV-a]

soit: si jamais vous avez à faire votre propre éloge, qu'au moins ce soit sur le mode atténué de la litote.

(2) Versant positif:

**Produisez de menaces envers**

- a) votre face négative [Leech II-b]
- b) votre face positive [Leech IV-b]

D'altra banda, altre cop retornant a Goffman, podem considerar que els desitjos d'imatge dels participants estan directament relacionats amb el rol o rols que estan representant en una situació comunicativa determinada i que estarien vinculats a la cooperació dels participants a l'hora de definir la situació.<sup>13</sup> Des d'aquest punt de vista, la cortesia estaria relacionada amb el

---

<sup>13</sup> “En conjunto, los participantes contribuyen a una sola definición total de la situación, que implica no tanto un acuerdo total respecto de lo que existe sino más bien un acuerdo real sobre cuáles serán las demandas temporariamente aceptadas (las demandas de quiénes, y concierne a qué problemas)”. (1959: 21)

treball de figuració dels participants en la interacció i, com diu Hernández (2004), la cortesia es vincularia amb la confirmació que fa el parlant de la imatge del seu interlocutor en funció del rol que està representant, i a la vegada de la seva pròpia, també en relació amb el seu rol. Per aquesta autora, el comportament cortès

*“trata de alcanzar una situación de equilibrio entre la imagen social del destinatario y la del hablante, de forma que ambas se vean beneficiadas en algún modo, lo cual consiste en confirmar sus deseos de imagen en relación con los roles que está desempeñando, de manera que la relación entre estas personas se beneficie.”* (2004: 100)

D'aquesta manera, analitzarem l'ús que els participants fan de les estratègies de cortesia al llarg de la interacció en relació amb els rols que els interactuants assumeixen en aquesta situació comunicativa, i tenint en compte tant les actuacions que cadascun dels participants adreça a la imatge del seu interlocutor com les que adrecen a la seva pròpia imatge.

De manera esquemàtica, això ens porta a parlar de 4 àmbits teòrics d'anàlisi (que no sempre es manifesten en totes les interaccions, com podem veure més endavant):

A. Pel que fa als servidors	
<b>1. Principis orientats envers els usuaris (estratègies de cortesia)</b>	1.1 Principis orientats a la imatge negativa dels usuaris (anti-FTA)
	1.2 Principis orientats a la imatge positiva dels usuaris (FFA)
<b>2 Principis orientats envers la pròpia imatge</b>	2.1 Principis en favor de la pròpia imatge
	2.2 Principis en contra de la pròpia imatge

B. Pel que fa als usuaris	
<b>1. Principis orientats a la imatge dels servidors (estratègies de cortesia)</b>	1.1 Principis orientats a la imatge negativa dels servidors (anti-FTA)
	1.2 Principis orientats a la imatge positiva dels servidors (FFA)
<b>2. Principis orientats envers la pròpia imatge</b>	2.1 Principis en favor de la pròpia imatge
	2.2 Principis en contra de la pròpia imatge

### 1.6.2 L'anàlisi dels bastidors

Com hem dit, la feina dels servidors no es redueix a la seva interacció amb els usuaris, sinó que comporta un seguit d'actuacions que tenen a veure amb el funcionament de l'organització, amb les normes i rutines vinculades a la tasca quotidiana, a les reunions de coordinació, a l'elaboració d'expedients, a les relacions entre els mateixos servidors... però també amb el marc institucional més ampli en què el CITE s'insereix. Aquest àmbit està determinat, en primer lloc, per la seva vinculació amb una organització sindical i, en segon lloc, ateses les característiques de la seves funcions d'assessorament legal a persones estrangeres, amb les diverses administracions, estatals i autonòmiques, vinculades a la gestió dels fluxos migratoris a l'Estat espanyol.

De tota manera, tot i que la complexa trama de relacions que s'estableixen a la regió posterior —que com veurem esdevé un element central en l'anàlisi de la configuració de les identitats dels servidors— no ens ha permès un major aprofundiment de les seves repercussions en les pràctiques comunicatives de l'organització, sí que hem volgut posar de manifest aquesta necessitat d'un enfocament global de les pràctiques discursives que

es donen en un determinat lloc de treball, en aquest cas, en les oficines del CITE analitzades.

Aquesta aproximació als bastidors l'hem feta a partir de l'anàlisi de tres dimensions: la personal, la institucional i l'extrasiuacional.

### **1.6.2.1 La dimensió personal**

Com hem vist a l'apartat 1.4.1, la relació entre el servidor i l'investigador funciona entre bastidors, és a dir, posa entre parèntesi l'actuació que té lloc —com es posa de manifest al llarg dels assessoraments, molt sovint per mitjà d'una mirada còmplice o un breu comentari— i esdevé una porta d'accés a la regió posterior de l'actuació. Des d'aquest punt de vista, l'entrevista, entesa en un sentit ampli com la tasca de l'investigador que fa preguntes, ens permet accedir d'una manera clara a aquesta regió posterior. Així, les respostes dels servidors ens mostren les seves opinions sobre els usuaris o ens donen la seva explicació sobre la seva pròpia actuació com a servidor, encara que moltes vegades el que ens diuen es contradiu amb el que passa a l'assessorament.

En aquest sentit, a més de les notes de camp i la introspecció del mateix investigador, les entrevistes als servidors, però també als responsables de l'organització i als usuaris, ens han permès accedir al procés de constitució de les identitats professionals dels servidors.

### **1.6.2.2 La dimensió institucional**

Com hem vist, els servidors han de justificar la seva actuació davant dels usuaris, però també ho han de fer davant de la mateixa organització: la principal característica dels servidors és que es troben condemnats a canviar constantment de territori simbòlic i, per tant, de manera de parlar.

Així, el “parlar amb els usuaris”, que esdevé la imatge de la tasca que desenvolupen els servidors a la regió anterior es converteix en un “parlar dels usuaris” en la regió posterior. És en aquesta regió posterior de l’organització on els servidors tradueixen les històries personals dels usuaris en expedients administratius, en dades estadístiques, en memòries del funcionament de les oficines... però també és on s’elaboren les normes de funcionament de la institució i on es reben les directrius que defineixen com s’ha de desenvolupar l’atenció als usuaris en la regió anterior.

Per tant, conèixer el funcionament i els objectius de l’organització, tant del mateix CITE com del sindicat al qual està vinculat, així com les normes internes i les directrius de funcionament emeses per aquestes organitzacions que condicionen la tasca quotidiana dels servidors, ens dotaran d’importants dades sobre la manera com els servidors construeixen i posen en pràctica seva identitat professional.

Aquesta anàlisi s’ha realitzat per mitjà d’entrevistes als responsables del CITE, però també mitjançant una recerca bibliogràfica de diferents documents sindicals, comunicats de premsa, publicacions sindicals, memòries anuals de funcionament del CITE...

### **1.6.2.3 La dimensió extrasituacional**

El desenvolupament de la tasca d’assessorament dels servidors sobre aspectes legals i administratius vinculats a la legislació d’estrangeria vigent a l’Estat espanyol és l’element central del treball que desenvolupa el servidor a les oficines del CITE, però, al mateix temps, també ho és de la motivació que mou l’usuari a acostar-se a aquestes oficines. Per tant, és necessari tenir en compte els seus efectes sobre la constitució de les respectives identitats dels participants en la interacció. D’una banda, el coneixement legal és la base del coneixement professional dels servidors que defineix la seva suposada situació alta en la interacció. De l’altra, el marc legal configura la situació de l’usuari com a subjecte amb menys drets respecte als ciutadans nacionals,

que té efectes sobre la seva actuació en la interacció amb el servidor i que reforça la seva situació baixa en l'assessorament.

Dins d'aquesta dimensió extrasituacional hi inclouríem aquell coneixement del món dels participants que té efectes sobre el desenvolupament de la interacció, com per exemple, la definició que es fan de la situació d'assessorament en funció de les anteriors experiències en aquest àmbit, però també de la visió que es tingui d'aquest esdeveniment comunicatiu en el grup social o cultural a què pertany cada participant.

Aquest treball el realitzarem, especialment, mitjançant l'anàlisi del marc legal sobre estrangeria de referència, que completarem amb una recerca bibliogràfica sobre el tema en qüestió. Al mateix temps, les entrevistes a servidors, usuaris i responsables també ens dotaran d'elements importants per configurar aquesta dimensió extrasituacional.

### **1.6.3 Esquema del marc teòric i del model analític**

A continuació i a tall de síntesi d'aquest capítol, presentem un esquema que recull tant les premisses teòriques que configuren el marc de referència d'aquesta recerca com els diferents elements que configuren el model d'anàlisi adoptat.

## Premisses teòriques

- Orientació etnogràfica
- Descripció densa de les pràctiques discursives
- Caràcter interdisciplinar: contextos potencialment activats
- Tractament global: escenari i bastidors
- Empirisme i anàlisi detallada de les dades discursives
- Voluntat de canvi social: recerca-acció

## Model analític

### L'escenari

Objecte	Dimensions	Elements	Metodologia
<b>Descripció etnogràfica</b>	espaciotemporal	- marc físic - participants - finalitats	observació participant
	psicosocial	- estructura temàtica	
<b>La dinàmica conversacional</b>	interlocutiva	- capital verbal - modes de presa de paraula - rols comunicatius	anàlisi empírica de les dades discursives
	temàtica	- l'estructura de la interacció	
	enunciativa	- modalitats enunciatives - l'organització del discurs - les estratègies de cortesia	
Els bastidors			
<b>El coneixement professional</b>	Personal	- l'opinió dels servidors, dels responsables de l'organització i dels usuaris - el punt de vista de l'investigador	- entrevistes a servidors, responsables i usuaris - introspecció de l'investigador
	institucional	- el CITE i el sindicat CCOO de Catalunya	- entrevistes - recerca de documents
	extrasituacional	- el context legal i institucional d'estrangeria a l'Estat espanyol	- entrevistes - marc legal - recerca bibliogràfica





---

## Les dades i la metodologia

*“Si estudiem les normes que els parlants segueixen per usar el llenguatge tindrem accés a la consciència humana per un camí privilegiat: el llenguatge. I a la vegada tindrem accés a la nostra pròpia consciència, al treball que fem com a estudiosos del llenguatge: sabrem millor com usem el llenguatge, sota quines condicions, amb quins prejudicis, amb quines expectatives. Haurem d’estar amatents i vigilants, perquè tractem les pràctiques lingüístiques fent pràctiques lingüístiques, estudiem la reflexivitat reflexivament, imposant encara un altre nivell a l’anàlisi, i sempre usem les nostres normes, les que ens semblen “normals” i que potser no ho siguin.”*

Graciela Reyes (*Lenguaje sobre lenguaje, ficciones, figuras*. 2002: 21)

### 2.1 Tipus de dades

El caràcter etnogràfic que defineix l’enfocament d’aquesta recerca, més enllà de la centralitat que hi té l’anàlisi dels elements discursius, ha marcat profundament la manera com ens hem enfrontat a la delimitació de quines dades havien de configurar el nostre corpus d’estudi, i molt especialment la manera com aquestes dades havien de ser recollides. Així, aquest caràcter antropològic de la recerca ha fet de l’observació participant, i per tant de la participació activa de l’investigador en el entorn cultural objecte d’anàlisi, de l’observació, de les entrevistes amb els informants... l’element central de la recollida de dades.

A més, encara que el treball de camp es va iniciar al setembre de l’any 2002, convé remarcar que la relació anterior a l’inici d’aquesta recerca amb

diferents persones del CITE<sup>1</sup> va comportar un coneixement significatiu del funcionament de l'organització que va afavorir la delimitació dels àmbits d'anàlisi, i el que és més important, l'accés a altres àmbits o la consulta de documents que difícilment s'hauria pogut aconseguir sense aquesta vinculació personal amb l'organització.

D'altra banda, tot i que l'objectiu de la recerca és l'anàlisi de les pràctiques comunicatives que tenen lloc en una oficina sindical d'assessorament legal a persones estrangeres, la complexitat de la tasca plantejada ens ha obligat a delimitar l'àmbit de recerca. Així, i com a resultat del treball de camp abans esmentat, hem centrat el nostre interès en l'anàlisi dels assessoraments que realitzen quatre dels servidors de l'organització (dos homes i dues dones) amb els usuaris a tres de les 44 oficines que configuren la xarxa que el CITE té distribuïdes arreu de Catalunya.

És a dir, són les pràctiques que es desenvolupen en la regió anterior de l'organització —les que constitueixen l'escenari— les que han estat objecte del nostre interès preferent, en tant que són aquestes pràctiques les que defineixen l'objectiu prioritari de l'organització. Tanmateix, com hem remarcat en la definició del marc teòric, això no obvia que l'enfocament de la recerca també planteja la necessitat d'un tractament global les pràctiques comunicatives que tenen lloc a l'organització, i això comporta la incorporació de la regió posterior —dels bastidors en què té lloc l'actuació— a l'anàlisi d'aquestes pràctiques.

També cal tenir en compte que, tot i que les actuacions que tenen lloc a la regió anterior de l'organització impliquen el servidor i l'usuari, hem volgut concretar una mica més el nostre objecte d'estudi i hem centrat el nostre interès en el servidor. Aquest interès en el servidor més que no pas en l'usuari radica en el paper protagonista del primer com a conductor de la interacció, però també per la seva posició alta en relació amb l'usuari: l'accés

---

<sup>1</sup> De fet, en el moment en què es va iniciar la recerca em trobava treballant en el Servei Lingüístic de la mateixa organització sindical, CCOO de Catalunya, que promou el CITE. També és important destacar que la seu central del CITE es troba ubicada en el mateix edifici, la seu central del sindicat a Catalunya, on desenvolupava la meua feina.

als béns públics, en aquest cas l'assessorament legal sobre el procés de regularització de persones estrangeres, pot estar condicionat per la capacitat dels servidors de "donar un bon servei". Analitzar què entenem per "un bon servei" passa per veure quines són aquestes competències dels servidors. Tanmateix, això no implica obviar el paper determinant de l'usuari com a coproductor del servei. D'altra banda, aquesta preferència pel servidor com a objecte d'estudi estaria vinculada a la voluntat de canvi social que hi ha darrera de la recerca. En aquest sentit, és important destacar que la recerca ha esdevingut sense plantejar-ho d'entrada, una *recerca-acció*, ja que el treball de reflexió sobre les pràctiques quotidianes del CITE ha fet que els servidors, i especialment la direcció de l'organització, prenguessin consciència de la importància de millorar la comunicació amb els usuaris. Això ha comportat, com veurem més endavant, l'adopció de polítiques formatives del personal del CITE encaminades a millorar les seves aptituds i les seves actuacions amb les persones usuàries del servei.

Les tres oficines seleccionades (Barcelona, Molins de Rei i Pineda de Mar) tenen en comú el fet que estan situades a locals que pertanyen a les respectives administracions municipals, cosa que dificulta la identificació d'aquest servei d'assessorament amb l'organització sindical que el promou, de fet, el que es dona és una gairebé plena identificació amb la pròpia administració pública, especialment en el cas de les persones usuàries que van per primer cop a les oficines. Això, com veurem més endavant, té una influència significativa sobre la percepció que els usuaris tenen de les oficines d'assessorament i sobre el mateix desenvolupament de les interaccions. A més, l'elecció de les oficines està vinculada, per una banda, al pes demogràfic de la població immigrada en les comarques escollides, especialment en el cas del Barcelonès i del Baix Llobregat, però també en el cas del Maresme, que a més és una de les comarques catalanes que primer va rebre fluxos de persones immigrades de procedència extracomunitària. Com a conseqüència d'això, les oficines de Barcelona, Molins de Rei i

Pineda van ser de les primeres oficines del CITE que es van constituir a Catalunya i són de les que més persones estrangeres atenen anualment<sup>2</sup>.

D'altra banda, tres dels servidors escollits tenen una llarga experiència com a assessors legals del CITE<sup>3</sup>. Un altre criteri de selecció va ser el poder disposar de servidors homes i dones, cosa que ens permetria poder analitzar si es dona un comportament discursiu diferenciat en funció del gènere. També es va tenir en compte el país de naixement dels servidors escollits per poder analitzar si aquesta dada concreta té efectes significatius sobre el desenvolupament dels assessoraments. En concret, les persones escollides han nascut al Marroc (2, home i dona), al Senegal (home) i a Espanya (dona).

El treball de camp es va desenvolupar de manera continuada durant més d'un any (des de setembre del 2002 a novembre del 2003) a diferents oficines del CITE i a la seu central de la mateixa organització i va consistir en el següent:

- participació en les sessions d'assessorament de diferents servidors amb els seus respectius usuaris. Algunes vegades aquestes sessions eren de grup, sobretot quan es tractaven temes de tipus més general, prèvies a les sessions individualitzades
- realització d'entrevistes als servidors, als responsables de l'organització i als usuaris
- participació en les reunions de coordinació i en les sessions de formació que realitzen de manera periòdica els responsables del CITE amb els servidors
- anàlisi de memòries estadístiques, publicacions i altres documents elaborats pel CITE o pel sindicat CCOO de Catalunya, així com també del marc legal de referència en matèria d'estrangeria vigent en el moment de realització de la recerca.

---

<sup>2</sup> A l'any 2003, les tres oficines van atendre 8.735 persones, el 41 % del total de les persones ateses a tot Catalunya.

<sup>3</sup> De fet, en Hussein treballa en el CITE des dels primers moments de la seva constitució, a l'any 1986. L'Esther es va incorporar al 1990 i l'Ismail pocs anys més tard.

- participació en altres activitats organitzades pel CITE (jornades, festes, manifestacions, assemblees..)

És a dir, la recollida de les dades discursives de la regió anterior es va efectuar bàsicament per mitjà de l'enregistrament en cinta magnetofònica d'assessoraments reals, que es van complementar amb la recollida d'altres dades no verbals i paraverbals, així com altres elements contextuais, necessaris per interpretar el que passava en la interacció. Les converses es van enregistrar en les oficines del CITE de Pineda, Mataró, Barcelona i Molins de Rei en diferents ocasions en el període comprès entre el mes de setembre del 2002 i el maig del 2003. Els enregistraments es van fer amb ple coneixement dels servidors implicats i dels usuaris dels serveis. Tanmateix, en l'oficina de Pineda, la primera on es va iniciar el treball de camp, no es demanava permís previ als usuaris tot i que l'enregistradora era clarament visible sobre la taula. En les altres oficines es va demanar consentiment previ per poder enregistrar les interaccions. Tot i això, totes les converses utilitzades, fins i tot les de Pineda, tenen l'autorització explícita dels usuaris enregistrats.

Els aparells emprats per enregistrar les interaccions van ser un microcassete recorder Olympus Pearlorder J500 i un microcassete recorder AIWA TP-MI40, i, en tots dos casos es van utilitzar microcintes de 60 minuts. També es van realitzar diferents fotografies de l'exterior i de l'interior de les oficines mitjançant una càmera digital Canon PowerShot A40, de 2.0 megapíxels, algunes de les quals s'han incorporat a aquest treball i que es poden veure a l'apartat 1.1.1 de la segona part d'aquest treball.

El següent gràfic recull de manera sintètica els models dels aparells tècnic utilitzats en la recollida de dades i els respectius productes resultants:

Procediment	Aparells	Productes
Documentació gràfica de les oficines	càmera digital Canon PowerShot A40, de 2.0 megapíxels	25 fotografies digitals
Enregistraments dels assessoraments i les entrevistes	Microcassete recorder Olympus Pearlorder J500  Microcassete recorder AIWA TP-MI40	22 microcintes de 60 minuts  77 assessoraments i 8 entrevistes

Durant els enregistraments, també es van fer anotacions en el diari de camp sobre els elements contextuais més significatius per ajudar a la interpretació posterior de les interaccions enregistrades. Això inclou descripcions detallades dels espais físics on es desenvolupaven les interaccions, l'ús d'estrís específics (l'ordinador, el telèfon, la fotocopiadora, els documents informatius...), però també altres elements no verbals i paraverbals (com ara mirades, gestos, exclamacions...).

Arribats a aquest punt, convé fer algunes consideracions de l'efecte de la presència de l'investigador sobre el comportament dels participants en els assessoraments analitzats. Per a Duranti, l'anomenada *paradoxa de l'observador participant*<sup>4</sup> no és tan sols un element que afecta la nostra tasca investigadora sinó

*“que forma parte de nuestro ser social, del hecho de ser miembro de una sociedad y productor / consumidor de interpretaciones culturales. Ser un agente social, un participante en cualquier situación y en cualquier papel, significa formar parte de la situación y, por tanto, influir*

<sup>4</sup> O el que és el mateix, segons Duranti (1997: 167) el fet que la recollida d'informació comporti la necessitat d'observar minuciosament la interacció i que per fer-ho (d'una manera acceptablement ètica) necessitem ser presents a l'escenari en què aquesta interacció es desenvolupa, cosa que provoca que influïm en el que veiem, perquè els altres tenen en compte la nostra presència i actuen d'acord amb ella.

*en ella. ¿Hay una solución para esta paradoja? La vida en sí misma es un intento de resolver la paradoja del observador-participante. La llamada observación neutral, con un observador totalmente escindido de lo observado es una ilusión, una construcción cultural.” (1997:167)*

És evident que la presència de l'observador en els llocs de les interaccions, i especialment el fet que els participants en els assessoraments sàpiguen que estem enregistrant les converses condiona les seves actituds. Tanmateix creiem que es tracta d'un fenomen residual els efectes del qual sobre el material enregistrat queden molt disminuïts en els enregistraments continuats durant un període llarg de temps. Més encara, tot i assumint que la nostra presència pot modificar l'actuació dels agents implicats en la interacció, això no afecta l'objectiu de la nostra recerca, perquè si al llarg de la nostra anàlisi trobem que el servidor té recursos per comunicar-se adequadament, és capaç de resoldre les possibles incomprendions que es puguin donar amb l'usuari..., encara que això sigui conseqüència de la nostra presència, el que queda clar és que aquests recursos existeixen, que hi ha mecanismes que permeten millorar la comunicació entre el servidor i l'usuari. El fet que en aquest moment el servidor els hagi utilitzat perquè nosaltres hi érem presents demostra que hi ha recursos disponibles per fer-se entendre.

Aquest treball de recollida de dades discursives en les diferents oficines del CITE, en l'escenari de l'actuació, es va complementar amb la realització d'altres actuacions amb l'objectiu d'accedir als bastidors de l'actuació. Així, es van entrevistar els quatre servidors escollits, l'assessora legal i el president del CITE, així com també a un dels usuaris enregistrats. La menor presència d'usuaris s'explica per la centralitat de la recerca en el protagonisme dels servidors, sense que això representi oblidar les aportacions de la resta d'agents implicats.

D'altra banda, també es va analitzar diferent informació escrita, com ara diversos documents sindicals sobre la política de CCOO de Catalunya pel



que fa a la immigració (documents congressuals, comunicats de premsa, articles en publicacions de l'organització, tríptics informatius...). També vam tenir accés als estatuts del CITE, al seu llibre d'actes i a les memòries que el CITE elabora anualment.

A més, es va elaborar un recull de notícies aparegudes a diferents mitjans de comunicació escrita sobre temes vinculats amb la immigració durant tot el temps que va durar el treball de camp. Aquest recull de notícies ens va permetre seguir de prop l'evolució del marc legal d'estrangeria en el període analitzat, però molt especialment ser conscients de la manera com aquests mitjans de comunicació construeixen la figura de l'immigrant extracomunitari.

Una altra font d'informació van ser els diferents documents i notes informatives que elabora la Subdelegació del Govern a Barcelona, on s'informa de tots els requisits i documents que han d'aportar les persones estrangeres en funció dels diferents tràmits que volen realitzar. Actualment, aquests documents i notes informatives es poden consultar a la pàgina web del CITE: [www.ccoo.cat/cite](http://www.ccoo.cat/cite)). Aquesta recerca documental es va completar amb la lectura de la diferent normativa legal sobre estrangeria vigent en el període analitzat. I, per últim, també es va realitzar una recerca bibliogràfica sobre diferents aspectes de les polítiques d'immigració a l'Estat espanyol.

En el següent quadre, es poden veure recollides de manera sintètica les diferents fonts de dades que han constituït el corpus a partir del qual s'ha realitzat l'anàlisi de les pràctiques discursives del CITE.

<b>Tipus de dades</b>	<b>Informació escrita rellevant per a les interaccions analitzades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- documents sindicals en relació amb la política d'immigració</li> <li>- recull de premsa</li> <li>- documents de la Subdelegació del Govern a Barcelona i marc legal d'estrangeria</li> <li>- estatuts, actes, memòries i altres documents del CITE</li> <li>- altres fonts bibliogràfiques</li> </ul>
	<b>Enregistraments</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- assessoraments entre servidors i usuaris</li> <li>- reunions de coordinació dels servidors</li> <li>- entrevistes amb membres de l'estructura sindical, servidors i usuaris</li> </ul>
	<b>Altres dades recollides en el treball de camp</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fotografies de les oficines</li> <li>- observacions de l'investigador</li> <li>- comentaris dels informants en contextos no formals</li> <li>- informació no verbal i paraverbal</li> <li>- descripcions contextos físics</li> <li>- altres informacions rellevants</li> </ul>

## 2.2 El tractament de les dades

Un cop realitzat el treball de camp, es van seleccionar vuit dels assessoraments enregistrats, dos per cada servidor. En la selecció d'aquests assessoraments es van tenir en compte criteris com ara la procedència dels usuaris (tots ells eren llatinoamericans), la presència d'home i dones, el desenvolupament de la interacció i la durada de l'assessorament. Amb això buscàvem poder acotar algunes de les variables que influeixen en el desenvolupament de la interacció, com ara la procedència o la llengua de relació, o que els temes plantejats en el desenvolupament de la interacció fossin els que es donen de manera més habitual (renovació de permisos de

persones en situació regular, procés de regularització de persones en situació irregular i reagrupament familiar). També es va tenir en compte la dimensió de gènere, tal com es va fer amb els servidors, per poder analitzar si aquesta variable tenia repercussions significatives en el desenvolupament de les interaccions.

Per realitzar la transcripció dels assessoraments seleccionats, en primer lloc, es va procedir a digitalitzar-los i comprimir-los a format MP3 per mitjà del programa informàtic Audiograbber versió 1.82, disponible al web [www.audiograbber.com-us.net](http://www.audiograbber.com-us.net). Aquesta programa està dotat d'uns filtres que permeten la neteja dels sorolls d'ambient dels enregistraments cosa que repercuteix en una millor transcripció de les dades discursives. Posteriorment, aquests assessoraments en van transcriure detalladament amb l'ajut del programa informàtic Audiolab versió 1, elaborat per Mike Coleman, del Departament de Ciència de la Comunicació Humana, de la University College de Londres.

El següent gràfic recull de manera sintètica els programes informàtics emprats en el tractament de les dades i els respectius productes resultants:

Procediment	Programes	Productes
Digitalització enregistraments	Programa informàtic Audiograbber versió 1.82 <a href="http://www.audiograbber.com-us.net">www.audiograbber.com-us.net</a>	CD amb 8 assessoraments i 7 entrevistes en format MP3
Transcripció enregistraments	Programa informàtic Audiolab versió 1 Department of Human Communication Science University College London	Transcripció detallada de 8 assessoraments i de les 8 entrevistes

Tot i que, com hem dit abans, en la recollida de dades es van tenir en compte diferents aspectes paraverbals i no verbals, la transcripció de les interaccions es va centrar especialment en els aspectes verbals dels

assessoraments. En aquest sentit, atès aquest caràcter bàsicament verbal de la transcripció, les convencions emprades es van elaborar a partir de la proposta plantejada per Tuson (1995):

1. Les línies es numeren a l'esquerra

2. S'usen les grafies normals

3. Símbols prosòdics:

?      entonació interrogativa (en cas de preguntes i quan s'usen pronoms interrogatius)

/      entonació ascendent

\      entonació descendent

—      entonació neutra

...-      tall abrupte al mig d'una paraula

|      pausa breu

||      pausa mitjana

<...>      pausa llarga indicant els segons

subr      èmfasi

MAJUS      èmfasi més gran

:::      allargament d'un so

4. Símbols relatius als torns de paraula

==      al principi d'un torn per indicar que no hi ha hagut pausa després del torn anterior

=....=

=...=      encavalcament de dos torns

Per assenyalar que B intervé aprofitant un petit silenci en la intervenció d'A:

A- Tant de bo arribi aviat!      Tinc ganes de veure-la!

B-      Ai sí!

5. Altres símbols

[ ]      fenòmens no lèxics, tant vocals com no vocals, p.ex.; [RIU] [SUBRATLLANT EL DOCUMENT]

{(?) text}      paraula dubtosa

{[xxx]} text} fenòmens no lèxics, que afecten un fragment de text p.ex.; {[RIENT] mira qui arriba ara}  
XXXXX paraula o fragment intel·ligible

Posteriorment, es van seleccionar les quatre transcripcions que ens semblaven més significatives ja que complien amb major exactitud els criteris plantejats, que són les que han estat objecte d'anàlisi exhaustiu. Aquestes transcripcions, que s'adjunten a l'annex 1, han constituït l'element central sobre el qual s'ha aplicat el model analític que hem presentat a la part teòrica.

Tanmateix, voldríem destacar que tot i la voluntat empírica i naturalista de la recollida de dades, és evident que la intuïció de l'investigador es reintrodueix en el seu tractament. De fet, la subjectivitat de l'observador afecta la mateixa recollida de dades (ens fixem en determinades coses, n'obviem altres i ni ens adonem de moltes altres): i això és especialment important en aquest cas, ja que en el moment d'analitzar comportaments quotidians regits per normes compartides de manera inconscient, la decisió de considerar un comportament "desviat" és fruit de la comparació amb un comportament, el propi, considerat com a "normal", com el referent. I ningú no escapa a valorar, a percebre, a atribuir valors als altres en funció de com es comuniquen. Per tant, la relativització de les valoracions que fem dels altres en l'anàlisi de les interaccions quotidianes és absolutament imprescindible, i alhora especialment difícil, ja que l'anàlisi de la manera com les altres persones es comuniquen inclou l'anàlisi dels hàbits comunicatius de qui observa. Com diu Reyes,

*“¿Desde que cortesía lingüística estudiamos la cortesía lingüística? ¿Desde que principios y con que responsabilidad sobre la reproducción textual analizamos la reproducción textual, sus riegos y sus abusos? ¿Con que ideologías lingüísticas tratamos las ideologías lingüísticas, y que prejuicios activamos al hablar de prejuicios? La elección de*

*teorías, la elección de ejemplos, nuestros pasos aparentemente más inocentes, están guiados por normas que no podemos eludir. Nuestra misión como investigadores es ser conscientes de que somos parte de lo que investigamos y distinguir cuidadosamente los niveles para analizar todas las voces que participan en el entramado complejísimo de la interacción lingüística y mostrar los riesgos, las consecuencias, las glorias de la comunicación y de la reflexión sobre la comunicación que hacen los hablantes y que hacemos los que estudiamos a los hablantes. Esa es la dificultad y la fascinación de investigar el uso del lenguaje.” (2002: 21)*

D'altra banda, la mateixa transcripció ja l'hem de considerar com una interpretació de la realitat, i no la realitat mateixa, ja que només recull determinades dades. De fet, l'enregistrament d'àudio, com ho seria un enregistrament en vídeo, no deixa de ser un instrument, una aproximació parcial a la realitat. Per a Duranti,

*“cualquier tipo de descripción es por definición una abstracción en la que un fenómeno complejo queda reducido a alguna de sus características constitutivas y es transformado para un análisis posterior.” (1997: 193)*

És a dir, hem de tenir en compte que la transcripció, des del moment que comporta que escollim uns determinats elements que considerem significatius per analitzar algun aspecte concret de la interacció i en descartem molts altres, forma part en si mateixa de l'anàlisi de les dades.

### **2.2.1 Algunes consideracions sobre el paper de l'observador**

Com hem dit més amunt, l'anàlisi sobre pràctiques de comunicació quotidianes en el propi entorn cultural de l'investigador significa, en certa

manera, una posada entre parèntesi de tot allò que considerem “normal”. És a dir, comporta intentar acostar-nos a la pròpia experiència quotidiana com si no ho fos, amb el mateix esperit que hauria de marcar el treball etnogràfic en comunitats culturals alienes a la pròpia, amb les dificultats que això comporta pel caràcter inconscient de les pràctiques quotidianes que desenvolupem com a membres d'un grup cultural determinat. Així, és en aquest àmbit proper on la sensació de desarrelament implícita a la condició d'etnògraf pren plenament el seu sentit. Com diu Levi-Strauss:

*“El etnógrafo, a la vez que admitiéndose humano, trata de conocer y juzgar al hombre desde un punto de vista suficientemente elevado y distante para abstraerlo de las contingencias particulares de tal o cual sociedad o civilización. Sus condiciones de vida y de trabajo lo excluyen físicamente de su grupo durante largos períodos; por la violencia de los cambios a los que se expone, adquiere una especie de desarraigo crónico: nunca más volverá a sentirse como en casa; quedará psicológicamente mutilado.” (1955: 59)*

L'assumpció del “*de prop i de lluny*” i “*la mirada distant*”, que per a aquest autor sintetitzen el que ha de ser el treball etnogràfic, també comporta un preu a pagar per a l'etnògraf, especialment quan el seu objecte d'estudi el porta a qüestionar-se allò que entenem com a “natural”. Un cop fet això, és evident que ja mai més res no tornarà a ser com era abans.

Des d'aquest punt de vista, el diari de camp de la recerca, a més de dades i anotacions sobre els elements que constitueixen la recerca (els participants, l'entorn en què es desenvolupa la seva interacció, anotacions bibliogràfiques o reflexions fruit de la introspecció de l'investigador), també recull el procés de desarrelament que comporta la mateixa recerca. És, en certa mesura, el recull d'un viatge iniciàtic que fa de l'investigador objecte ell mateix de la recerca que du a terme i que el porta a qüestionar-se la mateixa essència de

la seva tasca com a analista. En paraules de Levi-Strauss, reflexionant sobre el seu paper com a etnògraf:

*“Sobre todo uno se pregunta: ¿Qué he venido a hacer aquí? ¿Qué espero? ¿Con qué fin? ¿Qué es exactamente una investigación etnográfica? ¿El ejercicio normal de una profesión como las demás, con la única diferencia que el escritorio o el laboratorio están separados del domicilio por algunos millares de kilómetros? ¿O la consecuencia de una elección más radical, que implica poner en cuestión el sistema donde uno ha nacido o ha crecido?” (1955: 430)*

Els següents fragments, extrets d'anotacions del diari de camp de diferents moments del desenvolupament del treball de camp a les oficines del CITE, posen de manifest aquesta component emocional intrínseca al mateix desenvolupament de la recerca sobre el terreny i els mateixos recels sobre l'essència específica del treball etnogràfic:

(d.1)

*“...la situació de ser allà escoltant, enregistrant... no deixa de neguitejar-me. D'altra banda, escoltar la història dels usuaris em deixa una certa sensació d'impotència, de no poder fer res.”*

(fragment del diari de camp, Pineda, 30/9/2002)

(d.2)

*“La situació d'incomoditat en un despatx de 20 m<sup>2</sup> és gran, no saps ben bé que fer per dissimular/justificar la teva presència.”*

(fragment del diari de camp, Pineda, 23/10/2002)



(d.3)

*“Avui no és el meu millor dia, jo també em trobo incòmode. Què estic fent aquí? Per què he d’enregistrar les converses, prendre notes mentre la gent explica els seus problemes... són persones i no objectes d’estudi...”*

(fragment del diari de camp, Barcelona, 25/3/2003)

(d.4)

*“Abans de començar sento el neguit de sempre, els nervis a l’estómac, la pregunta de sempre: amb quin dret em puc ficar en la vida d’aquestes persones? Quin ha de ser el meu paper aquí?”*

(fragment del diari de camp, Molins de Rei, 20/5/2003)

Però el diari també recull consideracions ètiques sobre la pròpia feina d’investigador, d’altra banda clarament implícites en les reflexions anteriors sobre el paper de l’etnògraf i en les paraules de Levi-Strauss:

(d.5)

*“El fet que ningú no digui res sobre l’enregistrament té a veure amb la seva assumpció com a subjectes amb menys drets? Passaria el mateix en un oficina que atenguessin nacionals?”*

(fragment del diari de camp, Pineda 30/09/02)

(d.6)

*“El sistema usat per poder enregistrar és diferent. Jo m’espero a fora, a la taula que hi ha al vestíbul de la sala del CITE i l’Esther pregunta a l’usuari si puc enregistrar la conversa. En el cas de l’Ismail, l’enregistrament era sistemàtic, de fet, crec que molta gent ni s’adonava que*

*estàvem enregistrant o bé ho consideraven una cosa rutinària de l'atenció. No sé si tothom hauria deixat que fos enregistrat si se li hagués preguntat d'un bon començament.”*

(fragment del diari de camp, Barcelona, 19/03/03)

(d.7)

*“El fet de preguntar a la gent sobre si volen ser enregistrats dóna opció a dir no, però també fa que prenguin consciència del que estàs fent. Tenir la gravadora sobre la taula engegada tota l'estona, a la vista de l'usuari, no dóna aquesta opció, és poc ètic perquè hi ha gent que no s'adona que estàs enregistrant-la, o que no s'atreveix a preguntar què passa o a dir que no vol ser enregistrat a causa de la seva situació baixa en la interacció.”*

(fragment del diari de camp, Barcelona, 25/03/03)

Com es pot veure, les reflexions giren al voltant de com informar els usuaris del fet de ser enregistrats i dels efectes que això pot tenir sobre servidors i usuaris, però també introdueixen elements vinculats a la posició de l'investigador en relació amb els usuaris. La percepció que els usuaris tenen de l'investigador estaria vinculada, d'una banda, a la seva equiparació al servidor (l'investigador es troba dins del despatx del servidor o és autoritzat a entrar-hi) i, de l'altra, a la mateixa interiorització de l'usuari com un subjecte amb menys drets, vinculat a la seva condició d'estranger.

Convé destacar aquí també que el fet que la direcció del CITE autoritzi la presència de l'investigador en les oficines —cosa poc habitual fins al moment— reforça la percepció de l'investigador com a controlador de la tasca dels servidors, com van posar de manifest alguns servidors i com queda recollit en la següent anotació del diari:

(d.8)

*“Alguns servidors veuen la meua presència com una avaluació de la seva feina. Fan broma sobre si han passat l'examen i sobre si els posaré bona nota. En algun cas, la preocupació és evident. Quan he trucat la Samar per quedar per fer l'entrevista i li he dit que volia parlar sobre la seva feina com a assessora, ho ha vist com si qüestionés la seva feina, o com si hi hagués algun problema.”*

(fragment del diari de camp, Molins de Rei 20/05/03)

Així, les consideracions ètiques de l'investigador en relació amb els seus informants estarien vinculades a la manera de trobar una situació d'equilibri entre els objectius de la recerca i la responsabilitat ètica de no “trair” la confiança dels servidors o d'envair la intimitat dels usuaris. Com diu Duranti, parlant de la relació entre els objectius de la recerca i l'ètica del treball de camp:

*“...no hay forma de escapar de la responsabilidad que tenemos como investigadoras hacia las personas que estudiamos. Esto no significa que tengamos siempre que escribir solamente lo que pensamos que les gustará, sino que sea lo que sea lo que decidamos decir en público o publicar debería estar guiado por la conciencia de las posibles consecuencias de nuestra investigación.” (1997: 171)*

És a dir, sempre ens hem de plantejar els efectes que la recerca pot tenir sobre els nostres informants i encara que els objectius de la nostra investigació busquin una millora del mateix servei, hem de tenir en compte que la publicació de les informacions que els nostres informants de manera tan generosa ens ofereixen els poden comportar repercussions negatives, en tant que permeten als seus responsables jeràrquics conèixer les seves recances sobre el funcionament de l'organització, les crítiques a les

normatives internes o el seu flagrant incompliment. I, evidentment, hauríem d'actuar en conseqüència.

És evident que el debat sobre les implicacions ètiques del treball de camp esdevé un element central que no es pot obviar en cap recerca que impliqui l'anàlisi d'altres formes de ser, de fer o de dir. Retornant a les reflexions de Duranti:

*“Necesitamos crear una comprensión teórica de nuestra postura y posición respecto de los métodos etnográficos que empleamos. El concepto de los etnógrafos como mediadores culturales [...] es una forma de llegar a un acuerdo con la compleja realidad del trabajo de campo. Ignorar los problemas o decidir no salir de casa no son soluciones viables.” (1997:171)*

### **2.2.2 L'entrevista com a construcció interaccional**

Hem parlat de l'existència d'una regió posterior dels servidors, o de la mateixa organització, però també es pot parlar de l'existència d'una regió posterior de la mateixa tasca investigadora, de la representació que es fa l'investigador de l'objecte d'estudi. Aquesta regió posterior pot ser entesa com una presa de consciència per part de l'investigador del seu paper mediatitzat i mediatitzador en qualsevol recerca que pretengui analitzar les pràctiques comunicatives d'un grup determinat, especialment quan aquesta recerca té lloc dins del mateix grup cultural del qual l'investigador forma part.

En aquest cas, l'assumpció de l'entrevista com a quelcom construït durant la interacció, amb les seves regles de funcionament i les seves asimetries, significa tenir en compte també el comportament discursiu de l'investigador i incorporar-lo com un element més de l'anàlisi de les dades. Per a Mondada (1997), l'entrevista no ens dota tant de dades objectives que podem extrapolar per demostrar el nostre punt de vista sinó d'elements que ens

permeten conèixer com l'entrevistador i l'entrevistat construeixen una explicació del món, com defineixen els seus papers i les seves responsabilitats en la producció de sentit. En paraules d'aquesta autora:

*“Comprender a entrevista como um acontecimento de colaboração, no curso do qual se elabora uma versão pública e intersubjetiva do mundo, significa não tanto tentar isolar os objetos de discurso, mas se desbruchar sobre os procedimentos pelos quais os participantes os ou impõem, os transformam, os ratificam ou os rejeitam. Frequentemente as tentativas do entrevistador de enunciar uma forma de objeto de discurso estabilizada, aceita e compartilhada, fracassam diante das dinâmicas próprias à interação.” (1997: 67)*

En definitiva, ens permeten analitzar el nostre paper com a investigadors, i en darrera instància ens permeten conèixer la nostra influència en la determinació de les dades que posteriorment utilitzem com a justificació dels nostres plantejaments. De fet, ens serveixen per conèixer-nos millor a nosaltres mateixos.

Si analitzem el següent fragment extret de l'entrevista realitzada a l'Ismail podrem posar de manifest alguns d'aquests aspectes:

(e.1)

(72) S: ....si va camino de la pregunta que me has hecho

(73) I: sí bueno | más o menos sí | era un poco más general  
| a ver | sí::: | tal como hablábamos con los con los:-

(75) S: sudamericanos

(75) I: sudamericanos que tenías || unas dificultades específicas con un grupo | a ver si con otros grupos también | no no ya está bien || una cosa que ha salido en el cite | hablando del cite | eh:: una cierta per- percepción de que  
*dintre comissions dins del cite hi havia dos:: dos dos visions una mica a l'atenció | i faré una mica de caricatura | una*

*molt més | sindicalista | que prima l'eficàcia:: i que vol::: una bon atenció i una altra que trobo que tu hi estaries més vinculat que és una més de::: diguem paternalista | o si vols de preocupació per les persones i més propera llavors | gent que atén molt molta més gent de la::: que pot perquè::: té la cua fora i no els vol deixar sense respondre i altres que diuen no no tu tens l'hora avui en puc atendre deu perquè ho vull fer bé i torna demà perquè::: si no no ho podem fer bé || tu creus que hi és aquesta percepció o et decantaries per una o per una altra? || Quina és la teva postura davant d'això?*

(fragment de l'entrevista de l'Ismail)

En primer lloc, podem veure les darreres paraules de la primera intervenció del servidor, reforçades per la resposta de l'investigador, estableixen clarament la posició d'entrevistador de l'investigador, com qui fa les preguntes, davant de la del servidor, com a entrevistat, que és qui les respon. L'asimetria de la relació es reforça per la introducció d'un element d'avaluació de les respostes del servidor, que el mateix servidor demana, i que estableix que hi ha hagut unes expectatives prèvies que no han estat assolides en la seva resposta.

També es veu clarament el paper director de l'investigador en els temes que es tracten i dels que s'abandonen al llarg de l'entrevista, sense donar possibilitats al servidor a poder reelaborar la seva anterior resposta, introduir elements nous o fins i tot contradir-los. Aquest control sobre de què es parla és un eficaç mecanisme d'objectivització de les respostes del servidor.

També mostra les idees preconcebudes de l'investigador sobre els servidors, fruit de converses anteriors amb els responsables del CITE, i per tant la seva parcialitat en l'adscripció del servidor a un plantejament *paternalista* de l'atenció en front d'una visió, la *sindical*, que prima l'eficàcia i la qualitat del servei. Això fa que el servidor hagi de justificar la seva postura, però també

reforça la visió de l'investigador com un agent de la direcció sindical, com una mena d'auditor de la feina dels servidors.

Per últim, el canvi de codi de l'investigador posa de manifest les seves idees preconcebudes sobre els coneixements lingüístics del servidor, i per extensió dels treballadors estrangers. Tot i que poc després d'iniciar l'entrevista, el servidor va expressar que comprenia perfectament el català i que l'investigador comencés a emprar-lo en l'entrevista a partir d'aquell moment, de tant en tant es produïen canvis de codi com el que podeu reflectit en el torn (75).

Com podem veure, l'entrevista també ens permet acostar-nos al paper de l'investigador enfrontat al repte d'analitzar el discurs dels altres a partir del propi discurs. En definitiva, a tenir en compte que analitzem les pràctiques comunicatives dels altres a partir del nostre propi comportament comunicatiu, que considerem «normal» i universal, i, per tant, ens permet accedir de manera crítica a la nostra pròpia consciència i ideologia.

### **2.2.3 La recerca com a *recerca-acció***

Una de les conseqüències de la recerca és que el treball de reflexió sobre les pràctiques quotidianes del CITE ha fet que els servidors i els responsables de l'organització prenguessin consciència de la importància de millorar la seva comunicació amb els usuaris. En aquest sentit, la recerca ha esdevingut una *recerca-acció* en tant que ha integrat la voluntat de canvi social de l'investigador amb la implicació directa dels protagonistes de la recerca en la millora de la seva activitat quotidiana a partir una reflexió acurada sobre la seva pràctica professional, que passa a ser el centre d'atenció a partir del qual podem descobrir quins aspectes poden ser millorats o canviats per tal d'aconseguir una actuació més satisfactòria.

Seguint la proposta de Tuson (1995)<sup>5</sup>, aquest tipus de plantejament s'estructura en les següents fases: a) formulació del/s problema/es b) establiment d'uns objectius, c) planificació d) actuació e) observació i f) discussió – reflexió. Un cop seguit aquest procés, es produeix un replantejament de l'objectiu, el qual desencadena un nou cicle b) - f).

Cal tenir en compte que aquest és un procés lent, minuciós i a vegades imprevisible, que pot fer aflorar més problemes dels previstos. A més, exigeix la col·laboració entre companys, sobretot pel que fa a l'observació, la discussió i la presa de decisions. Un altre element central, com ja hem dit, és que es basa en l'acció i l'experiència dels propis professionals implicats i de la seva voluntat per canviar i millorar la seva feina. I, per últim, assumeix que el treball quotidià es desenvolupa mitjançant un seguit d'interaccions comunicatives que faciliten o dificulten el desenvolupament dels objectius plantejats.

Pel que fa a les tècniques de treball, destacar el paper central de l'observació realitzada per un dels professionals implicats. Aquesta observació s'adequarà als objectius plantejats inicialment i això farà que pugui ser més o menys pautada; o que se centri més en el professional o en l'usuari; que s'interessi pel que es fa, en què es diu o en les dues coses, o que es fixi en una activitat concreta o en el conjunt d'activitats quotidianes. Els enregistraments i les transcripcions de les activitats observades esdevenen un element metodològic de primer ordre ja que ens permetran *objectivar* l'activitat observada, fet que facilitarà la reflexió-discussió posterior. D'altra banda, les entrevistes a usuaris, altres professionals, responsables... permeten aprofundir en els seus interessos, conèixer les seves opinions... i les discussions en grup de professionals permeten posar en comú les conclusions i prendre les decisions corresponents.

Des d'aquest punt de vista, és evident que l'objectiu plantejat inicialment en la recerca —analitzar les pràctiques comunicatives que tenen lloc en el si de

---

<sup>5</sup> TUSON, Amparo. Seminari "La comunicació com a acció social", Universitat Autònoma de Barcelona, IRES, 23 i 24 de febrer de 1995



les oficines del CITE, des de la voluntat que aquest coneixement repercuteixi en una millora del servei que es dona en aquestes oficines— i els plantejaments metodològics adoptats han comportat un punt de sortida immillorable per fer de la recerca una *recerca-acció*

---

## Glossari

*“Adivina lo que quiero  
decir con lo que te digo.  
Te doy la madeja,  
saca tú el ovillo.”*

Antonio Machado (*Los complementarios*, 1914: 199)

**anàlisi de la conversa:** disciplina, vinculada a l'etnometodologia, que s'interessa en l'estudi minuciós i detallat de la conversa quotidiana amb l'objectiu de posar de manifest, d'una banda, la seva estructura, els seus constituents essencials i les seves interdependències, i de l'altre, les relacions que s'estableixen entre els participants en la interacció

**anàlisi del discurs:** en un sentit ampli, l'anàlisi del discurs s'interessa per l'estudi de l'ús de la llengua, en els seus aspectes orals i escrits, en les pràctiques quotidianes d'una comunitat determinada. Això comporta interessar-se tant per les produccions estrictament lingüístiques com pel marc ideològic, social i cultural en què les interaccions comunicatives tenen lloc. En aquest sentit, l'anàlisi del discurs esdevé un eficaç instrument d'acció social ja que permet posar de manifest els usos del llenguatge com a mecanisme de dominació. D'altra banda, es tracta d'una disciplina amb un caràcter clarament interdisciplinar.

**antropologia lingüística:** aquesta disciplina s'interessa per l'estudi de les diferents comunitats lingüístiques i el seu objectiu és posar de manifest les

relacions existents entre la llengua que usen els parlants d'aquestes comunitats i les pràctiques culturals que defineixen la seva vida quotidiana. Aquesta voluntat de comprensió dels fenòmens vinculats a les relacions existents entre llenguatge i cultura comporten que es tracti d'una disciplina amb una orientació marcadament interdisciplinària.

**apoderament** (*empowerment*): aquest concepte fa referència al procés social que pretén que els individus incrementin el control sobre les seves pròpies vides, encara que 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, culturals... dels individus.

**bastidors** (*backstage*): terme encunyat per Goffman (1959), vinculat a la perspectiva dramàtica, que defineix una de les regions en què les actuacions socials dels individus poden ser estudiades. En concret, els bastidors o *backstage* fan referència a la zona on l'actuació duta a terme a l'escenari o *frontstage* és posada en qüestió, on l'individu es pot treure la màscara. Convé destacar que no són tant les accions que s'hi desenvolupen les que defineixen aquestes regions sinó el llenguatge que s'hi usa.

**capital verbal**: mesura de l'espai comunicatiu que cada participant ocupa en una interacció determinada. Aquesta mesura es pot fer per mitjà del recompte de preses de paraula i pel temps emprat per cada participant, o, com ha estat en el nostre cas, pel total de paraules emeses per cada participant al llarg de la interacció.

**competència comunicativa**: concepte elaborat per Hymes (1962) que es pot definir com el conjunt dels coneixements necessaris (verbals, no verbals, paraverbals, interactius...) que ha de dominar un parlant d'una determinada comunitat lingüística per comunicar-se adequadament en les diferents situacions culturals específiques a què es veu confrontat en la seva vida quotidiana en el si de la seva comunitat.

**competència contractual:** concepte elaborat per Goffman (1961) vinculat a la relació de servei, que defineix una de les tres competències exigides als servidors (tècnica, contractual i ritual) per produir adequadament el seu servei. En concret, la competència contractual recull la capacitat del servidor de deixar ben clares les clàusules del contracte amb l'usuari i a evitar els possibles malentesos o incomprensions.

**competència tècnica (o diagnòstica):** en la mateixa línia que l'anterior, la competència tècnica recull les habilitats requerides al servidor per recollir o aconseguir la informació de l'usuari per poder realitzar un diagnòstic adequat sobre la seva demanda.

**competència ritual (o civil):** en la mateixa línia que les dues anteriors, la competència ritual està vinculada a la capacitat del servidor de distingir el tracte que cal donar a l'objecte a reparar (la demanda) i la relació amb el client. En aquest sentit, aquesta competència té a veure a la cortesia, les bones maneres, les petites amabilitats...

**context de situació:** concepte elaborat per Malinowski (1923), que fa referència a la necessitat de tenir en compte la situació en què han estat emeses determinades paraules per poder comprendre el seu veritable sentit.

**contracte comunicatiu:** normes i obligacions discursives que han d'acceptar els participants en un determinat esdeveniment comunicatiu i que condicionen el seu desenvolupament i el rols dels interactuants. Per a Charaudeau (1993) el contracte comunicatiu té una component situacional i una altra comunicacional. La primera estaria vinculada a les identitats socials dels participants i la segona es vincularia amb el comportaments discursius esperats.

**cooperació interactiva:** cada participant en una interacció ha d'aportar la seva contribució, de manera adequada i que compleixi les expectatives del seu interlocutor, en funció de les finalitats de l'intercanvi i del moment. Aquesta cooperació no pressuposa l'existència d'una harmonia perfecta

entre els interactuants. Tanmateix, fins i tot en les interaccions més polèmiques hi ha d'haver un mínim de cooperació, s'han de respectar unes determinades regles.

**descripció densa:** concepte elaborat per Geertz (1973), vinculat a la recerca etnogràfica, que comporta l'assumpció d'una voluntat d'emprendre una descripció exhaustiva dels diferents elements implicats en una determinada situació objecte d'anàlisi, que vagi des dels més mínims detalls fins a les més àmplies descripcions ideològiques o polítiques.

**dimensió enunciativa:** dimensió de l'anàlisi discursiu que té en compte la manera com els participants en la interacció presenten els seus arguments, com s'impliquen en el que diuen i com impliquen els seus interlocutors, quins recursos emprèn per aconseguir els seus objectius...

**dimensió interlocutiva:** dimensió de l'anàlisi discursiu que té en compte l'espai interlocutiu ocupat per cada participant, com aquests participants prenen la paraula o els seus respectius rols comunicatius en la interacció.

**dimensió temàtica:** dimensió de l'anàlisi discursiu que té en compte com els participants organitzen la interacció i com es van movent dins d'aquesta estructura temàtica

**enfocament dramàtic:** concepte elaborat per Goffman (1959), que concep l'escenari comunicatiu dividit en dues zones, una regió frontal (*frontstage*) en contacte amb el públic, l'escenari on es desenvolupa l'actuació de l'individu, i una zona posterior (*backstage*), els bastidors, que constitueix l'espai privat, on l'individu pot treure's la màscara, abandonar el seu personatge.

**escenari (*frontstage*):** segons l'enfocament dramàtic de Goffman (1959), zona frontal de l'escenari comunicatiu, que es troba en contacte amb el públic, on té lloc l'actuació de l'individu.

**esdeveniment comunicatiu:** terme encunyat per Hymes (1964), que es defineix com una activitat o conjunt d'activitats gestionades per normes de l'ús del llenguatge, que conjuga elements verbal i no verbals, que defineixen situacions culturalment específiques.

**estratègies de cortesia:** recursos discursius utilitzats pels participants en una interacció per evitar o minimitzar les agressions a la imatge del seu interlocutor i a la seva pròpia

**etnografia de la comunicació:** disciplina interessada en analitzar el llenguatge com una part constitutiva dels sistemes culturals d'una comunitat lingüística determinada. És a dir, tracta de descriure com els parlants utilitzen el llenguatge en la seva vida quotidiana i en concret quines són les normes que regeixen les interaccions en el si d'una societat determinada.

**etnometodologia:** disciplina que tracta de posar de manifest els procediments, regles i mètodes amb què els individus defineixen la seva identitat com a membres legítims de la societat i com gestionen els seus problemes de comunicació en la vida quotidiana. En aquest sentit, l'etnometodologia ha estat determinant en la consolidació de l'anàlisi de la conversa.

**FFA (*face flattering acts*):** terme introduït per Kerbrat-Orecchioni (1992, 2004) per referir-se als actes afalagadors de la imatge, que formarien part dels recursos estratègics que usen els individus per preservar l'ordre de la interacció.

**figuració (*face-work*):** concepte introduït per Goffman (1974), referit al conjunt d'estratègies i actuacions que du a terme un individu en una determinada interacció per mantenir la seva pròpia imatge i la del seu interlocutor.

**FTA (*face threatening acts*):** terme introduït per Brown-Levinson (1987), referit als actes de comunicació que representen una amenaça per a la imatge pròpia o la del nostre interlocutor.

**imatge (*face*):** introduïda per Goffman (1959), la imatge s'ha d'entendre com el valor social que un individu reivindica en les seves interaccions amb els altres i està vinculada a la manera com els altres interpreten l'orientació que aquest individu adopta en una situació comunicativa determinada.

**lloc adequat per a la transició (LAT):** moment en la interacció que permet un canvi de torn. Aquest punt pot estar marcat per una pausa, una entonació descendent seguida d'una pausa, una pregunta, un gest... Aquest concepte està vinculat a l'anàlisi conversacional.

**marc participatiu (*frame*):** coneixements prototípics sobre determinades situacions que defineixen la manera com s'hi ha d'actuar i hi han d'actuar els altres.

**model reparador:** vinculat a la relació de servei, per a Goffman (1961), el model reparador es configura com segueix: el client aporta a la relació, en primer lloc, respecte per la competència tècnica del servidor i confiança que la utilitzarà èticament, i en segon lloc, gratitud i honoraris. Per la seva banda, el servidor aporta la seva competència, discreció professional, desinterès pels altres assumptes del client i gentilesa envers el client, que no s'ha de confondre amb servilisme.

**observació participant:** tècnica central del treball etnogràfic que comporta la implicació de l'etnògraf en allò que observa. Malgrat l'etnògraf adopti una actitud d'observació distanciada, està immers en el context de l'acció que observa, pren una posició en la cadena d'interaccions, i també observa les seves pròpies respostes. El treball de camp demana una doble mirada: com a participant i com a observador.

**organització del discurs:** principis d'ordenació del text vinculats a la funció bàsica del discurs (descriptiva, narrativa, argumentativa...). Aquesta organització discursiva està directament vinculada als objectius pragmàtics implicats en l'esdeveniment comunicatiu

**paradoxa de l'observació participant:** concepte vinculat al treball etnogràfic, que posa de manifest els efectes que la presència de l'investigador té sobre la interacció que vol analitzar: la seva presència influeix sobre el comportament dels participants en la interacció analitzada.

**parell adjacent:** seqüència de dos enunciats, un a continuació de l'altre, que produeixen dos parlants diferents. Constitueix un dels conceptes centrals de l'anàlisi conversacional.

**participant ratificat:** segons Goffman (1981), és aquell per a qui està específicament construït el discurs.

**polifonia:** aquest concepte posa en qüestió la unicitat del discurs emès pel locutor, ja que aquest pot evocar i incorporar en el seu discurs una gran diversitat de veus.

**pragmàtica:** aquesta disciplina centra el seu interès en la parla com a acció social, en el fet d'analitzar el llenguatge tal com es manifesta en les diferents situacions comunicatives concretes. Per a Verschuren (1999), el caràcter interdisciplinari formaria part indissoluble d'una perspectiva pragmàtica dels estudis del llenguatge que pretén il·luminar la relació entre el llenguatge i la vida humana en general.

**recerca-acció:** procés de recerca que comporta la implicació directa dels membres d'una determinada organització, institució o grup social a partir d'una reflexió acurada sobre la seva pràctica quotidiana, que esdevé el centre d'atenció a partir del qual es poden descobrir els aspectes que poden ser millorats o canviats.



**relació de servei:** servei especialitzat que s'estableix entre uns individus (els usuaris) que es posen en mans d'uns altres (els servidors) que disposen dels recursos i dels coneixements necessaris per donar resposta a les demandes dels primers. Aquest servei es realitza per mitjà d'una relació persona a persona, en què es dóna una separació virtual (i a vegades real) dels participants i en què la distribució de rols suposa una assignació asimètrica de la capacitat de control sobre la interacció.

**rol comunicatiu:** paper que desenvolupa cadascun dels participants en una interacció, que es defineix per les operacions discursives que realitza cada interlocutor en relació amb l'altre. En aquest sentit, l'anàlisi dels rols comunicatius forma part de la dimensió interlocutiva de l'anàlisi discursiu.

**servidor:** persona que té la funció de donar un servei (d'assessorament, administratiu, comercial, sanitari...).

**sociolingüística interaccional:** l'interès central d'aquesta disciplina és analitzar els processos d'interacció en què els participants negocien les seves interpretacions, amb un especial interès en aquells que posen per davant persones que poden no compartir els mateixos hàbits comunicatius. En concret, cerca posar de manifest els efectes que els malentesos vinculats a aquestes divergències poden tenir sobre els participants, especialment aquells que ocupen la situació més baixa.

**SPEAKING (model):** esquema, elaborat per Hymes (1964) dels diferents factors que componen els esdeveniments comunicatius. Aquests factors els va agrupar, com a recurs mnemotècnic, formant el terme SPEAKING, en referència a l'acrònim format per les inicials dels 8 components en anglès: *Situation, Participants, Ends, Act sequences, Key, Instrumentalities, Norms, Genre* (situació, participants, finalitats, seqüència d'actes, clau, instruments, normes i gènere).

**teories de l'enunciació:** posen el seu interès en analitzar les marques subjectives que els participants deixen inscrites en el discurs, especialment els deíctics i els modalitzadors. Estan vinculades amb els plantejaments de Bajtin (1929, 1977, 1979) sobre el caràcter dialògic del llenguatge i han estat desenvolupades per Beneviste (1966, 1977) i Kerbrat-Orecchioni (1980), entre altres.

**territori:** concepte d'orientació etològica, que es defineix com les reivindicacions de caràcter espacial, material, psicològic i simbòlic que un individu reclama com a pròpies en una situació determinada. Goffman (1971) concreta 8 components d'aquest *territori*: l'espai personal, el recinte, l'espai d'ús, el torn, el territori de possessió, la recerca d'informació i la reserva de conversa.

**testimoni (*bystander*):** segons Goffman (1981), participant que escolta una conversa, però que està fora del joc interlocutiu.

**torn de paraula:** cadascuna de les intervencions dels interlocutors en una conversa que es van alternant al llarg del temps. Es tracta d'una noció essencial de l'anàlisi conversacional.

**usuari:** persona que usa algun servei

