

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 II: L'ANÀLISI DE LES PRÀCTIQUES COMUNICATIVES AL CITE

L'assessorament a persones estrangeres en les oficines del CITE: anàlisi de l'escenari

“En ocupacions professionals, d'altra banda, l'especialista manté freqüentment una imatge que el mostra implicat de manera desinteressada en el problema del client, mentre que el client respon amb una mostra de respecte per la competència i la integritat de l'especialista. Independentment d'aquestes diferències de contingut, la forma general d'aquests acords de treball és, tanmateix, la mateixa. En notar la tendència d'un participant a acceptar les exigències de definició fetes pels altres presents podem apreciar la importància decisiva de la informació que l'individu posseeix inicialment o adquireix sobre els seus coparticipants, perquè sobre la base d'aquesta informació inicial l'individu comença a definir la situació i inicia línies corresponents d'acció. La projecció inicial de l'individu el compromet amb el que es proposa ser i l'exigeix deixar de banda tota pretensió de ser una altra cosa.”

Erving Goffman (*La presentació de la persona en la vida cotidiana*, 1959: 22)

1.1 Descripció etnogràfica de l'assessorament: el model SPEAKING

1.1.1 Situació¹

Pel que fa al context físic, els assessoraments analitzats s'han realitzat a les oficines que el Centre d'Informació de Treballadors Estrangers (CITE) de CCOO de Catalunya té obertes a Barcelona, Pineda de Mar i Molins de Rei.

¹ La descripció de les oficines d'assessorament, especialment pel que fa als aspectes vinculats als dies i horaris d'atenció, mecanismes d'accés i llistes d'espera, es refereix a la realitat existent en el moment de realitzar el treball de camp.

Aquestes 3 oficines es troben ubicades en espais de propietat municipal. En tots els casos, es tracta de serveis gratuïts.

a) L'oficina del CITE a Barcelona

L'assessorament es realitza a l'oficina que el Centre d'Informació de Treballadors Estrangers (CITE) de CCOO de Catalunya té oberta en les dependències del Servei d'Atenció a Immigrants, Estrangers i Refugiats (SAIER) de l'Ajuntament de Barcelona. El SAIER agrupa diferents entitats sense afany de lucre (ACSAR, Creu Roja, CITE-CCOO, Col·legi d'Advocats, AMIC-UGT i Consorci per a la Normalització Lingüística) que tenen signats convenis de col·laboració amb l'Ajuntament per donar atenció a persones estrangeres i sol·licitants d'asil i refugi.

Aquestes oficines es troben situades a l'avinguda del Paral·lel, 202, de Barcelona. L'horari d'atenció al públic és dilluns, dimarts i dijous de 9 a 18 h, dimecres de 9 a 20 h i divendres de 9 a 14 h.

El procediment que han de seguir les persones que vulguin accedir a aquests serveis consisteix en adreçar-se personalment a la recepció dels locals del SAIER, que es troba la planta baixa, per exposar quin tipus de consulta es vol fer o de quin tipus de tràmit es tracta. La persona que presta el seus serveis a la recepció del SAIER —que no pertany a l'Ajuntament sinó a una empresa amb qui el consistori té subcontractat el servei— adreçarà la persona que fa la consulta a l'entitat del SAIER que millor pugui atendre la seva demanda, en funció del repartiment de tasques establert entre les diferents entitats que configuren aquesta oficina d'atenció municipal. La mateixa persona de la recepció concerta dia i hora amb la respectiva entitat i lliura un comprovant a la persona que fa la demanda en què consta el dia i hora de l'assessorament, l'entitat de què es tracta i la persona que l'atendrà.

Atès l'elevat nombre de demandes d'assessorament, que poden incrementar-se sobtadament en qualsevol moment en funció del rumors

sobre possibles regularitzacions², molt sovint les cites són un mes o mes i mig més tard.

El dia de la cita, després de mostrar el resguard a la recepció, la persona accedeix a la 1a planta, que és on es realitza l'assessorament, i s'ha d'esperar a una sala fins que sigui cridat per una persona de l'entitat corresponent.



Imatge 1: vestíbul previ a l'oficina del CITE del SAIER

En aquesta sala, que compta amb una filera de cadires arrengraderades en la paret que dona a l'avinguda del Paral·lel, s'hi poden observar diferents cartells escrits en diverses llengües (català, castellà, anglès, francès, àrab i rus), que donen instruccions a les persones usuàries sobre els procediments a seguir i les normes de comportament en les dependències del SAIER.

² Moltes vegades aquests rumors estan promoguts per persones o grups de persones que treuen profit econòmic de la situació d'irregularitat legal de moltes persones estrangeres que resideixen al nostre país.



Imatge 2: detall dels cartells

El CITE disposa d'un ampli local, que dóna a l'avinguda del Paral·lel, format per una sala en forma d'ela i els quatre despatxos on es realitzen els assessoraments. Aquesta sala no té un ús gaire definit, que no sigui el de donar accés als despatxos esmentats. Tot i això, hi ha diversos mobles d'oficina (taula, cadires, arxivadors...). La porta d'accés a aquesta sala té un petit rètol amb el nom del CITE i el logo de CCOO.



Imatge 3: sala del CITE prèvia als despatxos

Pel que fa als despatxos d'atenció a les persones usuàries, es tracta de petites sales de 4 x 4 metres. Les parets que separen els 4 despatxos són en part de vidre, la qual cosa permet veure que hi succeeix en els altres. Es tracta de sales ben il·luminades, d'un caràcter funcional, dotades d'una taula, amb un ordinador i un telèfon; alguns mobles, un d'ells un arxivador i l'altre una prestatgeria, dues cadires per a les persones usuàries i una butaca giratòria per al servidor.



Imatge 4: detall d'un dels despatxos

b) L'oficina de Pineda

L'oficina de Pineda és una de les primeres que es va crear per mitjà d'un conveni amb un ajuntament (finançat per la Diputació de Barcelona), i en el moment de realitzar aquesta recerca es trobava integrada dins de la xarxa OFIM de la Diputació de Barcelona³.

L'oficina esta situada en un edifici de propietat municipal, vinculat als Serveis Socials, situat al carrer Riera, prop de l'antiga carretera nacional que travessa Pineda. L'assessoria està oberta dos dies a la setmana: dilluns, de 17 a 20 h, i dimecres, de 10 a 14 h.



Imatge 5: exterior de l'oficina del CITE a Pineda

En aquest cas, no s'ha de demanar cita prèvia, sinó que les persones que vulguin ser ateses s'han adreçar amb força antelació als locals de l'oficina per poder agafar tanda. Un cop el servidor arriba a l'oficina, es reparteixen els números a les persones que seran ateses. En general, es reparteixen uns 15 números. La resta de persones no podran ser ateses aquest dia i hauran de tornar en una altra ocasió. Tot i això, molta gent es queda a

³ La xarxa OFIM està constituïda per un seguit d'oficines d'assessorament legal a estrangers en l'àmbit de la província de Barcelona, vinculades a les dues organitzacions sindicals majoritàries a Catalunya, CCOO i UGT. En concret, al CITE de CCOO de Catalunya i a AMIC de la UGT.

l'oficina fins a l'últim moment, per veure si el servidor fa una excepció i els pot atendre (cosa que passa molt sovint).

El context físic correspon al d'un despatx de planta quadrangular d'aproximadament 25 m², situat a la tercera planta del local municipal. Disposa d'un vestíbul d'uns 50 m², compartit amb altres despatxos, amb seients fixats a les parets. També té uns lavabos i un balcó. Des del balcó és pot veure l'interior del despatx. Això fa que els usuaris puguin comprovar si el servidor està atenent algú.



Imatge 6: detall del vestíbul de l'oficina de Pineda

A la porta del despatx hi ha un cartell que informa sobre les hores d'atenció. En un primer moment, i pel que fa a l'assessorament analitzat, en el cartell només hi posava *CITE* i l'horari d'atenció escrit en castellà, sense desenvolupar les sigles ni indicar la seva vinculació al sindicat CCOO. Aquest mateix cartell estava situat a la porta exterior de l'edifici, a la planta baixa. Posteriorment, es van canviar per uns altres, escrits en català, on, a més dels horaris d'atenció, hi havia el logo del CITE que l'identifica clarament com pertanyent a CCOO i la denominació completa d'aquest organisme.

El despatx compta amb una petita finestra que dóna al balcó, al qual s'accedeix des del vestíbul. Tot just davant de la porta d'accés, hi ha la taula

d'oficina on tenen llocs els assessoraments. A la banda dels usuaris hi ha dues cadires i una a la banda del servidor. Totes tres cadires són iguals. A més, a prop de la finestra hi ha dues taules més petites: en una hi ha la fotocopiadora i a l'altra hi ha diversos papers i alguna publicació antiga de l'Ajuntament. També hi ha una altra cadira. A l'esquerra de la taula hi ha un armari, on es guarden els diferents documents necessaris per a l'assessoria i altres estris d'oficina. A la paret darrere la taula hi ha fixats alguns cartells relacionats amb l'activitat sindical de CCOO de Catalunya. De fet, fins al canvi del cartell de la porta, eren l'única referència que podia indicar la pertinència de l'oficina al sindicat.



Imatge 7: detall del despatx de Pineda

Es tracta d'un despatx força sorollós a causa de l'intens trànsit que passa pel carrer on es troba ubicat: l'antiga carretera nacional que travessa el poble de Pineda.

c) L'oficina de Molins de Rei

L'oficina del CITE a Molins de Rei es troba situada a la segona planta d'una dependència municipal que es troba ubicada al carrer Verdaguer. Aquest edifici acull l'Àrea de Serveis Personals de l'Ajuntament de Molins de Rei (Cultura, Ensenyament, Esports, Sanitats i Serveis Socials), l'Arxiu municipal i el Centre de Normalització Lingüística Ca n'Ametller. Es tracta d'una edifici històric remodelat, espaiós, ben il·luminat. L'atenció es realitza els dimarts, de 16 a 20 h.



Imatge 8: exterior de l'edifici on es troba l'oficina del CITE de Molins de Rei



Imatge 9: cartell informatiu

A part d'aquest petit rètol a fora de l'edifici, no hi ha cap element que identifiqui l'oficina com a pertanyent al CITE, ni la seva vinculació amb el sindicat CCOO.

La recepció de la dependència on es troba l'oficina està atesa per una persona que s'encarrega de donar les cites a les persones interessades en ser ateses al CITE i controla l'accés de les persones usuàries que tenen cita concertada. Davant de la recepció, hi ha un seguit de seients que fan la funció de sala d'espera. El despatx, un espai lluminós d'uns 20 metres quadrats, és compartit per altres serveis municipals. Tot i les reduïdes dimensions, que es veuen accentuades pel mobiliari present (prestatges, armari, arxivador, taula de treball, taula amb ordinador i diverses cadires) el despatx és força acollidor. Les cadires són totes iguals.



Imatge 10: detall del despatx a Molins de Rei

Una de les parets és coberta de cartells informatius sobre diverses campanyes promogudes per l'Ajuntament, fotografies... A més, també hi ha algunes fotografies emmarcades. Prop de la finestra, també hi ha una planta d'interior. Sobre la taula, hi ha molts pocs estris: només un telèfon, un calendari de taula i un pot amb llapis i bolígrafs (a més de l'ordinador portàtil que usa la servidora per introduir les dades de les persones usuàries). Com ja hem dit, no hi ha cap element identificador de l'entitat que presta el servei ni de la seva relació amb el sindicat CCOO de Catalunya.

El marc psicosocial dels assessoraments és el d'una prestació de servei de tipus administratiu: en general, les peticions dels usuaris tenen a veure amb diferents aspectes legals i administratius relacionats amb la seva condició d'estrangers (informació sobre les possibilitats de regularització de la seva situació a l'Estat espanyol, tràmits relacionats amb l'obtenció o renovació de les autoritzacions de residència i/o de treball, reagrupament familiar...).

Aquest marc institucional està reforçat pel mateix marc físic en què l'assessorament es produeix. En primer lloc, es tracta de locals clarament identificats com a pertanyents als ajuntaments, la qual cosa defineix un àmbit de caràcter administratiu. En segon lloc, la distribució dels espais: la recepció; la sala d'espera —amb els seients fixats a les parets—, que permet l'accés a diferents despatxos, identificats per un rètol..., que té molta semblança amb altres àmbits administratius (jutjats, registre civil, ambulatori...). També el despatx denota de manera diàfana les seves funcions administratives pel tipus de mobiliari —clarament allò que es coneix com a mobles d'oficina—, per la distribució d'aquests mobles o per la presència d'alguns estris directament vinculats amb oficines administratives, com ara els ordinadors, la impressora o la fotocopiadora. Però també els mecanismes d'accés dels usuaris: la cita prèvia o, si més no, la necessitat de demanar tanda; l'estada a la sala d'espera, el fet de ser cridat pel servidor, l'accés al despatx acompanyat del servidor, la seva ubicació en la cadira davant del servidor dins del despatx amb la taula al mig...

Aquesta atmosfera psicosocial està reforçada per l'experiència prèvia dels usuaris en el seu tracte amb altres agents administratius o legals — institucionals (Oficina d'Estrangeria) o privats (advocats)— relacionats amb els procediments de regularització d'estrangers tant a l'Estat espanyol com al seu país d'origen. Aquesta identificació genera algunes dificultats de comprensió sobre el paper de l'oficina d'assessorament legal per a estrangers de l'organització sindical, que és equiparada a un departament més de l'entramat administratiu amb què estan en contacte les persones estrangeres a l'Estat espanyol.

1.1.2 Participants⁴

Pel que fa als servidors, els participants en les interaccions analitzades han estat:

- Hussein, de nacionalitat marroquina, d'uns 40 anys, que treballa en el CITE des del moment de la seva creació, a l'any 1989. A més del seu treball a l'oficina del CITE al SAIER, treballa a l'oficina del CITE de l'Hospitalet de Llobregat. També és el responsable sindical d'immigració a la comarca del Barcelonès.
- Esther, de nacionalitat espanyola, és una dona d'uns 35 anys, fa anys que treballa al CITE, sempre a l'oficina del SAIER —on va entrar com a administrativa i posteriorment va passar a treballar com a servidora. La seva vinculació amb el sindicat és estrictament laboral, i, per tant, no assumeix cap tasca de representació sindical.
- Ismail, de nacionalitat senegalesa, d'uns 40 anys, fa anys que treballa al CITE. A més del seu treball com a servidor a l'oficina de Pineda, també atén les oficines del CITE de Mataró i de Granollers. Com en el cas del Hussein, l'Ismail també té responsabilitats sindicals d'immigració, en aquest cas a la comarca del Maresme.
- Samar, de nacionalitat marroquina, és una dona d'un 35 anys. No fa gaires anys que treballa al CITE. Desenvolupa la seva feina com a servidora, a més de l'oficina del Molins de Rei, a les oficines de Martorell i de Sant Feliu de Llobregat. No té cap responsabilitat sindical.

Per la seva banda, els usuaris atesos han estat:

- Pedro, que ha estat atès per Hussein a l'oficina del CITE al SAIER, és un home, de nacionalitat peruana, d'uns 40 anys, actualment en situació irregular, que visita l'oficina del CITE per segona vegada, per

⁴ Per raons ètiques i per mantenir la confidencialitat dels informants, tots els noms de les persones implicades en aquesta recerca (servidors, usuaris i responsables del CITE) són fictícis.

consultar sobre la situació de la tramitació del seu expedient de regularització iniciat fa uns mesos.

-Sara, que ha estat atesa per l'Esther a l'oficina del CITE al SAIER, és una dona, de nacionalitat colombiana, d'uns 30 anys, que ve a l'oficina del CITE per primer cop a consultar sobre el retard en la renovació del seu permís de residència, ja que aquest és el requisit necessari per poder reagrupar els seus tres fills que viuen a Colòmbia.

-Miguel i Grace, que han estat atesos per la Samar a l'oficina de Molins de Rei, són un matrimoni colombià, d'uns 40 i 35 anys respectivament, tots dos en situació irregular, que visiten l'oficina del CITE per segona vegada (tot i que és la primera vegada que els atén la Samar) per informar-se sobre les possibilitats de regularitzar la seva situació.

-Hugo, ha estat atès per l'Ismail a l'oficina de Pineda, és un home, de nacionalitat xilena, d'uns 30 anys, en situació irregular, que visita l'oficina del CITE per segona vegada per consultar la situació del seu expedient de regularització.

A part d'aquestes protagonistes principals, també cal tenir en compte la presència de l'investigador en el mateix despatx en què es realitzen els assessoraments.

En el cas de les interaccions analitzades a les oficines del SAIER i de Molins de Rei, els servidors van consultar els usuaris sobre si autoritzaven la presència de l'investigador durant l'entrevista i s'hi permetien el seu enregistrament. Un cop concedit aquest permís, l'investigador entrava al despatx i s'asseia en una cadira darrera l'usuari, de cara al servidor. Tanmateix, en el cas de Pineda, l'investigador es trobava d'entrada en el despatx i es demanava als usuaris si permetien l'enregistrament.

La percepció que poden tenir de l'investigador els servidors o els usuaris és absolutament diferent: per als primers, en tant que compta amb l'autorització de la direcció del CITE i pel fet que l'investigador forma part de l'estructura sindical de CCOO, poden entendre, encara que no necessàriament, la seva

presència com un mitjà de control o d'avaluació de la seva feina. Per als segons, en tant que l'investigador ha estat presentat com un membre del sindicat que realitza un estudi sobre el funcionament de les oficines d'assessorament i per la seva simple presència en l'àmbit físic de l'assessorament —sovint en l'espai i amb funcions només atribuïdes al servidor—, l'investigador queda equiparat en certa mesura amb la categoria de servidor.

Això queda clarament exemplificat en el fet que en determinades ocasions en què el servidor surt del despatx, la persona usuària sovint s'adreça a l'investigador per realitzar qualsevol tipus de consulta o per ampliar la informació que ha rebut. Com exemple podem veure el següent fragment d'un assessorament realitzat en el mateix SAIER:

(a.17)

(39) S: <4> a las::: <3> a la solicitud le hemos hecho pues nos han mandado una respuesta diciendo que:: el expediente este está en fase diez \\| XX madre mía\ [EL SERVIDOR SURT DEL DESPATX]

(40) U: [GIRANT-SE CAP A L'INVESTIGADOR]

posibilidades\| positivas o negativas/ <4> uno mira tanto de XXX\| el documento de trabajo\| para legalizarse acá

(41) I: <2> sí que es {(?) duro\}

(42) U: <8> **y cómo puede hacer uno::- disculpe\| se puede hacer una {(?) pregunta}/**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

Així, podem veure que la percepció del rol de l'investigador en la interacció varia en funció dels diferents actors que hi són presents: per al servidor, l'investigador és una persona que forma part de l'organització a què pertany el servidor i que té la funció d'avaluar la seva feina, o en paraules de Goffman, és

“la persona contratada para controlar el cumplimiento de las normas por parte de los actuantes a fin de asegurar que en ciertos aspectos las apariencias suscitadas por la actuación no se alejan demasiado de la realidad.” (1959:158)

Per a la persona usuària, la simple presència de l'investigador en l'oficina d'assessorament comporta que sigui equiparat a l'estatut de servidor, i per tant considerat com un *participant ratificat en segon pla* de la interacció, que pot assumir, com hem vist, un paper protagonista.

Per al mateix investigador, que es vol veure a si mateix, o si més no aquesta és la seva ingènua intenció, com una *no-persona*, que es present en la interacció però que no assumeix cap rol actiu en el seu desenvolupament. Seguint amb Goffman,

“quienes desempeñan este rol están presentes durante la interacción, pero en ciertos sentidos no asumen ni el rol de actuante ni el de auditorio, y tampoco pretenden ser (a la inversa de los delatores, los falsos espectadores y los soplones) lo que no son.” (1959:162)

1.1.3 Fins

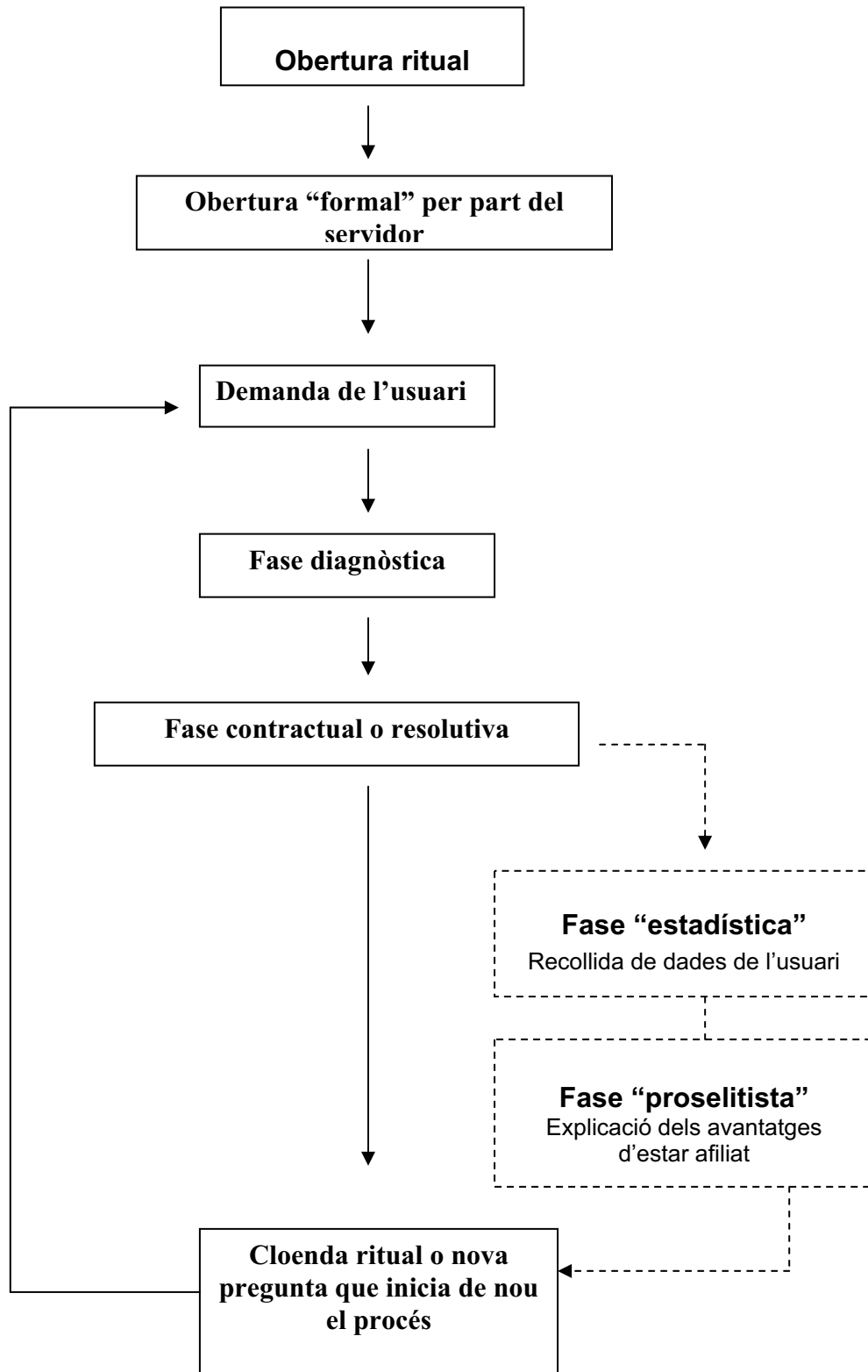
Des d'un punt de vista institucional, la finalitat dels assessoraments és informar els usuaris sobre els procediments administratius per obtenir els documents que garanteixin la seva situació regular a l'Estat espanyol i facilitar-los la tramitació d'aquests documents.

D'altra banda, des del punt de vista dels usuaris, els interessos són diversos, però tots es troben directament relacionats amb la seva situació irregular i, per tant, amb la possibilitat de regularitzar la seva situació, o amb algun procediment específic relacionat amb la seva situació d'estrangers.

Pel que fa als servidors, podem distingir un primer objectiu institucional, informar els usuaris sobre les seves demandes en relació amb el marc legal i procedimental d'estrangeria, i un segon objectiu professional, garantir una adequada comprensió de les esmentades normes i procediments.

1.1.4 Seqüència d'actes

Tenint en compte els diferents assessoraments analitzats, la seqüència d'actes que hi tenen lloc s'estructura de manera general seguint el següent esquema:



A continuació, passarem a desenvolupar les diferents seqüències:

a) Obertura ritual: en general, forma part d'una fase prèvia que no està recollida en la transcripció, ja que —excepte en el cas de l'Ismaïl— es desenvolupa abans de l'entrada de l'investigador al despatx on es realitza l'assessorament. Correspon a l'obertura ritual de la interacció i a la demanda d'autorització per enregistrar-la i per permetre la presència de l'investigador al despatx durant el seu desenvolupament. Finalitza amb la comunicació a l'investigador que pot entrar en el despatx.

b) Obertura de l'assessorament per part del servidor: un cop realitzada l'obertura ritual, els servidors efectuen l'obertura "formal" de la interacció, en general, requerint als usuaris el motiu de la seva visita.

(a.18)

(1) S: **dime/| cuéntame**

(2) U: a ver\ [SOROLL DE CADIRES MENTRE M'INSTAL·LO
AL DESPATX] <6>

(3) S: **dime/**

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

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.19)

(1) S: **o sea que_ <3> que había venido\| no/| antes**

(2) U: desde::_ <1> sí hace::_| quince días\| más de quince
=días=\

(fragment de l'assessorament del Hussein)

c) Demanda de l'usuari: un cop oberta la interacció de manera formal per part del servidor, la persona usuària exposa el motiu de la seva visita.

(a.20)

(8) U: ==primero mira yo eh::_| yo vine la otra vuelta y::: le pregunté por el::: tema de la libreta sanitaria\ <2> fui al ambulatorio_| pedí la libreta sanitaria esa y no me la quisieron dar\|| no sé por qué\|| motivos o razones XX\ hay::: algún camino o algo para poder::: solicitarla/

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

(a.21)

(4) U: yo presenté la oferta de::: trabajo ya::: en mi país y:::_

(5) S: ahá\

(6) U: y me dijo que venía para esta semana e:::_|| para esta semana para::: ver este como marchaban los documentos\| =XXX=

(fragment de l'assessorament del Hussein)

d) Fase diagnòstica: els servidors demanen més informació als usuaris per poder clarificar l'assumpte de què es tracta i els procediments a seguir. A partir de la informació que els donen, els servidors elaboren el "diagnòstic". És evident que la fase diagnòstica inclouria en ella mateixa la fase anterior, en tant que la mateixa explicació dels usuaris sobre quina és la seva motivació per demanar l'assessorament ja permet als servidors —en funció de la seva experiència prèvia i els seus coneixements sobre el tema en qüestió— començar a fer pressuposicions sobre quina és la demanda concreta dels usuaris i especialment a preveure quina ha de ser la seva actuació futura. Tanmateix, en aquesta recerca les tractarem com a dues fases diferents en funció del moment en què el servidor inicia el procés de

concreció de la demanda i pren un paper més actiu en la recerca d'informació.

En general, aquesta fase, en què el servidor assumeix un paper directiu, es caracteritza per seqüències del tipus *Pregunta-Resposta-Contextualització* (demanda de més informació per part del servidor sobre el tema en qüestió) o *Pregunta-Resposta-Validació* (control per part del servidor dels documents aportats per l'usuari). Aquestes seqüències estan marcades pel paper directiu del servidor, que és qui les inicia per mitjà d'una pregunta amb què pretén obtenir la informació necessària per establir quina és la demanda específica de l'usuari i per poder donar una resposta adequada a aquesta demanda. La resposta de l'usuari, molt sovint parcial i efectuada amb un llenguatge profà, dóna lloc a una nova demanda del servidor amb l'objectiu de contextualitzar la informació rebuda per part de l'usuari. En altres ocasions, les preguntes del servidor giren al voltant de determinats documents que té (o ha de tenir) l'usuari. En aquest cas, després de la resposta positiva de l'usuari, té lloc una validació o una comprovació del servidor sobre la validesa dels documents aportats per l'usuari.

(a.22)

(11) S: **pero cómo has hecho para conseguirla?**

(12) U: cómo he hecho qué? <4> para que me la nieguen/

(13) S: **==sí sí\| por qué por qué la niegan?**

(14) U =XXX=

(15) S: **=usted se= ha ido con el pasaporte y el certificado de empadronamiento/**

(16) U: **==sí::\| sí sí**

(17) S: **los dos documentos esos/**

(fragment de l'assessorament de l'Ismaïl)

(a.23)

(11) S: **vale\| usted este es un permiso de trabajo inicial/**

(12) U: que me dejan permiso de trabajo\

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

(14) U: ya::\

(15) S: **ya es suficiente\|| esta es la oferta de trabajo:: y esta es la solicitud de permiso de trabajo**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

e) **Fase contractual o resolutiva:** un cop definida clarament la demanda dels usuaris, s'inicia el procés d'explicació per part dels servidors.

En general, aquesta fase es caracteritza per seqüències del tipus *Explicació - Demanda d'Aclariment - Reformulació - Control de Comprensió*, en què el servidor s'esforça per aconseguir la plena comprensió de l'usuari, el qual sovint assumeix un paper molt actiu per aconseguir l'aclariment de les seves demandes.

(a.24)

(89) S: **que esto lo dan al momento\| eh\|| entonces\| tres últimos recibos de salario\| que son:: las tres nóminas =de tres meses=-**

(90) U: **={(?) y por ejemplo si yo}= si a mí no me pagan por nómina\| qué hago?**

(91) S: **=sí mira\| esto sería de tu marido\| no\| las tres tres nómina- mira pongo aquí- [HO ANOTA EN EL DOCUMENT]**

(92) U: **=las tres últimas nóminas de marido**

(93) S: **sí\| marido\| eh\| de tres meses\|| y entonces lo tuyo sería_| boletines de cotización al régimen de la**

seguridad social\| o sea los cupones =que se pagan cada mes\=

(94) U: =los cupones que se paga cada mes\=

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.25)

(41) S: **evidentemente seguramente esta persona habrá entendido de que como usted ha dicho que está trabajando/**

(42) U: sí\

(43) S: **habrá entendido que usted está en situación legal\| cosa que si está trabajando de forma legal\| es competencia de la seguridad social**

(44) U: ah:::/

(45) S: claro\

(46) U: **o sea que me correspondería decirle que no estoy trabajando entonces/ [INAUDIBLE PER UN PROBLEMA TÈCNIC <1>]**

(47) S: claro\

(48) U: digamos\

(49) S: **sí claro\| no tenía tenía que decir que no está trabajando\| porque no tiene permiso de residencia ni de trabajo**

(50) U: exacto\|| =ah:::/=

(51) S: **=por= eso digo que seguramente es un malenti- un malentendido**

(52) U: ah:::/

(53) S: **porque claro\| esa persona habrá confundido\| pues su situación de legalidad y y la de i le gal**

(54) U: ah:::/

(55) S: **pero si no:: esta tarjeta le están la están dando a todo el mundo/**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

La fase contractual no sempre representa la culminació del procés explicatiu iniciat amb la demanda de l'usuari i dona pas a les seqüències finals de l'assessorament, sinó que, com hem pogut veure durant el treball de camp i com queda reflectit en les interaccions analitzades, l'usuari pot iniciar de nou tot el procés anterior amb una nova demanda, que donarà lloc a una nova seqüència diagnòstica i que es clourà amb una nova fase contractual, que es pot anar repetint de manera reiterada. La seva menor o major durada estarà definida pel paper de control de l'assessorament que exerceix el servidor.

f) Cloenda ritual: sigui quina sigui la durada de les fases anteriors, un cop resolta la darrera demanda de l'usuari, s'iniciarà la cloenda ritual.

En aquesta fase es fan presents molt clarament els elements de respecte, de cortesia, les formes rituals de comiat, que "greixen" les relacions socials.

(a.26)

(124) U: ={{(?) sé lo que sea}}=\| **vale\| muchas =gracias=**\

[AIXECANT-SE I SORTINT]

(125) S: **=vale\|= gracias por participar\| eh/**

(126) I: mm\

(127) U: **=adiós\=**

(128) I: **=adiós\=**

(129) S: **hasta luego\| adiós**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.27)

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

(346) S: no hay de qué\

(347) U: bueno\| [S'AIXECA] XXX {{(?) nos veremos a la vuelta}} entonces\| {{(?) es la vida XXX\| las cosas son XXX}}\| **ha sido un gusto::** entonces\| no sé [DIRIGINT-SE A

L'INVESTIGADOR I DONANT-LI LA MÀ] no sé tu nombre
pero:::_

(348) I: carles\

(349) S: carlos\

(350) U: **nos vemos\| adiós:** [DONANT-LI LA MÀ AL
SERVIDOR]

(351) S: ismail\

(352) U: **muy bien\| gracias** [SORTINT DEL DESPATX]

(353) S: adiós\

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

g) Fase “estadística”: es tracta, com la següent, d'una fase opcional, que no està recollida en totes les interaccions analitzades, encara que sí és habitual en el funcionament dels assessoraments que tenen lloc a les oficines del CITE, com hem pogut observar al llarg del treball de camp. En aquesta fase, el servidor requereix diversa informació de caire personal a l'usuari per completar el seu expedient. En general, les dades s'introdueixen en un programa informàtic específic del CITE, tot i que també es poden recollir les dades en una fitxa escrita.

La recollida d'aquestes dades és un dels principals requeriments per part de la direcció del CITE als servidors, ja que són les que permeten elaborar la memòria anual del servei prestat per les diferents oficines, que són el principal mecanisme de justificació de la feina realitzada davant de les diferents institucions públiques que donen suport econòmic al funcionament del CITE.

Aquests requeriments de la direcció sovint entren en conflicte amb la percepció dels servidors, que posen en qüestió la necessitat de requerir als usuaris certes informacions de caràcter personal, allunyades de les dades que necessiten per realitzar la seva feina d'assessorament. Però també, argumenten algunes dificultats tècniques vinculades al programa informàtic per recollir aquestes dades i al temps necessari per fer-ho.

(a.28)

(144) S: **dime la dirección donde vivís por favor**

(145) U1: plaza XXXX

(146) S: [OMPLINT LA FITXA DE L'ORDINADOR] plaza
XXXXXXXXXXXXX\

(147) U1: sí\ <3> edificio XXXX\

(148) S: <3> **qué número perdona del del bloque?**

(149) U1: XXXXXXXX\

(150) U2: XX\

(151) U1: edificio XXX\

(152) S: <3> de XXX no eso/

(153) U1: sí\

(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.29)

(199) S: mm\ <5> [EMPLENANT LA FITXA DE CITE] bueno\
usted es de nacionalidad chilena\
(200) U: sí::\
(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\
(207) S: con su familia\ <17> [REPASSANT LA FITXA] **eso en qué sector?**
(208) U: qué es eso?| =XXX=
(209) S: =de trabajar\
(210) U: en tordera\

(211) S: **no no\| el tra- el trabajo\| la empresa esa\| a qué se dedica la empresa esa?**

(212) U: ah:::: el tren-

(213) S: [REPASSANT EL PAPERS HO TROBA] ==el tren de lavado\

(fragment de l'assessorament de l'Ismaïl)

h) Fase “proselitista”: com ja hem dit, aquesta és una fase de caràcter opcional, que posa de manifest la vinculació de les oficines del CITE a una determinada organització sindical, en aquest cas CCOO de Catalunya. Això fa que la informació sobre el sindicat, i en concret sobre la utilitat d'afiliar-s'hi, sigui un dels principals requeriments que la direcció del CITE fa als servidors. Igual com en el cas anterior, aquest també representa un dels principals elements de conflicte entre direcció i servidors, ja que per molts d'aquests darrers, la informació sobre el sindicat no és un element prioritari, com sí ho és resoldre les demandes dels usuaris.

(a.30)

(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**

(172) U: ya ya muy bien\ =y::=

(173) S: **=pero:::::= hay una administración hay un gobierno:: y:: la lucha no::: no es sencilla o sea que:::_**

(174) U: o sea que hay posibilidades de regularización\| hay un proyecto de regularización/

(175) S: **==estamos en ello\| o sea estamos luchando y:::: y::::: tenemos que ser muchos más\| no\| porque::::: no no no solo:: comisiones obreras lo lo va poder arreglar\| o sea que_**

(176) U: claro\

(177) S: **que::: estamos en ello invitando asociaciones::: a otras organizaciones::: y presionando al gobierno para que de solución\| =XX=**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

(a.31)

(298) S: **eh:::/| entonces aquí verás que hay cuotas/ <3> para personas paradas_| para personas que trabajan_| para pensionistas_**

(299) U: **=es mensual/**

(300) S: **es mensual**

(301) U: **ah vale**

(302) S: **lo que pasa es que eh::: eh::: le sacarán de la cuenta suya/**

(303) U: **sí**

(304) S: **cada tres meses**

(305) U: **cada tres meses**

(306) S: **sí**

(307) U: **cuánto es el monto?**

(308) S: **eh/|| e::: aquí\| diferencia en las cuotas\|| si estás trabajando o en el caso suyo =es_ =**

(309) U: **=sí:::\ =**

(310) S: **que no está trabajando/**

(311) U: **sí**

(312) S: **verás que la cuota que tienes que pagar es la la la más baja**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

1.1.5 Clau

En general, les interaccions analitzades es caracteritzen pel seu contingut administratiu, de caràcter formal i amb una forta presència de termes legals. A més, es tracta d'interaccions força asimètriques per la diferència d'estatus entre els participants principals. Tanmateix, molt sovint —tot i que amb importants diferències entre els diferents servidors— el to en què es desenvolupen és força planer i amb un marcat caràcter didàctic, que s'allunya força del que és habitual en els marcs administratius.

En definitiva, podem dir que ens trobem davant d'interaccions de caràcter semi-formal, en què, en general, es dóna una fluctuació continuada entre situacions de major proximitat entre els participants a d'altres que es caracteritzen per una major distància.

En el següent fragment podem observar la servidora alterna l'explicació, en un to més formal, sobre la inutilitat del pagament a un advocat per accelerar els procediments administratius de regularització, que ens remet al caràcter normatiu de l'assessorament, amb altres intervencions en què l'ús d'estratègies de cortesia positiva, d'intensificació de l'interès cap a la usuària i de reconeixement dels seus coneixements sobre els procediments de regularització, comporten una sensació de major proximitat.

(a.32)

(53) S: <3> [TUS] pero que:: esto que te dijeron de que de que sale en dos meses/| [GIRANT-SE A BUSCAR ELS DOCUMENTS DE L'ARXIU] **normalmente nunca es así eh/| hay algún caso que mira que a lo mejor le ha salido en dos meses o en tres/| pero lo habitual son cuatro o cinco meses\| eh/|| pero ya te digo\| no es que por pagar_| tenga que ser más rápido ni mucho menos\| eh/|| =sino=**

(54) U: =XXX=

(55) S: **todo el mundo iría:_| a pagar\| o sea el que más pagara\| mejor le saldría todo\| pero no no es siempre es así**

(56) U: sí claro\| tú te desesperas entonces dices:_| mira:_| si tú le pagas a un abogado esto_| el abogado mira que son tanto\| sí tenga pero {(?) con tal}\|

(57) S: mm a ver =es que=-

(58) U: =a ver=\| yo lo que quisiera::_| a ver\| tener mis hijos o sea XX-

(59) S: ==claro claro lógico\| es que lo lo entiendo_| perfectamente pero::_| es que hay que seguir siempre_| los pasos que hay que seguir\| mm/\| y eso tú lo sabes porque_| tu primera tarjeta\| también te debió tardar\|| =seguro que te tardó bastante=\|

(60) U: =sí sí\=

(61) S: **entonces_| ya sabes cómo cómo va esto\| mm/\| pero bueno\| ahora yo te explicaré todo esto así tú puedes ir preparando todo/\| y en cuanto llegue la tarjeta pues se hace\| eh/\| vale/\| a ver\| espera un momentito/\| ahora te explico\| vale/ [AIXECANT-SE I SORTINT A BUSCAR ELS DOCUMENTS]**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

1.1.6 Instruments

Es tracta de converses cara a cara, per tant, el canal de la conversa és auditiu i visual. Tanmateix, la presència de determinats documents relacionats amb els procediments de regularització d'estrangers fa que el mitjà en què circula el missatge també sigui manual i visual.

La conversa, que es desenvolupa en castellà, fluctua entre un registre més formal, marcat per la presència de termes legals i del llenguatge

administratiu, i un altre de major proximitat, en què es dóna la presència d'elements discursius més col·loquials.

Cal esmentar la diferència de varietats del castellà parlades pels servidors — una d'ells nascuda a Barcelona i amb el català com a llengua primera, i els altres de diferents orígens, amb nivells de competència en llengua castellana diversos— i els usuaris, tots ells sudamericans —de Xile, Colòmbia i Perú— i per tant amb diverses varietats del castellà com a llengua primera. Tot i això, en general, no es donen problemes de comprensió, més enllà de demandes d'aclariment o certs dubtes inicials.

(a.33)

(110) U: ==o sea lo del notario no tengo que no tiene que ser un mes antes/| o:: que no pase mucho tiempo\

(111) S: noo:::/

(112) U: ==si yo lo puedo hacer_

(113) S: sí:::\| es que eso no no va caducar porque::: como vais a seguir viviendo ahí pues ya es válido\| mm\

(114) U: **ah vale\| pues entonces esa vuelta si se ={{(?) puede}}= hacer**

(115) S: =vale/=
entonces\| lo de la renovación/| no te preocupes porque_
está dentro de lo normal\| o sea ya verás como en junio julio en cualquier momento os llega la carta/| eh/| ahora si pasara más tiempo/| eh/| por ejemplo\| si llegara:: el mes de agosto y no has recibido nada\| si acaso vienes aquí\| y nosotros podemos consultar al gobierno civil como va ese trámite\| eh/

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.34)

(8) U: ==primero mira yo eh::_| yo vine la otra vuelta y::: le pregunté por el::: tema de la libreta sanitaria\ <2> fui al ambulatorio_| pedí la libreta sanitaria esa y no me la quisieron

dar\|| no sé por qué\|| motivos o razones XX\| **hay:: algún camino o algo para poder:: solicitarla/**

(9) S: eh:::-

(10) U: ==me interesa porque mi hija está en un:: en el colegio\ <2> y no la tenemos\

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

(a.35)

(307) U: **cuánto es el monto?**

(308) S: eh\|| e:: aquí\ diferencia en las cuotas\|| si estás trabajando o en el caso suyo =es_ =

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

1.1.7 Normes

Les normes d'interacció són les pròpies d'una relació de servei d'assessorament sobre tràmits administratius entre un professional, adscrit a una determinada organització encarregada de prestar un determinat servei, i una persona que hi accedeix a la recerca d'una informació sobre un determinat procediment administratiu que ha de realitzar i que desconeix com fer-ho.

Es tracta d'interaccions de caràcter asimètric —en què el servidor ocupa la situació alta i l'usuari la baixa—, generada per la divergència de coneixements entre els participants i per les restriccions que el mateix marc administratiu comporta, com ara l'accés mitjançant cita, la divergència de mobiliari...

Els torns de paraula es van alternant entre usuari i servidor, tot i que els servidors exerceixen un important control sobre el desenvolupament de la interacció, per exemple en la determinació del moment de l'inici de la interacció, els temes que es poden tractar o dels canvis de seqüència, com

podem veure en el següent exemple que marca l'inici de la fase diagnòstica, un cop establerta clarament la demanda de la usuària:

(a.36)

(61) S: entonces_| ya sabes cómo cómo va esto\| mm/|| pero bueno\| ahora yo te explicaré todo esto así tú puedes ir preparando todo/| y en cuanto llegue la tarjeta pues se hace\| eh/| vale/|| a ver\| espera un momentito/| ahora te explico\| vale/ [AIXECANT-SE I SORTINT A BUSCAR ELS DOCUMENTS] <51> [TORNA AMB ELS DOCUMENTS, SOROLL DE LA PORTA] **bueno\|| estáis los dos trabajando/**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

En general, els usuaris assumeixen el seu paper baix acceptant el control de la interacció que exerceixen els servidors, però també demanant-los consell sobre els procediments a seguir, reconeixent així el seu l'estatus superior. Aquest reconeixement també s'evidencia en un ús diferenciat de les estratègies de cortesia entre servidors i usuaris: per als primers, la cortesia representa bàsicament un mecanisme per suavitzar l'exercici de l'autoritat que el seu estatus els confereix, i per als segons, representa un reconeixement d'aquesta autoritat. En els següents fragments podem veure alguns exemples d'aquests ús contraposat —i a la vegada complementari— de les estratègies de cortesia de servidors i usuaris.

(a.37)

(15) U1: exacto\|| pues ahora hemos venido y traemos una::s ofertas\

(16) S: **a ver\| déjame tu pasaporte por favor**

(17) U2: pasaporte mío/ [RIU]

(18) S: [MIRA ELS PASSAPORTS] <5> **más o menos habéis entrado en la misma fecha no/**

(19) U2: **no señora**

(20) U1: **no señora**\

(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.38)

(104) U: =sí sí= **pero no se puede utilizar esta página como dice acá en la {(?) final}_| en la fase última perdón/ <4> para solicitar XXXX**

(105) S: pues yo le digo lo que lo que hay::/| o sea otra cosa no no no no no no no no tenemos conocimiento de eso\

(106) U: y si se entra en esa página:/| es posible\|| averiguar algo\

(107) S: entra::_|| pero pero la la normativa de ese trámite funciona cómo le he explicado\

(108) U: ==sí sí entiendo entiendo\

(109) S: se tramita las respuestas_| y llega al_

(110) U: país de origen\

(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**\

(113) S: **pero::::: es muy temprano para todo eso**\

(114) U: sí sí\

(115) S: =es::: que:::: no::::_|=

(116) S: =discúlpeme que:::_|= es que justamente mire XXX porque estoy en esto porque el el jefe mío_| de trabajo\|

(fragment de l'assessorament del Hussein)

D'altra banda, totes les interaccions pressuposen un coneixement compartit de la situació en què es troben les persones estrangeres a l'Estat espanyol, especialment tot allò relacionat amb els procediments de regularització de la seva situació legal.

1.1.8 Gènere

Es tracta d'assessoraments sobre determinats aspectes de caràcter legal i administratiu, per tant els aspectes didàctico-explicatius hi tenen un caràcter preponderant, tot i que en major o menor grau en funció del rol que assumeix cada servidor. Això fa que, en general, la seqüència discursiva dominat sigui de caire dialogal i explicatiu.

1.2 L'anàlisi de la dinàmica conversacional

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 rols comunicatius en la interacció.

1.2.1.1 El capital verbal: qui parla més?

La mesura del *capital verbal* que cada participant ocupa en la interacció és un dels primers indicis que ens permet establir el seu paper en el desenvolupament de l'esdeveniment comunicatiu analitzat.

Tanmateix, en tant que ens trobem davant d'interaccions en què hi intervenen només dos participants⁵, el servidor i l'usuari, el recompte de torns de paraula no ens dóna un resultat especialment significatiu, ja que en resulta un repartiment equitatiu dels torns de paraula.

Així, en el nostre cas, per poder mesurar la menor o major presència en l'espai interlocutiu dels dos participants, hem fet el recompte del total de paraules emeses per cadascun d'ells i hem calculat el percentatge del total de paraules emeses per cada participant per poder fer comparacions entre els quatre assessoraments. Els resultats han estat els següents:

⁵ A efectes del recompte dels torns de paraula, les intervencions de l'investigador, que en general tenen molt poca presència i molt sovint es redueixen a algun retroalimentador i a fórmules rituals en finalitzar la interacció, es comptabilitzen com a torns de paraula dels servidors, entenent així —com ho entenen els usuaris— que l'investigador s'equipara a la categoria de servidor.

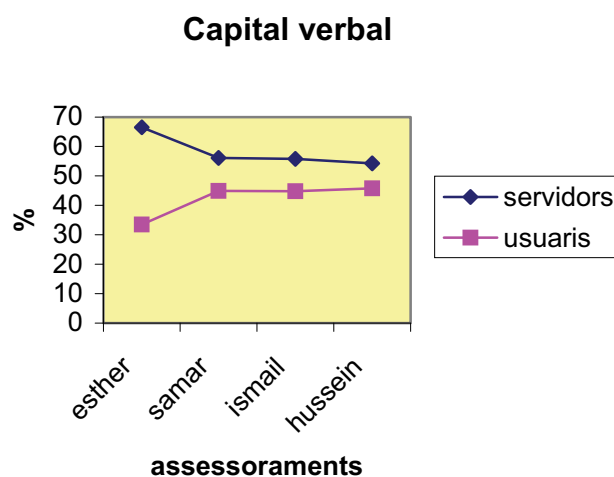
assessorament	servidor %	usuari %
Esther	66,47	33,53
Samar	56,13	44,86*
Ismail	55,71	44,79
Hussein	54,2	45,8

* En el cas de la Samar s'han sumat els percentatges dels dos usuaris

Taula 1: capital verbal dels participants en els assessoraments

Podem veure com, en general, els servidors ocupen l'espai en major mesura que els usuaris, tot i que amb diferències importants entre ells: davant del 66,47 % del cas de l'Esther, el capital verbal del Hussein només representa el 54,2 % de les paraules emeses. Entre aquests dos extrems, se situen la resta de servidors.

A la següent gràfica podem observar de manera molt explícita aquesta diferència en l'ocupació de l'espai interlocutiu dels diferents participants en les 4 interaccions.



Gràfic 1: capital verbal dels participants dels assessoraments

Així, podem veure com la diferència entre els espais ocupats pel servidor i l'usuari és més gran en el cas de l'assessorament de l'Esther i es redueix progressivament en els altres casos. Convé destacar que són les dues

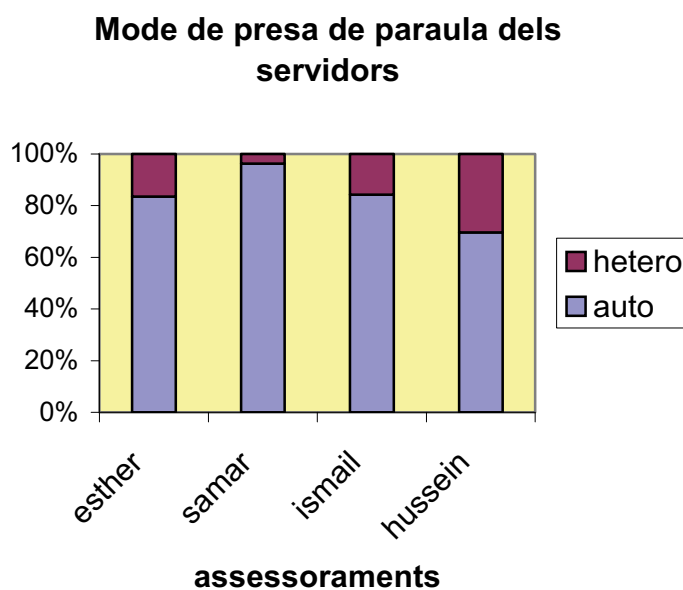
servidores qui tendeixen a “parlar més” davant d’un comportament “més discret” per part dels dos servidors.

Tanmateix, aquestes dades només ens donen una petita aproximació sobre la capacitat de cadascun dels participants d’ocupar l’espai interlocutiu però no permeten extrapolar conseqüències clares sobre el major o menor control de la interacció per part dels dos participants.

1.2.1.2 Els modes de presa de paraula

Un altre element a tenir en compte a l’hora d’analitzar la dinàmica interlocutiva de la interacció és com cadascun dels participants inicia el seu torn de paraula. D’aquesta manera, podem entendre que, bàsicament, un participant *s’autoselecciona* quan pren la paraula per iniciativa pròpia o és *heteroseleccionat*, quan aquest mateix individu pren la paraula perquè algú li ho demana, en el nostre cas bàsicament per mitjà d’una pregunta.

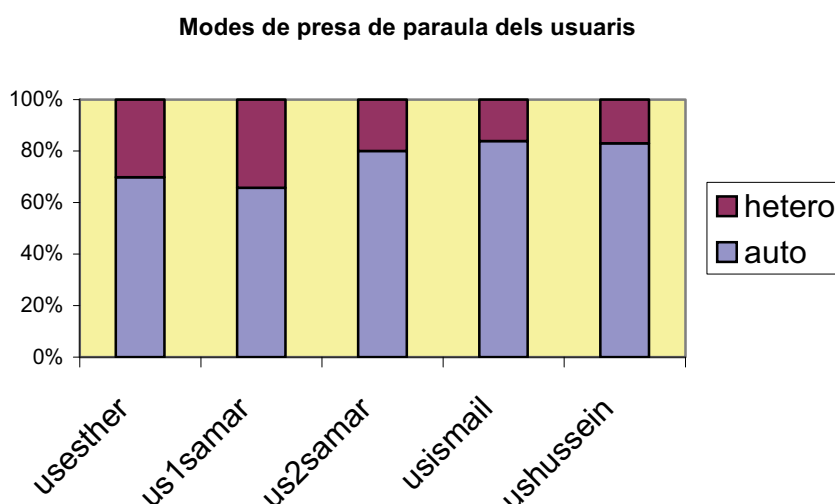
Així, en funció del mode de presa de paraula, podem afirmar que no hi ha unes diferències apreciables entre els servidors, com podem veure en el següent gràfic:



Gràfic 2: modes de presa de paraula dels servidors

Així, podem observar com les preses de paraula per autoselecció representen un percentatge molt important de les intervencions dels servidors, que oscil·la entre el 69,6 % del Hussein a la banda baixa i el 96,34 % de la Samar a la banda alta de l'interval.

Pel que fa als usuaris, observem com el nivell d'autoselecció és menor que el dels servidors i oscil·la entre els 83,85 % de l'usuari de l'Ismail a la banda alta i els 69,93 % de la usuària de l'Esther a la banda baixa.



Gràfic 3: modes de presa de paraula dels usuaris

En el cas de la Samar, s'observa una diferència important entre l'usuari 1, amb un 67,75 % d'autoselecció, i l'usuari 2, amb un 80 %. Tanmateix, si tenim en compte que el nombre d'intervencions d'aquesta usuària és menys de la meitat de les de l'usuari 1 (35, en el primer cas i 72 en el segon), l'opció per l'autoselecció posa de manifest els seus intents per ocupar l'espai interlocutiu⁶, i al mateix temps, el seu paper secundari en la interacció.

Com ja hem dit, l'heteroselecció està directament relacionada amb un aspecte central d'aquestes interaccions, com veurem més endavant, que és

⁶ Si tenim en compte els rols comunicatius, com veurem més endavant, podem observar com el percentatge d'encavalcaments de la usuària 2 (28,57 %) és més del doble que els de l'usuari 1 (13,16 %), i en general es donen més en relació amb la intervenció de l'usuari 1 que no pas amb les intervencions de la servidora.

la capacitat de fer preguntes per part dels interlocutors. Així, des d'aquesta perspectiva se'ns mostra una primera aproximació a quins han estat els rols dels participants en les interaccions, com posa de manifest que el 30,39 % de les intervencions del Hussein siguin heteroseleccionades, cosa que manifesta el paper actiu del seu usuari a l'hora de fer preguntes, davant del 3,66 % d'heteroseleccions de la Samar.

L'anàlisi dels modes com es realitza la transició, segons les tipologies establertes en l'apartat 1.6.1.2.1 de la part I d'aquest treball, ens permetrà afinar una mica més en l'anàlisi sobre 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.

La taula 2 ens mostra les diferents formes de prendre la paraula de cada participant en les interaccions que estem analitzant.

Modes de transició	HUSSEIN			ISMAIL			SAMAR			ESTHER								
	Servidor	Usuari	%	Servidor	Usuari	%	Servidor	Usuari 1	Usuari 2	Servidor	Usuari	%						
	%			%			%			%								
PA	86	74,14	102	84,44	149	83,24	142	84,02	68	78,16	64	84,21	23	65,71	57	85,07	36	58,06
SP	8	6,9	2	1,69	7	3,91	8	4,73	5	5,75	1	1,31	2	5,71	5	7,46	10	16,13
EN	17	14,65	13	11,02	17	9,50	7	4,14	9	10,35	10	13,16	10	28,57	3	4,48	15	24,19
ENC	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2,3	1	1,31	0	0	1	1,49	0	0
I	5	4,31	1	0,85	6	3,35	12	7,10	3	3,45	0	0	0	0	1	1,49	1	1,61
Total	116		118		179		169		87		76		35		67		62	

PA = pausa SP = sense pausa EN = encavalcament ENC = encadenament I = interrupció

Taula 2: modes de transició

Si tenim en compte el conjunt dels assessoraments, la presa de paraula després de pausa representa l'opció majoritària tant per a servidors (oscil·la entre el 74,4 % del Hussein i el 85,07 % de l'Esther) com per a usuaris (entre el 58,06 % de la usuària de l'Esther al 84,44 % de l'usuari del Hussein), i encara més si a aquestes dades hi afegim les que fan referència a les preses de paraula sense pausa (en aquest cas i pel que fa als servidors, oscil·laria entre el 81,05 % del Hussein i el 92,53 % de l'Esther, i pel que fa als usuaris, entre el 74,19 % de la usuària de l'Esther i el 88,75 % de l'usuari de l'Ismail).

Pel que fa als encavalcaments, tot i que hi tenen una presència significativa —especialment en alguns casos—, es tracta d'encavalcaments bàsicament de caire cooperatiu o tenen lloc després d'una pausa o entonació descendent, perquè s'entén com un lloc adequat de transició (LAT):

(a.39)

(124) U: ={{(?) sé lo que sea}}=\| vale\| muchas **=gracias**=\
[AIXECANT-SE I SORTINT]

(125) S: **=vale\|=** gracias por participar\| eh/

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.40)

(4) U2: con el aboga:::do\

(5) S: vale\| **=mm\|=**

(6) U2: **=con antonio\|=**

(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.41)

(61) S: aquí\

(62) U: aq- **=aquí\|=**

(63) S: **=aquí\|=** <2> aquí en barcelona\|| mm/

(fragment de l'assessorament del Hussein)

En altres ocasions, els encavalcaments es donen després de pausa o entonació descendent:

(a.42)

(170) U: =si por=que lo estuve lo estuve leyendo y es un notario\| lo miré\ <2> **=de mataró\=**

(171) S: **=tiene que poner=** unos sellos\ <3> si es un notario tiene que poner unos sellos\ <3> le pone el sello::/| {(?) el timbre}\

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

(a.43)

(40) U: XX esta es la de mi es- [AMB VEU MOLT AGUDA] XX iba a traer_ [BUSCA EL PAPER PERÒ NO EL TROBA A LA PRIMERA] <2> **=y esta es la de mi esposo=**

(41) S: **=XXXXXXXXX=** <1> qué pone aquí? veinticinco::/| =doce/=

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.44)

(56) U1 <3> cómo nos pudiéramo::s dar cuenta?| por las noticias únicamente/|| **=o podríamos=**

(57) S: **=por las noti-=**

(fragment de l'assessorament de la Samar)

En general, els usuaris són més proclius a encavalcar les seves intervencions a les dels servidors. Així, i com a cas més extrem, davant el 24,19 % d'encavalcaments de la usuària de l'Esther, l'Esther només ho fa el 4,48 %. Un cas apart és el paper interlocutiu dels dos usuaris de la Samar. Com ja hem dit abans en parlar dels modes de presa de paraula, la usuària 2

tenia un paper secundari en relació amb l'usuari 1. Això es posava de manifest en el menor nombre d'intervencions però també que en general els encavalcaments es donen més en relació amb la intervenció de l'usuari 1 que no pas a les intervencions de la servidora:

(a.45)

(49) U1: =los abuelos\|= **=abuelos\=**

(50) U2: **=abuelos\=**

(51) S: tus abuelos no\

(70) U1: =le piden::=_| claro\| le piden documentación\ <4>
es que:: eee **=cómo hacer?=**

(71) U2: **=cómo no se-**=**** <2> =cómo/= no se puede conseguir
ningún papel::

(83) U2: no::: el curso::: que él quiere\

(84) U1: no: este como hasta los **=XXX=**

(85) U2: **=solo cursos= de bajo nivel\|** **XX**

(97) S: =mm\|= es lo único que tienen **=XX=**

(98) U2: **=le gusta= mucho el fútbol y::: estuvimos en el:::**
ayuntamiento/| porque:: también necesitaba los papeles
para pode:::r_

(fragments de l'assessorament de la Samar)

Aquesta major capacitat dels usuaris d'envair l'espai interlocutiu dels servidors no és percebuda per aquests com una agressió, ja que, com ja hem dit, la immensa majoria d'aquests encavalcaments són de caire cooperatiu. A més, en general, són els usuaris els que "abandonen" l'espai interlocutiu quan hi ha un encavalcament, la qual cosa és una mostra més de la relació asimètrica s'estableix entre els dos participants.

Per contra, les interrupcions són presents en molta menor mesura, i excepte en un cas, a la inversa del que passava amb els encavalcaments, són els servidors els més proclius a interrompre les intervencions dels seus interlocutors. Així, davant del 4,31 % d'interrupcions del Hussein, el seu usuari només ho fa un 0,85 %. En general, excepte en el cas de l'usuari de l'Ismail, amb un 7,10 % d'interrupcions, els usuaris tenen un percentatge d'interrupcions inferiors al 2 %⁷. Per contra, els servidors superen amb escreix aquesta dada i oscil·len entre el 1,49 % de l'Esther i el 4,31 % del Hussein.

En general, la interrupció, com a mecanisme de transició de torns de paraules, és percebuda com un mecanisme de control de la interacció o d'exercici d'autoritat, i en aquest cas, l'ús diferencial de les interrupcions posa de manifest un major control per part dels servidors de la interacció.

(a.46)

(126) U: <2> que él me inscriba a la s- para poder inscribirme a la seguridad\| para tenerme legalmente no puedo-

(127) S: **==usted no puede trabajar_**

(128) U: no puedo\

(129) S: si no tiene el permiso de trabajo\

(130) U: obliga-

(131) S: **==legalmente_**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

⁷ Com desenvoluparem més endavant, aquest major percentatge d'interrupcions en el cas de l'usuari de l'Ismail pot estar relacionat amb una divergència en els estils comunicatius dels dos protagonistes —en concret, a la durada de les pauses entre torns de paraula—, sumat a un ús deficient de la llengua castellana per part de l'Ismail davant del ple domini de l'usuari. Aquesta divergència es posa de manifest en les declaracions del servidor sobre el fet que molt sovint és interromput pels seus interlocutors: “*porque en castellano como siempre he querido ser como mucho más explícito / y a veces ese silencio es para::: para ver de que forma // hacer entender // vehicular el:: lo que vehicular lo que yo quiero decir ¿no? para que sea mucho más comprendido y eso es.*” (fragment de l'entrevista a l'Ismail).

(a.47)

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

(184) S: **==bueno\| el tema de las ofertas_| a ver::_|** si hay
una regularización puede que pidan ofertas_| puede que no\|\|
eso no lo sabremos hasta:: que salga alguna noticia\| no no
se puede saber\| lo que es bueno::_| tener alguien realmente
dispuesto de hacerte una oferta\| eso sí\

(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.48)

(57) S: mm a ver =es que=-

(58) U: =a ver=\| yo lo que quisiera::_| a ver\| tener mis hijos o
sea XX-

(59) S: **==claro claro lógico\| es que lo lo entiendo_|**
perfectamente pero::_| es que hay que seguir siempre_| los
pasos que hay que seguir\| mm/| y eso tú lo sabes porque_|
tu primera tarjeta/| también te debió tardar\|\| =seguro que te
tardó bastante=\|

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.49)

(140) U: okey\ <2> bueno-

(141) S: **==yo haría todo lo que le ponen aquí\| en vez de**
consultar mucho\|\| eh/

(142) U: okey\|\| bueno y::: qué?| cuándo se lo traigo esto?| el
miércoles se lo tendría que traer/

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

El caràcter marcat de la interrupció com a mecanisme de transició es posa de manifest en el cas de l'usuari de l'Ismail, que com ja hem dit és l'excepció a la norma entre els usuaris, que utilitza la interrupció com un mecanisme de control de l'espai interlocutiu:

(a.50)

(5) S: [...] dime/

(6) U: qué tal?

(7) S: bien-

(8) U: **==primero mira yo eh::_| yo vine la otra vuelta y::: le pregunté por el::: tema de la libreta sanitaria\ <2> fui al ambulatorio_| pedí la libreta sanitaria esa y no me la quisieron dar\|| no sé por qué\|| motivos o razones XX\| hay::: algún camino o algo para poder::: solicitarla/**

(9) S: eh:::-

(10) U: **==me interesa porque mi hija está en un::: en el colegio\ <2> y no la tenemos**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

(a.51)

(58) U: sí\|| bueno otra cosa\| me tomé la libertad de_| de pedirle un número porque_| yo he traído los:::_| los todos los papeles\| y::: bueno\| nada\| quiero que me::: me oriente bien y::: ya que estoy::: preguntarle las cosas que me quedan y::: tal\

(59) S: vale pero es que-

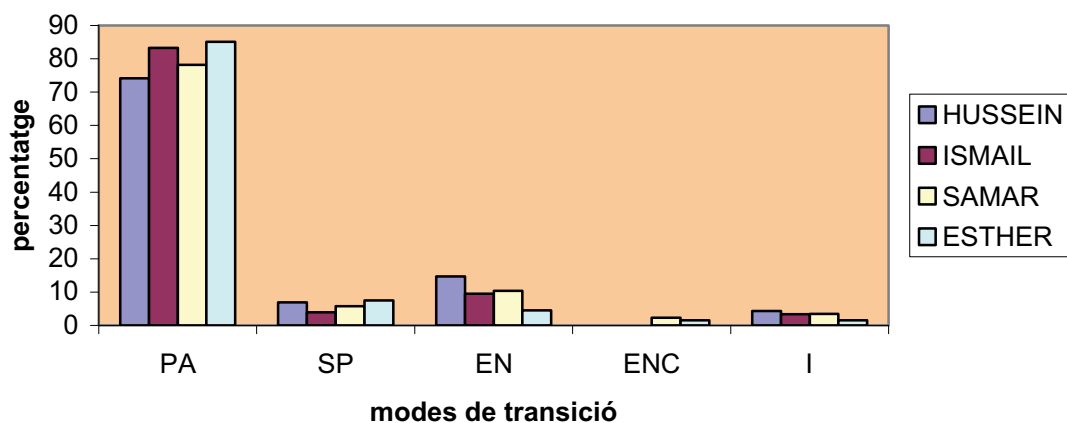
(60) U: **==yo sé que no se podía hacer\| ya lo sé\| ya lo sé\| pero::: necesito estar seguro porque:::_| la verdad es que los papeles que m'han dao son importantísimos:::_| para la empresa\| no\| y quiero que::: bueno quedarme tranquilo y y estar seguro\| nada más que eso\ [...]**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

Tanmateix, el caràcter minoritari d'aquests exercicis "autoritaris" fa que puguem afirmar que ens trobem davant d'unes interaccions no conflictives, amb un predomini clar de transicions després de pausa, cosa que posa de manifest un clar respecte per la paraula de l'altre. Així, es tracta d'unes interaccions perfectament ordenades, en les quals cada participant fa les seves aportacions en el moment oportú, en general sense interrompre el torn de paraula del locutor anterior.

Aquestes observacions queden clarament plasmades en els següents gràfics que ens poden servir com a conclusió d'aquest apartat.

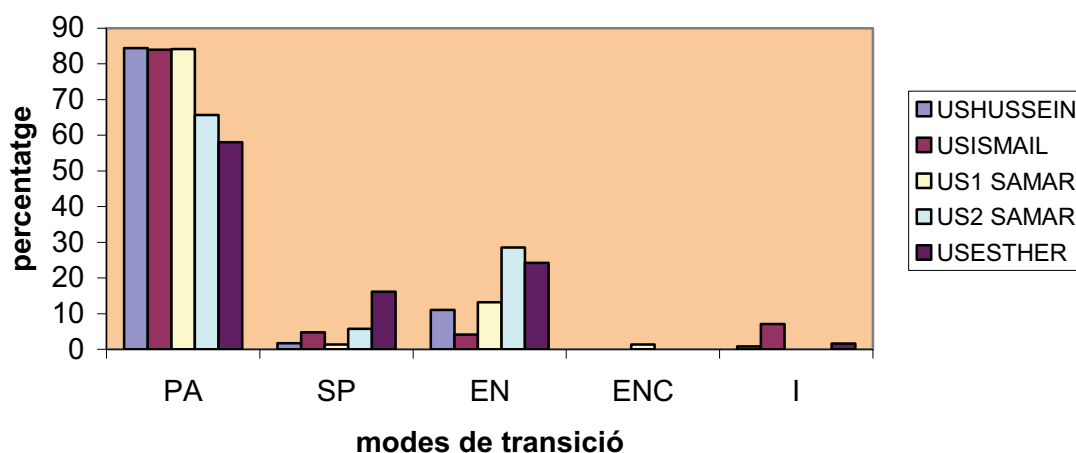
Modes de transició entre les preses de paraula dels servidors



PA = pausa SP = sense pausa EN = encavalcament
 ENC = encadenament I = interrupció

Gràfic 4: modes de transició de torn de paraula

Modes de transició entre les preses de paraula dels usuaris



PA = pausa SP = sense pausa EN = encavalcament
 ENC = encadenament I = interrupció

Gràfic 5: modes de transició de torn de paraula

1.2.1.3 Els rols comunicatius

Un altre element a tenir en compte en l'anàlisi de la dinàmica interactiva de l'assessorament és el paper que hi té cada participant, quin és el seu rol comunicatiu. Per poder avaluar aquest comportament, cal establir quines operacions discursives realitza cada participant en relació amb l'altre.

Així, si analitzem el comportament comunicatiu dels servidors i dels usuaris en les interaccions segons la tipologia establerta a l'apartat 1.6.1.2.1 de la Part I d'aquest treball, podem observar, com es posa de manifest en les següents taules i gràfics, que aquest comportament divergeix significativament en diversos aspectes.

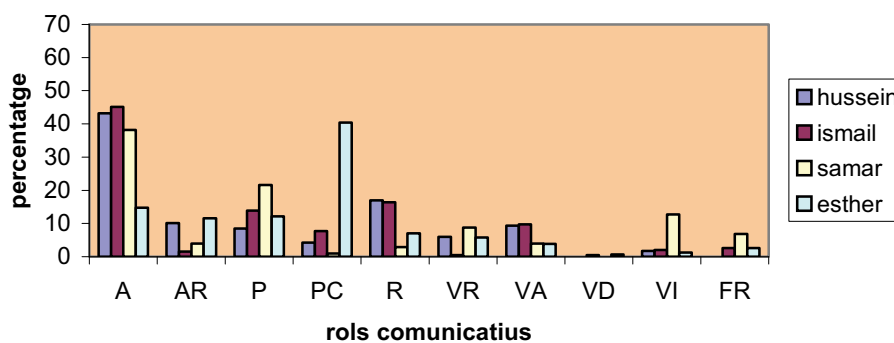
	A	AR	P	PC	R	VR	VA	VD	VI	FR
Hussein	43,22	10,17	8,47	4,25	16,95	5,93	9,32	0	1,69	0
Ismail	45,13	1,54	13,85	7,69	16,41	0,51	9,74	0,51	2,05	2,56
Samar	38,23	3,92	21,57	0,98	2,94	8,82	3,92	0	12,74	6,86
Esther	14,74	11,54	12,18	40,38	7,05	5,77	3,85	0,64	1,28	2,56

Taula 3: rols comunicatius dels servidors en %

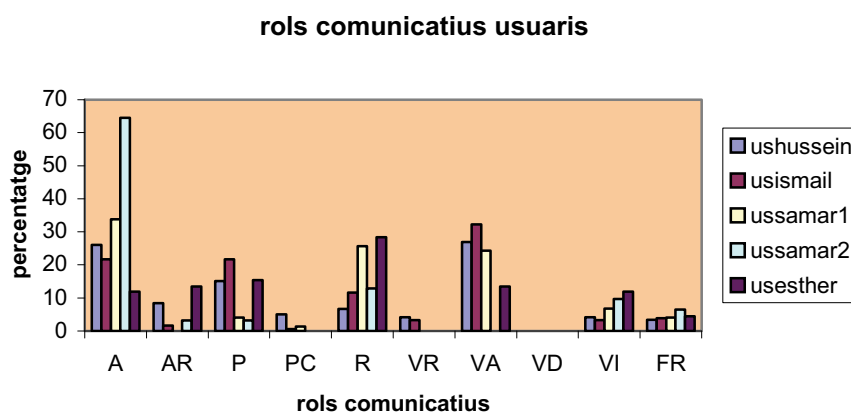
	A	AR	P	PC	R	VR	VA	VD	VI	FR
Ushussein	26,05	8,4	15,13	5,04	6,72	4,2	26,9	0	4,2	3,36
Usismail	21,66	1,67	21,66	0,55	11,66	3,33	32,2	0	3,33	3,9
Ussamar1	33,78	0	4,05	1,35	25,67	0	24,3	0	6,76	4,05
Ussamar2	64,52	3,22	3,22	0	12,9	0	0	0	9,68	6,44
Usesther	11,94	13,43	15,42	0	28,36	0	13,4	0	11,94	4,48

Taula 4: rols comunicatius dels usuaris en %

rols comunicatius servidors



Gràfic 6: rols comunicatius servidors



Gràfic 7: rols comunicatius usuaris

A (asserció) **AR** (asserció reformuladora) **P** (pregunta) **PC** (pregunta confirmatòria) **R** (resposta) **VR** (validació de recepció) **VA** (validació d'acord) **VD** (validació de desacord) **VI** (validació d'iteració) **FR** (fórmula ritual)

Així, a grans trets, les diferències entre els rols comunicatius dels servidors i dels usuaris estan definides per les següents consideracions:

- el percentatge d'asserccions, en general, és més alt entre els servidors que no pas entre els usuaris. Això mateix passa en el cas de les asserccions reformuladores.
- pel que fa als usuaris, s'observa un major percentatge de validacions d'acord i de validacions d'iteració que no pas els servidors
- pel que fa als servidors, s'observa un percentatge més alt de preguntes confirmatòries i de validacions de recepció que no pas els usuaris.
- en general, el percentatge de preguntes és més elevat entre els servidors que no pas els servidors, tot i que aquests darrers també mostren un important paper interpelatiu dels seus interlocutors.
- les validacions de desacord, tot i que en un percentatge molt baix i no en tots els casos, només són presents en el cas dels servidors
- les fórmules rituals són més presents en les intervencions dels usuaris que no pas en les dels servidors

Així, podem observar que l'anàlisi del comportament comunicatiu dels servidors (homes i dones) posa de manifest dos aspectes importants en relació amb el seu rol en l'assessorament: la seva capacitat de fer preguntes i la seva voluntat de ser ben compresos. Cal esmentar també que l'anàlisi dels rols comunicatius mostren també una major presència de recursos discursius l'objectiu dels quals és assegurar la recepció i comprensió en el cas de les dues servidores. En canvi, l'actuació dels usuaris evidencia el seu paper com a receptors de les preguntes i les explicacions dels servidors, com demostra l'elevat percentatge de respostes, i especialment de validacions d'acord i d'iteració, però en general també el seu paper actiu a l'hora de fer explícites les seves demandes i per comprendre de manera clara les instruccions que reben, com es pot veure per l'important presència d'assertions reformuladores i sobretot per l'elevat percentatge de preguntes adreçades als servidors.

És evident que aquest comportament comunicatiu dels participants també està directament relacionat amb les diferents fases de la interacció: així podem observar un elevat percentatge d'assertions i assertions reformuladores en el moment de l'*exposició de la demanda* dels usuaris, una important presència de preguntes per part dels servidors i de respostes per part dels usuaris en la fase *diagnòstica* o l'*estadística*, o l'aparició d'un gran nombre d'assertions, assertions reformuladores i respostes per part dels servidors, i de validacions d'acord, validacions d'iteració i preguntes per part dels usuaris, en la fase *contractual*.

Així, aquesta distribució de rols comunicatius posaria de manifest el caràcter jeràrquic de la interacció que s'estableix entre els servidors, que tenen els coneixements pràctics i teòrics per resoldre les demandes dels usuaris, i els usuaris, que assumeixen el seu paper baix en la interacció, en tant que demandants d'assessorament i, per tant, reconeixent l'autoritat dels servidors com qui disposa dels coneixements que poden aclarir els seus dubtes. Tanmateix, aquesta relació jeràrquica queda, en alguns casos més que en altres, matisada tant per la voluntat dels servidors de fer-se

comprendre, com pel paper actiu dels usuaris per aconseguir una explicació nítida a les seves demandes.

1.2.2 La dimensió temàtica: el desenvolupament de la interacció

A l'apartat 1.1.4, hem mostrat la seqüència d'actes tipus de la interacció, i dèiem que quedava establerta per una obertura ritual, que donava pas a l'obertura formal de l'assessorament per part del servidor. Tanmateix, cal esmentar aquí que no sempre hem pogut ser presents i enregistrar aquesta obertura ritual, ja que això estava condicionat per la manera com l'investigador accedia a l'àmbit en què es realitzava l'assessorament. Així, hem de suposar que, en aquells casos en què el servidor negocia prèviament amb els usuaris la presència de l'investigador en el despatx on es fa l'assessorament, també té lloc una fase prèvia que és important a l'hora de realitzar l'anàlisi de la interacció, ja que, a més de la corresponent obertura ritual, és en aquesta fase on es defineix el paper de l'investigador.

Com també hem dit, després de l'obertura de l'assessorament per part del servidor es donava pas a una fase diagnòstica, que té com a objectiu que els servidors obtinguin les dades necessàries per poder clarificar les demandes dels usuaris, seguida d'una fase contractual o resolutiva —definida bàsicament pel procés d'explicació i de control de comprensió per part dels servidors— i finalment, per una cloenda ritual.

En alguns casos, com ja hem vist també s'observa la presència d'una fase "estadística", centrada en la recollida de dades per part del servidor per completar l'expedient de la persona usuària, i en una fase "proselitista", de promoció de l'afiliació al sindicat a què està vinculat el CITE.

A continuació analitzarem de manera detallada cadascuna d'aquestes fases, fent un especial èmfasi en el paper que cada participant hi desenvolupa.

1.2.2.1 La fase prèvia

En general, aquesta fase comença amb l'arribada de les persones usuàries a la recepció de les oficines en què es dóna l'assessorament a l'hora prèviament establerta, des d'on s'accedeix a la sala d'espera. Els servidors del CITE van a buscar els usuaris a la sala d'espera i els criden pel seu nom. Seguidament, accedeixen al despatx on es desenvoluparà l'assessorament. Un cop al despatx, i si no s'ha realitzat prèviament, la interacció s'obre amb una fórmula ritual. En els casos que ens ocupen, a continuació d'aquesta obertura ritual, els servidors procedeixen a demanar als usuaris el seu consentiment per enregistrar la interacció i a permetre l'entrada de l'investigador en el despatx. Un cop aconseguit aquest consentiment, els servidors donen pas a l'investigador.

Aquesta fase defineix clarament el marc interpretatiu de la interacció com el d'una prestació de serveis de tipus administratiu, regida per un mecanisme d'accés normatiu, que es desenvolupa en unes dependències que per les seves fronteres internes, la distribució d'espais, el mobiliari... ens remetent a un àmbit de caràcter institucional.. Alhora, en aquesta fase també es defineix l'investigador com algú que forma part de l'equip institucional, però al mateix temps com un possible avaluador extern de la feina dels servidors.

En el cas de l'Ismail, en tant que no hi ha un sistema de cites dels usuaris previ i en tant que l'investigador⁸ ja es troba en el despatx en què té lloc l'assessorament en el moment en què l'usuari hi accedeix, es genera una situació molt més ambigua en relació amb el rol de l'investigador, que és equiparat d'entrada a un membre més de l'equip.

⁸ Tot i que no se sol·licita inicialment, sí que posteriorment, tal com recull la interacció, l'usuari és informat sobre l'objectiu de la recerca i sobre el fet que s'estigui enregistrant l'assessorament.

1.2.2.2 L'obertura de l'assessorament

En general, l'obertura de l'assessorament per part dels servidors està definit per un parell adjacent, format, en general, per *a*) una pregunta, la funció de la qual és més determinar el moment en què la persona usuària pot iniciar la seva exposició que no pas una demanda concreta d'informació, i *b*) la resposta de la persona usuària, que representa l'inici de l'explicació de la seva demanda.

(a.52)

(1) S: **dime/| cuéntame**

(2) U: **a ver\ [SOROLL DE CADIRES MENTRE L'INVESTIGADOR S'INSTAL·LA AL DESPATX] <6>**

(3) S: dime/

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.53)

(1) S: **o sea que_ <3> que había venido\| no/| antes**

(2) U: **desde::_| sí hace::_| quince días\| más de quince =días=**

(3) S: **=sí:\= <3> y qué era?| un tema de:: un trámite/**

(4) U: **yo presenté la oferta de:: trabajo ya:: en mi país y::_**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

(a.54)

(5) S: **[...] <8> vale\| ya está\| ahora empezamos\ [ASSEIENT-SE A LA -CADIRA I DIRIGINT-SE A L'USUARI] <5> vale\ <3> dime/**

(6) U: **qué tal?**

(7) S: **bien-**

(8) U: ==**primero mira yo eh:: yo vine la otra vuelta y:: le pregunté por el [...]**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

En aquest darrer exemple, també es pot observar l'encapsulament de l'obertura ritual dins del parell adjacent format per la pregunta del servidor i la resposta de l'usuari, que posa de manifest el caràcter estructural de les formes rituals d'obertura en el marc de les relacions de servei. Tot i el seu caràcter totalment rutinari —com posa de manifest el fet que l'usuari interrompi la resposta del servidor per exposar la seva demanda—, les salutacions se'ns presenten com un element necessari en la interacció.

A diferència dels tres anteriors, l'obertura de la interacció de la Samar no està definida per un parell adjacent format per una pregunta i una resposta sinó per la repetició de l'obertura ritual, aquest cop davant de l'investigador —un cop autoritzada la seva entrada al despatx. El que és evident és que la seva funció és la mateixa: donar peu a l'usuari a exposar la seva demanda:

(a.55)

(1) S: **hola**

(2) U1: **hola::: pue:::s_| nosotros ya habíamos hab- venido a hablar con::: en otras ocasiones con:::_**

(fragment de l'assessorament de la Samar)

El que és important destacar és que tots aquests parells adjacents contenen en si mateixos el tarannà asimètric de la interacció, en tant que posen de manifest que un dels participants, el servidor, és qui té l'autoritat de definir en quin moment s'inicia la interacció.

1.2.2.3 La demanda de l'usuari

Un cop "autoritzats" a parlar, els usuaris inicien l'explicació de les seves demandes:

(a.56)

(2) U1: **hola::: pue:::s_| nosotros ya habíamos hab-**
venido a hablar con::: en otras ocasiones con:::_

(3) S: con mi compañero antonio\

(4) U2: con el aboga:::do\

(5) S: vale\| =mm\=

(6) U2: =con antonio\=

(7) U1: **bueno\| la verdad es que::: nosotros somos**
colombiano:::s/

(8) S: mm\

(9) U1: **que::: XXX hará tres años de estar aquí/**

(10) S: mm\

(11) U1: **tengo::: a mis hijos/| XXXXXX**

(12) S: mm\

(13) U1: **y::: y::: pues e:: habíamos e:: habíamos venido**
en::: una época en que::: no había:: e:: no estaban
abiertas las relaciones de:: para cuestiones de visado
<3> y::: él nos había dicho que viniéramos cuando::
cuando:: HUBIERAN no/| =XXXX=

(14) S: =sí sí\| algún cambio o alguna cosa= de esas\

(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.57)

(4) U: **yo presenté la oferta de::: trabajo ya::: en mi país**
y:::_

(5) S: ahá\

(6) U: **me dijo que venía para esta semana e::::_| para esta semana para::: ver este como marchaban los documentos| =XXX=**

(7) S: =XXX=

(8) U: **no tengo resultados| me dijeron como_| tres-**

(9) S: ==no hay respuesta\

(10) U: **no hay respuesta**

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

12) U: **que me dejan permiso de trabajo**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

Aquests fragments ens mostren com el servidor controla l'extensió de la intervenció inicial de l'usuari per mitjà de la seva capacitat d'interrompre'l per demanar aclariments sobre la informació aportada per l'usuari. Aquesta interrupció, definida en els quatre casos per una pregunta, de fet, determina l'inici de la següent fase de l'assessorament: la fase diagnòstica, que veurem a continuació. També s'observa el que podria ser un comportament diferenciat segons el gènere: les dues servidores "donen més temps" a les persones usuàries perquè exposin les seves demandes que no pas els dos servidors, fins i tot les ajuden amb l'emissió de validacions de recepció (VR). Amb aquestes VR les servidores comuniquen a les persones usuàries que el seu enunciat ha estat rebut i entès correctament, però al mateix temps les animen a continuar amb la seva explicació. Amb això, les servidores transmeten una sensació d'interès i proximitat per la situació de les persones ateses. Al mateix temps, també es poden observar intervencions de caire cooperatiu, com podem veure en els torns (3) i (14) del fragment de l'assessorament de la Samar. Per contra, les actuacions dels servidors homes són molt més restrictives en quant a l'espai interlocutiu posat a disposició dels usuaris.

En definitiva, tot i el protagonisme inicial dels usuaris en l'exposició de les seves demandes, les diferents actuacions dels servidors tenen en comú el seu paper de control de l'espai interlocutiu disponible per als usuaris i

difereixen en la seva major o menor flexibilitat en deixar parlar a l'usuari (o fins i tot d'animar-lo a fer-ho).

Per la seva banda, si analitzem les intervencions de les persones usuàries podem observar la utilització de diverses estratègies per situar-se en una bona posició de partida i per guanyar-se la complicitat dels servidors.

En primer lloc, la referència a anteriors visites a l'oficina s'empra per justificar la seva presència com a demandats d'assessorament, però també per posicionar-se davant dels servidors com algú que, d'alguna manera, ja coneix les normes del joc.

(a.58)

(2) U1: hola::: pue:::s_| **nosotros ya habíamos hab- venido a hablar con::: en otras ocasiones con:::_**

(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.59)

(6) U: **me dijo que venía para esta semana e:::_||** para esta semana para::: ver este como marchaban los documentos\
=XXX=

(fragment de l'assessorament del Hussein)

(a.60)

(8) U: ==primero mira yo eh::_| **yo vine la otra vuelta y::: le pregunté por el::: tema de la libreta sanitaria**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

En segon lloc, el recurs al drama personal esdevé un eficaç instrument per guanyar-se els servidors, per aconseguir la seva complicitat, i en definitiva, un millor tracte per resoldre les seves demandes.

(a.61)

(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:::_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\| están 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:::_

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

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.62)

(8) U: ==primero mira yo eh:::_| yo vine la otra vuelta y::: le pregunté por el::: tema de la libreta sanitaria\ <2> fui al ambulatorio_| pedí la libreta sanitaria esa y no me la quisieron

dar\|| no sé por qué\|| motivos o razones XX\| hay:: algún camino o algo para poder:: solicitarla/

(9) S: eh:::-

(10) U: **==me interesa porque mi hija está en un:: en el colegio\ <2> y no la tenemos**

(11) S: pero cómo has hecho para conseguirla?

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

Tanmateix, la referència al drama personal per part dels usuaris no es troba limitat a aquesta fase en concret de l'assessorament sinó que pot aparèixer en qualsevol moment de la interacció.

Per a Bastos (1996: 161), l'ús de la referència als drames personals s'ha d'entendre, seguint el model reparador plantejat per Goffman, com un dels components socials de les relacions de serveis, ja que crea una atmosfera favorable que ajuda a aconseguir la implicació dels servidors en el desenvolupament de la interacció. D'aquesta manera, el relat del drama personal es pot veure com un eficaç recurs dels usuaris per intentar trencar la dificultat d'alineament de perspectives entre servidor i usuari, consubstancial a la mateixa relació de servei.

En definitiva, aquesta fase posa de manifest les estratègies de servidors i usuaris per definir els seus rols en la interacció: el control dels servidors i les estratègies dels usuaris per fer-hi front i per situar-se en una bona posició per assolir els seus objectius comunicatius. És a dir, aquesta fase inicial ja és un bon exemple dels jocs de poder que s'estableixen entre servidors i usuaris al llarg de tot l'assessorament.

Aquesta estratègia es reflecteix en els diferents comportaments comunicatius de servidors i usuaris: en general, amb una major ocupació de l'espai interlocutiu dels usuaris, i una profusió d'asserccions, quant no d'asserccions reformulatives —que posen de manifest la seva voluntat de deixar clara la seva demanda— i una actitud més passiva dels servidors, que

en molts casos es redueixen a emetre validacions de recepció que informen l'usuari que el canal de comunicació està obert i l'animen a prosseguir amb la seva explicació.

1.2.2.4 La fase diagnòstica

Un cop els servidors consideren que tenen prou informació per saber “de què van” les demandes dels usuaris —i per a això compten amb tota la seva experiència anterior com a servidors al CITE— s'inicia un procés d'afinament i concreció d'aquestes demandes.

Aquest “saber de què va” també posa manifest l'existència d'una competència tècnica —que ens remet altre cop al model reparador de Goffman (1961)— que permet als servidors elaborar un diagnòstic de la situació a partir de les informacions, molt sovint parcials, que reben dels usuaris. Aquesta competència tècnica està relacionada amb el fet que els servidors només podran realitzar un treball eficaç d'assessorament si disposen de tota la informació necessària per saber quina és la demanda i en quina situació es troba la persona que atenen.

Com ja hem dit, l'ús dels coneixements previs dels servidors —vinculats al caràcter rutinari de la seva feina— és un recurs inestimable pel que fa a la capacitat dels servidors de realitzar diagnòstics encertats a partir de les explicacions sovint parcials i incompletes de les persones que atenen.

(a.63)

(58) U: sí\| bueno otra cosa\| me tomé la libertad de_\| de pedirle un número porque_\| yo he traído los::_\| los todos los papeles\| y:: bueno\| nada\| quiero que me:: me oriente bien y:: ya que estoy:: preguntarle las cosas que me quedan y:: tal\

(59) S: vale pero es que-

(60) U: ==yo sé que no se podía hacer\| ya lo sé\| ya lo sé\| pero:: necesito estar seguro porque::_\| la verdad es que los

papeles que m'han dao son importantísimos::_| para la empresa\| no\| y quiero que::: bueno quedarme tranquilo y y estar seguro\| nada más que eso\| no no he- no::: no quiero que::: que piense que desconfio de usted ni nada por el estilo pero\|| quiero sentirme seguro me entiende\| porque::: la verdad es que::: me han dado_| bueno_| el::: documentos de mi je:::fe:::/|| y una serie de papeles que bueno que:::_

(61) S: pero si usted- usted es chileno/

(62) U: sí::\

(63) S: sí puedes hacerlo\| puedes solicitar tu papel de trabajo\

(64) U: ya ya lo sé\| si es lo que_| por lo que-

(65) S: **==para mirar el expediente como está**

(66) U: exacto\

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

Tanmateix, algunes vegades els servidors poden “precipitar-se” a l'hora d'establir el diagnòstic per un excés de confiança. Així, el servidor pot interrompre precipitadament l'usuari per emetre un diagnòstic erroni o incomplet, que ha de ser posteriorment matisat o corregit a partir de les intervencions de l'usuari.

(a.64)

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

(12) U: que me dejan permiso de trabajo\

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

(14) U: ya::\

(15) S: **ya es suficiente\|| esta es la oferta de trabajo::: y esta es la solicitud de permiso de trabajo**

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

(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\|| [EL SERVIDOR TUS I ES MOCA] **el que vamos a hacer_ <3> es:: [S'ESCURA LO GOLLA] hacer una::: consulta\| al gobierno civil\| subdelegación del gobierno\| sobre el estado de ese trámite\| a ver que nos dicen\|| a pesar de de de una respuesta que nos pueden dar esta gente/ <2> el la gestión del trámite está en madrid**

(18) U: sí sí\

(19) S: es Madrid que que que::_| no sé si te explicado esto =la la otra vez cita/=

(20) U: =sí\| **la semana pasada= hablamos sobre ese tema =y:::|=**

(21) S: =sí= entonces_ <2>

(22) U: **y para esta semana me dijo que tenía una una respuesta\| que lo iba a ver\|** le había dejado los documentos\

(23) S: <2> la respuesta\

(24) U: sí sí\| o sea \|| **ya hablamos de esto aquí\|** está es mi segunda cita\

(25) S: mm\

(26) U: **que me dijo que \| para venga dentro de quince días para ver este como::: marcha la ={{(?) respuesta}}=**

(27) S: =ver la respuesta\|= pos eso\|| nosotros pos hacemos la consulta\

(28) U: ya ha ido a hacer la consulta =XX=-

(29) S: =lo que= pasa_| sea lo que sea la respuesta de esa consulta/\| esta determina solamente_ <2> el:: la posición de la subdelegación del gobierno\| qué ha dicho la subdelegación del gobierno\

(30) U: ahá\

(31) S: ellos han dicho que sí que no\| no/

(32) U: ahá\

(33) S: pero la última palabra la tiene que tomar_| madrid\| {{(?)

quedando} el informe que viene de_ <2> un informe que viene del consulado de su país de origen/

(34) U: sí justamente XXXXX

(35) S. [EL SERVIDOR BUSCA A L'ORDINADOR] <42> **todavía no tenemos respuesta\| eh/ <2> cómo::: es tu tu apellido?**

(36) U: pedro XXXX\|| XXX [EL SERVIDOR TORNA A BUSCAR A L'ORDINADOR] <6> XXX XXX es el apellido\| pedro es mi nombre\

(37) S: <5> **sí sí que hay respuesta**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

Pel que fa a la mecànica discursiva, aquesta fase està marcada, com ja hem dit en l'apartat 1.1.1.4 de la descripció etnogràfica, per seqüències *Pregunta-Resposta-Contextualització* o *Pregunta-Resposta-Validació*.

En el primer cas, el servidor sol·licita més informació a l'usuari sobre el tema en qüestió en tant que la resposta de l'usuari a la pregunta inicial del servidor ha estat parcial i no li permet emetre un diagnòstic fiable.

(a.65)

(18) S: [MIRA ELS PASSAPORTS] <5> **más o menos habéis entrado en la misma fecha no/**

(19) U2: no señora\

(20) U1: no señora\

(21) S: [ADREÇANT-SE A U2] **usted lleva más tiempo que:::_**

(22) U2: él tiene más tiempo\

(23) S: **él tiene más tiempo\ <8> [MIRANT ELS PASSAPORTS] usted entró el diecisiete del tres del dos mil**

**uno/ <6> cuatro del diez del dos mil\| dos años y medio
llevas**

(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.66)

(11) S: **pero cómo has hecho para conseguirla?**

(12) U: cómo he hecho qué? <4> para que me la nieguen/

(13) S: **==sí sí\| por qué por qué la niegan?**

(14) U =XXX=

(15) S: **=usted se= ha ido con el pasaporte y el certificado
de empadronamiento/**

(16) U: **==sí::\| sí sí**

(17) S: **los dos documentos esos/**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

En el segon cas, el servidor revisa i valida la documentació sol·licitada a l'usuari:

(a.67)

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

(14) U: ya::\

(15) S: **ya es suficiente\| esta es la oferta de trabajo:: y
esta es la:: solicitud de permiso de trabajo**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

(a.68)

(23) S: **tienes el resguardo aquí/**

(24) U: sí\ XX el resguardo\ [BUSCANT ENTRE ELS PAPERS QUE PORTA]

(25) S: **a ver\ [REVISA EL RESGUARD]**

(26) U: te digo\|| <4> en:: febrero\

(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/

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

D'altra banda, si tenim en compte els rols comunicatius de cada participant, podem observar com en aquesta fase el comportament comunicatiu dels servidors és caracteritza bàsicament per un elevat percentatge de preguntes, i en conseqüència per un elevat percentatge de respostes de les persones ateses.

(a.69)

(35) S: [...] <2> porque_| **tu marido él también está renovando/**

(36) U: el también me- metió también la renovación:::_

(37) S: ==**cuán- cuándo la hizo él?**

(38) U: él se la hizo:: al mes que yo\

(39) S: ésta es la tuya\| tres de febrero\

(40) U: XX ésta es la de mi es- [AMB VEU MOLT AGUDA] XX iba a traer_ [BUSCA EL PAPER PERO NO EL TROBA A LA PRIMERA] <2> =y ésta es la de mi esposo=\

(41) S: =XXXXXXX= <1> **qué pone aquí?| veinticinco::/| =doce/=**

(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\

(47) S: **la hizo en diciembre/** <2>| a ver-

(48) U: ==no porque- el dos\|| la hizo los días que yo\

(49) S: **febrero/**

(50) U: sí\| en el mismo febrero\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Aquest comportament comunicatiu de servidors i usuaris al llarg de la fase diagnòstica posa de manifest com la competència tècnica dels servidors es concreta, seguint Goffman (1961:324) en “*un intercambio de preguntas y respuestas con miras a brindar información pertinente sobre la reparación...*”, l'objectiu de la qual és recollir o aconseguir la informació necessària per poder establir amb claredat la demanda de les persones ateses.

1.2.2.5 La fase contractual o resolutiva

Un cop establert el “diagnòstic”, s'inicia el que hem anomenat la fase contractual o resolutiva. Aquesta fase ve marcada per la voluntat dels servidors de donar resposta a la demanda dels usuaris, però també per l'interès dels usuaris de veure resoltes les seves demandes. Aquesta voluntat del servidor de fer explícites les condicions del contracte ens remet, altre cop seguint Goffman, a la competència contractual requerida al servidor en el desenvolupament de la relació de servei. Aquesta competència posa en suspens tot el caràcter implícit que hi ha en tota activitat rutinitzada. Les mitges paraules, els coneixements compartits, allò que ens permet entendre'ns sense haver d'acabar les frases, els “tu ja m'entens”, el que Cicourel (1972) va anomenar la *clàusula de l'etcètera*⁹, són elements que fàcilment poden introduir el malentès en les relacions quotidianes, i no hi tenen cabuda. És per això que, quan hi ha algun element que pugui fer

⁹ Per a Coulon (1987:38), “*la regla del et caetera requiere que un hablante y un oyente acepten fácilmente y asuman juntos la existencia de significaciones y de comprensiones comunes de lo que se dice cuando las descripciones se consideran evidentes, e incluso si no son inmediatamente evidentes*”.

pensar que la persona usuària pot tenir dificultats de comprensió (com podria ser, en aquest cas, la utilització d'un registre de caire formal, marcat per les referències legals i procedimentals, propi dels àmbits administratius), el servidor explícitament reiteradament cada pas i insisteixi en aconseguir l'assentiment de la persona usuària.

Voldríem aclarir que, en el nostre cas, "les condicions del contracte" de què parlem ens remeten tant als aspectes *administratius* vinculats amb la demanda de l'usuari (que es concreten en deixar clars els passos a seguir a partir d'ara per resoldre-la) com també als aspectes *organitzatius* que regeixen l'accés a les oficines del CITE, és a dir, què ha de fer l'usuari per poder ser assessorat en una altra ocasió.

Pel que fa a la nostra anàlisi, la voluntat contractual dels servidors, que defineix el seu comportament discursiu al llarg d'aquesta fase contractual, queda clarament exemplificada en els següents fragments:

(a.70)

(105) S: entonces\| más cosas\| mira\|| acta notarial mixta\| esto quiere decir que un notario\| tiene que ir a vuestra casa\| y el notario va a ver que el piso esté en condiciones\| no\| que hay luz agua_| o sea que está en buen estado para vivir\| eh\| entonces el notario redacta este documento\| acta notarial\| donde dice que el piso reúne las condiciones\| eh\| entonces él os pide el contrato de piso_| para verlo_| que está a vuestro nombre_| que todo está correcto_|| y hace el documento\| eh\| esto cualquier notario [TUS] lo:: puede hacer\| eh\| mm viene a costar unos doscientos euros o una cosa así\| mm\| vale/|| y por último\| contrato de trabajo\| el que tenéis cada uno\| eh\| el de tu marido y el tuyo\|| vale/|| y ya está\|| =entonces=

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.71)

(29) S: **seguramente es un mal entendido_| porque claro\|**

mm: la persona que se está en situación irregular se le permite_| que:: una vez que estén empadronadas:::/

(30) U: sí\

(31) S: **eh:: el certificado de empadronamiento**

(32) U: =sí=\

(33) S: **=más=_|| el pasaporte**

(34) U: sí\

(35) S: **acudir al ambulatorio**

(36) U: sí\

(37) S: **allí los servicios_| te pueden_| abrir una:: una ficha/**

(38) U: sí\

(39) S: **rellenaran un documento de solicitud de esta tarjeta de asistencia sanitaria\| es una tarjeta individual\| esto lo hacen a todo el mundo en situación irregular/**

(40) U: sí sí\

(41) S: **evidentemente seguramente esta persona habrá entendido de que como usted ha dicho que está trabajando/**

(42) U: sí\

(43) S: **habrá entendido que usted está en situación legal\| cosa que si está trabajando de forma legal\| es competencia de la seguridad social**

(44) U: ah:::/

(45) S: **claro**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail).

Aquests fragments permeten exemplificar algunes de les estratègies emprades pels servidors a l'hora de garantir la plena comprensió de les seves explicacions per part dels usuaris. Així, al llarg de la fase contractual, els servidors tendeixen a reformular el termes més específics vinculats al marc legal de referència dels procediments administratius relacionats amb

l'estrangeria, com es posa de manifest en el fragment de l'assessorament de l'Esther que hem vist més amunt [*entonces*\| *más cosas*\| *mira*\|\| *acta notarial mixta*\|\| *esto quiere decir que...*], però també en els següents exemples:

(a.72)

(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\|\| [...]**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

(a.73)

(178) U: cómo cómo se llama esto?

(179) S: ese es el poder tal como la dicho\

(180) U: el poder\

(181) S: el poder\ <4> el poder- los estatutos\|\| eh/\| **donde consta el:: el el nombramiento de una persona:::\| la persona que e::: que se responsabiliza en cuanto a::_ <2> a gestiones administrativas de la empresa\ <3> entonces faltarían los teceuno y tecedós/\| el original o fotocopia legaliza::da/\| de ese documento\| todo lo que piden aquí de- el original/\| **si lo compulsas/\|** no hace falta traerme los originales\| **si lo legalizas****

(fragment assessorament de l'Ismail)

De fet, aquest canvi d'un registre formal a un de més col·loquial fa referència, com ja hem vist en parlar de la fase diagnòstica, a la competència tècnica que Goffman considerava inherent del paper dels servidors en les relacions de servei: la seva capacitat de traduir les consideracions tècniques del servei al llenguatge profà de l'usuari, propi de la fase contractual, però també, com ja hem dit, a interpretar les aportacions sovint parcials dels

usuaris a l'hora de realitzar el diagnòstic de l'objecte a reparar implicat en la relació de servei.

(a.74)

(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::_**

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

(22) U: la renovación la presenté en::_ <3>

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

D'altra banda, també hi són presents les preguntes confirmatòries (PC) amb l'objectiu d'assegurar que l'usuari ha rebut correctament el missatge, com es posa de manifest clarament en la intervenció de l'Esther [*...mm viene a costar unos doscientos euros o una cosa así\| mm\| vale\| y por último\| contrato de trabajo\| el que tenéis cada uno\| eh\| el de tu marido y el tuyo\| vale\|*]

Però també s'hi pot observar la presència d'estratègies prosòdiques, com és el cas de l'entonació descendent marcada i les pauses al final de les intervencions de l'Ismail, com hem vist al fragment (a.71), que permeten garantir la plena comprensió de l'usuari com posa de manifest l'emissió de les respectives validacions d'acord (VA) després de cada intervenció del servidor.

Una altra estratègia emprada pels servidors és la realització de recapitulacions o resums finals com a síntesi de la seva explicació:

(a.75)

(73) S: ahora:: ya::: bueno\| te te doy una copia de de_

(74) U: sí\

(75) S: la respuesta\

(76) U: {(?) gracias\}

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

(78) U: bien señor\

(79) S: **ni siquiera se puede preguntar\| porque ya:: nos han respondido una vez\| no volverán a responder**

(80) U: ya entiendo ya\

(81) S: ==**hasta que no esté::n_** [FA SOROLL AMB EL NAS]

(82) U: XX

(83) S: **en en otra:s_| en otras fases más_**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

(a.76)

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

(fragment de l'assessorament de la Samar)

A més d'aquestes estratègies discursives, l'anàlisi dels diferents assessoraments posa de manifest l'existència d'altres estratègies emprades pels servidor amb el mateix objectiu d'assegurar una correcta comprensió de les seves explicacions. Entre d'altres, volem destacar la presència d'usos no verbals, com ara repartir fotocòpies de la relació de requisits necessaris per a les tramitacions, subratllar els que ha d'aportar l'usuari o fer-hi anotacions explicatives.

(a.77)

(91) S: ==sí mira\| esto sería de tu marido\| no\| las tres tres nómina- **mira pongo aquí- [HO ANOTA EN EL DOCUMENT]**

(92) U: ==las tres últimas nóminas de marido\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Tanmateix, de la mateixa manera com hem dit en parlar de la demanda dels usuaris, aquí també s'observa una diferència vinculada al gènere dels servidors, que s'evidencia en una major presència d'estratègies per aconseguir la màxima comprensió en el cas de les dues dones que en el cas dels dos homes.

Pel que fa als rols comunicatius, a diferència de la fase anterior en què dominaven les preguntes (P) per part dels servidors i les respostes (R) per part dels usuaris, en la fase contractual dominen les assercions reformuladores (AR), les preguntes confirmatòries (PC) i les respostes (R) per part dels servidors i les validacions d'iteració (VI), les validacions d'acord (VA) o les preguntes (P) per part dels usuaris

Així, l'anàlisi del comportament comunicatiu dels participants de l'assessorament al llarg de la fase contractual ens mostra els servidors molt interessats en ser compresos correctament pels usuaris, i els usuaris en el seu paper de receptors de l'explicació dels servidors —com ho reflecteix l'elevat percentatge de validacions d'iteració i d'acord. Tanmateix, els usuaris, lluny de ser uns subjectes passius, també demostren tenir un paper molt actiu en la recerca d'informació, com es pot observar en l'important presència de preguntes en les seves intervencions.

(a.78)

(53) S: <9> [ENTRA EL SERVIDOR I S'ASSEU] la fase 10_|| quiere decir\|| es la fase inicial\| fase de recepción de la documentación\|| en esta fase:: pues ma- más que eso no se puede hacer\

- (54) U: **entonces aquí_|| que no hay nada o todavía en camino**
- (55) S: =no::= hay nada\
- (56) U: **=o sea= no sé si::: el documento lo van a denegar o no/| simplemente lo han:::_**
- (57) S: ==no no no no ha llegado a esta fase_
- (58) U: XX-
- (59) S: está en la fase de recepción\
- (60) U: **en la de madrid/**
- (61) S: aquí\
- (62) U: aq- =aquí\=
- (63) S: =aquí\= <2> aquí en barcelona\|| mm/
- (64) U: <3> **y ahora::_| qué se qué se puede hacer?| con respecto a eso/ o sea::: para que salga =XX=**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

1.2.2.6 La fase estadística

Tal com comentàvem a l'apartat 1.1.4 de la descripció etnogràfica, la seqüència d'actes dels assessoraments —a partir dels quals s'ha definit la dimensió temàtica— plantejava l'existència d'una fase que hem anomenat “estadística”, que tenia un caràcter opcional. És a dir, no sempre era present en tots els assessoraments, com passa amb algun dels que hem analitzat, tot i que sí que al llarg de treball de camp realitzat a les diferents oficines hem vist que era una fase important en la tasca quotidiana dels servidors.

En aquesta fase “estadística” els servidors recullen dades personals de caire general dels usuaris seguint els ítems que els marca el programa informàtic de seguiment dels assessoraments. Aquest programa permet, a més de fer el seguiment dels expedients dels usuaris —és a dir, s'introdueixen les consultes dels usuaris i els tràmits que s'han fet en cada visita—, elaborar les memòries estadístiques anuals de les persones ateses en totes les oficines de la xarxa que el CITE té obertes arreu de Catalunya.

En general, la fase “estadística” té lloc en la primera visita al CITE, el moment en què s’obre un expedient a un nou usuari. Pel que fa a la seva situació dins de la seqüència d’actes de l’assessorament, tant es pot donar un cop acabada la fase contractual, quan ja han estat resolts els dubtes de l’usuari i per tant quan es troba menys angoixat i més obert a respondre les preguntes, com a l’inici de l’assessorament, molt sovint com a part integrant de la fase diagnòstica, ja que com diu l’Esther a l’entrevista,

(e.2)

“...la fitxa va bé perquè | moltes vegades | quan l’acabes d’omplir | pues ja tens l’esquema de la situació de la persona no? | o sigui ja saps || molt d’ella no? | pues si té permís si no té si té familiars aquí | si treballa si no treballa llavors moltes vegades pràcticament || ja saps lo que li has de dir | ja no cal que li facis més preguntes no? | si amb això sí que ens ajuda a:: a nosaltres bastant | mm”.

(fragment de l’entrevista de l’Esther)

L’exemple següent ens mostra un fragment d’aquesta fase “estadística”, però també ens permet veure un nou exemple del recurs al drama personal per part dels usuaris per guanyar-se la complicitat dels servidors, que com ja hem dit, no és exclusiu de la fase de plantejament de la demanda per part dels usuaris.

(a.79)

(110) S: [...] **me deja un teléfono por favor así voy cogiendo los datos/** [COMENÇA A INTRODUIR LES DADES A L’ORDINADOR]

(111) U1: sesenta y cinco XXX\| se lo se lo se lo dicto/

(112) S: sí\

(113) U1: sesenta y cinco cero seis\

(114) S: cero seis/

(115) U1 noventa y cuatro\

(116) S: noventa y cuatro/

(117) U1: XXX\

(118) S: XXX\ <3> **país de nacimiento es colombia verdad/**

(119) U1: sí\

(120) S: <7> **fecha de nacimiento el uno de ener- de enero del sesenta y seis**

(121) U1: <4> fíjese bien la situación\| yo trabajo de noche\| porque pues e:: no nos gusta salir e::: a ninguna::_| los niños por ejemplo los tenemos restringidos para que salgan a:: a cualquier parte\| pues porque no tienen e::: una seguridad de na cualq- no- tampoco los quieren llevar así fácil a ninguna excursión porque:::_

(122) S: ==no::_

(123) U1: algo pasa y::: no/| entonces pues ya ve\|| ella también trabaja interna::: o sea trabaja en los quehaceres de la casa y interna y no no salimos\

(124) S: =XXX los problemas que pueden pasar=\

(125) U1: =XXXXXXXXXX= no vamos a la playa::_| no frecuentamos de barcelona na:: porque pues porque_| inicialmente cuando llegamos/| pues todo el mundo nos decía que que que después de los tres meses_| porqué nosotros llegamos como turistas e:::_| después de los tres meses que no nos viera la policía/| porque nos::: nos deportaban/| y entonces claro pues con los niños_| y y nosotros en colombia vivíamos en una::: en un sitio de:::_| aquí la guerrilla e::: esto::: e:: recluta a los niños que cumplen: es que se llevan a chavales de trece catorce quince años_| pasas y =va la guerrilla=

(126) U2: =y las niñas\=

(127) U1: las niñas/| únicamente se las llevan\| y y entonces claro uno tiene que abandonar el sitio_| comenzar a buscar las ciudades_| grandes\| lo van acorralando y a lo último uno dice pues me voy en protección de los niños\|| entonces no no no este no es el el sitio donde yo quiero XX y cuando pueda salir de aquí pues lo haré\| y pues así\| pero aquí pues hemos

llegado y la gente nos ha dado trabajo\| claro pues con la condición de que mire que_| lo que pasa es que estamos corriendo un riesgo porque porque usted no tiene documentos_| y XXXX los del gobierno/|| que que precisamente pues no salga a buscar trabajos_| que sean de noche y que sean en sitios donde la gente no frecuenta porque-

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

(129) U1: =cla:::ro exacto sí=

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

(fragment de l'assessorament de la Samar)

Així, veiem com el recurs al drama personal de l'usuari s'insereix dins de l'intercanvi de preguntes i respostes propi de la fase "estadística", i com aconseguix guanyar-se la solidaritat de la servidora, com veiem a partir del torn (128). Aquest fragment també ens serveix d'exemple per posar de manifest l'ús de minimitzadors per part de la servidora per reduir l'agressió a la imatge dels usuaris: és a dir, tot i la posició alta de la servidora en el marc de l'assessorament, que es concreta en la seva capacitat de fer preguntes, aquestes preguntes s'efectuen de manera suavitzada mitjançant estratègies de cortesia negativa, com podem veure als torns (110) i (118).

Tanmateix, aquest ús de minimitzadors també posa de manifest que, en general, els servidors es troben incòmodes amb el fet d'haver de fer preguntes de caire personal, molt sovint no relacionades amb la demanda de l'usuari. I això és especialment important, i és font de conflictes, perquè aquest malestar entra en contradicció amb les directrius del CITE, que té en les memòries estadístiques el principal mecanisme de justificació de la seva tasca davant de les institucions que donen suport al funcionament de les oficines i davant del mateix sindicat.

Molt sovint, aquesta recança dels servidors en relació amb la fase estadística fa que moltes vegades els servidors, en obrir l'expedient d'un nou usuari, no completin el qüestionari del programa i vagin sol·licitant les dades que falten en les reiterades visites dels usuaris, com en els casos següents, en què els servidors aprofiten la segona visita dels usuaris per completar part de les dades requerides.

El primer exemple també ens permet constatar com, igual com dèiem en parlar de la fase diagnòstica, la mecànica de la interacció d'aquesta fase també està definida per seqüències del tipus: *Pregunta-Resposta-Contextualització*, com podem veure clarament en les intervencions del servidor del torn (207) al (213).

(a.80)

(199) S: mm\ <5> [EMPLENANT LA FITXA DE CITE] bueno\|
usted es de nacionalidad chilena\

(200) U: sí::\

(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\

(207) S: con su familia\ <17> [REPASSANT LA FITXA] **eso en
qué sector?**

(208) U: **qué es eso?** =XXX=

(209) S: =de trabajar\=

(210) U: **en tordera**

(211) S: **no no\| el tra- el trabajo\| la empresa esa\| a qué se
dedica la empresa esa?**

(212) U: **ah::: el tren-**

(213) S: [REPASSANT EL PAPERS HO TROBA] ==**el tren de lavado**\

(214) U: ==sí\| el tren de lavado <3> de coches\|| {[MÉS FLUIX] {(? un lavado\}}

(215) S: [SEGUEIX MIRANT LA FITXA] <12> **pues ya está\| cuando tengas esto\| pues me lo::_**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

(a.81)

(139) S: [INTRODUINT LES DADES A L'ORDINADOR] ==usted se llama pedro\| =pedro XXX=

(140) U: =pedro XXX\= || XXX\

(141) S: XXX\ <3> vamos a::: a registrar esto/ [INTRODUEIX LES DADES, SOROLL DEL TECLAT, AMB EL NAS I TOS] <30> está casado o soltero/

(142) U: <2> e::: somos convivientes\| convivientes que todavía no:::_

(143) S: <21>[SEGUEIX MIRANT LA PANTALLA] **ya está\ <12> pues::: alguna: pregunta más/**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

Aquests dos darrers exemples posen de manifest que és el servidor qui defineix la durada de la fase, com podem veure en els torns (215) i (143) respectivament, en funció de la seva major o menor voluntat de recollir les dades de manera exhaustiva o d'anar-les completant de manera progressiva en les diferents visites dels usuaris. Aquesta capacitat de control del desenvolupament de la fase reforça el caràcter asimètric de la interacció, ja definit clarament en aquest cas per la capacitat del servidor de fer preguntes de caire personal, moltes d'elles absolutament desvinculades amb la demanda de l'usuari, i que en altres àmbits suposarien una agressió a la seva intimitat personal.

1.2.2.7 La fase proselitista

Una altra fase opcional en l'esquema base que regeix el funcionament dels assessoraments és la que hem anomenat la fase "proselitista", perquè està vinculada a la promoció de l'afiliació dels usuaris al sindicat CCOO, que és qui promou el funcionament de la xarxa d'oficines del CITE arreu de Catalunya.

(a.82)

(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**

(172) U: ya ya muy bien\ =y::=

(173) S: =pero:::::= hay una administración hay un gobierno:: y:: la lucha no::: no es sencilla o sea que:::_

(174) U: o sea que hay posibilidades de regularización/| hay un proyecto de regularización/

(175) S: ==estamos en ello| o sea estamos luchando y:::: y:::: tenemos que ser muchos más/| no/| porque:::: no no no solo:: comisiones obreras lo lo va poder arreglar| o sea que_

(176) U: claro\

(177) S: **que::: estamos en ellos invitando asociaciones::: a otras organizaciones::: y presionando al gobierno para que de solución\| =XX=**

(178) U =claro claro\=

(179) S: con propuestas concre::tas etcétera etcétera\|| y:::: toda::::: pues como está:\| así que no no es que nos estamos resignando a lo que hay\

(180) U: no no claro\

(181) S: al contrario\

(182) U: =XX=

(183) S: =claro= yo aquí::: yo le tengo que explicarle lo que hay/| la verdad de las cosas\

(184) U: sí\

(185) S: no esperanzas falsas\

(186) U: sí\| así es\| realmente:: eso:: _|| yo también como persona no/| quiero integrarme y quiero:: quizás pertenecer a una a un grupo no::/| y reclamar\| no/| pero ahorita en esta situación no puedo\| no entonces al menos:::_

(187) S: **cuando quiere a:: nuestro sindicato está abierto\| o sea que puede afiliarse:: si quiere participar::_| si que no no tenemos ningún:: ninguna puerta está cerrada todas {[RIENT] están abiertas}**

(188) U: pero es claro eso es XXXX puedo inscribirme\| puedo esto\| pero a veces yo como persona digo_| no/| en una manifestación\| por ejemplo a veces_| puede ser que la policia está ahí presente y me cojan y mis documentos:: XXX no/| pero ya con documentos uno quizás_| más se siente mas seguro entonces::_

(fragment de l'assessorament del Hussein)

Aquest fragment també posa de manifest l'assumpció de les persones estrangeres en situació irregular de la seva situació de desigualtat pel que fa als drets i deures en relació amb la resta de ciutadans, en aquest cas en el fet d'afiliar-se a un sindicat (tot i que els sindicats sí que afilien treballadors estrangers en situació irregular malgrat que la llei d'estrangeria vigent no ho permeti).

(a.83)

(263) U: ==son el sindicato de obreros/

(264) I: de comisiones obreras\

(265) U: <2> **y nosotros tenemos eh::_|| digamos alguna posibilidad de poder ingresar en el sindicato obrero::/**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

Igual com passava amb la fase anterior, ens trobem davant d'una fase conflictiva per als servidors, ja que tot i que la promoció de l'afiliació és un dels requeriments de la direcció del CITE, no sempre tots els servidors ho assumeixen de manera sistemàtica com un element més de la seva tasca d'assessorament. En molts casos, només es planteja si la demanda de l'usuari té alguna relació amb aspectes vinculats amb el món laboral o amb reivindicacions del sindicat per modificar la llei d'estrangeria, com és el cas anterior.

Aquest conflicte entre les normatives emanades de la direcció i la realitat quotidiana de la tasca dels servidors queda clarament expressada en aquest fragment de l'entrevista de l'Esther, parlant de com s'informa els usuaris del sindicat i del malestar que molt sovint els genera :

(e.3)

“[la informació] la fem:: com sobre la marxa no? | jo jo aproveito quan quan ells diuen:: | per exemple això de:: *ustedes son de cruz roja no? | pues no | nosotros somos del cite que es una organización:: de información a los inmigrantes del sindicato comisiones obreras | que es pues un sindicato o sea una organización pues de trabajadoras | donde también están incluidos por supuesto los los extranjeros no? <2> aproveites una mica això no? || però jo t- trobo que a vegades és difícil perquè:: <1> és com que e- o sigui ells tenen | uns altres problemes més greus || no? [...] com per entendre pues que hi ha una organització:: pues de trabajado::rs || perquè ells encara no es consideren <1> treballadors | no? | o sigui están aquí no tenen papers no tenen feina llavors | clar no tenen problemes laborals ni això perquè no tenen fe::ina no tenen*

*pape::rs | o sigui és com una cosa: | que queda en segon:: lloc
| tenen altres necessitats més més urge:nts”.*

(fragment de l'entrevista de l'Esther)

1.2.2.8 La cloenda ritual

Un cop acabada la fase contractual (o si és el cas, la fase “estadística” i/o la “proselitista”), si no hi ha una nova demanda que inicia de nou el procés, es passa a la cloenda ritual de l'assessorament, que ens mostra bàsicament un intercanvi de fórmules de cortesia de caràcter convencional.

Les estratègies de cortesia que configuren la cloenda ritual ens remetent a la *competència ritual* que Goffman atribuïa als servidors en el marc de la relació de servei i correspon a aquells elements de respecte, de cortesia, a les petites mostres d'amabilitat que s'incorporen a la relació de servei, que comporten que el servidor distingeix el tractament de l'objecte a “reparar” de la relació amb l'usuari. Aquests elements rituals tenen un paper predominant en les seqüències d'obertura i de tancament, però també en l'aparició al llarg de la interacció de diferents estratègies de cortesia.

Tot i aquesta vinculació amb la competència ritual del servidor, el paper de l'usuari en aquesta fase és absolutament determinant, ja que, en general, és l'usuari qui, un cop el servidor ha deixat clar que l'assessorament s'ha acabat o bé quan considera que les seves demandes han estat resoltes i ja no té res més a preguntar, inicia l'intercanvi ritual de tancament, generalment format per dos parells adjacents: un primer *Apreciació-Minimització*, seguit d'un *Comiat-Resposta a Comiat*:

(a.84)

(124) U: ={{(?) sé lo que sea}=\\ vale\\ **muchas =gracias=**
[AIXECANT-SE I SORTINT]

(125) S: =vale\\= gracias por participar\\ eh/

(126) I: mm\\

- (127) U: =adiós=\
- (128) I: =adiós\=
- (129) S: hasta luego\| adiós\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Tanmateix, també podem observar que la cloenda ritual ve precedida per avisos i intents de cloenda no reeixits per part del servidor, en la major part de les ocasions, però també de l'usuari, en molta menor mesura, que van determinant la fi de l'assessorament:

(a.85)

- (213) S: ==pues nada vamos a ver_
(214) U: a ver\
(215) S: que dice esta gente/|| =y tran=quilo\
(216) U: =estos= estos
documentos/
(217) S: sí sí/| son suyos estos::: los tiene que mantener\| eh/
(218) U: y para cuando más o menos envío de refuerzo una
cita/| más o menos para poder saber para venir a XXX/
(219) S: ya le he dicho esto va para largo\|| ahora pedir cita:: la
puede pedir cuando quiere y depende del tema que necesita\||
pero para para lo que estamos mirando ahora::_
(220) U: pero para una próxima cita me llamarían/| o cómo es?
yo tendría que venir\| a pedir cita\
(221) S: sí::\| hay que pedir cita abajo\
(222) U: bueno\
(223) S: hay que pedir cita::: por si necesita cualquier cosa\
(224) U: dentro de qué tiempo más o menos/| dos meses:::_
(225) S: pues tiene que pasa:::r unos seis meses o siete_|| lo
mínimo\| esto no no no se resuelve antes de siete meses\
(226) U: a:::h ya\
(227) S: y la respuesta irá allá\
(228) U: muy bien\| y la copia que me iba a dar/

(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)

(a.86)

(186) S: <2> en los requisitos no podemos decir busca una oferta\ ahora no te puedo decir los requisitos si hay alguna regularización\

(187) U1: **vale**

(188) S: **vale/**

(189) U1: **<2> bueno**

(190) S: **a ver si tenemos suerte**

(191) U1: **bueno muchas gracias** [AIXECANT-SE DE LA CADIRA]

(192) S: **de nada**

(193) U2: **muchas gracias**[AIXECANT-SE DE LA CADIRA]

(194) I: **hasta luego**

(195) U2: **gracias** [SORTINT DEL DESPATX]

(fragment de l'assessorament de la Samar)

En aquests dos exemples observem com el servidor i l'usuari van definint de manera cooperativa la finalització de l'assessorament, que té en un acte no verbal, el fet d'aixecar-se de la cadira per sortir del despatx, la seva conclusió definitiva, que dóna lloc a l'inici de l'intercanvi ritual de comiat.

D'altra banda, en aquesta fase també podem observar com l'investigador passa de ser —o de pretendre ser— una “no persona”, que és present a la interacció però que no assumeix cap paper actiu, a ser un participant ratificat, que intervé efectivament en la cloenda, i fins i tot la condiona:

(a.87)

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

(346) S: **no hay de qué**

(347) U: bueno\ [S'AIXECA] XXX {(?) nos veremos a la vuelta} entonces\| {(?) es la vida XXX las cosas son XXX}\| ha sido un gusto:: entonces\| no sé [DIRIGINT-SE A L'INVESTIGADOR I DONANT-LI LA MÀ] no sé tu nombre pero:::

(348) I: *carles*

(349) S: carlos\

(350) U: **nos vemos adiós:** [DONANT-LI LA MÀ AL SERVIDOR]

(351) S: Ismail\

(352) U: **muy bien\| gracias** [SORTINT DEL DESPATX]

(353) S: **adiós**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

1.2.3 La dimensió enunciativa: qui és qui a la interacció?

Com hem vist a l'apartat 1.6.1.2.2 de la Part I d'aquest treball, la manera com els participants en la interacció s'impliquen en el que diuen i com impliquen els seus interlocutors és un element important en l'anàlisi del procés de construcció de les seves identitats discursives. D'aquesta manera, les teories de l'enunciació s'interessen en descobrir les marques subjectives que els parlants deixen en el discurs, en concret els deíctics i els modalitzadors, però també hi tenen lloc les estratègies de gestió de la pròpia imatge i de la de l'interlocutor.

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

Com hem dit, seguint la proposta plantejada pel Centre d'Anàlisi del Discurs (1997), hem estructurat la nostra anàlisi en dos àmbits concrets: les modalitats enunciatives, configurades per un seguit d'elements lingüístics de caràcter discontinu, com ara els deíctics, els modalitzadors, i els modes d'estructuració del discurs, configurats per aspectes de caràcter més continu, com ara l'organització del discurs.

1.2.3.1.1 Modalitats enunciatives

Tal com hem vist a l'apartat 1.6.2.3.1.1 de la Part I d'aquest treball, les diferents modalitats enunciatives ens mostren les posicions que pren el locutor respecte el que diu i com implica el seu interlocutor, però també respecte a altres discursos externs, posant així de manifest el caràcter polifònic del llenguatge. 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.

1.2.3.1.1.1 El paper dels servidors: la fluctuació com a recurs

Des d'aquest marc teòric, constatem que, en general, les intervencions dels servidors es caracteritzen per una important fluctuació entre les tres dimensions enunciatives presentades a l'apartat 1.6.2.3.1.1 de la Part I d'aquest treball (*apel·lativa, el·locutiva i delocutiva*), tot i que amb un pes significatiu de la dimensió delocutiva, directament vinculada al caràcter institucional de la interacció i al seu contingut jurídic-administratiu. També s'observa que la preponderància d'una o altra modalitat està directament vinculada a les diferents fases en què hem estructurat el desenvolupament

de la interacció, tot i que s'observen fluctuacions entre les tres dimensions en el marc d'un mateix enunciat.

(a.88)

(59) S: ==claro claro lógico\| es que lo lo entiendo_|
perfectamente pero::_| es que hay que seguir siempre_| los
pasos que hay que seguir\| mm/| y eso tú lo sabes porque_| tu
primera tarjeta/| también te debió tardar\|| =seguro que te tardó
bastante=|

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.89)

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

(fragment de l'assessorament de la Samar)

<p>Dimensió apel:lativa Dimensió elocutiva Dimensió delocutiva</p>
--

L'elecció d'aquests exemples no és casual sinó que vol posar de manifest que aquesta fluctuació entre les tres dimensions es dona especialment entre les dues servidores més que no pas entre els dos servidors, que tenen un discurs, diguem-ho així, més "monocrom", amb una especial preponderància de la modalitat delocutiva.

Com dèiem, s'observa una preponderància de les diverses modalitats en funció de la fase de l'assessorament en què ens trobem. Així, la dimensió apel·lativa es concreta de manera més general en les demandes d'informació directa que defineixen la fase diagnòstica o en la fase estadística, però també és present en les demandes de confirmació de comprensió.

(a.90)

(61) S: ...bueno\| estáis los dos trabajando/

(62) U: estamos trabajando los dos\

(63) S: tenéis nóminas:: del trabajo::/

(64) U: a ver yo no tengo nómina porque no me pagan así\| pero mi esposo tiene nómina en el trabajo\| él trabaja en una empresa_

(65) S: qué qué tipo de trabajo haces tú?

(66) U: yo sí hago::: servicio doméstico\| trabajo en casas hago faenas\

(67) S: vale\| pero::: pagas la seguridad social/

(68) U: ==pago la seguridad social sí\

(69) S: [SUBRATLLANT ELS DOCUMENTS NECESSARIS A L'IMPRÉS AMB UN ROTULADOR] <29> has hecho alguna vez la declaración de la renta\| aquí en españa/

(70) U: yo no\

(71) S: yo no\| tu marido/ <1>| no sabes-

(72) U: ==me parece que tampoco\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.91)

(199) S: mm\ <5> [EMPLENANT LA FITXA DE CITE] bueno\|
usted es de nacionalidad chilena\

(200) U: sí::\

(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\

(207) S: con su familia\ <17> [REPASSANT LA FITXA] eso en
qué sector?

(208) U: qué es eso?| =XXX=

(209) S: =de trabajar\=

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

Dimensió apel·lativa

Al mateix temps, cal destacar una molt important presència d'actes delocutius, vinculats en aquest cas a la fase contractual, és a dir, a l'explicació dels procediments administratius concrets relacionats amb les demandes dels usuaris, però també a les referències als aspectes institucionals i normatius vinculats als assumptes burocràtics de l'administració sobre estrangeria.

(a.92)

(95) S: vale\| pero esta inscripción_ | en lo teceuno y tecedós/

(96) U: sí:\

(97) S: el último el correspondiente al último me- mes/

(98) U: sí::\

(99) S: es para comprobar si la empresa no tiene-_| es para comprobar que la empresa no tiene ninguna deuda a la seguridad social\

(100) U: ahí hay un certificado que dice que tiene deuda la misma\

(101) S: éste/|| por eso hay muchas muchas empresarios que: dicen\|| por qué me piden el teceuno y tecedós y me piden el certificado de las cotizaciones a la seguridad social?

(102) U: mm::\

(103): S: son documentos parecidos\| más o menos parecidos\

(104) U: ah::/

(105) S: pero-

(106) U: ==ah:/

(107) S: pero lo piden\ <2> eh:: no son completamente parecidos_| porque uno eh:: ap- porqué aquí\| puede puede ser que haya cotizado_| te piden lo- los tres eh: el último mes\

(108) U: ==sí\

(109) S: puede ser que haya cotizado eh:: por una temporada/| y:: las empresas de temporadas/| entonces_

(110) U: ==sí sí\

(111) S: no puede tener por ejemplo el de::: agosto\| sino seguramente el de:: dos meses atrás o tres meses atrás\

(112): U: mm:\

(113) S: <3> por eso en este caso el certificado de la seguridad social::/

(114) U: mm:\

(115) S: eh:: es el más actualizado\| por eso_| piden las dos cosas\ <3> pero a la la empresa qué les cuesta darle eso?| no le cuesta nada\

(116) U: <3> sí\| no sé por qué no lo han dado\

(117) S: si han solicitado el certificado ese en la seguridad social/ <2> esos lo tienen\| lo tiene guardado\ <2> esos dos\|

que tienen aquí <2> uno lo puedes bajar por internet\| que es el teceadós/

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

(a.93)

(53) S: <3> [TUS] pero que:: esto que te dijeron de que de que sale en dos meses\| [GIRANT-SE A BUSCAR ELS DOCUMENTS DE L'ARXIU] normalmente nunca es así eh\| hay algún caso que mira que a lo mejor le ha salido en dos meses o en tres\| pero lo habitual\| son cuatro o cinco meses\| eh\|\| pero ya te digo\| no es que por pagar tenga que ser más rápido ni mucho menos eh\|\| =sino=

(54) U: =XXX=

(55) S: todo el mundo iría: _ a pagar\| o sea el que más pagara\| mejor le saldría todo\| pero no no es siempre es así\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Dimensió delocutiva

I per últim, amb una presència molt menor, la dimensió elocutiva no està vinculada d'una manera clara a cap fase específica, tot i que en tant que defineix la implicació del servidor en relació amb el diu, és present majoritàriament en la fase contractual, molt sovint amb un paper metadiscursiu, que exposa de manera descriptiva l'actuació del servidor o els procediments que s'han seguit o se seguiran per resoldre la demanda de l'usuari, però també pot tenir un sentit inclusiu, que incorpora l'usuari. També es pot observar l'ús d'actes elocutius per part dels servidors en la fase proselitista en aquells assessoraments en què hi és present, en aquest cas amb un sentit corporatiu.

(a.94)

(79) S: [SEGUEIX SUBRATLLANT] <17> bueno\| vamos a ver\|| todo lo que te diré ahora/| e:._|| serían dos fotocopias_| de todo\| vale/|| entonces\| e:: uno\| impreso oficial de solicitud_| este ya lo haríamos

aquí\| vale/| es el impreso que hay que rellenar_| ya lo hacemos aquí\|| eh/||

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.95)

(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\|| [EL SERVIDOR TUS I ES MOCA] el que vamos a hacer <3> es:: [S'ESCURA LA GOLA] hacer una::: consulta\| al gobierno civil\| subdelegación del gobierno\| sobre el estado de ese trámite\| a ver que nos dicen\|| a pesar de de de una respuesta que nos pueden dar esta gente/ <2> el la gestión del trámite está en madrid\

(18) U: sí sí\

(19) S: es Madrid que que que::_| no sé si te explicado esto =la la otra vez cita/=

(fragment de l'assessorament del Hussein)

(a.96)

(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\

(172) U: ya ya muy bien\ =y::=

(173) S: =pero:::== hay una administración hay un gobierno::
y:: la lucha no::: no es sencilla o sea que:::_

(174) U: o sea que hay posibilidades de regularización/| hay un
proyecto de regularización\

(175) S: ==estamos en ello\| o sea estamos luchando y::: y:::
tenemos que ser muchos más/| no/| porque::: no no no solo::
comisiones obreras lo lo va poder arreglar\| o sea que_

(176) U: claro\

(177) S: que::: estamos en ellos invitando asociaciones::: a
otras organizaciones::: y presionando al gobierno para que de
solución\| =XX=

(178) U =claro claro\=

(179) S: con propuestas concre:::tas etcétera etcétera\| y:::
toda::: pues/| como está:\| así que no no es que nos estamos
resignando a lo que hay\

(fragment de l'assessorament del Hussein)

Dimensió elocutiva

D'altra banda, un aspecte directament vinculat amb les modalitats enunciatives és el caràcter polifònic de les intervencions dels servidors. Així, podem veure com els servidors al llarg de la seves intervencions activen diverses veus que els permeten implicar-se directament en el que diuen o per contra prendre's una certa distància protectora, implicar directament els usuaris o suavitzar el seu paper directiu...

Des d'aquest punt de vista i pel que fa a la dimensió apel·lativa, podem veure com els servidors s'adrecen tant als usuaris individualment (*tu/vostè*) com incorporant a la seva parella (*vosaltres/vostès*), encara que aquesta no sigui present en l'assessorament. D'altra banda, en tots els casos excepte en l'assessorament de l'Esther, s'observa una fluctuació entre el tractament personal de *tu/vosaltres* i el *vostè/vostès*.

(a.97)

(51) S: ==pues **estáis más o menos igual**\| eh/| entonces_| en uno o dos meses/| **os llegará a los dos**\|| y en cuanto le llegue a uno de los dos/| como los dos **estáis** trabajando y todo\| o sea cualquiera de de los dos_| el padre o la madre\| puede pedir a los hijos\| o sea no tiene porque ser_| los dos\| eh/|| entonces en cuanto lleguen ya se puede hacer\| mm\|| yo si quieres **yo te explico todo lo que:: te hará falta**\| vale/

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.98)

(61) S: **pero si usted- usted es chileno**/

(62) U: sí::\

(63) S: **sí puedes hacerlo**\| **puedes solicitar tu papel de trabajo**\

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

(a.99)

(16) S: **a ver**\| **déjame tu pasaporte por favor**\

(17) U2: pasaporte mío/ [RIU]

(18) S: [MIRA ELS PASSAPORTS] <5> **más o menos habéis entrado en la misma fecha no**/

(19) U2: no señora\

(20) U1: no señora\

(21) S: [ADREÇANT-SE A U2] **usted lleva más tiempo que:::_**

(22) U2: él tiene más tiempo\

(23) S: él tiene más tiempo\ <8> [MIRANT ELS PASSAPORTS] **usted entró el diecisiete del tres del dos mil uno/ <6> cuatro del diez del dos mil\ dos años y medio llevas**\

(fragment de l'assessorament de la Samar)

Pel que fa a la dimensió elocutiva, els servidors també activen diverses veus:

1. Un *jo*, moltes vegades acompanyat de marcadors metadiscursius, que opina, rebutja, suggereix, però també que ofereix serveis o que s'acosta a l'usuari:

(a.100)

(176) S: panadería hostelería\ <38> [SEGUEIX MANIPULANT EL PROGRAMA INFORMÀTIC] **ya cambié los dato::s/| a ver\| lo que::: lo que he explicado\|** el tema ahora está:: abierto para la gente que está en país de origen:::

(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.101)

(219) S: **ya le he dicho** esto va para largo\|| ahora pedir cita:: la puede pedir cuando quiere y depende del tema que necesita\

(fragment de l'assessorament del Hussein)

(a.102)

(59) S: ==claro claro lógico\| es que **lo lo entiendo_| perfectamente pero::...**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

2. Un primer *nosaltres* corporatiu, que identifica els servidors com a membres del CITE i reforça el caràcter professional de la relació de servei.

(a.103)

(115) S: [...] ahora si pasara más tiempo/| eh/| por ejemplo\| si llegara:: el mes de agosto\| y no has recibido nada\| si acaso

vienes aquí y **nosotros podemos consultar al gobierno civil como va ese trámite\| eh/**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.104)

(65) S: =ahora= lo que lo que hay que hacer es cosa de la administración\| **nosotros no no entramos en esta:::: en estos trámites**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

(a.105)

(127) S: **porque no nos dedic- nosotros no nos dedicamos a sacar esto/**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

(a.106)

(42) S: <3> **que la la oferta la podemos presentar\|** pero tenéis que pensar bien\| que que tendrás que ir\|| **si lo lo presentamos\|** y no te vas\| a los noventa días la la delegación del gobierno comprueba a través del consulado si está allí o no\||

(fragment de l'assessorament de la Samar)

3. Un segon *nosaltres* corporatiu que identifica els servidors com a membres del sindicat i reforça el seu paper institucional

(a.107)

(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\

(fragment de l'assessorament del Hussein)

(a.108)

(110) S: no::: o haya una regularización\| eso **es lo que esperamos_** de todas maneras el tema está denunciado por comisiones obreras\| mm bueno\| queda la lucha contra el gobierno a ver si:::/\| **o sea si logramos alguna cosa**\| |de momento está igual\| puede haber puede que no\| le puedo decir muchas cosas pero la realidad **hasta que no lo veamos** no no es creíble\| [...]

(fragment de l'assessorament de la Samar)

3. Un *nosaltres* de proximitat, de complicitat, que inclou els usuaris.

(a.109)

(119) S: mm\| **lo hacemos**\| vale/

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.110)

(190) S: **a ver si tenemos suerte**\

(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.111)

(149) S: no:: es beneficiosa\| porque::: **vamos a darle vueltas al tema** cada día y esto no::_

(fragment de l'assessorament del Hussein)

(a.112)

(167) S:<4> si es un notario **vamos a mirar la última página**\
[VA A LA ÚLTIMA PÁGINA DEL DOCUMENT]

(fragment del'assessorament de l'Ismail)

Pel que fa a la dimensió delocutiva, la intervenció dels servidors es caracteritza per :

1. Un important ús de la forma impersonal per referir-se a les normatives legals o als procediments administratius, que reforça el caràcter institucional de la seva intervenció.

(a.113)

(35) S: **a veces son siete meses o seis o pueden ser tres o pueden ser diez**\| **sabes/** \| **no hay un tiempo determinado**\| **mm**\| **es que todas las cosas de papeles**_ \| **son lentas**\| **en general**\| **y por mucho que se quiera ir más rápido**\| **es que no se puede**\| **o sea hay que hacer cada cosa**_ \| **en su momento**\| mm\...

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.114)

(151) S: =XX= no no:: <2> has visto el sello\| **tiene que ser el original eh/ <4> el estatuto tiene que ser el original/** \| **y es un documento muy importante porque claro**\| es ahí donde podemos saber_ \| **quien tiene las facultades para para contratar**\

(152) U: mm\

(153) S: **quién es la pe- persona autorizada a contratar**\ <3> **dentro de la:: empresa**\

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

2. També podem destacar la utilització del discurs referit, sigui de situacions ocorregudes amb anterioritat o de situacions imaginàries, en aquest cas com a recurs explicatiu, i per tant vinculada a la funció contractual de la intervenció dels servidors.

(a.115)

(53) S: <3> [TUS] pero que:: **esto que te dijeron de que de que sale en dos meses/** [GIRANT-SE A BUSCAR ELS DOCUMENTS DE L'ARXIU] normalmente nunca es así eh/ hay algún caso que mira que a lo mejor le ha salido en dos meses o en tres/ pero lo habitual/ son cuatro o cinco meses\ eh/ [..]

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.116)

(101) S: éste/|| **por eso hay muchas muchas empresa-empresarios que: dicen\|| por qué me piden el teceuno y tecedós y me piden el certificado de las cotizaciones a la seguridad social?**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

3. D'altra banda, també cal esmentar la varietat de persones referides en el discurs, entre les quals cal destacar un primer *ells* referit als familiars directes dels usuaris en la seva funció de part directament implicada en la demanda (com és el cas dels processos de reagrupament familiar) o com proveïdors de documents, en el cas de trobar-se en el país d'origen, però també com a “context personal” de l'usuari i per tant, com a informació requerida per a l'elaboració del diagnòstic. En aquest segon cas, la seva presència està directament vinculada a la fase diagnòstica de la interacció.

(a.117)

(74) S: **puede seguir estudiando hasta los dieciséis años**\\
es una enseñanza obligatoria\

(75) U2: =pero no::: no puede:::=

(76) S: =no creo que le le::= **no igual no podrá hacer una salida**\

(77) U1: no\

78) S: alguna excursión fuera de es =pañã **no la= podrá hacer**\

(79) U1: =ya la hicieron\=

(80) S: **pero::: estudiar sí que puede estudiar**\

(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.118)

(36) U: él también me- metió también la renovación:::_

(37) S: ==**cuán- cuándo la hizo él?**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

En segon lloc, hi trobem de manera majoritària d'un segon *ells* referit bàsicament a l'administració que marca les normes i és l'encarregada de resoldre els procediments, i en menor grau a àmbits proveïdors de documents necessaris per a la tramitació dels expedients (empresaris, administració local...)

(a.119)

(71) S: =pues= e e ellos tienen que_|| [FENT SOROLL AMB EL NAS] **hacer el tramite**\\ y tienen un ritmo y unas fases **y::: y y participan muchas administraciones en este tema por eso hay mucho retraso**\\| esto::: recién presentado\\| eh/

(fragment de l'assessorament del Hussein)

(a.120)

(69) S: [l'institut] **le piden:: =tener documentos=**

(70) U1: =le piden::= claro le piden documentación\ <4> es que:: eee =cómo hacer?=
(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.121)

(115) S: eh:: es el más actualizado\| por eso_| piden las dos cosas\ <3> **pero a la la empresa qué les cuesta darle eso?| no le cuesta nada**

(116) U: <3> sí no sé por qué no lo han dado\

(117) S: **si han solicitado el certificado ese en la seguridad social/ <2> esos lo tienen\| lo tiene guardado\ <2> esos dos\| que tienen aquí\ [...]**
(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

I per últim, també hi és present un tercer *ells* referit a les persones estrangeres sense papers:

(a.122)

(161) S: es muy duro\|

(162) U: ={{(?) temiendo}}=

(163) S: =**la gente:::==== sin papeles es:: <3> lo lo entiende el que lo vive**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

(a.123)

(176) S: panadería hostelería\ <38> [SEGUEIX MANIPULANT EL PROGRAMA INFORMÀTIC] ya cambié los dato:::s/| a ver\|

lo que::: lo que he explicado\| **el tema ahora está:: abierto
para la gente que está en país de origen:::/**

(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.124)

(205) S: pero claro esto:: **pues la gente no lo sabe\|** pero:::
ha::: hacemos pues pues concentraciones manifestaciones_
y viene mucha gente sin documentos

(206) U: ya ya\

(207) S: pues cualquiera que **les mete la mano encima** pues
nosotros **le aseguramos pues_| su protección\| o sea**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

En definitiva, el caràcter polifònic de les intervencions dels servidors se'ns presenta com un dels recursos principals en el procés de construcció del seu rol com a professional en la interacció de servei. Aquesta multiplicitat de veus dels discurs dels servidors, així com l'àmbit principal amb què es relacionen, es poden veure recollides en el següent quadre.

Dimensió comunicativa	Persones del discurs		Àmbit principal
Apel·lativa	tu / vostè vosaltres / vostès	usuari familiars usuari estrangers en general	professional
Elocutiva	jo	servidor	professional complicitat
	nosaltres	membres del CITE	professional
		membres del sindicat	Institucional
Delocutiva	impersonal	marc legal i administratiu	institucional
	cites i discurs referit	persones reals o imaginàries	professional
	ells – elles	els familiars dels usuaris	professional
		l'administració, els empresaris...	institucional
		les persones estrangeres	complicitat

1.2.3.1.1.2 El paper dels usuaris: l'adequació al rol

Pel que fa a les intervencions dels usuaris, podem veure que en general tenen un caràcter marcadament elocutiu, tot i que també hi són presents determinats actes delocutius, i molt menys, alguns actes apel·latius. En certa mesura, l'escassa presència d'actes apel·latius seria la característica definitòria de les intervencions dels usuaris des del punt de vista de les modalitats enunciatives i posaria de manifest la situació subordinada d'aquests en relació amb els servidors.

D'altra banda, també s'observa una capacitat de fluctuació molt menor entre les tres modalitats enunciatives, a diferència del que passava amb els servidors, que es pot relacionar amb un paper més passiu dels usuaris respecte dels servidors i que també estaria vinculat amb un capital verbal menor que no pas el dels servidors.

Per últim, igual com passava amb els servidors, la presència d'una o altra modalitat també està directament vinculada a la fase en què es troba la interacció. Així, veiem com els actes elocutius estan més vinculats al moment en què els usuaris exposen en primera persona la seva demanda, però també a les fases diagnòstica i estadística, en què responen a les demandes d'informació dels servidors.

(a.125)

(8) U: ==primero mira yo eh::_| yo vine la otra vuelta y:: le pregunté por el::: tema de la libreta sanitaria\ <2> fui al ambulatorio_| pedí la libreta sanitaria esa y no me la quisieron dar\| no sé por qué\| motivos o razones XX\| hay::: algún camino o algo para poder:: solicitarla/

(9) S: eh:::-

(10) U: ==me interesa porque mi hija está en un::: en el colegio\ <2> y no la tenemos\

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

(a.126)

(61) S: [...] bueno\| estáis los dos trabajando/

(62) U: **estamos trabajando los dos**

(63) S: tenéis nóminas:: del trabajo::/

(64) U: **a ver yo no tengo nómina** porque no me pagan asís\|
pero mi esposo tiene nómina en el trabajo\| él trabaja en una
empresa_

(65) S: qué qué tipo de trabajo haces tú?

(66) U: **yo sí hago:: servicio doméstico\| trabajo en casas hago
faenas**

(67) S: vale\| pero:: pagas la seguridad social/

(68) U: **=pago la seguridad social sí**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Dimensió elocutiva

Però també podem observar la presència majoritària d'actes elocutius quan els usuaris recorren al "drama personal" com a estratègia per "guanyar-se al servidor". En aquest cas, la seva aparició no està vinculada a cap fase específica i es pot donar en qualsevol moment de la interacció, com és el cas de l'exemple següent en què el recurs al drama personal apareix en plena fase estadística:

(a.127)

(121) U1: <4> fijese bien la situación\| **yo trabajo de noche\|
porque pues e:: no nos gusta salir e:: a ninguna::_|** los niños
por ejemplo los tenemos restringidos para que salgan a:: a
cualquier parte\| pues porque no tienen e:: una seguridad de
na cualq- no- tampoco los quieren llevar así fácil a ninguna
excursión porque::_

(122) S: **=no::_**

(123) U1: algo pasa y::: no/| entonces pues ya ve\|| ella también trabaja interna::: o sea trabaja en los quehaceres de la casa y interna y no no salimos\

(124) S: =XXX los problemas que pueden pasar=\

(125) U1: =XXXXXXXXXX= no vamos a la playa:::_| no frecuentamos de barcelona na:: porque pues porque_| inicialmente cuando llegamos/| pues todo el mundo nos decía que que que después de los tres meses_| porqué nosotros llegamos como turistas e::: después de los tres meses que no nos viera la policía/| porque nos:: nos deportaban/| y entonces claro pues con los niños_| y y nosotros en colombia vivíamos en una::: en un sitio de:::_| aquí la guerrilla e::: esto::: e:: recluta a los niños que cumplen: es que se llevan a chavales de trece catorce quince años_| pasas y =va la guerrilla=

(126) U2: =y las niñas\=

(127) U1: las niñas/| únicamente se las llevan y y entonces claro uno tiene que abandonar el sitio_| comenzar a buscar las ciudades_| grandes\| lo van acorralando y a lo último uno dice pues me voy en protección de los niños\|| entonces no no no este no es el el sitio donde yo quiero XX y cuando pueda salir de aquí pues lo haré\| y pues así\| pero aquí pues hemos llegado y la gente nos ha dado trabajo\| claro pero con la condición de que mire que_| lo que pasa es que estamos corriendo un riesgo porque porque usted no tiene documentos_| y XXXX los del gobierno/|| que que precisamente pues no salga a buscar trabajos_| que sean de noche y que sean en sitios donde la gente no frecuenta porque-

(fragment de l'assessorament de la Samar)

Dimensió elocutiva

D'altra banda, els actes apel·latius, que com hem dit són presents en molta menor mesura, apareixen especialment en la fase contractual, ja que

permeten als usuaris aclarir els dubtes que tenen en relació amb les explicacions rebudes per part dels servidors sobre els procediments a seguir per resoldre les seves demandes o per establir el mecanisme per accedir altre cop a l'oficina del CITE.

(a.128)

(82) U: <3> me lo {(?) escribe}/

(124) U: <3> bueno\| y el de:: seguridad social no tiene tampoco ninguna dirección algo con e-mail algo o no/

(144) U: y::: pero y estos papeles cuándo me los devuelve usted? <2> el:: los originales digamos_| porqué::: =XXX=

(154) U: no es el original me dice usted\| [MOLT BAIX] {(?) de los estatutos}/

(184) U: y ¿qué? usted me llama por teléfono o:::_

(185) S: no no yo le diría el día que tiene que venir a recogerlo\

(186) U: pero yo cómo voy a saberlo?

(187) S: si en el día que me portas esto completo:::/| le digo tal día vienes a recogerlo\

(fragments de l'assessorament de l'Ismaïl)

Dimensió apelativa

Però també és present com a mecanisme d'implicació del servidor, com a marcadors interactius per mantenir la cooperació de l'interlocutor:

(a.129)

(35) U1: sí\ no\ verá yo soy_| =XXXXX\=|

(121) U1: <4> fíjese bien la situación\ yo trabajo de noche\ porque
pues e:: no nos

(fragments de l'assessorament de la Samar)

(a.130)

(8) U: ==primero mira yo eh::_| yo vine la otra vuelta y:: le
pregunté por el:: tema de la libreta sanitaria\ <2> fui al
ambulatorio_| pedí la libreta sanitaria esa y no me la quisieron
dar\| no sé por qué\| motivos o razones XX\ hay:: algún
camino o algo para poder:: solicitarla/

(60) U: [...] no no he- no:: no quiero que:: que piense que
desconfío de usted ni nada por el estilo pero\| quiero sentirme
seguro me entiende/| porque:: la verdad es que:: me han

(fragments de l'assessorament de l'Ismail)

Dimensió apelativa

Pel que fa als actes delocutius, que tenen una presencia més important que els anteriors, apareixen vinculats especialment a l'exposició de la demanda i a la fase contractual, i es refereixen de manera majoritària -com en el cas dels servidors- a les normatives i procediments vinculats a la legislació d'estrangeria.

(a.131)

(85) S: {(?) dime}/

(86) U: una vez cuando ya el el documento este en trámite y
haya pasao por ejemplo de madrid ya:: a a mi país de origen\

(87) S: mm\

(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\

(fragment de l'assessorament del Hussein)

Dimensió delocutiva

Tanmateix, en tant que el coneixement de les normatives i la legislació relacionada amb l'estrangeria forma part del coneixement expert que és la base de l'autoritat dels servidors en relació amb els usuaris, l'apropiació d'aquest coneixement per part de l'usuari representa un cop de força que no sempre és ben rebut per part del servidor.

El següent exemple es veu com l'usuari s'apropia del coneixement expert, a partir de la lectura del document informatiu de l'Oficina d'Estrangeria, i posa en qüestió el rol del servidor, i per tant la seva posició alta. Aquesta intervenció dóna lloc a un llarg procés explicatiu per part del servidor que conclou cinquanta torns més tard amb un altre cop de força, aquest cop per part del servidor, que retorna les coses al seu lloc i deixa clar quin és el paper que li correspon a l'usuari.:

(a.132)

(84) U: [REVISANT ELS PAPERS] <4> pero:: no dice en su defecto/ <3> o no/

(85) S: <3> a ver qué es eso?

(86) U: [LLEGINT EL DOCUMENT] en caso que no tuviera la inscripción de la empresa en la seguridad social::/|| traer el teceuno y el tecedós\

(87) S: en caso que no que no tuviera qué?

(88) U: ae:: la inscripción de la empresa\| o no/ <3> dice_| original y una fotocopia de la inscripción de la empresa en la seguridad social/

(89) S: mm\

(90) U: se devolverá el original/| y en su defecto documen- sí\| o sea que si no tiene esto/| en su defecto documento acreditativo de_

(91) S: [<14> MIRANT ELS DOCUMENTS] si la empresa no tiene trabajadores\| no tiene trabajadores\ <2> eh:: el teceuno\| el teceuno y el tecedos que están pidiendo aquí\| no le puede tener\| entonces entregaré los recibos\| los boletines de pagos a la seguridad social\| los seis últimos boletines\| en este caso/| no es que tú quien tenga la inscripción de la seguridad social que no va a solicitar esto\ <4> eh/| ese son dos documentos diferentes\| esta es la inscripción de la empresa en la seguridad social\

....

(140) U: okey\ <2> bueno-

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

(fragment de l'assessorament de l'Ismaïl)

Dimensió delocutiva

D'altra banda, convé destacar que sovint els actes delocutius també s'utilitzen com a estratègia per part dels usuaris per posicionar-se en una millor situació davant del servidor, o per justificar actuacions prèvies.

(a.133)

(1) S: o sea que_ <3> que había venido\| no\| antes\

(2) U: desde::_|| sí hace::_| quince días\| más de quince
=días=\

(3) S: =sí:\= <3> y qué era? | un tema de::: un trámite/

(4) U: yo presenté la oferta de::: trabajo ya::: en mi país y:::_

(5) S: ahá\

(6) U: me dijo que venía para esta semana e:::_|| para esta
semana para::: ver este como marchaban los documentos\
=XXX=

(fragment de l'assessorament del Hussein)

(a.134)

(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/

(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)

Dimensió delocutiva

Des del punt de vista de les veus activades en el discurs dels usuaris, altre cop observem com la seva capacitat polifònica és molt menor en relació amb la que hem observat abans en parlar dels servidors.

Així, en el marc de la modalitat elocutiva podem veure com els usuaris:

1. Activen un *jo* que exposa la demanda, però que també reacciona davant dels enunciat dels servidors o exposa les seves opinions i desitjos.

(a.135)

(58) U: sí\| bueno otra cosa\| **me tomé la libertad de_|| de pedirle un número porque_|| yo he traído los:::_|| los todos los papeles\| y::: bueno nada quiero que me:: me oriente bien y:: ya que estoy:: preguntarle las cosas que me quedan y:: tal**

(59) S: vale pero es que-

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

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

(a.136)

(186) U: sí\| así es\| realmente:: eso::_|| **yo también como persona no/| quiero integrarme y quiero::_| quizás pertenecer a una a un grupo no::/| y reclamar\| no/| pero ahorita en esta situación no puedo\| no entonces al menos:::_**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

2. Algunes vegades usen un *nosaltres*, que incorpora la seva parella o la família.

(a.137)

(106) U: =o sea que= esto **nos quedaría mejor que nos llega la tarjeta a los dos y los dos presentar la reagrupación**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.138)

(8) U: ==primero mira yo eh::_| yo vine la otra vuelta y:: le pregunté por el:: tema de la libreta sanitaria\ <2> fui al ambulatorio_| pedí la libreta sanitaria esa y no me la quisieron dar\|| no sé por qué\|| motivos o razones XX\| hay:: algún camino o algo para poder:: solicitarla/

(9) S: eh::::-

(10) U: ==me interesa porque mi hija está en un::: en el colegio\ <2> **y no la tenemos**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

3) Però també, utilitzen un *nosaltres* que incorpora el servidor

(a.139)

(24) U: sí sí\| o sea \|| **ya hablamos de esto aquí** está es mi segunda cita\

(fragment de l'assessorament del Hussein)

(a.140)

(132) U: pero::: igual con estos papeles ya tiene:: **ya hemos cubierto la mayoría de las cosas o:::_**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

Pel que fa als actes apel·latius, observem com :

1. En tres dels casos, els usuaris s'adrecen als servidors amb el tractament de vostè i només en el cas de l'Esther, la usuària usa el tractament de tu, però tan sols com a marcador interactiu per mantenir la relació, com hem vist en parlar de la dimensió apel·lativa [(4) S: *mira*| *lo que pasa es que::_| a ver yo tengo tres hijos en colombia*].

En un dels casos, fins i tot, s'observa una rectificació per part de l'usuari que inicia la seva intervenció adreçant-se de tu al servidor i s'autocorregeix per continuar adreçant-s'hi de vostè:

(a.141)

(26) U: ==**pos bien ya te digo_| le digo que/||** la pregunta que me hizo es- si estaba [...]

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

És evident que el fet que tots els usuaris siguin de procedència llatinoamericana podria explicar aquest ús majoritari del vostè en la relació amb els servidors, tanmateix, en tant que els usuaris porten prou temps residint a Catalunya per conèixer l'ús habitual del tu i del vostè en el nostre entorn, també caldria tenir en compte un cert principi de respecte a l'autoritat en aquest ús, que s'evidenciaria en l'autocorrecció anterior.

Pel que fa als actes delocutius, podem observar com els usuaris:

1. Utilitzen el discurs referit i les cites indirectes per donar validesa a la seva demanda:

(a.142)

(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.143)

(26) U: ==pos bien ya te digo_| le digo que/|| **la pregunta que me hizo es- si estaba trabajando/| y le dije que sí estaba trabajando\|| y me dijo que_| eh:: que no me lo podía hacer porque:: si yo estaba trabajando::: en el trabajo me lo tenían que hacer y bueno yo le expliqué que todavía no tenía ningún papel y que estaba en trámite y que_||| bueno me dijo que no**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

2. Igual com passava amb els servidors, les formes impersonals s'usen, tot i que en aquest cas tenen una presència molt minoritària, per referir-se a les normatives legals o als procediments administratius. Com ja hem vist en parlar de la dimensió delocutiva, l'ús d'aquestes formes impersonals sovint està vinculat a "cops de força" o apropiacions del llenguatge expert dels servidors per part dels usuaris:

(a.144)

(84) U: [REVISANT ELS PAPERS] <4> **pero:: no dice en su defecto/ <3> o no/**

(85) S: <3> a ver qué es eso?

(86) U: [LLEGINT EL DOCUMENT] **en caso que no tuviera la inscripción de la empresa en la seguridad social::/|| traer el teceuno y el tecedós**

(87) S: en caso que no que no tuviera qué?

(88) U: **ae:: la inscripción de la empresa\|| o no/ <3> dice_| original y una fotocopia de la inscripción de la empresa en la seguridad social**

(89) S: mm\

(90) U: **se devolverá el original/| y en su defecto document-
síl| o sea| que si no tiene esto/| en su defecto documento
acreditativo de_**

(fragment de l'assessorament de l'Ismaïl)

(a.145)

(104) U: =sí sí= **pero no se puede utilizar esta página
como dice acá en la {(?) final}_ en la fase última perdón/
<4> para solicitar XXXX**

(105) S: pues yo le digo lo que lo que hay::/| o sea otra cosa no
no no no no tenemos conocimiento de eso\

(106) U: **y si se entra en esa página:/| es posible\|| averiguar
algo**

(107) S: entra::_|| pero pero la la normativa de ese trámite
funciona cómo le he explicado\

(fragment de l'assessorament del Hussein)

Val a dir que, en general, tal com hem vist abans en analitzar el primer fragment i ara en aquest segon fragment (com posen de manifest les intervencions del servidor en els torns 105 i 107), aquestes incursions dels usuaris en l'àmbit «professional» dels servidors no són gaire ben rebudes per part d'aquests mateixos servidors.

3. I per últim, també cal esmentar la varietat de persones presents en el discurs, entre les quals sobresurt un primer *ells* referit a l'administració en general, com a part i jutge dels procediments administratius a què es veuen abocats per regularitzar la seva situació, tant pel que fa a la seva estada legal al país (permís de residència, autorització de treball, reagrupament familiar...) com en els tràmits quotidians a què es veuen abocats en la seva vida quotidiana (targeta sanitària, empadronament, escolarització dels fills...). També poden fer esment als funcionaris, molt sovint policies, que els poden demanar si tenen la documentació en regla.

(a.146)

(34) U: **y:: a ver\| a mi me han dicho que una reagrupación\| {(?) tarda} siete meses\| para que\| me digan:::\| mm si pueden**

(35) S: a veces son siete meses o seis o pueden ser tres o pueden se::r diez\| sabes\| no hay un tiempo determinado\| mm\| es que todas las cosas de papeles_ \| son lentas\|

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.147)

(18) U: **sí sí\|\| me preguntaron si estaba trabajando le le dije que sí\| y::: y:: nada que que no me la podían dar porque yo ya estaba trabajando pero bueno es que yo no tengo::: ningún papel legalizado nada XXX\| que lo sentía mucho\|\| que no me lo podía dar pero que:::_**

(19) S: ==qué ayuntamiento?

(20) U: cómo?

(21) S: en qué ayuntamiento?

(22) U: en el de tordera\| fui al ambulatorio de tordera\| sí\

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

Uns segons *ells* que apareix de manera reiterada en el discurs es refereix als empresaris que els donen treball, que són proveïdors d'una part important dels documents necessaris per a la seva regularització (contracte de treball, documents de l'empresa...)

(a.148)

(155) U1: =si= sí había e:: pero entonces claro con la regularización tenía que llevar e:: e:: =una oferta=

(156) U2: =una oferta=

(157) U1: una oferta =XXXXX=

(158) S: =y no tenias nadie que te la haga\=

(159) U1: **la persona que que que:_| no quería que me fuera pero tampoco me la me la_**

(160) S: tampoco te facilitaba la documentación/

(161) U2: tampoco XXX\

(162) S: o sea que les interesaba que trabajes así: _

(163) U1: ==sí sí\

(164) U2: **y se la dio justo ya cuando_|| había pasado**

(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.149)

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

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

Un tercer *ells*, en aquest cas en menor mesura, són els professionals vinculats als procediments administratius que han de seguir per normalitzar la seva situació, siguin aquests advocats, gestors de les empreses o els mateixos servidors del CITE

(a.150)

(13) U1: y::: y::: pues e:: habíamos e::: habíamos venido en::: una época en que::: no había:: e:: no estaban abiertas las relaciones de:: para cuestiones de visado\ <3> **y::: él [EL**

SERVIDOR DEL CITE] nos había dicho que viniéramos cuando:: cuando:: **HUBIERAN** no/| =XXXX =

(14) S: =sí sí\| algún cambio o alguna cosa= de esas\

(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.151)

(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 l'Esther)

Un quart *ells* agrupa els familiars directes dels usuaris, moltes vegades part implicada dels processos de regularització, sigui directament o indirectament.

(a.152)

(8) U: ==primero mira yo eh::_| yo vine la otra vuelta y:: le pregunté por el:: tema de la libreta sanitaria\ <2> fui al ambulatorio_| pedí la libreta sanitaria esa y no me la quisieron dar\|| no sé por qué\|| motivos o razones XX\| hay:: algún camino o algo para poder:: solicitarla/

(9) S: eh::::-

(10) U: ==me **interesa porque mi hija está en un:: en el colegio\ <2> y no la tenemos**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

(a.153)

(62) U1: <3> e:: a ver le comento algo\ e: **tengo un hijo/| que es el mayor tiene:: dieciséis años**

(63) S: mm\

(64) U1: <1> y:: **está en el:: está en el cole**

(65) U2: **==en la e::sol**

(66) U1: **en la esol**

(67) S: mm\

(68) U1: **y pues ahora::_ <3>**

(69) S: le piden:: =tener documentos=

(70) U1: **=le piden::_|= claro le piden documentación\ <4>**
es que:: eee =como hacer?=

(fragment de l'assessorament de la Samar)

I, per últim, un cinquè *ells* es refereix al conjunt de persones immigrades que resideixen a l'Estat espanyol.

(a.154)

(125) U1: =XXXXXXXXXX= no vamos a la playa::_| no
frecuentamos de barcelona na:: porque pues porque_|
inicialmente cuando llegamos/| **pues todo el mundo nos decía
que que que después de los tres meses_|** porqué nosotros
llegamos como turistas e:: después de los tres meses que no
nos viera la policía/| porque nos:: nos deportaban/| y entonces
claro pues con los niños_| y y nosotros en colombia vivíamos
en una:: en un sitio de::_| aquí la guerrilla e:: esto:: e:: recluta
a los niños que cumplen: es que se llevan a chavales de trece
catorce quince años_| pasas y =va la guerrilla=-

(126) U2: =y las niñas\=

(fragment de l'assessorament de la Samar)

Tal com hem fet en parlar dels servidors, a continuació recollim les diferents persones que els usuaris activen al llarg de la interacció de servei. Tanmateix, volem recordar que el pes relatiu de les diferents veus en els

discurs dels usuaris pot variar de manera important. Igualment com hem fet amb el cas dels servidors, hem vinculat l'aparició d'aquestes persones en funció de l'àmbit principal amb què es relacionen.

Dimensió comunicativa	Persones del discurs		Àmbit principal
Apel·lativa	tu – vostè	servidor	professional
Elocutiva	jo	usuari	professional
			complicitat
	nosaltres	membres de la família	professional
			complicitat
	inclou el servidor	complicitat	
Delocutiva	impersonal	marc legal i administratiu	institucional
	cites i discurs referit	persones reals o imaginàries	professional
	ells – elles	l'administració	institucional
		els empresaris...	professional
		els professionals	
		els familiars	
		les persones estrangeres	complicitat

Voldríem destacar que, a diferència que en el cas dels servidors —amb un importat pes de les veus activades a la dimensió elocutiva, cosa que posa de manifest el seu paper protagonista en la interacció— en el cas dels usuaris és la dimensió delocutiva la que té un major protagonisme, cosa que evidencia la seva major dependència d'agents externs. El nombre de

persones externes a la interacció activades pels usuaris ens mostraria la complexitat del procés administratiu a què es veuen abocats els usuaris de les oficines del CITE, i és evident que aquesta major importància dels factors externs afecta l'autonomia personal dels usuaris per gestionar les seves pròpies vides.

1.2.3.1.2 L'organització del discurs

Com hem vist, l'organització discursiva està directament vinculada als objectius pragmàtics dels interlocutors implicats en l'esdeveniment comunicatiu i a les relacions establertes entre ells, que en el nostre cas — per la mateixa naturalesa de la relació d'assessorament— tenen la forma de seqüència explicativa de caràcter dialogal, cosa que no treu que en el marc d'aquesta seqüència explicativa hi puguin coexistir altres tipus d'organització del discurs.

Aquest caràcter explicatiu primordial que defineix les interaccions entre els servidors i els usuaris segueix amb gran fidelitat l'esquema prototípic que hem plantejat a l'apartat 2.6.1.2.3.1.2 de la Part I d'aquest treball, i que podem sintetitzar breument dient que a la demanda d'informació de l'usuari li seguia una fase explicativa del servidor, que podia ser matisada per les demandes d'aclariment dels usuaris i que finalitzava amb una síntesi final del servidor.

Tanmateix, aquesta estructura ideal no sempre és present de la mateixa manera en les quatre interaccions analitzades, sinó que, altre cop, podem establir un comportament diferenciat per raó de gènere. Així, si és ben cert que tots quatre assessoraments assumeixen un paradigma clarament explicatiu que s'evidencia en l'adequació inicial a l'estructura explicativa abans esmentada, no tots la compleixen de la mateixa manera. Així, la fase final de síntesi del procés explicatiu es troba clarament desenvolupada només en el cas de les dues servidores.

(a.155)

(115) S: =vale/|=
entonces\| lo de la renovación\| no te preocupes porque_
está dentro de lo normal\| o sea ya verás como en junio
julio en cualquier momento os llega la carta\| eh\| ahora si
pasara más tiempo\| eh\| por ejemplo\| si llegara:: el mes de
agosto\| y no has recibido nada\| si acaso vienes aquí\| y
nosotros podemos consultar al gobierno civil como va ese
trámite\| eh/

(116) U: yo lo lo de\| lo de lo de::_| lo de la reagrupación lo
puedo tramitar aquí\

(117) S: ==sí sí sí también\| sí\| cuando tengas todo esto
coges =hora y día=_

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.156)

(176) S: panadería hostelería\ <38> [SEGUEIX MANIPULANT
EL PROGRAMA INFORMÀTIC] ya cambié los dato::s\| a ver\
lo que:: lo que he explicado\| el tema ahora está:: abierto
para la gente que está en país de origen:::/| si escuchas
alguna cosa te vienes para- aunque no tengas hora vienes
igualmente para que seas al menos si hay algo que seas de
los primeros::_| y si no coge hora ahora a [NOM DE LA
PERSONA DE RECEPCIÓ] para julio y vuelves a venir a ver
si hay alguna cosa\

(fragment de l'assessorament de la Samar)

Com podem veure, en ambdós casos la síntesi del procés explicatiu és iniciada per una referència a la demanda inicial de l'usuari (en el primer cas, esmentant-ho clarament [*entonces lo de la renovación...*] i en el segon, per mitjà d'una referència metadiscursiva [*a ver lo que... lo que he explicado...*]).

Aquesta referència inicial és seguida per un resum molt sintètic del contingut de l'explicació (*[está dentro de lo normal\| o sea ya verás como en junio julio en cualquier momento os llega la carta\| eh\| o [el tema ahora está:: abierto para la gente que está en país de origen::\|]*)

Per últim, el fragment conclou amb una explicació molt més extensa de les instruccions per accedir de nou al servei d'assessorament del CITE, si fos necessari (*[ahora si pasara más tiempo\| eh\| por ejemplo\| si llegara:: el mes de agosto\| y no has recibido nada\| si acaso vienes aquí\| y nosotros podemos consultar al gobierno civil como va ese trámite\| eh\| o [si escuchas alguna cosa te vienes para- aunque no tengas hora vienes igualmente para que seas al menos si hay algo que seas de los primeros::_\| y si no coge hora ahora a [NOM DE LA PERSONA DE RECEPCIÓ] para julio y vuelves a venir a ver si hay alguna cosa\|]*).

En aquest sentit, podem dir que la síntesi explicativa compleix una triple funció: professional, institucional i interaccional. *Professional*, en tant que és un resum del procés explicatiu que s'estableix entre el servidor i l'usuari arran de la demanda d'aquest darrer i per tant, reforça els rols d'ambdós protagonistes en la relació de servei. *Institucional*, en tant que estableix les normatives que regeixen l'accés al servei del CITE per part dels usuaris. I per últim, *interaccional*, en tant que determina el final de la interacció.

Des d'aquest punt de vista, l'avaluació final no només compleix el paper de síntesi del procés explicatiu sinó que també esdevé un instrument de gestió del desenvolupament de l'assessorament i, per tant, de reforçament del rol del servidor, en tant que representa un exercici d'autoritat en l'àmbit professional, (com a posseïdor del coneixement expert), en l'àmbit institucional (com a fixador de normes i procediments d'accés) i en l'àmbit interaccional (com a controlador del desenvolupament de la interacció).

D'altra banda, com dèiem, en el cas de les interaccions dels dos servidors, aquesta avaluació final només és insinuada:

(a.157)

(212) U: XX-

(213) S: ==pues nada vamos a ver_

(214) U: a ver\

(215) S: **que dice esta gente/|| =y tran=quilo**

(216) U: =estos= estos
documentos/

(217) S: sí sí/| son suyos estos::: los tiene que mantener\| eh/

(218) U: y para cuando más o menos envío de refuerzo una
cita/ más o menos para poder saber para venir a recoger/

(219) S: ya le he dicho esto va para largo\|| ahora pedir cita:: la
puede pedir cuando quiere y depende del tema que necesita\||
pero para para lo que estamos mirando ahora::_

(220) U: pero para una próxima cita me llamarían/| o cómo es?|
yo tendría que venir\| a pedir cita\

(221) S: sí::\| hay que pedir cita abajo\

(222) U: bueno\

(223) S: hay que pedir cita::: por si necesita cualquier cosa\

(224) U: dentro de qué tiempo más o menos/| dos meses:::_

(225) S: pues tiene que pasa:::r unos seis meses o siete_|| lo
mínimo\| esto no no no se resuelve antes de siete meses\

(226) U: a:::h ya\

(227) S: y la respuesta irá allá\

(228) U: muy bien\| y la copia que me iba a dar/

(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\

(fragment de l'assessorament del Hussein)

Com podem veure, la intervenció del servidor en els torns (213) —que continua al torn 215— interromp la intervenció de l'usuari i compleix la funció de sintetitzar el que ha estat l'explicació de l'usuari i al mateix temps

determinar el final de la interacció. Però a diferència que en el cas de les dues servidors, la manca d'informació sobre els passos a seguir per part del servidor a partir d'ara, especialment pel que fa al moment en què ha de retornar a l'oficina genera la reacció de l'usuari, que interpel·la el servidor sobre aquesta qüestió.

Pel que fa a l'assessorament de l'ismail, no s'observa de manera clara l'existència d'una avaluació final en cap de les diferents demandes de l'usuari que configuren la interacció. En general, al llarg de la interacció s'incrusten intens fallits del servidor que podrien entendre's com a fases

avaluatives que donen lloc a algunes intervencions especialment actives de l'usuari a la recerca d'aclariments de les explicacions del servidor i dels passos a seguir que posen en qüestió l'èxit de la mateixa fase explicativa.

(a.158)

(181) S: [...] <3> **entonces faltarían los teceuno y tecedós/| el original o fotocopia legaliza::da/| de ese documento\| todo lo que piden aquí de- el original/| si lo compulsas/| no hace falta traerme los originales\| si lo legalizas**

(182) U: okey\| este e- pero que =el original= del teceuno/

(183) S: **=XXX= esto\| [ASSENYALANT DIFERENTS DOCUMENTS] si lo legalizas/| no hace falta traerme el original\| el el denei\| y este igual/| si es que no quieren da- entregar_| sap- durará unos unos ocho días eh/|| para luego devolvérselo**

(184) U: y qué? usted me llama por teléfono o:::_

(185) S: no no yo le diría el día que tiene que venir a recogerlo\

(186) U: pero yo cómo voy a saberlo?

(187) S: si en el día que me portas esto completo:::/| le digo tal día vienes a recogerlo\

(188) U: ah bueno::\

(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\
 (191) S: sí\
 (192) U: <9> pues el otro nombre que me dijo\| cuál era?
 (193) S: el originales del teceuno y tecedós\
 (194) U: y nada más\
 (195) S: mm:\
 (196) U: más el poder\
 (197) S: el poder es el mismo =que estatuto\
 (198) U: =el poder o estatuto\
 (199) S: mm\ <5> [EMPLENANT LA FITXA DE CITE] bueno\
 usted es de nacionalidad chilena\
 (fragment de l'assessorament de l'Ismaïl)

Com podem veure, la intervenció del servidor dóna lloc a un seguit d'intervencions de l'usuari pel que fa als passos a seguir per aportar els documents requerits, però també demandes d'aclariment sobre les explicacions rebudes per part del servidor. Aquesta demanda d'aclariments és interrompuda pel servidor per iniciar una molt breu fase estadística, que dóna lloc, com podem veure a continuació, a un nou intent d'inici de fase d'avaluació i tancament, que és interrompuda altre cop per la demanda d'aclariments per part de l'usuari sobre aspectes que el servidor ja donava per explicats. Aquesta nova demanda d'informació inicia un nou procés contractual.

(a.159)

(215) S: [SEGUEIX MIRANT LA FITXA <12>] pues ya está\|
cuando tengas esto\| pues me lo::_
 (216) U: bueno entonces me dice que:: el:: poder puedes se::r
 legalizado y nada más\| y no no es necesario que me den el
 original y ya está\
 (217) S: sí sí to- todos los documentos cuando ponen
 originales::/

- (218) U: =sí\:=
- (219) S: =si= están compulsados/ <2> no hace falta el original\
<3> eh/| si están legalizados no hace falta traer el original\
<5> pero casi ya lo tienes todo lo más difícil lo tienes\
(220) U: [GAIREBÉ EN UN SOSPIR] sí::\
(221) S: claro\
(222) U: sí no por eso le digo que::: eh:: es difícil que no me
hayan dado lo otro porque lo lo más importante lo tengo\
(223) S: cla::ro lo más::_

(224) U: lo más importante lo tengo\
(225) S: lo- a veces <2> los-
(226) U: ==es más complicado:::_
(227) S: claro\| lo que más molesta a las empresas es lo que
usted tiene ahora\
(228) U: <3> qué hago con esto?| me lo llevo de vuelta y se lo
traigo cuando este completo mejor/
(229) S: sí\| mejor\
(230) U: para que no ande dando vueltas\

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

En aquest sentit, podem afirmar que és tan important per al servidor ser capaç d'informar correctament l'usuari sobre la seva demanda com establir clarament les normes institucionals que regeixen l'accés de l'usuari a l'oficina d'assessorament.

D'altra banda, si tenim en compte l'organització del discurs dels servidors veiem com pren un caràcter clarament didacticoexplicatiu que es posa de manifest per la presència de diverses marques lingüístiques en el discurs dels servidors, l'objectiu de les quals és deixar clar el que es diu i garantir la comprensió dels usuaris. Entre aquestes estratègies discursives, podem esmentar la reformulació, la definició, l'exemplificació, l'analogia o la citació. D'altra banda, el procés explicatiu requereix ordre i claredat en l'exposició, la

qual cosa es posa de manifest amb la presència de marcadors d'ordenació del discurs. Un altre element a tenir en compte és la utilització d'una terminologia escollida en funció del nivell de coneixement del receptor, que pot ser clarificada o reformulada al llarg de l'explicació per assegurar una millor comprensió. I per últim, també podem esmentar la utilització de recursos discursius tendents a focalitzar l'atenció, per controlar la recepció i la comprensió del que s'està dient, apel·lacions al interlocutor... i el paper determinant que té la utilització de certs recursos no verbals.

En primer lloc, pel que fa a les estratègies discursives esmentades, la reformulació és de bon tros la més utilitzada, com ja hem vist en parlar dels rols comunicatiu.

(a.160)

(79) S: ... entonces dice\| pasaporte del solicitante residente en españa\| **o sea sería tu pasaporte o el de tu marido**\| eh/\| en dos copias\| vale/\| fotocopia del pasaporte de los familiares\| **o sea de tus hijos**\...

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.161)

(219) S: =si= están compulsados/ <2> **no hace falta el original**\ <3> eh/\ **si están legalizados no hace falta traer el original**\ <5> pero casi ya lo tienes todo\| lo más difícil lo tienes\

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

(a.162)

(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:::

(136) U: sí sí justamente\

(fragment de l'assessorament del Hussein)

Aquest darrer fragment també ens pot servir d'exemple d'una altra estratègia discursiva: la *descripció*, com es pot veure en el torn (135), referint-se al permís de treball [*es un:: documento plastificado\ con la foto\ que se llama permiso de trabajo*]. Altres exemples de descripció presents en els diferents assessorament els podem veure a continuació:

(a.163)

(181) S: el poder\ <4> el poder- los estatutos\| eh/ **donde consta el:: el el nombramiento de una persona::\ la persona que e:: que se responsabiliza en cuanto a::_ <2> a gestiones administrativas de la empresa\ <3>**

(fragment de l'assessorament de l'Ismaïl)

(a.164)

(86) U: sí\
o sea que que XX se provea de un informe de vida laboral\
(87) S: ==sí::_| **es aquella especie lista que pone todo el tiempo que uno ha trabajado_| eh/ todos los trabajos y todo\| =vale/=**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Els servidors també recorren reiteradament a l'exemplificació:

(a.165)

(105) [S: entonces\| más cosas\| mira\|| acta notarial mixta\|| **esto quiere decir que un notario\| tiene que ir a vuestra casa\| y el notario va a ver que el piso esté en condiciones\| no\| que hay luz agua_| o sea que está en buen estado para vivir\| eh\| entonces el notario redacta este documento\| acta notarial\| donde dice que el piso reúne las condiciones\| eh\| entonces él os pide el contrato de piso_| para verlo_| que está a vuestro nombre_| que todo está correcto_| y hace el documento\|...].**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.166)

(107) S: entra::_| pero pero la la normativa de ese trámite funciona cómo le he explicado\

(108) U: ==sí sí entiendo entiendo\

(109) S: **se tramita las respuestas_| y llega al_**

(110) U: país de origen\

(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**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

En els casos en què el servidor informa l'usuari dels requeriments necessaris per a la realització d'algun tràmit determinat, com ara l'obtenció del permís de residència i treball inicial o el reagrupament d'algun familiar, l'ordenació del discurs està clarament condicionada per la utilització de l'imprès informatiu de la Subdelegació del Govern que recull tots els documents necessaris per a un determinat tràmit. Això ho podem veure en els següents

exemples de l'assessorament de l'Esther, que posen de manifest la presència de diferents connectors metatextuals encarregats de gestionar el desenvolupament de l'enunciació des de l'inici, passant pel desenvolupament i arribant a una conclusió:

- (79) [...entonces\| e::: uno\...] **iniciador**
- (83) [...vale/\| entonces aquí\...]; (89) [... entonces\| tres últimos...]; (105) [entonces\| más cosas...] **continuativos**
- (105) [... y por último... y ya está\...] **finalitzadors**

La utilització d'una determinada terminologia propera als usuaris per part dels servidors es posa de manifest en els mateixos torns que han exemplificat les reformulacions, és a dir, s'evidencia una voluntat de fer comprensible un lèxic especialitzat. També posa de manifest el caràcter didactico-explicatiu del discurs dels servidors la presència de preguntes confirmatòries (*vale/, eh/, mm/, no/...*), que com hem vist en parlar dels rols comunicatius tenen l'objectiu de garantir que el canal de comunicació es manté obert i que l'explicació del servidor és entesa per part dels usuaris. Tanmateix, caldria esmentar que aquesta presència és desigual pel que fa als diferents servidors, sent màxima en el cas de l'Esther (fins al punt que són l'element més preponderant en la seva actuació) i mínima en el cas de la Samar.

Un altre element àmpliament present són les referències metadiscursives que reafirmen el rol dels servidors com a assessors i reforcen el caràcter explicatiu de la seqüència dialogal.

(a.167)

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

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.168)

(176) S: [...] a ver\| **lo que::: lo que he explicado**\| el tema ahora está:: abierto para la gente que está en país de origen:::/ [...]

(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.169)

183) S: =claro= yo aquí::: **yo le tengo que explicarle** lo que hay/| la verdad de las cosas\

(fragment de l'assessorament del Hussein)

I per últim, convé destacar la utilització de recursos no verbals, com ara el subratllat o la inclusió d'anotacions en el document informatiu de la subdelegació del Govern, la funció del qual és assegurar una perfecta comprensió dels procediments o els documents necessaris que l'usuari ha d'aportar per resoldre la seva demanda, o el lliurament de còpies del resultat dels tràmits realitzats:

(a.170)

(91) S: sí mira\| esto sería de tu marido\| no/| las tres tres nómina- **mira pongo aquí-** [HO ANOTA EN EL DOCUMENT]...

(97) S: de los últimos meses/| vale/|| o sea esto sería para ti\| tú eres sara eh/| [HO ANOTA EN EL DOCUMENT] **pongo aquí sara**\|

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

(a.171)

(73) S: ahora:: ya::: bueno\| **te te doy una copia de de_**

(74) U: sí\

(75) S: **la respuesta**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

Per la seva banda, les actuacions discursives dels usuaris posen de manifest que no són un subjecte passiu sinó que, com hem dit anteriorment, construeixen cooperativament amb els servidors la seqüència explicativa. En primer lloc, convé recordar que és la demanda inicial dels usuaris la que constitueix el generador del procés explicatiu. Però també perquè hem vist

com les explicacions dels servidors donen lloc de manera més o menys extensa a demandes d'aclariment de les explicacions donades i dels procediments per poder accedir altre cop a l'oficina d'assessorament. Aquestes demandes d'aclariment esdevenen un element central en l'anàlisi del procés explicatiu perquè, en certa mesura, posen de manifest un cert "fracàs" de les competències del servidor per avaluar les demandes de l'usuari de manera correcta i a l'hora aconseguir transmetre de manera concisa les informacions necessàries per resoldre els seus dubtes.

Moltes vegades, aquesta manca de confiança amb les explicacions rebudes porta als usuaris a qüestionar-les obertament. Aquesta situació dona lloc a veritables "cop de força" que posen en qüestió els respectius rols comunicatius del servidor i de l'usuari. Aquests "cops de força" comporten que l'usuari s'apropii del llenguatge expert i ocupi el nínxol comunicatiu fins aquell moment atribuït al servidor:

(a.172)

(81) S: <4> me faltan los teceuno y tecedós\

(82) U: <3> me lo {(?) escribe}/

(83) S: teceuno y tecedós\

(84) U: [REVISANT ELS PAPERS] <4> **pero:: no dice en su defecto/ <3> o no/**

(85) S: <3> a ver qué es eso?

(86) U: **[LLEGINT EL DOCUMENT] en caso que no tuviera la inscripción de la empresa en la seguridad social::/|| traer el teceuno y el tecedós**

(87) S: en caso que no que no tuviera qué?

(88) U: **ae:: la inscripción de la empresa\|| o no/ <3> dice_| original y una fotocopia de la inscripción de la empresa en la seguridad social/**

(89) S: mm\

(90) U: **se devolverá el original/| y en su defecto documen-sí\| o sea\| que si no tiene esto/| en su defecto documento acreditativo de_...**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

Com podem veure, l'usuari qüestiona obertament un dels elements definitoris de la condició de servidor, el domini de coneixement expert (en aquest cas el coneixement de les normatives administratives de l'àmbit d'estrangeria) i ho fa utilitzant un dels recursos estratègics propis dels servidors, és a dir, els documents informatius de l'Oficina d'Estrangeria. Fins i tot, podem veure com la intervenció de l'usuari assumeix un to clarament delocutiu —com ja hem vist, propi de l'explicació dels procediments administratius i relacionat amb els aspectes institucionals— i com en el torn (90) l'usuari s'atreveix a “reformular” l'explicació recollida en el document per fer-la “més entenedora” al servidor. Tanmateix, convé destacar que l'usuari, en certa mesura, és conscient dels riscos que comporta la seva actuació, com ho demostra la utilització de preguntes confirmatòries, com es pot veure en els torns (84) i (88) [o no?] que actuen com a minimitzadors de l'agressió a la imatge del servidor, en tant que posen de manifest la possibilitat que l'usuari hagi realitzat una interpretació incorrecta del document i reconeixent al mateix temps la posició alta del servidor en tant que posseïdor del coneixement expert.

Un altre element a tenir en compte en relació amb les demandes dels usuaris, tal com esmenten els mateixos servidors en les entrevistes, és la no

acceptació per part dels usuaris de les respostes que comporten una impossibilitat legal de resoldre la seva demanda. Aquesta no acceptació fa que els usuaris reiterin les preguntes o les reformulin a l'espera que els servidors acabin trobant una possible sortida a la seva situació, com ho explica clarament l'Ismaïl:

(e.4)

“da la sensación de que || de alguna manera | lo hacen e:: a veces lo hacen para para ver si | e:: pueden descubrir algo más de lo que tu tas- tu estás diciendo | sobre todo cuando dices a una persona que en ese momento no hay ninguna vía || para el caso de esa persona no hay ninguna vía posible para que pueda::: legalizar su situación || te va haciendo más preguntas y tú haces- vas respondiendo lo mismo | cuando termina te ha- XXX casi casi te vu- te vuelve a preguntar lo mismo | como si fuerza- como como si fuera forzándote a ti:: para que tú digas alguna vía alguna posibilidad cuando realmente estás diciendo que no”.

(fragment de l'entrevista de l'Ismaïl)

Pel que fa als aspectes d'organització del discurs, s'observa la presència de marques lingüístiques que posen de manifest el caràcter didacticoexplicatiu de la seqüència dialogal i estableixen amb claredat el paper dels usuaris com a receptors de les explicacions. Així, com hem vist en parlar dels rols comunicatius, les intervencions dels usuaris es caracteritzen per una elevada presència de validacions de recepció, d'acord i d'iteració.

(a.173)

(73) S: ahora:: ya::: bueno\| te te doy una copia de de_

(74) U: **sí**\

(75) S: la respuesta\

(76) U: {(?) gracias}

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

(78) U: **bien señor**

(79) S: ni siquiera se puede preguntar\| porque ya:: nos han respondido una vez\| no volverán a responder\

(80) U: **ya entiendo ya**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

(a.174)

(83) S: mm/| vale/| entonces\|[SOROLL RETOLADOR] aquí\| permiso de residencia o de trabajo y residencia ya renovado\ | **o sea la la segunda tarjeta\| eh/| en cuando salga** =a uno de los dos\=

(84) U: **=segunda tarjeta= cuando salga**

(85) S: mm/|| cartilla de la seguridad social/| de vosotros\| eh/| la tarjetita que tenéis/| vale/|| **informe de vida laboral** sabes lo que es/| lo conoces/| eh/

(86) U: sí\|
o sea que que XX se provea de un **informe de vida laboral**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Però també, de preguntes l'objectiu de les quals, com hem vist, és aclarir les explicacions rebudes per part dels servidors o esbrinar els mecanismes per accedir de nou al servei d'assessorament.

(a.175)

(97) S: de los últimos meses/| vale/|| o sea esto sería para ti\| tú eres sara eh/| [HO ANOTA EN EL DOCUMENT] pongo aquí sara\|

(98) U: **=y si y si yo no tengo esto y lo voy a presentar yo\| {(?) vengo} y presento el de mi marido/**

(99) S: sí\| o sea\| si si es a nombre de tu marido\| las tres nóminas de él\

(100) U: **=si es a nombre mío=**/

(101) S: =y si es a nombre tuyo=|\| los tres cupones de la seguridad social\| eh/

(102) U: **==y no necesito esto yo/**

(103) S: no no no no [SOROLL AMB LA BOCA]\|\| cada uno lo que lo que que tiene de estas cosas\| o si lo hacéis los dos porque los dos ya tenéis la tarjeta\| pues entonces las dos cosas\| =vale/=|\| mm/

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Aquest fragment també posa de manifest l'important paper que les demandes d'aclariment tenen per als servidors en tant que els serveixen per detectar si les seves explicacions han estat ben rebudes i compreses. Això els permet, com podem veure, reformular les estratègies emprades fins al moment per millorar aquesta comprensió. Tanmateix, com ja hem dit, convé no oblidar que molt sovint la reiteració de demandes d'aclariment per part dels usuaris està més vinculada a una no acceptació de les respostes rebudes per part del servidor que no pas a una manca de comprensió d'aquestes respostes. En aquest sentit, les demandes d'aclariment esdevenen un element de pressió sobre el servidor perquè trobi una sortida acceptable a la demanda de l'usuari.

(a.176)

(122) U: **=y no se puede pedir= el el me dijo el el el número de:::: <3> el nif creo que me dijo**

(123) S: aquí está el número\

(124) U: **<2> y uno puede haber un documento que diga- o sea él me puede acoger como trabajador legal\| no se puede no se puede\| no se puede::-**

(125) S: ==cómo?

(126) U: <2> que él me inscriba a la s- para poder inscribirme a la seguridad\| para tenerme legalmente no puedo-

(127) S: ==usted no puede trabajar_

(128) U: no puedo\

(129) S: si no tiene el permiso de trabajo\

(130) U: obliga-

(131) S: ==legalmente_

(132) U: obligatoriamente tengo que tener eso\

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

(fragment de l'assessorament del Hussein)

1.2.3.1.3 Les estratègies de cortesia

Com ja hem dit a l'inici d'aquest apartat, en el procés enunciatiu també es posen en joc les *imatges* dels participants en la interacció i, per tant, les estratègies que aquests participants empren per salvaguardar-les hi tenen un paper important. En aquest sentit, l'anàlisi d'aquestes estratègies dels participants per gestionar la satisfacció de les seves pròpies necessitats d'imatge en relació amb les necessitats d'imatge dels seus interlocutors representa una altra dimensió d'anàlisi de l'enunciació.

Així, aplicant l'esquema analític que hem elaborat i que hem presentat a l'apartat 1.6.1.2.3.1.3 de la Part I d'aquest treball a les interaccions estudiades, podem realitzar la següent classificació dels recursos de gestió de les imatges dels protagonistes de les interaccions. Convé destacar que, a diferència del que preveu el model teòric, en els assessoraments objecte d'aquesta recerca no s'observen, ni en el cas dels usuaris ni en el cas dels servidors, principis orientats en contra la pròpia imatge. Això fa que la classificació dels recursos emprats quant als principis orientats envers de la

pròpia imatge només inclogui els principis orientats a favor de la pròpia imatge, tant en un cas com en l'altre.

A. Pel fa als servidors

En el cas dels servidors, aquestes estratègies de cortesia estan directament vinculades a la gestió de la seva imatge com a posseïdors del coneixement expert i, per tant, a la seva capacitat de resoldre les demandes dels usuaris. Aquesta gestió de la imatge professional dels servidors es relaciona amb la competència ritual que Goffman (1961) atribueix al servidor en la relació de servei i que correspon a aquells elements de respecte, de cortesia, a les petites mostres d'amabilitat que s'incorporen a la relació de servei i que comporten que el servidor és capaç de distingir el tractament de l'objecte a "reparar" de la relació amb l'usuari.

Tanmateix, hauríem de distingir els elements més dialogals i estratègics d'aquells elements més rituals propis d'una cortesia *normativa*, definida per Bravo com "*aquella cuyas expresiones están altamente convencionalizadas (por ejemplo, los saludos) y que tienen un carácter "fijo" en la lengua*" (2004: 6). Aquests elements rituals més normatius tenen un paper predominant en les seqüències d'obertura i de tancament, i tot i que, excepte en el cas del Ismail, no disposem de les seqüències inicials d'obertura, podem suposar, com ja hem esmentat en parlar de la dimensió temàtica, que es van iniciar amb una salutació més o menys ritualitzada. Aquesta afirmació ve reforçada pel fet que, en el cas de l'assessorament de la Samar i més enllà que és previsible que es donés una salutació inicial entre els usuaris i la servidora, la interacció enregistrada, un cop l'investigador s'ha incorporat al despatx, s'inicia amb una obertura ritual. Aquest cas, conjuntament amb l'abans

esmentat de l'Ismail, posen de manifest, com podem veure a continuació, aquest caràcter rutinari i en certa mesura inconscient d'aquestes formes de cortesia més convencionalitzades:

(a.177)

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

(6) U: **qué tal?**

(7) S: **bien-**

(8) U: ==primero mira yo eh::_| yo vine la otra vuelta y::

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

(a.178)

(1) S: **hola**

(2) U1: **hola::** pue:::s_| nosotros ya habíamos hab- venido a hablar con::: en otras ocasiones con:::_

(fragment de l'assessorament de la Samar)

Pel que fa a les cloendes, en tots els casos podem observar un intercanvi ritualitzat d'agraïments i de salutacions entre els servidors i els usuaris (i en molts casos l'investigador). D'altra banda, convé destacar que en tots els casos és l'usuari qui inicia la seqüència ritualitzada, que sempre incorpora un reconeixement de la tasca realitzada pels servidors. Aquest reconeixement, sota la forma d'un agraïment, té al mateix temps, la funció de preparar els participants per a la cloenda de la interacció.

(a.179)

(124) U: ={{(?) sé lo que sea}}=\| **vale\ muchas =gracias=**
[AIXECANT-SE I SORTINT]

(125) S: =vale\|= **gracias por participar** eh/

(126) I: mm\

(127) U: =adiós=\

(128) I: =adiós\=

(129) S: **hasta luego\| adiós**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.180)

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

(231) I: {(?) **hasta luego**}

(fragment de l'assessorament del Hussein)

(a.181)

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

(346) S: **no hay de qué**

(347) U: bueno\ [S'AIXECA] XXX {(?) **nos veremos a la vuelta**} entonces\ {(?) **es la vida XXX las cosas son XXX\|**} ha sido un gusto:: entonces\ no sé [DIRIGINT-SE A L'INVESTIGADOR I DONANT-LI LA MÀ] no sé tu nombre pero::

(348) I: *carles*

(349) S: carlos\

(350) U: **nos vemos adiós:** [DONANT-LI LA MÀ AL SERVIDOR]

(351) S: Ismail\

(352) U: **muy bien gracias** [SORTINT DEL DESPATX]

(353) S: **adiós**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

(a.182)

(191) U1: bueno **muchas gracias** [AIXECANT-SE DE LA CADIRA]

(192) S: **de nada**

(193) U2: **muchas gracias** [AIXECANT-SE DE LA CADIRA]

(194) I: **hasta luego**

(195) U2: **gracias** [SORTINT DEL DESPATX]

(fragment de l'assessorament de la Samar)

Però és en la gestió de la posada en pràctica de la cortesia *volitiva*, definida per la mateixa autora com aquella que “*depende de elecciones “libres” del/la hablante en el contexto de la situación de habla en la que se producen...*” (2004: 6), on es posen de manifest els aspectes més dialògics i estratègics de l’ús de la cortesia.

Així, tenint en compte aquests plantejaments, les estratègies de cortesia emprades pels servidors es poden classificar de la següent manera:

1. Principis orientats a la imatge dels usuaris: la gestió de l'autoritat del servidor com a assessor

Els servidors han de gestionar l'autoritat que els dóna estar en possessió del coneixement expert que els permet donar resposta a les demandes dels usuaris i això ho poden fer de manera més o menys respectuosa amb les necessitats d'imatge dels usuaris (i amb un cost més o menys elevat per a la pròpia imatge). Com en altres aspectes analitzats, s'observa una actuació diferenciada pel que fa a les estratègies emprades pels servidors o per les servidores.

Tanmateix, volem aclarir que el pes relatiu de cadascuna d'aquestes estratègies al llarg dels diferents assessoraments varia de manera considerable, per tant, aquesta classificació s'ha de prendre més com un recull de totes les possibles estratègies per salvaguardar la pròpia imatge o la de l'intelocutor que són presents en el discurs del servidors.

1.1 Principis orientats a la imatge negativa dels usuaris

En aquest sentit, podem veure com les servidores tendeixen a fer un ús força més indirecte de l'autoritat inherent al seu rol que no pas els servidors. Això es posa de manifest en la incorporació de diverses estratègies de cortesia negativa adreçades a reparar les possibles agressions a la imatge dels usuaris (FTA), a la seva llibertat d'acció. Tanmateix, voldríem aclarir que

si bé l'ús d'aquestes estratègies és majoritari en el cas de les dues servidores, també hi ha algun exemple referit als servidors, tot i que de caràcter purament testimonial. Entre aquestes estratègies, en podem destacar les següents:

a) Utilització de desactualitzadors

En aquest cas, la utilització de determinades partícules modals, temporals i personals permeten posar distància entre el locutor i l'acte amenaçador.

(a.183)

(79) S: [SEGUEIX SUBRATLLANT] <17> bueno\| vamos a ver\|| todo lo que te diré ahora/| e::_| **serían** dos fotocopias_| de todo\| vale/|| entonces\| e:: uno\| impreso oficial de solicitud_| este ya lo **haríamos** aquí\| vale/| es el impreso que hay que rellenar_| ya lo hacemos aquí\|| eh/|| entonces dice\| pasaporte del solicitante residente en españa\| o sea **sería** tu pasaporte o el de tu marido\| eh/| en dos copias\| vale/|| fotocopia del pasaporte de los familiares\| o sea de tus hijos\

(80) U: ==de mis hijos\

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

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.184)

(32) S: de los niños\ [SOROLL DE PAPERS MIRANT EL PASSAPORT] <5> **miro** {(?) **de tomar**} **los datos** aquí/

(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.185)

(181) S: [...] entonces **faltarían** los teceuno y tecedós/| el original o fotocopia legaliza::da/| de ese documento\| todo lo que piden aquí de- el original/| si lo compulsas/| no hace falta traerme los originales\| si lo legalizas\

(185) S: no no yo le **diría** el día que tiene que venir a recogerlo\

(fragments de l'assessorament de l'Ismail)

b) Els procediments acompanyants

Amb aquests procediments, els servidors poden preparar un acte que suposen amenaçador per a la imatge dels usuaris. En els exemples que presentem a continuació, podem veure com per mitjà d'aquest recurs els servidors donen llibertat de decisió a l'usuari per atenuar una possible agressió a la seva imatge negativa o minimitzen la intrusió que representa una demanda directa.

(a.186)

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

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.187)

(16) S: a ver\| déjame tu pasaporte **por favor**\

(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.188)

(296) S: <3> eso son las hojas que he preparado/| **por si quiere llevar** y y enseñarlo y::_| ese para la afiliación\| como el compañero le estaba diciendo\

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

c) Utilització de minimitzadors

L'ús d'aquests elements lèxics permet als servidors reduir la força de l'amenaça, com ho podem veure en el següent fragment:

(a.189)

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

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

d) L'ús de modalitzadors

En aquest cas, la modalització de les assercions permet als servidors donar-los un tarannà menys autoritari.

(a.190)

(154) U: no es el original me dice usted\| [MOLT BAIX] {(?) de los estatutos}/

(155) S: esto/| **yo creo =que** XX=

(156) U: =a mi me dijo= que era el original del estatuto por eso::_|

(175) S: [...] **yo lo considero** como una:::_ {{DIRIGINT-SE A L'INVESTIGADOR] fotocopia esto\|}} {{RIENT LLEUGERAMENT] te faltará el original de esto\}}

(fragments de l'assessorament de l'Ismail)

1.2 Principis orientats a la imatge positiva dels usuaris

A més dels recursos orientats a mitigar els possibles FTA a la imatge dels usuaris, els servidors també es veuen implicats en un treball de producció de FFA adreçats a reforçar la imatge dels usuaris. Els recursos emprats pels servidors es poden veure exemplificats a continuació:

a) Intensificació de l'interès pels usuaris

La intensificació de l'interès pels usuaris, el fet de fer-los veure que tot i el seu paper teòricament dominant en la interacció, els servidors són capaços de posar-se en el lloc dels usuaris, representa un eficaç recurs per reduir l'abisme que els separa, quant a la impossibilitat d'alineament dels respectius rols, de persona experta capaç de resoldre els dubtes d'una altra persona que en desconeix la solució, i d'una persona amb una demanda que reconeix l'autoritat d'una altra persona capaç de satisfer les seves necessitats d'informació.

(a.191)

(115) S: =vale/|=
entonces\| lo de la renovación/| **no te preocupes** porque_| está
dentro de lo normal\| o sea **ya verás** como en junio julio en
cualquier momento os llega la carta/| eh/

(122) U: ==al menos_

(123) S: al menos ya: pues:: **algo::: puedes ir =avanzando=**\

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

(a.192)

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

(129) U1: =cla:::ro exacto sí=

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

(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.193)

(159) S: =**es muy duro**\| eh/=

(160) U: te piden los documentos/

(161) S: **es muy duro**\|

(162) U: ={(?) temiendo}=

(163) S: =**la gente:::::: sin papeles es::_<3> lo lo entiende el que lo vive**\

(164) U: sí\

(165) S: =**más= que nadie**\

(fragment de l'assessorament del Hussein)

(a.194)

(219) S: =si= están compulsados/ <2> no hace falta el original\ <3> eh\| si están legalizados no hace falta traer el original\ <5> **pero casi ya lo tienes todo\| lo más difícil lo tienes**\

(247) S: pero se adaptará como todos los niños eh/| **no te preocupes**

(fragments de l'assessorament de l'Ismail)

b) La inclusió de l'altre

De la mateixa manera que en l'apartat anterior, la inclusió l'altre representa un eficaç recurs per part dels servidors per mitigar les diferències d'enfocament dels dos participants en la interacció.

(a.195)

(118) U: =vengo y pido hora contigo\=

(119) S: mm\| **lo hacemos\|** vale/

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.196)

(190) S: **a ver si tenemos suerte**

(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.197)

(213) S: ==**pues nada vamos a ver_**

(214) U: a ver\

(215) S: **que dice esta gente/|| =y tran=quilo**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

(a.198)

(151) S: =XX= no no:::_ <2>

has visto el sello/|| tiene que ser el original eh/ <4> el estatuto
tiene que ser el original/| y es un documento muy importante

porqué claro\| es ahí donde **podemos saber_**| quien tiene las facultades para para contratar\

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

c) Estratègies d'apoderament i d'apel·lació al coneixement expert de la usuària

En la mateixa línia que les anteriors, però amb un grau d'implicació major, l'apoderament representa una aposta ideològica dels servidors que va més enllà de l'estrictament necessari —en funció del seu rol en la interacció i del que seria esperable en el marc interpretatiu d'una relació de servei. Més enllà de la relació contractual que s'estableix entre servidor —posseïdor del coneixement expert— i usuari —que requereix el coneixement expert—, l'apoderament representa una acció significativa per part del servidor de posada en qüestió, de trencament de la relació asimètrica que, com hem vist, és la característica definitòria de la relació de servei. L'apoderament va més enllà de la funció intrínseca de la relació de servei i pretén promoure l'autonomia de l'usuari, la seva capacitat de resoldre per ell mateix les seves demandes, de fet, és una aposta per la formació de ciutadans plenament autosuficients.

(a.199)

(59) S: **...y eso tú lo sabes porque_**| **tu primera tarjeta/**
también te debió tardar\| =seguro que te tardó bastante=\|

(60) U: =sí sí\=

(61) S: **entonces_**| **ya sabes cómo cómo va esto** mm/\|...

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.200)

(25) S: [...] y esto yo por el tiempo que llevas no no veo que es conveniente\| porque tienes pocas posibilidades de que te

puedan dar un visado o no\| eso ya::: no sé\ <1> **depende de lo que tu quieras hacer\|** [...]

(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.201)

(178) U: cómo cómo se llama esto?

(179) S: **ese es el poder tal como la dicho**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

d) Agraïments

Els agraïments representen un element essencial d'allò que s'entén per FFA, tot i que, en certa mesura, formen part del que hem anomenat la cortesia «normativa», i en aquest sentit, d'alguna manera es tracta d'una cortesia convencionalitzada. Tanmateix, aquesta figura tan sols és present en l'assessorament de l'Esther. El fet que decidim esmentar-lo aquí té a veure amb el seu caràcter excepcional, ja que fa referència a la presència d'un observador extern, en aquest cas l'investigador, en una interacció de servei entre servidor i usuari. Podem dir que és aquesta mateixa excepcionalitat la que accentua el caràcter "afalagador" de l'enunciat.

(a.202)

(125) S: =vale\|= **gracias por participar** eh/

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

2. Principis orientats en favor de la pròpia imatge: la gestió de la credibilitat dels servidors com a professionals

Aquestes estratègies de cortesia també estan directament vinculades amb el manteniment de la credibilitat dels servidors com a professionals capaços de

resoldre les demandes dels usuaris. Aquesta capacitat no depèn tan sols del seu coneixement expert sinó que està sotmesa a normes superiors de caràcter institucional¹⁰, tant de caràcter intern (normes de funcionament del CITE o de les dependències on les oficines estan ubicades) com extern (normatives i procediments del sindicat i de l'Administració estatal).

Al llarg de la interacció podem observar com els servidors recorren a diverses estratègies per salvaguardar la seva imatge, la seva credibilitat com a professionals, imatge que la seva mateixa actuació com a servidors pot posar en perill. Entre aquestes estratègies podem observar aquelles orientades a mitigar les possibles agressions a la seva imatge per actuacions excessivament invasives del propi territori per part dels usuaris o aquelles que posin en perill la seva imatge de bon professional, la percepció de la seva capacitat de desenvolupar la seva tasca de la manera adequada.

En general, no es perceben excessives agressions directes a la imatge dels servidors per part dels usuaris. Tanmateix, podríem considerar que, en certa mesura, qualsevol actuació dels usuaris que pugui qüestionar el seu paper com a posseïdors del coneixement expert (posada en dubte de les informacions donades, excessives preguntes, apropiació del discurs institucional...) és percebuda pels servidors com una agressió a la seva imatge positiva i, per tant, la seva resposta pot ser entesa com una reacció a aquesta agressió.

(a.203)

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

(29) S: **a ver_| pero es que es que no es cuestión de que por pagar_| las cosas son más rápidas que el que no paga_| porque los papeles_| una vez están en el gobierno civil_| no- o sea_| no hay ninguna razón por lo que los que han**

¹⁰ Normes sotmeses a canvis de manera habitual, especialment les vinculades als procediments administratius i al marc legal d'estrangeria, i que comporten la necessitat d'un reciclatge continuat per part dels servidors

**pagado se tramiten más rápido\| ahí todo es igual\| o sea tú
has pagado_| porque te hagan el trámite\| no porque sea
más rápido\| eh\| =y en dos meses::_=**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.204)

(140) U: okey\ <2> bueno-

(141) S: **=yo haría todo lo que le ponen aquí\| en vez de
consultar mucho\|| eh/**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

(a.205)

(105) S: **pues yo le digo lo que lo que hay::\|** o sea otra cosa
no no no no no no no no tenemos conocimiento de eso\

(106) U: y si se entra en esa página:\| es posible\|| averiguar
algo\

(107) S: **entra::_\| pero pero la la normativa de ese trámite
funciona cómo le he explicado**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

Tanmateix, tot i que com hem dit les agressions directes són escasses, el que sí s'observa de manera generalitzada és l'ús d'estratègies per part dels servidors per pal·liar els possibles danys a la pròpia imatge positiva que es poguessin derivar de la seva pròpia actuació com a servidors. Entre aquestes estratègies podem observar les següents:

a) Derivació de responsabilitats

Per a Bastos (1996), la transferència de responsabilitats té la funció de reduir la força il·locutiva de les intervencions dels participants en la interacció:

“This strategy softens the illocutionary force of the request, helping to create rapport between attendants and clients, since it points to the fact that the client’s demands do not originate in themselves, but in someone else, who is superior to them. Attendants, in this kind of service encounter, are working in an organization in which they are obviously at the bottom of the hierarchy, that is, they have bosses and obey orders. Both attendants and clients are dealing with an institutional hierarchy, in which they are acting according to someone else’s will.” (1996:162)

La derivació de responsabilitats a l’administració estatal, en tant que responsable dels procediments administratius en matèria d’estrangeria, permet als servidors justificar la seva incapacitat de resoldre totes les demandes dels usuaris.

(a.206)

(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/**

(29) S: a ver\| pero es que es que no es cuestión de que por pagar\| las cosas son más rápidas que el que no paga\| porque los papeles_\| **una vez están en el gobierno civil/\| no- o sea\| no hay ninguna razón por lo que los que han pagado se tramiten más rápido\| ahí todo es igual.**

(fragments de l’assessorament de l’Esther)

(a.207)

(42) S: <3> que la la oferta la podemos presentar\| pero tenéis que pensar bien/\| que que tendrás que ir\|\| si lo lo presentamos/\| y no te vas\| **a los noventa días la la**

delegación del gobierno comprueba a través del consulado si está allí o no\| y::_| y si no estás/| lo que hacen es archivar el expediente/| y pueden XXX una expulsión XXX\ <2> entonces pues lo tienes que pensar bien no:: presentar cualquier cosa sino te pueden:::_

(43) U1: sí\

(44) S: **buscar más problemas**

(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.208)

(33) S: **pero la última palabra la tiene que tomar_| | madrid\| {(?) quedando} el informe que viene de_ <2> un informe que viene del consulado de su país de origen/**

(65) S: **=ahora= lo que lo que hay que hacer es cosa de la administración\| nosotros no no entramos en esta:::: en estos trámites**

(66) U: **porque yo:: yo lo presenté_| como le digo aquí en:: noviembre**

(67) S: mm\

(68) U: **noviembre a este mes tenemos ya::::_| | cuatro =meses XX=-**

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

(70) U: **claro no yo no:: no pienso dar marcha atrás =XX=-**

(71) S: **=pues= e e ellos tienen que_| | [FENT SOROLL AMB EL NAS] hacer el tramite\| y tienen un ritmo y unas fases**

y:: y y participan muchas administraciones en este tema por eso hay mucho retraso\|| esto:: recién presentado\| eh/

(fragments de l'assessorament del Hussein)

(a.209)

(127) S: **porque no nos dedic- nosotros no nos dedicamos a sacar esto/**

(128) U: ah {(?) bueno\}

(129) S: si no la segur- los empresarios mismo\|| entonces::/| me faltarían estos solo\

(136) U: digo pero se puede hacer algo sin esto o:: es:: imprescindible traérselos/

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

(138) U: importante\

(139) S: **es importante\| claro**

(fragments de l'assessorament de l'Ismail)

b) Ús del discurs impersonal

Una altra manera de derivar les responsabilitats de la pròpia actuació com a servidors es posa de manifest, com hem vist en parlar de les modalitats enunciatives, en el recurs a les modalitats de caire delocutiu (discurs impersonal o referit) que allunyen del locutor la responsabilitat del que es diu.

(a.210)

(35) S: a veces son siete meses o seis o pueden ser tres o pueden ser diez\| sabes\| no hay un tiempo determinado\| mm\| **es que todas las cosas de papeles_ son lentas\| en general\| y por mucho que se quiera ir más rápido\| es que no no se puede\| o sea hay que hacer cada cosa_ en su momento\|** mm\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.211)

(25) S: a ver\| **el cambio que hubo::: es es el contingente\| que ente- que abrió el quince de enero/ <2> cerrará el treinta y uno de diciembre\| y es para la gente que está en el país de origen\ [...]** no se puede autorizar como antes\| {(?) venías aquí\|} [COP A LA TAULA] **se autorizaba:: a un familiar\| se pedía el visado y hasta que realmente no enviaba una carta conforme este visado está::_<2> concedido no se viajaba\ [...]**

(fragment de l'assessorament de la Samar)

(a.212)

(107) S: entra::_| pero pero la la normativa de ese trámite funciona cómo le he explicado\

(108) U: ==sí sí entiendo entiendo\

(109) S: **se tramita las respuestas_ y llega al_**

(110) U: país de origen\

(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\

(fragment de l'assessorament del Hussein)

c) No ser categòric amb les afirmacions: l'ambigüitat com a recurs

El recurs a la utilització de modalitzadors o d'enunciats més o menys ambigus o poc categòrics permet als servidors no comprometre's excessivament amb les seves afirmacions sobre els aspectes institucionals i, per tant, no posar en perill la seva imatge de bon professional per donar una informació no correcta.

(a.213)

(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/

(33) S: entonces **más o menos pues en junio julio**\| es cuando tú_ \| recibirás la tarjeta\| eh\| pero mientras tanto sí que puedes ir tú ya preparando todo\| lo que necesitas para traer a tus hijos\| y así cuando cojas tu tarjeta\| ya presentas la reagrupación\|| eh/

(35) S: **a veces son siete meses o seis o pueden ser tres o pueden se::r diez**\| sabes\| **no hay un tiempo determinado**\| mm\|...

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

(a.214)

(55) S: <8> otra cosa que cambie la ley\| que:: o sea una modificación\ <3> están hablando de algún cambio en:::_ \| de

algunos artículos de ley de extranjería pero **realmente no sabemos lo que::: cuáles será::: n y cómo serán**

(184) S: ==bueno\| el tema de las ofertas_| a ver::_| **si hay una regularización puede que pidan ofertas_| puede que no\| eso no lo sabremos hasta:: que salga alguna noticia\| no no se puede saber\|** lo que es bueno::_| tener alguien realmente dispuesto de hacerte una oferta\| eso sí\

(185) U1: sí\

(186) S: <2> en los requisitos **no podemos decir busca una oferta ahora\| no te puedo decir los requisitos si hay alguna regularización**

(fragments de l'assessorament de la Samar)

(a.215)

(151) S: **esto esto tarda seis meses ocho meses_**

(152) U: pero con paciencia_| pero a veces en la calle se vuelve un poco::-

(153) S: **bueno no se sabe no se sabe\| no =no no= no no:::**

(154) U: =sí sí=

(155) S: **no son ni seis ni ocho ni::: pero puede puede que:: que sea eso\| vale/**

(207) S: pues cualquiera que les mete la mano encima pues nosotros le aseguramos pues_| su protección\| o sea\

(208) U: sí\

(209) S: **ahora no podemos asegurar la protección_| a toda la gente que::: no estamos nosotros presentes_**

(225) S: **pues tiene que pasa::r unos seis meses o siete_||
lo mínimo\| esto no no no se resuelve antes de siete
meses**

(fragments de l'assessorament del Hussein)

(a.216)

(183) S: =XXX= esto\
[ASSENYALANT DIFERENTS DOCUMENTS] si lo legalizas/
no hace falta traerme el original\| el el denei/| y este igual/| si es
que no quieren da- entregar_| sap- **durará unos unos ocho
días eh/||** para luego devolvérselo\

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

D'altra banda, cal esmentar que si bé el recurs a la derivació de responsabilitats permet als servidors salvaguardar la seva imatge en tant que no els fa directament responsables del marc legislatiu i normatiu que condiona la situació personal dels usuaris, aquesta mateixa derivació de responsabilitats també pot posar en perill aquesta mateixa imatge, ja que els servidors que poden ser vistos pels usuaris com excessivament identificats amb l'administració, i per tant responsables de la seva situació personal. Això fa que els servidors hagin de mantenir un delicat equilibri, com podem veure en els següents fragments:

(a.217)

(58) U: =a ver=\| yo lo que quisiera::_| a ver\| tener mis hijos o
sea XX-

(59) S: ==claro claro lógico\| **es que lo lo entiendo_|
perfectamente pero::_| es que hay que seguir siempre_| los
pasos que hay que seguir\| mm/|**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.218)

(132) S: =XX= sus hijos y su =esposa=

(133) U1: =claro\=

(134) S: tienen que comer pero:::_|| **con la mala suerte que:::
que el gobierno es:::_|| que la ley de extranjería esta
bastante complicada últimamente\| bastante\| bastante\| de
todas maneras_| a ver\| estamos luchando todos contra:::
contra ello y que a ver si:::_| si cambia la situación\| eso es
lo que esperamos\|**

(fragment de l'assessorament de la Samar)

Com podem veure, la identificació amb la usuària [*es que lo lo entiendo perfectamente o a ver\| estamos luchando todos contra::: contra ello y que a ver si:::_| si cambia la situación\| eso es lo que esperamos\|*] permet evitar la identificació de les servidores amb l'administració, en tant que responsables de la situació dels usuaris, però, al mateix temps, la referència posterior a les normes de l'administració [*pero:::_| es que hay que seguir siempre_| los pasos que hay que seguir\| o con la mala suerte que::: que el gobierno es:::_|| que la ley de extranjería esta bastante complicada últimamente\| bastante\|*] salvaguarden la imatge de les servidores en tant que justifiquen la seva incapacitat d'actuació davant de la demanda dels usuaris mitjançant un moviment de transferència de responsabilitats.

B. Pel que fa als usuaris

De la mateixa manera que en el cas dels servidors, hi ha una vinculació directa de les estratègies de cortesia emprades pels usuaris amb el rol que aquests desenvolupen en la interacció, és a dir, el de demandants de consell i assessorament.

1. Principis orientats a la imatge dels servidors: el reconeixement de l'autoritat

Abans ja hem parlat dels aspectes més ritualitzats, més normatius i els hem vinculat directament amb la fase prèvia (que previsiblement inclouria una salutació inicial) i la cloenda de la interacció. Pel que fa als aspectes més estratègics, observem que, en general, els recursos emprats pels usuaris són molt més discrets que els dels servidors. A més, també observem una major presència de recursos adreçats a la imatge negativa dels servidors, o directament vinculats amb al paper dels usuaris com a demandants d'informació i, per tant, directament vinculats amb la seva situació baixa en la interacció.

1.1 Principis orientats a la imatge negativa dels servidors

Aquests recursos estan orientats a minimitzar les possibles agressions a la imatge negativa dels servidors, especialment en aquells casos en què els usuaris assumeixen un paper actiu en la recerca d'informació i interpel·len els servidors per demanar un aclariment o una ampliació de la informació rebuda. En aquest sentit, estarien directament relacionats amb els aspectes més *contractuals* de la relació de servei. Així, entre aquests recursos, podem destacar:

a) Els procediments acompanyants

Com ja hem vist en el cas dels servidors, aquests recursos permeten preparar les possibles agressions a la imatge de l'interlocutor.

(a.219)

(34) U: y::: a ver\| a mi **me han dicho** que una reagrupación/\|
{(?) tarda} siete meses/\| para que\| me digan:::/| mm si pueden\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.220)

(104) U: =sí sí= pero no se puede utilizar esta página como dice acá en la {(?) final}_| en la fase última **perdón/** <4> para solicitar XXXX\

(116) S: =**discúlpeme que::**_ = es que justamente mire XXX porque estoy en esto porque el el jefe mío_| de trabajo\

(fragments de l'assessorament del Hussein)

(a.221)

(232) U: **permítame que {(?) deje} esto** <3> eh:: otra otra consulta que tenía\ eh:: con el tema del colegio de las niñas\

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

(a.222)

(62) U1: <3> **e:: a ver le comento algo** e: tengo un hijo/| que es el mayor tiene:: dieciseis años\

(fragment de l'assessorament de la Samar)

b) Els minimitzadors

De la mateixa manera, la utilització de minimitzadors permeten als usuaris reduir la força de l'amenaça a la imatge del servidor.

(a.223)

(90) U: ={(?) **y por ejemplo si yo}**= si a mí no me pagan por nómina\

(fragment assessorament de l'Esther)

(a.224)

(218) U: y para cuando **más o menos** envío de refuerzo una cita/| **más o menos** para poder saber para venir a recoger/

(fragment de l'assessorament del Hussein)

c) Els desactualitzadors

Com hem vist anteriorment, l'ús de desactualitzadors permet posar distància entre el locutor i l'acte amenaçador.

(a.225)

(58) U: =a ver=| yo lo que **quisiera**::_| a ver| tener mis hijos o sea XX-

(106) U: =o sea que= esto nos **quedaría** mejor que nos llega la tarjeta a los dos y los presentar la reagrupación\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.226)

(220) U: pero para una próxima cita me **llamarían**/| o cómo es?| yo **tendría** que venir| a pedir cita\

(fragment de l'assessorament del Hussein)

(a.227)

(142) U: okey\|| bueno y::: qué?| cuándo se lo traigo esto?| el miércoles se lo **tendría** que traer/

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

(a.228)

(56) U1 <3> cómo nos **pudiéramo::s** dar cuenta?| por las noticias únicamente/|| =**o podríamos**=

(57) S: =por las noti=-

(58) U1: **o podríamos o podríamos** =XXX=

(fragment de l'assessorament de la Samar)

d) Els desarmadors

Amb aquestes expressions, els usuaris reconeixen la possible agressió per endavant, amb l'objectiu de minimitzar-la.

(a.229)

(58) U: sí\\| bueno otra cosa\\ me tomé la libertad de_| de pedirle un número porque_| yo he traído los::_| los todos los papeles\\ y::: bueno\\ nada\\ quiero que me:: me oriente bien y:: ya que estoy:: preguntarle las cosas que me quedan y::: tal\\

(59) S: vale pero es que-

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

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

1.2 Principis orientats a la imatge positiva dels servidors

A més dels recursos orientats a mitigar les possibles agressions a la imatge dels servidors (anti-FTA), els usuaris també es veuen implicats en un treball d'afalagament de la imatge dels servidors (FFA). Aquest reconeixement es troba vinculat directament amb l'assumpció per part dels usuaris de la seva situació baixa en la interacció, però al mateix temps representen un recurs molt eficaç per "guanyar-se" els servidors, per aconseguir una major implicació en la resolució de la demanda plantejada. Entre aquests recursos podem observar:

a) El reconeixement de l'autoritat dels servidors

En general, podríem dir que les demandes d'assessorament o les preguntes adreçades als servidors, però també certes formes de deferència en el tracte en relació amb els servidors, suposen un reconeixement de la posició baixa dels usuaris en la relació de servei, però al mateix temps s'han d'entendre com un reforçament de la imatge dels servidors com a posseïdors del coneixement expert.

(a.230)

(74) U: <2> **y cómo se hace eso?**

(98) U: ==**y si y si yo no tengo esto y lo voy a presentar yo\|**
{(?) vengo} y presento el de mi marido/

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

(a.231)

(75) S: la respuesta\

(76) U: {(?) gracias\}

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

(78) U: **bien señor**\

(fragment de l'assessorament del Hussein)

b) Les validacions d'acord i d'iteració (les alorepeticions lèxiques)

En certa mesura, tant les validacions d'acord com les validacions d'iteració (o alorepeticions lèxiques) compleixen una funció afalagadora de la imatge dels servidors en tant que manifesten que la seva aportació és compresa correctament per part dels usuaris. En concret, i pel que fa a les alorepeticions lèxiques, Haverkate (2004) considera que entre les diverses funcions conversacionals que pot desenvolupar aquesta estratègia, destaca la d'expressar l'acord total amb el punt de vista expressat pel locutor. Així, com diu aquest autor,

“el efecto perlocutivo que se pretende suministrar consiste en transmitir una marcada señal de cortesía positiva. Específicamente, la repetición léxica refuerza la imagen positiva del oyente generando la implicatura de que la opinión emitida no podría ser expresada de forma más apropiada.”
(2004: 57)

(a.232)

(79) S: ... o sea de tus hijos\

(80) U: ==**de mis hijos**\

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

(82) U: ==**normales del pasaporte de ellos**\

(83) S: mm/| vale/| entonces\ [SOROLL DE RETOLADOR] aquí\ permiso de residencia o de trabajo y residencia ya renovado\| o sea la la segunda tarjeta\| eh/| en cuando salga\| =a uno de los dos\=

(84) U: =**segunda tarjeta**= cuando salga\

(85) S: mm/|| cartilla de la seguridad social/| de vosotros\| eh/| la tarjetita que tenéis/| vale/|| informe de vida laboral/| sabes lo que es/| lo conoces/ eh/

(86) U: **sí** o sea que que XX se provea de un **informe de vida laboral**

(87) S: ==sí:_| es aquella especie lista que pone todo el tiempo que uno ha trabajado_| eh/| todos los trabajos y todo\| =vale/=

(88) U: =**sí**=

(89) S: que esto lo dan al momento\| eh/|| entonces\| tres últimos recibos de salario/| que son las tres nóminas =de tres meses=-

(90) U: ={(?) y por ejemplo si yo}= si a mí no me pagan por nómina\ qué hago?

(91) S: sí mira\| esto sería de tu marido\| no/| las tres tres nómina- mira pongo aquí- [HO ANOTA EN EL DOCUMENT]

(92) U: ==**las tres últimas nóminas de marido**\

(93) S: sí\| marido\| eh/| de tres meses\|| y entonces lo tuyo sería_| boletines de cotización al régimen de la seguridad social\| o sea los cupones =que se pagan cada mes\=

(94) U: =**los cupones que se paga cada mes**\=

(95) S: sería también_| tres\| eh/

(96) U: **tres**\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

c) Els agraiments

Com ja hem dit, els agraiments representen un element clar de reforçament de la imatge de qui els rep, element que, tanmateix, hauríem de vincular als aspectes més normatius de les estratègies de cortesia.

(a.233)

(120) U: ==vale\| pues **muchas gracias**\

(124) U: ={{(?) sé lo que sea}=\\ vale\\ **muchas =gracias=**\\

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

(a.234)

(73) S: ahora:: ya::: bueno\\ te te doy una copia de de_

(74) U: sí\\

(75) S: la respuesta\\

(76) U: {{(?) **gracias**}}

(230) U: [SORTINT] **gracias**\\ discúlpeme\\ [DIRIGINT-SE A L'INVESTIGADOR] **gracias**\\

(fragments de l'assessorament del Hussein)

(a.235)

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

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

2. Principis orientats en favor de la pròpia imatge: la protecció del caràcter cooperatiu dels usuaris

Tot i que en aquest cas tenen una presència absolutament minoritària, els principis orientats envers la pròpia imatge també són presents en la interacció i venen a complir un paper de protecció de la imatge dels usuaris. Aquests recursos estan orientats a la protecció de la pròpia credibilitat dels usuaris posada en perill per la seva mateixa actuació com a tals, és a dir, pretenen posar de manifest el fet que la seva aportació és de caràcter cooperatiu. En aquest sentit, podem destacar la presència dels següents recursos:

a) El recurs al drama personal

La utilització de la narració dels drames personals representa un dels principals recursos emprats pels usuaris per justificar la seva actuació, especialment quan aquesta és posada en qüestió per part dels servidors. Al mateix temps, aquesta narració dels drames personals també pretén “guanyar-se” els servidors, fer-los més receptius a la demanda dels usuaris, aconseguir una major implicació dels servidors en la resolució de la seva demanda. En aquest sentit, i seguint les paraules de Bastos (1996), la narració dels drames personals estaria directament vinculada als aspectes més socials de la relació de serveis, en el sentit que els plantejava Goffman:

“The narration of personal dramas, as well as the occurrence of small talk, can be analysed as belonging to what Goffman (1992 [1961]) has identified as the social component of service encounters. While telling their stories or discussing personal affairs, participants were not dealing with the exchange information needed to accomplish the task (as in the technical component). They were not dealing as well, directly with the contractual component of the encounter, although the favorable atmosphere created by the occurrence of social conversation facilitates the engagement of the attendant in the interaction.”
(1996:162)

(a.236)

(30) U: =bueno o sea= yo lo que quiero es saber_| **si hay una forma de yo traerme mis hijos:::**

(56) U: sí claro\| **tú te desesperas** entonces dices:_| mi- mira:_| si tú le pagas a un abogado esto_| el abogado mira que son tanto\| sí tenga pero {(?) con tal}\|

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

(a.237)

(156) U: **pero a veces la calle se vuelve estresante no-**

(157) S: ==claro\

(158) U: =XX que::=

(159) S: =es muy duro\| eh/=

(160) U: **te piden los documentos/**

(161) S: es muy duro\|

(162) U: =**{(?) temiendo}**=

(163) S: =la gente:::::= sin papeles es::_<3> lo lo entiende el que lo vive\

(164) U: sí\

(165) S: =más= que nadie\

(166) U: =XX= **sí:: por ejemplo el trabajo no
ya::_|| no te lo quieren dar porque la las leyes están
escritas::_**

(167) S: nada\

(168) U: **XX ya inclusive me dijeron no/| que si no salían los
documentos::_|| =XX me echarían a la calle\=**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

(a.238)

(121) U1: <4> **fijese bien la situación\| yo trabajo de noche\|
porque pues e:: no nos gusta salir e:: a ninguna::_| los
niños por ejemplo los tenemos restringidos para que
salgan a:: a cualquier parte\| pues porque no tienen e::
una seguridad de na cualq- no- tampoco los quieren llevar
así fácil a ninguna excursión porque::_**

(122) S: ==no::_

(123) U1: **algo pasa y::: no/| entonces pues ya ve\| ella también trabaja interna::: o sea trabaja en los quehaceres de la casa y interna y no no salimos**

(fragment de l'assessorament de la Samar)

b) La derivació de responsabilitats

Igual com passava amb els servidors, la derivació de responsabilitats té una funció atenuadora de la força il·locutiva de les demandes dels usuaris. Al mateix temps, també és un element de justificació de la seva presència a l'oficina d'assessorament.

(a.239)

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

(56) U: sí claro\| tú te desesperas entonces dices:_| mi- mira:_| si tú le pagas a un abogado esto_| **el abogado mira que son tanto\| sí tenga pero {(?) con tal}\|**

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

(a.240)

(155) S: esto/| yo creo =que XX=

(156) U: **=a mí me dijo= que era el original del estatuto por eso:::_**

(157) S: ==a ver si:: lo lo han legalizado/

(158) U: sí\| me parece que lo han legalizado\| por eso::: me lo han XXX

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

(a.241)

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

(179) U1: XX [INAUDIBLE PER UN DEFECTE D'ENREGISTRAMENT]

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

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

(182) S: mm\

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

(fragment de l'assessorament de la Samar)

En definitiva, veiem com les estratègies d'imatge dels servidors estan vinculades a la seva funció d'assessors, i la dels usuaris a la seva funció de persones ateses, és a dir, les parts participants en la interacció assumeixen la seva posició en funció del seu rol en aquest determinat context, o millor dit, la posició que ambdues parts assumeixen com a correcta en aquest determinat context i que coprodueixen mútuament de manera cooperativa.

Al mateix temps, també podem observar un tractament diferencial de l'ús d'estratègies de cortesia pel que fa als servidors en funció del gènere: una major tendència a una gestió de l'autoritat menys impositiva, més indirecta per part de les dues servidores que contrasta amb un caràcter més autoritari, més directe, per part dels servidors.

A tall de síntesi, el següent quadre recull les diferents estratègies de cortesia emprades per servidors i usuaris al llarg dels assessoraments. Com en altres ocasions, volem recordar aquí que el pes relatiu de les diferents estratègies varia en funció dels diferents protagonistes en els assessoraments.

		Servidors	Usuaris
Principis orientats cap a l'auditor	Anti FTA	<ul style="list-style-type: none"> • desactualitzadors • procediments acompanyants • minimitzadors • modalitzadors 	<ul style="list-style-type: none"> • desactualitzadors • procediments acompanyants • minimitzadors • desarmadors
	FFA	<ul style="list-style-type: none"> • intensificació interès • inclusió de l'altre • apoderament • agraïments 	<ul style="list-style-type: none"> • reconeixement autoritat • validacions d'acord i d'iteració • agraïments
Principis orientats cap al locutor		<ul style="list-style-type: none"> • derivació de responsabilitats • discurs impersonal • ambigüitat 	<ul style="list-style-type: none"> • recurs al drama personal • derivació responsabilitats

Una aproximació a la regió posterior de l'organització: l'anàlisi dels bastidors

“El context contribueix a la claredat en estar subjecte a la negociació, resposta o rebuig, acceptació de la resposta o renegociació. Aquest procés s'anomena contextualització, i és un dels més importants, si no el més important dels ingredients en la generació verbal de significat. En altres paraules, les interpretacions contextuais són activament senyalitzades i/o usades, i és aquest fet el que les fa més útils en l'anàlisi lingüística, perquè és el que fa que es puguin rastrejar.”

Jeff Verschueren (*Para entender la pragmática*, 1999: 189)

L'objectiu d'aquest apartat és presentar el marc extrasituacional de referència que defineix el context en què es desenvolupen les interaccions entre els servidors del CITE de CCOO de Catalunya i els seus usuaris. Tanmateix, més enllà de dotar-nos dels elements interpretatius necessaris per analitzar el desenvolupament de la interacció entre els dos participants en l'assessorament, aquesta aproximació als bastidors de l'actuació que té lloc entre servidor i usuari també ens permetrà acostar-nos al procés de construcció de la identitat professional del servidor.

I per fer-ho, com hem dit a l'apartat 1.6.2 de la Part I d'aquest treball, en presentar el model teòric emprat a la recerca, analitzarem, en primer lloc,

l'opinió que els servidors tenen de la seva feina, i del marc organitzatiu i administratiu en què s'emmarca, però també la dels responsables de l'organització, que són els que defineixen quines són les normes i directrius que afecten directament el desenvolupament de la tasca dels servidors. D'altra banda, ens fixarem en la visió que els mateixos usuaris tenen de la feina que realitzen els servidors, però també de la seva pròpia imatge com a estrangers.

En segon lloc, en tant que el CITE és una entitat promoguda pel sindicat CCOO de Catalunya, analitzarem l'establiment de la política sindical de CCOO de Catalunya en matèria d'immigració —que va comportar la creació del CITE de CCOO a l'any 1986—, com a resposta a la política d'immigració espanyola, com veurem condicionada pel procés d'incorporació de l'Estat espanyol a la Comunitat Econòmica Europea, i el procés d'adequació interna —ideològica i estructural— de l'organització sindical a la nova realitat sociolaboral definida per la presència creixent de persones d'origen estranger en la nostra societat, moltes d'elles en situació irregular.

I, en tercer lloc, a partir de l'evolució de la política en matèria d'immigració a l'Estat espanyol —i la seva concreció en els procediments de regularització que han de seguir les persones estrangeres— analitzarem com s'ha construït la figura de l'immigrant extracomunitari com a categoria social, i especialment la seva representació social, però també la seva autorepresentació, com a subjecte en situació d'inferioritat legal, justificada per la seva mateixa alteritat.

2.1 Una opinió subjectiva: la veu dels protagonistes

Com ja hem dit, el treball del CITE consisteix en assessorar de manera gratuïta les persones estrangeres sobre els diferents tràmits a què es veuen abocades aquestes persones, ja sigui per regularitzar la seva situació legal a l'Estat espanyol o en tant que estrangers subjectes a les restriccions legals i administratives recollides a la legislació d'estrangeria.

Com veuen els servidors objecte d'aquesta recerca la seva feina? Com es presenten ells mateixos com a servidors? Quina opinió tenen dels seus usuaris? Com entenen la feina dels servidors els responsables de l'organització? Com veuen els usuaris la feina dels servidors? Se senten ben atesos? Com es veuen a ells mateixos en tant que estrangers?... són preguntes que ens poden ajudar a acabar de definir el paper que servidors i usuaris tenen en el marc de les interaccions analitzades. En aquest sentit, les entrevistes realitzades als servidors, però també als responsables sindicals del CITE o als usuaris, ens poden ajudar a definir aquesta visió, eminentment subjectiva, del rol de servidors i usuaris.

És evident que les dades que ens mostren aquestes entrevistes recullen el que servidors, responsables i usuaris diuen que pensen i fan. És la imatge, d'ells mateixos i de la seva feina, que ens volen mostrar. Però, tot i que sigui subjectiva, ens dóna pistes sobre quin és el rol que servidors i usuaris s'atribueixen en el desenvolupament de la relació de servei, quin és el paper que els servidors atribueixen als usuaris, o com els usuaris defineixen el seu rol en la interacció, però també si hi ha tensions en el si de l'organització sobre les diferents maneres d'entendre la feina. En definitiva, ens nodreixen d'un important nombre de dades que podrem confrontar posteriorment amb l'anàlisi empírica de les interaccions, i posar de manifest possibles contradiccions entre el que es diu que es fa i el que realment es fa.

En tot cas, també hem d'assumir que les dades recollides en l'entrevista són quelcom construït durant la interacció entre entrevistador i entrevistat,

amb les seves regles de funcionament i les seves asimetries. Com diu Mondada (1997), tal com es recull en el capítol 2.2.2 de la Part I d'aquest treball, l'entrevista no ens dota tant de dades objectives que podem extrapolar per demostrar un punt de vista sinó d'elements que ens permeten conèixer com l'entrevistador i l'entrevistat construeixen una explicació coherent del món.

Malgrat això, també volem manifestar que l'objectiu dels apartats que segueixen no és realitzar una anàlisi discursiva de les entrevistes, sinó, com hem dit, usar-les per mostrar l'opinió que els servidors, els responsables de l'organització i els usuaris tenen de la relació de servei analitzada.

2.1.1 La percepció dels mateixos servidors sobre la seva feina i l'organització

Els quatre servidors coincideixen en plantejar que l'objectiu central de la seva feina, i per extensió del CITE, és garantir una correcta informació als seus usuaris. Tots els servidors coincideixen en denunciar els plantejaments obscurantistes i de control de la informació que fan certs gabinets d'informació jurídica adreçats a les persones estrangeres com un mecanisme per mantenir la dependència d'aquestes persones i com una manera de garantir una font continuada d'ingressos (que molt sovint es converteixen en veritables pràctiques delictives) i plantegen que el paper del CITE, i en concret la seva feina, és informar la gent com una manera d'apoderar-la: la informació es veu com un dret que dóna autonomia a les persones en el control de la seva vida quotidiana.

Les declaracions de la Samar, que va treballar en una assessoria legal privada abans de formar part de l'equip d'assessors del CITE, posen de manifest aquesta pràctica d'amagar informació d'alguns bufets.

(e.5)

“...quan venien al despatx on estava treballant i diem que no::|| era una altra cosa | era un altre sistema | sempre ha de donar l’esperança a l’usuari | ara no hi ha res però passa la setmana que ve | perquè la visita s’ha s’ha s’haurà de pagar cada vegada que vingui sigui una pregunta sigui uns cinc minuts sigui vint minuts | diran mejor XXX diners que teniu que pagar || al cite passa no sé jo ho explico d’una altra manera | lis dic la veritat lo que n’hi ha | si porten un temps si porten dos anys lis dic val la pena que s’esperin || potser que hi ha una regula- una regularització no ho sabem segur però | el sindicat està::: treballant el tema || a ver si tenim possibilitats però no garanteixo res |...”

(fragment de l’entrevista de la Samar)

Tanmateix, tot i estar d’acord amb aquest principi general, cada servidor ho entén d’una manera un xic diferent: així, l’Ismail es planteja la seva feina com una manera d’ajudar la gent i tendeix a posar-se en el lloc de la persona atesa, fins i tot per sobre dels procediments de funcionament establerts per l’organització.

(e.6)

“...porque el hecho de trabajar en el cite || creo que a veces eh:: es eso de tener amistades | en toda parte ¿no? <2> porque:: mm: cuando tu te esfuerzas para ayudar a una persona sobre todo en regularizarse su situación || esa persona se siente feliz || y y:: y eso o bien o bien alguien que te llama:: cuando recibe una carta te llama mm:: y te dice| escucha:: estoy muy contento | he recibido mi carta XXX comparte la alegría ¿no? y eso es lo que nos me anima me

anima pero | en:: en el fondo pues el trabajo es | muy costoso...”.

(fragment de l’entrevista de l’Ismail)

En canvi, en Hussein opta per una visió més “educadora i institucional”: la funció de l’assessoria és informar però també educar les persones usuàries sobre les normes de funcionament dels procediments administratius a l’Estat espanyol i sobre les mateixes normes d’accés al servei d’assessorament.

(e.7)

“...hem de [TUS] ajudar aquesta persona | a entendre com funciona l’administració a aquest país com funciona tot no solament l’administració les relacions | de les persones amb l’entorn <3> que s’ha de:: de de de d’utilitzar els mecanismes d’una forma adequada:: | ha:::: ha d’anar a l’ajuntament a utilitzar els serveis de l’ajuntament | ha respectar els els els els els mecanismes que hi ha a aquest país || de dret de::::: a la infància de dret al:::: a la muller dret als:: de tothom del veí de l’escala de l’escola mm si aquí mmm e::::nsemyem | al desordre i a l’anarquia | no fem res pa pa pa ajudar-los...”.

(fragment de l’entrevista del Hussein)

Entre aquestes dues visions extremes, les dues assessores opten per unes posicions més equilibrades entre una i altra postura: per a elles l’objectiu és informar però hi ha unes normes i procediments que cal conèixer i aplicar per desenvolupar la feina de manera correcta i per garantir l’adequada comprensió.

(e.8)

“...la meva feina diària es que m’ha ving- que em- que m’ha venen els usuaris | les dono la informació necessària | m:: la majoria de les preguntes que em fan:: com està la llei de

d'estrangeria actualment || lis dono la informació | [...] llavors e:: les explico com a:: com està la llei actualme::nt | i les possibilitats que tenen || jo me agafo la informació que tenen ello- que te:: que tenen ells | e::l temps que porte::n | si tenen familiars a::: aquí legalitzats | si treballen si no treballen | si tenen fills nascuts aquí o no:: | tota la informació que necessito per donar-li la informació correcta no? || i llavors es pot fe:::r algo pues ja li demano la la documentació que necessito| XXX [EXPIRACIÓ] i::: i després quan porten XX fes el tràmit i fes el final no? <2> això és lo que:: lo que he fet normalment | i si em vénen per un asunto que no sigui d'estrangeria pues le:: les derivo amb una altra persona un asistente social | o si és de la vivienda pues | o cas de sindicat ...”.

(fragment de l'entrevista de la Samar)

Un element que crida l'atenció en la visió que tenen els servidors de la seva feina és que en general tots coincideixen en destacar el seu caràcter sindical, tot i que no tots ho fan amb el mateix èmfasi i implicació. Altre cop observem una diferència entre els plantejaments dels servidors vinculat al gènere: els dos servidors homes consideren un element central de la seva feina informar els usuaris sobre el sindicat i el paper del sindicalisme a Catalunya, mentre que les dues servidores veuen la informació sindical com un element complementari de la seva tasca. Els fragments següents posen de manifest les dues posicions:

(e.9)

“...yo creo que el cite eh:: eh:: al par XXX bueno de ser una oficina de asesoramiento | a parte de hacer asesoramiento al inmigrante || pero también es eh:: es || es una oficina que da a conocer | a los inmigrantes eh:: el sindicalismo | porque muchos que vienen aquí que en su país ni siquiera saben lo que es un sindicato || y entonces eh:: no solamente aquí damos atención amplia al al inmigrante pero también es una

oficina que eh:: que permite la:: la la la introducción de de de otro nacionalidades en en pues en el mundo sindical ¿no?”

(fragment de l'entrevista de l'Ismail)

(e.10)

“...[el cite pues:::] com el seu nom diu [RIU] | o sigui és bàsicament pues una sèrie d'oficines d'atenció a l'immigrant || i sobretot d'informació| no?| bàsicament d'informació || de tot lo que es refereix als tràmits | dels estrangers | eh?| tot lo que és | tràmitació de permisos de treball | residència | reagrupament familiar | renovacions || sobretot informació i també:: || mm a part tramitació || quan és el cas | i també pues || mm i molt important pues informació sobre lo que és el sindicat:::t mm temes sindicals...”

(fragment de l'entrevista de l'Esther)

Tanmateix, aquestes declaracions sobre el paper sindical de la tasca dels servidors no sempre tenen una plasmació directa en el desenvolupament quotidià de la feina dels servidors, ja que, com hem vist durant el treball de camp, molt sovint la informació sobre el sindicat no és plantejada a l'usuari al llarg de la interacció. Cal tenir en compte que, com ja hem dit, la percepció que els servidors tenen de l'investigador com un auditor de la seva feina por influir en les seves respostes per adequar-les a les directrius que han rebut de la direcció.

Un element important en relació amb aquest darrer punt és la dificultat dels usuaris de vincular les oficines del CITE a una organització sindical, especialment si aquestes oficines és troben ubicades en un local municipal o d'altra organisme públic. Tots quatre servidors coincideixen en el desconeixement per part dels usuaris de la vinculació sindical de les oficines del CITE, que són enteses com una dependència més de l'administració.

(e.11)

“...la majoria són els amics | allà:: a l’ajuntament hi ha una persona que que t’ho arregla tot i que et fa tot | i i:: vénen amb una esperança de que ho arreglem nosaltres mateixos | que som un- que som l’administració || pues a vegades mm s’ha d’explicar què som i què fem i per què estem allà || que som els del sindicat | som:: assessors | donem la informació i fem tramitació | facilitem el trajecte de:: la tramitació de papers d’estrangeria || i estem ubicats a l’ajuntament perquè és un servei que està:: finançat per l’ajuntament | a vegades és XXX a vegades:: estem ubicats aquí però és- és un::és un servei del sindicat | la majoria no ho saben eh?”.

(fragment de l’entrevista de la Samar)

És evident que el fet que les oficines del CITE es trobin ubicades fora dels locals del sindicat —com és el cas en els assessoraments analitzats en aquesta recerca— pot incrementar la dificultat dels servidors per informar sobre el paper del sindicat, cosa que no passa en cas contrari, ja que, com diu l’Esther:

(e.12)

“...que el cite allà està a dintre del sindicat || o a vegades he fet suplències a altres oficines | no? | llavors | es nota molt o sigui quan l’oficina està a dintre del sindicat | la gent ja sap que entra dintre de comissions obreres | no?”.

(fragment de l’entrevista de l’Esther)

El següent fragment de l’entrevista del Hussein, a més, introdueix un altre element a tenir en compte pel que fa al rol que els usuaris atribueixen als servidors, és a dir, la seva vinculació amb l’administració pública en tant que les funcions que realitzen són pròpies del personal de l’administració.

(e.13)

“...no no no le tenen molt molt clar perquè perquè::: no és per per la la únicament perquè::: estem entrant a un conveni amb l’ajuntament no? <2> perquè al seu país | la majoria de la immigració || la gent que té | capacitat de intervenir en temes | de documentació <2> és gent que perteny al govern [SONA EL TELEFON] i no pots convence’l del contrari...”

(fragment de l’entrevista del Hussein)

D’altra banda, s’ha de considerar el paper que té la mateixa recerca en la imatge que els servidors volen transmetre d’ells mateixos i de la seva feina a l’investigador, que, com ja hem dit en diverses ocasions, és considerat, en certa mesura, un element de control de la seva tasca, un auditor enviat per la direcció a avaluar la seva perícia professional, com deixa molt clar la Samar:

(e.14)

“...a la la la la vegada he pensat jo | ostres | si el carles ha vingut aquí per per per veure com dono la informació potser | com com treballa com i i no ho he fet com ho tenia que fer no? | i::: i a més a més m’he quedat una mica preocupada”

(fragment de l’entrevista de la Samar)

En general, els quatre servidors consideren que no tenen dificultats de comunicació o de relació amb els seus usuaris en funció de les seves respectives nacionalitats, tot i que a vegades es contradiuen fent valoracions estereotipades sobre el comportament de determinats col·lectius, especialment els dos servidors homes.

(e.15)

“...los magrebí también algunas veces | con los magrebí:: ¿eh?:: | parece que hay una desconfianza en algunas cosas ¿no? pero::: eh: sí | algunas veces he encontrado::: personas

del magreb como marruecos que eh:: | le:: le dices una cosa y insiste en su postura ¿no? <2> también existe | pero muy pocas veces pero sí [...] porque piensan que a veces lo que tú estás diciendo tú estás equivocado | y ello él tiene razón <3> en algunas cosas y eso dificulta a veces la comunicación | dificulta la comunicación en el sentido de que || tú te quedas como el que no sabe <2> y él es el que sabe ¿no? <2> hay a veces po pues he encontrado casos de esos | entonces acabo diciendo pero || si sabes más | porque ha venido aquí...”.

(fragment de l'entrevista de l'Ismail)

Tanmateix, tots quatre coincideixen en afirmar que, per nacionalitats, els argentins són els que generen més problemes, tot i que ho vinculen més a aspectes relacionats amb l'estatus social que no pas a aspectes culturals o de procedència.

(e.16)

“...ahir ahir mateix m'ha passat amb dos usuaris argentins || amb el cinquanta per cent diria jo | i els dit amb el dia:: el dia vint-i-vuit ja tenim hora | teniu que passar el dia setze per l'oficina | i amb el- i llavors això i això | ya pero yo tinc també hora com ve- com he vist que que no em trucaves [...] però crec que ho explico | eh? | jo mm jo sempre mm- agafo el passaport demano dia i hora por- només quinze die- quinze dies abans et truco || em donaran d'aquí tres mesos o dos mesos no ho sé | és una::|| és un país que la gent està no sé amb una altra cultura | també tenen possibilitats de fer-ho ells sols i fan | no? || i amb::: la resta dels països no | cap problema\...”.

(fragment de l'entrevista de la Samar)

(e.17)

“...en todo lo que:: yo tengo como:: como nacionalidades <2> donde he encontrado:: dificultades:: es con los argentinos [...] <2> pero el resto ¿no?| los argentinos:: eh:: no se no se si es || algunos ¿eh?| no: todos pero he encon- los casos concretos que he encontrado || eh:: a veces eh:: hay gente que cuando llegan vienen con una:: || como un como una prepotencia ¿no?| como como como diciendo:: pues: eh:: manifiestan como si sa- supieran más que yo ¿no?| no sé si es por mi color o lo que sea ¿no? | pero la dificultad que he tenido con porque el resto no | vienen con toda educación | la mayor parte vienen con toda educación || excepto algunos pero de nacionalidad argentina...”.

(fragment de l'entrevista de l'Ismaïl)

(e.18)

“...els rics [argentins de] buenos aires | de buenos aires de buenos aires || ara quan tu vas a un argentí || de cincuenta kilòmetros quinientos kilòmetros de de de la capital es otra cosa || és és gent molt agradable | molt educats || molta maca i senzills || ah:: {(?) bueno} un argentí de buenos aires <2> {(?) duro}...”.

(fragment de l'entrevista del Hussein)

Aquí també s'observa una diferència entre els plantejaments dels servidors homes en relació amb el de les dones. Com ja hem dit, els plantejaments més estereotipats pel que fa als diferents orígens es presenten de manera més clara entre els primers que no pas entre les segones, que o bé gairebé no hi fan referència i plantegen que els problemes es donen amb persones i no estan vinculats amb orígens determinats, o bé introdueixen una certa autocrítica a l'hora de valorar la seva responsabilitat en les dificultats de comunicació.

(e.19)

“...entre col·lectius:: no | o sigui potser al principi de treballar aquí | pues sí que tens tens com una mena de:: d'estereotips fixats | no? | que penses pues | els argentins són d'aquesta manera i els marroquins són tal | però a medida que vas tractant | moltíssima gent || veus que hi ha de tot a tot arreu | [...] o sigui cada- dintre de cada col·lectiu | pues hi ha persones pues:: que:: ho entenen tot a la primera | i d'altres que no:: | i el que no entén res del que li di::us | no o sigui és és per persona | jo no no trobo diferència entre:: per ser d'uns països o d'altres::...”.

(fragment de l'entrevista de l'Esther)

Així, aquest darrer fragment posa sobre la taula un element central que defineix la relació entre usuaris i servidors: el caràcter excepcional de la interacció per als primers i el caràcter rutinari per als segons. Aquest és un element central de la competència contractual atribuïda per Goffman al servidor, en tant que suposa posar en qüestió, com hem vist en parlar de la dimensió temàtica, tota suposició, tota informació donada per sabuda... el que Ciccourel va anomenar *regla de l'etcètera*. Així, per a l'Esther, les dificultats de comunicació es poden deure tant a dificultats de comprensió dels usuaris com al fet que els servidors puguin donar per suposat que els usuaris ja els entenen.

(e.20)

“...mm | jo:: bueno | suposo que clar | per nosaltres són temes que com que els | tenim pues cada dia [...] ja és com si ens ho sabem de memòria| no?| però a vegades clar et poses a explicar una cosa que per aquella persona | és nova || i clar pues no no ho capta tan ràpidament | com nosaltres que ja::: ho tenim pues per la mà | no? | i llavors pues m::: més que dificultats és qüestió pues de:: repetir | no? || [...] però: | coses així de de comprensió | ja no per li- l'idioma | no? | sinó per::

mm no sé | perquè jo entenc que és això | no? | que per a ells és un tema nou | que no coneixen:: | <2> i se'ls ha pues de fer entendre d'una manera:: | pues així a poc a poc i::...”.

(fragment de l'entrevista de l'Esther)

D'alguna manera, el caràcter rutinari de la feina que fan els servidors, que d'entrada pot ser entès com un recurs que els permet desenvolupar-la amb més seguretat esdevé un dels principals obstacles en l'assoliment d'una adequada comprensió de les seves explicacions, és a dir, el principal recurs tècnic de què disposen també pot ser el principal impediment per prestar un bon servei. A més, a aquestes possibles dificultats de caire *professional* vinculades al caràcter rutinari de la seva tasca, cal sumar-hi les dificultats de caràcter *interaccional* que comporta la diferència de perspectives d'usuaris i servidors: molt sovint els primers no se senten ben tractats pels segons perquè no perceben un especial interès dels servidors en el seu cas, que no hem d'oblidar és un cas més entre els molts que tracta el servidor; o també molts usuaris se senten ofesos quan el servidor que els porta el seu cas no els reconeix pel carrer o no els recorda quan tornen a l'oficina després d'un temps amb una nova consulta.

(e.21)

“...sí eso incluso hasta la calle igual hasta la calle e:: la gente que vienen aquí:: que ya me conocen por aquí | porque son de mataró o porque me- estando en otro lado me han- han venido a visitarme || e:: por la calle cuando nos encontramos a veces yo no sé quien es ¿no? | pero:: me:: da la sensación | yo siempre insi- | cuando la persona si- | veo que que que me conoce porque pronuncia mi nombre pues insinuo como si la conociera ¿no? | para no enfadarla | pero eso son muchos casos y la gente piensa que al estar aquí pues e:: evidentemente el caso de uno:: | ello son saben que los casos pueden ser similares | yo encuentro un caso de una pero yo puedo encontrar pues un montón de veces al año eso e:: |

hace que quizás por la visión por la vista pues reconozca a alguien | pero en el fon- fondo no puedes saber quien es mm::: | o bien la que llaman por teléfono y me dicen | te acuerdas y eso y tal | pues::: un día vine y me hiciste esto || digo pues no me acuerdo quien || o bien alguien que llama y dice:: e::: e::: te acuerdas de aquello que me hiciste y yo pues no me acuerdo de nada de lo que te hecho cosa de este tipo ¿no?| y esto:: e::: hay muchas persona que se enfadan por esto | que piensas que::: que quizás has tomado su caso a la ligera y que || no lo has cogido con mucho interés | por eso ha olvidado pero <3> eso en atencion al público e::: pues siempre lo hemos- lo he lo he encontrado || cuando realmente incluso hay alguien que tú realmente has cogido el el el problema XXX suyo | a pecho como cualquier otro | problema | pero como tiene diez o quince casos similares || están en el mismo paquete | uno de ellos te llama || tú no te acuerdas realmente de esa persona pero son uno de los casos de los quince casos que que ha cogido || como casos e::: muy difícil la cogido la cogido con con mucho interés en solucionarlo ¿no? | pero esa persona en el momento que tú le dices que no te acuerdas de de ella pues piensa que su caso ya lo::: lo has tomado como si fuera <2> algo ligero que que no estás preocu- preocupando por eso ¿no?''.

(fragment de l'entrevista de l'Ismail)

En general, els servidors homes, que manifesten amb rotunditat la seva voluntat i dedicació per fer-se entendre, atribueixen les dificultats de comunicació a preconcepcions dels usuaris sobre el funcionament dels procediments administratius a l'àmbit espanyol motivades per pràctiques habituals en els països d'origen, a actituds personals dels usuaris sovint vinculades a nivells formatius baixos o excessivament alts, i en menor mesura a dificultats comunicatives per la inexistència o per un coneixement deficient d'una llengua de comunicació comuna.

En aquest sentit, les declaracions del Hussein ens mostren tot un reguitzell d'arguments vinculats a les dificultats que comporta la seva feina, que són atribuïdes a la inexperiència o la mala fe dels usuaris.

(e.22)

“...altres vegades no responen al al a lo:: al::: mecanisme de funcionament de l'assessoria mateixa || es seuen i ens miren <2> què? | què necessita? | en qué podem ajudar-lo? | ah? || ah no a mi m'han dit de venir aquí | a:: estic aquí | [EXHALACIÓ] <3> a ver | la gent que ve aquí XX no? | tens que fer una mica:: de curset de || si no tens res que fer aquí pues no no no fa falta venir | no? | no no és que l'assistent social m'ha dit <2> la gent le cuesta le cuesta explicarse || tota no però::: | una majoria || la gent no et dóna tota la informació <2> | et cansa <2> et trituren || tens tu que anar a buscar la informació | o sigui || {[ESTRAFENT LA VEU] ah és que jo vull:: || tenir un permís de treball} || de qué país? | de ecuador | i que més tens? {[ESTRAFENT LA VEU] hay no nada este un pasaporte}\ bueno | a ver {[AMB CANTARELLA] ara està tancat el règim general no es pot fer res no sé què no se quantos} | cuando tu terminas la sesió || entonces la persona et dic || és que || {[ESTRAFENT LA VEU] la meva dona té permís de treball} | per què no m'ho dius al principi tu? <3> ara lo que t'he explicat no té sentit <2> si la situación teva no és aquesta que m'has dit al principi | la situación teva me l'expliques al final de la mig hora <2> hi ha gent que lo fa perquè::: li falta::: {(?) esta} | no se comunican | no no et deixen comunicar || o perquè || volen || ho fan exprés e:: així [...] per <2> agafar altres informacions que XX que no tenen res a veure amb la seva | situació || informacions || relacionades amb el seu amic del treball | i que no tenen temps de venir pedir agafar una cita | i ell fa de de de XX de de listo | no? <2> hi ha aquestes dos coses | o perquè || realment

|| és difícil comunicar | o perquè és artificial i: i i i i buscada | no mm [...] et forcen:: et fan::: cara de pena | hi ha gent que plora | hi ha gent que t'ofereix diners <2> gent que tracta de de de || tracte de de | com es diu això? | seduir-te | no? <3> i si no:: <2> aconseguen això <2> es cabregen i::: utilitzen un altre pe:: me- mecanisme | que és agredir-te | no? <2> que que {[ESTRAFENT LA VEU] ai jo es que::: jo he agafat aquesta cita pensant que m'ajudaran aquí} | eh? | això després de mitja hora de de treball amb ell || {[ESTRAFENT LA VEU] ai jo XXX pensant que:: | m'han dit que m'ajudaran aquí || ah | i usted no pots ajudar-me] [EXPIRACIÓ] <3> després de mitja hora de treball | d'assessoria | d'escoltar XX [<2>S'ACLARA LA VEU] no és:: [S'ACLARA LA VEU] hi ha hi ha hi ha gent que li expliques i queda clar...".

(fragment de l'entrevista del Hussein)

És important destacar que aquestes dificultats de comunicació, que molt sovint es posen de manifest pel que els servidors consideren com a reiteracions dels usuaris sobre els temes ja explicats o excessives demandes d'aclariment, es perceben en termes de pressió per part dels usuaris i es veuen com un qüestionament directe de l'autoritat dels servidors, o s'atribueixen a estratègies d'aquests mateixos usuaris per aconseguir forçar una major implicació dels servidors en la resolució de la seva demanda, cosa que, de fet, també representa una posada en qüestió de la professionalitat dels servidors. Per contra, les adequacions al rol, que molt sovint es vinculen amb "la bona educació dels usuaris", "el saber estar en el lloc que els correspon..." es valoren com un element que facilita la comprensió i el desenvolupament de l'assessorament. És a dir, en la relació que s'estableix entre servidor i usuari els rols que corresponen a cadascuna de les parts estant repartits per endavant i les sortides de guió no sempre són ben rebudes, especialment quan qui improvisa és qui ocupa la situació baixa.

(e.23)

“...eh:: a veces eh:: hay gente que cuando llegan vienen con una:: || como un como una prepotencia ¿no? | como como como diciendo::: pues: eh:: manifiestan como si sa- supieran más que yo ¿no? | no sé si es por mi color o lo que sea ¿no? | pero la dificultad que he tenido con- porque el resto no | vienen con toda educación | la mayor parte vienen con toda educación || excepto algunos pero de nacionalidad argentina...”

(fragment de l’entrevista de l’Ismail)

(e.24)

“...de de formació | sí sí | no no país d’origen no || tu trobes un pakistani que entén molt bé || i que::: que que et dóna les gràcies tranquil·lament || com et contres [trobes] amb una persona argentina || que que és un metge i que port actituds prepotent || pues et manda a freir patates | després de de passar-te amb ell | trenta minuts i::: passar temps dels altres amb ell i donar-li | més que ningú |...”

(fragment de l’entrevista del Hussein)

D’altra banda, no voldríem deixar d’esmentar que en les converses amb els servidors, com també s’evidencia en els fragments que acaben de llegir, apareixen alguns elements que caldria analitzar de manera més detallada i que estarien vinculats a possibles hàbits comunicatius divergents de base cultural que afectarien el desenvolupament de les interaccions, però especialment que podrien suposar l’atribució d’actituds negatives a determinats col·lectius. En tant que ens trobem en una relació que hem vist que es caracteritza pel seu caràcter asimètric, aquestes divergències podrien acabar afectant la part més feble de la interacció, en aquest cas els usuaris. Algunes d’aquestes divergències comunicatives estarien vinculades a diferències lèxiques entre l’espanyol peninsular i el parlat a diferents països

de Llatinoamèrica, però també a divergències en les estratègies de cortesia, les argumentacions discursives... sense oblidar els aspectes no verbals i paraverbals de la comunicació, com ara les pauses, les entonacions, la mirada...

(e.25)

“...a veces me ha costado mucho más explicar una cosa a una persona de américa latina || que una persona mm:: por ejemplo subsahariana o magrebí || al hablar castellano directamente como yo parece que:: hacen preguntas a veces te hacen mm:: | giran en la en la misma cosa varias veces para que entiendan | no se a que venido eso pero...”.

“...ellos siempre hacen mucha vuelta y:: yo no sé si es e::mmm porque e e el español del de sudamerica y el el español de aquí también hay un- hay una gran diferencia en cuanto a términos | en diálogos en conversaciones e:::: quizás aquí:: e:: considero también que <2> la vuelta que uno de america latina || mm::: hace para llegar a una cosa | el español de aquí e:::: si se tiene que medir | el español de da de aquí no hace la mitad <2> corta y va casi casi muy más cerca al grano que aquella aquella persona...”.

“...sí eso quizás debido a que:::: yo estoy acostumbrado entonces al ver que esa persona te trata de tú pues mira e::: lo mejor que intento es responder esa consideración que esa persona tenía hacia mí ¿no? | pero:: m:::: yo soy una persona que quizás cuando me dices u- usted m:::: dentro de mí | tengo la sensación de que::: || bueno no me gusta de todo | no me gusta de todo e:: | pero claro e:::: a cada uno que viene pue:::s si esta persona mm::: e:::: le gusta decir usted pues e::: no le puedo decir nada ¿no? | pero la que- la persona que vienen varias veces que ya tiene un poco costumbre a mí un poco de amistad de esa con esa persona ya le digo que no

que no no me puede decir tú tú | pero claro e- esa costumbre de no considerar esto como <2> de no gustar mucho de que me digan tú hace que yo estoy acostumbrado a decir no | usted | me gusta decirlos || tú | por esto a veces me equivoco¹ ...”.

(fragments de l'entrevista de l'Ismail)

D'altra banda, i pel que fa a les normes internes establertes per la direcció del CITE per al funcionament de les oficines d'assessorament, les declaracions dels servidors posen de manifest l'existència de diferents maneres d'entendre l'atenció, —com ja hem vist al principi d'aquest apartat— que van des d'un plantejament més centrat en els usuaris, que posa l'èmfasi en donar resposta a les seves demandes per sobre dels requeriments normatius i institucionals de l'organització, a un altre més centrat en el bon funcionament del servei i en l'aplicació estricta dels procediments establerts.

Entre les dues postures extremes, personificades en aquest cas per l'Ismail en el primer cas, i pel Hussein, en el segon, la postura de les dues servidores es trobaria en un terme mitjà, que es definiria per la necessitat d'aplicar criteris però amb flexibilitat: el *sentit comú* esdevé el recurs a tenir en compte, el que permet compaginar una normativa imposada per la direcció que sovint es veu aliena a la realitat que viuen els servidors.

(e.26)

“...porque en el cite eh:: realmente nosotros como trabajamos de asesores del cite | hacemos sobreesfuerzo || evidentemente esto:: eh:: a nivel:: eh:: las recomendaciones sobre todo que tenemos nosotros como asesores | es eh::

¹ En aquest cas, s'observa una clara diferència cultural en els tractaments de cortesia entre el servidor (nascut a la Cassamance (Senegal) i de llengua familiar diola) i l'usuari (d'origen xilè), com el mateix Ismail ens va exposar: “...*si hay otra manera de de- | de demostrar respeto pero | el usted y tú en mi lengua pues:: e::: no existe usted [...] no existe | =e:::== es tú y ya está || pero claro cuando tú te diriges a una persona con mucho respeto e:: la manera la forma y la manera de de de hablar es diferente...*”

sindica- sindicalizar el cite ¿no? | sindicalizar el cite es sobre todo | hacer más tarea sindicales que como como como eh eh que dedicarnos como asesores así como:: gestores ¿no? <2> pero esto es evidente que || estas dos percep- percepciones m:: eh: hay quienes de nosotros la la ap- las aplican <2> pero hay quien no porqué no puedes | porque éticamente o moralmente no:: no te permite hacer eso | sobre todo yo | eh:: la gente que viene con cita | esta bien:: | pero hay mucha gente que no viene con cita <2> y:: | y eso pues::: eh: de paternalismo como has dicho es cierto porque | estas personas que vienen vienen con una preocupación || es difícil si las citas son de un mes || de espera es difícil que esa persona que viene con una pre- preocupación | que tu ves realmente | que eso le preocupa mucho y decirle mira m:: tienes que ir a coger cita | evidentemente lo hacemos cuando no son urgencias ¿no? | yo lo hago cuando no son urgencias | pero hay casos que realmente pues no puedes no puedes obligar a la persona de coger una cita y eso se entiende ahí como paternalismo ¿no? | pero pero yo creo que es es eh:: estar en la piel de una persona que a veces nos lleva a hacer esto...”.

(fragment de l'entrevista de l'Ismail)

(e.27)

“...hi ha molt paternalisme <3> és que anam anem d'un extrem a l'altre | o hi ha gent que::: això que::: no? | e::: de què no tenen molta sensibilització amb la immigració o passen a tenir <2> una mica d'excés de paternalisme d'aquest <2> a::: hem d'atendre aquest aquest senyor perquè té problemes | po po sí:: tothom té problemes <2> i el catalans també tenen problemes <2> i se::: i::: un catalán ve al metge i té que esperar sis mesos espera sis mesos <3> pa:: algo que és molt greu || més greu que els papers | una operació:: una cita amb

federació d'hostaleria si vol <2> parlar amb l'assessor i::: a l'otegé si va a buscar treball...".

(fragment de l'entrevista del Hussein)

(e.28)

"...a veure que jo crec que::: que hauria de ser || segons cada cas però::: | com un terme mig | no? | que no es pot ser | ni absolutament quadriculat | de hores i minuts i tantes persones | i ser absolutament estricte| ni tampoc es pot ser pues de tal manera que | bueno que entri totho::m i que atendre a totho::m i que estaré aquí totes les hores que facin falta:: <2> que::: que ni en una banda ni d'altra | o sigui que que s'ha de:: tenir com un terme mig | o sigui si que s'ha de ha d'haver-hi | pues uns criteris no? | o sigui unes hores unes paute::s | un determinat número de persones | però que això pues s'ha de mirar de ser una mica flexible no? | dintre de respectar-ho || però que no sigui rígid || ...".

(fragment de l'entrevista de l'Esther)

Les diferents visions plantejades pels servidors pel que fa a la seva feina també tenen el seu reflex en la manera com es desenvolupa la interacció amb els usuaris. Així, si tenim en compte aspectes com ara el recurs al drama social com una estratègia dels usuaris, com ja hem vist, per guanyar-se els servidors, observem que els plantejaments dels servidors en relació amb aquest fet estan directament vinculats a la seva manera d'entendre la seva posició en la interacció: així, en un extrem trobaríem la postura de control estricte del Hussein:

(e.29)

“...la asesoría la controlo yo que sóc el professional i jo tinc que dirigir <3> la:: el treball i l’assessoria <1> tinc que s:: que demanar-li a la persona <3> que m’expressi exactament el que vol <2> i jo li dono la resposta la explicació <3> i no el deixo jo que m’expliqui la seva tieta la abuela...”

(fragment de l’entrevista del Hussein)

A l’altre extrem, trobaríem la de l’Ismail, amb un control molt més lax de la interacció i que deixa parlar l’usuari: [*...a veces no no corto la palabra a la persona por por por por educación...*]. I entre les dues postures, tal com dèiem en parlar de les diferents concepcions dels servidors pel que fa al seu paper en la interacció, les dues assessores ocuparien una posició més centrada, en què es permet a l’usuari un cert marge d’autonomia en el desenvolupament de la conversa social, però fins a un cert punt, com diu l’Esther:

(e.30)

“...la gent pues busca com confesa::r-se | o:: que és com el lloc per:: per poder descarregar una mica:: || pues pues no? <2> i inclús:: mmm moltes vegades pues t’expliquen coses d’altres temes | que no tenen res que veure ni amb papers ni amb re::s <1> i jo pues bueno | deixo:: pues una mica no? | pues || trobo que que està bé no? | que no no tallar-lo no dir-li: es que esto no: me interesa para nada no? [...] pues | vale pues una mica però:: fins un punt en què:: clar | no pots deixar que que s’allarguin i que s’enrotllin...”

(fragment de l’entrevista de l’Esther)

Però també, aquests diferents plantejaments de com entendre la feina dels servidors posen de manifest l’existència de postures crítiques en relació amb la de la direcció del CITE.

(e.31)

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

(fragment de l'entrevista de l'Esther)

(e.32)

“...yo creo que la dirección los de la dirección no lo entienden eh:: | dirección como no están frente al público no lo entienden eh::: <4> porque tampoco no tenemos eh:: tenemos exceso de trabajo como para dedicarnos realmente a la parte sindical mm:: | y tampoco ellos que están que no están | enfrente del público | no entienden que:: que lo que hacemos no es realmente paternalismo no pero sino pues estar en la silla de las personas | que tiene el problema || evidentemente quizás al decir esto | viene a reforzar eso de paternalismo pero nosotros no no yo por ejemplo no pretendo ser el:: <3> el XXX de los de resol- para resolver todos los problemas de aquellas personas que vienen aquí | pero por lo menos pues lo conocer intento lo conocer los problemas que tienen y intentar re-resolverlos...”

(fragment de l'entrevista de l'Ismail)

Un altre element que delata aquesta visió crítica, o si més no discordant, amb els criteris emanats per la direcció del CITE sobre la tasca a desenvolupar pels servidors en les diferents oficines és la seva actitud en

relació amb la fitxa estadística que han d'emplenar amb les dades personals dels usuaris que atenen, que representa un dels mecanismes de justificació de la seva feina, i de justificació de la feina del CITE davant de les diferents institucions que li donen suport i del mateix sindicat.

Aquesta visió més o menys crítica també estaria vinculada a les diferents maneres d'entendre la feina dels servidors que hem vist més amunt. Per als servidors més crítics amb les normes de la direcció i més proclius a posar-se en el lloc de l'usuari, aquesta fitxa representa una agressió a la intimitat dels usuaris i acaba per dificultar la seva feina.

(e.33)

“...imagina la pe- la persona que llega y va haciendo todas las preguntas esas || e::: al final pues se siente como:: como:: como:: la estas fichando | sobre todo las que no tienen papeles <2> pues piensan de otra manera | que esa persona me está cogiendo la ficha para:: para:: para complicarme la la vida | no te lo dicen pero da la sensación de que de que XXX | y en un principio en los primeros años lo que yo hacía era esto | e:: intentar de calmar la persona | le dije la ficha esa no es para otra cosa es para mi::: | para poder contabilizar al final del año | hacer una memoria y saber que que que personas han entrado aquí | cuáles son los problemas todo esto | pero al final pues esa canción ya lo ya la dejé y solo cojo lo más fácil...”

(fragment de l'entrevista de l'Ismail)

A l'altre extrem del ventall, per al Hussein emplenar la fitxa no representa un problema gaire important, especialment des del moment que es pot fer directament a l'ordinador i no en una fitxa de paper com es feia fins fa no gaire temps.

(e.34)

*“...amb la màquina menys XXX amb el paper sí que tenem:: ||
què què pa què això i::: què què què fas amb això | això és per
mi no sé què || i quan s’acaba l’assessoria pregunten e:::.....
hi da:::..... agafar aquest paper amb mi o què? | o es queda
aquí no? XXX no no::: no expliques que eixo és para una
estadística::: i || pos perque ahora amb la màquina no::: [...] no
es sorprenen perquè || allà on van:: | a tot arreu::: l’ajuntament
empadronament a::: a:::..... sanita:::t || hi ha una màquina i la
persona fa clic clic clic i ja està || o sigui que [RIU] [...] amb
paper perquè::: pa::: ells al seu país::: el paper i el boli::: és
cosa de::: el poder no? || del poder repressiu m::: jo que
sé..”..*

(fragment de l’entrevista del Hussein)

I a les posicions més centrades hi trobaríem l’Esther, que sí bé reconeix que no entén la importància de fer determinades preguntes² considera que la fitxa no representa cap maldecap per a la seva feina, sinó que fins i tot, n’és un bon recurs.

(e.35)

*“...mmm sí sí | no en general || m- la fitxa va bé perquè | moltes
vegades | quan l’acabes d’omplir | pues ja tens l’esquema de
la situació de la persona no? | o sigui ja saps || molt d’ella no? |
pues si té permís si no té si té familiars aquí | si treballa si no
treballa llavors moltes vegades pràcticament || ja saps lo que li*

² Fins al punt que, parlant d’una versió anterior de la fitxa estadística, l’Esther declara que hi havia preguntes que no les feia: “jo això ho dic | o sigui més igual que quedi grabat però [RIU] jo no la preguntava aquesta part | perquè és que no::: || inclús de la part mm de l’altra | inclús hi han preguntes | que tampoc és que siguin molt importants | no? | per lo que nosaltres fem...”.

És important destacar el comentari que fa sobre l’enregistrament que reforçaria una certa visió de control de la servidora en relació amb la recerca.

has de dir ja no cal que li facis més preguntes no? | si amb això sí que ens ajuda a:: a nosaltres bastant | mm...”.

(fragment de l'entrevista de l'Esther)

2.1.2 I els responsables del CITE, què en pensen? La visió de l'organització

Com ja hem vist, les entrevistes amb els servidors han posat de manifest l'existència de tensions amb la direcció del CITE, especialment per la seva manera d'entendre el servei d'assessorament. Així, alguns dels servidors l'han acusada de desconèixer la realitat quotidiana amb què s'enfronten en el desenvolupament de la seva activitat professional a l'hora d'establir les normes de funcionament de les oficines d'assessorament, en definitiva, de no posar-se en el seu lloc. Igual com passava en la relació entre l'usuari i el servidor, en què l'alineament de perspectives era si més no difícil, entre la direcció —que és qui dicta les normes de funcionament— i els servidors — que són els que les apliquen— es posa de manifest, altre cop, la mateixa dificultat de veure les coses des de la mateixa perspectiva.

Per a Abu Tarek, president del CITE, la tasca del CITE és eminentment sindical, fins a punt de definir-lo com “*un instrument sindical*” amb la missió d'evitar que la situació d'irregularitat dels treballadors estrangers sigui “*una pressió a la baixa de les condicions de tots els treballadors*” ja que

(e.36)

“...d'aquesta forma d'aquesta manera [CANVIA AL CASTELLÀ] pues la única manera de que no haya presión a la baja de las condiciones laborales de todos y sobre todo que los empresarios no utilizan a:: los trabajadores sin papeles || para fomentar más precariedad <2> de los salarios y sobre todo (del) mercado de trabajo | entonces:: yo creo que su función principal yo creo que es un- el cite como un

instrumento sindical | a parte que es un | servicio <2> que puede solucionar la asociación <2> de:: estas personas...”.

(fragment de l'entrevista d'Abu Tarek)

Pel que fa a la seva concepció sobre el treball que desenvolupen els servidors, considera que actualment se centra gairebé exclusivament en l'assessorament legal, però aposta per una millora de la qualitat de l'atenció, amb un increment del temps de dedicació a l'usuari, però també amb un increment del temps dedicat a informar-lo sobre el sindicat.

(e.37)

“...los asesores lo que hacen son <2> asesoramiento || e:: información asesoramiento y:: gestión de todo lo que es:: tema legal permisos de residencia permisos de trabajo || esto es lo que está pasando en la práctica | ahora m:: yo se- nosotros queremos que sea más que esto no solamente esto sino que el:: m:: un una:: asesoramiento de:: calidad <2> que:: la persona el usuario:: e:: tenga el tiempo suficiente m:: entre:: esta::: este tiempo suficiente también para el asesor para explicarle también lo que es el sindicato entonces:: | pero a nivel práctico || es el tema del asesoramiento legal...”.

(fragment de l'entrevista d'Abu Tarek)

Però és en el moment de parlar sobre els problemes que afecten la feina dels servidors quan més clarament es posa de manifest la disparitat d'enfocaments, especialment sobre la manera d'entendre la feina d'alguns servidors, a qui no dubta en acusar d'excessivament paternalistes.

(e.38)

“...hay varios problemas <4> concepción primero del propio asesor sobre- no todos los asesores tienen claro lo que- <3> concepción sindical <2> entonces influye <2> muchos de los asesore::s || funcionan como un plan:: caritativo plan ong plan paternalismo...”

(fragment de l'entrevista d'Abu Tarek)

És important destacar aquesta acusació, ja que, com hem vist en parlar dels servidors, representa un dels elements centrals de discordança entre la concepció de la direcció i la dels servidors: altre cop, la dimensió sindical del CITE torna a ocupar un paper central en la valoració de la feina que fan els servidors, aquest cop vinculant els problemes dels servidors en la gestió de l'assessorament a la falta de consciència sindical d'aquests mateixos servidors. Aquesta visió assistencial de la tasca dels servidors estaria directament vinculada amb la seva incapacitat de gestionar el funcionament de la seva oficina —i per tant, altre cop es posaria en qüestió la qualitat del servei— i seria responsable de la pressió psicològica a què es veuen sotmesos els servidors.

(e.39)

“...e::: y::: e::: a veces la incapacidad <2> de:: organizar || el tiempo <2> entonces muchas veces lo que hacen en <2> cuatro horas <2> en lugar de poner citas | por ejemplo para ocho nueve diez personas || y hacer un asesoramiento legal muy- de calidad <2> el asesor es incapaz de decir a la gente que hoy no le toca:: <2> entonces || está:: ante una presión || de quince veinte treinta en la puerta XXX y una parte es mucha presión sobre e::: presión psíquica:: presión psicológica:: presión de que como va a salir || en esos cuatro horas con tanta gente fuera con- y esto: m:: una parte principal

es po:::r:: <2> el:: no lo co- muchos asesores no lo consideran así | pero principalmente es:: e:: error del propio asesor...”.

(fragment de l’entrevista d’Abu Tarek)

D’altra banda, Abu Tarek també introdueix un altre dels aspectes que hem destacat en parlar dels servidors: el desconeixement de la vinculació del CITE al sindicat i la seva equiparació amb l’administració que fan els usuaris. I ho fa posant l’èmfasi en el paper del servidor per aconseguir que l’usuari desvinculi el CITE de l’administració i prengui consciència de la seva dimensió sindical.

(e.40)

“...también es tema de cómo el asesor reacciona:: si consigue reaccionar para hacerle entender que él:: que no somos administración que solo somos un sindicato somos un::: XXX de servicio || que intentamos ayudar y informar pero la decisión no la tenemos nosotros que la tiene la administración y tal y::: y a veces no se consigue transmitir esto <2> entonces todo junto es una bola || porque se va:: se va haciendo grande y se va haciendo presión <2> en lugar de que esta presión <2> a desahogarse ante la administración se desahoga en el cite...”.

(fragment de l’entrevista d’Abu Tarek)

Pel que fa a la necessitat de recollir les dades personals dels usuaris, que comporten el que hem anomenat com a fase estadística —i que com hem vist també és un dels punts de fricció entre la direcció i alguns servidors—, des de la direcció del CITE es considera que la utilització de l’aplicació informàtica representa un mecanisme eficaç, ja que

(e.41)

“...agiliza el trabajo sino || al final de año ya tienes tu memoria hecha <3> en lugar que tener a final de año que agobiarte un mes entero o mes y medio haciendo palitos...”.

(fragment de l’entrevista d’Abu Tarek)

Tanmateix, altre cop fa recaure la responsabilitat de la utilització d’aquest recurs sobre els servidors, als quals s’ha de convèncer de la seva utilitat, ja que a alguns els costa canviar la rutina quotidiana o consideren que representa una agressió a la intimitat personal dels usuaris.

(e.42)

“...hay unos || que::: el || cambio de ritmo del trabajo de la pareza de cambiarlo || deben de ponerse de ponerse a decir difícil- le cuesta | hay también la filosofía de que | es::: muy frío::: <3> que hay un usuario delante tuyo y tú estas leyendo una ficha con ordenador || y te parece que estás || este:: cuando lo entras en un ordenador quiere decir que ya está fichado...”.

(fragment de l’entrevista d’Abu Tarek)

Pel que fa a aquest segon aspecte, l’Abu Tarek considera que aquesta és una visió *paternalista* per part dels servidors, ja que els usuaris estan acostumats que se’ls demanin les seves dades personals per ser introduïdes en programes informàtics cada cop que s’adrecen a alguna dependència administrativa.

(e.43)

“...no yo creo que no el usuario no | porqué el usuario esta situación lo tiene::: en un montón de sitios <2> XXX cualquier si tú vas a la administración o ante- al ayuntamiento para empadronarte o cualquier sitio e::: | tienen que XXX gente al ordenador e::: y este tema hay que explicarlo también al

usuario que son bases de datos que van a quedarse aquí que no está conectado a nada:: ni tal...”.

(fragment de l’entrevista d’Abu Tarek)

Pel que fa a les possibles dificultats de comunicació amb els usuaris, el president del CITE considera que estan més vinculades a aspectes idiomàtics i a les habilitats comunicatives dels servidors que no pas a qüestions culturals, perquè

(e.44)

“...al fin y al cabo || la demanda es el tema de papeles || el tema de papeles:: la::: trabajan de entender: de informarles del tema de papeles | no creo que influya lo que es | cultural influirá más lo que es capacidad de comunicarle | a nivel idiomático | de lengua...”.

(fragment de l’entrevista d’Abu Tarek)

En canvi, introdueix com a possible aspecte problemàtic el fet que el servei que ofereix el CITE sigui gratuït i que això pugui fer pensar a l’usuari que el servidor no hi posarà el mateix interès que el que sí posaria un advocat privat.

(e.45)

“...AHORA hay otro concepto también entonces el tema de:: de la gratuidad de que::: como que es un servicio gratuito <3> a veces mucha gente:: a::: piensa que como es gratuito no se va:: e::: cuidar mucho del:: XXX expediente [...] en cambio si va a una gestoría un abogado como paga dinero m::: | como paga dinero al abogado le puede exigir y como le puede exigir el abogado || cuida más <3> del::: cliente...”.

(fragment de l’entrevista d’Abu Tarek)

Tanmateix, aquesta insistència del president del CITE en la responsabilitat que pertoca als servidors per desenvolupar la seva tasca professional de manera adequada —i això vol dir, seguint les normes establertes per l'organització— no vol dir que no reconegui la situació d'estrès a què es veuen sotmesos els servidors per l'important nombre de persones que han d'atendre.

(e.46)

“...el tiempo de dedicación claro | el tiempo que van agobiados van no les da no dan abasto || esperamos que el dos mil dos será más tranquilo que el dos mil uno | porque no es no es poco que:: <2> casi veinte mil personas que son atendidas por:: trece asesores no es || es mucho tocan casi mil quinientos por asesor <2> personas y:: a nivel psíquico a nivel:: de nervios es un desgaste:: enorme | porque está escuchando únicamente problemas no está escuchando a nivel alegría de vez en cuando alguna alegría pero en general:: | es problemas lo único que está escuchando | imagínate que está un asesor ocho horas al día atendiendo a cuarenta personas más o menos al día y cuarenta problemas y::: esto es muy:: fastidioso a nivel psicológico a nivel de::: la persona ahora eh:::”.

(fragment de l'entrevista d'Abu Tarek)

Tanmateix, per al president del CITE, la solució a aquesta situació és l'aplicació estricta de les normes de funcionament establertes — especialment en allò que fa referència a la gestió de les cites i el temps d'atenció— basades en la qualitat de l'assessorament i el treball sindical.

(e.47)

“...lo que importa no es el número de personas que vamos a atender sino la calidad y::: mayor afiliación y el trabajo sindical...”.

(fragment de l'entrevista d'Abu Tarek)

Aquest èmfasi en els aspectes sindicals de la tasca dels servidors és matisat per María Estela, l'assessora legal del CITE, qui tot i plantejar que el CITE és una porta d'entrada de les persones immigrades al sindicat, considera que han de ser les estructures sindicals les que assumeixin el treball d'assessorar i informar els treballadors estrangers pel que fa als aspectes vinculats a la seva condició de treballadors.

(e.48)

“...des de un punto de vista sindical [el CITE] se han cumplido unos objetivos que es conseguir un número máximo de afiliaciones de inmigrantes | conseguir que los inmigrantes se relacionen de una manera más normalizada con el sindicato y al mismo tiempo que los sindicalistas dentro de las federaciones | empiecen a tratar los problemas de los trabajadores extranjeros dentro de su propia federación y que no piensen que todo es un problema del CITE | que si el trabajador es de la construcción sea su federación quien le resuelva todas las dudas y problemática derivada de la pertinencia a esa federación y solamente en última instancia nosotros [...] tengamos que intervenir | pero no como antes que se tenía una concepción un poco paternalista que todas las personas que fueran de origen extranjero tenían que converger en el CITE ¿no?...”.

(fragment de l'entrevista a la María Estela)

Convé destacar la situació privilegiada de l'assessora legal del CITE, que té la funció d'assessorar els servidors en tots aquells aspectes legals vinculats a la seva activitat professional, i qui, pels seus coneixements especialitzats sobre el marc legal d'estrangeria, s'encarrega d'atendre directament els casos més problemàtics que li remeten els diferents servidors. Aquesta relació molt més estreta amb els servidors i la seva experiència personal com a servidora especialitzada fa que el seus plantejaments sobre el funcionament de les oficines del CITE es trobin en una situació equidistant entre la postura de la direcció i la dels servidors.

En aquest sentit, la María Estela —sense oblidar la importància de la tasca de sindicalització dels usuaris del CITE— seria molt més propera als plantejaments d'alguns servidors, que com hem vist no fa gaire plantejaven que un increment de les tasques sindicals afecta la seva capacitat d'atendre els usuaris.

(e.49)

“...el asesor del cite no puede tener esa doble función | no puede tener esa doble función | porque entonces tendríamos que::: dedicar un tiempo muy importante a hacer | eh::: información sindical a los extranjeros | eso redundaría negativamente en la capacidad | real de asistencia a las personas que demandan nuestros servicios || con lo cual al final del año tendríamos un balance pobre de asistencia y desafortunadamente estamos en una sociedad donde no van a valorar al final del año sobre todo las instituciones de:: con las cuales tenemos convenios todas las administraciones van a valorar el número de personas que hemos atendido || no::: les importa si les hemos hablado de los derechos o en que términos nos hemos dirigido a ellos | van a contar personas...”

(fragment de l'entrevista de la María Estela)

És interessant observar com la seva argumentació introdueix la necessitat de justificar davant de les administracions que donen suport al CITE la tasca realitzada, que, com hem vist, és un dels principals arguments de la direcció del CITE perquè les dades estadístiques dels usuaris —procés que conforma el que hem anomenat la fase estadística— siguin correctament introduïdes al programa de gestió dels assessoraments.

Aquesta necessitat d'incrementar el nombre de persones ateses també seria el principal punt feble de l'aposta de la direcció del CITE per l'increment del temps d'atenció als usuaris —que es vincula a un increment de la qualitat del servei— ja que aquesta major atenció redundaria en una disminució de les persones ateses per les oficines. Parafrasejant els comentaris d'alguns servidors en relació amb les directrius de la direcció: *“volen treball sindical i més qualitat, però també volen que atenguem cada cop més persones”*.

D'altra banda, també és interessant comentar algunes de les qüestions que per a la María Estela representen els aspectes que generen més problemes als servidors en la seva tasca quotidiana i que complementen alguns dels temes ja plantejats pel mateix president del CITE. Així, l'assessora legal del CITE coincideix en els plantejaments que les dificultats idiomàtiques representen un dels principals problemes en la relació entre servidors i usuaris. Tanmateix, els seus comentaris introdueixen algunes reflexions importants sobre com els servidors resolen aquesta situació, i especialment sobre el paper dels intèrprets que molt sovint acompanyen els usuaris.

(e.50)

“...muchísimas veces mm cuando vienen acompañados de un amigo | que normalmente es un amigo que está un poco más enterado | que casi siempre suele ser una persona de la misma nacionalidad y a más integrada o un nacional un catalán o un español | esta persona mm más que hacernos una mediación o hacer de interprete lo que hace es confundirnos || porque muchas veces no dice lo que nos quiere preguntar el extranjero si no lo que el cree que el

*extranjero nos quiere preguntar y cuando nosotros les explic-
les damos una explicación esa persona | le explica lo que él ha
entendido | no lo que nosotros decimos | entonces yo creo
que: que:: que el tema de la lengua sí que es vital en el
momento de la comprensión...”*

(fragment de l'entrevista de la María Estela)

Però les seves reflexions sobre les dificultats de comunicació entre servidors i usuaris van una mica més enllà, i en la línia d'alguns servidors, introdueix la necessitat de tenir en compte els aspectes comunicatius vinculats a les diferències culturals.

(e.51)

*“...a veces que no es solamente también el lenguaje | por
ejemplo esta mañana | mm me hizo me llamo muchísimo la
atención que yo vi como una asesora | eh:: rellenaba una
ficha y le preguntaba a un ciudadano ecuatoriano que nivel de
educación tenía y se sintió muy ofendido porque pensó que lo
estaba tratando como a un analfabeto | eh::...”*

(fragment de l'entrevista de la María Estela)

Una altra de les qüestions plantejades és la de les dificultats a què s'enfronten els servidors a l'hora de complimentar les dades personals que conformen el seu expedient, amb uns arguments més propers al punt de vista dels servidors que no pas els de la direcció.

(e.52)

*“...también he visto que hay personas muy susceptibles a que
se le pregunten datos personales como los apellidos y piensan
que:: si preguntamos tantos datos es porque a alguien se los
estamos dando | no comprenden que nosotros tenemos que*

llenar unas fichas y hacer una base de datos y que eso es lo único que permite que el día de mañana su expediente lo podamos localizar más rápido | entonces mucha gente o es reacia a contestar realmente sobre su nivel de educativo o cosas como el número de parientes o su estado civil o muchas veces nos dicen mentiras”.

(fragment de l'entrevista de la María Estela)

També coincideix amb la direcció i els servidors en la constatació de les dificultats que tenen els usuaris per identificar la vinculació sindical del CITE, però ho fa amb un clar posicionament a favor dels servidors. Per a la María Estela, el fet que molts d'ells siguin d'origen immigrant, fa que tinguin molta més capacitat de posar-se en el lloc de l'usuari.

(e.53)

“...yo creo bastante sensibilizados y lo han vivido en primera persona muchas veces ¿no? | sobre todo los que son de origen extranjero lo han vivido en primera persona lo de | como se siente alguien | enfrente de algo que no puede discernir si nosotros somos o no somos administración | muchas persona piensan que somos una extensión de la administración porque no tienen ni idea de lo que es un sindicato y la palabra sindicato no les dice nada | y a muchos por ejemplo personas de países del este la palabra sindicato les suena como a KGB o:: a organismo de espionaje | hay que vencer esa resistencia tan {(?) fuerte} que las siglas del sindicato dejan en {(?) los usuarios}...”.

(fragment de l'entrevista de la María Estela)

Per a la María Estela, una altra de les qüestions a tenir en compte en analitzar el fet que molts usuaris desconeguin la vinculació de les oficines del CITE amb el sindicat és que moltes de les persones que hi van han estat

derivades per alguna dependència institucional, com ara el serveis socials municipals o l'oficina d'estrangeria, o per alguna organització no governamental, com ara Càrites o la Creu Roja.

(e.54)

“...la mm la percepción que pueden llegar a tener que somos una extensión de la administración la tienen los que han venido directamente remitidos por la administración | cuando la oficina de extranjeros o la cruz roja les entrega un tríptico o una lista con organismos entre los que nosotros figuramos eh: ellos piensan que si se los ha dado la administración es porque algo tenemos a ver con ellos ¿no?”.

(fragment de l'entrevista de la María Estela)

I per últim, destacar que algunes de les declaracions de la María Estela van en la línia de les dels servidors, pel que fa a les seves dificultats de relació amb els usuaris quan aquests no s'adeqüen al rol que els correspon per la seva situació baixa en la relació de servei. Per contra, les adequacions al rol es valoren com un element que facilita la comprensió i el desenvolupament de l'assessorament.

(e.55)

“...muchas veces también existe eh:: un una cierta | duda:: sobre todo cuando el nivel educativo aparente del usuario puede ser incluso más alto que el nuestro | la tendencia a decir | bueno pero éste si sabrá asesorarme bien: | si yo soy un científico o un ingeniero:: aeronáutico lo que sea ¿no?| pero eso digamos que quedaría casi en el campo anecdótico porque hay una realidad que supera todo esto | cuando alguien necesita papeles no le importan en que idioma les hablamos | no le importa lo que le digamos ni cuanto tenga que esperar | la gente que tiene una serie de exigencias normalmente es cuando menos asesoría necesita | los que

*realmente necesitan asesoría no hacen ningún tipo de {(?)
exigencia} en ese sentido”.*

(fragment de l'entrevista de la María Estela)

2.1.3 La veu de l'immigrant: usuari però no ciutadà

Com hem vist al llarg d'aquesta recerca, els usuaris tenen un paper central en el desenvolupament de la interacció, ja que, recordant Joseph (1998), la mateixa copresència de servidor i usuari imposa, com a constrenyiment i com a recurs, que ambdós participants organitzin les seves intencions i les donin a conèixer. En aquest sentit, igual com hem vist en parlar dels servidors i dels responsables de l'organització, l'accés a les opinions que els usuaris tenen del servei que presten els servidors i d'ells mateixos, ens permet disposar de nous elements interpretatius necessaris per analitzar el desenvolupament de la interacció entre els dos participants, però també per accedir a la regió posterior de la interacció, en concret al procés de construcció de les respectives identitats del servidor i de l'usuari.

Tanmateix, com ja hem dit, l'objectiu d'aquest apartat no és tan realitzar una anàlisi discursiva d'aquestes opinions sinó tan sols usar-les per mostrar quina és la percepció que tenen els usuaris del servei que ofereix el CITE i el procés d'interiorització que pateixen les persones immigrades de la seva situació d'inferioritat legal en relació amb els ciutadans “nacionals”.

Així, en aquest apartat recollirem l'opinió d'un dels usuaris que ha estat part activa d'una de les interaccions analitzades, en concret la que es va desenvolupar entre la Samar i el Miguel i la seva esposa, Grace, a l'oficina del CITE de Molins de Rei. Es tracta de dues persones de nacionalitat colombiana, que en el moment de l'assessorament, residien de manera irregular a Molins de Rei i que van abandonar el seu país natal fugint de la violència estructural entre militars, guerrilla i paramilitars, que configura la realitat quotidiana de la Colòmbia actual. En concret, la por que els seus fills

poguessin ser “reclutats” per la guerrilla i un desgraciat incident que afectà el Miguel en un control de la guerrilla i que es desenvolupa davant del seu fill, van ser el detonant que va fer que el Miguel, primer, i la Grace i els seus tres fills, després, abandonessin el seu país i s’instal·lessin a Molins de Rei. El mateix Miguel deixa molt clara la situació d’angoixa en què es trobava: [...y entonces pues:: eh:: a raíz de eso:: me cogió una depresión muy profunda || eso:: no podía dormir || lloraba muchas veces e:: en la noche::: y mi hijo::: y muchas veces abría los ojos y mi hijo estaba allí al pie de la cama:::].

Un altre element important —que va motivar que s’escollís aquest usuari com a informant clau— és el fet que la presència de l’investigador en el despatx en què es va realitzar l’assessorament amb la Samar va provocar, al Miguel i a la Grace, una forta sensació d’inseguretat i d’incertesa pel fet que una persona que no coneixien accedís a les seves dades personals, tot i que la servidora els hagués informat prèviament de la recerca i els hagués demanat permís perquè l’investigador pogués entrar en el despatx i enregistrar l’assessorament. Evidentment, com el mateix usuari declara, aquesta sensació d’inseguretat està directament vinculada a la seva situació d’irregularitat.

(e.56)

(10) U: XXX ya lo que pasó fue lo siguiente:: | nosotros vimos que estabas en- que estabas ahí en la oficina y que entramos y::: y entonces pues el hecho de dar los datos donde vives::: todo esta cuestión pues uno dice::: y y se siente uno como en una XXX lo que pasa es que || uno es inmigrante pues el miedo de saber de que uno::: claro que como está que como es una persona que vino de turismo y se quedó | y y entonces uno piensa que | que::: que si sale a la calle::: | por ejemplo nosotros nos cohibimos de salir a la calle | a a mí me salió trabajo en Barcelona::

(11) I: mm

(12) U: pero entonces eh::: ella me dice no::: porque es que en Barcelona nos arriesgamos más: || en este pueblo es como

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

(fragment de l'entrevista del Miguel)

Com podem veure, el Miguel té clarament assumida la seva situació de subjecte sense drets [*no tengo derecho absolutamente a reclamar ni a decir nada:::*] vinculada a la seva situació d'irregularitat [*uno es inmigrante pues el miedo de saber de que uno:::: claro que como está que como es una persona que vino de turismo y se quedó*].

Aquesta situació d'angoixa es va incrementar un cop van arribar a casa i van escoltar una notícia relacionada amb el control que el govern del Partit Popular pretenia aplicar sobre les companyies aèries per evitar que les persones que venien com a turistes no retornessin al seu país en la data prevista i "es quedessin" al país i passessin a engrossir el nombre d'estrangers en situació irregular. Aquest temor sobre l'ús que es pogués fer de les seves dades personals els va fer tornar als pocs dies a l'oficina de la Samar per informar-se sobre les intencions de la persona que va enregistrar l'assessorament.

(e.57)

(45) U:...nosotros le decíamos no es que ese- | el señor que estaba allí queríamos saber quién era porque porque::: porque claro después que llegamos carlos allí al piso eh::: || con una XXX y decía | había una noticia del gobierno donde decía que <2> que el gobierno iba <1> a a presionar a las- de alguna manera a las a las aerolíneas para que las personas que

vinieran como turistas obligarlas a utilizar el el pasaje de regreso ¿no? || y entonces nosotros dijimos ay madre mía y ahora que tal que || tienen la dirección y tal XX [RIU] entonces cuando tuvimos que- cuando fuimos con la- con la abogada otra vez eh::: le dijimos | porque es que::: estamos muy incómodos porque resulta que || no no sabíamos <1> quién era él ni nada

(fragment de l'entrevista del Miguel)

Com hem dit, aquests dos fragments posen de manifest la percepció del mateix usuari com a subjecte sense drets, que es concreta en el temor a la detenció per part de la policia i a l'expulsió del país, però també evidencia els efectes que en el marc de la situació d'irregularitat en què es troben moltes persones estrangeres pot tenir la presència de l'investigador. En aquest sentit, és important recordar que els usuaris havien donat el seu consentiment a aquesta presència i a l'enregistrament de l'assessorament. Això ens ha de fer reflexionar sobre la capacitat real de l'usuari —en situació irregular— de negar-se a col·laborar en la recerca en tant que pot entendre que una negativa a fer-ho podria afectar negativament la resolució del seu cas. La situació baixa de l'usuari, sumat al desconeixement del marc legal de la societat receptora i a una assumpció del seu caràcter de persona sense drets, condiona la seva capacitat de resposta i la porta a acceptar una situació que posteriorment li genera preocupació i angouxa. En aquest sentit, considerem important incorporar aquestes reflexions a l'hora de plantejar-nos els aspectes ètics del nostre paper com a investigadors, especialment pel que fa als efectes que la nostra presència té per als nostres informants, sobretot aquells que ocupen la situació més baixa en la interacció.

És per això que, tot i que en la segona entrevista la Samar aconseguís tranquil·litzar-los, ens vam posar en contacte amb els usuaris per demanar-los disculpes per les molèsties causades, però també per sol·licitar-los la possibilitat de tenir una entrevista per explicar-los l'objecte de la recerca i, si ho creien convenient, recollir la seva opinió sobre el servei i sobre la seva

situació com a estranger en situació irregular. Un cop vam parlar amb el Miguel i aclarit el malentès, vam quedar amb ell per poder fer l'entrevista, a la qual només va assistir l'usuari, ja que la seva dona estava treballant en el moment en què es va realitzar.

En aquest sentit, la primera cosa que posa de manifest l'entrevista és l'assumpció de les dificultats intrínseques a l'experiència migratòria, com molt bé expressa l'usuari.

(e.58)

(122) U: ...ser inmigrante es muy difícil || tenga en cuenta que eso es || darle un giro de trescientos sesenta grados a su vida <2> porque::: tienes- aquí vas a llegar donde nadie ha creído por ti | nadie | ¿quién te va dar si no le conocen? || no XX no saben si eres || e:: qué persona || XX llegas a trabajar en en cosas que nunca has pensado trabajar || llegas a aguantar e::: <1> muchas muchas cosas muchas | e:: no tienes amigos no tienes nada <2> y si XX eso carlos | cuando yo llegué aguanté hambre | y aguanté frío | pero no porque aquí en España no me dieran por ejemplo ¿no? || sino porque yo no sabía <1> ni a quién pedirle | ni tampoco estaba estrañado a pedir | ¿sí?

(fragment de l'entrevista del Miguel)

Convé recordar aquí que les motivacions que el van portar a emigrar no són pas d'índole econòmica (la seva situació en el país d'origen era prou acomodada) sinó vinculades a la inestabilitat política i a la violència que defineix la realitat quotidiana colombiana.

(e.59)

...y::: y pues me desplazaba:: || eh:: con eh:: mi hijo el mayor | y y::: || y pasé una amarga experiencia porque porque::: || pues me golpearon delante de él | me agarraron y y:: por él gritaba || y y <2> él gritaba- le debo la vida prácticamente a él

<3> entonces comencé a mirar la posibilidad de de salir de ahí | porque el sueldo mío pues era un sueldo bueno a pesar de de de la situación:: como están todos esos países de sudamérica || era:::o sea yo vivía cómodamente con lo que ganaba <2> mi esposa no trabajaba y yo pues eh era el que sufragaba todos los gastos de de todos | teníamos una una casa allí

(fragment de l'entrevista del Miguel)

L'usuari, un cop descartat traslladar-se a altres països llatinoamericans, decideix optar per emigrar a l'Estat espanyol, després de parlar amb la seva germana, que ja hi residia sobre les possibilitats de trobar-hi feina. La germana també el va informar que aquesta feina es concentrava en alguns sectors concrets, de baixa qualificació, allunyats de la feina que el Miguel realitzava a Colòmbia com a tanatopracta i auxiliar de forense.

(e.60)

(55) U: ah bien pues || inicialmente lo que lo que <2> lo que decían las- la- mi hermana ¿no? | eh:: lo que ella oía en la calle todo lo que sea que || que había:: pues trabajo ¿no? para:: | pero que eran trabajos que eran:: eh:: <3> que eran como cuidar por ejemplo una persona muy anciana | como hacer eh:: los oficios de una casa | como como poner eh:: como hacer los oficios por ejemplo de un chalet o de una finca por ahí:: || o trabajar en el campo recolectando que:: || recolectando frutas o hortalizas y y que en eso:: pues que || pero que- pues:: se venía trabajando en eso...

(fragment de l'entrevista del Miguel)

També és la mateixa germana la que l'informa de la complexitat del procés administratiu i de les dificultats cada cop més grans per aconseguir regularitzar la situació dels estrangers en situació irregular, com ell mateix va poder descobrir un cop a l'Estat espanyol.

(e.61)

(57) U: *y que mucha gente lo estaba haciendo que había mucha gente que daba la- firmaba la oferta {(?) de trabajo} || claro cuando yo ya llegué <2> ya me dijeron que:: ya estaban complicando mucho la situación porque ya pedían || papeles de:: le me pedían muchos papeles a::: a la persona que daba la oferta y que || y que | y claro por ejemplo yo he dado con con personas que dicen aquí <1> miguel yo le doy la oferta || es que pero es que el problema es que se tiene que XXX un porrón de documentación que uno no le puede soltar a a una persona por ejemplo yo no la puedo soltar a usted porque eso la maneja || es en:: es el:: || el tec- ¿cómo le llaman aquí? <2> e::: el el tramitador XXX el gestor*

(58) I: *==el gestor*

(59) I: *XXX eso XX tiene que ser una persona de confianza para que yo le suelte mis recibos de esto de lo otro el teuno el tedos y:: || entonces son todo documentaciones de la empresa que que claro son delicadas y yo no la puedo soltar a cualquiera || si es la oferta no más yo se la firmo y esto || y si me llaman por ejemplo por teléfono para que dé una referencia tuya bueno yo la puedo dar | pero es que el problema es que:::*

(60) I: *es la documentación*

(61) U: *piden un porrón de documentación que comprenda usted que eso no se le pueden dar a cualquiera | ¿mm?*

(62) I: *mm*

(63) U: *y:: || y pues claro se puso más delicado el tema | ya fue cuando comenzaron a::: que::: las multas a a::: || que*

*hacían las multas para las personas que tuvieran <3>
personas que se:::*

(fragment de l'entrevista del Miguel)

Aquest fragment també posa de manifest que l'usuari assumeix que les dificultats administratives, laborals, socials... amb què s'ha trobat des que va emigrar a l'Estat espanyol estan vinculades a la seva situació d'irregularitat administrativa. Això fa que, d'alguna manera, justifiqui les actuacions dels empresaris que no el volen regularitzar, les dificultats administratives que afecten la participació esportiva del seu fill o el fet de veure les actuacions del govern com un "favor" que es fa als estrangers.

(e.62)

*(22) U: pero claro él iba a los entrenamiento y le exigían que |
él ha de tener la documentación | porque::: a esas ligas las
sacan también a jugar en otros coles y de pronto es que:::
ellos no podían arriesgarse...*

*... y de día pues hay un señor que me llama || él no me tiene
él no me tiene un trabajo fijo porque me dice que que él no
se quiere arriesgar || y él es constructor y él pues::: él es
paleta y me llama para que yo haga algunos tendidos así y
todo y para ir donde::: || cuando es una obra que está por ahí
muy escondidita | sí entonces me llama para trabajar y | y
pues:: pero él me dice yo no le puedo tener a tiempo
completo porque porque yo no me quiero arriesgar*

*(42) U: ... eso es un::: un::: eso un favor del gobierno que
hace a las personas que han estado::: algún tiempo | que que
demuestren que han estado algún tiempo aquí || y que los*

alcance a cubrir el:: tiempo que:: pide la regularización ¿no?

(fragments de l'entrevista del Miguel)

Aquesta justificació de les dificultats administratives intrínseques al fet migratori no implica que el Miguel desconegui la situació d'explotació a què es veuen sotmeses les persones estrangeres en situació irregular, com posa de manifest el següent fragment, que fa referència a les condicions de treball del seu germà i d'un nebot que treballen sense papers en el sector de la construcció.

(e.63)

...y:: ellos pues en vaca- cuando hay vacaciones les dicen váya:::nse y vuelvan tal día y esto pero no les dan::: ni un dinero de nada de nada

(76) I: mm

(77) U: *no les dan dinero para XXX ni les ni les reconocen por ejemplo transporte | porque ellos vienen de barcelona y para trasladarse <1> y entonces ni les dan::: ni les dan:: nada nada absolutamente | e::: uno de ellos eh::: casi se quita un dedo | también || y::: uno de los | de los | de los | de los oficiales pero le dejó caer un tablón y::: y le:: <2> y no le mandaron allí en el ambulatorio pero no:: no le hicieron ninguna::*

(78) I: mm

(79) U: *incluso le dijeron la::: le dijeron que::: || que claro él se le puso mal el dedo | y y le dijeron que::: después de tres días de haber fallado | le dijeron que que si no venía pues ellos les daba pena pero ya::: no le podían utilizar más || entonces pues él tuvo que venirse con el dedo [RIU] pues a trabajar porque:::*

(fragment de l'entrevista del Miguel)

Tanmateix, en el seu cas, és important tenir en compte els motius que el van portar a abandonar el seu país com a elements explicatius de la seva visió més “tolerant” en relació amb la seva actual situació com a immigrant irregular. De fet, tot i les dificultats que han passat i encara estan passant, l’usuari considera que han estat ben acollits.

(e.64)

(108) I: *¿entonces ustedes se han sentido bien acogidos?*

(109) U: *sí::::pues claro:: | es que como le digo || pues la tranquilidad que vivimos aquí a pesar de las incomodidades de algunas cosas ¿no?*

(110) I: *mm*

(111) U: *de no poder salir | de estar cohibidos de algunas:::: || de no podernos comprar absolutamente:: || e::: nada que sea por ejemplo::: un::: medio de transporte:: <1> ¿sí?*

(112) I: *mm*

(113) U: *entonces muchas veces nos vamos a pie y cuando se- cuando salimos e:::: si si tenemos que salir a las doce de la mañana XXX venimos a pie todo el tiempo || pero pero bueno | eso son cosas que que uno sabe que las tiene que vivir porque uno es consciente de que estamos sin sin sin la documentación | uno puede exigir eso es | eso es | eso es así <1> y no pero pero lo que más nos interesaba era la lo de los niños ¿no?*

(114) I: *mm*

(115) U: *porque uno es grande y si tiene que aguantar hambre | aguanta hambre || si tiene aguantar frío | pues aguanta frío | pero pero los niños pues no*

(fragment de l’entrevista del Miguel)

Pel que fa a la seva percepció del servei del CITE, convé destacar que en un principi els usuaris desconeixien la vinculació de l’oficina d’assessorament de Molins de Rei al sindicat CCOO i la consideraven, i així se’ls va informar

per part de l'assistenta social de l'Ajuntament de Molins de Rei, com un servei municipal. De fet, en un primer moment l'usuari s'havia adreçat a l'assistenta social per mirar de resoldre les dificultats que tenia el seu fill per poder jugar a futbol en l'equip de l'escola atesa la seva situació irregular³.

(e.65)

(27) U: sí yo fui y le dije | mira mira que que si podía::: que si el ayuntamiento algún- || me podía ayudarme de alguna manera::: algún permiso para que él lo presentará y pudiera <4> entonces::: <2> no que no que no que ellos no podían darme nada | que la única manera que que ella sí podía::: eh || eh | darme la dirección de de una abogada que era del ayuntamiento también | que podía dar:: || más información sobre::: y en algún caso pues si teníamos una oferta nos podían ayudar para conseguir los papeles || y pues que::: me presentara allá || que teniendo en cuenta que XXX la familia completa y <2> y que pronto me ayudaban

(fragment de l'entrevista del Miguel)

D'altra banda, la valoració que l'usuari fa de l'atenció rebuda se centra especialment en la *sinceritat* de la servidora, en el fet que la informació rebuda deixi clarament especificades quines són les possibilitats reals de regularització, encara que aquestes siguin nul·les atès el marc legal vigent, i en l'interès que mostra la servidora perquè estiguin pendents de qualsevol canvi per poder iniciar el procés de regularització. Com diu l'usuari, la servidora els dóna tranquil·litat.

(e.66)

(42) I: ==¿y qué le parece- que le ha parecido la la atención que han tenido en en las oficinas?

³ De fet, la legislació permet l'escolarització dels menors irregulars però no així la seva inscripció en les federacions esportives, requisit indispensable per poder jugar en les diferents lligues escolars.

(43) U: *eh muy buena no | el el abogado pues::: || a ver dentro de lo que cabe él:: nos dice pero es que yo:: <1> dese cuenta que || es que no puedo hacer nada porque::: || no hay en ese momento::: eh:: trámite alguno con colombia para hacer eh::*

(44) I: *mm*

(45) U: *entonces::: eh:: tengan ustedes la oferta ahí que cuanto:: cuando <3> cuanto::: || hayan::: <2> vía libre pues para hacer los papeles pues me los traen y yo les yo les colaboro en todo lo que más pueda::: <1> y pues ya después que salieran ahora::: <2> y pues ella siempre que va:: con los dos:: || ella es la que más nos ha dado tranquilidad ¿no? porque ella dice || que no me preocupe:*

(fragment de l'entrevista del Miguel)

Aquest fragment pren més rellevància si el complementem amb el següent, que posa de manifest certes pràctiques irregulars, quant no delictives, que realitzen moltes persones a títol personal o vinculades a determinades “assessories legals” en relació amb la tramitació dels diferents procediments administratius a què es veuen sotmesos els estrangers. Davant de l'obscurantisme dels procediments d'aquests suposats advocats, que busquen allargar al màxim la relació amb el seus possibles usuaris ja que això els permet obtenir més guanys en cadascuna de les visites que han de realitzar per consultar sobre com està el seu expedient, ressalta la valoració positiva que fa l'usuari del servei ofert per la servidora del CITE destacant-ne especialment la seva sinceritat⁴. D'altra banda, el mateix fragment incorpora una referència a les pràctiques habituals de compra d'ofertes de treball com

⁴ En aquest sentit, volem recordar aquí les declaracions de la Samar –que va treballar en una oficina privada d'assessoria legal- en relació amb les pràctiques de determinats bufets d'advocats d'amagar informació als seus usuaris estrangers: “...*quan venien al despatx on estava treballant i diem que no::: || era una altra cosa era un altre sistema | sempre ha de donar l'esperança a l'usuari | ara no hi ha res però passa la setmana que ve | perquè la visita s'ha s'ha s'haurà de pagar cada vegada que vingui/ sigui una pregunta sigui uns cinc minuts sigui vint minuts | diran mejor XXX diners que teniu que pagar || al cite passa no sé jo ho explico d'una altra manera | lis dic la veritat lo que n'hi ha | si porten un temps si porten dos anys lis dic val la pena que s'esperin || potser que hi ha una regula- una regularització no ho sabem segur però_ | el sindicat està::: treballant el tema_ || a ver si tenim possibilitats però no garanteixo res |...*”.

a mecanisme per aconseguir regularitzar la situació d'estrangers en situació irregular. Com es pot veure, són alguns dels mateixos "advocats" que assessoren els estrangers els que fomenten aquestes pràctiques il·legals.

(e.67)

(119) U: e:: imagine que <2> diciéndonos e:: la abogada si que | que en este momento no está abierto con Colombia el trámite de documentos para eso <1> mi hermano me llamaba de Barcelona y me decía no no no || me dice si tiene la oferta tráigamela que que aquí la abogada dice:: || y que le cobra cuatrocientos euros y y y ella le pasa los papeles y de todo || y yo le digo pero si es que || mire | yo estoy yendo a:: la oficina de la abogada del ayuntamiento <2>| a ver | y ella me dice || ella sin ningún ánimo de lucro porque allí no le cobran a uno un peso por- ¿no? || y y me da la información || ¿qué es? | me dice:: realmente me ha dicho también que hay abogados que || por ánimo de lucro están recibiendo los papeles || van allá y:: al ayuntamiento y:: de alguna manera de alguna dependencia le ponen un sello y ya con eso pues le justifican a la persona que está pasando los papeles || que:: que:: que sí que le pasaron los papeles allá que ya están en trámite que si no le salen- || y piden una cantidad de dinero <2>

(120) I: sí

(121) U: ==cuando llevan los papeles y la otra cantidad:::<2> y:: y entonces ah y y fue mi hermana porque antes que me dieran la oferta yo:: <2> yo estaba mirando a ver si alguien que me la vendía ¿no? | antes de que me dieran la oferta || entonces esa misma abogada dijo que || que:: valía <2> e:: dos mil cuatrocientos euros e:: la oferta || que me ara- que le tenía que dar mil doscientos euros y ella pasaba los papeles de todo y mil doscientos cuando salieran cuando me llamaran para ir a mis país por el:: por la XXX [...] entonces yo dije || no por dios yo de dónde de dónde yo saco ese dinero | eso es imposible || y entonces pues:: y a: y lo otro es que ::: uno se

da cuenta que están actuado de mala por eso porque:: | por ejemplo la abogada allí || ella le dice a uno no no no es que no está abierto cuando este abierto cualquier cosa pues me traen los papeles y yo les paso porque::: || porque::: esa es mi función ¿no? | para eso estoy yo aquí || y esa otra abogada le dice a uno que no pues | que tranquilo que yo los paso que eso no pasa nada que XXX [...] ella dijo no no no no XXX esa XXX incluso no pasen ahora los papeles porque::: lo más probable es que se los reciben y inmediatamente les dan una orden de expulsión || ¿eh? | entonces no los pasen ahora porque no está abierto cuando esté abierto <1> listo hay luz verde y ya está || pasamos los papeles

(fragment de l'entrevista del Miguel)

En definitiva, l'opinió de l'usuari posa de manifest que ha interioritzat la seva inferioritat legal en relació amb els ciutadans nacionals, tot i que això no li fa oblidar els efectes que això té en l'àmbit laboral, escolar, social... Tanmateix, si bé atribueix aquestes dificultats al preu a pagar pel fet de ser un immigrant irregular, també hi té un paper important haver pogut fugir d'una situació de violència estructural que definia la seva realitat quotidiana en el país d'origen. D'altra banda, les declaracions de l'usuari també mostren les dificultats legals a què es veuen sotmeses les persones estrangeres sense autorització de residència i treball per regularitzar la seva situació. Aquestes dificultats, com hem vist, permeten la proliferació d'empreses d'assessorament jurídic que s'aprofiten del desconeixement del marc legal de les persones estrangeres. A més, l'usuari també posa de manifest el seu reconeixement cap a la servidora de l'oficina del CITE de Molins de Rei, destacant-ne els valors de la sinceritat i la claredat en la informació, davant del secretisme i la parcialitat dels serveis oferts per les "altres assessories".

2.2 La política d'estrangeria de CCOO de Catalunya: de l'assistència social a la sindicalització⁵

2.2.1 Evolució de les línies d'actuació en matèria d'estrangeria a CCOO i l'adequació de l'estructura sindical

L'interès del sindicat CCOO pels temes relacionats amb la immigració corre paral·lela a l'evolució de la presència de persones estrangeres al nostre país, i per tant a l'evolució del marc legislatiu d'estrangeria, que ha estat profundament qüestionat per aquesta organització.

Ja al 1986, CCOO de Catalunya crea el Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers (CITE) com a resposta, tal com recull un article de la revista Lluita Obrera, òrgan de difusió del sindicat CCOO de Catalunya,

“...a las amenazas que conlleva para los trabajadores extranjeros la aplicación de la Ley de Extranjería.... [amb l'objectiu de] ...defender los derechos de este colectivo, ayudarlos a organizarse democráticamente para superar su actual situación de aislamiento e indefensión, y mejorar sus condiciones de vida y trabajo⁶”.

⁵ L'evolució de la política sindical en relació amb la immigració recollida en aquest apartat arriba fins a l'any 2003, any en què va finalitzar el treball de camp d'aquesta recerca. Tanmateix, creiem necessari comentar alguns aspectes importants posteriors a aquesta data:

- A l'any 2004, el 8è Congrés de les CCOO de Catalunya va establir la creació de la Secretaria d'Immigració, fet que suposa una definitiva desvinculació de la política migratòria dels aspectes més assistencials i una aposta clara per fer de la immigració un tema central de la política sindical.
- Directament vinculat amb l'anterior, la incorporació de persones estrangeres al sindicat s'accelera en els darrers anys i passa de les poc més de 4.000 persones a l'any 2003 a les més de 10.000 del 2006.
- També s'incrementa la incorporació de delegats d'origen estranger elegits en les llistes de CCOO a les eleccions sindicals. L'any 2006, CCOO compta amb quasi el 60 % dels delegats estrangers elegits a Catalunya.
- Internament, el treball relacionat amb la immigració pren cada cop més protagonisme, tant pel que fa a la sensibilització de les diferents estructures sindicals com en l'elaboració de projectes específics per donar conèixer els drets laborals a les persones estrangeres, o per gestionar la diversitat a les empreses i lluitar contra la discriminació per motiu d'origen

⁶ Lluita Obrera. Núm. 16. abril de 1986

Tanmateix, la data de constitució legal de l'Associació per a l'Orientació, Formació i Inserció dels Treballadors Estrangers (CITE-CONC⁷) va ser el 27 d'abril de 1988. Segons consta en l'acta de constitució de l'associació, l'objectiu del CITE era promoure

*“la inserció dels treballadors estrangers, prevenint la marginació de les minories ètniques, fomentant la seva formació professional, millorant la seva qualitat de vida **durant l'estada al nostre país**⁸ i impulsant estudis i investigacions específiques que des d'una perspectiva sociològica ens apropi al coneixement objectiu de la influència del paper dels treballadors estrangers en el conjunt de la societat catalana.”*

Convé fer notar que en aquesta definició es recull clarament la concepció que es tenia de la immigració l'any 1988 com un fet estrictament temporal, però al mateix temps mostra quines han estat les línies fundacionals d'actuació del CITE, o el que és el mateix, les línies definitòries del que seria des d'aquell moment la política del sindicat CCOO en relació amb el fet migratori.

Aquesta primera visió de la immigració com un fenomen de caràcter temporal, però al mateix temps la voluntat d'intervenir sindicalment en la millora de les condicions de vida i d'inserció social de la població immigrada al nostre país, va tenir la seva concreció per primer cop en els documents del 4t Congrés de CCOO de Catalunya, que va tenir lloc Barcelona els dies 29, 30 31 d'octubre i 1 de novembre de 1987. Així, en el document de propostes socials aprovat pels congressistes apareix una primera menció, dins de l'apartat de “2.7 Incremento de los servicios sociales”, a la necessitat d'atendre els treballadors estrangers per mitjà de la “*Creación de un servicio de atención a los trabajadores extranjeros tanto residentes como en tránsito por nuestro país*”.

⁷ CONC són les sigles de la Comissió Obrera Nacional de Catalunya. Tanmateix, l'ús més generalitzat de referir-se a aquesta organització sindical és Comissions Obreres (CCOO) de Catalunya.

⁸ La negreta és nostra

El 5è Congrés de CCOO de Catalunya, que es va fer els dies 14, 15 i 16 de novembre de 1991, a Barcelona, comporta un canvi de visió en relació amb la immigració, que comença a deixar de ser considerada com una situació temporal. Això fa que, tot i que els aspectes purament relacionats amb els drets més elementals de les persones immigrades segueixen sent un tema important de la proposta política del sindicat, s'introdueixi un major interès de fomentar la incorporació sindical dels nous treballadors estrangers. Com es recull en els documents congressuals,

“...hem de dir amb tota claredat als nostres companys i companyes immigrants que els brindem l'oportunitat d'una gran acollida fraternal i solidària. L'afiliació d'aquests sectors a CCOO pot ser un avenç en la conquesta per a tots ells. A ells els brindem la “ciutadania sindical” sense cap tipus d'instrumentalització.” (1991: 24)

En el 6è Congrés de CCOO de Catalunya, que es va realitzar el 18, 19 i 20 de desembre de 1995, a Barcelona, s'aprofundeix en la consideració de la defensa dels drets dels treballadors estrangers com a subjecte directe de l'actuació del sindicat. Aquest compromís queda clarament explicitat amb la incorporació en l'article 3, el que defineix els principis bàsics de l'organització, d'un nou apartat que defineix el sindicat com a *multiètnic*, i, per tant, implicat en la defensa dels *“interessos dels treballadors estrangers, que tenen els mateixos drets tant dins del Sindicat com fora d'aquest”*.

Al mateix temps, en els documents congressuals també s'estableixen les bases per a una major sindicalització de l'àmbit d'actuació del CITE, tant pel que fa a les tasques que ha de desenvolupar en relació amb les persones immigrades com per la seva plena vinculació als organismes de direcció confederal, tant federatius com territorials. Segons s'estableix en aquests documents, correspon al CITE:

- *“Dinamitzar la tasca de tot el Sindicat en relació amb les problemàtiques laborals específiques dels immigrants (legalització, no discriminació).*
- *Canalitzar i plantejar les reivindicacions dels immigrants en política social (habitatge, sanitat, ensenyament, serveis socials).*
- *Participar com a interlocutor en representació dels immigrants organitzats a CCOO en les negociacions amb les administracions públiques o en els organismes de participació institucional.*
- *Facilitar un lloc de trobada a nivell territorial perquè els immigrants puguin desenvolupar les seves activitats pròpies.*
- *Propiciar una major comunicació del Sindicat amb la gent immigrant a partir de la publicació dels documents més importants en les seves llengües.*
- *Articular l’assessorament laboral específic per als treballadors immigrants (a partir de la coordinació amb el Gabinet Jurídic).*
- *Elaborar propostes formatives específiques per a la gent immigrant i que s’incorporin al Pla de formació de la CONC.*
- *Incorporar a l’acció sindical propostes que propiciïn la multiculturalitat, la convivència, la tolerància, a partir de projectes i de campanyes adreçades a la sensibilització de tots els treballadors cap a aquests valors.*
- *Vehicular la relació del Sindicat amb les entitats i organitzacions socials dels immigrants.” (1996: 49-50)*

Aquestes tasques encomanades al CITE recullen de manera clara la voluntat del sindicat d’intervenir en tot allò que afecti als treballadors estrangers, i no tan sols en l’assessorament i la gestió administrativa dels diferents tràmits administratius a què es veuen abocades aquestes persones, ni tan sols pel que fa a les qüestions relacionades amb el món sindical i laboral, sinó que es plantegen un pla d’actuació integral pel que fa a la inserció social de les persones immigrades. Malauradament, aquestes tasques segueixen recaient

majoritàriament sobre el CITE, tot i la voluntat expressada d'una major corresponsabilitat del conjunt sindicat en aquesta tasca.

El mateix Joan Coscubiela, secretari general de CCOO de Catalunya, en la presentació de la Memòria del CITE de l'any 1997, posa de manifest la necessitat d'una major implicació de totes les estructures del sindicat amb el treball a fer amb la immigració, ja que considera que

“...aquesta tasca correspon fer-la a tot el sindicat de manera conscient. Omplint de contingut la nostra condició de sindicat de les diversitats. Pensant sempre en el factor immigració en qualsevol de les nostres iniciatives. I situant el treball cap a la immigració com una feina sindical, no només assistencial. Aquesta aposta requereix avançar en la sindicalització del CITE, com l'instrument per excel·lència de la nostra política d'immigració, defugint del risc de substituir inconscientment el paper de les administracions públiques o d'altres organitzacions cíviques.” (1997: 5)

Tanmateix, aquí també se segueix considerant al CITE l'instrument central d'aquesta política d'immigració.

Al mateix temps que el sindicat es planteja la sindicalització del tractament de la immigració, des del CITE i d'altres àmbits del sindicat es fan públiques propostes per afavorir la integració social de les persones immigrades. Així, el 14 i 15 de novembre de 1997, el sindicat organitza el seminari *Immigració, integració i llengua*, que va tenir lloc a Barcelona, i que va comptar amb la participació de representants de diversos sindicats europeus. En el transcurs del seminari es va parlar, entre d'altres aspectes, sobre el paper del coneixement de les llengües de la societat d'acollida com a vehicle d'integració social de les persones immigrades. El fet que la majoria de participants procedissin del món de l'ensenyament posava de manifest la presència creixent d'alumnes de pares immigrants en el sistema educatiu català. En les conclusions del seminari es reclamava a les administracions

implicades *“l'establiment de les mesures necessàries per assegurar el dret a l'ús i el coneixement de les llengües oficials a Catalunya a les persones arribades en les noves migracions” (1998: 200).*

El 12 i 13 de març de 1998 té lloc a Madrid la Conferència del Consell Confederal de CCOO sobre migracions que es planteja com l'aposta més ambiciosa fins al moment de la Confederació Sindical de CCOO davant del fet migratori. En aquesta conferència es van definir les polítiques d'actuació del sindicat en matèries com la política de contingents o la necessitat d'un nou marc jurídic de referència, però també es van establir les bases per aprofundir el treball sindical de denúncia de la discriminació laboral dels treballadors estrangers o de l'increment del racisme dins de la població espanyola. Però molt especialment, aquesta conferència va insistir en la necessitat d'adequar l'estructura sindical per donar resposta als reptes que plantejava la presència creixent de persones immigrades en el món laboral, amb un especial èmfasi en el paper dels CITE i en la promoció de la participació dels treballadors i treballadores immigrants en el sindicat.

En el document elaborat per CCOO de Catalunya, que es va discutir en el procés previ a la celebració d'aquesta Conferència estatal, s'analitza el que havia estat fins aquell moment el treball sindical en matèria d'immigració i es plantegen les propostes pel que fa a la política sindical en relació amb la incorporació dels treballadors estrangers al món laboral i les de caire més general orientades a afavorir la integració social d'aquests treballadors de cara al futur. Al mateix temps, en aquest document també es defineix el que serà l'estructura sindical de migracions del sindicat a Catalunya, que queda definida per la vinculació del CITE a una Àrea de Migracions, la creació una Comissió de Migracions, com l'organisme de debat i de direcció sindical de l'Àrea de Migracions, i la constitució de la figura del responsable sindical d'immigració, d'àmbit territorial o federatiu.

El 7è Congrés de CCOO de Catalunya, celebrat a Barcelona els dies 4, 5 i 6 d'abril del 2000, representa un nou aprofundiment en la definició de la política sindical en matèria d'immigració que, com en l'anterior congrés,

queda exemplificat amb una modificació, en aquesta ocasió molt més profunda, de l'article 3 dels Estatuts, que queda redactat de la següent manera:

“El sindicat es compromet en la defensa dels treballadors estrangers, garantint-los la plena igualtat de drets dins de la nostra organització, coherents amb la nostra reivindicació d’aconseguir la igualtat de drets i deures per a aquest col·lectiu en tots els àmbits de la societat. En aquest sentit, com a sindicat multiètnic, CCOO de Catalunya es compromet activament a treballar per la convivència al nostre país i a lluitar decididament contra qualsevol manifestació, declaració o acció de continguts o motivacions de tipus xenòfob o racista.”

Aquest article també recull la implicació cada cop més gran del sindicat en la denúncia de qualsevol actuació racista i en una aposta per la convivència, com a resultat de l'increment dels incidents racistes a l'Estat espanyol, que van tenir el seu màxim exponent en les greus fets racistes d'El Egido, a principi del mes de febrer del 2000.

Aquesta implicació, que evidencia altre cop el tractament global del fet migratori que el sindicat propugna, es concreta en la proposta recollida en els seus documents congressuals de la necessitat d'establir un *Pacte de ciutadania per la interculturalitat*, que impliqui totes les forces polítiques, institucions, agents socials i altres organitzacions socials i de la immigració, que es basi en

“un nou sistema de canalització de la immigració, la garantia de plens drets laborals i socials, una forta dotació de recursos socials i inversions per a aquelles zones que per les seves característiques econòmiques són receptores d'immigració, un reforçament de la cultura de la multiculturalitat que penetri en la societat i també en els col·lectius d'immigrants, dotar les

organitzacions socials, cíviques i ciutadanes de recursos perquè puguin promoure totes les formes de convivència i de participació i, en darrer lloc, una implicació de les comunitats religioses per demanar-los un compromís amb la cultura de la tolerància i un treball conjunt per impedir que els factors culturals i religiosos es converteixin en elements de segregació o marginació mútua.” (2000: 29)

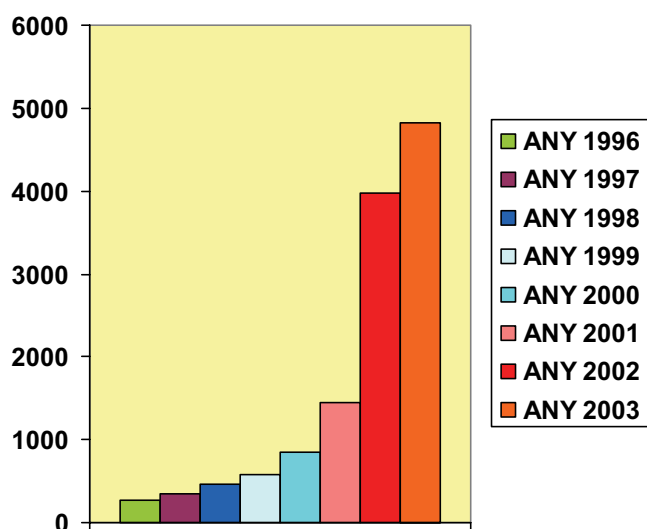
Al mateix temps, en el mateix document, i ara ja en clau interna, es posa de manifest que els esforços de l'organització per *sindicalitzar* el treball en relació amb la immigració encara no han tingut els resultats esperats, i que, de fet, aquest treball encara segueix sent vist com una responsabilitat del CITE, com ho reconeix el mateix Joan Coscubiela, quan afirma, en l'Informe general del Congrés, que

“no podem sentir-nos plenament satisfets del nivell d'implicació d'algunes federacions –especialment aquelles que tenen més treballadors immigrants- i la configuració del treball sindical en relació amb la immigració com una part significativa de l'acció sindical i organitzativa de les federacions, de manera que tot el treball en relació amb la immigració es converteixi en més afiliació i organització dels col·lectius de persones immigrades.” (2000: 29)

La política d'immigració del sindicat en aquest darrer mandat sindical, dins del qual s'ha realitzat el treball de camp, ha estat marcat per aquesta aposta per una més gran sindicalització del fet migratori i per incrementar la incorporació de treballadors estrangers en el si de l'organització sindical i la seva participació a les eleccions sindicals. Un exemple d'aquest treball d'incorporació de persones immigrades al sindicat —que com hem vist ha marcat un dels eixos del treball de CCOO dels darrers anys— queda clarament exemplificat en el següent gràfic:

Evolució d'afiliació d'estrangers a CCOO de Catalunya

1996-2003



Font: Informe sobre afiliació del Departament de Migracions de CCOO

El mateix president del CITE considera la implicació de les federacions en el tractament del fet migratori en el si de CCOO com un dels principals reptes a què es veu confrontat el sindicat, i un dels elements centrals per al manteniment de l'organització sindical com a primera força sindical a Catalunya.

(e.68)

"...yo creo que hay una realidad que se va imponiendo | y creo que desde el departamento de migración tenemos que hacer lo máximo para acelerar <2> este cambio en la mentalidad de las federaciones | eh::: hacerles ver | si::: si realmente queremos seguir siendo el sindicato mayoritario a nivel de Cataluña y a nivel de España si no se tienen en- en cuenta | la afiliación de los trabajadores inmigrantes en pocos años podemos perder esta mayo- ser el sindicato mayoritario | si vemos por ejemplo datos de la afiliación en eh::: desde | noviembre el quince de noviembre la última datos de afiliación que tenemos del 2001 al 7 de febrero del 2002 | en este tiempo por ejemplo en:: construcción | hubo un aumento neto de afiliación de sesenta y esos sesenta | todos son

trabajadores inmigrantes <2> en metal eh:: de este mismo periodo hubo un crecimiento neto de 28 | el crecimiento neto de afiliación al metal de este mismo tipo eran 32 || entonces | si esto no se ve || de aquí a poco es muy tarde de::: trabajar el tema y:: seguir siendo el sindicato mayoritario | a nivel de Cataluña hay sectores que la mayoría que están trabajando ya son de trabajadores de origen inmigrante || y esta gente tarde o temprano en algún sitio estará | si no está en comisiones obreras estará en ugeté y si no está en ugeté montará su propio::: su propio sindicato::: por país...”.

(fragment de l'entrevista a Abu Tarek)

Una altra de les línies de treball del sindicat ha estat la denúncia de les situacions d'explotació laboral que pateixen els treballadors estrangers en el mercat laboral, especialment els que es troben en situació irregular. Aquesta tasca ha estat assumida cada cop més per les respectives federacions sindicals, especialment en aquells casos com la Construcció o l'Hostaleria en què la presència de treballadors estrangers és més gran.

D'altra banda, el sindicat també ha mantingut la seva política de rebuig a la política restrictiva del govern del PP en matèria d'estrangeria, i en concret al funcionament del contingent anual de treballadors estrangers i a la suspensió del Règim General, l'any 2002. I per últim, cal esmentar l'important treball d'elaboració de propostes per promoure la integració social de les persones immigrades, com ara amb l'organització de jornades i seminaris, la demanda de plans d'acollida integrals de la immigració...

Pel que fa als seminaris, voldríem fer esment dels relacionats amb la promoció del coneixement de les llengües de la societat d'acollida com a element central dels plans d'acollida, i com a dret bàsic de ciutadania de totes les persones residents a Catalunya. Així, el mes de maig del 2000, el sindicat organitza el seminari *Interculturalitat, educació i llengües*, a Barcelona, Tarragona, Girona i Lleida, que fa un especial èmfasi en les

actuacions en l'àmbit educatiu, i al desembre del 2002, a Barcelona, el Seminari sobre *Plans d'acollida lingüística a la Unió Europea*, en aquest cas centrat en el paper del coneixement de les llengües de la societat d'acollida com un dret de les persones immigrades i com l'element central del procés d'integració social d'aquestes persones.

Com podem veurem, per a CCOO el tractament del fet migratori no queda reduït tan sols a un tema d'àmbit laboral sinó que planteja una aproximació global, coherent amb el seu caràcter de sindicat general. Això queda clarament explicitat en les paraules del president del CITE, recollides en la Memòria del CITE de l'any 2002, on afirma que

“no podem seguir parlant únicament de contractació en origen, o tractant les persones des d'una visió únicament economicista i de rendibilitat. Ja és hora de parlar també de persones, de plans d'acollida i de drets, de parlar de responsabilitat social⁹”.

⁹ CITE-CCOO. Memòria 2002. www.ccooo.cat/cite

2.2.2 El Centre d'Informació de Treballadors Estrangers (CITE-CONC)

Com ja he dit, el Centre d'Informació de Treballadors Estrangers (CITE) és l'entitat impulsada per la Comissió Obrera Nacional de Catalunya (CONC) que s'encarrega d'assessorar legalment i laboralment de manera gratuïta a les persones immigrades residents en el nostre país.

Tanmateix, les funcions del CITE no es redueixen a aquest treball d'assessorament i de gestió dels diversos tràmits administratius a què es veuen sotmeses aquests residents estrangers, sinó que des de les oficines del CITE se'ls informa i orienta sobre diferents aspectes relacionats amb l'escolarització dels seus fills, l'atenció sanitària, les prestacions socials al seu abast, temes fiscals, recerca d'habitatge...

D'altra banda, el CITE té subscrit un acord amb el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya per realitzar mediacions en els centres docents catalans, que es concreten en tasques d'interpretació en xinès, urdú, rus i tagal; la traducció de documents escrits adreçats als pares d'infants d'aquesta procedència i la realització de xerrades informatives adreçades a aquests mateixos pares sobre el sistema educatiu català.

Sindicalment, el CITE es troba vinculat al Departament de Migracions de CCOO de Catalunya, el responsable del qual és, alhora, president del CITE. El Departament de Migracions depèn de la Comissió Executiva de CCOO de Catalunya, màxim òrgan de direcció del sindicat entre dues sessions del seu Consell Nacional. Els òrgans de govern del CITE estan constituïts per l'Assemblea General de Socis, que escull una Junta de Govern. La Junta està formada pel president, el secretari, el tresorer, el coordinador general i un vocal.

La Comissió de Migracions està formada, a més de per les persones que configuren la Junta de Govern del CITE, per la persona responsable de la Secretaria de Política Social, pels responsables federatius i territorials

d'immigració, per una persona en representació del Departament de Joves i pel responsable d'immigració del Centre d'Estudis i Recerca Sindical (CERES) de CCOO de Catalunya. Aquesta Comissió és un òrgan consultiu del Departament de Migracions que s'encarrega d'elaborar les propostes en matèria d'estrangeria que posteriorment seran debatudes, i si s'escau, aprovades per la Comissió Executiva, i que definiran la política sindical en aquests temes.

El finançament del CITE és públic al 100 %. A l'any 2002, va rebre aproximadament uns 600.000 euros de subvencions, que es van destinar a la realització de projectes específics i al manteniment de la xarxa d'oficines d'atenció a les persones immigrades arreu de Catalunya. Algunes de les entitats que subvencionen el CITE són el Ministeri de Treball i Assumptes Socials, els departaments d'Ensenyament i de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya, les diputacions de Girona, Lleida i Barcelona, un nombre important d'ajuntaments i alguns consells comarcals.

L'estructura de personal del CITE està composta pel president i el coordinador general (ambdós sindicalistes), una assessora legal, una administrativa, una tècnica comptable i 13 assessors i assessores. En el moment en què es va realitzar el treball de camp, el CITE disposava 33 oficines obertes arreu de Catalunya: Barcelona, Sta. Coloma de Gramenet, l'Hospitalet de Llobregat, el Prat de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Martorell, Castelldefels, Molins de Rei, Cornellà, Granollers, Mataró, Pineda, Rubí, Terrassa, Sant Cugat del Vallès, Sabadell, Berga, Manresa, Igualada, Vilafranca del Penedès, Vilanova i la Geltrú, Manlleu, Vic, Olot, Figueres, Girona, Tàrraga, Guissona, Lleida, Tarragona i Reus. L'horari d'obertura d'aquestes oficines és variable, des de 4 dies a la setmana, matí i tarda, a Barcelona fins a 1 dia a la setmana, un parell d'hores, a altres llocs. L'assessoria és absolutament gratuïta i oberta a totes les persones immigrades, estiguin o no afiliades a CCOO.

L'àmplia estructura territorial, i el suport d'una organització sindical com ara CCOO, ha fet que el CITE s'hagi transformat en una de les principals organitzacions que atenen a les persones immigrades a Catalunya. Com a exemple de l'abast del treball d'assessorament realitzat des del CITE, presentem a continuació un resum de les dades recollides a la memòria de l'any 2003:

- Durant l'any 2003, es van atendre un total de 21.318 usuaris, el 51,74 % dels quals eren homes i el 48,26 % eren dones. Aquestes persones van visitar les oficines del CITE un total de 33.726 vegades, o el que és el mateix 1,55 visites per persona. Si tenim en compte les consultes realitzades, aquests mateixos usuaris van realitzar 62.837 consultes diferents, un total de 2,98 consultes per persona. La majoria d'aquestes persones es troben en edat laboral, i s'observa un increment important dels menors de 19 anys en relació als anys anteriors. La majoria dels usuaris tenen estudis mitjans, professionals o universitaris: entre les tres categories representen el 55,43 %. Més del 60 % viu amb la família i un 24 % amb amics.

- Els principals països de procedència són: Equador (20,93 %), Marroc (19,13 %), Colòmbia (12,5 %), Argentina (5,25 %) i Perú (3,56 %). En relació amb les memòries d'anys anteriors, s'observa que per primer cop el col·lectiu de persones provinents de l'Equador supera les provinents del Marroc. En el seu conjunt, les persones que són originàries de països llatinoamericans representen més del 52 % dels usuaris del CITE, cosa que posa de manifest un procés que es va iniciar anys enrera d'increment continuat de la immigració procedent d'aquests països.

- Les principals consultes realitzades pels usuaris estan vinculades al permís de treball inicial (25,89 %), el permís de residència inicial (16,99 %), la renovació del permís de treball o de residència (15,32 %), el reagrupament familiar (9,82 %), l'exempció de visat (5,80 %), el contingent (2,76 %) o la nacionalitat (2,70 %), entre altres.

- Pel que fa a la situació legal de les persones usuàries de les oficines del CITE, el 60,70 % del total (12.819 persones) es trobava en situació irregular.

- Si tenim en compte la situació laboral, veiem com el 62,60 % dels usuaris (13.220 persones) es troben treballant. Els principals sectors d'ocupació són el servei domèstic (21,26 %), la construcció (18,72 %), l'hostaleria (15,67 %) i la indústria (14,53 %). També destaca l'alt nivell de persones que treballen a l'economia submergida: el 54,58 % dels que treballen ho fan sense permís o sense contracte i alta a la Seguretat Social.

- La major part dels usuaris del CITE coneixen el servei a través d'amics o familiars.

2.3 Les polítiques d'estrangeria i la construcció de la figura de l'immigrant extracomunitari a l'Estat espanyol¹⁰

2.3.1 La configuració del marc legislatiu d'estrangeria a l'Estat espanyol

L'establiment d'una política d'estrangeria a l'Estat espanyol és un procés recent (la primera llei d'estrangeria es va promulgar l'any 1985, al mateix temps que es desenvolupava la política d'asil¹¹) i està directament relacionat amb la incorporació d'Espanya a la Comunitat Econòmica Europea (CEE).

El procés de negociació de la integració de l'Estat espanyol a la CEE dut a terme pel primer govern del PSOE es va concretar el 12 de juny de 1985

¹⁰ Tal com passava a l'apartat anterior, l'evolució de la política d'estrangeria de l'Estat espanyol presentada en aquest apartat arriba fins a l'any 2003, moment en què es va realitzar el treball de camp d'aquesta recerca. Tanmateix, voldriem destacar alguns elements importants que han succeït des d'aquell moment fins ara:

- L'arribada al poder del Partit Socialista (PSOE) a les eleccions legislatives del 14 de març del 2004 va suposar un canvi en la política d'immigració de l'Estat espanyol. Aquest canvi es va evidenciar en l'elaboració del Reglament d'execució de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, reformada per la Llei orgànica 8/2000, de 22 de desembre, i la Llei orgànica 14/2003, de 20 de novembre, que va ser negociat amb les organitzacions empresarials i sindicals més representatives de l'Estat.
- Com a conseqüència de la promulgació del nou Reglament, es va aprovar un procés de regularització d'estrangers en situació irregular (Ordre PRE/140/2005, de 2 de febrer, BOE núm. 29, del 3 de febrer de 2005) que complissin determinades condicions (com ara demostrar 1 any d'empadronament a l'Estat espanyol i estar treballant a l'economia submergida o disposar d'una oferta de treball, entre altres). Aquest procés es va desenvolupar entre els mesos de febrer i maig del 2005 i va permetre la regularització de prop de 700.000 estrangeres en situació irregular a l'Estat espanyol (120.000 d'elles a Catalunya).
- Tanmateix, tot i que el nou govern socialista va comportar alguns canvis en la manera d'entendre la política en relació amb la immigració, no es pot dir que aquest canvi hagi estat molt radical. D'alguna manera, tot i els efectes positius del procés de normalització, s'ha mantingut un model pervers de gestió de la immigració: la mala gestió dels processos administratius per garantir l'entrada regulars de persones estrangeres i la poca efectivitat dels processos de regularització previstos per la llei (arrelament laboral i arrelament social) per a les persones en situació irregular, ha comportat un increment important de la bossa de persones en situació irregular, que de seguir així, probablement comportarà un nou procés de regularització quan la situació sigui insostenible.

¹¹ Tot i que la llei d'asil es promulga l'any 1984 i el seu reglament a l'any 1985, l'adhesió de l'Estat espanyol a la Convenció de Ginebra del 28 de juliol de 1951 i al Protocol sobre l'estatut dels refugiats, fet a Nova York, el 31 de gener de 1967, es va fer el 22 de juliol de 1978 (BOE, 21 d'octubre de 1978), i mesos més tard es va reconèixer el dret d'asil en l'article 13.4 de la Constitució espanyola.

amb la signatura del Tractat d'adhesió¹². Aquesta adhesió va suposar —tot i que la presència d'estrangers en aquells moments a l'Estat no superava l'1% de la població espanyola i que la immigració era vista com un fenomen que afectava els nostres veïns europeus— l'establiment d'un marc normatiu i administratiu de control de l'accés de persones procedents de tercers països, per adequar el marc legal espanyol a les polítiques comunitàries de control dels fluxos migratoris. Així, l'1 de juliol de 1985, es promulga la Llei orgànica 7/85 de drets i llibertats dels estrangers a Espanya.

Aquesta llei, que posteriorment va ser desenvolupada en el seu Reglament del 1986, va generar fortes protestes entre diferents organitzacions socials, i entre elles va tenir un especial protagonisme CCOO. Per a aquestes organitzacions, es tractava d'una llei restrictiva, marcada per la discrecionalitat administrativa, la inseguretats jurídica i la inexistència de drets fonamentals, amb la mirada posada més en la regulació —quant no la contenció dels fluxos migratoris i amb un èmfasi especial en les sancions—, que en les polítiques d'integració de la població estrangera a l'Estat espanyol.

El Defensor del Poble va interposar un recurs d'inconstitucionalitat contra diversos articles de la llei en considerar que vulneraven alguns drets fonamentals reconeguts a la Constitució, que va comportar que al juliol de 1987 (sentència 115/1987) es declarassin nuls diversos articles, entre aquests els que restringien els drets de reunió i d'associació.

Un dels elements més negatius de la Llei orgànica 7/1985 és la distinció clara que fa entre l'estranger que es troba residint legalment a l'Estat espanyol i el que es troba en situació d'irregularitat. Aquesta distinció és l'element central en l'atribució i titularitat de determinats drets fonamentals als estrangers i queda clarament explicitat en el mateix preàmbul de la llei:

¹² L'adhesió plena d'Espanya a la CEE va entrar en vigor l'1 de gener de 1986.

“Es necesario diferenciar, con absoluta claridad, las situaciones de legalidad de las de ilegalidad. Por ello, la Ley asegura la plenitud de derechos y las garantías para su ejercicio respecto de los extranjeros que se hallen legalmente en España. Y al propio tiempo, y en prevención de las alteraciones que pudieran en su caso producirse, respecto de la convivencia social, por la presencia de extranjeros en términos no legales en España, desarrolla las medidas específicas para impedir tales situaciones.”¹³

L'entrada en vigor de la Llei 7/1985, d'1 de juliol, va comportar l'obertura d'un mecanisme de regularització que afectava a dues situacions: els estrangers indocumentats, els quals tenien un termini de tres mesos per sol·licitar la seva regularització, i els treballadors estrangers que atesa la normativa precedent estaven exempts d'obtenir el permís de treball, que disposen de sis mesos per actualitzar la seva situació. Tanmateix, tot i aquesta regularització, els requisits que s'estableixen a la llei per fer-ho comportà que molts dels estrangers que residien a l'Estat espanyol es veiessin abocats a una situació d'irregularitat administrativa, que va començar a generar una important bossa de treballadors estrangers en situació irregular.

Tanmateix, a partir de 1988 es comença a prendre consciència que la immigració ja no és només un fenomen que afecta només els nostres veïns europeus i l'establiment creixent de població immigrada a l'Estat espanyol fa que es comencin a plantejar mesures per gestionar aquesta presència. Així, el 9 d'abril de 1991, fruit d'una altra tanda de mobilitzacions socials, s'aprova una proposició no de llei que gaudí d'un ampli consens de les forces polítiques i que comporta l'obertura d'un procés de regularització, per acord del Consell de Ministres del 7 de juny de 1991, que va ser vigent des del 10 de juny fins al 10 de desembre d'aquell mateix any.

¹³ Llei Orgànica 7/1985, d'1 de juliol, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya

Aquest procés excepcional de regularització va coincidir amb la denúncia per part de l'Estat espanyol dels acords de supressió de visats amb els països del Magrib¹⁴, que va comportar l'exigència de visats als ciutadans provinents d'aquests països a partir del 15 de maig de 1991. De fet, en un primer moment el procés de regularització es va plantejar com una manera de compensar els ciutadans d'aquests països per la nova política de visats, però posteriorment es decideix fer-lo extensiu a tots els estrangers residents a l'Estat espanyol en situació irregular.

El procés de regularització no va comptar amb la suficient difusió¹⁵ entre els estrangers residents a Espanya i a més va estar marcat per importants irregularitats en la definició de l'àmbit judicial al qual havien d'adreçar-se els recursos de les sol·licituds desestimades. Això va fer que molts dels recursos estiguessin més d'un any i mig aturats en el Tribunal Superior de Justícia de Madrid, que presentà un conflicte de competències al Tribunal Suprem per establir quin era l'òrgan competent per resoldre'ls, el qual va decidir que aquesta tramitació corresponia al mateix Tribunal Superior de Justícia de Madrid. Tot això va fer que les primeres sentències, majoritàriament favorables als estrangers que les havien presentat, comencessin a dictar-se a partir de 1995, quan molts d'aquests estrangers ja havien estat expulsats o havien viscut molts anys en situació irregular.

Aquesta manca d'informació i les irregularitats de procediments d'aquest procés de regularització, tot i que va permetre que més de 100.000 persones regularitzessin la seva situació, va fer que es mantingués una important bossa de persones en situació irregular, que es va anar incrementant per les

¹⁴ De fet, la política de l'Administració espanyola pel que fa al tractament dels ciutadans procedents de les seves ex-colònies va ser la d'un progressiu enduriment de les condicions d'accés que va acabar amb l'exigència de visats per a qualsevol ciutadà procedent d'aquests països.

¹⁵ La difusió es va reduir a la publicació d'anuncis als diaris i a l'edició d'un díptic. Aquest díptic, amb el lema de "surt a la llum" representava una porta que pretenia estar obrint-se. Tanmateix, i a tall d'anècdota, una arquitecte col·laboradora de SOS Racisme plantejava que per la situació de les frontisses i la direcció de l'ombra que la porta projectava, la porta s'estava tancant i no obrint. L'anècdota, sigui certa o no l'explicació plantejada, posa de manifest la percepció que es tenia en determinats àmbits relacionats amb la immigració de la bondat del procés engegat.

mateixes dificultats que la llei plantejava per obtenir la residència legal a l'Estat espanyol.

És important destacar que en aquests mateixos moments s'estava discutint el projecte de llei de la llei orgànica sobre protecció ciutadana, que va ser aprovada el 21 de febrer de 1992, més coneguda com a llei Corcuera, en honor al ministre d'Interior que la va impulsar, o a també la del "cop de peu a la porta". Aquesta normativa legal va ser durament criticada des de diversos estaments socials, entre ells l'estament judicial, pel seu caràcter autoritari i antidemocràtic. Com diu el magistrat Perfecto Andrés Ibáñez, en relació amb la manera com la llei Corcuera entén determinats principis estructurals de la democràcia,

*"sin exageración podría decirse que desde el de la legalidad al de presunción de inocencia, pasando por el de proporcionalidad, el de mínima intervención, el principio del hecho y el de no incriminación de los actos contra sí mismo, no hay uno solo que allí no salga malparado, a pesar del lujo filológico de las vicisitudes literarias del texto."*¹⁶

El procés de discussió del projecte de llei de seguretat ciutadana, reiteradament denunciat, pel seu caràcter antigarantista i fortament repressiu, anticipava el tractament de la immigració com una qüestió d'ordre públic i de seguretat ciutadana, que es concretaria en la signatura per part de l'Estat espanyol, el 25 de juny de 1991, del protocol d'adhesió a l'Acord de Schengen¹⁷ (BOE 181, de 30 de juliol de 1991), que va entrar en vigor de manera general l'1 de març de 1994.

Per a Bedoya (2000: 72), les línies bàsiques d'aplicació d'aquest conveni pel que fa a l'admissió de ciutadans de països no comunitaris es podem resumir en la restricció d'entrades, l'existència d'un visat uniforme, l'elaboració de

¹⁶ IBAÑEZ, P. Andres. "Una ley 'premoderna'". EL PAÍS, 5 de febrer de 1992

¹⁷ En el moment de redactar aquest apartat, el territori Schengen estava format per Alemanya, Àustria, Bèlgica, Dinamarca, Espanya, Finlàndia, Grècia, Holanda, Itàlia, Luxemburg, Portugal i Suècia.

l·listes d'inadmissibles, la imposició de fortes sancions a les empreses de transport en cas de permetre l'entrada a immigrants indocumentats i les devolucions a la frontera encara que la destinació final dels estrangers sigui un altre estat. En definitiva, podem dir que a partir de l'entrada en vigor d'aquest conveni, l'Estat espanyol assumeix el paper de frontera sud de la Unió Europea, amb els seus processos d'admissió i rebuig basats en el concepte d'ordre públic i de seguretat nacional. Però, al mateix temps, l'acord també institueix l'estranger —que es defineix com “*tota persona que no sigui nacional dels estats membres de les comunitats europees*¹⁸”— com un subjecte sota sospita, ja que l'acord de Schengen, al mateix temps que estableix la supressió de controls en les fronteres interiors pel que fa a la circulació de persones membres dels estats signants, també fixa els mecanismes d'admissió i de rebuig per accedir al territori d'aquests mateixos països en funció de criteris d'ordre públic i de seguretat de les parts contractants i deixa en mans de les autoritats policials el control dels accessos al territori Schengen. Com diu aquesta advocada,

“...n'hi ha prou que hi hagi raons serioses per creure que l'estranger o l'estrangera ha comès fets delictuosos greus, inclosos els referents al tràfic il·lícit d'estupefaents i substàncies psicotròpiques, o que hi hagi indicis reals que pensa cometre aquests fets en el territori d'un dels estats Schengenland, valoració que correspon a les autoritats policials de control de fronteres...” (2000: 73)

El 1993, per acord del Consell de Ministres de 26 de març i amb motiu de l'aprovació, el 9 d'abril, al Congrés dels Diputats, d'una proposició no de llei, relativa a la situació dels estrangers a Espanya, l'administració inicia la política de contingents, amb l'aprovació d'un contingent de 20.600 autoritzacions de treball. Aquests contingents tindran continuïtat l'any 1994, amb l'aprovació, per resolució del Ministeri de la Presidència de 28 de juliol, de 20.600 noves autoritzacions —distribuïdes per sectors professionals

¹⁸ Títol 1 del Conveni d'Aplicació de l'Acord de Schengen

relatius l'agricultura, la construcció i el servei domèstic— i el 1995, també per resolució del Ministeri de la Presidència, el 9 de juny, ampliant en 17.000 places més les autoritzacions no ateses de l'any 1994 i establint per a l'any en curs 8.000 autoritzacions més —distribuïdes en sectors professionals relatius a l'agricultura i el servei domèstic i establint els països destinataris de les autoritzacions. Amb aquests contingents es pretén regular els fluxos migratoris cap a l'Estat espanyol, tot i que, de fet, acaben complint un paper de regularització dels treballadors estrangers que ja es troben en territori espanyol.

A partir del juny de 1994, un cop es posen de manifest les mancances de la normativa legal per afavorir la integració social de les persones immigrades, i arran de les demandes de les organitzacions socials, s'inicia un procés d'elaboració d'un nou reglament d'aplicació de la llei, que s'aprova l'any 1996. El nou reglament (RD 155/1996, de 2 de febrer) fa una interpretació en positiu de la llei i, entre altres aspectes, introdueix la gradació de les infraccions i les sancions, adequa la normativa a la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, crea el permís de treball i de residència permanent —que, de fet, no estava previst per la llei—, estableix una configuració jurídica més coherent del reagrupament familiar, la targeta d'estudiant i l'autorització de retorn, i promou algunes limitacions en el règim sancionador.

Al mateix temps, l'aprovació del reglament comporta, tal com es recollia a la seva Disposició transitòria tercera, l'obertura d'un nou procés de regularització d'estrangers en situació irregular, que estableix un termini de quatre mesos per presentar sol·licituds (fins al 23 de juny de 1996), i que ja incorpora les directrius recollides en el Conveni d'aplicació de l'acord de Schengen pel que feia a la política de visats.

Un altre element important, pel que fa al marc europeu de referència, és que l'Acord d'Amsterdam, de juny de 1997, defineix les polítiques d'immigració i asil com una competència comunitària, com a part de l'establiment d'un espai de llibertat, seguretat i justícia. Aquest acord estableix que la Unió

Europea s'ha de dotar d'una normativa comunitària en matèria d'immigració per a l'any 2004.

D'altra banda, entre el 1997 i el 1999 es manté la política de contingents amb 15.000, 28.000 i 30.000 autoritzacions respectivament. Pel que fa als sectors professionals, en el 1997 i el 1998 es mantenen els sectors abans esmentats, a diferència de la del 1999, que no concreta ni la distribució sectorial ni territorial de les autoritzacions.

A finals de 1997, a l'Estat espanyol es posa de manifest la necessitat de reformar la llei orgànica 7/1985 —que havia demostrat les seves limitacions pel que fa a la integració social de les persones estrangeres— i optar per un nou marc legal més orientat cap a la integració, la convivència i la igualtat de drets i deures de tots els ciutadans. Així, s'inicia un procés parlamentari que es va concretar a mitjans de 1998 amb la presentació de tres propostes de modificació de la llei, per part de Convergència i Unió (CiU), Esquerra Unida (IU) i el Grup Mixt. La tramitació de les propostes es va plantejar per mitjà d'una ponència oberta, sobre la base d'una esmena a la totalitat del Partit Socialista Obrer Espanyol (PSOE) i de les esmenes del Partit Nacionalista Basc (PNV) i del Partit Popular (PP).

Aquest procés va coincidir amb un punt d'inflexió en la política comunitària pel que fa a la immigració, que es va concretar en la cimera de Tampere, l'octubre de 1999, on es planteja la necessitat de donar un tracte just als nacionals de tercers països que comportés l'equiparació en el reconeixement de drets, de manera "comparable" (però no equiparable) als dels ciutadans de la Unió Europea. Un altre element clau d'aquest canvi d'inflexió va ser la Comunicació 757 de 22 de novembre de 2000, del comissari de Justícia i Interior, A. Vitorino, que planteja els elements per a una nova política d'immigració europea que promogui la integració de les persones immigrades, entesa com un procés bidireccional, i basada en la igualtat a l'accés al treball i els serveis, i en l'equiparació de drets cívics i polítics a llarg termini.

A l'Estat espanyol, els treballs parlamentaris de discussió de la nova llei es van allargar durant més de 15 mesos¹⁹ i van finalitzar amb l'aprovació unànime, també del grup parlamentari del PP, el 25 de novembre, en el Congrés dels Diputats del text de la nova llei. Tanmateix, a finals de novembre el PP trenca el consens establert i passa de donar-hi suport a una frontal oposició al text del projecte de llei, confrontació que va tenir lloc al Senat amb la presentació d'un reguitzell d'esmenes amb l'objectiu de retallar les garanties recollides en el text aprovat. Tanmateix, en el tràmit parlamentari definitiu al Congrés dels Diputats, la majoria de les forces parlamentàries, inclosa CiU, va rebutjar la totalitat de les esmenes presentades pel PP i que havien estat votades en el Senat pels grups del PP i CiU, i va aconseguir que el text finalment aprovat el 22 de desembre del 1999 representés un avenç important en relació amb la llei 7/85 i al seu reglament. Tot i això, el consens en matèria d'immigració s'havia fet miques i això dibuixava el que seria la discussió política en matèria d'immigració a partir d'aquell moment. Com va dir el diputat de CiU, Carles Campuzano, un dels màxims artífexs del procés d'elaboració consensuada de la nova llei, en la darrera sessió abans de l'aprovació definitiva de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, de drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social,

“finaliza esta mañana, en esta última sesión de la legislatura, una larga tramitación parlamentaria de reforma de la Ley de extranjería, y lo hace en un evidente ambiente de perplejidad, con el fin del consenso parlamentario que caracterizó los trabajos de esta Cámara, y con la generación de un debate social sobre el entorno de la inmigración que ha levantado muchos de los miedos que tiene nuestra sociedad en relación a este fenómeno. Hemos abierto, entiendo, la caja de Pandora.” (1999:15621)

¹⁹ De fet, el procés es va allargar tant que quan faltava poc perquè s'acabés la 6a legislatura, el 10 de novembre es va adoptar un acord perquè la llei es tramités pel procediment d'urgència i es pogués aprovar dins de la legislatura.

Per a Lucas (2001: 44) el canvi de posició del PP després de 15 mesos de treball parlamentari i de l'aprovació del text al Congrés dels Diputats és un episodi difícil d'entendre, però el que és evident és que el Govern del PP va viure l'aprovació de la Llei 4/2000 com la derrota parlamentària més important de l'anterior legislatura.

Tot i aquesta retallada plantejada al text legal al final del seu procés de tramitació, la nova llei recull moltes de les propostes presentades pels diferents agents socials i és particularment important el nivell de reconeixement de drets bàsics (sanitat, educació, tutela jurídica...) que la llei atorga a les persones immigrades, tant a les que tenien permís de residència com a les que es troben en situació irregular. Un altre element important és que estableix un sistema de regularització ordinari que permet sol·licitar la regularització a les persones en situació irregular que portin més de dos anys en aquesta situació.

Com en les modificacions legislatives anteriors, l'aprovació de la llei comporta l'obertura d'un nou procés de regularització (Reial decret 239/2000, de 18 de febrer), que va beneficiar els estrangers que es trobaven a l'Estat espanyol abans de l'1 de juny de 1999, que acreditessin haver sol·licitat en alguna ocasió permís de residència o treball abans del 31 de març del 2000, o que l'haguessin tingut en els últims tres anys, o que fossin familiars d'estrangers que s'acollien a aquest procediment o familiars d'estrangers residents i espanyols.

El procés de regularització va tenir una àmplia difusió entre la població immigrada i va comptar amb la participació de les organitzacions sindicals, entre elles CCOO, i les organitzacions no governamentals més representatives en matèria d'immigració. Tanmateix, segons es recull a la memòria de l'assessoria jurídica del CITE de l'any 2001, aquest procés de regularització seguia plantejant unes exigències legals que

“para nada tiene en cuenta situaciones de arraigo y larga permanencia en donde es imprescindible un soporte probatorio de tal manera que toda la carga de la prueba recae en el ciudadano, en el administrado.” (2002: 9)

Però el PP havia descobert que la immigració podia donar-li rèdits electorals i planteja un rebuig frontal contra la llei 4/2000, que considera excessivament permissiva i responsable del que des d'aquest moment va ser un dels seus principals arguments per plantejar una nova modificació de la normativa legal, l'anomenat “efecte crida”. Com diu Lucas, des del Govern del PP,

“en comptes d'aspirar a construir polítiques d'immigració, es cau en la temptació de “fer política” amb la immigració, “fer política” en el sentit de convertir la immigració en instrument de lluita política en la seva dimensió electoralista, partidista.”
(2002: 15)

La utilització mediàtica de l'anomenat efecte crida de la llei 4/2000, que tan sols va estar en vigor 11 mesos i que encara no disposava de reglament que la desenvolupés, i la identificació entre estrangeria i delinqüència, acompanyada d'una ingent profusió d'imatges d'arribada de pasteres i detencions massives, —juntament amb la suposada necessitat d'adequar la normativa espanyola a les recomanacions en matèria de política immigratòria del Consell Europeu de Tampere que s'havia realitzat els dies 15 i 16 d'octubre de 1999— van centrar la campanya engegada pel PP per justificar una nova reforma de la llei d'estrangeria.

Tanmateix, és difícil demostrar una relació directa entre la llei 4/2000 i un suposat efecte crida pel fet que la llei reconegués més drets a les persones immigrades, si més no, no més efectes que les perspectives que qualsevol modificació del marc legal podrien generar entre les persones que tinguessin la intenció d'entrar al nostre país. Una altra cosa aliena a la suposada bondat de la llei per aconseguir una ràpida regularització és la manipulació que en poguessin fer les màfies que traficaven amb les persones que pretenien

entrar a l'Estat espanyol com un mitjà d'incrementar els seus beneficis amb el tràfic d'éssers humans, perquè, de fet, qualsevol llei serviria per a això. El que sí és cert és que l'efecte crida no va ser tant l'efecte d'una llei excessivament permissiva sinó l'argument perfecte que permetia justificar la reforma de la llei. D'alguna manera, en la línia del que planteja Lucas,

“tanto empeño en descalificar la ley, en probar sus efectos perniciosos, acaba por crear alarma social donde no hay motivo. Esa invocación reiterada que la ley es demasiado generosa acaba justificándose a sí misma, como se quería demostrar.” (2001: 47)

D'altra banda, tampoc no és justificable una adequació a les directrius en matèria d'immigració sorgides arran del Consell d'Europa de Tampere, perquè ja hem vist com aquest Consell havia significat un canvi d'orientació de la política comunitària cap un reconeixement de drets en la línia d'una equiparació amb els ciutadans comunitaris, i que de fet ja era vigent abans de l'aprovació de la llei 4/2000. Per tant, una llei com la 4/2000 no hauria de ser incompatible amb els postulats més garantistes de Tampere.

Però, a més, l'argument del PP que la reforma de la llei 4/2000 era la seva adequació a les directrius marcades pel la Unió Europea en matèria d'immigració obvia absolutament les recomanacions de l'abans esmentada Comunicació 757, del comissari de Justícia i Interior, A. Vitorino, i els seus principis de *ciudadania cívica* i d'*integració cívica* en relació a l'equiparació dels drets de les persones immigrades als dels ciutadans comunitaris.

De totes maneres, aquesta reforma va esdevenir una de les promeses electorals centrals del PP en la seva campanya de les eleccions generals de 12 de març de l'any 2000, que guanyà per majoria absoluta, la qual cosa permeté al nou Govern Popular afrontar amb èxit una profunda reforma de la llei 4/2000. De fet, la nova llei 8/2000, de 22 de desembre, representà una involució que no fa més que ressucitar l'esperit de la llei de l'any 1985, amb el retorn a la discrecionalitat de l'administració en la concessió de visats, els

críteris policials restrictius pel que fa a la política d'entrades o l'ús de l'expulsió com a mitjà de control de fluxos migratoris. Però al mateix temps, obre la porta a la selecció dels països d'origen dels fluxos migratoris que arriben a l'Estat espanyol per mitjà de la signatura de convenis amb determinats països amb críteris absolutament "culturalistes", basats en una suposada major proximitat cultural que hauria de garantir, des d'aquest punt de vista, una millor integrabilitat, en la societat espanyola de les persones immigrades.

Des d'un punt de vista estrictament jurídic, per a CCOO de Catalunya —i així es recull a la memòria de l'assessoria jurídica del CITE de l'any 2001— aquesta llei presenta alguns aspectes clarament inconstitucionals, ja que parla de drets que no es poden exercitar i limita drets fonamentals, com ara el dret de reunió i manifestació, el d'associació, el de sindicació i el de vaga, i s'estableix l'expulsió en 48 hores per situació irregular, sense tenir en compte si aquesta situació irregular era inicial o si era sobrevinguda, cosa que vulnera el dret a la tutela judicial efectiva. Així ho van entendre diferents institucions²⁰ i el PSOE —no així el Defensor del Poble— que hi van presentar diversos recursos d'inconstitucionalitat, que encara estan pendents de resolució.

D'altra banda, la llei també va modificar de manera restrictiva el mecanisme de regularització permanent per arrelament per a les persones sense documentació que portaven més de dos anys a l'Estat espanyol ininterrompudament i que estaven empadronats, que passa a 5 anys de residència ininterrompuda i es prescindeix de l'empadronament com a prova confirmatòria de la residència.

Un altre aspecte important relacionat amb aquesta llei és que no s'obre cap procés de regularització, com s'havia fet amb els anteriors canvis legislatius, sinó que tan sols es revisen els expedients presentats en la regularització de

²⁰ En concret, el Consell de Govern de la Junta d'Andalusia, la Junta de Comunitats de Castella-La Manxa, la Comunitat de les Illes Balears, la Junta d'Extremadura, el Principat d'Astúries, el Parlament Basc i el de Navarra, i la Diputació General d'Aragó.

l'any 2000. Això només afectava les persones que no haguessin pogut justificar la seva estada a l'Estat espanyol abans de l'1 de juny de 1999, però que complien la resta de requisits.

Tot i així, s'entra una fase d'absoluta desorganització a causa dels diferents processos de regularització que el Ministeri d'Interior decideix engegar com a conseqüència dels acords establerts amb diferents organitzacions socials, ONG i entitats d'immigrants arran dels tancaments d'immigrants a Barcelona i València, i posteriorment a altres ciutats i comunitats autònomes. Aquests processos de regularització no estaven previstos en el Reial decret 142/2001 de 16 de febrer, que recull els requisits per a la regulació prevista per la llei 8/2000. Aquest nou procés afecta totes aquelles persones que estiguessin a l'Estat espanyol abans del 23 de gener del 2001, data d'entrada en vigor de la llei 8/2000.

El 20 de juliol, entra en vigor el nou Reglament de la llei 8/2001, que rebla el clau en la línia restrictiva establerta per la llei, i que comporta que l'associació de suport a les persones immigrades Andalusia Acoge interposi un recurs contencioso-administratiu en considerar que alguns articles del reglament van més enllà del mandat previst per la llei. Aquest recurs és estimat en part pel Tribunal Suprem, que en sentència 488/2001, del 20 de març del 2003, procedeix a l'anul·lació de determinats articles de l'esmentat reglament.

Els atemptats de l'11 de setembre del 2001 contra les Torres Bessones a Nova York i contra el Pentàgon van marcar un punt d'inflexió definitiu cap a una política d'estrangeria restrictiva i marcada per l'obsessió per la seguretat, que es posà de manifest en les recomanacions del Consell Europeu de Laeken, dels dies 14 i 15 de desembre, que prioritzen la cooperació entre els serveis de control de les fronteres exteriors de la Unió Europea com el mecanisme més eficaç en la lluita contra el terrorisme, les xarxes d'immigració clandestina i el comerç d'éssers humans.

Els tímids avenços de la Comissió Europea per afavorir la integració, el reconeixement de drets o la ciutadania recollits en la comunicació del comissari de Justícia i Interior A. Vitorino o el Dictamen 365/2002 del Consell Econòmic i Social Europeu van ser oblidats i substituïts per la lluita contra la immigració il·legal, el control de fronteres o la integració de la política d'immigració en la política d'exterior. Aquest canvi d'orientació es posa de manifest en el llibre verd *Una política comunitària de retorn dels residents il·legals*, d'abril de 2002, i en la reunió del Consell Europeu de Sevilla de 21 i 22 de juny, sota presidència espanyola, en què el president espanyol presenta la proposta de retallar les ajudes als països origen de la immigració com una mesura per controlar la immigració il·legal, proposta que finalment va ser substituïda per l'establiment d'incentius econòmics i l'obligatorietat de la cooperació policial en qualsevol nou conveni que es pogués signar entre aquests països i la Unió Europea.

A l'Estat espanyol, i com a conseqüència d'aquest replegament defensiu, es referma la línia d'actuació policial i restrictiva del govern del PP pel que fa a la seva política immigratòria i es manté la campanya mediàtica d'equiparació entre immigració i delinqüència, però també d'estigmatització de la diferència cultural, en termes d'incompatibilitat de cultures, en la més pura línia dels plantejaments de Sartori, que tan bons rèdits electorals van donar al PP en les eleccions municipals del 2003. Com diu Lucas,

“se trata de hacer llegar al electorado español (los inmigrantes no votan) el viejo y reaccionario —pero eficaz— mensaje del miedo: el Gobierno le defenderá con firmeza frente a las amenazas que provienen de fuera. A estos efectos es necesario hacer visible la amenaza²¹.”

L'equiparació dels immigrants com un perill per a la seguretat ciutadana, quan no la nacional, —ahora que la denúncia de qualsevol dissidència

²¹ LUCAS, Javier de (2003). “Modelo Blade Runner”. Le Monde Diplomatique. Edició espanyola. Febrer de 2003. Disponible a www.pensamientocritico.org/javluc0104.htm

interna en termes d'atemptat a la Constitució i a la unitat de la pàtria, en perill per les propostes de reforma estatutària plantejades per diferents comunitats autònomes— es transforma en una eficaç cortina de fum per ocultar la mala gestió del Govern en temes com el naufragi del petrolier Prestige davant de les costes gallegues o les protestes de la ciutadania arreu de l'Estat contra la intervenció d'Espanya a la guerra de l'Iraq.

La política restrictiva del PP pel que fa a la gestió dels fluxos migratoris s'ha concretat de nou amb una nova modificació legislativa, la tercera (la segona en la mateixa legislatura), de la Llei d'estrangeria, que ha anat acompanyada d'una modificació del codi penal i del codi civil, amb caràcter de Llei orgànica (11/2003, de 29 de setembre), que sota del nom de "*medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros*"²² posa de manifest, altre cop, un flagrant intent d'identificar delinqüència i immigració, ja que no s'entén, ni jurídicament ni políticament ni socialment la vinculació entre la seguretat ciutadana i la violència domèstica, i la integració social dels estrangers.

Tot i que, com en les anteriors ocasions, la nova reforma de la Llei 8/2000 s'ha justificat en la seva adequació a les polítiques comunitàries, de fet la reforma no fa sinó incorporar al rang de Llei els 13 articles del reglament de l'anterior normativa que havien estat anul·lats pel Tribunal Suprem, que la mateixa exposició de la nova Llei de motius entén simplement com la incorporació de "*determinadas consideraciones técnicas efectuadas por el Tribunal Supremo*".

D'aquesta manera, la nova reforma va entrar en vigor el 20 de novembre de 2003 sota el nom de *Llei orgànica 14/2003, de 20 de novembre, de reforma de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, modificada per la Llei orgànica 8/2000, de 22 de desembre; de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del règim local; de la Llei 30/1992, de 26 de*

²² BOE núm. 234, de 30 de setembre de 2003

novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i de la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial.

De fet, podem dir que la seva designació completa no deixa de ser una excel·lent metàfora del que ha estat la política d'estrangeria promoguda pel PP en aquests darrers anys, que sembla patir la síndrome de Penèlope, ja que quan té enllestida una nova legislació comença a desfer-la i a plantejar-ne una de nova.

Així, en la línia de dificultar la immigració irregular, que va iniciar el govern del PP amb la reforma de la Llei 4/2000, la nova Llei estableix que tots els tràmits per a l'obtenció de visat (sol·licitud i recollida) els faci directament la persona interessada, sense intermediaris en el país d'origen. També restringeix les vies d'accés a la residència per arrelament o reagrupament familiar. A més, dóna potestat al personal funcionari d'atenció al públic de les oficines d'estrangeria a admetre a tràmit o no una sol·licitud presentada per una persona estrangera, cosa que vulnera la Llei de procediment administratiu, que estableix l'obligació de l'administració d'admetre a tràmit qualsevol sol·licitud que presenti qualsevol ciutadà. Però potser l'aspecte més negatiu és que incrementa les restriccions i el control sobre els estrangers en situació irregular per mitjà de la creació de la targeta d'identitat de l'estranger, l'autorització als cossos policials d'usar la informació recollida en el Padró municipal²³ i l'obligació a les companyies de transport de viatgers d'informar d'aquells viatgers que no fan ús del seu bitllet de tornada.

Aquesta nova reforma incrementa encara més la situació d'indefensió jurídica dels estrangers indocumentats a l'Estat espanyol, malgrat les esmenes incorporades al document inicial gràcies el pacte assolit entre el Govern del PP i el PSOE. Tot i això, la nova normativa ha comptat amb el

²³ Aquest control pot tenir greus repercussions per als estrangers indocumentats ja que per temor a ser detinguts per la policia poden optar per no empadronar-se i això els deixarà sense el dret a la targeta sanitària o a l'escolarització dels seus fills. També pot afectar la gestió municipal en quant els ajuntaments no disposaran de les dades exactes de població resident en el municipi i això tindrà efectes directes sobre la planificació de les polítiques socials.

rebuig contundent de la majoria d'organitzacions socials relacionades amb el fet immigratori, que també han criticat el pacte entre socialistes i populars, perquè consideren que no produeix cap canvi substancial en les modificacions inicials presentades pel PP. Entre aquestes entitats, CCOO de Catalunya creu que

“el texto, al reproducir el esquema normativo vigente y respetar gran parte de las instituciones existentes en materia de extranjería, mantiene la concepción general que prima los criterios de seguridad ciudadana y orden público, propios de la filosofía de Schengen, sobre los valores de solidaridad y de la protección de derechos o estatus atribuibles a las personas que se ven forzadas al desplazamiento y que sin ser demandantes de asilo, necesitan de protección temporal subsidiaria o por motivos humanitarios.”²⁴

2.3.2 Els procediments d'entrada i de regularització de les persones estrangers

Un dels elements centrals de la tasca del CITE de CCOO, com veurem de manera més aprofundida més endavant, està directament relacionat amb els procediments administratius a què estan sotmeses les persones immigrades que ja resideixen de manera regular a l'Estat espanyol o aquelles que, fent-ho de manera irregular, volen regularitzar la seva situació. Tots aquests procediments administratius estan regits per la legislació d'estrangeria de referència.

El treball de camp, pel que fa als assessoraments enregistrats entre els servidors del CITE i els seus usuaris, es va dur a terme des del més de setembre del 2002 fins a novembre del 2003, per tant, durant tot aquest període va estar vigent la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i

²⁴ CITE-CCOO de Catalunya. Memòria 2002. www.ccoo.cat/cite

llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, reformada per la Llei orgànica 8/2000, de 22 de desembre²⁵.

Però, tot i que el CITE s'encarrega d'assessorar i gestionar la documentació de les persones estrangeres extracomunitàries que ja es troben en el territori espanyol sigui de manera regular o irregular, és interessant conèixer quins són els mecanismes previstos per la legislació per accedir de manera regular a l'Estat espanyol, els procediments administratius que les persones que s'hi acullen han de realitzar i l'efectivitat d'aquests mecanismes d'accés en la gestió d'aquests fluxos migratoris.

2.3.2.1 Les vies d'accés regular a l'Estat espanyol

La primera cosa que cal tenir en compte és que el visat és, excepte en els casos establerts per la llei, el requisit imprescindible perquè una persona pugui entrar a l'Estat espanyol, i consisteix en una autorització expedida per l'ambaixada o el consolat espanyol al seu país d'origen. Aquest paper central del visat —és imprescindible per obtenir qualsevol permís de residència i treball— es posa de manifest en els procediments establerts per regular l'entrada legal de persones d'origen extracomunitari en el territori espanyol.

Així, segons normativa legal vigent en el període de referència, l'accés de les persones estrangeres d'origen no comunitari que volien residir de manera regular a l'Estat espanyol es podia fer, majoritàriament, per diferents vies: el *Contingent*, el *Règim general*, el *Reagrupament familiar* i l'*Arrelament*.

²⁵ De fet, com ha destacat Lucas (2001:42), tot i que la llei 8/2000 és el marc de referència general, la llei ve acompanyada per un seguit d'instruments legals: el Programa GRECO (Programa Global de Coordinació i regulació de l'estrangeria i la immigració a Espanya), que recull les iniciatives de les diferents administracions públiques de l'Estat en matèria d'immigració; el Reial decret 864/2001, de 20 de juliol, que estableix el reglament d'aplicació de la llei; el Decret 142/2001, de 16 de febrer, que estableix el procediment de regularització dels immigrants irregulars que no es van poder regularitzar-se l'any 2000, i els convenis bilaterals signats amb determinats països d'origen de la immigració (Equador, Colòmbia, Polònia, Marroc i Romania).

Pel *Contingent* s'entén el procediment pel qual s'estableix el nombre i les característiques de les ofertes d'ocupació que l'Administració espanyola ofereix a treballadors estrangers que no es troben residint a l'Estat espanyol, amb especificació dels sectors i les activitats professionals i de l'àmbit geogràfic.

La regulació del *Contingent*, més conegut en els seus inicis com a *cupos de trabajadores extranjeros*, està prevista en la Llei orgànica 4/2000, en la redacció donada per la Llei 8/2000, i en el text del seu Reglament d'execució, aprovat pel Reial decret 864/2001²⁶, que el defineix com un procediment especial que permet una gestió àgil i eficaç d'aquelles ofertes de treball que no es puguin cobrir en el mercat de treball nacional. El *Contingent* sempre s'ha previst com una mesura de control dels fluxos migratoris i un dels instruments per promoure la immigració legal cap al nostre país per mitjà de la contractació en el país d'origen.

Es va establir per primera vegada l'any 1993, i des de l'any 2001 es té en compte la situació nacional de l'ocupació, que determina que només es poden ocupar els llocs de treball per als quals no hi hagi demanda per part dels ciutadans nacionals. El *Contingent* defineix les característiques de les places que s'ofereixen: el sector de producció, la distribució territorial, el tipus de permís (renovable o de temporada) i el tipus d'oferta (genèrica o nominal). Al mateix temps, també s'adreça preferentment a aquells estrangers no comunitaris de països amb els quals hi hagi un conveni subscrit (Colòmbia, Polònia, Marroc, Equador, República Dominicana i Romania).

La seva determinació la fa anualment el Govern de l'Estat, a partir de les propostes de les comissions executives provincials de l'INEM, de les comunitats autònomes, del Consell Superior de Política d'Immigració i de les organitzacions empresarials i sindicals més representatives.

²⁶ El treball de camp es va realitzar durant els anys 2002 i 2003 en què era vigent aquesta normativa legal, ja que la modificació de la llei 8/2000 va entrar en vigor el 14/2003 i, per tant, afecta la determinació del contingent de l'any 2004.

Un cop aprovat, les organitzacions patronals d'àmbit provincial, o directament les empreses que volen contractar més de 5 treballadors estrangers, poden presentar davant de les dependències provincials del Ministeri de Treball les ofertes d'ocupació genèriques. Les organitzacions patronals d'àmbit nacional, o les empreses que vulguin contractar més de 50 treballadors estrangers, que tinguin una plantilla de més de 1.000 treballadors i tinguin centres en diferents províncies, també les poden tramitar directament davant de la Direcció General d'Ordenació de les Migracions.

Després de verificar si s'adeqüen a les característiques fixades pel *Contingent* i per la normativa vigent i si les empreses es troben al corrent en el pagament a la Seguretat Social i les seves obligacions fiscals, les propostes aprovades són trameses a la Direcció General d'Ordenació de les Migracions, que decidirà a quin país o països amb els quals hi ha establerts convenis de col·laboració s'envien les ofertes de treball i les remetrà a l'ambaixada o consolat espanyol d'aquests països. Aquesta ambaixada o consolat realitzarà el procés de selecció dels aspirants per cobrir aquestes ofertes de treball i remetrà una relació dels noms de les persones seleccionades a la Direcció General d'Ordenació de les Migracions, que l'enviarà a l'Àrea de Treball i Assumptes Socials provincial, que ho comunicarà als empresaris que van presentar les ofertes de treball, per si continuen interessats en tirar endavant el procés. Si la resposta és afirmativa, les empreses han de formalitzar els contractes amb el nom dels treballadors estrangers, que es remetran altre cop a la Direcció General, que, a la seva vegada, els remetrà a l'ambaixada o consolat espanyol en el país d'origen. Un cop el treballador ha signat el contracte, ha de demanar el visat, i un cop concedit, pot viatjar a l'Estat espanyol per incorporar-se al seu lloc de treball.

Tot aquest procés, que teòricament s'hauria de resoldre en uns dos mesos, pot arribar a allargar-se gairebé un any, cosa que fa que les empreses, per cobrir les seves vacants, acabin recorrent a l'economia submergida o al

Règim general. Aquesta segona possibilitat va ser anul·lada en el *Contingent* de l'any 2002, la qual cosa comportà que l'única possibilitat de cobrir aquestes places de treball era "ocupar" treballadors en situació irregular. Tanmateix, tot i que segons dades del Govern espanyol només es van fer 2.000 contractacions de les 11.000 autoritzades, el fet que durant l'any 2002 es resolguessin molts dels expedients de regularització iniciats l'any 2001 amb motiu dels tancaments d'immigrants a diverses ciutats de l'Estat espanyol o per arrelament va fer que es produís un important nombre d'altres a la Seguretat Social per part d'immigrants. Això va fer que, de fet, no hi hagués una gran manca de mà d'obra per cobrir les necessitats de les empreses. Malauradament, aquest fet ja no es repetiria l'any 2003.

La política de contingents ha estat reiteradament denunciada per diferents organitzacions socials, entre d'altres motius, per la manca de transparència en la determinació de les places que es poden cobrir amb treballadors estrangers, per no adequar-se a les necessitats reals del mercat de treball, per la rigidesa dels procediments burocràtics, per la ineficàcia de les ambaixades i consolats en la gestió de les places ofertades, i per la lentitud del procés de tramitació. D'altra banda, el fet que l'empresa no pugui escollir el treballador a qui contracta també dificulta el funcionament d'aquest procediments, cosa que afegida a l'excessiva duració del procediment fa que moltes empreses no utilitzin el *Contingent* com a mecanisme de contractació de mà d'obra estrangera.

En concret, les dades presentades per Ignacio González, delegat per a l'Estrangeria del Govern espanyol, publicades en el diari El País, el 4 de gener del 2003, constaten el fracàs del *Contingent* del 2002: de les 10.884 ofertes amb caràcter estable, només se'n van cobrir 3.113, i de les 21.195 de caràcter temporal, se'n van cobrir 10.520.

Per *Règim general* s'entén la possibilitat prevista per la llei de contractar treballadors estrangers que es troben en el seu país d'origen directament per

mitjà d'una oferta individual d'ocupació, que, com el *Contingent*, ha de tenir en compte la preferència nacional en l'ocupació d'aquestes ofertes.

Fins al 2001, aquest procediment va servir com una manera encoberta de regularitzar els treballadors estrangers que es trobaven en l'Estat espanyol de manera irregular, ja que el treballador que tenia una oferta de treball podia autoritzar algun familiar en el país d'origen per tramitar la sol·licitud de visat en el seu nom davant de la seu diplomàtica espanyola. Només quan aquesta ambaixada o consolat emetia el visat corresponent, el treballador estranger es traslladava al seu país d'origen a recollir-lo i posteriorment retornava a l'Estat espanyol.

A partir del 14 de gener del 2002, les oficines de les quatre subdelegacions del Govern a Catalunya van deixar d'admetre a tràmit les sol·licituds de permís de treball i residència que fins aquell moment es trobaven incloses en el *Règim general*. Aquesta suspensió va afectar notablement el funcionament normal de les oficines del CITE, ja que, a més de presentar les ofertes de treball mitjançant el *Règim general*, es van haver d'elaborar els recursos de reposició o contenciosos-administratius derivats de la inadmissió a tràmit d'aquestes ofertes. Això va fer que a finals del 2002 s'haguessin presentat tants recursos administratius com expedients inclosos dins del *Règim general* gestionats per les oficines del CITE.

Com a resposta a la supressió del *Règim general*, i davant de la situació generada, CCOO de Catalunya, segons acord de la Comissió de Migracions, va presentar un recurs contenciós-administratiu davant del Tribunal Suprem per considerar que aquesta suspensió vulnerava la Llei d'estrangeria i la mateixa Constitució espanyola.

El fracàs del *Contingent* del 2002, juntament amb la suspensió del *Règim general*, van provocar un increment important de les persones en situació irregular a l'Estat espanyol. Pel que fa a Catalunya, i segons dades del mateix CITE, aquestes superaven les 125.000.

El mateix Govern va reconèixer aquest fracàs amb la reobertura, l'any 2003, del *Règim general*, tot i que amb la introducció de l'obligació que fos el mateix treballador amb una oferta de treball el que sol·licités el visat davant de la seu diplomàtica corresponent, treballador que es veia així obligat a viatjar dos cops o a esperar en el país d'origen la resolució de la seva sol·licitud. Aquest fet va dificultar enormement les possibilitats de regularització de treballadors que residien de manera irregular a l'Estat espanyol, que fins llavors havia permès el *Règim general*.

El *reagrupament familiar* és el mecanisme previst per la Llei 8/2000 que permetia que un estranger que hagués residit un any a l'Estat espanyol i tingués autorització per residir-hi un altre, pogués obtenir la residència per al seu cònjuge, els seus fills menors de 18 anys i els seus ascendents al seu càrrec²⁷. Els familiars reagrupats, mentre no obtinguessin un permís de residència independent, estaven condicionats a la durada del permís de residència del reagrupant.

D'altra banda, el Reglament de la Llei establia que els fills o el cònjuge reagrupats tindrien dret al reagrupament quan obtinguessin un permís de residència independent, o sigui quan el cònjuge obtingués el seu permís de treball o després de dos anys de residència amb la seva parella, i en el cas dels fills, quan obtinguessin un permís de treball o quan fossin majors d'edat. Tanmateix, aquest article va ser anul·lat pel Tribunal Suprem (sentència 488/2001, del 20 de març del 2003), en considerar que anava més enllà de les atribucions que marcava la Llei²⁸.

L'*arrelament* era un altre dels mecanismes previstos per la Llei que permetia aconseguir la residència temporal a aquells residents estrangers sense documentació que es trobessin en les següents situacions:

²⁷ Inicialment, la Llei 4/2000 no establia cap requisit temporal, i també preveia com a reagrupables els familiars estrangers d'espanyols i permetia el reagrupament per raons humanitàries.

²⁸ Aquest article anul·lat pel Tribunal Suprem va ser incorporat amb rang de Llei en la darrera (fins ara) reforma de la Llei d'estrangeria, que va entrar en vigor el 14 de desembre del 2003.

- Que, havent-los caducat un permís de residència anterior, portessin més de dos anys en situació irregular.
- Que poguessin demostrar més de 5 anys de residència ininterrompuda en situació irregular a l'Estat espanyol
- Que portessin més de tres anys en situació irregular, que tinguessin una oferta de treball i vincles familiars de primer grau amb residents legals a l'Estat espanyol.

2.3.2.2 Tipus de permisos i els procediments de renovació

A part dels procediments relacionats amb el *Règim general*, o els processos de *reagrupament familiar* i les demandes de regularització per *arrelament*, el CITE, entre altres procediments, també assessora i gestiona tot el procés de renovacions de permisos a què es veuen sotmesos els treballadors estrangers extracomunitaris residents en territori espanyol. En el següent quadre podem veure recollits els diferents permisos de residència i de treball, i les seves característiques.

Permís de treball per compte d'altri	Permís de treball per compte propi	Permís de residència
<p>Tipus A: permís temporada. Durada màxima d'un any, prorrogable. Per a activitat de muntatge, construcció d'infraestructures i manteniment.</p> <p>Tipus T: permís de temporada o campanya. Limitat a una activitat i àmbit geogràfic. Durada de 9 mesos en un període de 12.</p> <p>Tipus B (inicial): un any de durada. Limitat a un sector o activitat i àmbit geogràfic.</p> <p>Tipus B (renovat): dos anys de durada. Sense límits. L'obté el titular del B inicial.</p> <p>Tipus C: dos anys de durada. Sense límits. L'obté el titular del B renovat.</p> <p>Tipus F: treballadors transfronterers.</p> <p>Tipus G: prestacions transnacionals de serveis.</p> <p>Autorització per treballar a estudiants, sol·licitants d'asil...</p>	<p>Tipus d inicial: té una vigència d'un any i és vàlid per a qualsevol sector productiu i un àmbit geogràfic limitat</p> <p>Tipus D: té una durada de dos anys. Sense límits de sector ni àmbit geogràfic.</p> <p>Tipus E: té una durada de 2 anys. Sense límits.</p>	<p>Temporal: més de 90 dies i menys de 5 anys.</p> <p>Permanent: s'hi accedeix amb més de 5 anys de residència legal temporal continuada.</p>

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades recollides a *Cuadernos de Informació Sindical. Trabajadores extranjeros y acción sindical* de la Confederació Sindical de CCOO de España (Madrid, 2003) i a la *Guia per a delegats i delegades sindicals. Tema immigració* de la Unió Comarcal de CCOO del Barcelonès (Barcelona, 2004).

Així, pel que fa als permisos de treball per compte d'altri i excepte en el cas dels permisos de residència temporals que comporten necessàriament que el treballador estranger extracomunitari hagi de retornar al seu país d'origen en acabar el seu període de vigència, un treballador estranger que vulgui aconseguir la residència permanent ha de renovar tres vegades la seva documentació fins a arribar als cinc anys de residència continuada.

El procediment que ha de seguir és el següent: un cop ha caducat el permís de tipus b inicial, que té una durada d'un any i només és vàlid per treballar en un sector d'activitat i un àmbit geogràfic concret, el treballador estranger, sempre que hagi treballat i cotitzat un mínim de sis mesos i disposi d'un contracte de futur de més de tres mesos, pot obtenir el permís de tipus B, de dos anys, que li permet treballar en qualsevol sector i en tot el territori espanyol. Un cop caducat aquest permís, podrà obtenir el permís de tipus C, també de dos anys. L'obtenció de tots aquests permisos, que permeten treballar a l'Estat espanyol un total de cinc anys, dóna dret a sol·licitar i obtenir la residència permanent

Pel que fa als permisos de treball per compte propi, el procediment de renovació és similar a l'anterior: un cop caducat el permís inicial per compte propi, que l'habilita per treballar durant un any en qualsevol sector productiu, però en un àmbit geogràfic determinat, el treballador ha de sol·licitar el permís de tipus D, que li permet treballar durant dos anys en qualsevol sector i àmbit geogràfic. Un cop caducat aquest permís, podrà obtenir el de tipus E, de la mateixa durada i característiques que l'anterior. Un cop obtinguts tots aquests permisos, o sigui, després de cinc anys de residència regular en territori espanyol, el treballador podrà sol·licitar el permís de residència permanent.

El permís permanent permet al treballador treballar tant per compte propi com per compte d'altri i la seva renovació consisteix en un procediment administratiu similar a la renovació del document nacional d'identitat espanyol.

Pel que fa al permís de treball de tipus F adreçat a treballadors transfronterers només afecta un petit nombre de treballadors de Ceuta i Melilla que resideixen al Marroc i travessen la frontera per anar a treballar a alguna de les dues places espanyoles en el nord d'Àfrica. D'altra banda, el permís de treball de tipus G s'adreça a les empreses amb filials a d'altres països que vulguin traslladar algun treballador des d'aquestes filials a l'empresa mare a l'Estat espanyol per realitzar alguna feina determinada, o sigui es tracta d'un permís temporal. Aquests dos permisos tenen molt poca incidència en relació amb la resta de permisos de treball.

A més de tots aquests permisos, també hi ha la figura de l'autorització de treball que es concedeix en casos de residència per circumstàncies especials o per asil. Només serveix per treballar per compte d'altri i no té limitacions sectorials ni geogràfiques. A més, els estudiants estrangers que segueixen els seus estudis en el territori espanyol poden sol·licitar una autorització de treball, que no té consideració de permís de treball i que els permet únicament treballar en l'empresa que els ofereix el contracte.

2.3.2.3 Valoració dels instruments legals d'entrada i de regularització

Malgrat els arguments que ha plantejat reiteradament el Partit Popular de la necessitat d'adequar la legislació d'estrangeria per garantir una adequada gestió dels fluxos migratoris des dels països d'origen, i especialment el control de la immigració irregular, els resultats desmenteixen aquests plantejaments, com ho demostra el fracàs any rere any del *Contingent* i el continuat augment de persones en situació irregular residents a l'Estat espanyol.

La ineficàcia dels procediments establerts en la legislació d'estrangeria per entrar legalment a Espanya acaben fomentant l'entrada de manera irregular dels treballadors estrangers que l'economia espanyola reclama, perquè, de fet, és així com els necessita. És a dir, podríem dir que la negació drets als

estrangers forma part de la mateixa racionalitat econòmica de l'Estat: necessitem els estrangers, però en certes condicions. O en paraules de Oliván:

“Hay una contradicción pero solo aparente: se les necesita, pero justamente como eso, como extranjeros.” (1998: 196)

Per a Solanes (2003), és la seguretat que es trobarà un lloc de treball en l'economia submergida el que incentiva l'arribada d'irregulars, més que no pas la legislació permissiva o la possibilitat d'un procediment extraordinari de regularització. Per a aquesta autora,

“La economía en la que se insertan los inmigrantes se sostiene con la complicidad, aunque sea implícita, de las instituciones desde el ámbito local hasta el nacional, olvidando que precisamente la represión de la misma es uno de los puntos focales de las políticas reguladoras de los flujos migratorios. Es aquí donde, en mi opinión, se produce el verdadero efecto llamada, que tantas veces se ha asociado a las posibilidades de regularización.”²⁹”

D'aquesta manera, la legislació d'estrangeria, en comptes de regular els fluxos migratoris com des del Govern ens vol fer creure, s'acaba convertint una colossal agència de selecció de personal: les condicions d'entrada són tan dures que fa que només els més forts, els més decidits o els més desesperats puguin arribar, i un cop aquí, i vistes les dificultats que han tingut per arribar-hi —i les ínfimes possibilitats que la llei permet per poder regularitzar la seva situació— fa que acceptin les duríssimes condicions d'explotació, desigualtat i discriminació que pateixen aquests treballadors i treballadores.

²⁹ SOLANES, Angeles. “La paradoja del principio de control de flujos migratorios”, comunicació presentada a les XIX Jornades de la Sociedad Española de Filosofía Jurídica y Política. Las Palmas de Gran Canaria, 6 i 7 de març de 2003.

Com afirma Delgado, en motiu del procés de reforma de la llei 4/2000,

“lo que se obtiene con las leyes de extranjería no es regular la entrada de inmigrantes, sino regular, jerarquizándola, la estancia de los que acabarán pasando las fronteras igualmente y que quedarán divididos en “legales” y “ilegales”. Es decir, lo que una ley como la que se está aprobando en el Parlamento español consigue no es sólo regularizar a unos inmigrantes, sino básicamente desregularizar a otros. La Ley de Extranjería en marcha es una máquina de producir trabajadores jóvenes condenados a conocer las más brutales expresiones de esa misma precarización laboral que afecta a la mayor parte de la población laboral, incluyendo la nativa. (...) De lo que se trata —conscientemente o no— es de sumergir la mano de obra destinada a una estratégica economía no menos sumergida, clandestinizar los contingentes de trabajadores abocados a alimentar los segmentos más salvajes del orden capitalista. La finalidad de la nueva Ley de Extranjería no reside en cerrarle el paso a unos inmigrantes que se sabe que acabarán entrando de un modo u otro, sino asegurarse de que quedarán a la intemperie en un Estado de derecho, que no lo habrá de ser para ellos.”³⁰

En la mateixa línia s'expressa Manuel Pimentel, que va ser ministre de Treball entre gener de 1999 i el febrer del 2000 i un dels principals promotors des del Govern del PP de la llei 4/2000, —i que posteriorment va deixar el Partit Popular per desacords amb el canvi d'orientació dels conservadors en matèria d'estrangeria.

Pimentel, en un article publicat al diari El País a principis del 2002, posava de manifest la ineficàcia dels sistemes d'entrada regular a l'Estat espanyol, i era especialment crític amb el *Contingent* fixat anualment, ja que

³⁰ DELGADO, Manuel. “La producción legal de ilegales” El País. Debates www.elpais.es/p/d/debates/delgad.htm. 29/10/2000

“siempre fue muy inferior a la demanda de nuestra sociedad, siendo utilizado, en ocasiones, para legalizar a los que ya se encontraban aquí. Por tanto, apenas servía para su inicial función, regular la entrada de personas. Este insuficiente cupo, unido a la exasperante lentitud del régimen general, ha producido una dolorosa consecuencia: casi el 85 % de los inmigrantes entraron por vías ilegales, siendo posteriormente legalizados, Sabemos que necesitamos inmigrantes, pero no establecemos ninguna vía legal de entrada. Resultado: los impulsamos de facto hacia las vías ilegales.”³¹”

Malauradament, la política del govern popular dels últims mesos³² ens mostra que segueix optant pels mateixos mecanismes que ja han demostrat la seva ineficàcia per garantir una entrada regular al territori espanyol, ni tampoc sembla que tinguin cap interès en resoldre la situació dels milers de persones que es troben en situació irregular a l'Estat espanyol.

2.3.3 La creació de la figura de l'immigrant extracomunitari com a subjecte sota sospita

Tot el que hem vist fins ara ens permet afirmar que la configuració de la figura de l'immigrant tal com la coneixem avui està directament relacionada amb el procés d'adequació del marc legal als requeriments de la política comunitària en matèria d'estrangeria. Així, l'evolució de les legislacions d'estrangeria promulgades a l'Estat espanyol en una línia cada cop més restrictiva i centrada en el tractament del fenomen com un tema policial i d'ordre públic ha estat conseqüència d'un procés de convergència de les normatives d'estrangeria dels estats membres de la Unió Europea. Com afirma Santamaría, el procés d'integració d'Espanya a la Unió Europea

³¹ PIMENTEL, Manuel. “Inmigración: algunas preguntas y respuestas” El País. 9 de març de 2002

³² Com hem dit, ens referim a la situació política existent en el moment de redactar aquest apartat (finals del 2003), un cop acabat el treball de cap

“instituye socialmente la “inmigración”, y la instituye además como “extracomunitaria” por definición. Es decir, com el envés de esa otra figura que es la “libre circulación de personas.”
(2002: 108)

És important destacar que la mateixa existència d'aquestes lleis d'estrangeria ha anul·lat el principi d'igualtat liberal que neix amb la Revolució francesa ja que estableixen un doble marc normatiu per a una única població, és a dir, s'estableix una segmentació social que és ratificada per un marc normatiu. Així, la normativa diferencia entre els autòctons, a qui en tant que pertanyents a la comunitat nacional se'ls reconeixen tots els drets, i els estrangers, amb un reconeixement limitat de drets de ciutadania.

La dicotomia nacional/estranger, que prové de la identificació entre ciutadania i nacionalitat que neix amb la constitució de l'Estat liberal, és el fonament de totes les polítiques d'estrangeria. En paraules de Lucas:

“l'immigrant no pot aspirar al contracte de ciutadania, sinó a un altre contracte, provisional, parcial, transitori, i evidentment inferior: el d'estrangeria/immigració.” (2002: 24)

És a dir, és l'Estat qui constitueix l'immigrant com un infraciudadà a qui no li són reconeguts els mateixos drets que als ciutadans nacionals, qui estableix les condicions de la seva exclusió i, configura l'immigrant com un menor social, com aquell que només podrà fer allò que l'Estat l'autoritzi.

Tanmateix, aquesta segmentació no acaba aquí sinó que els estrangers poden diferenciar-se en funció del seu origen entre comunitaris i no comunitaris, i aquests, en funció de la situació administrativa en què es troben, en regulars i no regulars; els regulars, també es poden diferenciar entre els que disposen de permís permanent o de permís temporal, que a la seva vegada pot ser de treball o de reagrupament familiar. Però també els no regulars es poden diferenciar en documentats, o sigui que disposen de

passaport i els indocumentats, que a la vegada poden ser apàtrides o indocumentats purs.

Aquesta diferenciació en l'atribució dels drets, aquest estatus jurídic inferior, ha estat justificada per mitjà de la consideració de l'estranger extracomunitari com a subjecte sota sospita, quan no com un perill per a la seguretat nacional, i per tant objecte de control i de restricció de moviment. De fet, les lleis d'estrangeria han equiparat la presència d'estrangers a una patologia social, com un fenomen d'ordre públic —el tractament del qual depèn de les forces policials— i no com un fenomen derivat del context de l'economia mundial.

La criminalització de la immigració extracomunitària ha estat reforçada per la mateixa existència de lleis d'estrangeria, amb els seus requisits d'accés i els seus procediments de regularització, que han instituït la figura del *clandestí*, de l'*il·legal*, d'aquell que no compleix els requisits per poder residir legalment als diferents estats comunitaris, del fora de la llei. Per a Santamaría,

“mediante esta identificación de la “inmigración no comunitaria” con la figura del “clandestino” y con la situación de “ilegalidad” se asimila a las poblaciones migrantes con la “delincuencia” y el “crimen organizado” o incluso con la infiltración de un “enemigo” o una amenaza difusa e ilocalizable, con lo que se estigmatiza y criminaliza a dichas poblaciones y se refuerza la definición de la cuestión migratoria como una cuestión de “orden público”, de seguridad nacional y comunitaria.” (2002: 118)

L'objectiu d'aquesta política d'estrangeria no és altre que assegurar que només vénen els treballadors que necessitem i mentre els necessitem, és tornar —sí és que alguna vegada s'ha abandonat— al concepte del treballador hoste, del *gastarbeiter* alemany. Per això, darrere de les legislacions d'estrangeria no hi ha cap voluntat de promoure una veritable integració de les persones immigrades sinó tan sols regular la seva

presència (i establir els mecanismes per al seu retorn quan ja no siguin necessaris). Com afirma Lucas (2000:10), les anomenades lleis d'estrangeria només pretenen controlar els fluxos migratòries de procedència extracomunitària i adequar-los a les necessitats del nostre mercat de treball, amb dos objectius molt clars, el control dels irregulars i la reducció del reagrupament familiar.

És aquest *principi d'utilitat* en relació amb la immigració el que, segons el mateix autor (2002: 14), domina el debat al voltant de la immigració a l'Estat espanyol: la immigració és entesa com a mà d'obra necessària, que s'ha de dirigir i controlar en funció de la demanda de llocs de treball, o de la seva major o menor compatibilitat cultural. Fins i tot el discurs que destaca els avantatges que té la immigració per a la nostra societat ho fa en aquests termes: la immigració és vista com la solució a la disminució demogràfica generada per la baixa natalitat, o també la immigració, en tant que cotitzants a la Seguretat Social, com a solució al manteniment de les pensions futures —això sí, des d'una concepció de treballadors d'anada i tornada, i per tant, no beneficiaris de les seves pròpies aportacions.

Des d'aquest punt de vista, l'immigrant és anorreat en tant que individu, és deshumanitzat i és concebut com una peça intercanviable segons les necessitats del mercat laboral. L'immigrant és entès com a quota, com a flux, com a estadística, com a quelcom que es pot dirigir, escollir, controlar, com a quelcom, tal com indica el seu nom, en constant moviment, en un moviment d'anada i tornada en funció de les nostres necessitats.

D'altra banda, la construcció de la figura de l'immigrant extracomunitari vinculat a l'ordre públic i l'emergència social també té el seu reflex en diferents àmbits socials, especialment en els mitjans de comunicació de masses, en què el tractament de la presència creixent de persones extracomunitàries sovint s'equipara amb aspectes relacionats amb la criminalitat i la delinqüència. Aquesta equiparació és complementa amb una abundant presència de notícies relacionades amb l'arribada irregular d'estrangers, els processos de regularització, els contingents anuals, les

expulsions..., és a dir, es posa l'èmfasi en els aspectes jurídic-administratius del fet migratori, cosa que reforça encara més el tractament policial de la immigració. D'altra banda, el discurs de la suposada inintegrabilitat dels immigrants per la gran diferència cultural que els separa amb els "autòctons" també és veu reforçat per la transmissió d'informacions relacionades amb els països d'origen, que posen èmfasi en remarcar el caràcter anacrònic i irracional de les seves cultures i de la seva organització social, i la seva incompatibilitat amb el respecte als drets humans i la seva incapacitat per assumir els valors democràtics, que segons sembla defineixen la societat occidental.

Per a Santamaría, l'escenificació dels països d'origen i dels mateixos migrants

"siempre asociada a "problemas sociales", a la transgresión de leyes, normas y/o estándares, configura a los "inmigrantes" como una categoría social peligrosa, como un "grupo de riesgo", haciendo de ellos pacientes privilegiados de los discursos reguladores y reparadores. Esto es, al describir a los migrantes por las supuestas carencias (vienen de países pobres, no tienen permiso de residencia ni de trabajo, no conocen la lengua, son personas sin estudios, no tiene cualificación laboral) y/o desviaciones (son diferentes, viven hacinados, tienen muchos hijos, discriminan a la mujer o incluso son integristas) con respecto a la "normalidad" de la sociedad de instalación, el discurso sobre la "inmigración no comunitaria" sólo puede (re)presentar la denominada "inmigración" como un problema tanto de control de los accesos y permanencias como de inserción en la sociedad de instalación." (2002: 131,132)

A més, el tractament del fenomen migratori que es fa des de les ciències socials —que es reflecteix en multitud de treballs que es publiquen sobre el tema i en els mateixos reportatges "en profunditat" sobre la immigració que

apareixen en els mitjans de comunicació— indueix a una visió catastrofista i conflictiva, i així es parla d’“onades migratòries”, de “bomba demogràfica”, es fa èmfasi en els aspectes relacionats amb la major fertilitat de les dones immigrades (amb el discurs implícit sobre els perills que això pot comportar per al manteniment de la “puresa” nacional) o la competència en l’accés al mercat de treball (oblidant que aquesta possible competència es basa en l’acceptació per part dels immigrants de condicions econòmiques i laborals no acceptables pels treballadors nacionals)..., és a dir, tendeix a “problematitzar” la presència d’immigrants: es conceptualitza la immigració com un problema social, al qual, evidentment, s’ha de donar resposta des de l’àmbit de les ciències socials.

En aquest sentit, el mateix Santamaría creu que amb la metaforització de la immigració en termes catastròfics i bel·licistes, les persones immigrades

“no sólo aparecen ubicados en oposición a la sociedad de instalación, amenazando con destruirla o con causarle graves daños, sino que el problema trasciende el contexto de la política nacional y/o comunitaria, y se sitúa en una dimensión más general y abstracta como la de la oposición entre naturaleza y sociedad, entre el caos y el orden y, en definitiva, entre la barbarie y la civilización. El mensaje que de esta manera se evoca es la poca probabilidad que existe de que la afluencia pueda ser detenida o controlada mediante la legislación actual, con lo que se justifica la adopción de modalidades de regulación cada vez más restrictivas y excepcionales.” (2002: 122)

La concepció de l’immigrant com un subjecte mancat de la capacitat d’integració en la societat receptora, i la seva inferioritat legal conseqüència de la seva consideració de no nacional, transmesa abastament pels mitjans de comunicació, fa que als ulls dels *nacionals* siguin els mateixos estrangers (“per la seva tendència natural a la delinqüència i pels seus estranys

costums”) els responsables de la seva pròpia situació social i econòmica. Les conseqüències d'aquesta política immigratòria són perverses: la legislació no permet la seva integració, i la manca d'integració és atribuïda a un dèficit del mateix immigrant. O com diu Delgado,

“...se consigue hacer pasar por culturales problemas que son en realidad sociales, políticos, económicos, legales, etcétera, proyectando la imagen de que lo que les ocurre tiene que ver con sus estafalarias costumbres y no con el lugar que ocupan en los bajos del sistema social vigente.”³³

La criminalització de la immigració, que té la seva expressió en el debat sobre la inseguretat ciutadana i la manipulació que es fa de la immigració, i la pretesa incompatibilitat cultural dominen el debat actual sobre la immigració i condicionen una visió perversa de la integració entesa com una adaptació unidireccional, en què el que ve de fora s'assimila a la societat receptora mentre aquesta es manté inalterada, en paraules de Lucas (2000: 13) *“com el raig de llum que travessa el vidre, com en la concepció immaculada”*. I això és important destacar-ho perquè parlar d'integració social dels immigrants vol dir tenir en compte la nostra situació de domini i, per tant, la nostra major responsabilitat a l'hora d'ensenyar les regles del joc als nous, en concret quins són els drets —i la manera d'exercir-los— i quins són els deures, com diu el mateix autor,

“abans que exigir-los per la via de l'amenaça, de la imposició, a qui és estigmatitzat d'entrada com a sospitós de posar-los en perill, encara que ni tan sols li haguem donat l'oportunitat, no ja de pronunciar-s'hi, sinó de conèixer-los.” (2000: 13)

Així, els immigrants són construïts socialment com a subjectes perillosos que cal controlar, com a elements pertorbadors de la pretesa homogeneïtat cultural de les nostres societats, l'única defensa davant dels quals és la

³³ DELGADO, Manuel. “Cultura, maldita cultura”. El País, 21 de maig de 1998

legislació cada cop més restrictiva i la visualització pública de la seva perillositat i incompatibilitat cultural. Però al mateix temps, aquesta visualització pública de la immigració també comporta que les mateixes persones immigrades, tant si tenen papers com si no, interioritzin la seva situació com a subjectes en un permanent estat d'excepció, assumeixin el seu paper de *no persones*, que han de justificar contínuament la seva presència entre nosaltres, sense que tinguin dret al dubte de la presumpció d'innocència. Segons Dal Lago (citat per Delgado, 2003: 73), les *no persones* són éssers humans als que de manera intuïtiva els assignem la qualitat de persones, al mateix que aquests principis que fan percentualment d'ells una persona els són revocats per un tractament legal que no els reconeix el tractament que haurien de merèixer en tant que éssers amb rostre humà.

Tanmateix, aquesta situació de *no persona* dels immigrants és posada en qüestió amb la seva consideració com a usuaris dels serveis públics que la mateixa administració que els exclou com a ciutadans amb drets posa a la seva disposició. Així, segons Delgado passen a ser considerats com a *sub-persones*, és a dir,

“aquella persona a la que se le reconocerían solo ciertos derechos en tanto que tales, pero sin que esa asignación de derechos le permita una plena incorporación a la normalidad social de que disfrutan las personas-personas.” (2003: 73)

Així, la mateixa administració que condemna els immigrants a la seva situació marginal dins del sistema social, inverteix recursos públics per donar uns mínims de serveis socials, com ara la sanitat o l'escolarització dels seus fills. Les mateixes oficines del CITE (i altres del mateix tipus que tenen obertes diverses organitzacions socials), que garanteixen un suport legal a les persones immigrades en situació irregular —a les mateixes persones que la llei nega qualsevol possibilitat de regularització, i per tant d'existència

legal, en l'Estat espanyol— es mantenen gràcies a recursos que provenen majoritàriament d'institucions públiques (ajuntaments, diputacions, Generalitat...)

Com afirma aquest autor,

“que al inmigrante en situación legal precaria se le reconozca el derecho a devenir usuario sin que se le haya reconocido como ciudadano implica una contradicción, por cuanto el servicio público que se usa constituye, por principio, el vínculo esencial entre Estado y la sociedad civil, en la medida en que el usuario es el elemento estratégico de una determinada manera de entender la democracia administrativa y el desarrollo contemporáneo de lo que un día fuera el estado-providencia como instancia tutelar y de regulación social. En efecto, conceptualmente, el usuario es una figura que se identifica como alguien con derecho a demandar un uso particular y concreto de los servicios de una Administración pública que, a su vez, se entiende que está concebida para servirle y para protegerle de las inclemencias de un orden socio-económico inigualitario y constantemente amenazado por la desagregación social derivada de su naturaleza consustancialmente conflictual.” (2003:73)

Usuari però no ciutadà, beneficiari del sistema de benestar social, que ajuda a mantenir amb l'esforç del seu treball, però incapacitat d'exercir el dret democràtic de participar en la configuració de les polítiques socials de què és destinatari. En el millor dels casos, considerat com un menor social, com un subjecte que necessita d'un tutor que vetlli pel seu bon comportament, quant no com un discapacitat cultural, que posa en perill les mateixes bases del sistema democràtic i que cal mantenir sota control.

Una anàlisi completa dels aspectes discursius d'un assessorament a l'oficina del CITE a Barcelona. El cas de l'Esther

“Hi ha qui ha caracteritzat l'estil femení com a «insegur», «feble», front al masculí, que es presenta com un estil «fort», «poderós». Com assenyala R. Wodak (1997), aquesta manera de veure les coses es correspon amb una certa ideologia sobre els sexes i el món social que podrien acabar portant les dones a adoptar l'estil masculí acceptant-lo com l'únic apropiat per a la vida pública (política, negocis, etc.). Ara bé, des d'una posició que situa en primer lloc el valor de la diferència del món de les dones, es caracteritza l'estil femení com a cooperatiu, solidari, front l'estil masculí, que es veu individualista, competitiu i dominador. Des d'aquesta perspectiva, del que es tracta és d'aconseguir que l'estil femení ocupi també els espais públics, sense que es percebi amb sentiments d'inferioritat o d'inadequació.”

Amparo Tuson (“Diferencia sexual y diversidad lingüística”, 1999: 98)

En aquest capítol volem presentar l'anàlisi completa dels aspectes conversacionals d'un dels assessoraments que han configurat el corpus de dades d'aquesta recerca. Amb això, mostrarem de manera detallada el procediment analític emprat en aquesta recerca i les seves potencialitats explicatives. És a dir, aquí tan sols presentem una part de l'anàlisi del que hem anomenat l'escenari de l'actuació: ens interessem per la descripció etnogràfica de l'assessorament escollit i per l'anàlisi de la seva dinàmica conversacional, tot i que aquesta anàlisi incorpora també molts aspectes vinculats al marc contextual en què té lloc l'assessorament. Pel que fa a

l'anàlisi completa de l'escenari en què té lloc l'assessorament i la dels bastidors de l'actuació, ens remetem al capítol 2 d'aquesta segona part del treball.

3.1 Descripció etnogràfica de l'assessorament¹

3.1.1 Situació

El context físic en què es desenvolupa l'assessorament és un dels despatxos de què disposa l'oficina que el Centre d'Informació de Treballadors Estrangers (CITE) de CCOO de Catalunya té oberta en les dependències del Servei d'Atenció a Immigrants, Estrangers i Refugiats (SAIER) de l'Ajuntament de Barcelona.

Es tracta d'una petita sala de 4 x 4 metres, separada dels altres despatxos per unes parets que són en part de vidre. El despatx, que està ben il·luminat, està dotat d'una taula, amb un ordinador i un telèfon; alguns mobles, un d'ells un arxivador i l'altre una prestatgeria, i dues cadires per a les persones usuàries i una butaca giratòria per al servidor.

També hi ha alguns llibres als prestatges, alguns petits detalls decoratius, molt sovint records que les mateixes persones usuàries han regalat a la servidora, i, normalment, s'hi pot trobar una petita ràdio, amb el volum molt baix, que emet música ambiental suau.

El marc psicosocial de la conversa és el d'una prestació de servei de tipus administratiu: en general, les peticions dels usuaris estan relacionades amb diferents aspectes legals i administratius vinculats amb la seva condició d'estrangers (informació sobre les possibilitats de regularització de la seva

¹ Alguns dels apartats d'aquesta descripció etnogràfica ja s'han vist en l'apartat 1.1 de la Part II d'aquest treball, tanmateix els reproduïm aquí altre cop per mostrar de manera completa el model analític emprat

situació a l'Estat espanyol, tràmits relacionats amb l'obtenció o renovació dels permís de residència i/o de treball, reagrupament familiar...).

Aquest marc institucional que caracteritza la interacció està reforçat pel mateix marc físic en què la interacció es produeix. En primer lloc, es tracta d'un local clarament identificat com a pertanyent a l'Ajuntament de Barcelona, la qual cosa defineix un àmbit de caràcter administratiu. En segon lloc, la distribució dels espais: la recepció; la sala d'espera, amb els seients fixats a les parets (té molta semblança amb altres àmbits administratius: jutjats, registre civil, ambulatori...), que permet l'accés a diferents despatxos, identificats per un rètol.... També el despatx denota de manera diàfana les seves funcions administratives pel tipus de mobiliari —clarament allò que s'ha definit com a *mobles d'oficina*—, per la distribució d'aquests mobles o per la presència d'alguns estris directament vinculats amb oficines administratives, com ara els ordinadors, la impressora o la fotocopiadora. Però també els mecanismes d'accés dels usuaris: la cita prèvia; l'espera a la sala d'espera, el fet de ser cridat pel seu nom per part del servidor, l'accés al despatx acompanyat del servidor, la seva ubicació en la cadira davant del servidor dins del despatx amb la taula al mig...

Aquesta atmosfera psicosocial està reforçada per l'experiència prèvia de la usuària en el seu tracte amb altres agents administratius o legals — institucionals (Subdelegació del Govern) o privats (advocats)— relacionats amb els procediments de regularització d'estrangers a l'Estat espanyol, però també pel propi coneixement d'aquesta realitat institucional en el seu país d'origen.

Aquesta identificació genera algunes dificultats de comprensió sobre el paper de l'oficina d'assessorament legal per a estrangers de l'organització sindical, que és equiparada a un departament més de l'entramat administratiu amb què estan en contacte les persones estrangeres a l'Estat espanyol.

3.1.2 Participants

Sara, la usuària, és una dona, de nacionalitat colombiana, d'uns 30 anys, que ve a l'oficina del CITE a consultar sobre el retard en la renovació del seu permís de residència, ja que aquest és el requisit necessari per poder reagrupar els seus tres fills que viuen a Colòmbia.

Esther, la servidora, és una dona, de nacionalitat espanyola, d'uns 35 anys, nascuda a Barcelona, que fa anys que treballa al CITE, sempre a l'oficina del SAIER —on va començar com a administrativa i posteriorment va passar a treballar com a assessora. La seva vinculació amb el sindicat és estrictament laboral, i per tant, no assumeix cap tasca de representació sindical. A part d'aquestes dues actrius principals, també cal tenir en compte la presència de l'investigador en el mateix despatx en què es realitza l'assessorament.

El paper de les dues actrius principals es desenvoluparà de manera exhaustiva quan parlem de les dimensions interlocutiva, temàtica i enunciativa de la interacció.

3.1.3 Fins

Des d'un punt de vista institucional, la finalitat de l'assessorament és informar la usuària sobre els procediments administratius per obtenir els documents que garanteixin la seva situació regular a l'Estat espanyol i facilitar-li la tramitació d'aquests documents.

D'altra banda, des del punt de vista de la usuària, podem distingir un objectiu global —poder reagrupar els seus fills que es troben a Colòmbia— que engloba un objectiu parcial, però absolutament necessari per aconseguir el primer, que és informar-se sobre el procés de renovació del seu permís de residència i de treball.

Pel que fa a la servidora, podem distingir un primer objectiu institucional — informar la usuària sobre les normes i procediments a seguir per, en primer lloc, renovar la seva targeta i, en segon lloc, per reagrupar els seus fills— i un segon objectiu professional, garantir un adequada comprensió de les esmentades normes i procediments.

3.1.4 Seqüència d'actes

La interacció s'estructura en diferents seqüències, directament vinculades al desenvolupament temàtic de l'assessorament. D'aquesta manera, en aquest apartat només esmentarem quines són aquestes seqüències, que seran tractades de manera més aprofundida en parlar de la dimensió temàtica. Així, aquestes seqüències són les següents:

a) Fase prèvia: no està recollida en la transcripció, ja que es desenvolupa abans de l'entrada de l'investigador al despatx on es realitza l'assessorament. Correspon l'obertura ritual de la interacció i a la demanda d'autorització per enregistrar-la i per permetre la presència de l'investigador al despatx durant el seu desenvolupament.

b) Obertura de l'assessorament per part de la servidora: la servidora requereix a la usuària el motiu de la seva visita. Es desenvolupa entre els torns (1) i (3).

c) Demanda de la usuària: la usuària exposa el motiu de la seva visita. Es desenvolupa entre els torns (4) i (20).

d) Fase diagnòstica²: la servidora demana informació a la usuària per poder clarificar l'assumpte de què es tracta i els procediments a seguir. A partir de la informació que li dóna la usuària, la servidora planteja diverses propostes de "diagnòstic" que són recontextualitzades per la usuària per mitjà de diverses reformulacions de la demanda inicial i per noves demandes d'informació per part de la servidora. Aquesta fase es desenvolupa entre els torns (21) i (61).

e) Fase contractual o resolutiva: un cop definida clarament la demanda de la usuària, s'inicia el procés d'explicació per part de la servidora sobre els documents necessaris i els procediments a seguir. Es desenvolupa entre els torns de paraula (62) i (119).

f) Cloenda ritual: en aquesta fase es fan presents molt clarament els elements de respecte, de cortesia, les formes rituals de comiat, que "greixen" les relacions socials. Es desenvolupa entre els torns de paraula (120) i (129).

3.1.5 Clau

Tot i tractar-se d'una interacció d'un contingut administratiu, de caràcter formal i amb una forta presència de termes legals, i força asimètrica per la diferència d'estatus de les dues participants principals, el to en què es desenvolupa és prou planer. La implicació de la servidora per aconseguir una plena comprensió dels temes tractats en la interacció fa que la interacció adquireixi un caràcter clarament didàctic, que s'allunya bastant del que és habitual en els marcs administratius.

² És evident que la fase diagnòstica inclouria en ella mateixa la fase anterior, en tant que la mateixa explicació de la usuària sobre quina és la seva motivació per demanar l'assessorament de la servidora ja li permet, a la servidora, començar a fer pressuposicions sobre quina és la demanda concreta de la usuària i especialment preveure quina ha de ser la seva actuació futura. Tanmateix, en aquesta recerca les tractarem com a dues fases diferents en funció del moment en què la servidora inicia el procés de concreció de la demanda i pren un paper més actiu en la demanda d'informació.

En definitiva, podem dir que ens trobem davant d'una interacció de caràcter semiformal, en què es dóna una fluctuació continuada des de situacions de major proximitat entre les dues participants a altres que es caracteritzen per una major distància.

3.1.6 Instruments

Es tracta d'una conversa cara a cara, per tant el canal de la conversa és auditiu i visual. Tanmateix, la presència de determinats documents relacionats amb els procediments de regularització d'estrangers fa que el mitjà en què circula el missatge també sigui manual i visual.

La conversa, que es desenvolupa en castellà, fluctua entre un registre més formal, marcat per la presència de termes legals i del llenguatge administratiu, i un altre de major proximitat, en què es dóna la presència d'elements discursius més col·loquials. Cal esmentar la diferència de varietats del castellà parlades per la servidora —nascuda a Barcelona i amb el català com a llengua primera— i la usuària —d'origen colombià, i per tant amb la varietat colombiana del castellà com a llengua primera— tot i que no es donen problemes de comprensió.

3.1.7 Normes

Les normes d'interacció són les pròpies d'una relació de servei d'assessorament sobre tràmits administratius entre un professional, adscrit a una determinada organització encarregada de prestar un determinat servei, i una persona que hi accedeix a la recerca d'una informació sobre determinat procediment administratiu que ha de realitzar i que desconeix com fer-ho.

Es tracta d'una interacció de caràcter asimètric —en què la servidora ocupa la situació alta i la usuària la baixa— generada per la divergència de coneixements entre les participants i per les constriccions que el mateix marc

administratiu imposa, com ara l'accés mitjançant cita, la divergència de mobiliari...

Els torns de paraula es van alternant entre la usuària i la servidora, tot i que la servidora exerceix un important control sobre el desenvolupament de la interacció, per exemple en la determinació del moment de l'inici de la interacció, els temes que es poden tractar o el control dels canvis de seqüència. La usuària assumeix el seu paper baix, acceptant el control de la interacció que exerceix la servidora, però també demanant-li consell sobre els procediments a seguir. Aquest reconeixement també s'evidencia en les formes rituals de tancament de la interacció. De fet, les estratègies de cortesia esdevenen un element determinant en la gestió de la interacció per part de les dues participants, tot i que, en tant que ens trobem davant d'una relació de caràcter asimètric, l'ús d'aquestes estratègies afecta de manera diferent el rol comunicatiu de cadascuna de les locutores.

D'altra banda, la interacció pressuposa un coneixement compartit de la situació en què es troben les persones estrangeres a l'Estat espanyol, especialment tot allò relacionat amb els procediments de regularització de la seva situació legal.

3.1.8 Gènere

Es tracta d'un assessorament sobre determinats aspectes de caràcter legal i administratiu, per tant els aspectes didàctico-explicatius hi tenen un caràcter preponderant. Això fa que la seqüència discursiva dominat sigui de caire dialogal i explicatiu.

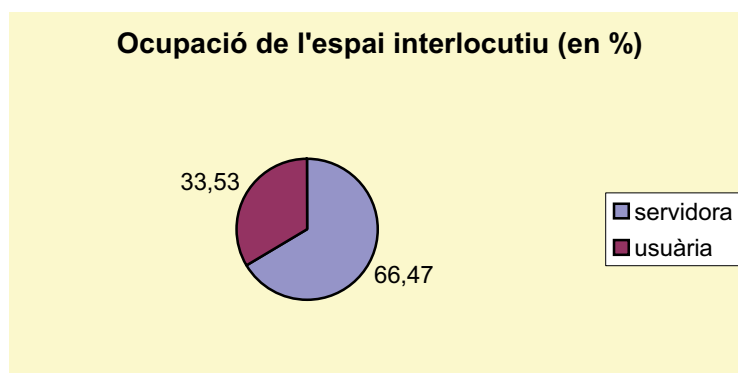
3.2 L'anàlisi de la dinàmica conversacional

3.2.1 La dimensió interlocutiva: quant i com parla cadascú?

Seguint la proposta analítica presentada en el apartat 1.6.1.2 de la part I d'aquest treball, en primer lloc, procedirem a l'anàlisi de la dimensió interlocutiva, és a dir, a com cadascuna de les participants en la interacció ocupen l'espai interlocutiu disponible, de quina manera prenen la paraula i quins són els seus rols comunicatius a llarg de la interacció.

3.2.1.1 El capital verbal: qui parla més?

L'anàlisi del capital verbal de les participants ens mostra com la servidora, amb 1.406 paraules, gairebé duplica les de la usuària, 709 paraules. A continuació podem veure el gràfic del repartiment percentual en relació amb el total de paraules emeses per les dues interlocutores:



Gràfic 1: capital verbal de les participants

Això ens dóna ja una primera idea sobre la capacitat d'una i altra d'ocupar l'espai interlocutiu, però no ens aclareix per quin motiu això és així, ni quins efectes té en la qualitat de l'atenció que la servidora dóna a la usuària.

3.2.1.2 Els modes de presa de paraula

L'anàlisi dels modes de presa de paraula de les participants en la interacció ens dóna el següent resultat:

	autoselecció	heteroselecció
Servidora	83,58 %	16,42 %
Usuària	69,93 %	30,07 %

Taula 1: modes de presa de paraula

Com podem veure, les preses de paraula per autoselecció representen el 83,58 % de les intervencions de la servidora i el 69,93 % de les de la usuària. Aquestes dades deixen entreveure un major control de la interacció per part de la servidora, definida en aquest cas per la seva capacitat de fer preguntes, però també posen de manifest que fer preguntes és un dels principals recursos que tant la servidora com la usuària disposen per assolir els seus objectius: donar resposta a la demanda de la usuària en el cas de la primera i obtenir la informació necessària per part de la segona.

L'anàlisi dels modes com es realitza la transició ens permet afinar una mica més el tarannà de la interacció analitzada, ja que no és 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.

La següent taula ens mostra les diferents formes de prendre la paraula de cada participant en la interacció que estem analitzant.

Modes de transició	Esther		Us Esther		Total	
		%		%		%
PA	57	85,07	36	58,06	93	72,09
SP	5	7,46	10	16,13	15	11,63
EN	3	4,48	15	24,19	18	13,95
ENC	1	1,49	0	0	1	0,77
I	1	1,49	1	1,61	2	1,55
Total	67		62		129	

PA = pausa SP = sense pausa EN = encavalcament ENC = encadenament I = interrupció

Taula 2: modes de transició

Com podem veure, si tenim en compte el conjunt de l'assessorament, les preses de paraula després de pausa representen el 72,09 % del total. Si a aquestes dades hi afegim les que fan referència a les preses de paraula sense pausa, arribem fins al 83,72 % del total de preses de paraula. El percentatge d'interrupcions i encadenaments és significativament baix. Pel que fa als encavalcaments, tot i que representen el 13,95 % del total de preses de paraula, es tracta d'encavalcaments bàsicament de caire cooperatiu o tenen lloc després d'una pausa o entonació descendent, com podem veure en analitzar el comportament comunicatiu de cadascun dels participants. Per tant, ateses les dades anteriors ens trobem davant d'una interacció no conflictiva, amb un predomini clar de transicions després de pausa, cosa que posa de manifest un clar respecte per la paraula de l'altre.

Si passem a analitzar el comportament discursiu de les dues participants, veurem com, tot i que les transicions després de pausa són majoritàries en ambdues locutores, en el cas de la servidora representen el 85,07 % de les preses de paraula davant del 58,06 % de la usuària. Tanmateix, si hi afegim les transicions sense pausa, la diferència es redueix: 92,53 % de la servidora i 74,19 % de la usuària. Pel que fa als encavalcaments, també hi observem una diferència significativa, el 4,48 % en el cas de la servidora pel 24,19 % de la usuària. Tanmateix, per poder extreure'n alguna conseqüència, hauríem de veure de quin tipus d'encavalcaments estem parlant. Així, ens trobem que tots els encavalcaments de la servidora són de caràcter cooperatiu:

(a.242)

(124) U: ={{(?) sé lo que sea}}\|= vale\| muchas **=gracias=**\
[AIXECANT-SE I SORTINT]

(125) S: **=vale\|=** gracias por participar\| eh/

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

o es donen després de pausa o entonació descendent:

(a.243)

(40) U: XX esta es la de mi es- [AMB VEU MOLT AGUDA] XX
iba a traer_ [BUSCA EL PAPER PERO NO EL TROBA A LA
PRIMERA] <2> **=y esta es la de mi esposo=**\

(41) S: **=XXXXXXXX=** <1> qué pone aquí? veinticinco:./
=doce/=

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

En el cas de la usuària, que té un percentatge molt més elevat d'encavalcaments, la situació és la mateixa. La majoria dels encavalcaments es donen després de pausa o d'entonació descendent perquè s'entén com un lloc adequat de transició (LAT).

(a.244)

(83) S: mm/\| vale/\| entonces\| [SOROLL RETOLADOR] aquí\|
permiso de residencia o de trabajo y residencia ya renovado\|
o sea la la segunda tarjeta\| eh/\| en cuando salga\| **=a uno de
los dos\|=**

(84) U: **=segunda tarjeta=** cuando salga\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

però també, com en el cas anterior, n'hi ha de cooperatius, com ara:

(a.245)

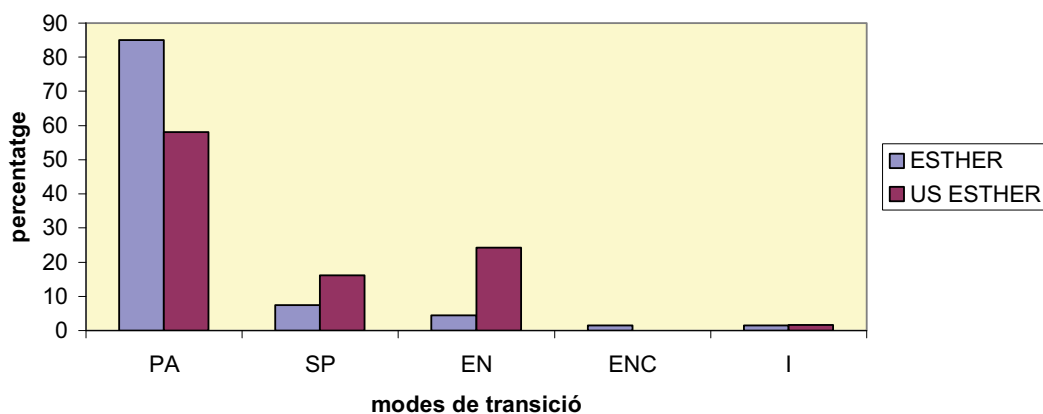
(117) S: ==sí sí si también\| sí\| cuando tengas todo esto
coges =hora y día=_

(118) U: =vengo y pido hora contigo\=

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Per tant, podem afirmar que ens trobem davant d'una interacció perfectament ordenada, en la qual cada participant fa les seves aportacions en el moment oportú, en general sense interrompre el torn de paraula de la locutora anterior. Aquestes observacions queden clarament plasmades en el següent gràfic que ens pot servir com a conclusió d'aquest apartat.

Modes de transició torns de paraula



PA = pausa SP = sense pausa EN = encavalcament ENC = encadenament I = interrupció

Gràfic 2: modes de transició de torn de paraula

3.2.1.3 Els rols comunicatius

Si analitzem les dades recollides en la següent taula, podrem observar que el comportament comunicatiu de les dues locutores —segons la classificació de rols comunicatius que hem presentat a l'apartat 1.6.1.2.1 de la primera part d'aquest treball— divergeix significativament en diversos aspectes.

	A	AR	P	PC	R	VR	VA	VD	VI	FR
ESTHER	14,7	11,54	12,18	40,38	7,05	5,77	3,85	0,64	1,28	2,56
US ESTHER	11,9	13,43	15,4		28,36		13,43		11,94	4,48

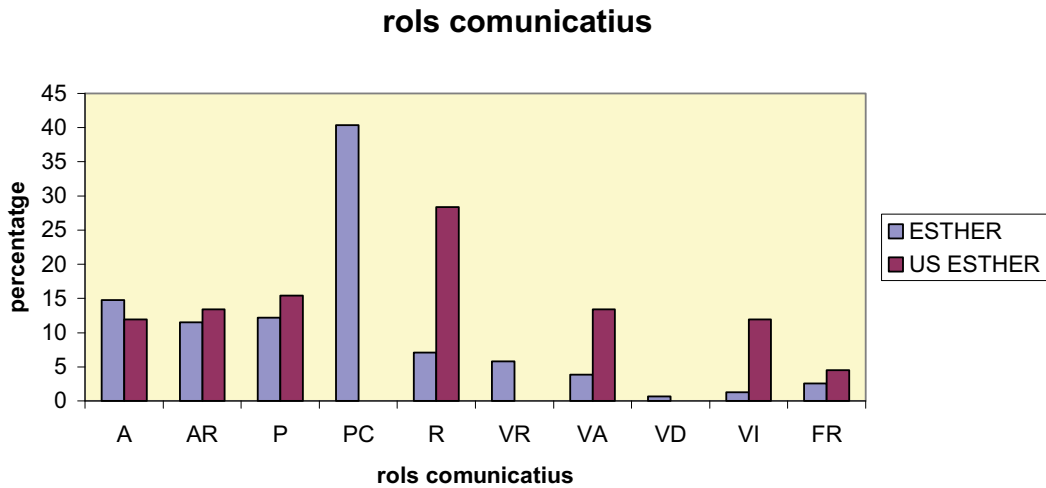
A (asserció) AR (asserció reformuladora) P (pregunta) PC (pregunta confirmatòria) R (resposta) VR (validació de recepció) VA (validació d'acord) VD (validació de desacord) VI (validació d'iteració) FR (fórmula ritual)

Taula 3: rols comunicatius

Així, el comportament comunicatiu de la servidora es caracteritza per l'elevat percentatge de preguntes confirmatòries (PC), fins al punt que representen el 40,38 % del total. També és força elevat, però a més distància de l'anterior, el percentatge de preguntes referencials (P) i d'asserccions reformuladores (AR), amb un 12,18 % i un 11,54 % respectivament. Aquestes dades reflecteixen el comportament de la servidora com algú que fa preguntes, però també com una persona que té molt interès en ser entesa en les seves explicacions.

En canvi, l'actuació de la usuària es caracteritza, d'una banda, per un percentatge elevat de respostes (R), el 28,36 %, i de validacions d'acord (VA) i d'iteració (VI), el 13,43 % i el 11,94 % respectivament, i de l'altra per un important percentatge de preguntes (P), el 15,4 %, i d'asserccions reformuladores (AR), 13,43 %. O sigui, en una primera aproximació, se'ns presenta la usuària com algú que respon preguntes i que rep consells o instruccions, com demostra l'elevat percentatge de validacions d'acord i d'iteració, i, al mateix temps, com algú que està interessat en fer explícites les seves demandes i en comprendre de manera clara les instruccions que

rep. A tall de resum, la següent gràfica palesa de manera clara aquests diferents rols comunicatius.



A (asserció) **AR** (asserció reformuladora) **P** (pregunta) **PC** (pregunta confirmatòria) **R** (resposta) **VR** (validació de recepció) **VA** (validació d'acord) **VD** (validació de desacord) **VI** (validació d'iteració) **FR** (fórmula ritual)

Gràfic 3: rols comunicatius

Així, aquesta distribució de rols comunicatius posa de manifest el caràcter jeràrquic de la interacció que s'estableix entre la servidora, que té els coneixements pràctics i teòrics per resoldre les demandes de la usuària, i la usuària, que assumeix el seu paper baix en la interacció, en tant que demandant d'assessorament i, per tant, reconeixent l'autoritat de la servidora com la persona que disposa dels coneixements necessaris que poden aclarir els seus dubtes. Tanmateix, aquesta relació jeràrquica queda matisada tant per la voluntat de fer-se comprendre de la servidora, que es posa de manifest en la important presència de preguntes confirmatòries i d'asserccions reformuladores, com pel paper actiu de la usuària per aconseguir una explicació nítida a les seves demandes.

3.2.2 La dimensió temàtica: el desenvolupament de la interacció

En aquest apartat, i d'acord amb la seqüència d'actes de la interacció establerta en l'apartat 1.2.2 de la part I d'aquest treball, analitzarem de manera detallada cadascuna d'aquestes fases, fent un especial èmfasi en el paper que cada participant hi té. Convé destacar que, a diferència d'altres assessoraments, en aquest cas no hi ha cap fase estadística ni proselitista.

3.2.2.1 La fase prèvia

Com ja hem dit, la fase prèvia recull un seguit d'actuacions no recollides en l'enregistrament però importants a l'hora de definir l'estatus de cadascuna de les participants. Aquesta fase comença amb l'arribada de la usuària a la recepció de les oficines del SAIER, des d'on, després de mostrar el resguard de justificació de la cita, accedeix a la sala d'espera de la planta primera. La servidora del CITE, que ja disposa d'una llista de les cites concertades per a aquell dia, un cop arriba l'hora establerta per a la visita, va a buscar la usuària a la sala d'espera i la crida pel seu nom. Seguidament, acompanyada per la servidora, la usuària accedeix a les dependències del CITE, i en concret al despatx on es desenvoluparà l'assessorament. Un cop al despatx, i si no s'ha realitzat prèviament, la interacció s'obre amb una fórmula ritual. Seguidament, la servidora procedeix a demanar a la usuària el seu consentiment per enregistrar la interacció i a permetre l'entrada de l'investigador en el despatx. Un cop aconseguit aquest consentiment, la servidora informa l'investigador que pot entrar en el despatx.

Aquesta fase defineix clarament el marc interpretatiu de la interacció com el d'una prestació de serveis de tipus administratiu, regida per un mecanisme d'accés normatiu, que es desenvolupa en unes dependències que per la seva distribució d'espais, el mobiliari, la presència d'estris específics... ens remeten a un àmbit de caràcter institucional. A més, el fet que la servidora va a buscar la usuària a la sala d'espera, la cridi pel seu nom i li permeti l'accés

a les dependències on es realitzarà l'assessorament reforça el caràcter administratiu de la interacció, però especialment el seu caràcter asimètric.

D'altra banda, cal tenir en compte que la capacitat de travessar les fronteres que delimiten els diferents espais (físics i simbòlics) que configuren les dependències on es realitza l'assessorament està definida per la situació que ocupa cada participant en la interacció: així, la servidora, que ocupa la posició alta, té una major llibertat de moviments, que no pas la usuària, que es veu limitada a ocupar els espais específics a la seva situació baixa.

Alhora, en aquesta fase també es defineix l'investigador com algú que forma part de l'equip institucional, però al mateix temps com un possible avaluador extern de la feina de la servidora.

3.2.2.2 L'obertura de l'assessorament

L'obertura de l'assessorament per part de la servidora es desenvolupa entre els torns (1) i (3) i està definit per un parell adjacent, format per una pregunta, la funció de la qual és més determinar el moment en què la usuària pot iniciar la seva exposició més que no pas una demanda concreta d'informació, i la resposta de la usuària, que representa l'inici de l'explicació de la seva demanda. Aquest parell adjacent conté en si mateix el tarannà asimètric de la interacció, en tant que una de les participants, la servidora, és qui té l'autoritat de definir en quin moment s'inicia la interacció.

(a.246)

(1) S: **dime/| cuéntame**

(2) U: **a ver** [SOROLL DE CADIRES MENTRE L'INVESTIGADOR S'INSTAL·LA AL DESPATX] <6>

(3) S: **dime/**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

En aquest cas, veiem com el primer intent d'obertura és interromput per l'acomodació de l'investigador en el despatx. Després d'una pausa de sis segons, i mentre l'investigador s'asseu, darrere de la usuària i posa en marxa de la gravadora —que situa sobre la taula entre la servidora i la usuària—, la servidora repeteix la pregunta d'obertura de l'assessorament i la usuària, aquest cop sí, inicia l'explicació de la seva demanda.

3.2.2.3 La demanda de la usuària

Un cop “autoritzada” a parlar, la usuària inicia l'explicació de la seva demanda, que s'estén entre els torns (4) i (20):

(a.247)

(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\| están 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 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 l'Esther)

Una primera cosa que crida l'atenció d'aquest fragment és que ens mostra com els usos lingüístics de les participants evidencien l'existència d'un marc de referència comú, uns coneixements compartits per a ambdues locutores, que permeten definir l'àmbit institucional en què es desenvolupa la interacció. Així, en el torn (6) la referència a [*yo metí lo de la segunda tarjeta*] no representa cap problema de comprensió per part de la servidora, que entén perfectament que es tracta del procés de renovació del permís de treball i de residència inicial de la usuària, fet que ens remet al marc de la legislació d'estrangeria, amb els seus processos de regularització. A més, en el torn (20), encara es posa més de manifest aquesta referència a l'àmbit d'estrangeria, i en general als procediments administratius, amb els seus terminis, els professionals implicats...

D'altra banda, també constatem que en aquesta fase, la usuària té un paper més significatiu en la seva ocupació de l'espai discursiu davant del merament secundari de la servidora, la funció de la qual sembla ser simplement la de mantenir obert el canal de comunicació.

Pel que fa als rols comunicatius de cada participant, la presència de nombroses assercions reformulatives (AR) evidència la voluntat de la usuària de deixar clars els motius que l'ha portat a demanar l'assessorament de la servidora, com podem veure en els torns (8) i (14). D'altra banda, l'entonació descendent o la pausa al final de cada enunciat de la usuària estableixen un lloc adequat per a la transició de torns de paraula que és aprofitat per la servidora per emetre una validació de recepció (VR), com es pot veure als torns (5), (7), (9), (11), (13), (15), (17) i (19). Amb aquesta VR la servidora

comunica a la usuària que el seu enunciat ha estat rebut i entès correctament, però al mateix temps l'anima a continuar amb la seva explicació. Amb això, la servidora transmet una sensació d'interès i proximitat per la situació de la usuària.

Pel que fa a la seva intencionalitat, podem entendre aquest fragment com un preàmbul, com una *captatio benevolentiae*, l'objectiu de la qual seria predisposar bé l'auditori, en aquest cas la servidora, davant del que serà la demanda de la usuària.

Així, el caràcter narratiu de la intervenció de la usuària no pretén només donar les dades contextuals de caràcter objectiu (la renovació de la targeta, els fills a Colòmbia, la seva situació laboral...) necessàries per situar la servidora en el marc interpretatiu des del qual la usuària planteja la seva demanda, sinó que, al mateix temps, incorpora els plantejaments de caràcter subjectiu que defineixen l'estat d'ànim que aquestes dades objectives provoquen en la usuària, com podem veure al torn (8) [*y espere y espere y o sea que- muy desesperada porque-* ...], i que és el principal argument que justifica les actuacions prèvies dutes a terme per la usuària i la mateixa demanda d'assessorament. De fet, és aquesta dada subjectiva, la situació emocional de la usuària, la que defineix en darrera instància quina és la seva demanda última, el reagrupament dels seus fills, i que fa que la servidora vagi més enllà de resoldre la demanda parcial que li planteja la usuària de manera explícita (*la renovació de la targeta*) i li ofereixi la possibilitat d'assessorar-la sobre el procés de reagrupament.

Això posa de manifest el paper que té la referència al drama personal com a recurs discursiu de la usuària per aconseguir els seus objectius interactius.

3.2.2.4 La fase diagnòstica

Un cop la servidora considera que té prou informació per saber “de què va” la demanda de la usuària —i per això compta amb tota la seva experiència anterior com a servidora al CITE— s’inicia un procés d’afinament i concreció d’aquesta demanda.

La fase diagnòstica es desenvolupa entre els torns (21) i (61) i, com ja hem dit abans, el seu desenvolupament inclou en si mateix diverses subfases diagnòstiques, amb les seves corresponents fases resolutives.

Com ja hem vist, en la fase anterior la usuària ja ha posat de manifest, tot i que de manera indirecta, quina és la finalitat darrera de la seva demanda d’assessorament: poder reagrupar els seus fills que es troben a Colòmbia, com podem veure en el torn (20) de la interacció:

(a.248)

(20) U: ya hemos recogido el dinero para traerlos| pero no| nos falta la tarjeta|| 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 l’Esther)

La referència a la segona targeta, com ja hem dit, emmarca aquesta interacció en el context del procés de regularització de persones estrangeres a l’Estat espanyol, i especialment pel que fa a la possibilitat de gaudir del dret a la reagrupació familiar, en tant que n’és un requisit imprescindible. També introdueix el que són els dos subtemes: (1) *el procés de renovació de la targeta* i (2) *el pagament a un advocat per agilitar el procés*.

A continuació, la servidora inicia el que podríem anomenar una subfase diagnòstica en relació amb el procés de renovació de la targeta, que inclou

una demanda d'informació sobre el tema en qüestió que conclou en una fase resolutiva per part de la servidora sobre el subtema (1).

(a.249)

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

(22) U: la renovación la presenté en: _ <3>

(23) S: **tienes el resguardo aquí/**

(24) U: sí\ XX el resguardo\ [BUSCANT ENTRE ELS PAPERS QUE PORTA]

(25) S: a ver\

(26) U: te digo\|| <4> en: febrero\

(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/**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Altres cops veiem com la selecció lèxica reforça el context institucional de la interacció i la vincula al marc legislatiu d'estrangeria, especialment per un ús més formal del llenguatge per part de la servidora que transforma el [*metí lo de la segunda tarjeta*] a (21) en [*cuán- cuándo lo presentaste la renovación?*] i per l'aparició a (23) i (24) d'una referència al comprovant documental del procés de renovació. D'altra banda, la servidora utilitza els coneixements de què disposa fruit de la seva experiència prèvia per establir que el procés de renovació es troba dins de la normalitat. Aquesta selecció lèxica i l'ús dels coneixements experts reforcen l'orientació professional de la servidora davant de la usuària i el caràcter asimètric de la interacció.

Tanmateix, la resposta de la servidora no sembla satisfer la usuària, i això fa que introduïxi el que hem anomenat el subtema (2): *el pagament a un advocat per agilitar el procés de renovació*.

(a.250)

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

(29) S: a ver_| pero es que es que no es cuestión de que por
pagar_| las cosas son más rápidas que el que no paga_|
porque los papeles_| una vez están en el gobierno civil_| no- o
sea_| no hay ninguna razón por lo que los que han pagado se
tramiten más rápido_| ahí todo es igual_| o sea tú has
pagado_| porque te hagan el trámite_| no porque sea más
rápido_| eh/| = y en dos meses::_=

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Al torn (28), la usuària usa el discurs referit i la referència a l'estatus professional de la persona citada com a justificació de la seva demanda. La resposta de la servidora, a més de reforçar el caràcter institucional de la interacció —ja que introdueix el caràcter normatiu dels procediments administratius, amb els seus terminis de tramitació— posa en qüestió l'argumentació de la usuària quan planteja que l'advocat ha cobrat per la realització d'uns serveis més que no pas per l'acceleració del procés de renovació.

De nou, la resposta sembla no satisfer la usuària que passa a plantejar, aquest cop de manera explícita, la finalitat que ha motivat la seva visita: la reagrupació dels seus fills. I ho fa de manera directa, tallant l'argumentació anterior de la servidora:

(a.251)

(30) U: **=bueno o sea= yo lo que quiero es saber_| si hay
una forma de yo traerme mis hijos:::**

(31) S: **==sí::\|| pero:: en cuando tengas la segunda tarjeta\||
o sea ahora este mes mm digamos hace:: tres meses_| ya
pasaron tres meses =de la renovación\=**

(32) U: =ya pasaron\=

(33) S: entonces más o menos pues en junio julio/| es cuando tú_| recibirás la tarjeta\| eh/| pero mientras tanto sí que puedes ir tu ya preparando todo/| lo que necesitas para traer a tus hijos/| y así cuando cojas tu tarjeta/| ya presentas la reagrupación\|| eh/

(34) U: **y::: a ver\| a mi me han dicho que una reagrupación/| {(?) tarda} siete meses/| para que me digan:::/| mm si pueden**

(35) S: a veces son siete meses o seis o pueden ser tres o pueden se::r diez\| sabes/| no hay un tiempo determinado\| mm\| es que todas las cosas de papeles_| son lentas\| en general\| y por mucho que se quiera ir más rápido/| es que no no se puede\| o sea hay que hacer cada cosa_| en su momento\| mm\ <2> porque_| tu marido él también está renovando/

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Cal destacar, com ja hem dit, que les demandes de consell per part de la usuària representen un clar reconeixement de la posició alta de la servidora, com podem veure al torn (30) i al (34). Al mateix temps, si al torn (31) es posa de manifest l'orientació institucional de la servidora, que es concreta en les referències a les normatives institucionals sobre els procediments de renovació de la targeta de residència, en el torn (33), s'observa un canvi cap a una orientació més professional de la seva feina, la possibilitat d'informar la usuària sobre els procediments a seguir per reagrupar els seus fills. Posteriorment, a (35), en resposta a una qüestió relacionada amb els terminis del procés de reagrupació, observem de nou una marcada orientació institucional, en què es posa de manifest la necessitat de seguir els ritmes que marca el procediment administratiu: [*es que todas las cosas de papeles_| son lentas\| en general\ y por mucho que se quiera ir más rápido/| es que no no se puede o sea hay que hacer cada cosa_| en su momento\| mm*"].

Un altre aspecte a destacar sobre la competència tècnica de la servidora és el seu anar i venir entre un discurs més profà, i per tant més proper al de la usuària, (“*cuando tengas la segunda tarjeta*” o “*lo que necesitas para traer a tus hijos*”) i un discurs més formal en relació amb els procediments administratius de què es tracta (“*ya pasaron tres meses de la renovación*” o “*ya presentas la reagrupación*”).

D'altra banda, la servidora, en el torn (35), ens remet de nou als continguts tractats quan parlaven dels terminis de la renovació i inicia una nova fase diagnòstica que la portarà a plantejar de nou, i aquesta manera de manera explícita, l'oferta d'assessorament que ja havia plantejat al torn (33).

(a.252)

(36) U: él también me- metió también la renovación:::_

(37) S: **==cuán- cuándo la hizo él?**

(38) U: él se la hizo:: al mes que yo\

(39) S: **ésta es la tuya\| tres de febrero**

(40) U: XX ésta es la de mi es- [AMB VEU MOLT AGUDA] XX
iba a traer_ [BUSCA EL PAPER PERO NO EL TROBA A LA
PRIMERA] <2> =y ésta es la de mi esposo=\

(41) S: =XXXXXXX= <1> **qué pone aquí? veinticinco::/
=doce/=**

(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\

(47) S: **la hizo en diciembre/ <2>| a ver-**

(48) U: ==no porque si- el dos\|| la hizo los días que yo\

(49) S: **febrero/**

(50) U: sí\| en el mismo febrero\

(51) S: **==pues estáis más o menos igual\| eh/ entonces
en uno o dos meses/| os llegará a los dos\|| y en cuanto le**

llegue a uno de los dos/| como los dos estáis trabajando y todo\| o sea cualquiera de de los dos_| el padre o la madre\| puede pedir a los hijos\| o sea no tiene porque ser_| los dos\| eh/|| entonces en cuanto lleguen ya se pude hacer\| mm\|| yo si quieres yo te explico todo lo que:: te hará falta\| vale/

(52) U: sí:\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Tanmateix, tot i que la usuària està d'acord amb la proposta que li fa la servidora, aquesta reprèn altre cop l'argumentació relativa a la inutilitat de pagar un advocat per accelerar el procés de regularització. Altre cop, el discurs de la servidora canvia d'una orientació professional, la recerca de dades i l'oferta d'assessorament, cap a una orientació institucional, el marc normatiu.

(a.253)

(53) S: <3> [TUS] **pero que:: esto que te dijeron de que de que sale en dos meses/| [GIRANT-SE A BUSCAR ELS DOCUMENTS DE L'ARXIU] normalmente nunca es así eh/| hay algún caso que mira que a lo mejor le ha salido en dos meses o en tres/| pero lo habitual/| son cuatro o cinco meses\| eh/|| pero ya te digo\| no es que por pagar_| tenga que ser más rápido ni mucho menos\| eh/|| =sino=**

(54) U: =XXX=

(55) S: **todo el mundo iría:_| a pagar\| o sea el que más pagara/| mejor le saldría todo\| pero no no es siempre es así**

(56) U: sí claro\| tu te desesperas entonces dices:_| mi-mira:_| si tú le pagas a un abogado esto_| el abogado mira que son tanto\| sí tenga pero {(?) con tal}\|

(57) S: mm a ver =es que=-

(58) U: =a ver=\| yo lo que quisiera::_| a ver\| tener mis hijos o sea XX-

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Al torn (56) podem veure com el primer intent de la usuària de justificar el fet d'haver pagat a un advocat per mirar d'accelerar el procés de renovació del seu permís de residència ens remet al seu drama personal, a la seva situació de desesperació de mare que vol reagrupar els seus fills. Tanmateix, quan la servidora, en el torn següent, intenta altre cop plantejar els seus arguments sobre la inutilitat d'aquest procediment, la usuària la interromp i explicita clarament la que és la seva principal demanda: poder portar els seus fills a viure amb ella.

Aquesta explicitació de la demanda de la usuària dóna lloc a una nova argumentació de la servidora que es manté en els mateixos termes que les anteriors: cal esperar que arribi la targeta i no hi ha possibilitats d'accelerar el procés, per acabar, altre cop, amb l'oferta de la servidora dels procediments a seguir per reagrupar els fills i l'inici d'una nova subfase diagnòstica relacionada amb aquests procediments.

(a.254)

(59) S: ==claro claro lógico\| es que lo lo entiendo_|
perfectamente pero::_| es que hay que seguir siempre_|
los pasos que hay que seguir\| mm/| y eso tú lo sabes
porque_| tu primera tarjeta/| también te debió tardar\||
=seguro que te tardó bastante=|

(60) U: =sí sí\=

(61) S: entonces_| ya sabes cómo cómo va esto\| mm/||
pero bueno\| ahora yo te explicaré todo esto así tú
puedes ir preparando todo/| y en cuanto llegue la tarjeta
pues se hace\| eh/| vale/|| a ver\| espera un momentito/|
ahora te explico\| vale/ [AIXECANT-SE I SORTINT A
BUSCAR ELS DOCUMENTS] <51> [TORNA AMB ELS

DOCUMENTS, SOROLL DE LA PORTA] **bueno\|| estáis los dos trabajando/**

(62) U: estamos trabajando los dos\

(63) S: **tenéis nóminas:: del trabajo::/**

(64) U: a ver yo no tengo nómina porque no me pagan así\| pero mi esposo tiene nómina en el trabajo\| él trabaja en una empresa_

(65) S: **qué qué tipo de trabajo haces tú?**

(66) U: yo sí hago::: servicio doméstico\| trabajo en casas hago faenas\

(67) S: **vale\| pero::: pagas la seguridad social/**

(68) U: ==pago la seguridad social sí\

(69) S: [SUBRATLLANT ELS DOCUMENTS NECESSARIS A L'IMPRÉS AMB UN ROTULADOR] <29> **has hecho alguna vez la declaración de la renta/| aquí en española/**

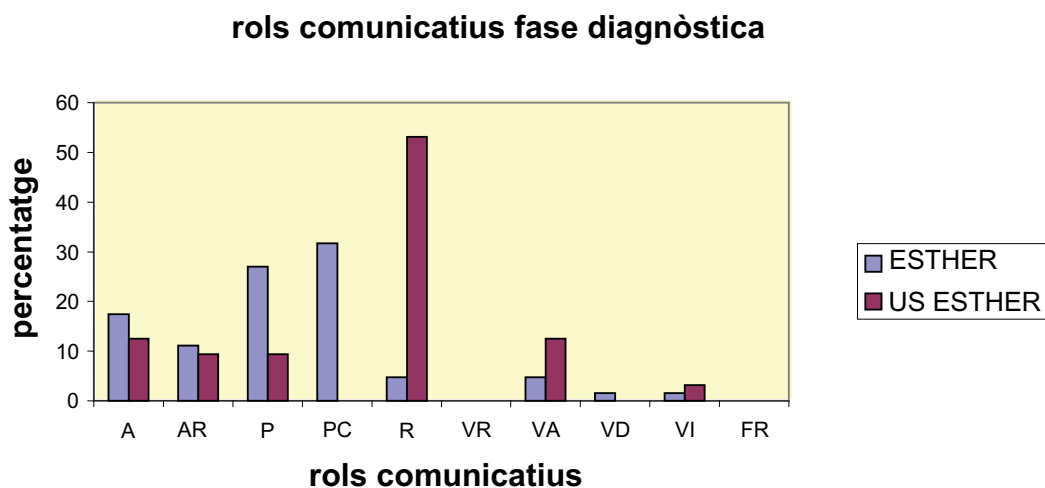
(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Així, la construcció temàtica de la usuària gira al voltant d'un tema principal, el reagrupament dels seus fills, i de dos temes secundaris però directament relacionats amb el principal: el procés de renovació de la targeta de residència i el pagament a un advocat per accelerar aquest procés. Per la seva banda, la servidora planteja la situació de normalitat del procés de renovació i la inutilitat del pagament a l'advocat com a recurs per aconseguir reduir el temps d'espera i obre la possibilitat d'assessorar la usuària sobre el procés de reagrupament. Això ens posa de manifest les dificultats d'alineament entre la usuària i la servidora: la primera apel·la al seu drama personal, a la seva situació de mare que vol tenir els seus fills amb ella i que pateix per aquesta separació, i per contra, la segona apel·la als procediments normatius que regeixen el procés de reagrupament de familiars de treballadors estrangers residents a l'Estat espanyol.

D'altra banda, si tenim en compte els rols comunicatius de cada participant, podem observar com en aquesta fase el comportament comunicatiu de la

servidora es caracteritza per l'elevat percentatge de preguntes confirmatòries, el 31,74 % (que representen gairebé el 32 % del total de les preguntes confirmatòries de la seva intervenció en la interacció analitzada), seguides les preguntes referencials, el 26,98 % (gairebé el 90 % del total). Pel que fa a la usuària, les respostes representen el 53,12 % (gairebé el 90 % del total de respostes en la seva intervenció) seguides a força distància per les validacions d'acord, amb un 12,5 % (prop del 45 % del total).

Aquestes dades queden exemplificades en el següent gràfic, que recull els comportaments comunicatius de totes dues participants al llarg de la fase diagnòstica i que posa de manifest la competència tècnica de la servidora, l'objectiu de la qual és recollir o aconseguir la informació per poder establir amb claredat la demanda de la usuària.



A (asserció) AR (asserció reformuladora) P (pregunta) PC (pregunta confirmatòria) R (resposta) VR (validació de recepció) VA (validació d'acord) VD (validació de desacord) VI (validació d'iteració) FR (fórmula ritual)

Gràfic 4: rols comunicatius de la fase diagnòstica

D'altra banda, la presència d'un elevat percentatge d'asserccions reformuladores (11,11 %) i especialment de preguntes confirmatòries (31,74 %) per part de la servidora, juntament amb la important presència de validacions d'acord (12,5 %) i algunes validacions d'iteració (3,12 %) per part de la usuària deixen entreveure la complexitat d'aquesta fase, que com ja hem vist abans, conté en si mateixa subfases diagnòstiques i subfases resolutives o contractuals. Així, si en les primeres domina un paper actiu de

la servidora per aconseguir la informació de la usuària, que es concreta com ja hem vist en l'elevat percentatge de preguntes, en les segones hi domina una voluntat de garantir la màxima comprensió per part de la usuària, que es concretaria en aquesta major presència d'assertions reformuladores i de preguntes confirmatòries. D'altra banda, des del punt de vista de la usuària, a l'elevada presència de respostes que caracteritza la seva actuació en les subfases diagnòstiques hi correspondria una major presència de validacions d'acord o d'iteració de la subfase resolutiva, però també una major presència

de preguntes referencials (9,37 %), que posarien de manifest el seu paper actiu per aconseguir la màxima comprensió de les explicacions de la servidora.

A més, aquesta coexistència d'aspectes relacionats amb la competència tècnica amb altres més relacionats amb la competència contractual per part de la servidora, que com hem dit posen de manifest la complexitat de la fase analitzada, no es circumscriuen només als aspectes orals de la interacció. Com podem veure al torn (69), la recerca activa d'informació per via oral de la servidora, que com hem vist caracteritza la fase diagnòstica, té lloc al mateix temps que la utilització d'un recurs no verbal, com és el fet de subratllar els documents necessaris que ha d'aportar la usuària del total de documents que recull l'imprès d'informació que edita la Subdelegació del Govern per informar les persones estrangeres sobre els procediments de reagrupament.

Amb aquesta acció no verbal, la servidora, de fet, vol assegurar la màxima comprensió de la seva explicació a la usuària, i per tant, posa de manifest el caràcter contractual de la seva tasca.

Pel que fa a la mecànica discursiva, les intervencions de la usuària en aquesta fase estan marcades per seqüències *Pregunta-Resposta-Contextualització* o *Pregunta-Resposta-Validació*.

En el primer cas, la servidora sol·licita més informació a la usuària per poder realitzar un diagnòstic fiable, en tant que considera que la informació que li aporta la usuària no és suficient:

(a.255)

(65) S: **qué qué tipo de trabajo haces tú?**

(66) U: yo sí hago::: servicio doméstico\| trabajo en casas
hago faenas\

(67) S: **vale\| pero::: pagas la seguridad social/**

(68) U: ==pago la seguridad social sí\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Però també, la servidora pot realitzar una comprovació de la informació aportada, en aquest cas el resguard de renovació de la targeta:

(a.256)

(23) S: **tienes el resguardo aquí/**

(24) U: sí\ XX el resguardo\ [BUSCANT ENTRE ELS
PAPERS QUE PORTA]

(25) S: **a ver\ [REVISA EL RESGUARD]**

(26) U: te digo\|| <4> en:: febrero\

(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/

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

3.2.2.5 Fase contractual o resolutiva

Un cop la servidora ha recollit tota la informació necessària per establir quins són els procediments a seguir per part de la usuària per poder reagrupar els seus fills –tot i que com ja hem vist, aquesta fase diagnòstica conviu amb

aspectes més relacionats amb la competència contractual que no pas amb la tècnica—, s'inicia el que hem anomenat la fase contractual o resolutiva. Aquesta fase es desenvolupa entre els torns (79) i (119) i està definida per la voluntat de la servidora de fer explícits els procediments a seguir per part de la usuària per aconseguir reagrupar els seu fills.

L'inici de la fase contractual queda clarament explicitat en el torn (79). Un cop la servidora ha acabat la fase diagnòstica, definida per l'intercanvi de preguntes i respostes per determinar quins documents necessita aportar la usuària en funció de la seva situació laboral i familiar, i un cop els ha subratllat en el document informatiu de la Subdelegació del Govern, es produeix una pausa de 17 segons, durant la qual la servidora acaba de repassar el document que li ha servit de qüestionari durant la fase diagnòstica. A continuació d'aquesta pausa, l'inici de la fase contractual ve marcat per la utilització de marcadors de caràcter iniciatiu [*bueno\| vamos a ver*], propis del discurs cara a cara:

(a.257)

(79) S: [SEGUEIX SUBRATLLANT] <17> **bueno\| vamos a ver\|** todo lo que te diré ahora/| e::_| serían dos fotocopias_| de todo\| **vale\|** entonces\| e:: uno\| impreso oficial de solicitud_| este ya lo haríamos aquí\| **vale/** es el impreso que hay que rellenar_| ya lo hacemos aquí\| **eh\|** entonces dice\| pasaporte del solicitante residente en españa\| o sea sería tu pasaporte o el de tu marido\| eh/| en dos copias\| vale\| fotocopia del pasaporte de los familiares\| o sea de tus hijos\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

En aquest fragment també podem veure el que caracteritza l'estil discursiu de la servidora al llarg d'aquesta fase: la profusió de preguntes confirmatòries, amb les quals la servidora controla el nivell de comprensió de les seves explicacions per part de la usuària, i d'asserccions reformuladores, que tenen un caràcter eminentment pedagògic, de clarificació dels termes

més formals del document informatiu elaborat per la Subdelegació del Govern.

Aquesta voluntat de fer explícites les condicions del contracte, en aquest cas, els procediments a seguir per reagrupar els seus fills, i la utilització de mecanismes discursius per aconseguir l'assentiment de la usuària, ens remet a la competència contractual requerida al servidor en el desenvolupament de la relació de servei.

Pel que fa a la nostra anàlisi, la voluntat contractual de la servidora, que com hem vist defineix el seu comportament discursiu al llarg d'aquesta fase contractual, queda clarament exemplificada, en el següent fragment:

(a.258)

(105) S: **entonces\| más cosas\| mira\|| acta notarial mixta\|| esto quiere decir que un notario\| tiene que ir a vuestra casa\| y el notario va a ver que el piso esté en condiciones\| no\| que hay luz agua_| o sea que está en buen estado para vivir\| eh\| entonces el notario redacta este documento\| acta notarial\| donde dice que el piso reúne las condiciones\| eh\| entonces él os pide el contrato de piso_| para verlo_| que está a vuestro nombre_| que todo está correcto_| y hace el documento\| eh\| esto cualquier notario [TUS] lo:: puede hacer\| eh\| mm viene a costar unos doscientos euros o una cosa así\| mm\| vale\|| y por último\| contrato de trabajo\| el que tenéis cada uno\| eh\| el de tu marido y el tuyo\|| vale\|| y ya está\|| =entonces=-**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

D'altra banda, la utilització del document informatiu, igual com passa a la darrera seqüència de la fase diagnòstica, té una important influència en el desenvolupament d'aquesta fase contractual, ja que condiciona el discurs de

la servidora, tant pel que fa al registre utilitzat com pel que fa a l'estructuració del seu discurs. Pel que fa al primer aspecte, la servidora reelabora el lèxic més formal recollit en el document per fer-lo més comprensible a la usuària, tal com podem veure, per exemple, al mateix torn (79), en parlar d'un dels requisits documentals que ha d'aportar la usuària: [...*pasaporte del solicitante residente en españa*\| o sea sería tu pasaporte o el de tu marido\| eh/]. De fet, aquest canvi d'un registre formal a un de més col·loquial fa referència, com ja hem vist en parlar de la fase diagnòstica, a la competència tècnica que Goffman considerava inherent del paper dels servidors en les relacions de servei: la seva capacitat de traduir les consideracions tècniques del servei al llenguatge profà de l'usuari, propi de la fase contractual, però també les aportacions sovint parcials de l'usuari a l'hora de realitzar el diagnòstic de l'objecte a reparar implicat en la relació de servei.

Pel que fa als aspectes estructurals, podem observar com l'explicació de la servidora segueix el guió marcat pel mateix document informatiu, cosa que es palesa en la presència de diferents elements discursius:

- La presència en el discurs de la servidora de connectors de caràcter ordenador o continuatius que es remeten a l'estructura del document, com podem veure, altre cop, en el torn (79), [...| **entonces**\| e:: **uno**\| *impreso oficial de solicitud_...*]; en el torn (105): [**entonces**\| **más cosas**\|...] i una mica més endavant: [...|**y por último**\| *contrato de trabajo*\| *el que tenéis cada uno*\| eh/...].
- La utilització de cites directes, també al torn (79), [...|| **entonces dice**\| *pasaporte del solicitante residente en españa*\| o sea sería tu pasaporte o el de tu marido\| eh/]³;
- Els elements deíctics de caràcter espacial, com ho podem veure al torn (83) [...*mm*\| *vale*\| entonces\| [*SOROLL RETOLADOR*] **aquí**\|

³ Aquest exemple també posa clarament de manifest la vinculació del caràcter més formal del discurs de la servidora al contingut del document informatiu de la Subdelegació, que es seguidament reformulat en ares d'una major comprensió de la usuària.

permiso de residencia o de trabajo y residencia ya renovado\|...] o también al torn (117) [=sí sí si también\| sí\| cuando tengas todo esto coges =hora y día=_]

- Les referències metadiscursives sobre la utilització de recursos no verbals, en aquest cas, les anotacions informatives en el mateix document.

(a.259)

(90) U: ={{(?) y por ejemplo si yo}= si a mí no me pagan por nómina\| qué hago?

(91) S: sí mira\| esto sería de tu marido\| no\| las tres tres nómina- mira **pongo aquí- [HO ANOTA EN EL DOCUMENT]**

(92) U: =las tres últimas nóminas de marido\|

(93) S: sí\| marido\| eh\| de tres meses\|| y entonces lo tuyo sería_| boletines de cotización al régimen de la seguridad social\| o sea los cupones =que se pagan cada mes\|=

(94) U: =los cupones que se paga cada mes\|=

(95) S: sería también_| tres\| eh/

(96) U: tres\|

(97) S: de los últimos meses\| vale\|| o sea esto sería para tí\| tú eres sara eh\| **[HO ANOTA EN EL DOCUMENT] pongó aquí sara\|**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

- La importància del document de referència en el procés explicatiu de la servidora s'evidencia en el fet que és el mateix document el que delimita l'extensió de la fase contractual, com ho podem veure a finals del torn (105): [*...y por último\| contrato de trabajo\| el que tenéis cada uno\| eh\| el de tu marido y el tuyo\|| vale\|| y ya está\|| =entonces=-]*.

De fet, el marcador de tancament [y ya está] defineix el final de l'explicació sobre els procediments de reagrupació.

Un cop finalitzada l'explicació del procés de reagrupament, marcada per la utilització del suport documental informatiu, s'inicia la seqüència final d'aquesta fase, definida, en primer lloc, per un retorn a la consulta inicial de la usuària: el procés de renovació de la seva targeta de residència i treball. Aquesta represa del tema que va originar la consulta de la servidora comporta l'aparició, altre cop, de referències de caràcter institucional en les respostes de la servidora a les demandes de clarificació de la usuària. Així, en el fragment següent, podem veure com en el torn (107) la servidora ens remet a l'existència de requisits a complir per aconseguir la targeta, i com en el torn (109) la referència de la servidora a la possibilitat avançar en la sol·licitud dels documents necessaris per a la reagrupació a l'espera de la concessió de la renovació de la targeta ens remet al fet que els procediments administratius requereixen el seu temps —i implícitament, altre cop, a la impossibilitat d'accelerar aquest temps de renovació. D'altra banda, és convenient tenir en compte que la intervenció de la servidora en el torn (109), tot i el seu caràcter convencional de *reparació* o *compensació* davant d'una situació la solució de la qual està més enllà de les possibilitats de la servidora, també pot ser vista com un reforçament de la capacitat d'actuació de la usuària, qui pot aprofitar el temps d'espera per aconseguir els documents necessaris que li permetran accelerar el procés de reagrupació. Des d'aquest punt de vista, es posa de manifest una clara voluntat per part de la servidora de promoure l'apoderament de la usuària.

Aquesta orientació institucional també es pot observar en els torns (110) i (113) en què tant la usuària com la servidora ens remeten als períodes de validesa dels documents en l'àmbit administratiu. Aquests torns també ens serveixen d'exemple del canvi del llenguatge profà de la usuària [...*lo del notario no tengo que no tiene que ser un mes antes...*] al llenguatge tècnic de la servidora [...*es que eso no no va caducar...*] que caracteritza la relació de servei.

(a.260)

(106) U: =o sea que= esto nos quedaría mejor que nos llega la tarjeta a los dos y los presentar la reagrupación\

(107) S: sí\| pero bueno con con uno de los dos/ **que cumpla estos requisitos**\| es suficiente eh/| mm\| mm/

(108) U: vale\

(109) S: entonces **al menos**_| al ya saberlo\| pues puedes ir viendo lo del notario::/| eh/| pues ir avanzando estas cosas_

(110) U: ==o sea lo del notario no tengo que no tiene que ser un mes antes/| o:: que no pase mucho tiempo\

(111) S: noo:::/

(112) U:==si yo lo puedo hacer_

(113) S: sí:::\| porque::: como vais a seguir viviendo ahí pues ya es válido\| mm\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

La validació d'acord de la usuària del torn (114) és entesa per la servidora com la prova que la seva explicació ha estat ben compresa i és aprofitada per iniciar el tancament de la fase contractual, que es desenvolupa al torn (115). En la seva intervenció, la servidora clou la seqüència explicativa que ha marcat el desenvolupament d'aquesta fase amb una síntesi de la seva explicació, que remarca la "normalitat" del temps transcorregut en el procés de renovació, però al mateix temps té una funció tranquil·litzadora de l'angoixa de la usuària.

Tanmateix, tal com ha fet al llarg de la seva actuació, també incorpora més informació de l'estrictament necessària, cosa que representa un nou canvi d'orientació: retorna al caràcter professional de l'atenció, en posar de manifest la capacitat d'actuació de la servidora un cop superats els terminis "normals" de renovació, però també, diguem-ho així, incorpora una orientació de tipus sindical, que marca distàncies entre l'administració i les oficines del

CITE del sindicat i que queda exemplifica pel “nosaltres” com a membres del sindicat enfront d’un “ells”, els del Govern Civil.

(a.261)

(114) U: ah vale\| pues entonces esa vuelta si se ={{(?)
puede}= hacer\

(115) S: =vale/=
entonces\| lo de la renovación\| no te preocupes porque_
está dentro de lo normal\| o sea ya verás como en junio julio
en cualquier momento os llega la carta\| eh\| ahora si pasara
más tiempo\| eh\| por ejemplo\| si llegara:: el mes de agosto\|
y no has recibido nada\| si acaso vienes aquí\| y **nosotros**
podemos consultar al gobierno civil como va ese trámite\| eh/

(fragment de l’assessorament de l’Esther)

La fase contractual es clou amb un nou canvi d’orientació. Així, la resposta de la servidora a la demanda d’informació de la usuària feta al torn (116) sobre la possibilitat de poder tramitar el reagrupament familiar dels seus fills a la mateixa oficina del CITE s’orienta clarament cap a les normes de funcionament de l’oficina: la necessitat de demanar cita prèvia. Això posa de manifest una doble orientació de caire institucional, marcada per l’existència d’unes normes d’accés i de funcionament: una *externa*, que té el seu origen en la normativa jurídica i administrativa imposada per l’administració de l’Estat en matèria d’estrangeria, i una *interna*, formada per les normatives de funcionament de l’oficina del CITE (que en aquest cas, en tant que es troba ubicada en unes dependències municipals i depenen d’un conveni subscrit amb l’Ajuntament de Barcelona, no depenen únicament de la decisió de l’organització sindical).

(a.262)

(116) U: yo lo lo de\| lo de lo de:::_\| lo de la reagrupación lo
puedo tramitar aquí\

(117) S: ==sí sí sí también\| sí\| cuando tengas todo esto
coges =hora y día=_

(118) U: =vengo y pido hora contigo\=

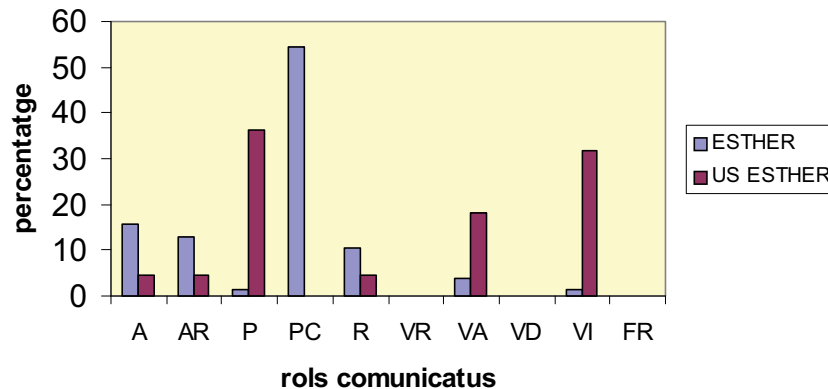
(119) S: mm\| lo hacemos\| vale/

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

També és interessant destacar que en el torn (119), —a diferència del que hem observat en el torn (115) pel que fa a la utilització de la primera persona del plural com a mecanisme per representar el grup, en aquest cas el CITE o el mateix sindicat, i per tant per dotar l'afirmació de la servidora d'una major autoritat—, la utilització de la primera persona del plural sembla tenir un sentit més *cortès*, més inclusiu, que pretén reduir les distàncies d'una situació bàsicament asimètrica, i, per tant, en aquest cas funciona més com un mecanisme d'apoderament de la usuària

Pel que fa als comportaments comunicatius de les dues participants en aquesta fase contractual, la següent gràfica ens mostra que, pel que fa a la servidora, el percentatge de preguntes confirmatòries (PC) representa el 54,54 % del total de les seves intervencions, seguides pel 15,58 % d'asserccions (A), el 12,98 % d'asserccions reformuladores (AR) i el 10,39 % de respostes (R). Per la seva banda, el comportament de la usuària es caracteritza per un elevat percentatge de preguntes (P), el 36,36 %, seguit per un 31,81 % de validacions d'iteració (VI) i un 18,18 % de validacions d'acord (VA).

rols comunicatius fase contractual



A (asserció) AR (asserció reformuladora) P (pregunta) PC (pregunta confirmatòria) R (resposta) VR (validació de recepció) VA (validació d'acord) VD (validació de desacord) VI (validació d'iteració) FR (fórmula ritual)

Gràfic 5: rols comunicatius de la fase contractual

Així, l'anàlisi dels comportaments comunicatius de les participants en aquesta fase contractual ens mostra la servidora com algú que té molt interès en què el que explica sigui comprés correctament. De la seva banda, tot i que el rol comunicatiu de la usuària reflecteix el seu paper com a destinatària de l'explicació de la servidora —com ho posa de manifest l'elevat percentatge de validacions d'iteració i d'acord—, també demostra tenir un paper molt actiu en la recerca d'informació, com es pot observar en l'important percentatge de preguntes que caracteritza la seva intervenció.

3.2.2.6 La cloenda ritual

La cloenda ritual es desenvolupa entre els torns (120) i (129) i ens mostra bàsicament un intercanvi de fórmules de cortesia de caràcter convencional. En els torns (120) i (121) podem observar un primer intent de cloenda format per un parell adjacent *Apreciació – Minimització*, en què la usuària reconeix l'interès de la informació rebuda per part de la servidora i aquesta minimitza el treball realitzat.

(a.263)

(120) U: **==vale\| pues muchas gracias**

(121) S: **de nada**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

A continuació, en el torn (122) la intervenció inicial de la usuària és completada per la servidora reprenent els arguments plantejats en el torn (109) i que semblen sintetitzar l'esperit de l'actuació de la servidora davant de la demanda de la usuària: la necessitat d'esperar la resolució del procediment administratiu de renovació, però al mateix temps la possibilitat d'avançar en la tramitació dels documents necessaris per a la reagrupació.

En aquest cas, a diferència del que plantejàvem en el torn (109) el fet de trobar-se en aquesta fase ritual reforça el seu caràcter de fórmula més estrictament convencional de justificació o compensació davant de la impossibilitat d'intervenció per accelerar el procés per part de la servidora. La intervenció de la usuària en el torn (124), tot i que per dificultats tècniques de l'enregistrament no s'ha pogut transcriure de manera clara, sembla reforçar aquest caràcter més convencional.

(a.264)

(122) U: **==al menos_**

(123) S: **al menos ya: pues:: algo::: puedes ir
=avanzando=**

(124) U: **={{(?) sé lo que sea}=\| vale\| muchas =gracias=\
[AIXECANT-SE I SORTINT]**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

En el mateix torn, té lloc un segon intent de cloenda per part de la usuària en els mateixos termes que l'anterior. Aquesta intervenció s'encavalca breument amb la següent intervenció de la servidora que, a més d'acceptar

els agraïments de la usuària, ens remet a la fase prèvia de l'enregistrament: el moment en què la servidora demana permís per permetre l'entrada al despatx de l'investigador i per enregistrar la sessió d'assessorament. Aquesta referència a la recerca en curs dóna peu a la intervenció de l'investigador i dóna pas al tancament definitiu de la sessió d'assessorament.

(a.265)

(125) S: =vale\|= gracias por participar\| eh/

(126) I: mm\

(127) U: =adiós\|=

(128) I: =adiós\|=

(129) S: hasta luego\| adiós\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

3.2.3. La dimensió enunciativa: qui és qui a la interacció?

Com hem vist, la manera com els participants en la interacció presenten els seus punts de vista, els seus arguments, com s'impliquen i com impliquen els seu interlocutor –i en aquest cas la gestió de les respectives imatges n'és un element crucial- són aspectes que determinen de manera significativa el procés de construcció discursiva de les seves identitats.

3.2.3.1 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, que hem vista a l'apartat 1.2.3.1 de la part I d'aquest treball, analitzarem dos grups de marques de l'enunciació: les modalitats enunciatives i els modes d'estructuració del discurs.

3.2.3.1.1 Modalitats enunciatives

Les diferents modalitats enunciatives ens mostren les posicions que pren cada locutora respecte el que diu i com implica la seva interlocutora, i ens permet copsar el procés de construcció de la identitat cada parlant vol transmetre en cada moment en el marc d'un esdeveniment de parla determinat.

3.2.3.1.1.1 El paper de la servidora: la fluctuació com a recurs

En general, la intervenció de la servidora està caracteritzada per una important fluctuació entre les tres dimensions enunciatives (apel·lativa, el·locutiva i delocutiva). Tot i això, la dimensió delocutiva, que com hem vist està directament vinculada al caràcter institucional de la interacció i al seu contingut jurídic-administratiu, hi té una presència molt important. D'altra banda, la preponderància d'una modalitat o altra està directament vinculada a les diferents fases del desenvolupament de la interacció, com hem vist a l'apartat 3.1.4 d'aquest capítol.

(a.266)

(59) S: ==claro claro lógico\| es que lo lo entiendo_\| perfectamente pero::_\| es que hay que seguir siempre_\| los pasos que hay que seguir\| mm/\| y eso tú lo sabes porque_\| tu primera tarjeta\| también te debió tardar\|\| =seguro que te tardó bastante=|\|

(a.267)

(115) S: =vale/= entonces\| lo de la renovación\| no te preocupes porque_\| está dentro de lo normal\| o sea ya verás como en junio julio en cualquier momento os llega la carta\| eh\| ahora si pasara más tiempo\| eh\| por ejemplo\| si llegara:: el mes de agosto\|

y no has recibido nada\| si acaso vienes aquí\| y nosotros
podemos consultar al gobierno civil como va ese trámite\| eh/

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

Dimensió apel·lativa Dimensió elocutiva Dimensió delocutiva

Així, la dimensió apel·lativa es concreta de manera més general en les demandes d'informació directa que defineixen la fase diagnòstica, però també es present en les demandes de confirmació de comprensió.

(a.268)

(61) S: ...bueno\| estáis los dos trabajando/

(62) U: estamos trabajando los dos\

(63) S: tenéis nóminas:: del trabajo::/

(64) U: a ver yo no tengo nómina porque no me pagan así\|
pero mi esposo tiene nómina en el trabajo\| él trabaja en una
empresa_

(65) S: qué qué tipo de trabajo haces tú?

(66) U: yo sí hago::: servicio doméstico\| trabajo en casas
hago faenas\

(67) S: vale\| pero::: pagas la seguridad social/

(68) U: ==pago la seguridad social sí\

(69) S: [SUBRATLLANT ELS DOCUMENTS NECESSARIS A
L'IMPRÉS AMB UN ROTULADOR] <29> has hecho alguna
vez la declaración de la renta\| aquí en españa/

(70) U: yo no\

(71) S: yo no\| tu marido/ <1>\| no sabes-

(72) U: ==me parece que tampoco\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Dimensió apel·lativa

A més, és a través d'aquesta dimensió apel·lativa en què es manifesten els aspectes de proximitat o complicitat de la servidora envers la usuària, que prenen el seu paper més alt en els processos d'apoderament de la usuària per part de la servidora.

(a.269)

(59) S: ==claro claro lógico\| es que lo lo entiendo_|
perfectamente pero::_| es que hay que seguir siempre_| los
pasos que hay que seguir\| mm/| y eso tú lo sabes porque_|
tu primera tarjeta/| también te debió tardar\|| =seguro que te
tardó bastante=|

(60) U: =sí sí\=

(61) S: entonces_| ya sabes cómo cómo va esto\| mm/|| pero
bueno\| ahora yo te explicaré todo esto así tú puedes ir
preparando todo/| y en cuanto llegue la tarjeta pues se hace\
eh/| vale/|| a ver\| espera un momentito/| ahora te explico\
vale/

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Dimensió apel·lativa

Al mateix temps, cal destacar una molt important presència d'actes delocutius, vinculats en aquest cas a la fase contractual, és a dir, a l'explicació dels procediments administratius concrets relacionats amb la demanda de la usuària, però també les referències als aspectes institucionals i normatius vinculats als aspectes burocràtics de l'administració sobre estrangeria.

D'altra banda, com ja hem dit anteriorment, el full informatiu de la Subdelegació del Govern que recull els documents necessaris per al procés

de reagrupament esdevé un element clarament definidor del caràcter delocutiu de la intervenció de la servidora.

(a.270)

(79) S: [SEGUEIX SUBRATLLANT] <17> bueno\| vamos a ver\|| todo lo que te diré *ahora/| e::_| serían dos fotocopias_ de todo\| vale/| entonces\| e:: uno\| impreso oficial de solicitud_ este ya lo haríamos aquí\| vale/| es el impreso que hay que rellenar_ ya lo hacemos aquí\|| eh/| entonces dice\| pasaporte del solicitante residente en españa\| o sea sería tu pasaporte o el de tu marido\| eh/| en dos copias\| vale/| fotocopia del pasaporte de los familiares\| o sea de tus hijos*

(80) U: ==de mis hijos\

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

(82) U: ==normales del pasaporte de ellos\

(83) S: mm/| vale/| entonces\| [SOROLL RETOLADOR] aquí\| *permiso de residencia o de trabajo y residencia ya renovado\| o sea la la segunda tarjeta\| eh/| en cuando salga\| =a uno de los dos\=*

(84) U: =segunda tarjeta= cuando salga\

(85) S: mm/| *cartilla de la seguridad social/| de vosotros/| eh/| la tarjetita que tenéis/| vale/| informe de vida laboral/| sabes lo que es/| lo conoces/ eh/*

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Dimensió delocutiva

D'altra banda, un aspecte directament vinculat amb les modalitats enunciatives és el caràcter polifònic de la intervenció de la servidora. Així,

podem veure com la servidora al llarg de la seva intervenció activa diverses veus que li permeten implicar-se directament en el que diu o per contra prendre's una certa distància protectora, implicar directament la usuària o suavitzar el seu paper directiu... Des d'aquest punt de vista i pel que fa a la dimensió apel·lativa, la servidora s'adreça tant a la usuària individualment (*tu*) com incorpora la seva parella (*vosaltres*).

(a.271)

(51) S: ==pues **estáis más o menos igual**\| eh/\| entonces_|\| en uno o dos meses/\| **os llegará a los dos**\|\| y en cuanto le llegue a uno de los dos/\| como los dos estáis trabajando y todo\| o sea cualquiera de de los dos_|\| el padre o la madre\| puede pedir a los hijos\| o sea no tiene porque ser los dos\| eh/\|\| entonces en cuanto lleguen ya se pude hacer\| mm\|\| yo si quieres **yo te explico todo lo que:: te hará falta**\| vale/

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Pel que fa a la dimensió elocutiva, la servidora també activa diverses veus:

1. A més del *jo* que interroga, propi de la dimensió apel·lativa, hi ha també el *jo* que ofereix serveis o que s'acosta a la usuària:

(a.272)

(51) S: [...] **yo si quieres yo te explico** todo lo que:: te hará falta\| vale/

(59) S: ==claro claro lógico\| es que **lo lo entiendo**_|\| perfectamente pero:::...

(61) S: ... pero bueno\| **ahora yo te explicaré** todo esto [...] espera un momentito\| ahora **te explico**\| vale/

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

2. Un *nosaltres* corporatiu, que identifica la servidora com a membre del CITE i reforça el caràcter institucional de la relació de servei.

(a.273)

(115) S: [...] ahora si pasara más tiempo\| eh\| por ejemplo\| si llegara:: el mes de agosto\| y no has recibido nada\| si acaso vienes aquí\| y **nosotros podemos consultar al gobierno civil como va ese trámite**\| eh/

79) S: [...] bueno\| vamos a ver\|| todo lo que te diré ahora e::_|| serían dos fotocopias_|| de todo\| vale/|| entonces\| e::_ uno\| impreso oficial de solicitud_|| **este ya lo haríamos aquí**\| vale/| es el impreso que hay que rellenar_|| **ya lo hacemos aquí**\||

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

3. Un *nosaltres* de proximitat, de complicitat, que inclou la usuària.

(a.274)

(119) S: mm\| lo **hacemos**\| vale/

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Pel que fa a la dimensió delocutiva, la intervenció de la servidora es caracteritza per:

1. Un important ús de la forma impersonal per referir-se a les normatives legals o als procediments administratius.

(a.275)

(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/**

(35) S: a veces son siete meses o seis **o pueden ser tres o pueden se::r diez\| sabes\| no hay un tiempo determinado\| mm\| es que todas las cosas de papeles_\| son lentas\| en general\| y por mucho que se quiera ir más rápido\| es que no no se puede\| o sea hay que hacer cada cosa_\| en su momento\| mm\...**

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

2. Com ja hem dit, també s'utilitza la forma impersonal en l'explicació dels documents requerits necessaris per al reagrupament familiar. De fet, el que fa la servidora és llegir literalment fragments del full informatiu de la Subdelegació del Govern, que usa com a suport documental en la fase contractual.

(a.276)

(79) S: ...entonces **dice\| pasaporte del solicitante residente en española\|** o sea sería tu pasaporte o el de tu marido\| eh\| en dos copias\| vale\| fotocopia del pasaporte de los familiares\| o sea de tus hijos\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

3. També podem destacar, tot i que en molta menor mesura, la utilització del discurs referit, sigui de situacions ocorregudes amb anterioritat o de situacions imaginàries, en aquest cas com a recurs explicatiu.

En el primer cas, es tracta de referències a la persona o persones que van informar la usuària de la possibilitat d'accelerar el procediment de renovació si anava pagava un advocat:

(a.277)

(53) S: <3> [TUS] pero que:: **esto que te dijeron de que de que sale en dos meses/** [GIRANT-SE A BUSCAR ELS DOCUMENTS DE L'ARXIU] normalmente nunca es así eh/| hay algún caso que mira que a lo mejor le ha salido en dos meses o en tres/| pero lo habitual/| son cuatro o cinco meses\| eh/||

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

En el segon cas, es tracta de l'explicació del procediment que s'ha de seguir per aconseguir una acta notarial sobre l'habitabilitat del domicili de la usuària, requisit indispensable per tramitar el reagrupament familiar:

(a.278)

(105) S: entonces\| más cosas\| mira\|| acta notarial mixta\|| **esto quiere decir que un notario/| tiene que ir a vuestra casa/| y el notario va a ver que el piso esté en condiciones\| no/| que hay luz agua_| o sea que está en buen estado para vivir\| eh/| entonces el notario redacta este documento/| acta notarial\| donde dice que el piso reúne las condiciones\| eh/| entonces él os pide el contrato de piso_| para**

verlo_ que está a vuestro nombre_ que todo está correcto_ y hace el documento/ eh/ esto cualquier notario [TUS] lo:: puede hacer\ eh/ mm viene a costar unos doscientos euros o una cosa así\ mm/ vale/

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

En definitiva, el caràcter polifònic de les intervencions de la servidora és un dels seus recursos principals en el procés de construcció del seu rol com a professional en la interacció de servei, com queda clarament exemplificat en el següent quadre:

Dimensió comunicativa	Persones del discurs		Àmbit principal
Apel·lativa	tu vosaltres	usuària familiars usuària	professional
Elocutiva	jo	servidora	professional complicitat
	nosaltres	membres del CITE	professional
		inclou la usuària	complicitat
Delocutiva	impersonal	marc legal i administratiu	institucional
	cites i discurs referit	persones reals o imaginàries	professional

3.2.3.1.1.2 El paper de la usuària: l'adequació al rol

Pel que fa a la usuària, i a diferència de la servidora, s'observa una menor fluctuació entre les diferents modalitats, que està directament relacionada

amb, com ja hem vist anteriorment, un capital verbal menor (les seves intervencions són molt més curtes que les de la servidora) i a un rol molt més passiu que no pas el de la servidora, més d'acord amb el seu lloc baix en la interacció.

En general, la seva intervenció té un caràcter marcadament elocutiu, tot i que també hi són presents determinats actes apel·latius i delocutius. Com en el cas de la servidora, la presència d'una o altra modalitat està directament vinculada a la fase en què es trobi la interacció. Així, els actes elocutius estan més vinculats al moment en què la usuària exposa en primera persona la seva demanda, però també a la fase diagnòstica, en què respon a les demandes d'informació de la servidora.

(a.279)

(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\| están 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: _

(61) S: ... bueno\|| estáis los dos trabajando/

(62) U: estamos trabajando los dos\

(63) S: tenéis nóminas:: del trabajo::/

(64) U: a ver yo no tengo nómina porque no me pagan así\| pero mi esposo tiene nómina en el trabajo\| él trabaja en una empresa_

(65) S: qué qué tipo de trabajo haces tú?

(66) U: yo sí hago:: servicio doméstico\| trabajo en casas hago faenas\

(67) S: vale\| pero:: pagas la seguridad social/

(68) U: ==pago la seguridad social sí\

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

Dimensió elocutiva

D'altra banda, els actes apel·latius són presents especialment en la fase contractual, ja que permeten a la usuària aclarir els dubtes que té pel que fa a l'explicació de la servidora sobre els procediments a seguir.

(a.280)

(74) U: <2> y cómo se hace eso?

(98) U: ==y si y si yo no tengo esto y lo voy a presentar yo\| {(?) vengo} y presento el de mi marido/

(99) S: sí\| o sea\| si si es a nombre de tu marido\| las tres nóminas de él\

(100) U: =si es a nombre mío=/

(101) S: =y si es a nombre tuyo=| los tres cupones de la seguridad social\| eh/

(102) U: ==y no necesito esto yo/

(103) S: no no no no [SOROLL AMB LA BOCA]\|| cada uno lo que lo que que tiene de estas cosas\| eh/| o si lo hacéis los dos porque los dos ya tenéis la tarjeta/| pues entonces las dos cosas\| =vale/=|| mm/

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

Dimensió apelativa

Pel que fa als actes delocutius, tenen una presencia més important —tot i que no especialment significativa— en la fase diagnòstica i molt vinculats a demandes de la servidora relacionades amb la parella de la usuària, i especialment com a mecanisme per justificar les actuacions prèvies de la usuària.

(a.281)

(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/

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

(35) S: ... porque_| tu marido él también está renovando/

(36) U: él también me- metió también la renovación:::_

(37) S: ==cuán- cuándo la hizo él?

(38) U: él se la hizo:: al mes que yo\

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

Dimensió delocutiva

Des del punt de vista de les veus activades en el discurs de la usuària, altre cop observem com la seva capacitat polifònica és molt menor en relació amb el que hem vist abans en parlar de la servidora. Així, en el marc de la modalitat elocutiva podem veure com la usuària:

1. Activa un *jo* que exposa la demanda, però que també reacciona davant dels enunciats de la servidora

(a.282)

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

(30) U: =bueno o sea= **yo lo que quiero es saber_| si hay una forma de yo traerme mis hijos:::**

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

2. Algunes vegades, usa un *nosaltres*, que incorpora la seva parella.

(a.283)

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

(106) U: =o sea que= esto **nos quedaría mejor que nos llega la tarjeta a los dos y los dos presentar la reagrupación**

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

Pel que fa als actes delocutius, podem observar com la usuària:

1. Utilitza el discurs referit i les cites indirectes per donar validesa a la seva demanda.

(a.284)

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

(56) U: sí claro\| tú te desesperas **entonces dices:_**
mi- mira:_ **si tú le pagas a un abogado esto_** **el**
abogado mira que son tanto\| sí tenga pero {(?) con
tal}\|

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

2. Incorpora la seva parella, en resposta a les preguntes de la servidora.

(a.285)

(36) U: **él también me- metió también la**
renovación:::_

(48) U: ==no porque- el dos\|| **la hizo los días que yo**

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

Tal com hem fet en parlar de la servidora, a continuació recollim les diferents persones que la usuària activa al llarg de la interacció de servei, i les hem vinculat amb l'àmbit principal amb què es relacionen.

Dimensió comunicativa	Persones del discurs		Àmbit principal
Elocutiva	jo	usuària	professional
	nosaltres	unitat familiar	professional
Delocutiva	cites i discurs referit	persones reals o imaginàries	professional
	ell	la seva parella	professional

3.2.3.1.2 L'organització del discurs

La mateixa concepció de la relació de servei que s'estableix entre la servidora —que domina un determinat coneixement expert— i la usuària —que no disposa d'una determinada informació i que reconeix l'autoritat de la servidora 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. 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 caire narratiu o argumentatiu.

Aquest caràcter explicatiu primordial que defineix la interacció entre la servidora i la usuària reproduceix amb gran fidelitat les fases de l'esquema del procés explicatiu que hem plantejat en l'apartat 1.2.3.1.2 de la part I del treball. Així, podem veure com la demanda de la usuària, que es desenvolupa entre els torns (4) i (20), dóna pas a la fase explicativa que ocupa la major part de la interacció, entre els torns (5) i (114). Tanmateix, com ja hem vist en parlar de l'estructura temàtica, podríem separar dos processos explicatius incrustats l'un dins de l'altre: en primer lloc, el que fa referència a la demanda inicial de la usuària sobre el retard en la renovació de la seva targeta de residència i, en segon lloc, el que es defineix per la

reformulació de la demanda inicial de la usuària en relació amb els procediments de reagrupament familiar, que com ja hem vist són el seu objectiu principal⁴, i que podem veure exemplificat en els torns (30) [U: =bueno o sea= yo lo que quiero es saber_| si hay una forma de yo traerme mis hijos:::] i [(58) [U: =a ver=| yo lo que quisiera::_| a ver| tener mis hijos o sea XX-]. Aquesta nova demanda dóna lloc a l'oferiment d'informació per part de la servidora, com podem veure de manera indirecta en el torn (33) [S: entonces más o menos pues en junio julio| es cuando tú_| recibirás la tarjeta| eh| pero mientras tanto sí que puedes ir tú ya preparando todo| lo que necesitas para traer a tus hijos| y así cuando cojas tu tarjeta| ya presentas la reagrupación|| eh/] i ja més clarament en els torns (51) [...yo si quieres yo te explico todo lo que:: te hará falta| vale/] i (61) [...pero bueno| ahora yo te explicaré todo esto así tú puedes ir preparando todo| y en cuanto llegue la tarjeta pues se hace| eh| vale|| a ver| espera un momentito| ahora te explico| vale/].

Ambdós processos explicatius simultanis donen lloc a demandes d'aclariment per part de la usuària, com podem veure a (28) [U: sí:: lo que pasa es que la abogada me dijo_| a ver| si pagaba un abogado me llegaría en dos meses] en el primer cas, i a (106) [U: =o sea que= esto nos quedaría mejor que nos llega la tarjeta a los dos y los dos presentar la reagrupación], en el segon.

Pel que fa a la síntesi final i en relació amb la demanda inicial, queda clarament exemplificada en el torn (115), on la servidora, després d'explicar detalladament els documents necessaris per al reagrupament familiar dels fills de la usuària, sintetitza en poques paraules l'explicació sobre el procés de renovació de la targeta: [S: ...entonces| lo de la renovación| no te

⁴ En certa mesura, es podria considerar que aquesta és la veritable demanda de la usuària i que les qüestions relacionades amb la renovació de la targeta representen elements explicatius d'aquesta demanda. Tanmateix, la interrupció de l'exposició de la usuària dels motius que l'havien portat a l'oficina del CITE per part de la usuària per sol·licitar informació sobre quan es va presentar la renovació, com podem veure en els torns (20) i (21):

U: no me llega la tarjeta y o sea_| cada día: _

S: cuán- cuándo lo presentaste la renovación?.

confereix al procés de renovació l'estatus de demanda inicial.

preocupes porque_ | está dentro de lo normal\ | o sea ya verás como en junio julio en cualquier momento os llega la carta\ eh/.

D'altra banda, l'organització del discurs de la servidora pren un caràcter clarament didacticoexplicatiu que, més enllà de concretar-se, com hem vist, en els seus reiterats oferiments a la usuària per informar-la sobre els procediments de reagrupació, es posa de manifest per la presència de marques lingüístiques, l'objectiu de les quals és deixar clar el que diu i garantir la comprensió de la usuària. Entre aquestes estratègies discursives, podem esmentar la reformulació, la definició, l'exemplificació, l'analogia o la citació. D'altra banda, el procés explicatiu requereix ordre i claredat en l'exposició, la qual cosa es posa de manifest en la presència de marcadors d'ordenació del discurs. Un altre element a tenir en compte és la utilització d'una terminologia escollida en funció del nivell de coneixement del receptor, que pot ser clarificada o reformulada al llarg de l'explicació per assegurar una millor comprensió. I per últim, també podem esmentar la utilització de recursos discursius per focalitzar l'atenció, per controlar la recepció i la comprensió del que s'està dient, apel·lacions al interlocutor... i el paper determinat que té la utilització de determinats recursos no verbals.

Tots aquests recursos i estratègies discursives les podem observar en el següent fragment, que serveix d'exemple del tarannà de la interacció analitzada:

(a.286)

(79) S: [SEGUEIX SUBRATLLANT] <17> **bueno\ vamos a ver\ | todo lo que te diré ahora\ | e::_ | serían dos fotocopias_ | de todo\ vale/ | entonces\ e:: uno\ impreso oficial de solicitud_ | este ya lo haríamos aquí\ vale/ | es el impreso que hay que rellenar_ | ya lo hacemos aquí\ | eh/ | entonces dice\ | pasaporte del solicitante residente en españa\ | o sea sería tu pasaporte o el de tu marido\ | eh/ | en dos copias\ vale/ | fotocopia del pasaporte de los familiares\ | o sea de tus hijos**

- (80) U: ==de mis hijos\
(81) S: eh/| te tendrían que mandar_| las fotocopias normales_| o sea no hace falta el original ni nada eh/| **fotocopias_| simples\
(82) U: ==normales del pasaporte de ellos\
(83) S: mm/| vale/| entonces\| [SOROLL RETOLADOR] aquí\| **permiso de residencia o de trabajo y residencia ya renovado\| o sea la la segunda tarjeta\| eh/| en cuando salga\| =a uno de los dos\=**
(84) U: =segunda tarjeta= cuando salga\
(85) S: mm/|| **cartilla de la seguridad social/| de vosotros\| eh/| la tarjetita que tenéis/| vale/|| informe de vida laboral/| sabes lo que es/| lo conoces/ eh/**
(86) U: sí\ o sea que que XX se provea de un informe de vida laboral\
(87) S: ==sí::_| **es aquella especie lista que pone todo el tiempo que uno ha trabajado_| eh/| todos los trabajos y todo\| =vale/=**
(88) U: =sí\
(89) S: **que esto lo dan al momento\| eh/|| entonces\| tres últimos recibos de salario/| que son las tres nóminas =de tres meses-=**
(90) U: ={{(?) y por ejemplo si yo}= si a mí no me pagan por nómina\| qué hago?
(91) S: **sí mira\| esto sería de tu marido\ no/| las tres tres nómina- mira pongo aquí- [HO ANOTA EN EL DOCUMENT]**
(92) U: ==las tres últimas nóminas de marido\
(93) S: **sí\| marido\| eh/| de tres meses\|| y entonces lo tuyo sería_| boletines de cotización al régimen de la seguridad social\| o sea los cupones =que se pagan cada mes\
(94) U: =los cupones que se paga cada mes\
(95) S: **sería también_| tres\| eh/******

(96) U: tres\

(97) S: **de los últimos meses/| vale/|| o sea esto sería para ti\| tú eres sara eh/| [HO ANOTA EN EL DOCUMENT] pongo aquí sara\|**

(98) U: =y si y si yo no tengo esto y lo voy a presentar yo\| {(¿) vengo} y presento el de mi marido/

(99) S: **sí\| o sea\| si si es a nombre de tu marido/| las tres nóminas de él**

(100) U: =si es a nombre mío=/

(101) S: **=y si es a nombre tuyo=/| los tres cupones de la seguridad social\| eh/**

(102) U: =y no necesito esto yo/

(103) S: **no no no no [SOROLL AMB LA BOCA]\|| cada uno lo que lo que que tiene de estas cosas\| eh/| o si lo hacéis los dos porque los dos ya tenéis la tarjeta/| pues entonces las dos cosas\| =vale/=|| mm/**

(104) U: =vale\=

(105) S: **entonces\| más cosas\| mira\|| acta notarial mixta\|| esto quiere decir que un notario/| tiene que ir a vuestra casa/| y el notario va a ver que el piso esté en condiciones\| no/| que hay luz agua_| o sea que está en buen estado para vivir\| eh/| entonces el notario redacta este documento/| acta notarial\| donde dice que el piso reúne las condiciones\| eh/| entonces él os pide el contrato de piso_| para verlo_| que está a vuestro nombre_| que todo está correcto_| y hace el documento/| eh/| esto cualquier notario [TUS] lo:: puede hacer\| eh/| mm viene a costar unos doscientos euros o una cosa así\| mm/| vale/|| y por último/| contrato de trabajo/| el que tenéis cada uno\| eh/| el de tu marido y el tuyo\|| vale/|| y ya está\|| =entonces-=-**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

En primer lloc, pel que fa a les estratègies discursives esmentades, la reformulació és de bon tros la més utilitzada, com ja hem vist en parlar dels rols comunicatiu:

(a.287)

- (79) S: ... entonces dice\| pasaporte del solicitante residente en españa\| **o sea sería tu pasaporte o el de tu marido**\| eh\| en dos copias\| vale/\| fotocopia del pasaporte de los familiares\| **o sea de tus hijos**\...
- (81) S: eh\| te tendrían que mandar\| las fotocopias normales\| **o sea no hace falta el original ni nada** eh\| fotocopias\| simples\
- (83) S: ... permiso de residencia o de trabajo y residencia ya renovado\| **o sea la la segunda tarjeta**\|...
- (89) S:tres últimos recibos de salario\| **que son las tres nóminas =de tres meses=-**...
- (93) S: ...y entonces lo tuyo sería\| boletines de cotización al régimen de la seguridad social\| **o sea los cupones =que se pagan cada mes=**...
- (105) S: ...y el notario va a ver que el piso esté en condiciones\| no\| que hay luz agua\| **o sea que está en buen estado para vivir**\|...

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

Tot i això, també hi són presents la definició, com per exemple en el torn (87), referint-se a l'informe de vida laboral, [S: ==sí:_| *es aquella especie lista que pone todo el tiempo que uno ha trabajado_| eh\| todos los trabajos y todo\| =vale/=*], o l'exemplificació, en el torn (105) [S: *entonces\| más cosas\| mira\| acta notarial mixta\| esto quiere decir que un notario\| tiene que ir a vuestra casa\| y el notario va a ver que el piso esté en condiciones\| no\| que hay luz agua_| o sea que está en buen estado para vivir\| eh\| entonces el notario redacta este documento\| acta notarial\| donde dice que el piso reúne las condiciones\| eh\| entonces él os pide el contrato de piso_| para verlo_|*

que está a vuestro nombre_| que todo está correcto_| y hace el documento|...].

L'ordenació del discurs està clarament condicionada per la utilització de l'imprès informatiu de la Subdelegació del Govern que recull tots els documents necessaris per poder tramitar la reagrupació familiar. Així, en els següents exemples podem veure la presència de diferents connectors metatextuals encarregats de gestionar el desenvolupament de l'enunciació des de l'inici, passant pel desenvolupament i arribant a una conclusió:

- (79) [...entonces| e::: uno\...] **iniciador**
- (83) [...vale| entonces aquí\...]; (89) [... entonces| tres últimos...]; (105) entonces| más cosas...] **continuatius**
- (105) [... y por último... y ya está\...] **finalitzadors**

La utilització d'una determinada terminologia a l'abast de la usuària es posa de manifest en els mateixos torns que han exemplificat les reformulacions, és a dir, s'evidencia una voluntat de fer comprensible un lèxic especialitzat.

D'altra banda, en el text analitzat s'observa una elevada presència de preguntes confirmatòries (*vale/, eh/, mm/, no/...*), que, com hem vist en parlar dels rols comunicatius de la servidora, són l'element més preponderant en la seva actuació. Això ho podem veure en gairebé totes les seves intervencions. També s'observa la presència d'apel·lacions directes a la usuària, com ara al torn (85) [...*informe de vida laboral| **sabes lo que es| lo conoces/...***]. O també referències metadiscursives que reforcen el caràcter explicatiu de la seqüència: [(61) S: ...*bueno| **ahora yo te explicaré todo esto así tú puedes ir preparando todo| y en cuanto llegue la tarjeta pues se hace| eh| vale| a ver| espera un momentito| **ahora te explico| vale/*****].

I per últim, convé destacar la utilització de recursos no verbals, com ara el subratllat o la inclusió d'anotacions en el document informatiu de la subdelegació del Govern. Com hem vist en parlar del desenvolupament temàtic de la interacció, aquest element té un pes cabdal en el

desenvolupament de la fase contractual, i especialment en la seqüència analitzada, que es troba inclosa dins d'aquesta mateixa fase.

En el fragment anterior, podem veure com en diferents ocasions, la servidora utilitza el subratllat com a recurs de suport a la seva explicació. Els dos exemples següents posen de manifest la presència d'alguns elements metadiscursius que fan referència a la utilització de recursos no verbals, com ara la inclusió d'anotacions per part de la servidora en el mateix imprès informatiu.

(a.288)

(91) S: sí mira\| esto sería de tu marido\ no\| las tres tres
nómina- **mira pongo aquí-** [HO ANOTA EN EL
DOCUMENT]...

(97) S: de los últimos meses\| vale\|\| o sea esto sería para ti\
tú eres sara eh\| [HO ANOTA EN EL DOCUMENT] **pongo
aquí sara\|**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Com ja hem dit a l'inici d'aquest apartat, aquesta seqüència dialogal explicativa té incrustades diverses subseqüències, com ara la demanda inicial de la usuària, de caire narratiu, que es desenvolupa entre els torns (4) i (20), que tenim reproduïda a continuació:

(a.289)

(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\| están 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 l'Esther)

O també, diverses seqüències marcadament argumentatives, de caràcter regressiu⁵, en què es veuen implicades la usuària i la servidora, la primera per justificar el fet que hagi pagat un advocat per tramitar més ràpidament els documents de renovació i la segona rebatre els plantejaments de la primera i per justificar els mecanismes administratius de renovació d'aquests documents

⁵ En paraules de Calsamiglia i Tusón sobre l'ordre en què es pot presentar l'estructuració de l'argumentació: "*El regresivo es aquel en el que, a partir de la conclusión (una afirmación, una proposición), se aducen las justificaciones*". (1999: 296).

(a.290)

(53) S: <3> [TUS] pero que:: esto que te dijeron de que de que sale en dos meses/| [GIRANT-SE A BUSCAR ELS DOCUMENTS DE L'ARXIU] normalmente nunca es así eh/| hay algún caso que mira que a lo mejor le ha salido en dos meses o en tres/| pero lo habitual/| son cuatro o cinco meses\| eh/|| pero ya te digo\| no es que por pagar_| tenga que ser más rápido ni mucho menos\| eh/|| =sino=

(54) U: =XXX=

(55) S: todo el mundo iría:_ a pagar\| o sea el que más pagara/| mejor le saldría todo\| pero no no es siempre es así\

(56) U: sí claro\| tu te desesperas entonces dices:_| mi-mira:_| si tú le pagas a un abogado esto_| el abogado mira que son tanto\| sí tenga pero {(?) con tal}\|

(57) S: mm a ver =es que=-

(58) U: =a ver=\| yo lo que quisiera::_| a ver\| tener mis hijos o sea XX-

(59) S: ==claro claro lógico\| es que lo lo entiendo perfectamente pero::_| es que hay que seguir siempre_| los pasos que hay que seguir\| mm/| y eso tú lo sabes porque_| tu primera tarjeta/| también te debió tardar\|| =seguro que te tardó bastante=\|

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

3.2.3.1.3 Les estratègies de cortesia

En el procés enunciatiu també es posen en joc les *imatges* de les participants en la interacció i, per tant, les estratègies que aquestes participants empren per salvaguardar-les hi tenen un paper important. En aquest sentit, l'anàlisi d'aquestes estratègies per gestionar la satisfacció de les seves pròpies necessitats d'imatge en relació amb les necessitats

d'imatge de la seva interlocutora representa una altra dimensió d'anàlisi de l'enunciació.

Així, aplicant l'esquema analític recollit a l'apartat 1.6.1.2.3.1.3 de la part I del treball a la interacció estudiada, podem realitzar la següent classificació dels recursos de gestió de les imatges dels protagonistes de la interacció. Convé destacar que, a diferència del que preveu el model teòric, en la interacció no s'observen ni en el cas de la usuària ni en el cas de la servidora principis orientats en contra de la pròpia imatge. Això fa que la classificació dels recursos emprats en quant als principis orientat envers de la pròpia imatge només inclogui els principis orientats a favor de la pròpia imatge, tant en un cas com en l'altre.

A. Pel fa a la servidora

En el cas de la servidora, aquestes estratègies de cortesia estan directament vinculades a la gestió de la seva imatge com a posseïdora del coneixement expert, i per tant, de la seva capacitat de resoldre les demandes de la usuària.

1. Principis orientats a la imatge de la usuària: la gestió de la autoritat de la servidora com a assessora

La servidora ha de gestionar l'autoritat que li dóna estar en possessió del coneixement expert —que és el que li permet donar resposta a les demandes de la usuària— i això ho pot fer de manera més o menys respectuosa amb les necessitats d'imatge de la usuària (i amb un cost més o menys elevat per a la seva pròpia imatge).

1.1 Principis orientats a la imatge negativa de la usuària

En aquest sentit, podem veure com la servidora tendeix a fer un ús força indirecte d'aquesta autoritat i a incorporar diverses estratègies de cortesia negativa adreçades a reparar les possibles agressions a la imatge de la usuària (FTA), a la seva llibertat d'acció. Entre aquestes estratègies, en podem destacar les següents:

a) Utilització de desactualitzadors

L'ús de determinades partícules modals, temporals i personals permeten posar distància entre el locutor i l'acte amenaçador.

(a.291)

(79) S: [SEGUEIX SUBRATLLANT] <17> bueno\| vamos a ver\|| todo lo que te diré ahora e::_\| **serían** dos fotocopias_\| de todo\| vale/\| entonces\| e:: uno\| impreso oficial de solicitud_\| este ya lo **haríamos** aquí\| vale/\| es el impreso que hay que rellenar_\| ya lo hacemos aquí\|| eh/\| entonces dice\| pasaporte del solicitante residente en españa\| o sea **sería** tu pasaporte o el de tu marido\| eh/\| en dos copias\| vale/\| fotocopia del pasaporte de los familiares\| o sea de tus hijos\

(80) U: ==de mis hijos\

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

(93) S: sí\| marido\| eh/\| de tres meses\|| y entonces lo tuyo **sería**_\| boletines de cotización al régimen de la seguridad social\| o sea los cupones =que **se pagan** cada mes\=

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

b) Els procediments acompanyants

Amb aquests procediments, la servidora pot preparar un acte que suposa amenaçador per a la imatge de la usuària. En aquest cas, donant llibertat de decisió de la usuària atenua una possible agressió a la seva imatge negativa.

(a.292)

(51) S: ...entonces en cuanto lleguen ya se pude hacer\|
mm\|| **yo si quieres yo te explico** todo lo que:: te hará falta\
vale/

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

c) Utilització de minimitzadors

Amb aquests elements lèxics, la servidora redueix la força de l'amenaça.

(a.293)

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

(85) S: mm/|| cartilla de la seguridad social/| de vosotros/| eh/|
la tarjetita que tenéis/| vale/|| informe de vida laboral/| sabes
lo que es/| lo conoces/| eh/

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

1.2 Principis orientats a la imatge positiva de la usuària

A més dels recursos orientats a mitigar els possibles FTA a la imatge de la usuària, la servidora també es veu implicada en un treball de producció de FFA adreçats a reforçar la imatge de la usuària. Els recursos emprats per la servidora es poden veure exemplificats a continuació:

a) Intensificació de l'interès per la usuària

La intensificació de l'interès per la usuària, el fet de fer-li veure que la servidora, tot i el seu paper teòricament dominant en la interacció, és capaç de posar-se en el lloc de la usuària, representa un eficaç recurs per acostar l'abisme que separa servidora i usuària: la impossibilitat d'alineament dels respectius rols, de persona experta capaç de resoldre els dubtes d'una altra persona que en desconeix la solució, i d'una persona amb una demanda que reconeix l'autoritat d'una altra persona capaç de satisfer les seves necessitats d'informació.

(a.294)

(115) S: =vale/=
entonces\| lo de la renovación **no te preocupes** porque_
está dentro de lo normal o sea ya verás como en junio julio en
cualquier momento os llega la carta\| eh/

(122) U: ==al menos_

(123) S: al menos ya: pues:: **algo:: puedes ir =avanzando=**\

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

b) La inclusió de l'altre

De la mateixa manera que en l'apartat anterior, la inclusió l'altre representa un eficaç recurs per part de la servidora per acostar les diferències d'enfocament dels dos participants en la interacció.

(a.295)

(118) U: =vengo y pido hora contigo\=

(119) S: mm\| **lo hacemos\|** vale/

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

c) Estratègies d'apoderament i d'apel·lació al coneixement expert de la usuària

En la mateixa línia, però amb un grau d'implicació major, l'apoderament representa una aposta ideològica de la servidora, que va més enllà del que és estrictament necessari –en funció del seu rol en la interacció i del que seria esperable en el marc interpretatiu d'una relació de servei. En aquest sentit, l'apoderament representa una acció significativa per part de la servidora de posada en qüestió, de trencament de la relació asimètrica que, de fet, és la característica definidora de la relació de servei.

(a.296)

(59) S: **...y eso tú lo sabes porque tu primera tarjeta también te debió tardar\|** =seguro que te tardó bastante=\|

(60) U: =sí sí\=

(61) S: **entonces_ | ya sabes cómo cómo va esto\|** mm/||...

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

d) Agraïments

Entre les figures bàsiques del que s'entén per FFA, els agraïments en representen una figura essencial, tot i que, en certa mesura, formen part del que hem anomenat la cortesia "normativa", i en aquest sentit, d'alguna manera convencionalitzada. Tot i així, en aquest cas, en tant que fan referència a una situació excepcional —el fet que en una interacció de servei

entre servidor i usuari hi intervingui un observador extern, en aquest cas l'investigador— podem dir que l'excepcionalitat del fet accentua el caràcter “afalagador” de l'enunciat.

(a.297)

(125) S: =vale\|= gracias por participar\| eh/

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

2. Principis orientats en favor de la pròpia imatge: la gestió de la credibilitat de la servidora com a professional

Aquestes estratègies de cortesia també estan directament vinculades amb el manteniment de la credibilitat de la servidora com a professional, capaç de resoldre les demandes de la usuària. Aquesta capacitat no depèn tan sols del seu coneixement expert sinó que està sotmesa a normes superiors de caràcter institucional, tant de caràcter intern (normes de funcionament del CITE o del SAIER) com extern (normatives i procediments de l'Administració estatal).

Al llarg de la interacció podem observar com la servidora recorre a diverses estratègies per salvaguardar la seva imatge, la seva credibilitat com a professional, imatge que la seva actuació com a servidora pot posar en perill. Entre aquestes estratègies podem observar aquelles orientades a mitigar les possibles agressions a la seva imatge per actuacions excessivament invasives del seu territori o que posin en perill la seva imatge com a professional, la seva capacitat de desenvolupar la seva tasca com a assessora de la manera adequada.

En general, no es perceben excessives agressions a la imatge de la servidora per part de la usuària. Tanmateix, podríem considerar que, en certa mesura, la replica que es produeix en el torn (28) per part de la usuària

és percebuda per la servidora com una agressió a la seva imatge positiva, com una posada en qüestió del seu coneixements expert i, per tant, la seva resposta pot ser entesa com una reacció a aquesta agressió:

(a.298)

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

(29) S: **a ver_| pero es que es que no es cuestión de que por pagar_| las cosas son más rápidas que el que no paga porque los papeles_| una vez están en el gobierno civil/| no- o sea no hay ninguna razón por lo que los que han pagado se tramiten más rápido_| ahí todo es igual/| o sea tú has pagado_| porque te hagan el trámite_| no porque sea más rápido_| eh/| = y en dos meses::_=**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

El que sí s'observa de manera més generalitzada és l'ús d'estratègies per part de la servidora per pal·liar les possibles agressions a la pròpia imatge

positiva que es puguin derivar de la seva mateixa actuació com a assessora.

a) Derivació de responsabilitats

La derivació de responsabilitats a l'administració estatal, en tant que responsable dels procediments administratius en matèria d'estrangeria, permet a la servidora justificar la seva incapacitat de resoldre totes les demandes de la usuària

(a.299)

(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/**

(29) S: a ver\| pero es que es que no es cuestión de que por pagar\| las cosas son más rápidas que el que no paga\| porque los papeles_ **una vez están en el gobierno civil\| no- o sea no hay ninguna razón por lo que los que han pagado se tramiten más rápido\| ahí todo es igual\|**

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

b) Ús del discurs impersonal

Aquesta derivació de responsabilitats també es posa de manifest, com en vist en parlar de les modalitats enunciatives, en el recurs a les modalitats de caire delocutiu (discurs impersonals o referit) que allunyen del locutor la responsabilitat del que es diu.

(a.300)

(35) S: a veces son siete meses o seis o pueden ser tres o pueden se::r diez\| sabes\| no hay un tiempo determinado\| mm\| **es que todas las cosas de papeles_ son lentas\| en general\| y por mucho que se quiera ir más rápido\| es que no no se puede\| o sea hay que hacer cada cosa_ en su momento\| mm**

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

c) No ser categòric en les afirmacions: l'ambigüitat com a recurs

El recurs a la utilització de modalitzadors o d'enunciats més o menys ambigus o poc categòrics permet a la servidora no comprometre's excessivament amb les seves afirmacions en relació als aspectes institucionals i, per tant, no posar en perill la seva imatge positiva en tant que experta.

(a.301)

(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/

(33) S: entonces **más o menos pues en junio julio/** es
cuando tú_| recibirás la tarjeta\| eh/| pero mientras tanto sí
que puedes ir tu ya preparando todo/| lo que necesitas para
traer a tus hijos y así cuando cojas tu tarjeta/| ya presentas la
reagrupación\| \| eh/

(35) S: **a veces son siete meses o seis o pueden ser tres o
pueden se::r diez\| sabes/| no hay un tiempo
determinado\|** mm\|...

(51) S: ==pues **estáis más o menos igual\|** eh/| entonces **en
uno o dos meses/|** os llegará a los dos\| \|...

(53) S: <3> [TUS] pero que:: esto que te dijeron de que de
que sale en dos meses/| [GIRANT-SE A BUSCAR ELS
DOCUMENTS DE L'ARXIU] normalmente nunca es así eh/|
**hay algún caso que mira que a lo mejor le ha salido en
dos meses o en tres/| pero lo habitual/| son cuatro o
cinco meses\|** eh/ ...

(75) S:...que luego nada normalmente hay que tener un nivel
de de ingresos- **creo que son veinte y un mil euros o así al
año eh/|** el el mínimo para tener que hacerla\| mm\

(105) S: ...viene a costar **unos doscientos euros o una
cosa así\|** mm/| vale/| \|

(115) S: ...entonces\| lo de la renovación\| no te preocupes porque_ \| está dentro de lo normal o sea ya verás como en **junio julio en cualquier momento** os llega la carta\| eh\|

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

D'altra banda, si bé el recurs a la derivació de responsabilitats permet a la servidora salvaguardar la seva imatge en tant que no la fa directament responsable del marc legislatiu i normatiu que condiciona la situació personal de la usuària, aquesta mateixa derivació de responsabilitats també pot posar en perill aquesta mateixa imatge positiva de la servidora que pot ser vista per la usuària com a excessivament identificada amb l'administració, i per tant responsable de la seva situació personal. Això fa que la servidora hagi de mantenir un arriscat equilibri, com podem veure en el següent fragment: la identificació amb la usuària [*es que lo lo entiendo perfectamente*] permet evitar la identificació de la servidora amb l'administració, en tant que responsable de la situació de la usuària, però, al mateix temps, la referència posterior a les normes de l'administració [*pero::_ \| es que hay que seguir siempre_ \| los pasos que hay que seguir*] salvaguarden la imatge positiva de la servidora en tant que justifiquen la seva incapacitat d'actuació davant de la demanda de la usuària mitjançant un moviment de transferència de responsabilitats.

(a.302)

(58) U: =a ver=\| yo lo que quisiera::_ \| a ver\| tener mis hijos o sea XX-

(59) S: ==claro claro lógico\| **es que lo lo entiendo_ \| perfectamente pero::_ \| es que hay que seguir siempre_ \| los pasos que hay que seguir**\| mm\|

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

B. Pel que fa a la usuària

De la mateixa manera que en el cas de la servidora, les estratègies de cortesia emprades per la usuària estan directament vinculades amb el seu rol de demandant de consell i assessorament, i denoten una assumpció clara de la seva situació d'inferioritat en relació amb la servidora.

1. Principis orientats a la imatge de la servidora: el reconeixement de l'autoritat

Abans ja hem parlat dels aspectes més ritualitzats, més normatius, i els hem vinculat directament amb la fase prèvia (que previsiblement inclouria una salutació inicial) i la cloenda de la interacció. Pel que fa als aspectes més estratègics, observem que, en general, els recursos emprats per la usuària són molt més discrets que els de la servidora. A més, també observem una major presència de recursos adreçats a la imatge negativa de la servidora, o directament vinculats amb al paper de la usuària com a demandant d'informació, i per tant, directament relacionats amb la situació "baixa" de la usuària en la interacció.

1.1 Principis orientats a la imatge negativa de la servidora

Aquests recursos estan orientats a minimitzar les possibles agressions a la imatge negativa de la servidora, especialment en aquells casos en què la usuària assumeix un paper actiu en la recerca d'informació i interpel·la la servidora demanant un aclariment o una ampliació de la informació rebuda. En aquest sentit, estarien directament relacionades amb els aspectes més contractuals de la relació de servei. Així, entre aquests recursos, podem destacar:

a) Els procediments acompanyants

Com hem vist en el cas de la servidora, aquests recursos permeten preparar les possibles agressions a la imatge de l'interlocutor.

(a.303)

(34) U: y::: a ver\| **a mi me han dicho** que una reagrupación/
{(?) tarda} siete meses/| para que me digan::: mm si pueden\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

b) Els minimitzadors

De la mateixa manera, els minimitzadors ens permeten reduir la força de l'amenaça a la imatge de la servidora.

(a.304)

(90) U: ={{(?) **y por ejemplo si yo**}= si a mí no me pagan por
nómina\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

c) Els desactualitzadors

I per últim, els desactualitzadors permeten posar distància entre el locutor i l'acte amenaçador.

(a.305)

(58) U: =a ver=\| yo lo que **quisiera**::_| a ver\| tener mis hijos
o sea XX-

(106) U: =o sea que= esto nos **quedaría** mejor que nos llega
la tarjeta a los dos y los presentar la reagrupación\

(110) U: ==o sea lo del notario no tengo que no **tiene** que ser
un mes antes/| o:: que no pase mucho tiempo\

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

1.2 Principis orientats a la imatge positiva de la servidora

Com passava amb la servidora, a més dels recursos orientats a mitigar les possibles agressions a la imatge de la servidora, la usuària també es veu implicada en un treball d'afalagament de la imatge de la servidora. Aquest reconeixement es troba vinculat directament amb l'assumpció per part de la usuària de la seva situació baixa en la interacció, però al mateix temps representen un recurs molt eficaç per "guanyar-se" la servidora, per aconseguir una major implicació en la demanda plantejada.

a) El reconeixement de l'autoritat de la servidora

Les demandes d'assessorament o les preguntes adreçades a la servidora suposen un reconeixement de la posició baixa de la usuària en la relació de servei, però al mateix temps s'ha d'entendre com un reforçament de la imatge de la servidora com a posseïdora del coneixement expert.

(a.306)

(74) U: <2> **y cómo se hace eso?**

(98) U: **==y si y si yo no tengo esto y lo voy a presentar yo\| {(?) vengo} y presento el de mi marido/**

(102) U: **==y no necesito esto yo/**

(110) U: **==o sea lo del notario no tengo que no tiene que ser un mes antes/| o:: que no pase mucho tiempo**

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

b) Les validacions d'acord i d'iteració (les alorepeticions lèxiques)

Quan parlàvem dels rols comunicatius dels participants en la interacció, en vist que l'actuació de la usuària venia marcada per un elevat percentatge de validacions d'acord i d'iteració, el 13,43 % i el 11,94 % respectivament. En

certa mesura, tant les validacions d'acord com les validacions d'iteració (o alorepeticions lèxiques) compleixen una funció afalagadora de la imatge de la servidora en tant que manifesten que la seva aportació és compresa correctament per part de la usuària.

(a.307)

(79) S: ... o sea de tus hijos\

(80) U: ==**de mis hijos**\

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

(82) U: ==**normales del pasaporte de ellos**\

(83) S: mm/| vale/| entonces\|[SOROLL RETOLADOR] aquí\| permiso de residencia o de trabajo y residencia ya renovado\| o sea la la segunda tarjeta\| eh/| en cuando salga\| =a uno de los dos\=

(84) U: =**segunda tarjeta= cuando salga**\

(85) S: mm/|| cartilla de la seguridad social/| de vosotros\| eh/| la tarjetita que tenéis/| vale/|| informe de vida laboral/| sabes lo que es/| lo conoces/ eh/

(86) U: sí\ o sea que que XX se provea de un informe de vida laboral\

(87) S: ==sí::_| es aquella especie lista que pone todo el tiempo que uno ha trabajado_| eh/| todos los trabajos y todo\| =vale/=

(88) U: =sí\=

(89) S: que esto lo dan al momento\| eh/|| entonces\| tres últimos recibos de salario/| que son las tres nóminas =de tres meses=-

(90) U: ={{(?) y por ejemplo si yo}= si a mí no me pagan por nómina\| qué hago?

(91) S: sí mira\| esto sería de tu marido\| no/| las tres tres nómina- mira pongo aquí- [HO ANOTA EN EL DOCUMENT]

(92) U: ==**las tres últimas nóminas de marido**\

(93) S: sí\| marido\| eh/\| de tres meses\|\| y entonces lo tuyo sería_| boletines de cotización al régimen de la seguridad social\| o sea los cupones =que se pagan cada mes\=

(94) U: =**los cupones que se paga cada mes**\=

(95) S: sería también_| tres\| eh/

(96) U: **tres**\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

c) Els agraïments

Com ja hem dit, els agraïments representen un element clar de reforçament de la imatge de qui els rep, element que hauríem de vincular als aspectes més normatius de les estratègies de cortesia.

(a.308)

(120) U: ==vale\| pues **muchas gracias**\

(124) U: ={{(?) sé lo que sea}}=\| vale\| **muchas =gracias**=\

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

2. Principis orientats en favor de la pròpia imatge: la protecció del caràcter cooperatiu de la usuària

Tot i que en aquest cas tenen una presència absolutament minoritària, els principis orientats envers la pròpia imatge també són presents en la interacció i venen a complir un paper de protecció de la imatge de la usuària. Aquests recursos estan orientats a la protecció de la pròpia credibilitat de la usuària en perill per la seva mateixa actuació com a tal, és a dir, pretenen posar de manifest el fet que la seva aportació és de caràcter cooperatiu.

a) El recurs al drama personal

La utilització de la narració dels drames personals representa un dels principals recursos emprats per la usuària per justificar la seva actuació, especialment quan aquesta és posada en qüestió per part de la servidora. Al mateix temps, aquesta narració dels drames personals també pretén “guanyar-se” la servidora, fer-la més receptiva a la demanda de la usuària, aconseguir una major implicació de la servidora en la resolució de la seva demanda.

(a.309)

(30) U: =bueno o sea= yo lo que quiero es saber_| **si hay una forma de yo traerme mis hijos:::**

(56) U: sí claro\| **tú te desesperas** entonces dices:_| mi-mira:_| si tú le pagas a un abogado esto_| el abogado mira que son tanto\| sí tenga pero {(?) con tal}\|

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

b) La derivació de responsabilitat

Com ja hem vist en parlar de la servidora, la derivació de responsabilitats té una funció atenuadora de la força il·locutiva de les demandes de la usuària.

(a.310)

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

(56) U: sí claro\| **tú te desesperas** entonces dices:_| mi-mira:_| si tú le pagas a un abogado esto_| **el abogado mira que son tanto\| sí tenga pero {(?) con tal}\|**

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

c) El recurs a l'ambiguitat

Igual com passava amb la servidora, el recurs a la utilització de modalitzadors o d'enunciats més o menys ambigus o poc categòrics permet a la usuària no comprometre's excessivament amb les seves afirmacions i, per tant, no posar en perill la seva imatge positiva en tant que persona cooperadora, que assumeix el seu paper en la relació de servei.

(a.311)

(72) U: ==**me parece** que tampoco\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

Així veiem com les estratègies d'imatge de la servidora estan vinculades a la seva funció d'assessora, i les de la usuària a la seva funció de persona atesa, és a dir, les dues participants en la interacció assumeixen la seva posició en funció del seu rol en aquest determinat context, o millor dit, la posició que ambdues assumeixen com a correcte en aquest determinat context i que coprodueixen mútuament de manera cooperativa.

D'altra banda, si com hem dit durant la interacció es posa en joc un subtil equilibri entre les imatges de les dues participants, hem de tenir en compte que la producció d'anti-FTA per part de les dues participants és al mateix temps un atenuador a les agressions a la imatge negativa de l'altre interlocutor i una FFA a la imatge positiva de les respectives locutores, en tant que es mostren com a persones respectuoses i educades.

**** Pel que fa a les conclusions d'aquesta anàlisi dels aspectes discursius de l'assessorament ens remetem al capítol següent on es presenten les conclusions generals d'aquesta recerca*

