

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

# CONCLUSIONS

---

## 1. Resultats de l'anàlisi

Com hem vist al capítol 1.6 de la Part I d'aquest treball, el model d'anàlisi aplicat en aquesta recerca ha comportat una descripció densa de les pràctiques discursives que tenen lloc a les oficines del CITE. Això ha fet que, tot i que ens hem fixat especialment en el que passa a la regió anterior, a l'escenari de l'organització, és a dir, en les relacions que s'estableixen entre els servidors i els usuaris en les oficines d'atenció al públic, en la nostra anàlisi no hem oblidat les interrelacions que s'estableixen entre aquesta regió anterior i les pràctiques comunicatives que tenen lloc en la regió posterior de l'actuació, en els bastidors de l'organització.

Així, a l'hora de plantejar-nos l'anàlisi de l'escenari hem partit de la premissa que tota interacció té lloc en un context determinat que delimita el seu marc interpretatiu, i que l'anàlisi de l'adequació dels participants a aquest marc — tant pel que fa a l'àmbit estrictament físic en què té lloc com pel que fa als aspectes psicosocials que defineixen quin és el comportament que es pot esperar en una determinada situació, què s'ha de dir i com interpretar el que es diu— esdevé un element central per posar de manifest els marges de control o de subordinació dels participants en la interacció.

D'altra banda, també hem partit de la hipòtesi que la interacció de servei establerta entre els servidors i els usuaris configura una situació profundament asimètrica en tant que posa davant per davant dos interactuants que, entre altres coses, ni comparteixen els mateixos coneixements —n'hi ha un que pot donar resposta a les demandes de l'altre— ni tampoc la mateixa capacitat d'adequar-se al marc contextual en què té lloc la interacció —un es troba en un context quotidià realitzant una activitat rutinària i l'altre es troba en un àmbit nou i desconegut. A més, el seu estat mental davant de l'esdeveniment comunicatiu tampoc no és el mateix: per a l'usuari es tracta d'una situació problemàtica que vol resoldre i

per això ha sol·licitat l'assessorament, i per al servidor només és el desenvolupament habitual de la seva activitat professional.

A partir de la suposada diferència de poder entre els dos interactuants, hem analitzat com construeixen aquesta relació a través de les pràctiques discursives. És a dir, hem partit d'una anàlisi empírica del funcionament de la interacció per intentar posar de manifest els processos de construcció de les respectives identitats en aquesta situació determinada a partir de l'ús de recursos lingüístics, seqüencials o gestuals. La qüestió ha estat, doncs, analitzar la dinàmica conversacional per mostrar quins són els elements discursius que posen de manifest en la interacció, si és que es dona, aquesta diferència de poder.

A més, com ja hem dit, la feina dels servidors no es redueix a la seva interacció amb els usuaris, sinó que comporta un seguit de pràctiques comunicatives que tenen lloc en els bastidors de l'organització i que són crucials en la configuració de la identitat professional dels servidors. És a dir, les interaccions s'emmarquen en un context extrasituacional configurat, d'una banda, pel marc institucional de l'organització —en aquest cas el mateix CITE però també el sindicat del qual depèn—, que té implicacions directes en la manera com els servidors desenvolupen la seva tasca quotidiana. I, de l'altra, és evident que el marc legal d'estrangeria, i en concret la construcció de la figura de l'immigrant extracomunitari com a subjecte sota sospita —que té el seus màxims exponents en el discurs polític i en el tractament del fet migratori en els mitjans de comunicació—, incideix de manera clara en l'assumpció per part dels usuaris de la seva condició de *no persones*, en el sentit que els dona Dal Lago (1999)<sup>1</sup>, com a subjectes en un permanent estat d'excepció, que han de justificar contínuament la seva presència entre nosaltres, sense que tinguin dret al dubte de la presumpció d'innocència.

---

<sup>1</sup> Com hem vist a l'apartat 2.3.3 de la Part II d'aquest treball, per a Dal Lago (1999), 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 que haurien de merèixer en tant que éssers amb rostre humà

L'anàlisi de com aquesta percepció de *no persones* incideix en la imatge que els usuaris i els servidors ens volen transmetre d'ells mateixos al llarg de la interacció ens ha permès completar l'aproximació al procés de construcció de les identitats de servidor i d'usuari en les relacions de servei analitzades.

Tanmateix, és evident que no podem parlar d'una divisió nítida entre els dos àmbits, entre l'escenari i els bastidors de l'actuació, sinó que hem de tenir molt presents les interrelacions que s'estableixen entre ells i la capacitat que tenen els protagonistes en la interacció d'activar discursivament i estratègicament un o altre àmbit.

## **1.1 L'anàlisi de l'escenari**

### **1.1.1. L'anàlisi del marc situacional**

Ja hem dit al començament que l'adequació dels participants al marc interpretatiu en què la interacció té lloc, tant pel que fa als aspectes estrictament físics com pel que fa als aspectes psicosocials, esdevé un element central per posar de manifest el marge de control o de subordinació dels participants en la interacció. És per això que la nostra anàlisi també ha tractat d'identificar els diferents elements contextuais que definirien el marc interpretatiu de la interacció analitzada i, especialment, quin ha estat el seu paper en la construcció de les respectives identitats de les dues parts interactuants.

Així, la major o menor adequació dels participants a aquests elements contextuais ha esdevingut un element central a l'hora d'analitzar el seu major o menor control de la situació interactiva, com ho podem veure de manera esquematitzada en el següent quadre.

## Trets situacionals de les interaccions

Servidors	Usuaris
<ul style="list-style-type: none"><li>• context físic quotidià</li><li>• + coneixement del marc psicosocial</li><li>• activitat rutinària</li><li>• situació no problemàtica</li><li>• + coneixement de les normatives institucionals</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• context físic desconegut</li><li>• - coneixement del marc psicosocial</li><li>• activitat excepcional</li><li>• situació problemàtica</li><li>• - coneixement de les normatives institucionals</li></ul>

En aquest sentit, el control de l'espai en què és desenvolupa la interacció esdevé un element de primer ordre a l'hora d'establir la situació alta o baixa dels protagonistes en la relació de servei. Així, el fet que siguin els usuaris els que hagin de demanar una cita per accedir a l'assessorament, o que el servidor sigui qui els autoritza —molt sovint anant-los a buscar a la sala d'espera i cridant-los pel seu nom— a accedir al despatx on es realitzarà l'assessorament; les diferències observables entre els seients destinats als usuaris i els dels servidors; la mateixa existència d'una taula entre els dos participants, que delimita l'existència de fronteres físiques i simbòliques entre servidors i usuaris —fronteres que els servidors poden traspasar amb facilitat (per exemple, per agafar els papers dels usuaris) i els usuaris no—; la capacitat d'usar els diferents estris que configuren els instruments de treball dels servidors (ordinador, impressora, els arxius, la fotocopiadora...)... en definitiva, el control de la *situació*, del *setting* en paraules de Hymes, per part dels servidors els atorga una posició de preeminència en relació amb els usuaris pel que fa a les respectives posicions de poder en el marc de la interacció.

Dins d'aquest mateix control del *setting*, hi inclouríem els aspectes psicosocials que associarien fets comunicatius concrets a determinades

organitzacions espaciotemporals. En aquest sentit, la distribució espacial abans esmentada, l'existència de mecanismes d'accés, el mobiliari i els instruments posats a disposició dels servidors definirien la imatge prototípica que s'associa a una relació de demanda de servei, amb l'atribució de rols que això pressuposa.

Tanmateix, en tant que ens trobem davant d'una situació que posa davant per davant dues persones procedents de dos entorns culturals diferents, és evident que es poden posar de manifest diferències en la definició de l'esdeveniment de parla, i especialment en l'atribució dels rols dels diferents participants. En aquest cas, és segur que la definició que es facin els usuaris estarà condicionada per la imatge que tinguin d'aquest esdeveniment de parla determinat en el seu grup cultural de referència, és a dir, estarà condicionat per la visió que es tingui —evidentment, en funció del grup social de pertinença dels usuaris— en el marc de les respectives societats de procedència (colombiana, xilena i peruana) de les relacions de servei que impliquen aspectes jurídics i administratius del mateix nivell que els que ens ocupen. En aquest sentit, es pot argumentar que la imatge dels usuaris en relació amb la interacció —i en conseqüència la seva actuació discursiva— està directament vinculada a la percepció que tinguin del funcionament de l'administració en el seu país d'origen i de quin és el comportament adequat per relacionar-s'hi. Evidentment, aquesta percepció també està matisada pel seu major o menor coneixement de la realitat administrativa espanyola en funció de la seva experiència personal i, en cas de conèixer la pertinença sindical de l'oficina en què es fa l'assessorament, pel seu coneixement de la realitat sindical a l'Estat espanyol (i també, és clar, per la percepció que tingui del paper de les organitzacions sindicals en el seu país d'origen).

Així, les intervencions de la usuària de l'Esther en els torns (28): [*sí:: lo que pasa es que la abogada me dijo\_| a ver\_| si pagaba un abogado me llegaría en dos meses*] i (56) [*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}*] podrien donar a entendre una percepció del funcionament de l'administració lligada a l'existència de pràctiques irregulars vinculades al

pagament de diners per accelerar els processos de tramitació de documentació i que són acceptades com a normals per part de la usuària (normalitat que pot ser explotada per persones amb poc escrúpols que s'aprofiten de la situació en què viuen moltes persones immigrades a l'Estat espanyol). Però també podrien ser enteses com un intent d'aplicar procediments habituals en el entorn cultural d'origen per aconseguir accelerar els procediments administratius a què es veu abocada la usuària en la seva condició d'estrangera. Aquestes intervencions també donarien pistes sobre el paper alt atorgat a determinats professionals en la seva capacitat d'interlocució amb l'administració, estatus prestigiós que podria ser transferit a la servidora per la seva equiparació amb aquests professionals<sup>2</sup>.

Aquesta diversitat de percepcions en funció de l'origen o l'experiència personal es posa de manifest en el següent fragment de l'entrevista realitzada al Hussein:

(e.69)

*“..sí | aquesta és la percepció inicial | que té quan arriba | quan arriba li expliquem què som <3> aleshores <1> lligant això amb el seu país <3> ja comença a perdé:: por a la al servei i ha respectar els serveis <2> perquè:::: segons els valors de cadascú <3> e::::::::::el sindicat és més o menys valoritzat al seu país | o:: al seu a la seva ment | hi ha gent que pensa que els sindicats són uns | mafiosos | no sé que vénen de xina porque en xina jo que sé | o de:: jo que sé d'a::::lguns països d'africa o de america latina | on el sindicat té una mala reputació <2> e:: també quan diem::: que això és un servei::: pues per ajuda:::r i::: no sé què e:::: això passa la gent perd una mica de de respecte <2> hi ha altra gent també que al seu país tot és diners || el que funciona bé és amb diners i el que és gratis no no no no és valorat i no no funciona bé i per efecte*

---

<sup>2</sup> Un detall significatiu que reforça aquesta equiparació és que diversos servidors ens han comentat que, en general, els usuaris llatinoamericans, però especialment els equatorians i els peruans, tenen tendència a anomenar-los *abogados*.

*d'això | el:: hi ha molts assessors i molts advocats que treballen molt | amb immi- amb immigració i es fan rics | amb immigració perquè | aquesta gent ja ve preparada no? no:::: fa:::: no hay hi ha necessitat de de de convence'l molt no? amb un despatx | ben decorat || i una corbata | le le le le sacas el que vols al al al no tots però a la majoria de la immigració que tenim aquí <3> i que és un problema no?"*

(fragment de l'entrevista del Hussein)

Tanmateix, és evident que la percepció dels servidors en relació amb la imatge psicosocial de l'esdeveniment de parla analitzat també està mediatitzada en major o menor mesura per la imatge que en tinguin els servidors en funció del seu país de procedència i per la seva experiència actual en la societat catalana. Aquesta influència podria estar al darrera del caràcter didàctico-explicatiu del discurs de la Samar, com posa de manifest el següent fragment de la seva entrevista:

(e.70)

*"...jo personalment al cite | jo lis dono la informació a la persona m'agrada que:: quan surti del despatx que:: <2> que tingui la informació que ha vingut a a buscar no? | i fem això perquè això fa:: és així i així això nos dóna aquesta porta nos obre aquesta pro- porta i aquesta i lo que he vist a:: en general perquè quan treballava amb l'advocat aquesta i també té una companyera que que també es dedica:: a temes d'estrangeria | quan ve l'usuari || ella sempre m'ha dit | no donar informació [...] llavors a:: això jo crec que que l'usuari està sempre enganxat a a l'advocat perquè ell no té cap informació cap informació || i ell porta un:: una una m:: || tot de papers i l'advocat comença:: a triar | però no explica perquè agafo aquest paper i perquè aquest i perquè aquest [...] i l'únic que era sempre que em deia | no expliquis res | no expliquis res sense:: preguntar-m'ho a mi jo a vegades em sap greu*



*perquè ve gent i per què m'ha demanat això | i em quedava una mica jo::: | a vegades quan quan podia en un altre idioma ho explicava tot eh? | perquè mm no sé em posava a- a la pell de la persona...”.*

(fragment de l'entrevista de la Samar)

O també del caràcter més estricte del Hussein:

(e.71)

*“...la gent <3> quan vénen al al a les oficines del cite vinen amb conceptes <2> prefabricats <1> amb una estructura ja <3> muntada diguem <3> i::: nosotres hem d'explicar-li com funcionen les coses | si no fem eixò <3> ells controlen i fan el qui convé <3> al seu anterès <3> però si nosaltres li expliquem i fem la barrera eso es así || la gent s'acostuma i fa lo que aquí...”.*

(fragment de l'entrevista del Hussein)

Un altre element que diferencia la percepció que tenen usuaris i servidors de la relació de servei és el fet que per als servidors es tracta d'una activitat rutinària i per als usuaris, tot i la seva experiència anterior en relació amb els tràmits administratius vinculats a la seva condició d'estrangers i a les visites anteriors realitzades a les oficines d'assessorament, és tracta d'una situació nova. Aquesta diferència de percepcions està també vinculada amb les dificultats de l'alineament de perspectives que abans hem esmentat i que podríem descriure de la següent manera:

Usuaris	Servidors
<p>Intenten explicar la seva demanda i argumentar la seva posició, es troben bastant angoixats per la seva situació i per les dificultats que tenen per poder regularitzar-la i volen que els servidors comparteixin la seva manera de veure les coses.</p>	<p>Es veuen constrets a donar compte de normatives i procediments administratius, a fer preguntes que sovint poden ser titllades d'impertinents, a requerir informació personal dels usuaris, allunyada dels temes que els porten a la seva oficina, a completar fitxes d'estadístiques...</p>

Aquesta disparitat d'enfocaments queda clarament recollida en les següents declaracions de l'Esther, on posa de manifest el caràcter rutinari de la seva feina en contraposició amb el caràcter excepcional que té l'assessorament per a l'usuari.

(e.72)

*“...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...”*

(fragment de l'entrevista de l'Esther)

És evident que aquesta disparitat de percepcions té conseqüències en la gestió dels respectius rols dels servidors i dels usuaris: pel que fa als servidors, el caràcter rutinari reforça la seva seguretat en la tasca que realitzen i, per tant, el seu control de la interacció. En contrapartida, els

usuaris, en tant que es troben davant d'una situació nova, es veuen condemnats a seguir les pautes que els marquen els servidors, tal com deixava clar el fragment (e.71) del Hussein que hem vist no fa gaire.

D'altra banda, cal tenir en compte que el fet que els usuaris s'hagin d'enfrontar a una situació nova, o si més no poc habitual (l'entrevista amb l'assessor), els genera angoixa, que s'ha de sumar a la que comporta la mateixa situació que els ha dut a demanar assessorament al CITE. El fet de trobar-se davant d'una situació problemàtica condiciona l'estat mental de l'usuari, —que a la vegada afecta les seves eleccions lingüístiques— a diferència del que succeeix amb el servidor, que no es veu sotmès a la mateixa pressió psicològica.

Com també posa clarament de manifest l'anterior fragment (e.72) de l'Esther, el caràcter rutinari de la feina dels servidors està directament vinculat amb el caràcter especialitzat que defineix la interacció, que es concreta en el domini del coneixement expert per part de la servidora i, per tant, condiciona la seva situació alta en la interacció. Aquest domini del coneixement expert es posa de manifest en la mateixa entrevista una mica més endavant: *[...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::].*

Aquest coneixement expert s'evidencia en el domini del marc legal de referència pel que fa a l'estrangeria a l'Estat espanyol, en concret, dels diferents procediments administratius, els documents requerits, els terminis de presentació..., és a dir, el coneixement d'un seguit de normatives institucionals que regeixen el funcionament burocràtic (i no només el que fa referència a l'estrangeria). A aquestes normatives institucionals, diguem-ne "externes", caldria afegir-hi tot el seguit de normatives de funcionament "intern" de les dependències municipals en què es troba ubicada l'oficina, i les del mateix CITE, en tant que entitat estructuralment complexa i, per tant, dotada d'uns criteris de funcionament que regeixen el treball de la seva xarxa d'oficines.

En definitiva, és evident que conèixer totes aquestes diverses normatives institucionals determina la posició alta dels servidors en les interaccions i condiona l'actuació dels usuaris, que no fan més que adequar la seva actuació a la situació a la qual els relega el seu desconeixement d'aquest marc normatiu. Davant d'aquesta situació d'inferioritat, el reconeixement de l'autoritat dels servidors esdevé un eficaç recurs per aconseguir els seus objectius.

### **1.1.2 L'anàlisi de la dinàmica conversacional**

Des del punt de vista de la gestió de l'autoritat, l'anàlisi de la dinàmica conversacional d'aquesta interacció de servei evidencia l'existència de diferents trets discursius que definirien la posició desigual entre servidors i usuaris en el marc de la situació comunicativa i que ens confirmarien, en les interaccions analitzades, la situació alta dels servidors en relació amb els usuaris. Aquests aspectes, que desenvoluparem a continuació, els podem veure resumits en el següent quadre:

## Trets discursius dels participants

Servidors	Usuaris
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>+ capital verbal</b></li> <li>• <b>caràcter + directiu</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ + autoselecció</li> <li>○ + preguntes</li> </ul> </li>   <li>• <b>+ control temàtic</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ + control dels canvis de fase</li> <li>○ + ús de lèxic especialitzat</li> <li>○ + canvis de registre</li> </ul> </li>   <li>• <b>+ recursos enunciatius</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ + caràcter polifònic</li> <li>○ control de l'organització del discurs</li> <li>○ estratègies de cortesia orientades a la gestió de l'autoritat</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>- capital verbal</b></li> <li>• <b>caràcter + reactiu</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ - autoselecció</li> <li>○ + respostes</li> <li>○ + validacions d'acord i d'iteració</li> </ul> </li>   <li>• <b>- control temàtic</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ - control dels canvis de fase</li> <li>○ ús de lèxic profà</li> <li>○ - canvis de registre</li> </ul> </li>   <li>• <b>- recursos enunciatius</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ - caràcter polifònic</li> <li>○ adequació a l'organització del discurs del servidor</li> <li>○ estratègies de cortesia orientades al reconeixement de l'autoritat</li> </ul> </li> </ul>

Així, segons aquestes dades, podríem plantejar que el que definiria la posició alta o baixa dels participants està directament relacionat amb la seva capacitat d'exercir un major o menor control en el desenvolupament de la interacció. En aquest sentit, l'anàlisi d'aquest major o menor control per part dels servidors i els usuaris en cadascuna de les dimensions fonamentals (*interlocutiva, enunciativa i temàtica*) ha posat de manifest unes pautes de comportament prou significatives.

Pel que fa a la dimensió interlocutiva, tot i que no podem afirmar que sempre hi hagi una relació directa entre major capital verbal i major control de la interacció<sup>3</sup>, en tots els casos s'observa una major capacitat d'ocupar l'espai interlocutiu per part dels servidors. Tanmateix, convé recordar que s'observen diferències importants entre els servidors: davant del 66,47 % del cas de l'Esther, el capital verbal del Hussein només representa el 54,2 % de les paraules emeses.

Aquesta dada ja ens dóna una primera aproximació sobre la capacitat de control de l'espai interlocutiu de cadascun dels participants en l'assessorament. Tanmateix, és en analitzar altres aspectes relacionats amb la capacitat interlocutiva de les dues parts participants quan es posa de manifest de manera més clara una certa asimetria en els seus rols discursius. D'aquesta manera, si tenim en compte els modes de presa de paraula i els diferents rols comunicatius que assumeix cadascun dels participants en l'assessorament veiem com se'ns dibuixen dos comportaments comunicatius força diferents, en funció del seu major o menor caràcter directiu, i que reforcen, pel que fa als aspectes interlocutius, la situació alta dels servidors en relació amb els usuaris.

Aquest major caràcter directiu dels servidors està definit per un major nombre de preses de paraula autoseleccionades i, pel que fa al seu rol comunicatiu, per un elevat percentatge de preguntes. Per la seva banda, l'actuació dels usuaris està definida pel seu caràcter reactiu, que es posa de manifest en un menor nombre de preses de paraula autoseleccionades i per un elevat percentatge de respostes i de validacions d'acord i d'iteració. D'altra banda, cal tenir en compte que moltes de les preguntes que els usuaris adrecen als servidors són demandes de consell, que, en definitiva, representen un clar reconeixement de la posició alta dels servidors per part dels usuaris.

---

<sup>3</sup> Molt sovint, la persona que té el poder en una interacció és la que emet menys paraules. Això es pot veure en determinades ocasions en què la persona subordinada sovint ocupa molt més espai per intentar convèncer o per justificar-se davant de la persona de més autoritat, com per exemple en el cas d'un fill que vol demanar al seu pare que el deixi tornar tard a casa el divendres per la nit, o una treballadora que vol demanar un augment de sou o un dia de festa al seu cap.

Pel que fa a la dimensió temàtica, com ja hem dit, el parell adjacent que defineix l'obertura de la relació de servei ja porta implícit el caràcter asimètric de la interacció, en tant que posa de manifest que són els servidors els que tenen l'autoritat de definir en quin moment s'inicia la interacció. També són els mateixos servidors els que determinen l'inici i el final de les diferents fases que configuren la interacció i els que dirigeixen amb mà ferma el desenvolupament de l'assessorament. Als usuaris tan sols els queda assumir el paper que els servidors els marquen en funció de cada fase respectiva. I també hem vist com, en cas que els usuaris vulguin atorgar-se un rol que els servidors consideren que no és el que els pertoca, són ràpidament desautoritzats i obligats a retornar al lloc que els servidors consideren que els correspon.

Un altre element a destacar en tractar de la dimensió temàtica és el paper que els canvis de registre tenen per definir els diferents àmbits de referència, i per tant, la correcta adequació dels participants al que és esperat en aquests àmbits comunicatius. Aquesta capacitat de canvi de registre, aquesta adequació al marc comunicatiu respectiu, esdevé un important element de control temàtic de la interacció. Així, són també els servidors els que mostren una major versatilitat i una major riquesa de registres en aquest aspecte. És a dir, s'observa un major control del lèxic especialitzat per part dels servidors, que posa de manifest el seu control del coneixement expert en relació amb els usuaris, però també, i aquest és un elemental cabdal, una major capacitat de transició, segons les necessitats comunicatives de cada moment entre un lèxic més especialitzat, propi dels professionals, i un lèxic més profà, més planer, més proper als usuaris.

Aquest ús selectiu d'un lèxic més o menys formal esdevé un inestimable recurs per marcar distàncies o per promoure solidaritats, és a dir, per establir els marcs interpretatius de la interacció. Aquesta capacitat de marcar distàncies o crear solidaritats arriba al màxim exponent amb la utilització per part dels servidors de diferents registres com a recurs per controlar el desenvolupament de la interacció. Així, els canvis entre un registre institucional —que permet marcar clarament l'autoritat i l'existència de

normes— a un registre professional —molt més neutre usat per informar—, o a un registre més còmplice —en què es gestionen les solidaritats—, esdevenen un element central de l'exercici de l'autoritat dels servidors al llarg de la interacció. De fet, és aquesta capacitat de canvi de registre, aquest requadrament de la interacció, un dels elements centrals que conformen la major autoritat dels servidors. Per la seva banda, davant d'aquesta riquesa interpretativa, els usuaris presenten una actuació més monocroma, una capacitat de canvi molt menor, que reforça la seva situació baixa en la interacció.

Si tenim en compte la dimensió enunciativa, observem com la capacitat de fluctuació dels servidors entre les diferents dimensions enunciatives (apel·lativa, elocutiva i delocutiva) posa de manifest el caràcter polifònic de la seva intervenció. Així, la utilització de diverses veus els permet implicar-se directament en el que es diu o per contra prendre's una certa distància protectora, implicar directament els usuaris o suavitzar el seu paper directiu... és a dir, igual que en el cas dels canvis de registre, aquesta capacitat polifònica dota els servidors de més recursos de control del desenvolupament de la interacció. En canvi, pel que fa als usuaris, s'observa una menor capacitat de fluctuació entre les diferents modalitats, la qual cosa accentua el seu paper reactiu, d'adequació al seu rol de demandant d'informació, i reforça la seva posició baixa.

Pel que fa a l'organització del discurs, veiem com l'opció per una seqüència explicativa de caràcter dialogal posa de manifest la situació alta dels servidors —en tant que són ells els que dominen el coneixement expert— i la posició baixa dels usuaris —que no disposen d'una determinada informació i que reconeixen l'autoritat dels servidors com a les persones capaces de resoldre els seus dubtes o les seves demandes. El caràcter netament didacticoexplicatiu del discurs dels servidors —amb la seva proliferació d'estratègies discursives encaminades a aconseguir una plena comprensió per part dels usuaris— reforça el caràcter asimètric de la relació establerta entre les dues parts implicades en la interacció. Tanmateix, la voluntat dels servidors d'assegurar que els usuaris compreguin clarament les seves



explicacions —més evident en uns casos que no pas en uns altres— posa de manifest que en el marc de la interacció no tan sols hi tenen lloc les estratègies de control i de gestió de l'autoritat sinó que també hi ha lloc per a la solidaritat, tot i les dificultats d'alineament de perspectives que genera la mateixa atribució de rols pròpia de la relació de servei<sup>4</sup>. L'ús sistemàtic de determinades estratègies discursives com ara les preguntes confirmatòries i les assercions reformuladores, la utilització de recursos no verbals com ara el subratllat de documents, el fet de donar més informació del que és estrictament necessari... evidencien una clara voluntat de posar-se en el lloc de l'altre.

I per últim, si tenim en compte els aspectes de gestió d'imatge de les dues parts interactuants, observem com les estratègies emprades pels servidors estan condicionades per la seva situació alta. Així, les estratègies orientades vers la imatge negativa dels usuaris minimitzen les agressions a la imatge d'aquests usuaris que el caràcter directiu de la intervenció dels servidors hagués pogut provocar, i al mateix temps, les estratègies de cortesia orientades vers la pròpia imatge reparen les agressions que l'exercici d'aquesta autoritat podrien suposar per a la imatge dels mateixos servidors. A més, també cal tenir en compte la presència d'estratègies orientades a la imatge positiva dels usuaris (tot i que de manera desigual) que contraresten una possible visió autoritària dels servidors vinculada a la seva situació alta. De la seva banda, l'actuació dels usuaris evidencia el reconeixement de l'autoritat dels servidors, ja que les estratègies de cortesia adreçades a la imatge negativa dels servidors reparen les agressions que les possibles interpel·lacions o demandes d'aclariment que els usuaris adrecen als servidors puguin ocasionar, al mateix temps que les adreçades a la imatge positiva dels servidors reforcen l'autoritat d'aquests servidors. Amb una presència absolutament minoritària, les estratègies dels usuaris adreçades a

---

<sup>4</sup> Per a Joseph, en determinades situacions, com ara les que posen davant per davant una persona que ha de fer una queixa o denunciar un fet determinat i la persona encarregada de registrar-la, la incapacitat d'alineament és un aspecte més crucial que la mateixa asimetria dels seus protagonistes: "*después de todo, podría decirse que su impotencia es compartida y que tienen las mismas dificultades para ponerse en el lugar del otro y para realizar el trabajo de figuración*". (1998a:106)

la seva pròpia imatge estan vinculades amb la seva voluntat de reforçar el seu paper cooperatiu en el marc de la interacció.

Tanmateix, tot i que els aspectes desenvolupats fins ara defineixen a grans trets el paper de les dues parts al llarg de les interaccions analitzades, durant l'anàlisi del comportament comunicatiu dels diferents assessoraments que configuren aquest estudi hem pogut observar que, pel que fa als servidors, s'evidencien algunes diferències vinculades al gènere pel que fa al seu comportament discursiu.

Sense pretendre fer cap tipus d'extrapolació d'aquest comportament diferenciat més enllà del marc determinat per la mostra analitzada, a continuació presentem algunes de les dades de l'anàlisi de l'actuació dels servidors que posen de manifest aquest diferent comportament en funció del gènere.

## Diferències discursives dels servidors vinculades al gènere

	♀	♂
<b>dimensió interlocutiva</b>	no s'observen diferències significatives pel que fa als aspectes interlocutius, tret d'un major capital verbal pel que fa a les servidores	
	lleugera major presència de validacions de recepció i preguntes	lleugera major presència d'asserccions i respostes
<b>dimensió temàtica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• + temps als usuaris per exposar la seva demanda</li> <li>• + recursos interactius per mantenir el canal obert i animar els usuaris en la seva exposició de la demanda</li> <li>• + preguntes en la fase diagnòstica</li> <li>• + interès per fer-se comprendre en la fase contractual</li> <li>• + informació de la sol·licitada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• - temps als usuaris per exposar de la demanda</li> <li>• - interès en els aspectes interactius</li> <li>• - preguntes i més precipitació en el diagnòstic</li> <li>• - recursos explicatius en la fase contractual</li> <li>• informació estrictament vinculada a la demanda</li> </ul>
<b>dimensió enunciativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• + fluctuació entre modalitats enunciatives i caràcter més polifònic</li> <li>• + estratègies de cortesia per minimitzar agressions a la imatge de l'usuari (FTA) i per mostrar + proximitat i interès (FFA)</li> <li>• + voluntat d'apoderament dels usuaris</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• - fluctuació entre modalitats, amb més presència de la delocutiva</li> <li>• - presència d'estratègies de cortesia adreçades a l'usuari</li> <li>• + distància amb els usuaris i menys marge de decisió</li> </ul>

Així, si bé en els aspectes més vinculats a la dinàmica conversacional no s'observen diferències significatives, més enllà d'algunes diferències en la preeminència de determinats rols comunicatius, és en els aspectes més centrats en la relació social, més vinculats als aspectes interaccionals on es posa de manifest una actuació diferenciada en funció del gènere.

En aquest sentit, les servidores posen de manifest una major voluntat de posar-se en el lloc de l'altre, que s'inicia amb una major capacitat per escoltar de manera activa les demandes dels usuaris i un major interès en clarificar aquestes demandes —aspectes que explicarien la major presència de preguntes i de recursos discursius adreçats a animar a l'usuari a seguir amb la seva explicació. Tanmateix, aquesta major empatia amb l'usuari es manifesta de manera més clara en la seva voluntat d'aconseguir una plena comprensió de la seva explicació, emprant tots els recursos disponibles per aconseguir-ho i fins i tot anant més enllà de la informació inicialment demanada. Però també es manifesta en la seva major capacitat discursiva per generar complicitats amb l'usuari, per incloure'l però també mantenir-lo en el seu lloc, amb un to professional o, quan és el cas, amb l'exercici la seva autoritat. En definitiva, se'ns presenta un estil més cooperatiu, amb més capacitat de posar-se en el lloc de l'altre, però a l'hora professional, i que no dubta en exercir l'autoritat quan és necessari, això sí, amb guants de seda.

Per la seva banda, el discurs masculí es caracteritza per un estil més dominador, en què les estratègies adreçades a posar de manifest la posició de preeminència del servidor en la interacció hi tenen un pes important, en detriment dels aspectes interaccionals de relació amb l'usuari. Així, els aspectes institucionals primer, i professionals en segon lloc, marquen una actuació que té en l'oblit dels aspectes interaccionals el seu punt feble. Com deixa molt clar en Hussein:

(e.73)

*“...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 el germà | hi ha gent que arriba i vol una assessoria pa tota la família <2> i entra i surt sense comprendre res | no?”.*

(fragment de l’entrevista del Hussein)

Davant de les paraules del Hussein, les declaracions de l’Esther ens permeten posar de manifest aquestes diferències discursives vinculades al gènere:

(e.74)

*“...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)

Tanmateix, voldríem deixar clar que tant en el cas de les servidores com en el cas dels servidors hi ha una voluntat clara de resoldre de manera adequada les demandes dels usuaris i que en tots dos casos hi són presents els aspectes vinculats a la relació social amb els usuaris. En tot cas, estaríem parlant d’una diferència en els recursos discursius emprats i en la manera de portar-ho a terme. Aquesta voluntat de garantir una adequada

resolució de les demandes dels usuaris, que podríem considerar que és l'element definitori de la tasca que desenvolupen els servidors del CITE, no sempre és la característica més habitual pel que fa a les relacions de servei que impliquen persones estrangeres. A tall d'exemple, les paraules de Codó (2003), parlant dels aspectes socials de la relació que s'estableix entre els funcionaris de l'Oficina d'Estrangeria de Barcelona i les persones estrangeres que s'hi adrecen per realitzar algun tràmit administratiu, ens permeten posar de manifest aquesta diferència de tracte:

*“The interactional space created is not harmonious, and social contact tends to be reduced to a minimum. On the one hand, bureaucrats make an effort to enact all encounters as “first-time exchanges”. They refuse to establish ties of any kind with their interlocutors. On the other hand, during non-verbal episodes, such as when waiting for the computer to show the status of applications, social alignment is not maintained. Through the careful management of bodily posture and gaze, bureaucrats indicate to their interlocutors that they wish to keep the channel of communication closed.”*  
(2003: 330)

## **1.2 L'anàlisi del marc extrasituacional: els bastidors de l'actuació**

Com hem dit, les interaccions analitzades es troben incloses en un marc extrasituacional marcat per la pertinença del CITE a una organització sindical, CCOO de Catalunya, amb els seus propis interessos i prioritats, però també per l'existència d'un conjunt de normatives legals i de procediments administratius que defineixen el marc legal d'estrangeria de l'Estat espanyol. Aquest marc, de fet, és el que dóna sentit a la feina dels servidors i a la mateixa existència del CITE. D'altra banda, tampoc no hem d'oblidar els efectes que les polítiques d'estrangeria, i en especial la manera com aquestes polítiques s'expressen en el discurs polític i en els mitjans de

comunicació, tenen sobre la configuració de les identitats dels servidors i dels usuaris en el marc de l'assessorament.

Si tenim en compte les opinions expressades pels servidors en les entrevistes realitzades, com hem pogut veure en l'apartat 2.1.1 de la segona part d'aquest treball, podem establir les següents tipologies, en funció de la seva vinculació amb l'organització i els efectes que aquesta vinculació té en el desenvolupament de la seva feina com a servidors:

<b>Servidor</b>	<b>Model d'atenció</b>	<b>Efectes en la interacció</b>	<b>Sindicalització</b>	<b>Opinió sobre l'organització</b>
<b>Ismail</b>	centrat en l'usuari	baix control del servidor amb + protagonisme de l'usuari	alta	+ crític
<b>Esther Samar</b>	aplicar criteris però amb flexibilitat	+ control però amb espai per a l'usuari	baixa	crític
<b>Hussein</b>	centrat en l'organització i les normatives	control estricte del servidor sense espai per a l'usuari	molt alta	- crític

Així, se'ns configuren tres models diferents d'atenció que, com hem vist en l'anàlisi de la dinàmica conversacional, tenen el seu reflex en el desenvolupament dels assessoraments i que estan directament vinculats amb la dimensió de gènere. A més, també estan relacionats amb un major o menor compliment de les directrius emanades de l'organització, és a dir,

amb un posicionament més o menys crític amb aquestes directrius, com posen de manifest les declaracions dels mateixos servidors<sup>5</sup>.

La importància del marc sindical es posa de manifest en diferents moments al llarg dels assessoraments, però especialment en la manera com la informació sobre el caràcter sindical de l'organització de la qual depèn el CITE apareix en determinats assessoraments. Com hem vist a l'apartat 2.1.2 de la part I del treball, tots quatre servidors coincideixen en el caràcter sindical de la seva feina, especialment en el cas del servidors homes. Tot i això, cal esmentar que les servidores ho veuen com un element més de la seva tasca quotidiana.

Així veiem com el discurs sindical del Hussein és més elaborat i ocupa força espai en la interacció, com ja hem vist en parlar de la fase "proselitista" i com podem veure exemplificat a continuació:

(a.312)

(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**

---

<sup>5</sup> Recordem a tall d'exemple les declaracions de l'Esther: "...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 tampoco::c no sé | tampoco 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)



**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: 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: yo::-

(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 hay 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)

En canvi, en el cas de l'Ismail, aquesta importància dels aspectes sindicals és molt menor i està molt mediatitzada per la mateixa intervenció de l'investigador, que és qui, en explicar a l'usuari els motius de l'enregistrament de la interacció, indirectament informa l'usuari de la vinculació sindical de l'oficina d'assessorament.

(a.313)

(257) U: [ASSENYALANT LA GRAVADORA] por qué graban XX?

(258) I: **estamos haciendo::\_|| en el sindicato un trabajo para mejorar la atención\**

(259) S: {[PARLANT PER TELEFON] seguro que encontrará un una gestoría\}

(260) U: ah vale\

(261) S: { [PARLANT PER TELEFON] lo que vas a hacer lo XXX que van a hacer::: si es esa empresa puede contratar a otra persona:::\_| tantas personas van a trabajar::\_| todo eso\}

(262) I: entonces a ver cuando haya un problema de comunicación\_| ya ha pasado no/| y estamos haciendo como un trabajo::: en distintos sitios\| y a partir de aquí podremos como-

(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)

De fet, la intervenció de l'Ismail es redueix a donar el full d'afiliació, a informar sobre les quotes a pagar i sobre la manera com afiliar-se, sense entrar en aspectes ideològics sobre la conveniència de fer-ho.

(a.314)

(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\**

(297) U: {(?) entiendo\}

(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\**

(313) U: la mínima\

(314) S: **eh/| que son tres e::: tres con veinticinco\**

(315) U: tres con veinticinco\

(316) S: sí\| e:::\_

(317) U: ==bueno hasta que no::: hasta que no quede legal digamos que no tenga los papeles en regla e:::-

(318) S: ==sí::: **puede hacerla en el momento que usted tenga cuenta bancaria-**

(319) U: ==sí la tengo la tengo-

- (320) S: **=y ya está con el pasaporte\**
- (321) U: ah bueno\
- (322) S: **no se exige tener un permiso de residencia =y de trabajo\=**
- (323) U: =bueno pues= y esto qué? | se lo traigo a usted/
- (324) S: **sí sí-**
- (325) U: ==cuando traiga lo otro\

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

Per contra, en el cas de les dues servidores, l'Esther no fa cap referència explícita al caràcter sindical de l'oficina ni informa sobre el paper del sindicat ni les possibilitats d'afiliar-s'hi. Només en el cas de la Samar, s'esmenta a CCOO de manera indirecta, sense fer una vinculació explícita de l'oficina amb el sindicat, tot i que es pot inferir a partir de l'ús d'un *nosaltres* corporatiu. Tanmateix, això no vol dir que aquesta informació no s'hagi pogut donar en una sessió d'assessorament anterior<sup>6</sup>.

(a.315)

(110) S: no:: o haya una regularización\| eso es lo que esperemos\_| 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\|****

(134) S: tienen que comer pero:::\_|| con la mala suerte que:: que el gobierno es:::\_|| que la ley de extranjería esta bastante

<sup>6</sup> Com hem vist en el cas de la Samar, en què l'entrevista a l'usuari ha posat de manifest que sí que s'havia donat aquesta informació sindical:

(54) U: sí =eso me::: dijo= la eso me dijo la abogada sí que que:: que:: ese pueblo de aquí o todos están con comisiones obreras ¿no?

(55) I: sí

(56) U: y que eran los que estaban presionando pues de alguna manera para que || el gobierno arreglara algo | pues || a las personas que || pasan un proyecto no....

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\|**

(fragments de l'assessorament de la Samar)

Com podem veure, en els tres casos l'orientació sindical està marcada per l'aparició d'un *nosaltres* corporatiu, tot i que en el segon cas, és el mateix investigador qui l'empra. Aquesta orientació també s'evidencia en l'exposició dels objectius del sindicat com una organització que lluita per millorar la situació de les persones estrangeres i que pressiona el govern, clarament en cas del Hussein, o més veladament en el cas de la Samar. Però també, amb la invitació adreçada a l'usuari a incorporar-se com a afiliat a l'organització, com queda clarament palesat en el cas de l'Ismail, però també en el cas del Hussein.

Aquest caràcter reivindicatiu del sindicat és utilitzat pels servidors com un element de reforçament del seu rol com a mediadors entre els usuaris i l'administració, i per tant és un element a tenir en compte en la construcció de les identitats dels servidors com algú que pot resoldre els problemes dels usuaris, no tan sols pels seus coneixements tècnics sinó també pel suport institucional que els dona la seva pertinença a l'organització sindical.

(a.316)

(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/
- (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\
- (23) S: es el ayuntamiento de tordera que que dice que no\
- (24) U: el del ambulatorio me dijeron que no\| me dijeron que no\
- (25) S: **eso hay que tomar nota/| porque::\_ <2> todo a todo el mundo se le está dando la-**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

En aquest fragment, la demanda de l'usuari sobre les dificultats per aconseguir la targeta sanitària genera una fase diagnòstica per part del servidor per assegurar-se que l'usuari ha seguit els passos administratius necessaris per tramitar-la. La sospita que es pot tractar d'un cas de mala prestació d'un servei per part del funcionari activa en el servidor el caràcter *sindical* de la seva tasca, com es posa de manifest en el torn (25) [*eso hay que tomar nota*] és a dir, la seva pertinença a una organització amb capacitat reivindicativa davant de les administracions atesa la seva representativitat com a organització sindical majoritària a Catalunya i a l'Estat espanyol.

D'altra banda, com hem vist a l'apartat 2.1.1 d'aquesta segona part del treball en analitzar les entrevistes dels servidors i com queda recollit a la

taula que hem presentat en iniciar aquest apartat, observem com els servidors s'impliquen de manera diferent pel que fa als plantejaments de l'organització, implicació que explicaria, o si més no estaria vinculada amb, el major o menor nivell de sindicalització dels servidors. Un element que posaria de manifest aquesta major o menor implicació seria la manera com és tractada la fase estadística per part dels servidors, que com hem vist està relacionada amb la capacitat de l'organització de justificar la seva feina davant de les administracions que li donen suport i davant del mateix sindicat. Un exemple d'aquesta "desafecció" d'alguns servidors amb la fase estadística la tenim en el següent fragment de l'assessorament de l'Ismail<sup>7</sup>:

(a.317)

(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?**

---

<sup>7</sup> Recordem aquí les declaracions de l'Ismail sobre la fitxa que s'ha d'emplenar: "...*imagina la persona que llega y va haciendo todas las preguntas esas || e::: al final pues se siente 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 XX | 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 mí::: | para poder contabilizar al final del año hacer una memoria y saber 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)

- (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\  
(215) S: **[SEGUEIX MIRANT LA FITXA] <12> pues ya está\|****

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

Com podem veure, les dades que recull l'Ismail són molt escasses en relació amb tots els ítems previstos en la fitxa estadística. A més, podem observar com en els torns (199), (201), (205), (207) i (215), les preguntes dels servidor estan precedides per uns silencis més o menys llargs que posen de manifest el procés de selecció de les preguntes que considera adequades adreçar del total de preguntes previstes. A més en els torns (199), (201), (205), les preguntes també estan precedides d'uns minimitzadors [*bueno*], que evidencia la prevenció del servidor davant del que considera una agressió a la imatge de l'usuari. Aquesta prevenció té el seu màxim exponent en el torn (205), on també apareix un *nosaltres* inclusiu, que incorpora l'usuari i redueix així l'agressió, al mateix temps que l'enunciat del servidor [*bueno\| vamos a poner y entendido\|*] intenta treure importància al fet d'emplenar la fitxa i ho presenta com un tràmit sense importància. D'altra banda, en el torn 215, després d'un llarg silenci de 12 segons, que posa de manifest el procés de selecció de les preguntes que el servidor considera adequades adreçar a l'usuari, apareix un alliberador [*pues ya está*] que dona per acabada la fase estadística i que reforça encara més la incomoditat del servidor davant d'una tasca que veu absolutament innecessària per al desenvolupament de la seva feina i una agressió per a l'usuari.



D'altra banda, al llarg de l'anàlisi dels quatre assessoraments també hem vist com les intervencions dels servidors posen de manifest clarament la seva orientació cap el marc legal i administratiu vinculat a l'estrangeria, com es pot veure en els fragments (a.312) del Hussein i (a.315) de la Samar, que hem analitzat més amunt, amb les seves referències a processos de regularització o als mecanismes d'entrada al país. De fet, aquesta orientació institucional dels servidors és constitutiva de la mateixa tasca que desenvolupen i és una constant al llarg de tots els assessoraments analitzats.

A més, aquests fragments també ens mostren els efectes que aquest marc legal d'estrangeria té sobre els mateixos usuaris, i que comporta la interiorització de la seva condició de subjectes sense drets, que s'evidencia en la seva creença de tenir limitats el seu dret de manifestació o d'afiliació a una organització sindical. Com podem veure en el cas del Hussein:

(a.318)

(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 hay 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)

o en el de l'Ismail:

(a.319)

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

[...]

(317) U: **==bueno hasta que no:: hasta que no quede legal digamos que no tenga los papeles en regla e:::-**

(318) S: ==sí:: puede hacerla en el momento que usted tenga cuenta bancaria-

(319) U: ==sí la tengo la tengo-

(320) S: ==y ya está con el pasaporte\

(321) U: ah bueno\

(322) S: **no se exige tener un permiso de residencia =y de trabajo\=**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

Com hem vist, ambdós usuaris mostren que tenen assumida la seva inferioritat legal en relació amb els ciutadans nacionals, en concret pel que fa a la possibilitat de formar part d'una organització sindical o d'exercir els seus drets de manifestació. De fet, així està recollit en la legislació d'estrangeria vigent pel que fa a les persones estrangeres en situació irregular, aspecte que ha estat recorregut per diverses organitzacions socials davant del Tribunal Constitucional. Pel que fa a l'afiliació a organitzacions sindicals, convé recordar que CCOO, entre altres organitzacions sindicals de l'àmbit espanyol, van declarar que no complirien aquest apartat de la llei i seguirien afiliant les persones en situació irregular, com havien fet fins a la promulgació de la llei.

Com hem vist a l'apartat 2.1.3 d'aquesta segona part del treball, el Miguel, usuari de la Samar, deixava molt clara la seva percepció de subjecte sense drets [*como dice no tengo derechos absolutamente reclamar ni a decir nada:: si me coge la policía:: como digo que::: como justifico que estoy aquí*]. Tanmateix, més enllà de les seves declaracions, aquesta inferioritat legal també es pot observar en les seves intervencions en la interacció analitzada.

(a.320)

(96) U1: **sí pues::\_| e:: le han dicho que\_|| que::: {(?) no tiene derechos} ahora | que que tiene dieciséis años:: que mire a ver si::\_| m::: alguno de los padres presenta:::**

**alguna clase de documentación\| y pues toda la documentación que aquí tenemos es el pasaporte\| y el empadronamiento =XXX= [GAIREBÉ INAUDIBLE]**

(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\_**

(99) S: mm\

(100) U2: **salir y:: jugar\| =y::=**

(101) U1: **=sí pues= lo han llamado para =una liga= pero pero que no:::\_**

(102) U2: **=i no::=**

(103) S: tampoco\

(104) U1: **no han podido::: él no ha podido integrarse mejor dicho en la\_| =liga\_ =**

(105) U2: **=porque= le exigen los papeles\| en eso no:::**

(106) S: no de eso sí que he tenido casos\| es que no:::\_| no hay posibilidades\

(107) U1: sí\

(108) S: hasta que no sea el padre legal\

(fragment de l'assessorament de la Samar)

En aquest cas, la situació d'irregularitat dels usuaris impedeix que el seu fill pugui federar-se i participar en una lliga de futbol local, ja que, per fer-ho, es requereix que disposi de la documentació legal corresponent. Els mateixos usuaris expliquen, més endavant, com la situació d'irregularitat i la por a ser detinguts i deportats, condiciona els seus desplaçaments, fins i tot en el cas dels nens en les excursions escolars. És a dir, es posa en qüestió el dret a la lliure circulació en el territori nacional, en general, i el dret a l'educació dels menors.

(a.321)

(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\_| porque nosotros llegamos como turistas e::: después de los tres meses que no nos viera la policía\| porque nos::: nos deportaban\| ...**

(fragment de l'assessorament de la Samar)

El següent exemple posa de manifest la situació d'angoixa que genera aquesta situació d'irregularitat a què es veuen sotmeses milers de persones al nostre país, i que afecta, com hem vist, el dret de manifestació, un altre dret no reconegut en la legislació d'estrangeria espanyola a les persones en situació irregular.

(a.322)

(192) U: **entonces a veces un poquito de temor\| a veces yo veo las manifestaciones a veces por ejemplo esta manifestación que hay a lo último\_**

(193) S: **contra la guerra\**

(194) U: **contra la guerra\| no\| me da gusto salir\| y  
levantar mi mi banderola\| pero no puedo\**

(195) S: claro\

(196) U: **no puedo\| por qué::/**

(197) S: miedo\

(198) U: **<2> me cogen entonces me deportan\**

(199) S: claro\

(200) U: entonces:\_

(201) S: a los demás los soltarán pero a usted no =pues::=

(202) U: **=pero= a mí no me van a soltar\| entonces {(?)  
ese es el temor}\| uno con que ansia puede apoyar algo si  
no tiene ese ese documento\| no\| y hay muchas cosas  
que a veces están en mente\| de uno\| no\| y:: =XX=-**

(fragment de l'assessorament del Hussein)

Així, les dades analitzades ens mostren com els usuaris han interioritzat la seva situació com a subjectes en un permanent estat d'excepció, que han de justificar constantment la seva presència entre nosaltres, en definitiva la seva condició de *no persones*. I és evident que aquesta interiorització és el resultat de la política migratòria d'un Estat que, com diu Lucas (2000, 2002) i com hem vist a l'apartat 2.3.1 d'aquesta segona part del treball, constitueix l'immigrant com un infraciudadà a qui no li són reconeguts els mateixos drets que als ciutadans nacionals, que estableix les condicions de la seva exclusió i el configura com un menor social, com aquell que només podrà fer allò que l'Estat l'autoritzi.

## 2. Reflexions sobre l'enfocament emprat

La nostra proposta, des del marc de l'antropologia, cerca retornar el treball etnogràfic al seu paper central en l'anàlisi de les pràctiques comunicatives que tenen lloc en els diferents àmbits de la vida quotidiana, tot i que incorporant-hi, de ple dret, les categories i els recursos metodològics de

l'anàlisi del discurs i d'altres disciplines que han fet de l'ús del llenguatge el seu objecte d'estudi.

En aquest sentit, considerem que la proposta metodològica elaborada ha estat especialment adequada perquè:

- planteja un tractament global de les pràctiques comunicatives de l'organització, que incorpora tant les que tenen lloc a l'escenari, és a dir, les que impliquen els servidors i els usuaris, com les que tenen lloc als bastidors, entre els mateixos servidors o entre els servidors i els responsables de l'organització.
- proposa una descripció densa de les pràctiques comunicatives que tenen lloc en els diferents àmbits de l'organització i de les seves interrelacions.
- incorpora una anàlisi empírica detallada de les dades discursives enregistrades que permet resseguir el procés de construcció de les respectives identitats discursives dels protagonistes de les interaccions.
- estructura i interrelaciona les diferents dimensions contextuais activades en la interacció, cosa que permet un procés d'anar i venir, de les dades micro a les dades macro i viceversa.

En definitiva, la proposta presentada esdevé un instrument eficaç per posar de manifest les complexitats inherents a les pràctiques discursives que defineixen les relacions de servei que s'estableixen entre un professional especialitzat i un usuari que cerca el seu assessorament. En concret, l'enfocament emprat ens ha permès:

- posar de manifest el caràcter estructural de la interacció de servei, definida per l'existència de fases concretes, que determinen les característiques discursives dels participants. En el cas dels servidors,

aquestes fases comporten l'atribució d'unes competències específiques (tècnica, contractual i ritual) el domini de les quals repercuteix directament en la prestació d'un bon servei.

- mostrar que l'existència de preconcepcions sobre el marc conceptual de la relació de servei —que són fruit del nostre procés de socialització en el si d'un grup determinat i de la nostra experiència comunicativa anterior— condicionen el comportament dels participants en la interacció. Entre aquestes preconcepcions, hi tenen un paper important les vinculades als orígens culturals i socials dels interlocutors.

- constatar l'existència d'un model asimètric en la relació de servei analitzada que es defineix per la posició alta del servidor i la posició baixa de l'usuari. Aquesta relació asimètrica, que forma part de la imatge psicosocial que tenen els protagonistes de la relació d'assessorament, es reconfirmada o matisada discursivament al llarg de la interacció.

- revelar que el caràcter cooperatiu dels participants en la interacció no és contradictori amb la constatació que qualsevol relació de servei està definida per una dificultat intrínseca d'alineament de perspectives entre el servidor i l'usuari. Tanmateix, també ha posat de manifest que la cooperació entre els dos participants està vinculada al fet que cadascun segueixi el paper que té atribuït, ja que les sortides de guió no són ben rebudes per cap de les dues parts

- fer evident la complexitat dels processos de construcció de les identitats professionals dels servidors, en tant que comporten una capacitat d'adaptació discursiva als diferents àmbits en què es desenvolupa la seva activitat quotidiana. D'altra banda, aquesta mateixa versatilitat discursiva esdevé un dels principals recursos amb què compten els servidors a l'hora de desenvolupar la seva feina.

- palesar l'existència de diferències en la gestió discursiva de les interaccions per part dels servidors vinculades al gènere, que posen de manifest una millor capacitat social i interactiva per part de les servidoras.

D'altra banda, és evident que aquest millor coneixement de les relacions que s'estableixen entre els servidors i els usuaris ens permet l'establiment de propostes de transformació de la realitat social. Aquesta voluntat de canvi es basa en la ferma convicció que conèixer el procés de construcció de la identitat professional del servidor i de les competències vinculades al desenvolupament de la seva tasca d'assessorament ens obre la porta a l'elaboració de propostes formatives que ens permetran millorar la seva capacitat de realitzar de manera eficaç la seva activitat professional. Aquesta major eficàcia, d'altra banda, repercutirà en la millora de l'atenció que reben els usuaris, en definitiva, en un apoderament de la part més feble de la relació.

En aquest sentit, el desenvolupament de la recerca ha fet que els servidors, però també els responsables de l'organització, prenguessin consciència de la necessitat de reflexionar sobre la manera com es desenvolupava la seva tasca professional, per posar-ne de manifest els punts forts i els punts febles i obrar en conseqüència. Aquesta presa de consciència ha fet que el treball desenvolupat esdevingués, com així ho hem exposat a l'apartat 2.2.3 de la part I d'aquest treball, una *recerca acció*, en què servidors, responsables de l'organització i el mateix investigador han col·laborat cooperativament per articular un seguit de propostes de millora del treball d'assessorament a les oficines del CITE a Catalunya.

Com a prova d'això, i coincidint amb el desenvolupament del treball de camp, els dies 23 i 30 de maig del 2003 es va realitzar una sessió formativa adreçada als servidors del CITE que, sobre la base de la reflexió al voltant de les activitats quotidianes dels servidors, millorés la seva capacitat de comunicació amb els usuaris i els dotés dels instruments necessaris per gestionar millor la seva activitat professional. Això comportava també dotar-



los de recursos per superar la tensió emocional vinculada a una feina com la seva. Convé destacar que tot i que aquesta activitat formativa es va organitzar a proposta de l'investigador, van ser els mateixos servidors qui en les seves converses formals i informals amb l'investigador li van comunicar el seu interès en millorar la seva capacitat professional, especialment pel que feia als aspectes de la seva activitat cara al públic.

El curs es va desenvolupar en dues sessions, dos divendres, ja que aquests és el dia de la setmana que no hi ha assessories i es dedica a la formació i a les reunions de coordinació. Es van plantejar diferents dinàmiques, que s'intercalaven amb informacions més teòriques i debats de grup. Finalment, diversos servidors van realitzar una simulació d'un assessorament, que va ser enregistrat. Un cop enregistrats tots, es van visionar i van ser analitzats entre tots els participants. Pel que fa a la recerca, l'assistència de l'investigador a les dues sessions formatives li va servir per contrastar si les dades aportades pels servidors implicats en el seu treball de camp coincidien amb els plantejaments del conjunt dels servidors. Però també li va permetre copsar quines eren les preocupacions i els plantejaments dels servidors del CITE sobre la seva pròpia activitat professional, sobre la seva relació amb els usuaris o sobre la mateixa organització.

L'èxit de l'activitat formativa va fer que el CITE adoptés de manera regular la realització d'actuacions formatives per al seu personal encaminades a millorar les seves aptituds comunicatives amb les persones usuàries del servei. Aquestes activitats formatives s'han anat realitzant de manera continuada en els anys posteriors al període de realització del treball de camp i fins i tot s'han ampliat amb propostes de formació adreçades a les persones que atenen al públic en el si de l'organització sindical promotora del CITE. Aquestes propostes formatives, que inclouen aspectes vinculats amb la dimensió comunicativa de la diversitat sociocultural, les desigualtats i els usos lingüístics o les estratègies per millorar la comunicació interpersonal, s'han fet a proposta de la direcció del CITE, convençuts de les virtuts que una formació d'aquesta mena té en la millora de l'atenció de les persones que s'acosten al sindicat.

D'altra banda, altres conseqüències de la recerca han estat l'interès pels aspectes relacionats amb un enfocament interaccional de la comunicació, especialment en aquells temes que poden comportar desigualtats vinculades a diferències en els hàbits comunicatius dels participants en determinades interaccions. Això té una especial importància en aquelles interaccions en què es dona, d'entrada, una situació asimètrica. Aquests aspectes s'han incorporat per mitjà de ponències, tallers o grups de discussió en diferents jornades i seminaris organitzats per CCOO de Catalunya i pel CITE (Jornades sobre *Immigració i Participació: per l'accés a la plena ciutadania*, Barcelona, desembre de 2004, i *Llengua i Ciutadania: el paper de l'aprenentatge de les llengües en l'adquisició de l'autonomia personal*, Barcelona, març de 2006).

### **3. Noves línies de recerca**

Com ja hem dit reiteradament, la voluntat de realitzar una descripció densa de les pràctiques comunicatives comporta tenir en compte una gran quantitat d'àmbits d'anàlisi potencials. Per això, tancar la recerca que hem dut a terme durant aquests darrers anys representa deixar un gran nombre d'aspectes que només s'han envestit o que ni tan sols s'han afrontat al llarg del desenvolupament d'aquest treball. D'altra banda, és clar que el mateix procés de recerca més que no pas donar respostes a determinades preguntes o hipòtesis inicials el que fa és obrir nous camins i plantejar noves preguntes. Però evidentment, totes les recerques han de tenir un final i un cop arribats a aquest moment no voldríem acabar sense plantejar aquells nous reptes, aquelles noves preguntes o aquelles noves qüestions que el treball d'investigació desenvolupat fins aquí ens han suggerit.

a) Aspectes vinculats a l'escenari i a la posada en pràctica del saber professional

Com hem vist, l'escenari ha estat l'àmbit central d'anàlisi de la recerca, en tant que és aquí on tenen lloc les activitats d'assessorament que justifiquen l'existència de l'organització analitzada. Tanmateix, tot i aquest anàlisi que hem volgut exhaustiu, la recerca ha posat de manifest diverses noves línies per completar o per ampliar el treball realitzat. Entre d'altres, podem esmentar de manera sintètica les següents:

- Ampliar l'anàlisi de la incidència de l'ús de l'espai i els aspectes paraverbals i no verbals en les actuacions dels servidors i esbrinar els seus efectes en el desenvolupament de l'assessorament.
- Incrementar el nombre d'assessoraments analitzats:
  - amb persones (tant pel que fa als servidors com als usuaris) de procedències i llengües diferents i analitzar els efectes que aquestes diferències tenen en el desenvolupament dels assessoraments (divergències culturals, dificultats de comunicació per manca o ús deficient de llengua comuna, treball amb traductors....)
  - amb noves oficines analitzades (ubicades en locals sindicals, d'àmbits rurals...)
- Sistematitzar l'anàlisi dels aspectes vinculats al gènere, incrementant el nombre d'assessoraments analitzats i la presència d'homes i dones, tant pel que fa als servidors com als usuaris, i incorporant-hi l'origen cultural com a nova variable.
- Analitzar de manera específica el paper dels usuaris en la coproducció del servei.
- Aplicar l'enfocament teòric i metodològic elaborat a altres àmbits en que es donen relacions d'assessorament (de diferents àmbits d'interès, de diferents territoris...)

## b) Aspectes vinculats als bastidors i a la construcció del saber professional

Com ja hem dit, els bastidors de les organitzacions acostumen a quedar fora de molts dels estudis de parla a la feina, cosa que té efectes importants en els resultats d'aquestes recerques. La nostra proposta analítica ha intentat incorporar aquests bastidors com un àmbit de primer ordre en l'anàlisi de les pràctiques comunicatives que tenen lloc en el si del CITE. Tot i això, és evident que han quedat molts aspectes fora que noves recerques haurien de completar. Entre aquests, en volen destacar els següents:

- Ampliar els àmbits analitzats en els bastidors, amb la incorporació les feines de suport administratiu al treball dels servidors i les reunions de coordinació dels servidors amb l'assessora legal i els responsables del CITE.
- Analitzar el procés de *cosificació* dels usuaris, que fa que de persones que interaccionen amb els servidors a la regió anterior de l'organització passin a transformar-se en expedients en la regió posterior.
- Analitzar el paper dels servidors com a usuaris de l'Oficina d'Estrangeria de Barcelona en les reunions de seguiment d'expedient problemàtics.
- Fer el seguiment d'un cas concret i veure les transformacions que va patint en cada àmbit pel que passa: assessorament cara a cara, elaboració de l'expedient als bastidors de l'organització, presentació a l'Oficina d'Estrangeria...

## c) Aspectes vinculats a la millora del desenvolupament de l'activitat professional dels servidors

Com hem vist a la introducció d'aquest treball, un dels objectius de la recerca és l'establiment de mesures de transformació de la realitat social. És a dir, en iniciar la recerca ens plantejàvem que els coneixements recollits sobre la relació de servei repercutissin en la millora de les condicions en què els servidors desenvolupen la seva tasca, però molt especialment, en la millora

de l'atenció que reben els usuaris, en tant que, com hem vist, són la part més feble en la interacció. En aquest sentit, el treball desenvolupat ens hauria de permetre:

- Elaborar programes formatius i materials didàctics adreçats a les persones que tenen relació amb el públic per millorar la seva relació amb els usuaris.
- Consolidar les pràctiques formatives iniciades en el CITE com a resultat de la *recerca-acció* i promoure la constitució d'una comunitat d'aprenentatge que doni continuïtat al procés d'autoconsciència iniciat i que faci els servidors, conjuntament amb els responsables de l'organització, copartípcips del seu creixement personal i professional, tant a nivell individual com a nivell col·lectiu.

Aquestes són algunes de les qüestions que la recerca desenvolupada al llarg dels darrers anys ens ha suscitat i que esperem que posteriors treballs puguin desenvolupar per mostrar les complexitats inherents a determinats aspectes que molt sovint considerem intrascendents de la nostra vida quotidiana. Tanmateix, com hem posat de manifest amb aquest treball, són aquests elements els que evidencien el paper central de la *situació*, de la interacció entre determinats individus en un espai i temps concret, en la construcció i interpretació del nostre entorn quotidià.

Aquests aspectes, aquests petits detalls als quals no sempre donem prou importància, ens mostren, com molt bé ha sabut reflectir Goffman, que "*la naturaleza más profunda del individuo está a flor de piel: la piel de los otros*" (citada per Joseph, 1998a: 61).