

Universitat de Barcelona

Departament d'Antropologia Social 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**

Volum I

Presentada per:
Carles Bertran i Bruguera

2007

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

VOLUM I

Agraïments	xi

INTRODUCCIÓ

1. Marc de la recerca	1
2. Delimitació de l'objecte d'estudi.....	7
3. Organització del treball.....	13

PART I: EL MARC TEÒRIC I METODOLÒGIC

1. El marc teòric	23
1.1 La comunicació des d'una perspectiva antropològica	25
1.2 L'etnografia de la comunicació	28
1.3 Les dimensions del context: un enfocament interdisciplinar	36
1.4 La relació de servei com a procés cooperatiu.....	42
1.4.1 Definició i característiques	42
1.4.2 El model reparador i les competències dels servidors	47
1.4.3 La proposta analítica de Joseph.....	49

1.5 La relació de servei com a esdeveniment comunicatiu: els estudis de <i>parla a la feina</i>	53
1.6 El model d'anàlisi aplicat.....	60
1.6.1 L'anàlisi de l'escenari	63
1.6.1.1 La descripció etnogràfica	64
1.6.1.2 La dinàmica conversacional	65
1.6.1.2.1 La dimensió interlocutiva: quant i com parla cadascú	65
1.6.1.2.2 La dimensió temàtica: el desenvolupament de la interacció.....	73
1.6.1.2.3 La dimensió enunciativa: qui és qui en la interacció	74
1.6.1.2.3.1 Les marques de l'enunciació: les modalitats enunciatives i els modes d'estructuració del discurs	75
1.6.1.2.3.1.1 Modalitats enunciatives	75
1.6.1.2.3.1.2 L'organització del discurs.....	78
1.6.1.2.3.1.3 Les estratègies de cortesia	80
1.6.2 L'anàlisi dels bastidors	87
1.6.2.1 La dimensió personal	88
1.6.2.2 La dimensió institucional	88
1.6.2.3 La dimensió extrasituacional	89
1.6.3 Esquema del marc teòric i del model analític	90
2. Les dades i la metodologia.....	93
2.1 Tipus de dades	93
2.2 El tractament de les dades	101
2.2.1 Algunes consideracions sobre el paper de l'observador	105
2.2.2 L'entrevista com a construcció interaccional	111
2.2.3 La recerca com a <i>recerca-acció</i>	114
3. Glossari	117

PART 2: L'ANÀLISI DE LES PRÀCTIQUES COMUNICATIVES AL CITE

1. L'assessorament a persones estrangeres en les oficines del CITE: anàlisi de l'escenari	129
1.1. Descripció etnogràfica de l'assessorament: el model SPEAKING	129
1.1.1 Situació	129
1.1.2 Participants.....	140
1.1.3 Fins	144
1.1.4 Seqüència d'actes	145
1.1.5 Clau	156
1.1.6 Instruments	157
1.1.7 Normes.....	159
1.1.8 Gènere	162
1.2 L'anàlisi de la dinàmica conversacional	163
1.2.1 La dimensió interlocutiva: quant i com parla cadascú?	163
1.2.1.1 El capital verbal: qui parla més?	163
1.2.1.2 Els modes de presa de paraula	165
1.2.1.3 Els rols comunicatius	176
1.2.2 La dimensió temàtica: el desenvolupament de la interacció	180
1.2.2.1 La fase prèvia	181
1.2.2.2 L'obertura de l'assessorament	182
1.2.2.3 La demanda de l'usuari.....	184
1.2.2.4 La fase diagnòstica	189
1.2.2.5 La fase contractual o resolutiva	195
1.2.2.6 La fase estadística	202
1.2.2.7 La fase proselitista	208
1.2.2.8 La cloenda ritual.....	211
1.2.3 La dimensió enunciativa: qui és qui a la interacció?.....	214

1.2.3.1 Les marques de l'enunciació: les modalitats enunciatives i els modes d'estructuració del discurs.....	215
1.2.3.1.1 Modalitats enunciatives	215
1.2.3.1.1.1 El paper dels servidors: la fluctuació com a recurs	215
1.2.3.1.1.2. El paper dels usuaris: l'adequació al rol	233
1.2.3.1.2 L'organització del discurs	251
1.2.3.1.3 Les estratègies de cortesia.....	268
2. Una aproximació a la regió posterior de l'organització: l'anàlisi dels bastidors	305
2.1. Una opinió subjectiva: la veu dels protagonistes	307
2.1.1 La percepció dels mateixos servidors sobre la seva feina i l'organització.....	308
2.1.2 I els responsables del CITE, què en pensen? La visió de l'organització.....	332
2.1.3 La veu de l'immigrant: usuari però no ciutadà	345
2.2 La política d'estrangeria de CCOO de Catalunya: de l'assistència social a la sindicalització.....	359
2.2.1 Evolució de les línies d'actuació en matèria d'estrangeria de CCOO de Catalunya i l'adequació de l'estructura sindical	359
2.2.2 El Centre d'Informació de Treballadors Estrangers (CITE-CONC)	370
2.3 Les polítiques d'estrangeria i la construcció de la figura de l'immigrant extracomunitari a l'Estat espanyol	374
2.3.1 La configuració del marc legislatiu d'estrangeria a l'Estat espanyol	374
2.3.2 Els procediments d'entrada i de regularització de les persones estrangeres	391
2.3.2.1 Les vies d'accés regular a l'Estat espanyol.....	392

2.3.2.2 Tipus de permisos i els procediments de renovació	398
2.3.2.3 Valoració dels instruments legals d'entrada i de regularització	401
2.3.3 La creació de la figura de l'immigrant extracomunitari com a subjecte sota sospita	404

3. Una anàlisi completa dels aspectes discursius d'un assessorament a l'oficina del CITE a Barcelona

El cas de l'Esther	413

3.1. Descripció etnogràfica de l'assessorament	414
3.1.1 Situació	414
3.1.2 Participants.....	416
3.1.3 Fins	416
3.1.4 Seqüència d'actes	417
3.1.5 Clau	418
3.1.6 Instruments	419
3.1.7 Normes.....	419
3.1.8 Gènere	420
3.2 L'anàlisi de la dinàmica conversacional	421
3.2.1 La dimensió interlocutiva: quant i com parla cadascú? ...	421
3.2.1.1 El capital verbal: qui parla més?	421
3.2.1.2 Els modes de presa de paraula	422
3.2.1.3 Els rols comunicatius	426
3.2.2 La dimensió temàtica: el desenvolupament de la interacció.....	428
3.2.2.1 La fase prèvia	428
3.2.2.2 L'obertura de l'assessorament.....	429
3.2.2.3 La demanda de la usuària	430
3.2.2.4 La fase diagnòstica	433
3.2.2.5 La fase contractual o resolutiva	443
3.2.2.6 La cloenda ritual.....	452
3.2.3 La dimensió enunciativa: qui és qui a la interacció?.....	454

3.2.3.1 Les marques de l'enunciació: les modalitats enunciatives i els modes d'estructuració del discurs.....	454
3.2.3.1.1 Modalitats enunciatives	455
3.2.3.1.1.1 El paper de la servidora: la fluctuació com a recurs	455
3.2.3.1.1.2. El paper de la usuària: l'adequació al rol	463
3.2.3.1.2 L'organització del discurs	469
3.2.3.1.3 Les estratègies de cortesia	478

CONCLUSIONS

1. Resultats de l'anàlisi.....497

1.1 L'anàlisi de l'escenari.....	499
1.1.1 L'anàlisi del marc situacional.....	499
1.1.2 L'anàlisi de la dinàmica conversacional.....	507
1.2 L'anàlisi del marc extrasituacional: els bastidors de l'actuació....	517

2. Reflexions sobre l'enfocament emprat.....532

3. Noves línies de recerca.....537

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES 541

VOLUM II

ANNEXOS

1. Transcripcions dels assessoraments 553

Assessorament 1: Esther.....	555
Assessorament 2: Hussein	563
Assessorament 3: Ismail.....	575
Assessorament 4: Samar	591

2. Transcripcions de les entrevistes 601

1. Entrevista a l'Abu Tàrek, president del CITE	603
2. Entrevistes a la María Estela, assessora legal del CITE	617
3. Entrevista a l'Esther, servidora del CITE a Barcelona	637
4. Entrevista al Hussein, servidor del CITE a Barcelona	661
5. Entrevistes a l'Ismail, servidor del CITE a Pineda	693
6. Entrevista a la Samar, servidora del CITE a Molins de Rei	729
7. Entrevista al Miguel, usuari del CITE a Molins de Rei	745

3. Fitxa de recollida de les dades estadístiques..... 761

Agraïments

Una feina com la d'escriure una tesi sempre és la culminació d'un munt de petites decisions que al llarg de la vida hem anant prenent, moltes vegades de manera inconscient. Tanmateix, en moltes d'aquestes decisions hi han tingut un paper molt important algunes persones que ens han obert determinades portes o ens han fet adonar que determinades decisions no eren les més adequades. En aquest sentit, aquest hauria de ser un agraïment genèric a totes elles. Però també és cert que algunes d'aquestes persones hi han tingut un paper més determinant i és a aquestes a les que em voldria referir en aquest moment en què sembla necessari tancar aquesta recerca que ha ocupat de manera important els darrers anys de la meva vida.

En primer lloc, voldria fer extensiu el meu agraïment a totes les persones que configuren l'equip del CITE de CCOO de Catalunya. I molt especialment, encara que sigui amb noms ficticis, a l'Esther, la Samar, el Hussein, l'Ismail, l'Abu Tarek i la María Estela. Per la seva plena col·laboració al llarg dels anys que es va desenvolupar el treball de camp i per la seva paciència a l'hora de suportar la meva presència i les meves, molt sovint, inoportunes i indiscretes, preguntes. Però també al Pedro, la Sara, l'Hugo, el Miguel i la Grace, usuaris de les oficines del CITE, a qui mai no agrairé prou el fet que m'hagin deixat interrompre en les seves vides en moments prou difícils com els que es trobaven.

Però també al Manuel Delgado, que em va introduir en el món fascinant de l'antropologia, tot i advertint-me de les greus conseqüències personals que té qüestionar-se tot allò que considerem com a "normal". A la Luci Nussbaum, per les seves orientacions durant el desenvolupament de la recerca i pels seus comentaris i suggeriments sobre la redacció provisional d'aquesta tesi. I molt especialment a l'Amparo Tuson, pel seu suport incansable i per la

seva presència constant, per la seva erudició i pels seus *gin-tònics*, pels seus consells acadèmics i per les converses mundanes... en definitiva, per la seva amistat.

També voldria palesar el meu agraïment més sincer a la Montserrat Eek, per creure en mi més que no pas jo mateix, per ser sempre al meu costat en els moments de defallença i de desorientació, per fer-me seguir endavant. Sense ella, estic segur, res no seria com és ara i jo no hauria arribat fins a aquest punt.

I, per últim, és evident que una tasca com l'elaboració d'un tesi representa un esforç considerable que comporta una reducció important del temps que un pot dedicar a les amistats, i molt especialment a la família. En aquest sentit, voldria fer extensives les meves disculpes a tots ells i molt especialment al meu fill Romà per no retreure'm el temps que no li he pogut dedicar en alguns moments per estat capficat en la recerca que avui presentem.

Introducció

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

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

1. Marc de la recerca

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Delimitació de l'objecte d'estudi

Actualment la immigració s'ha convertit en un dels temes centrals dels debats socials i polítics a l'Estat espanyol, i especialment a Catalunya per ser una de les comunitats autònomes amb més presència de persones estrangeres. En aquests moments, la població estrangera representa quasi el 10 % de la població espanyola, percentatge que a Catalunya augmenta fins a més 13 % del total de la població⁴, i és present en tots els sectors de la producció.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Per a Verschuren (1999), el caràcter interdisciplinar formaria part indissoluble d'una perspectiva pragmàtica⁵ dels estudis del llenguatge que

⁵ Verschuren entén la pragmàtica com “una perspectiva general cognitiva, social y cultural de los fenómenos lingüísticos en relación con su uso en formas de comportamiento (donde la serie “cognitivo, social y cultural” no sugiere la separabilidad de los referentes de los términos). Así, la pregunta sobre cómo se usan los recursos del lenguaje se replantea sí misma en: ¿Cómo funciona el lenguaje en la vida de los seres humanos?” (1999: 43)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c) Pel que fa als resultats de la recerca

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

3. Organització del treball

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PART I: EL MARC TEÒRIC I METODOLÒGIC

El marc teòric

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.1 La comunicació des d'una perspectiva antropològica

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

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

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

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

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

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

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

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

Per a Duranti, però també per a Kerbrat-Orecchioni¹, les aportacions de Malinowski sobre la visió etnogràfica de la llengua anticipen moltes idees que seran la base de la pragmàtica com a estudi interdisciplinar. Però especialment, el caràcter contextual dels usos lingüístics defensat per Malinowski va establir les bases per al desenvolupament de l'antropologia lingüística, que s'inicia, en paraules de Buxó,

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

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

1.2. L'etnografia de la comunicació

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A partir dels factors constitutius de l'esdeveniment de parla proposats per Jakobson (1960), Hymes confecciona un esquema dels diferents elements que componen els esdeveniments comunicatius² i els va agrupar, com a recurs mnemotècnic, formant el terme SPEAKING, en referència a l'acrònim format per les inicials dels 8 components en anglès: *Situation, Participants, Ends, Act sequences, Key, Instrumentalities, Norms, Genre* (situació, participants, finalitats, seqüència d'actes, clau, instruments, normes i gènere).

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

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

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

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

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

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

³ En negreta a l'original

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3 Les dimensions del context: un enfocament interdisciplinar

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.4 La relació de servei com a procés cooperatiu

1.4.1 Definició i característiques

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

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

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

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

A continuació, un cop definits els papers de l'usuari i del servidor, és probable que hi hagi una obertura ritual i una fase interrogativa⁴: el servidor expressa la seva disponibilitat a prestar el servei, és la fase del "en què el puc servir?", a la qual segueix l'explicitació de la demanda per part de l'usuari. En certes ocasions la intel·ligibilitat és problemàtica: l'usuari té un problema que vol resoldre, una demanda a fer (sigui una queixa, una denúncia, un procediment administratiu, una sol·licitud d'ajut social o la reparació d'un electrodomèstic), molt sovint està nerviós o alterat; el servidor ha de registrar la demanda seguint un procediment administratiu, ha de demanar informació de l'usuari i molt sovint ho fa de manera lacònica i distant, fa preguntes a vegades allunyades del tema i que es poden considerar una intromissió en l'àmbit personal de l'usuari... Com diu Joseph,

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

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

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

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

El taulell des d'un punt de vista simbòlic atorga a tots els que estan al darrere una certa autoritat per resoldre els problemes. De fet, quan no hi ha un uniforme que identifica els papers de servidor i usuari, estar al darrere o al davant del taulell és el que defineix l'estatus. Està “al darrere⁵”, a la part reservada als servidors confereix autoritat, estableix rols, maneres de parlar, drets i deures... Al mateix temps, el taulell comporta una separació de territoris real. A la banda de dins, l'àmbit de treball està configurat per la presència dels servidors, però alhora pels instruments que aquests servidors utilitzen en les seves feines diàries: el telèfon, el fax, els ordinadors, els impresors, els calaixos, la caixa registradora, cartells informatius diversos... configuren el decorat físic en què els servidors realitzen la seva actuació quotidiana. A la banda de fora, algunes cadires o simplement una zona lliure determinen l'àrea dels usuaris. La possibilitat de trànsit d'un espai a l'altre és molt reduïda, especialment per als usuaris, que difícilment creuaran la línia que separa els dos espais.

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

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

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

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

(2000: 45)

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

d'una altra. Però també ens estranyem quan una cosa surt del que considerem que és habitual en aquell moment concret. Així, se'ns fa estrany que algú entri a una farmàcia i demani *una* pastilla pel mal de cap i no vulgui quedar-se tota la capsula⁶. O que, comportaments inadequats per a una situació determinada puguin donar lloc a malentesos: així, si aixequem massa el braç per pentinar-nos en una conferència o una taula rodona, és possible que ens donin la paraula, perquè en aquell marc aixecar el braç és un comportament pautat, compartit per tots els que hi assisteixen, per demanar la paraula.

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

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

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

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

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

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

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

1.4.2 El model reparador i les competències dels servidors

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.4.3 La proposta analítica de Joseph

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

⁸ Per a Geertz, una descripció densa està vinculada a la realització d'una bona etnografia: *“What the ethnographer is in fact faced with —except when (as, of course, he must do) he is pursuing the more automatized routines of data collection— is a multiplicity of complex conceptual structures, many of them superimposed upon or knotted into one another, which are once strange, irregular, and inexplicit, and which he must contrive somehow first to grasp and then to render. And this is true at the most down-to-earth, jungle field work levels of his activity; interviewing informants, observing rituals, eliciting kin terms, tracing property lines, taking a census of households...writing his journal. Doing ethnography is like trying to read (in the sense of “construct a reading of”) a manuscript —foreign, faded, full of ellipses, incoherent, suspicious emendations, and tendentious commentaries, but written not in conventionalized graphs of sound but in transient examples of shaped behavior”.* (1973: 10)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. La poca atenció de moltes recerques en com es construeix el coneixement professional. No s'ha d'oblidar que aquesta construcció i legitimitació es realitza per mitja de les pràctiques quotidianes, moltes de les quals tenen lloc en la zona posterior de l'organització.
2. Una visió reduccionista sobre el que es considera com a comunicació al lloc de treball. Això comporta la consolidació d'una visió que considera que el treball dels professionals en els centres de treball és només allò que fan en contacte amb el públic: parlar amb els clients, usuaris, entrevistats.... Això fa que moltes recerques no tinguin en compte el que fa el personal de suport a aquests professionals, actuació que té lloc en la regió posterior i que es determinant per a l'assoliment de les tasques dels professionals que estan en contacte amb el públic.
3. Una simplificació de las característiques del discurs en els llocs de treball. Aquest discurs no pot ser determinat només pels principis que regeixen la comunicació amb el públic. Les pràctiques a la regió

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.6 El model d'anàlisi aplicat

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

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

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

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

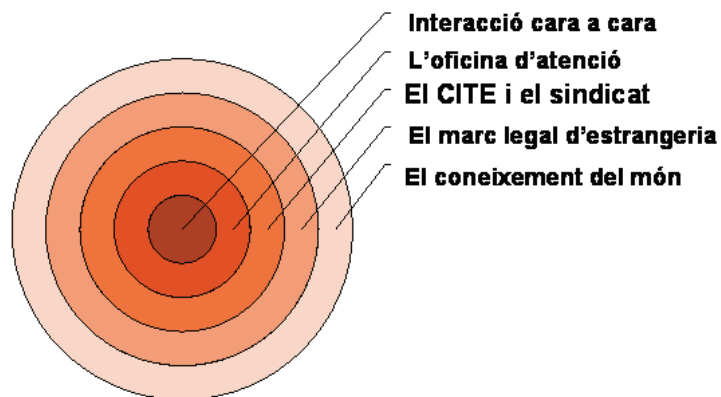
*“En realidad, **los contextos se generan**⁹ en el uso del lenguaje, y, por tanto están restringidos de distintas formas. Aunque en principio cualquier posible ingrediente de un evento comunicativo puede aparecer como elemento contextualmente relevante a tener en consideración, no todos esos ingredientes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

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

⁹ Negreta en l'original

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

Contextos significatius activats en la relació d'assessorament



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

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

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

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

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

1.6.1 L'anàlisi de l'escenari

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

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

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

1.6.1.1 La descripció etnogràfica

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

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

1.6.1.2 La dinàmica conversacional

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

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

1.6.1.2.1 La dimensió interlocutiva: quant i com parla cadascú?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(a.1)

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

(94) U: sí::\

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

(fragment de l'assessorament del Hussein)

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

(a.2)

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

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

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

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

(a.3)

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

(134) U: mm\

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

(fragment de l'assessorament del Hussein)

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

(a.4)

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

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

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

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

(fragment de l'assessorament de la Samar)

o d'una manera més o menys indirecta:

(a.5)

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

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

(89) S: mm\

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

(91) S: no\

(fragment de l'assessorament del Hussein)

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

(a.6)

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

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

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

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

(a.7)

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

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

(203) S: y entendido\

(204) U: **sí::**

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

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

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

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

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

(a.8)

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

(5) S: **sí**\

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

(7) S: **sí**\

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

(9) S: **sí**\

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

(11) S: **mm**\

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

(13) S: **mm**\

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

(15) S: **mm**\

(16) U: estamos bien/

(17) S: **mm**

(18) U: bueno\| todos tenemos nuestro trabajo::/

(19) S: **mm**

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

(fragment de l'assessorament de la Samar)

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

(a.9)

(139) U2: = le dieron la oferta de::= de trabajo\

(140) S: **==de trabajo**

(141) U2: pero::: ya muy tarde::\

(142) S: ya estaba cerrado\

(143) U1: **ya estaba cerrado**

(fragment de la interacció de la Samar)

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

(a.10)

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

(108) U: **==sí sí entiendo entiendo**

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

(110) U: país de origen\

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

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

(fragment de l'assessorament del Hussein)

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

(a.11)

(42) U: =del mes tres=\

(43) S: no/

(44) U: dos\

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

(46) U: sí\

(fragment de l'assessorament de l'Esther)

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

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

Obertura:

(a.12)

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

(6) U: **qué tal?**

(7) S: **bien-**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

Cloenda:

(a.13)

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

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

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

(fragment de l'assessorament del Hussein)

1.6.1.2.2 La dimensió temàtica: el desenvolupament de la interacció

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.6.1.2.3.1.1 Modalitats enunciatives

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

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

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

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

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

(a.14)

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

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

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

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

(a.15)

(17) S: ==sí: el justificante de solicitud de visado en el país de origen {(?) vac-}\\| [EL SERVIDOR

TUS I REBUTJA UN PAPER QUE LI DÓNA
L'USUARI] esto no lo quiero\ (**rebuig**)

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

(fragments de l'assessorament del Hussein)

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

(a.16)

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

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

(fragments de l'assessorament de l'Esther)

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

1.6.1.2.3.1.2 L'organització del discurs

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

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

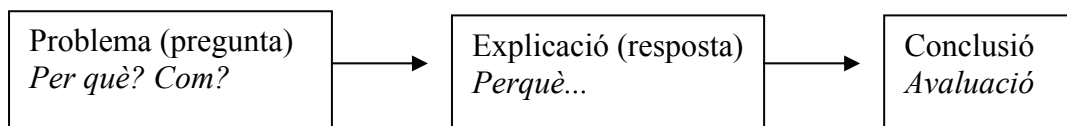
Tanmateix, cal tenir en compte que tot i aquest caràcter clarament explicatiu, en el marc de la seqüència explicativa també hi apareixen altres tipus d'organització del discurs, com ara seqüències de caràcter narratiu o argumentatiu.

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

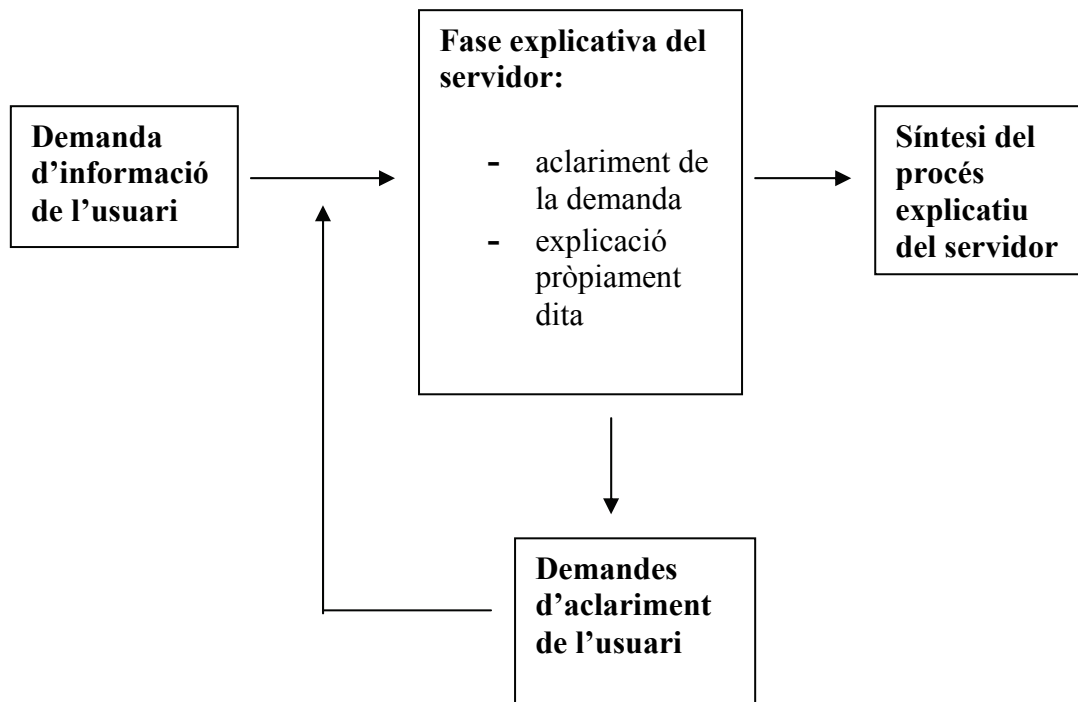
- a) Un determinat fenomen —que no es discuteix i que es dóna per cert— que té alguna dificultat en ser comprès o que es presenta de manera incompleta.
- b) Hi ha una persona —o diverses— que no entén el fenomen parcialment o totalment.

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

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



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



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

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

1.6.1.2.3.1.3 Les estratègies de cortesia

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Brown i Levinson entenen les estratègies de cortesia com els mitjans a través dels quals els interactuants eviten o reparen els riscos d'amenaça a la seva imatge i la del seu interlocutor. Tanmateix, hem recollint algunes de les crítiques que diferents autors han fet a la teoria de Brown i Levinson, especialment aquelles que posen el seu èmfasi en el caràcter excessivament agònic de les relacions socials que planteja, però també en l'establiment de la imatge del destinatari com a centre d'atenció i l'oblit de la del parlant. Això ha fet que en la nostra recerca assumim la proposta feta per Kerbrat-Orecchioni (1992. 2004), que realitza una revisió de la teoria de Brown i Levinson, i que basa les estratègies de cortesia no tan sols en l'existència d'actes amenaçadors per a la imatge o, seguint la terminologia de Brown i Levinson FTA (en anglès, *face threatening act*) sinó que introdueix l'existència del que anomena actes afalagadors de la imatge o FFA (*face flattering acts*). Així, per a aquesta autora, la cortesia consistiria en “*un conjunto de estrategias de protección y de valorización de las imágenes de los demás a fin de preservar «el orden de la interacción»*” (2004: 45), que es concretaria en l'existència de dues formes de cortesia: la *cortesía negativa*, adreçada a evitar, suavitzar o reparar un FTA, i la *cortesía positiva*, que consistiria en la realització d'un FFA.

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

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

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

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

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

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

(1) Politesse négative:

Évitez ou atténuez les menaces envers

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

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

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

(2) Politesse positive:

Produisez des anti-menaces envers:

a) la face négative de A [Leech I-b]

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

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

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

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

Arrangez-vous pour ne pas perdre trop ostensiblement

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

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

(2) Versant positif: pas de principes correspondants

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

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

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

(1) Versant négatif:

Évitez ou atténuez les anti-menaces envers

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

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

(2) Versant positif:

Produisez de menaces envers

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.6.2 L'anàlisi dels bastidors

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

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

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

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

1.6.2.1 La dimensió personal

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

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

1.6.2.2 La dimensió institucional

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

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

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

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

1.6.2.3 La dimensió extrasituacional

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

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

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

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

1.6.3 Esquema del marc teòric i del model analític

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

Premisses teòriques			
- Orientació etnogràfica - Descripció densa de les pràctiques discursives - Caràcter interdisciplinar: contextos potencialment activats - Tractament global: escenari i bastidors - Empirisme i anàlisi detallada de les dades discursives - Voluntat de canvi social: recerca-acció			
Model analític			
L'escenari			
Objecte	Dimensions	Elements	Metodologia
Descripció etnogràfica	espaciotemporal	- marc físic - participants - finalitats - estructura temàtica	observació participant
	psicosocial		
La dinàmica conversacional	interlocutiva	- capital verbal - modes de presa de paraula - rols comunicatius	anàlisi empírica de les dades discursives
	temàtica	- l'estructura de la interacció	
	enunciativa	- modalitats enunciatives - l'organització del discurs - les estratègies de cortesia	
Els bastidors			
El coneixement professional	Personal	- l'opinió dels servidors, dels responsables de l'organització i dels usuaris - el punt de vista de l'investigador	- entrevistes a servidors, responsables i usuaris - introspecció de l'investigador
	institucional	- el CITE i el sindicat CCOO de Catalunya	- entrevistes - recerca de documents
	extrasituacional	- el context legal i institucional d'estrangeria a l'Estat espanyol	- entrevistes - marc legal - recerca bibliogràfica

Les dades i la metodologia

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

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

2.1 Tipus de dades

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

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

diferents persones del CITE¹ va comportar un coneixement significatiu del funcionament de l'organització que va afavorir la delimitació dels àmbits d'anàlisi, i el que és més important, l'accés a altres àmbits o la consulta de documents que difícilment s'hauria pogut aconseguir sense aquesta vinculació personal amb l'organització.

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

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

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

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

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

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

Pineda van ser de les primeres oficines del CITE que es van constituir a Catalunya i són de les que més persones estrangeres atenen anualment².

D'altra banda, tres dels servidors escollits tenen una llarga experiència com a assessors legals del CITE³. Un altre criteri de selecció va ser el poder disposar de servidors homes i dones, cosa que ens permetria poder analitzar si es dóna un comportament discursiu diferenciat en funció del gènere. També es va tenir en compte el país de naixement dels servidors escollits per poder analitzar si aquesta dada concreta té efectes significatius sobre el desenvolupament dels assessoraments. En concret, les persones escollides han nascut al Marroc (2, home i dona), al Senegal (home) i a Espanya (dona).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tipus de dades	Informació escrita rellevant per a les interaccions analitzades	- documents sindicals en relació amb la política d'immigració - recull de premsa - documents de la Subdelegació del Govern a Barcelona i marc legal d'estrangeria - estatuts, actes, memòries i altres documents del CITE - altres fonts bibliogràfiques
	Enregistraments	- assessoraments entre servidors i usuaris - reunions de coordinació dels servidors - entrevistes amb membres de l'estructura sindical, servidors i usuaris
	Altres dades recollides en el treball de camp	- fotografies de les oficines - observacions de l'investigador - comentaris dels informants en contextos no formals - informació no verbal i paraverbal - descripcions contextos físics - altres informacions rellevants

2.2 El tractament de les dades

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

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

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

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

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

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

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

1. Les línies es numeren a l'esquerra
2. S'usen les grafies normals
3. Símbols prosòdics:
 - ? entonació interrogativa (en cas de preguntes i quan s'usen pronoms interrogatius)
 - / entonació ascendent
 - \ entonació descendent
 - entonació neutra
 - ...- tall abrupte al mig d'una paraula
 - | pausa breu
 - || pausa mitjana
 - <...> pausa llarga indicant els segons
 - subr èmfasi
 - MAJUS èmfasi més gran
 - ... allargament d'un so

4. Símbols relatius als torns de paraula
- == al principi d'un torn per indicar que no hi ha hagut pausa després del torn anterior
- =....=
- =...= encavalcament de dos torns
- Per assenyalar que B intervé aprofitant un petit silenci en la intervenció d'A:
- A- Tant de bo arribi aviat! Tinc ganes de veure-la!
- B- Ai sí!

- ## 5. Altres símbols
[]	fenòmens no lèxics, tant vocals com no vocals, p.ex.; [RIU] [SUBRATLLANT EL DOCUMENT]
{(?) text}	paraula dubtosa

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.1 Algunes consideracions sobre el paper de l'observador

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

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

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

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

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

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

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

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

(d.1)

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

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

(d.2)

“La situació d'incomoditat en un despatx de 20 m² és gran, no saps ben bé que fer per dissimular/justificar la teva presència.”

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

(d.3)

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

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

(d.4)

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

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

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

(d.5)

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

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

(d.6)

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

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

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

(d.7)

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

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

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

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

(d.8)

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.2 L'entrevista com a construcció interaccional

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

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

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

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

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

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

(e.1)

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

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

(75) S: sudamericanos

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

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

(fragment de l'entrevista de l'Ismail)

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

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

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

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

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

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

2.2.3 La recerca com a *recerca-acció*

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

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

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

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

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

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

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

Glossari

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

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

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

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

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

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

apoderament (*empowerment*): aquest concepte fa referència al procés social que pretén que els individus incrementin el control sobre les seves pròpies vides, encara que també pot estendre's a comunitats o grups socials determinats. Es tracta d'un procés multidimensional, ja que té a veure amb aspectes sociològics, psicològics, econòmics, culturals... dels individus.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

usuari: persona que usa algun servei

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 presentación 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 arrencades a 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 fotocopidora 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 fotocopidora. 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

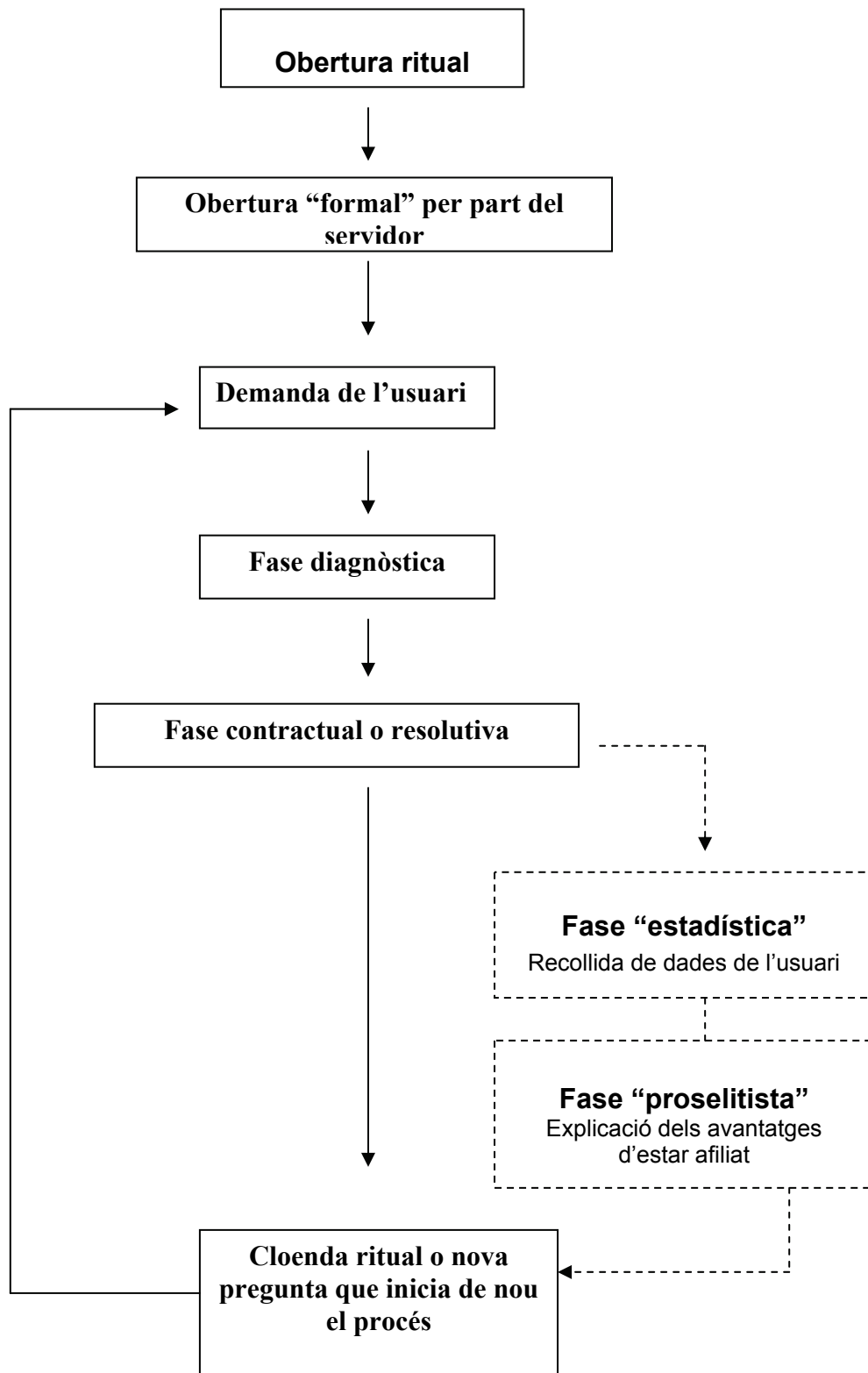
Des d'un punt de vista institucional, la finalitat dels assessoraments és informar els usuaris sobre els procediments administratius per obtenir els documents que garanteixin la seva situació regular a l'Estat espanyol i facilitar-los la tramitació d'aquests documents.

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'Ismail)

(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'Ismail)

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 dona 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\| estás 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 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.

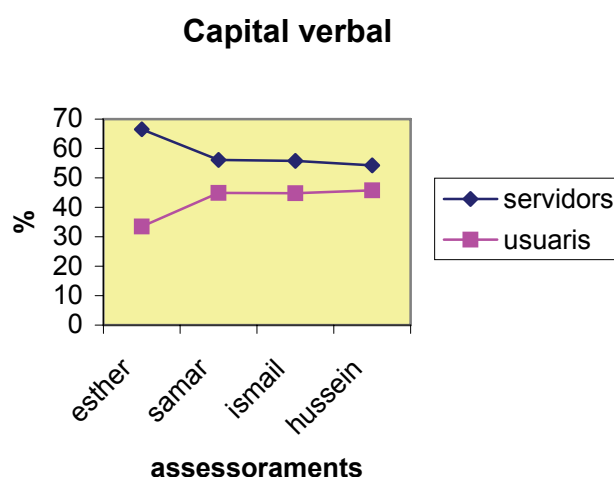
assessorament	servidor %	usuari %
Esther	66,47	33,53
Samar	56,13	44,86*
Ismail	55,71	44,79
Hussein	54,2	45,8

* 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

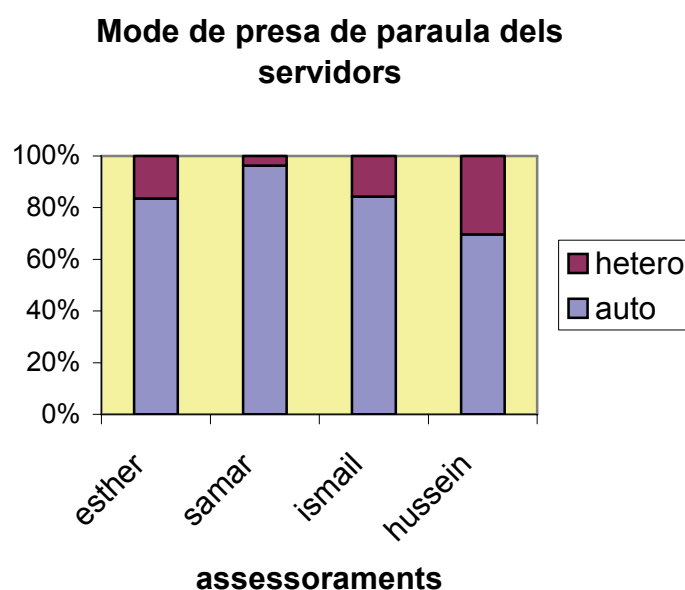
servidores qui tendeixen a “parlar més” davant d’un comportament “més discret” per part dels dos servidors.

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.

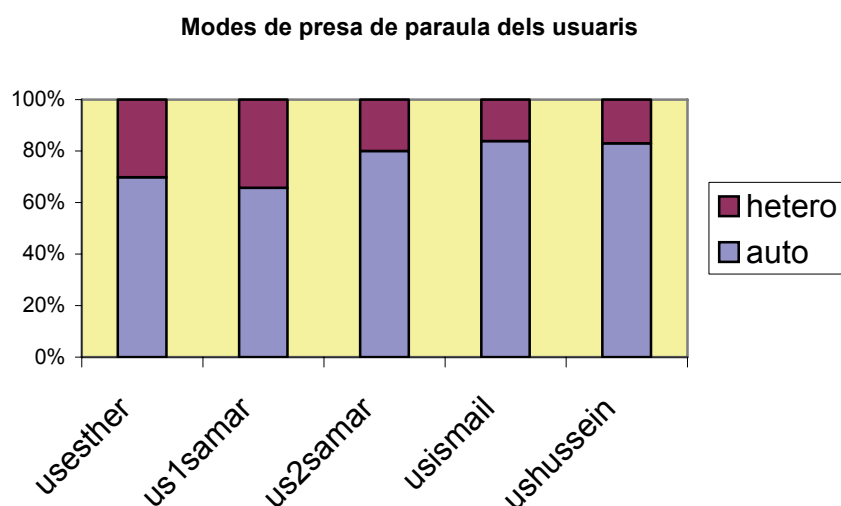
Així, en funció del mode de presa de paraula, podem afirmar que no hi ha unes diferències apreciables entre els servidors, com podem veure en el següent gràfic:



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.

	HUSSEIN				ISMAIL				SAMAR				ESTHER			
	Servidor		Usuari		Servidor		Usuari		Servidor		Usuari 1		Usuari 2		Servidor	
	%		%		%		%		%		%		%		%	
	86	74,14	102	84,44	149	83,24	142	84,02	68	78,16	64	84,21	23	65,71	57	85,07
PA																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
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
ENC	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2,3	1	1,31	0	0	1	1,49
I	5	4,31	1	0,85	6	3,35	12	7,10	3	3,45	0	0	0	0	1	1,49
Total	116		118		179		169		87		76		35		67	

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: **=XXXXXXXX=** <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 explicito / 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\

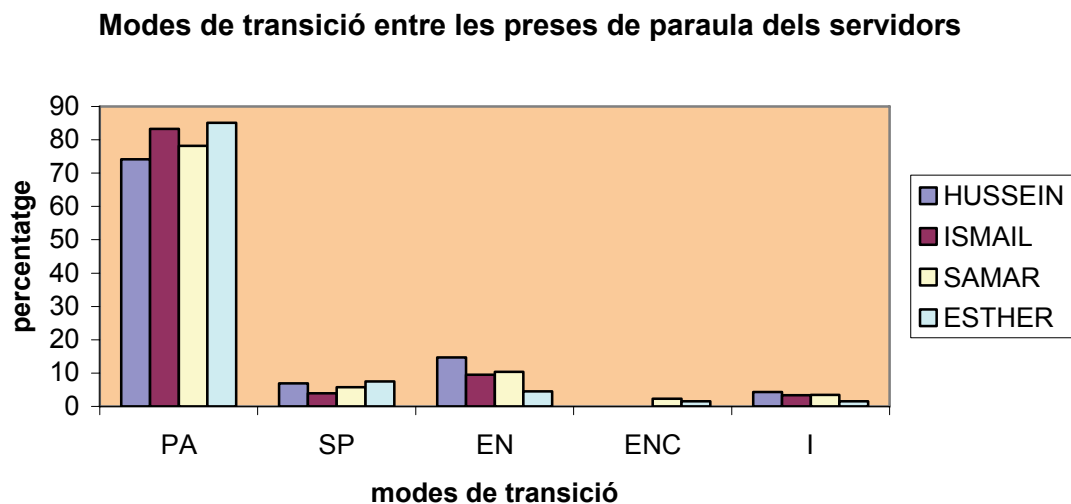
(59) S: vale pero es que-

(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.

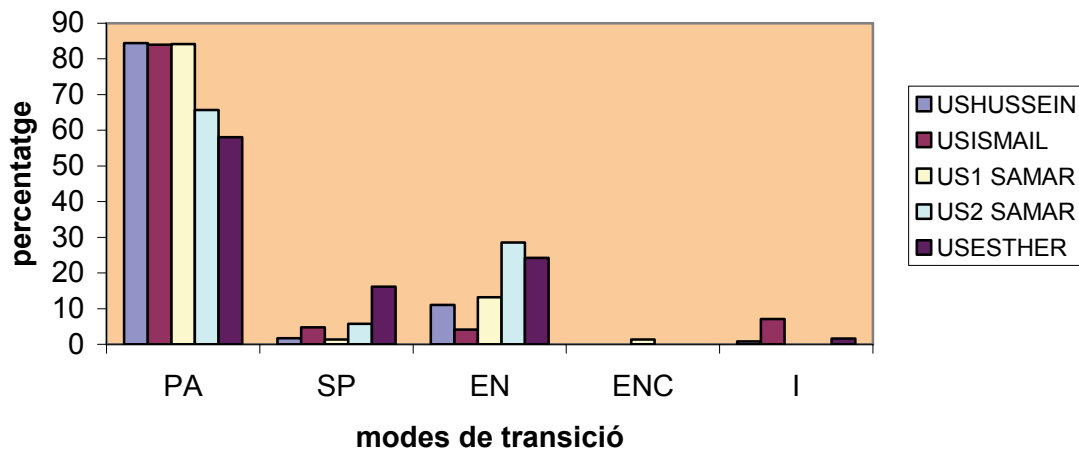
Aquestes observacions queden clarament plasmades en els següents gràfics que ens poden servir com a conclusió d'aquest apartat.



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.

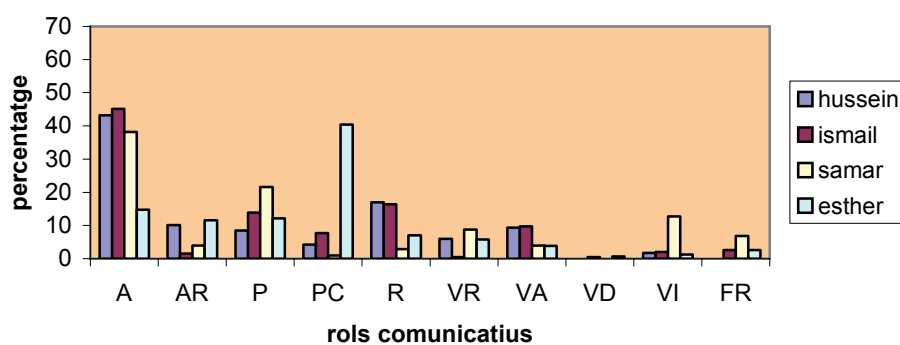
	A	AR	P	PC	R	VR	VA	VD	VI	FR
Hussein	43,22	10,17	8,47	4,25	16,95	5,93	9,32	0	1,69	0
Ismail	45,13	1,54	13,85	7,69	16,41	0,51	9,74	0,51	2,05	2,56
Samar	38,23	3,92	21,57	0,98	2,94	8,82	3,92	0	12,74	6,86
Esther	14,74	11,54	12,18	40,38	7,05	5,77	3,85	0,64	1,28	2,56

Taula 3: rols comunicatius dels servidors en %

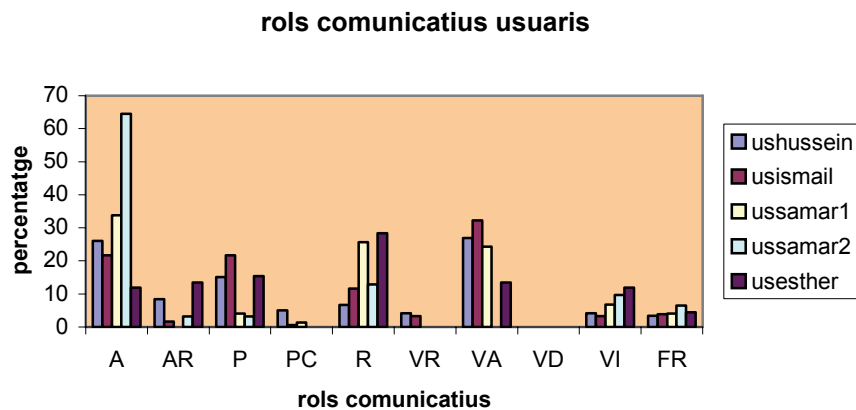
	A	AR	P	PC	R	VR	VA	VD	VI	FR
Ushussein	26,05	8,4	15,13	5,04	6,72	4,2	26,9	0	4,2	3,36
Usismail	21,66	1,67	21,66	0,55	11,66	3,33	32,2	0	3,33	3,9
Ussamar1	33,78	0	4,05	1,35	25,67	0	24,3	0	6,76	4,05
Ussamar2	64,52	3,22	3,22	0	12,9	0	0	0	9,68	6,44
Usesther	11,94	13,43	15,42	0	28,36	0	13,4	0	11,94	4,48

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 dona 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 enregistraent 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\
=XXX=

(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'assertions, quant no d'assertions 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 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::_

(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 expliciti 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 trabajadores | 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 remeten 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 condiciona:

(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)

Dimensió apel·lativa
Dimensió elocutiva
Dimensió delocutiva

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 compro- bar 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 empresa- 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 elocutiva

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\|| agilitar 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 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)

(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 =pañá **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
		inclou l'usuari	complicitat
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 definitiva 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> 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 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'Ismail)

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 presència 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 documen-
síl| o sea| que si no tiene esto/| en su defecto documento
acreditativo de_**

(fragment de l'assessorament de l'Ismail)

(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 *e//s* 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 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)

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 *e//s* 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
		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'Ismaïl, 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'Ismail)

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: =s\:=

(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'Ismail)

(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'Ismaïl)

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'Ismail:

(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'Ismail)

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'interlocutor 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 definidora 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 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 de-
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 **podríamo::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 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)

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 agraïments

Com ja hem dit, els agraïments 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)

(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	• desactualitzadors • procediments acompanyants • minimitzadors • modalitzadors	• desactualitzadors • procediments acompanyants • minimitzadors • desarmadors
	FFA	• intensificació interès • inclusió de l'altre • apoderament • agraïments	• reconeixement autoritat • validacions d'acord i d'iteració • agraïments
Principis orientats cap al locutor		• derivació de responsabilitats • discurs impersonal • ambigüitat	• 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] ayudar 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::::nsem | al desordre i a l’anarquia | no fem res pa pa pa ayudar-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 meua 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'Ismail)

(e.18)

“...els rics [argentins de] buenos aires | de buenos aires de buenos aires || ara quan tu vas a un argentí || de cinquanta 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 meua 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 teua no és aquesta que m'has dit al principi | la situación teua 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> aconseguixen 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 pakistaní 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 sobre esfuerzo || 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: “...sí 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

el || especialista o lo que sigui <2> a:: que que jo no admito
 que un immigrant que esperis quinze dies el seu torn per què?
 <1> té que esperar com tothom és e::::l que hi ha <3> i no
 podem ser pos més || paternalistes que el papa <4> i això no
 ajuda <2> si fem aquesta | pràctica paternalista no ayidem en
 res a l'immigrant <2> o a:: aquest treballador a solucionar <2>
 su vida aquí <1> hem de [TUS] ayudar 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::::nsem | al desordre i a l'anarquia | no fem res pa
 pa pa ayudar-los <2> perquè perquè:::: i:: a més a més a
 l'assessor que fa aquesta pràctica <2> no pot donar una una
 assessoria | de qualitat || 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? ||
 quan entra una persona | tregui el seu problema aquí que li
 donem una explicació || i una solució al seu problema <2> i
 que si té XXX el cite una germana | que la germana agafi una
 cita || e que vinguis <3> e que li explicarem a la germana <3>
 e que la gent agafi el seu torn e que esperis || i eixò això li
 passarà:: o:::: té que fer això amb els serveis del cite | a la

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 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 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 mí:: | 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 porque 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 parezca 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 todos 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: ques:: 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 angonya. 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 todos 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 pendants 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 immigratori.

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)

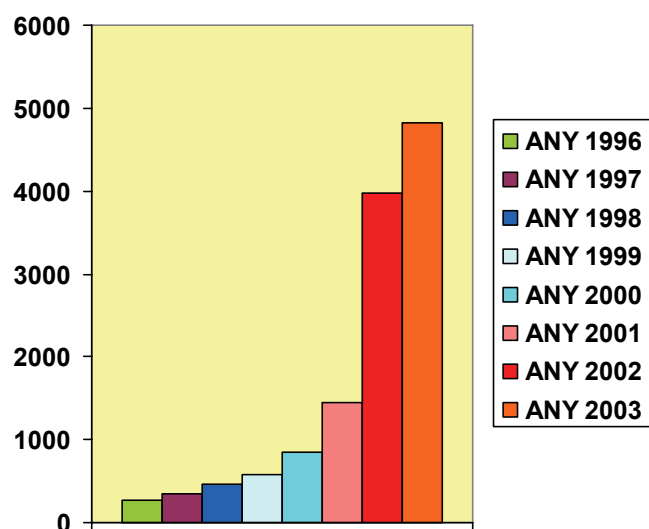
Al mateix temps, en el mateix document, i ara ja en clau interna, es posa de manifest que els esforços de l’organització per *sindicalitzar* el treball en relació amb la immigració encara no han tingut els resultats esperats, i que, de fet, aquest treball encara segueix sent vist com una responsabilitat 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 eres 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, voldríem 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 inseguretat 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

criteris 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 criteris 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 prioritzaven 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 remetraran 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
Tipus A: permís temporada. Durada màxima d'un any, prorrogable. Per a activitat de muntatge, construcció d'infraestructures i manteniment. Tipus T: permís de temporada o campanya. Limitat a una activitat i àmbit geogràfic. Durada de 9 mesos en un període de 12. Tipus B (inicial): un any de durada. Limitat a un sector o activitat i àmbit geogràfic. Tipus B (renovat): dos anys de durada. Sense límits. L'obté el titular del B inicial. Tipus C: dos anys de durada. Sense límits. L'obté el titular del B renovat. Tipus F: treballadors transfronterers. Tipus G: prestacions transnacionals de serveis. Autorització per treballar a estudiants, sol·licitants d'asil...	Tipus d inicial: té una vigència d'un any i és vàlid per a qualsevol sector productiu i un àmbit geogràfic limitat Tipus D: té una durada de dos anys. Sense límits de sector ni àmbit geogràfic. Tipus E: té una durada de 2 anys. Sense límits.	Temporal: més de 90 dies i menys de 5 anys. Permanent: s'hi accedeix amb més de 5 anys de residència legal temporal continuada.

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 Oliven:

“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

Malaauradament, 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 temes 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 disfrutaban 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 fotocopidora. 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 dona 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 dona 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.

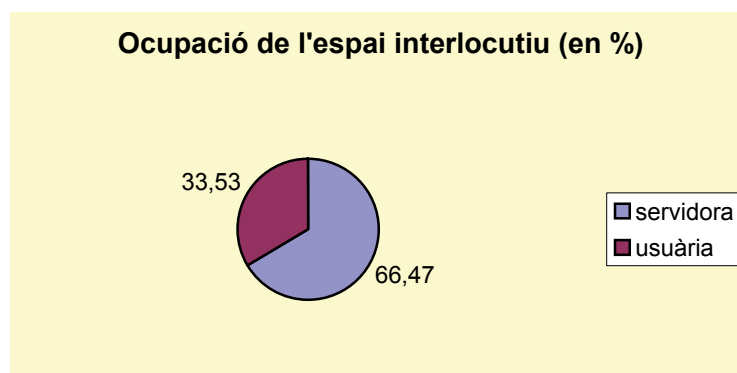
3.2 L'anàlisi de la dinàmica conversacional

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)

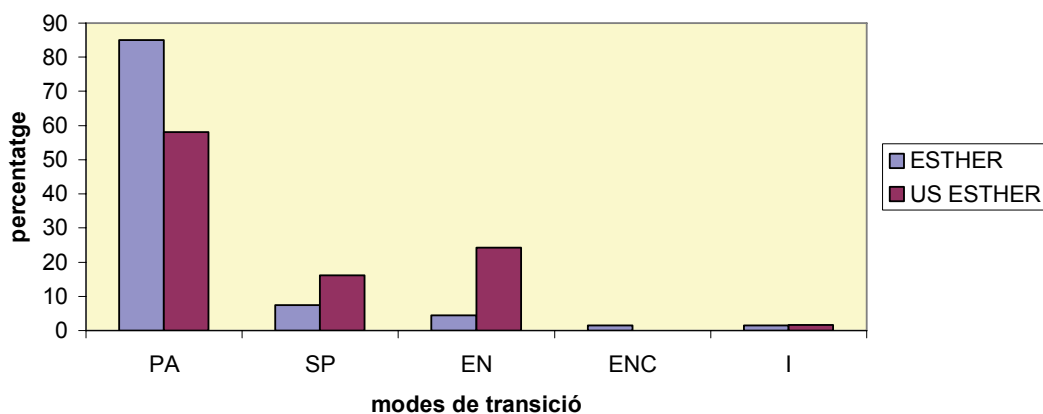
(117) S: ==sí sí si también\| sí\| cuando tengas todo esto
coges =hora y día=_

(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

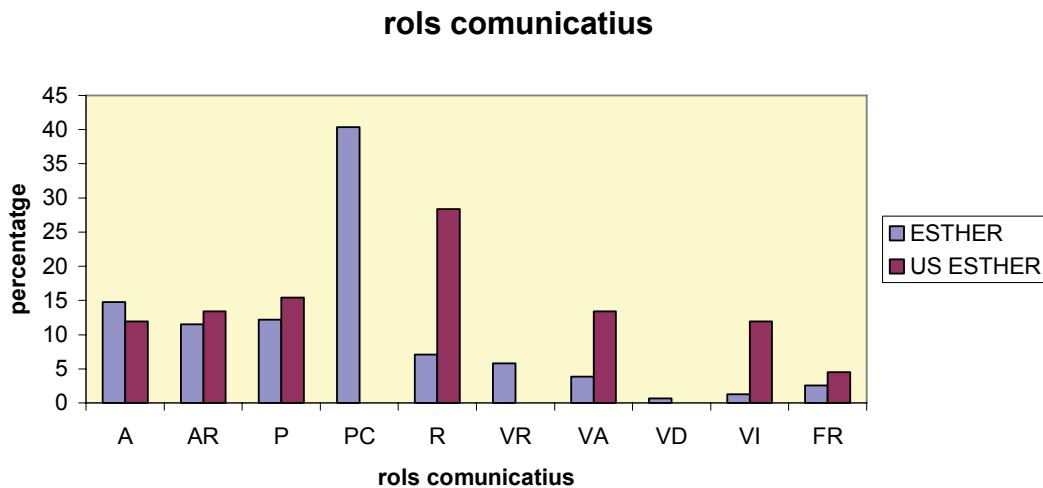
A (asserció) **AR** (asserció reformuladora) **P** (pregunta) **PC** (pregunta confirmatòria) **R** (resposta) **VR** (validació de recepció) **VA** (validació d'acord) **VD** (validació de desacord) **VI** (validació d'iteració) **FR** (fórmula ritual)

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 crida 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 introdueixi 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 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\

(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/**

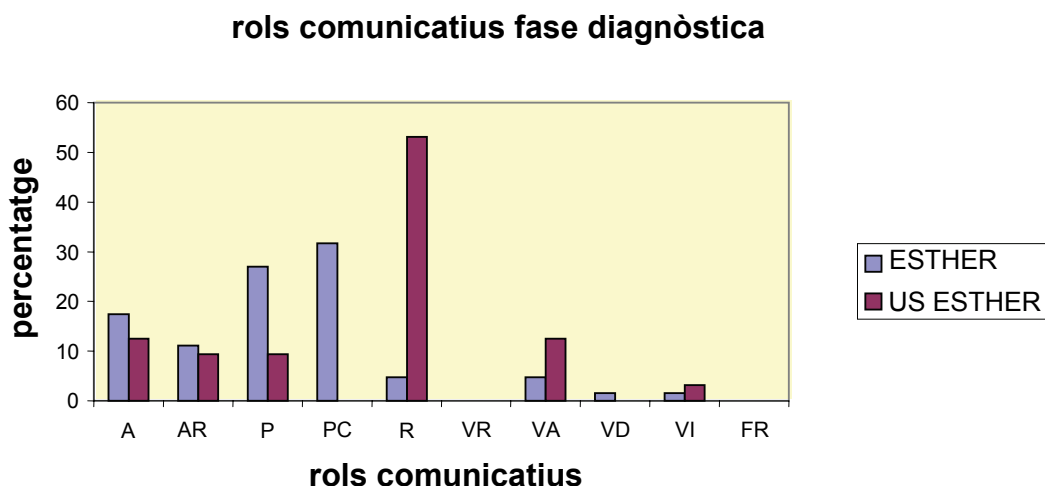
(fragment de l'assessorament de l'Esther)

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'assertions 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
també 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 ti\| tú eres sara eh\| **[HO ANOTA EN EL DOCUMENT] pongo 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\=

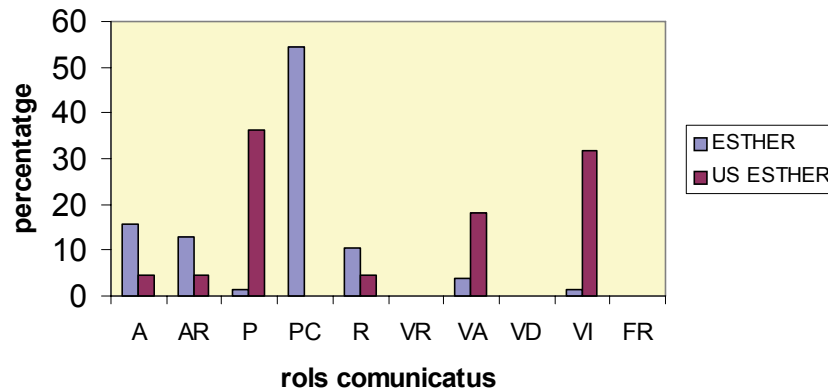
(119) S: mm\| lo hacemos\| vale/

(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 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\

(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 enunciat 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'ofertament 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 dona 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 s\=

(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 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)

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 al·lorepeticions 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'ambigüitat

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*

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)¹, 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.

¹ 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
• context físic quotidià • + coneixement del marc psicosocial • activitat rutinària • situació no problemàtica • + coneixement de les normatives institucionals	• context físic desconegut • - coneixement del marc psicosocial • activitat excepcional • situació problemàtica • - coneixement de les normatives institucionals

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 professionals².

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'afrika 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

² 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 darrere 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 diferencia 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
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.	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...

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
• + capital verbal • caràcter + directiu ○ + autoselecció ○ + preguntes • + control temàtic ○ + control dels canvis de fase ○ + ús de lèxic especialitzat ○ + canvis de registre • + recursos enunciatius ○ + caràcter polifònic ○ control de l'organització del discurs ○ estratègies de cortesia orientades a la gestió de l'autoritat	• - capital verbal • caràcter + reactiu ○ - autoselecció ○ + respostes ○ + validacions d'acord i d'iteració • - control temàtic ○ - control dels canvis de fase ○ ús de lèxic profà ○ - canvis de registre • - recursos enunciatius ○ - caràcter polifònic ○ adequació a l'organització del discurs del servidor ○ estratègies de cortesia orientades al reconeixement de l'autoritat

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 interacció³, 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.

³ 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 servei⁴. 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

⁴ 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

	♀	♂
dimensió interlocutiva	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'assertions i respostes
dimensió temàtica	• + temps als usuaris per exposar la seva demanda • + recursos interactius per mantenir el canal obert i animar els usuaris en la seva exposició de la demanda • + preguntes en la fase diagnòstica • + interès per fer-se comprendre en la fase contractual • + informació de la sol·licitada	• - temps als usuaris per exposar de la demanda • - interès en els aspectes interactius • - preguntes i més precipitació en el diagnòstic • - recursos explicatius en la fase contractual • informació estrictament vinculada a la demanda
dimensió enunciativa	• + fluctuació entre modalitats enunciatives i caràcter més polifònic • + estratègies de cortesia per minimitzar agressions a la imatge de l'usuari (FTA) i per mostrar + proximitat i interès (FFA) • + voluntat d'apoderament dels usuaris	• - fluctuació entre modalitats, amb més presència de la delocutiva • - presència d'estratègies de cortesia adreçades a l'usuari • + distància amb els usuaris i menys marge de decisió

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:

Servidor	Model d'atenció	Efectes en la interacció	Sindicalització	Opinió sobre l'organització
Ismail	centrat en l'usuari	baix control del servidor amb + protagonisme de l'usuari	alta	+ crític
Esther Samar	aplicar criteris però amb flexibilitat	+ control però amb espai per a l'usuari	baixa	crític
Hussein	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 servidors⁵.

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**

⁵ 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 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)

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 anterior⁶.

(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

⁶ 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'Ismail⁷:

(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?**

⁷ Recordem aquí les declaracions de l'Ismail sobre la fitxa que s'ha d'emplenar: "...*imagina la pe- 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 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:==s\| el tren de lavado\ <3> de coches\|| {[MÉS FLUIX] {(?) un 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 classe de documentació\| y pues toda la documentació 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 intranscendents 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*” (citat per Joseph, 1998a: 61).

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

ADAM, Jean M. i Françoise REVAZ (1996). "(Proto) Tipos sobre textos: la estructura de la composición en los textos", *Textos de Didáctica de la Lengua y de la Literatura*, núm. 10

BASTOS, Liliana Cabral (1996). "Power, Solidarity and the construction of requests in service encounters", *The Specialist, PUC-SP* vol. 17, núm. 2, 1997, pp. 151-175

BEDOYA, María Helena (2000). "La policia en una societat multicultural" a Centre Unesco de Catalunya. *Policia catalana i multiculturalitat*. Barcelona: Centre Unesco de Catalunya

BLUM-KULKA, Shoshana (1997). "Pragmática del discurso" a Teun Van Dijk (2000) *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II Una introducción multidisciplinària*. Barcelona: Gedisa

BOAS, Franz (1911). "Introduction", a *Handbook of American Indian Languages*, vol. BAE B 40, part I. Washington, DC: Smithsonian Institution.

BOURDIEU, Pierre (1985). *¿Qué significa hablar? Economía de los intercambios verbales*. Madrid: Akal, 1999.

BRAVO, Diana i Antonio BRIZ (eds.) (2004). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel

BUXÓ, María Jesús (1983). *Antropología lingüística*. Barcelona: Antrhopos

CALSAMIGLIA, Helena i Amparo TUSON (1999). *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel.

CICCOUREL, Aaron (1992). "The interpretation of communicative contexts: exemples from medical encounters", a Alesandro Duranti i Charles Googwin, (eds.) *Rethinking context: Language as an interactive phenomenon*. Cambridge: Cambridge University Press.

CCOO DEL BARCELONÈS (2004). *Guia per a delegats sindicals. Tema: Immigració*. Barcelona: CCOO del Barcelonès

CCOO DE CATALUNYA (1986). Lluita Obrera núm. 16, abril de 1986
Barcelona: CCOO de Catalunya

—(1988). "Documents congressuals 4t Congrés". Barcelona: Lluita Obrera, CCOO de Catalunya

—(1991). "Documents congressuals 5è Congrés". Barcelona: Lluita Obrera, CCOO de Catalunya

—(1991). Lluita Obrera núm.103, setembre de 1991 Barcelona: CCOO de Catalunya

—(1995). "Documents congressuals 6è Congrés". Barcelona: Lluita Obrera, CCOO de Catalunya

—(1996). Estatuts de la CONC. Barcelona: CCOO de Catalunya

—(1996). *Documents aprovats en el 6è Congrés de la CONC* Barcelona: CCOO de Catalunya

—(1998). "Aportacions de CCOO de Catalunya al document sobre migracions del Consell Confederal de CCOO de Espanya". Barcelona: CCOO de Catalunya

—(1998). *Immigració, integració i llengua*. Barcelona: CCOO de Catalunya

—(2000). “Documents congressuals 7è Congrés”. Barcelona: Lluita Obrera, CCOO de Catalunya

—(2000). “Pacte de ciutadania per la interculturalitat” a CCOO de Catalunya “Documents congressuals 7è Congrés”. Barcelona: Lluita Obrera, CCOO de Catalunya

—(2000). *Estatuts de la CONC*. Barcelona: CCOO de Catalunya

CCOO DE ESPAÑA (2003). *Cuadernos de información sindical: Trabajadores extranjeros y acción sindical*. Madrid: CS de CCOO de España.

CITE-CCOO DE CATALUNYA (1988). Acta de Constitució. CITE-CCOO de Catalunya: Barcelona

— (1997). *Memòria 1997*. Barcelona: CITE-CCOO, 1998

—(2000). *Memòria 2000*. Barcelona: CITE-CCOO, 2001

—(2001). *Memòria 2001*. Barcelona: CITE-CCOO, 2003

—(2002). *Memòria 2002*. Barcelona: CITE-CCOO, 2003

—(2003). *Memòria 2003*. Barcelona: CITE-CCOO, 2004

CERCLE D'ANÀLISI DEL DISCURS (1997). *La parla com a espectacle. Estudi d'un debat televisiu*. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona

CODÓ, Eva (2003). *The Struggle for meaning: immigration and multilingual talk in an institutional setting*. Tesi doctoral. Universitat Autònoma de Barcelona, Facultat de Filosofia i Lletres, Departament de Filologia Anglesa i Germanística.

COULON, Alain (1987). *La etnometodología*. Madrid: Cátedra, 1998

DAL LAGO, Alesandro (1999). *Non-persone. L'esclusione dei migranti in una società globale*. Milano: Feltrinelli

DELGADO, Manuel (1998). "Cultura, maldita cultura". El País, 21 de maig de 1998

—(2000). "La producción de ilegales" El Pais Debate: www.elpais.es

—(2003). "El inmigrante como usuario. Diversidad cultural y servicio público". a Udako Eskola Sindikala *Euskara, identidad, multiculturalismo y ciudadanía* Bilbao: Euskadiko Langile Komisionak - CCOO

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS (1999). Núm. 283. 22 de diciembre de 1999.

DREW, Paul i John HERITAGE (1992). "Analyzing talk at work: an introduction" a Paul Drew i John Heritage (eds.) *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Melbourne: Cambridge University Press, 1997

DREW, Paul i Marja-Leena SORJONEN (1997). "Dialogo institucional" a Teun A. Van Dijk (comp.). *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II Una introducción multidisciplinaria*. Barcelona: Gedisa

DURANTI, Alesandro (1992). *Etnografia del parlare quotidiano* Roma: La Nuova Italia Scientifica, 1997

—(1997). *Antropología lingüística*. Madrid: Cambridge University Press, 2000

DURANTI, Alessandro i Charles GOODWIN (eds.) (1992). *Rethinking context: Language as an interactive phenomenon*. Cambridge: University Press

ESCANDELL, María Victoria (1996). *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel

GEERTZ, Clifford (1973). "Thick description: Toward an interpretive theory of culture", a Clifford Gertz, *The interpretation of cultures: Selected essays* Basic Books: New York. pp. 3-30

GOFFMAN, Erving (1959). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Madrid: Amorrortu-Murguía, 1987

—(1961). *Internados. Ensayos sobre la situación de los enfermos mentales*. Buenos Aires: Amorrortu, 1998

—(1971). *Relaciones en público. Microestudios del orden público*. Madrid: Alianza Editorial, 1979

—(1974). *Les rites d'interaction*. París: Les Éditions de Minuit.

—(1981). *Façons de parler*. París: Les Éditions de Minuit, 1987

GUMPERZ, John J. (1982). "Langage et communication de l'identité sociale" a *Engager la conversation. Introduction à la sociolinguistique interactionnelle*. París: Les Éditions de Minuit, 1989

—(1986). "Introduction". a John J. Gumperz i Dell Hymes (eds.) (edició amb correccions i addicions) *Directions in Sociolinguistics. The Ethnography of Communication*. Oxford, New York: Basil Blackwell, pp. 1-25

GUMPERZ, John J. i Dell HYMES (1964). "The ethnography of communication". *American Antropologist* 66. 6. Part 2.

—(1972). "Preface" a John J. Gumperz i Dell Hymes (eds.) *Directions in Sociolinguistics. The ethnography of communication*. Nova York: Basil Blacwell. pp. v-vii

HAK, Tony (1999). “Text” and “con-text”: Talk bias in studies of health care work” a Srikant Sarangi i Celia Roberts (eds.). *Talk, work and institutional order. Discourse in medical, mediation and management settings*. Berlin: Mouton de Gruyter

HAVERTAKE, Henke (2004). “El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española” a Diana Bravo i Antonio Briz (eds.) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel

HERNÁNDEZ, Nieves (2004). “La cortesía como la búsqueda del equilibrio de la imagen social” a Diana Bravo i Antonio Briz (eds.) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel

HYMES, Dell (1962). “The ethnography of speaking”, a T. Gladwin i W.C. Sturtevant (eds.) *Anthropology and Human Behavior*. Washington, DC: Anthropological Society of Washington ed.

—(1964). “Introduction: Toward Ethnographies of Communication”. *American Anthropologist*, Vol.6 (6) Pt.2: 1-34.

—(1972). “Models of the interaction of language and social life” a John J. Gumperz i Dell Hymes (eds.) *Directions in sociolinguistics. The Ethnography of Communication*. Nova York: Holt, Rinehart and Wilson.

IBAÑEZ, Perfecto Andrés (1992). “Una ley ‘premoderna” *El País*, 5 de febrer de 1992

JOSEPH, Issac (1988). “La relation de service. Les interactions entre agents et voyageurs”. *Annales de la recherche urbaine* núm. 39

—(1998a). *Erving Goffman y la microsociología*. Barcelona: Gedisa, 1999

—(1998b). *La ville sans qualités*. París: L'Aube

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine (1990). *Les interactions verbales Tome I*. París: Armand Colin, 1995

—(1992). *Les interactions verbales Tome II*. París: Armand Colin

—(1994). *Les interactions verbales Tome III*. París: Armand Colin

—(2004). “¿Es universal la cortesía?” a Diana Bravo i Antonio Briz (eds.) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel

LEVI-STRAUSS, Claude (1955). *Tristes trópicos*. Barcelona: Paidós Básica, 1997.

LUCAS, Javier de (1996). *Puertas que se cierran. Europa como fortaleza*. Barcelona: Icaria Antrazyt

—(2000). “Lliçons de la immigració (a propòsit del debat a Espanya)” a CCOO de Catalunya. *Interculturalitat, educació i llengües* Barcelona: CCOO de Catalunya

—(2001). “Una oportunidad perdida para la política de inmigración. La contrareforma de la Ley 8/2000 en España” a Javier de Lucas; Salomé Peña i Angeles Solanes *Trabajadores migrantes*. Alzira: Germania

—(2002). “Inmigració i ciutadania a la Unió Europea un any després de l'11 de Setembre de 2001” a CCOO de Catalunya *Drets de ciutadania i cohesió social a la nova Europa: immigrants o ciutadans? Documents sindicals núm. 13*. Barcelona: Secretaria de Comunicació

—(2003). "Democracia y multiculturalidad: riesgos y oportunidades" a *Euskara, identidad, multiculturalismo y ciudadanía* Bilbao: Euskadiko Langile Komisioak CCOO.

—(2003). "Modelo Blade Runner". Le Monde Diplomatique. Edició espanyola Febrer de 2003. Disponible a www.pensamientocritico.org/javluc0104.htm

LOMAS, Carlos; Andres OSORO i Amparo TUSÓN (1993). *Ciencias del lenguaje, competencia comunicativa y enseñanza de la lengua*. Barcelona: Paidós

MACHADO, Antonio (1914). *Los complementarios*. Edición de Manuel Alvear. Madrid: Ediciones Cátedra, 1980

MONDADA, Lorenza (1997). "A entrevista como acontecimento interacional. Abordagem lingüística e conversacional". Revisa do Nucleo de Desenvolvimento da Criatividade da Unicamp – Nucredi núm. 3

MALINOWSKI, Bronislav (1923). "El problema del significado en las lenguas primitivas" a C.K. Ogden i I.A. Richards (1984) *El significado del significado. Una investigación acerca de la influencia del lenguaje sobre el pensamiento y la ciencia simbólica*. Barcelona: Paidós

OLIVAN, Fernando (1998). *El extranjero y su sombra: crítica al nacionalismo desde el derecho de extranjería*. Madrid: Ed. San Pablo.

PIMENTEL, Manuel (2002). "Inmigración: algunas preguntas y respuestas" El País, 9 de març de 2002

PUJOLAR, Joan (1997). *De què vas, tio?* Barcelona: Empúries

REYES, Graciela (2002). *Metapragmática. Lenguaje sobre lenguaje, ficciones, figuras*. Valladolid: Universidad de Valladolid

RIBAS, Montserrat (2000). *Discurs parlamentari i representacions socials (La representació de la immigració que emergeix de les preguntes d'una Comissió d'Estudi Parlamentària)*. Tesis doctoral. Departament de Lingüística General. Universitat de Barcelona.

SANTAMARÍA, Enrique (2002). *La incógnita del extraño. Una aproximación a la significación sociológica de la "inmigración no comunitaria"*. Barcelona: Anthropos

SAPIR, Edward (1929). "The status of linguistics as a science", a D. Mandelbaum (ed.) *Selected writings of Edgard Sapir on Language, Culture and Personality*. Berkeley: University of California Press, 1949.

—(1932). "Cultural Anthropology and Psychiatry", a D. Mandelbaum (ed.) *Selected writings of Edgard Sapir on Language, Culture and Personality*. Berkeley: University of California Press, 1949.

—(1933). "Language" a D. Mandelbaum (ed.) *Selected writings of Edgard Sapir on Language, Culture and Personality*. Berkeley: University of California Press, 1949.

SARANGI, Srikant i Celia ROBERTS (eds.) (1999). *Talk, work and institutional order. Discourse in medical, mediation and management settings*. Berlin: Mouton de Gruyter

SAVILLE-TROIKE, Muriel (1982). *The Ethnography of Communication*. Oxford: Basil Blackwell, 1990

SOLANES, Ángeles (2003). "La paradoja del principio del control de flujos". Comunicación presentada a les XIX Jornadas de la Sociedad Española de Filosofía Jurídica y Política. Las Palmas de Gran Canaria, 6 i 7 de març de 2003

TUSON, Amparo (1995). *Anàlisi de la conversa*. Barcelona: Empúries

—(1999) “Diferencia sexual y diversidad lingüística” a Carlos Lomas (comp) *¿Iguales o diferentes? Género, diferencia sexual, lenguaje y educación*. Paidós: Barcelona, 2000

UGHETTO, Pascal (2002). “Competence de service: état des lieux d’une problématique”. Noisy-le-Grand: IRES

VAN DIJK, Teun (2000). *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*. Barcelona: Gedisa

VERSCHUEREN, Jeff (1999). *Para entender la pragmática*. Madrid: Gredos, 2002

Universitat de Barcelona

Departament d'Antropologia Social 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**

Volum II

Presentada per:
Carles Bertran i Bruguera

2007

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

VOLUM II

ANNEXOS

1. Transcripcions dels assessoraments 553

Assessorament 1: Esther	555
Assessorament 2: Hussein	563
Assessorament 3: Ismail	575
Assessorament 4: Samar	591

2. Transcripcions de les entrevistes.....601

1. Entrevista a l'Abu Tàrek, president del CITE	603
2. Entrevistes a la María Estela, assessora legal del CITE.....	617
3. Entrevista a l'Esther, servidora del CITE a Barcelona	637
4. Entrevista al Hussein, servidor del CITE a Barcelona.....	661
5. Entrevistes a l'Ismail, servidor del CITE a Pineda	693
6. Entrevista a la Samar, servidora del CITE a Molins de Rei	729
7. Entrevista al Miguel, usuari del CITE a Molins de Rei	745

3. Fitxa de recollida de les dades estadístiques 761

ANNEXOS

ANNEX 1: TRANSCRIPCIONS DELS ASSESSORAMENTS

Assessorament 1

Data: 28 de maig de 2003

Lloc: SAIER Barcelona

Participants:

- Servidora (S): Esther
- Usuària (U): Sara, dona d'uns 30 anys, de nacionalitat colombiana, es troba en procés de renovació de la primera targeta
- Investigador (I)

Motiu de la visita: renovació de la targeta de residència i reagrupament dels fills de la usuària

(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/

(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::_|
- (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/
- (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::_|=
- (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 tú 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 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\ <2> 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\

(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] <3> =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/ <3>\| 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 puede hacer\| mm\| yo si quieres yo te explico todo lo que:: te hará falta\| vale/

(52) U: sí:\

(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=\|

(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 españa/

(70) U: yo no\

(71) S: yo no\| tu marido/ <2>| no sabes-

(72) U: ==me parece que tampoco\
 (73) S: vale\
 (74) U: <2> y cómo se hace eso?
 (75) S. pues eso ahora por ejemplo se está haciendo la del año anterior/|| 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\ <9> tenéis piso a vuestro nombre/| =de de alquiler\=
 (76) U: =sí\| tenemos\=
 (77) S: sí/
 (78) U: piso de alquiler a nombre de los dos\
 (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=

(106) U: =o sea que= esto nos quedaría mejor que nos llega la tarjeta a los dos y los dos 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 ser- 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/

(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/

(120) U: ==vale\ pues muchas gracias\

(121) S: de nada\

(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]

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

(126) I: mm\

(127) U: =adiós\=

(128) I: =adiós\=

(129) S: hasta luego\| adiós\

Assessorament 2

Data: 19 de març de 2003

Lloc: SAIER Barcelona

Participants:

- Servidor (S): Hussein
- Usuari (U): Pedro, home d'uns 40 anys, de nacionalitat peruana, en situació irregular
- Investigador (I)

Motiu de la visita: regularització de la situació administrativa (permís inicial)

- (1) S: o sea que_ <3> que había venido\| no\| antes\
(2) U: desde::_<1> 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: y 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 dijo 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\
(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 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/=

(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 XXX\|| 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\

- (38) U: ah/
- (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}/
- (43) I: sí sí\
- (44) U: y cómo puede hacer uno por ejemplo para saber\\ si el visado que sale en la relación que sale de visados allá en mi en mi país de origen\ para verlo por página web\ se puede no no se puede/ yo de aquí lo puede ver/
- (45) I: pues no sé\ preguntárselo al hussein porque:: yo no lo sé\ <3> supongo que sí\
- (46) U: XXX porque::: como ya me hice todo el trámite correspondiente con respecto a mí\ ya ha dicho que tengo que ver\\ el resultado del visado\\ que sale\ en el país de origen\\ si lo puede si lo pudiese ver de aquí/ a través de una familia me puede reconocer ya que yo vivo yo::_ || un poquito fuera\\ un sitio enorme está el consulado\\ español\ <2> XX
- (47) I: hombre\ dependerá de cómo::_ cómo esté la parte de ahí\ si tienen_ página web/
- (48) U: tiene tiene_ tengo aquí los documentos\ [ENSENYA ELS DOCUMENTS A L'INVESTIGADOR, HI HA UNA ADREÇA WEB] <7> este es consulado de España en Lima\ eh/ <2> consulao lima {(?) visaos}
- (49) I: =={(?) visados}\
- (50) U: entonces esto de aquí\ XXX para leer\ lo puedes ver\ verdad/
- (51) I: supongo que sí\
- (52) U: {(?) por favor}
- (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=-

(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/

(72) U: sí sí justamente por eso he venido XX

(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_ [TRUQUEN A LA PORTA] sí::/[S'OBRE LA PORTA I EL SANTI LI DÓNA UN PAPER] gracias\

(84) U: dígame una consulta\

(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\

(91) S: no\

(92) U: pues XXX una pagina\

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

(94) U: si::\

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

(96) U: en nuestro país/| sale en un listado\| en la puerta de la embajada\

(97) S: po::: =pues el lis=tado o::::

(98) U: =XX=

(99) S: cada país tienen una forma de {(?) informar}\

(100) U: sí sí sí sí\

(101) S: se notifica_| de una forma o otra en el país de origen\

(102) U: sí\

(103) S: =no= aquí\

(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 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 esto\

(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\

(117) S: sí\

(118) U: le interesa_| regularizarme\|| entonces inclusive me dijo_| pedro averiguate\| qué {(?) hacer}_| para yo tenerte_| regular\| en la empresa porque:-

(119) S: ==pues-

(120) U: ==XX un riesgo él no de:::_ =XX=

(121) S: =a= {(?) este señor} hay que decirle que:_|| nosotros ya hemos hecho lo que:: nos toca\ <2> =y no se puede en todas partes=

(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\

(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\

(137) S: y::: vuestra\ pero\ según la normativa de este país\ un trabajador extranjero no puede trabajar si no tiene permiso de trabajo o de residencia\

(138) U: muy bien\

(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/

(144) U: <3> a ver\

(145) S: ya le he dicho esto hay que::: tomarlo con paciencia\

(146) U: ==sí:::\

(147) S: ==si no::: es es es esta actitud no::

(148) U: {(?) que va:::}

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

(150) U: sí::_
 (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/
 (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 salen los documentos::_|
 =XX me echarían a la calle\=
 (169) S: =pues es es es este sufrimiento= es es es el de::: unas seiscientas
 mil personas en toda españa\
 (170) U: XX
 (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=

(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: 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 policía está hay presente y me cojan y mis documentos:: XXX no\| pero ya con documentos uno quizás_| más se siente más seguro entonces::_

(189) S: =claro=

(190) U: =reclamas= tu derecho con bases para que:: no\| =puedas participar en una manifestación XXX:=

(191) S: =no no es verdad=

(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 mi 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=-
 (203) S: =no:::= en las en las en las movilizaciones que hacemos nosotros a todas las personas que vienen con nosotros\| eh\|| nosotros aseguramos_| su integridad y su seguridad o sea\| como_| sindicato o sea\
 (204) U: claro\
 (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\
 (208) U: sí\
 (209) S: ahora no podemos asegurar la protección_| a toda la gente que::: no estamos nosotros presentes_
 (210) U: claro\
 (211) S: en estos actos\| pero si están con nosotros\| están presentes con nosotros\| nunca ha pasado nada\| y se haya pasado alguna cosa la hubiéramos solucionado {(?) y impugnado}\|
 (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 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]

Assessorament 3

Data: 23/9/02

Lloc: Pineda de Mar

Participants:

- Servidor (S): Ismail
- Usuari (U): Hugo, home d'uns trenta anys, de nacionalitat colombiana, en situació irregular
- Investigador (I)

Motiu de la visita: consulta sobre la targeta sanitària i sobre el seu expedient de regularització

(1) S: [EL CONSERGE SURT DEL DESPATX] no la abras tomás\| porque tengo que hacer una cosa/ <2> se me ha terminado:::_ <2> se me ha terminado los papeles y yo-

(2) I: *si et puc ajudar amb alguna cosa m'ho dius\| eh/*

(3) S: sí::: espera un momento\ <3> a ver/ <2> una copia para:::_ <5>

[L'USUARI ENTRA AL DESPATX] perdona\| espera un momento\| eh/

(4) U: sí sí sí\| no hay problema\ [S'ASSEU A LA CADIRA]

(5) S: [EL SERVIDOR BUSCA ELS DOCUMENTS QUE NECESITA ALS ARXIVS I A LA SEVA CARTERA I EN DÓNA A L'INVESTIGADOR PERQUÈ FACI FOTOCÒPIES] <30> me parece:: {(?) aquí} se me ha terminado XXX <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::: 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?

- (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-
(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\
(27) S: segur-
(28) U: ==que no lo podía hacer\
(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\
 (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 i i la de i le gal\
 (54) U: ah:::/
 (55) S: pero si no:: esta tarjeta le están la están dando a todo el mundo/
 (56) U: aha::\
 (57) S: sobre todo a las personas que están:: en situación:: irregular\
 (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 jefe::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\
- (67) S: vale\
- (68) U: por eso me tomé la libertad de:: de quedar primero para::_| <3> agarrarlo el primero\
- (69) S: <7>[REVISA L'EXPEDIENT]
- (70) U: este es una copia de:: de aquella otra vez que me::: que la tenía por si:: hay algún inconveniente\|[(PUJANT LA VEU) ah] otra cosa\ [REMENANT ELS PAPERS] <4> eh::: <2> acá mi jefe puso él la firma y el sello el::_|
- (71) S. de la empresa\
- (72) U: de la empresa\| está =bien o::/=
- (73) S: =representante legal\=
- (74) U: ==sí sí como que dice_| firma del solicitante acá\| es que no:::_| <3> no no::_| firmado por el empleador\| okey ya está\
- (75) S: [SEGUEIX MIRANT L'EXPEDIENT] <8> eso también está bien\ <2> el deneí de él\ <2> el poder::_| eso es el poder no/
- (76) U: sí\
- (77) S: [SEGUEIX REMENANT ELS PAPERS, SOROLL DE PAPERS] <9> el {(?) certificado} de la seguridad social de hacienda::/
- (78) U: sí\ =XXX=

(79) S: ={{(¿)y lo del}= teceuno y tecedós\| {{(¿) aquí creo que esto} [<8> MIRANT L'EXPEDIENT] eh:: tiene trabajadores que estén trabajando en la empresa/

(80) U: sí::\

(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_

(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\

(92) U: sí::\

(93) S: ésta:\

(94) U: sí::\

(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 compro- bar 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 empresa- 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 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 tecedós/

(118) U: sí::\

(119) S: y el teceuno lo tiene::

(120) U: lo tiene/

(121) S: lo tiene con él sí\| es un docu=mento=-

(122) U: =a qué= dirección lo baja el tecedós? a qué dirección?

(123) S: no lo sé\| eso tendrá usted que buscarlo a- esta información a la seguridad social\| yo sé que hay quien lo baja con la- si tienen un gestor\| el gestor sí que sabrá_| en qué:: en qué:: en qué página lo puede sacar\

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

(125) S: no\

(126) U: tampoco\

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

(128) U: ah {(?) bueno\}

(129) S: si no la segur- los empresarios mismo\|| entonces::/| me faltarían estos solo\

(130) U: teceuno y tecedós\

(131) S: sí\

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

(133) S: sí-

(134) U: ==o eso es importante como para no poder hacer nada/

(135) S: eso está completo\

(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\

(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/

(143) S: ==quedas el miercoles que viene::/

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

(145) S: =si me= traes el miercoles:::-

(146) U: ==porque me dijeron los origina:::les que:::_

(147) S: eso os lo dicen todos eh:/

(148) U: ==sí: sí:-

(149) S: ==que a más el estatuto aquí::_| tienes el original/ <3> {(?) esto no sé}\| esto es una copia no esto/

(150) U: mm: me =dijeron= que era el original\

(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\

(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::_|

(157) S: ==a ver si:: lo lo han legalizado/

(158) U: sí\| me parece que lo han legalizado\| por eso:: me lo han XXX

(159) S: [MIRANT ELS PAPERS] este sí: este es original\

(160) U: XXX

(161) S: <3> el sello este es original/ <5> no sé\

(162) U: ==es original\| sí\| me parece que sí\| sí sí\| que se han quedado sin tinta\| parece\

(163) S: ==pero quién ha hecho eso? porque el sello ese no sé quién es esa persona\ <3> de qué autoridad? <3> porque no no se lee bien esto\

(164) U: cómo no?

(165) S: qué es? un notario/

(166) U: un notario\| ese es un notario\

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

(168) U: es un notario\| exactamente\

(169) S: si es un notario tiene que poner unos se=llos=

(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}\

(172) U: timbre\

(173) S: eh::/ [SEGUEIX MIRANT ELS PAPERS] eso yo lo veo =XXX= bien

(174) U: =XXX=
dice\

(175) S: <4> aquí se ve barcelona pero lo otro/ <8> no sé\ <2> eso solo/| no nos lo rechazarán eh/| porque la legalización esa no es de una_| persona autorizada\ <4> por lo menos lo que se ve aquí:: no se sabe quien\| aquí vemos_| romero\| algo de romero\| pero luego no sabemos quien es ese romero\ <3> si es el administrador de la finca/|| de la de la empresa/|| o:: o si es un notario lo tenemos que saber\| si es un notario:: seguro que ponen unos unos timbres\ <4> pero aquí::_| yo lo considero como una::_|
{{DIRIGINT-SE A L'INVESTIGADOR} fotocopia esto\||} {{RIENT LLEUGERAMENT} te faltará el original de esto\}

(176) U: <3> el ori- original del poder no/

(177) S: sí\

(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\

(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 aportas 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\

(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::__

(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\

(231) S: sí\

(232) U: permítame que {(?) deje} esto\ <3> eh:: otra otra consulta que tenía\| eh:: con el tema del colegio de las niñas\ <3> he hay hay alguna::_| digamos porque mi hija no sabe catalán y no no no entiende catalán\| hay alguna:: maestra que le ayu- que le que le pueda enseñar\| digamos si le adicionan alguna maestra o algo para que pueda aprender catalán\| en el mismo colegio es obligación o no obligación\| lo puedo pedir yo al colegio\| no lo puedo hacer\

(233) S: está está inscrita no/

(234) U: sí =sí sí\=

(235) S: =cuántos años= {(?) cuántos años} tiene ella?

(236) U: seis\| seis años\
 (237) S: se adaptará eh/| en un año-
 (238) U: ==si se adapta rápido pero::_
 (239) S: está inscrita/
 (240) U: sí\
 (241) S: ha empezado este año/
 (242) U: sí\
 (243) S: pues el lo el lo los profesores eh:: los maestros saben\| que ella es:: está iniciando el catalán\
 (244) U: sí\
 (245) S: porque aquí es que le dan más horas de catalán/| que de castellano\
 (246) U: sí ya::\
 (247) S: pero se adaptará como todos los niños eh/| no te preocupes\
 (248) U: no::_
 (249) S: ==evidentemente_| si tuvieras dinero:::/ y que diga\| yo voy a contratar_| voy hacer no- bueno voy a:: buscar alguna alguna persona [SONA EL TELÈFON] particular para que me da apoyo a a la niña sí que lo puedes hacer =XXXXXXXX=
 (250) U: {[PUJANT EL TO DE VEU] =no no no si eso lo entiendo= si yo lo sé\| si con el dinero se puede hacer cualquier cosa\}|lo que digo =es que si_=
 (251) S: =XXX=
 (252) U: si el colegio tiene alguna base o algún apoyo para =los que vienen de:: XX digamos de-=
 (253) S: =sí tiene refuerzos eh/= tienen refuerzos\| cuando plegan del cole hay unas horas que se dedican::_| muchas escuelas muchas escuelas tiene el refuerzo ese\||
 para agilizar el avance::: en cuanto al idioma\ [CONTESTA AL TELÈFON] sí/
 (254) U: esto se lo tengo que dejar también cuando traiga los papeles/
 (255) I: no\
 (256) S: {[ADREÇANT-SE A L'USUARI] espera un momento} {[PARLANT PER TELÈFON] sí dime <2> hola} <6> sí\| para renovación/ <3> aha\ <4> sí\ <9> cual- hombre cualquier persona que lleva una gestoría:::/ si lleva una empresa sabe lo que lo que es hacer una memoria\ <7> es que yo yo desde esa oficina no tengo ninguna dirección donde puede confiarle\| eso tendrá

que so- solicitar {[PARLANT PER TELÈFON I SUPERPOSANT-SE A L'ALTRA CONVERSA] información en otra gestoría\}

(257) U: [ASSENyalant la gravadora] por qué graban XX?

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

(259) S: {seguro que encontrará un una gestoría\}

(260) U: ah vale\

(261) S: {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::/

(266) I: sí\

(267) U: o no/

(268) I: sí sí\

(269) S: {sí\}

(270) U: o::: también\

(271) S: {hasta luego\} [PENJA EL TELEFON]

(272) U: tengo que rellenar alguna ficha o algo\| o no/

(273) I: ==sí\| es que::: el cite es de comisiones obreras\

(274) U: sí::\

(275) I: entonces si te quieres afiliar/| m:: por el cite te puedes afiliar\

(276) U: sí\

(277) I: a comisiones obreras\

(278) U: mm\

(279) I: mm no sé como están:::_| [DIRIGINT-SE AL SERVIDOR] *idrisa tu saps::_*

(280) S: sí sí sí\

(281) I: como están las cuotas y todo pero:::_:

- (282) S: sí::\
- (283) I: creo que es mm más reducidas y depende_| no sé cómo están\
- (284) U: mm:\
- (285) I: y por lo que hace a a la escuela/| verás como:::_
- (286) U: sí lo cogen =lo cogen rápido=
- (287) I: =dentro de cuatro días= y con seis años lo aprenden enseguida\
- (288) U: sí sí bueno la verdad es que ha tenido muchos inconvenientes no porqué:::_ <2> digamos que la mayoría de los niños hablan todos catalán y:: bueno ella como se siente un poco marginada de todo eso pero:::_| eh: ya me he dado cuenta que lo logrará rápido que lo coge rápido =pero:::=
- (289) I: =no= pero los niños hablan catalán pero también todos hablan castellano\
- (290) U: sí todos hablan castellano es verdad\| sí es verdad\
- (291) I: que no:::_
- (292) U: pero:::_| bueno por eso quería averiguarme nada más y sacarme la duda\
- (293) I: sí sí\
- (294) U: XX
- (295) I: si fuera mayor_| los de::_| trece catorce quince dieciséis_| eh: es más a veces es más problema\| porqué en los institutos no están preparados\| pero en las escuelas:::/| no te preocupes que:::_
- (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 =ni de trabajo\ =

(323) U: =bueno pues= y esto qué? se lo traigo a usted/

(324) S: sí sí-

(325) U: ==cuando traiga lo otro\

(326) S: cuando cuando me traiga lo otro\

(327) U: muy bien\

(328) S: eh/:

(329) U: <3> bueno eso sería todo\| y perdone que me haya tomado la libertad pero quería estar_| seguro bien de:::_

(330) S: a ver\

(331) U: sí:\

(332) S: creo que aquí tengo otros documentos\| donde pone las ventajas de afiliarse:: _

(333) U: sí::\

(334) S: creo que está aquí\

(335) U: bueno yo en Argen= tina=
 (336) S: =lo puede= leer_| eh:/
 (337) U: yo soy chileno pero he vivido casi toda mi vida en Argentina y::_
 <3> he tenido la suerte de intervenir en:: comisiones obreras digamos o en la
 cegeté que le llaman allá\ de los trabajadores en argentina y la verdad que\
 se tienen bastantes ventajas y acá también me gustaría::_
 (338) I: sí\
 (339) U: aprovecharlas porque la verdad que:: es más XXX
 (340) S: éste::/
 (341) U: sí\
 (342) S:| para que usted vea las ventajas\ de afiliarse\
 (343) U: piense que siempre me gustó el movimiento y eso y está XXX sí\
 (344) I: ahá\| aunque:: estés aquí en el ayuntamiento\ esto es de
 comisiones obreras\
 (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\
 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\

Assessorament 4

Data: 20 de maig de 2003

Lloc: Molins de Rei

Participants:

- Servidora (S): Samar
- Usuari 1 (U1): Miguel, home d'uns quaranta anys, de nacionalitat colombiana, en situació irregular
- Usuària 2 (U2): Grace, dona d'uns trenta-cinc anys, de nacionalitat colombiana, en situació irregular
- Investigador (I)

Motiu de la visita: regularització de la seva situació i possibilitats de participació del seu fill en lliga de futbol escolar

(1) S: hola\

(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 ésas\

(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/
- (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\
- (24) U1: sí\
- (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\ <2> los que están aquí también pueden presentar la oferta de trabajo/| pero tienen que::: personalmente obtener el visado en el país de origen\ <1> 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 tú quieras hacer\| o sea 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\| ahora no ahora tienes que ir personalmente/| a:: pedir el visado\ <1> y el consulado te va cita::ndo/| si te puede tardar ocho meses/| te puede tardar diez meses/ <1> y depende de la:: de la situación que tienes aquí si tienes trabajo y tal pues_| la verdad que es que es duro\ <2> o sea el tema sigue igual\ <3> y tus hijos que nacieron aquí nacieron allá o:::/
- (26) U1: no no no nacieron todos allá sí::\
- (27) S: todos allá\ <1> tu esposa tampoco tiene::_| documentación/|
- (28) U1: es =ella\=
- (29) S: =es ella\=
- (30) U1: es ella sí\
- (31) U2: <2> yo cojo el pasaporte de los niños:_

(32) S: de los niños\ [SOROLL DE PAPERS MIRANT EL PASSAPORT] <5>
miro {(?) de tomar} los datos aquí/
(33) U2: XX
(34) S: <8> miguel no\| XXX/
(35) U1: sí\ no\| verá yo soy_| =XXXX\|=|
(36) S: =XXXXXXX= XXX\
(37) U1: y los XX
(38) S: mm\
(39) U1: los nombres son XXXXX
(40) S: <4> que tiene\| posibilidad de alguna oferta de trabajo me está
diciendo/
(41) U1: sí::: tenemos la la:::_
(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 estás 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\
(45) U1: [GAIREBÉ INAUDIBLE]{(?) claro}
(46) S: <3> otra::: otra X salida es_| esperar cinco años y pedir por arraigo\|
demostrándolo con el padró::: n y:::_| en el pasaporte no tenéis que salir
para que conste para que no conste salida::: s/
(47) U1: son cinco años\
(48) S: son cinco años por arraigo\|| tres años son para_| familiares que
tiene::: n familia de primer grado_| en caso que tengas tus padres legales en
españa\| hijos legales =que no es tu caso=
(49) U1: =los abuelos\|= =abuelos\
(50) U2: =abuelos\
(51) S: tus abuelos no\
(52) U1: no alcanza\
(53) S: no no alcanza\ <2> aquí solamente son: de primer grado ni siquiera
hermanos\

(54) U1: en este caso no\

(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\

(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=

(59) S: ={(PUJANT LA VEU) hombre por la noticias}= normalmente:::_

(60) U1: es lo que sientes =XXX=

(61) S: =lo dicen= entonces cuando lo escuchas pues venir por aquí tener la información correcta y si realmente tienen una oferta pues::_ <2> te daré la documentación necesar- tiene la documentación necesaria y a través de ella pues el permiso\

(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::so\

(66) U1: en la eso\

(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 =cómo hacer?=
 (71) U2: =cómo no se-= <2> =cómo/= no se puede conseguir ningún papel::
 (72) U1: =cómo/= ni nada
 (73) U2: por medio de ninguna entidad para que pueda seguir estudiando/
 (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 =pañá no la= podrá hacer\
- (79) U1: =ya la hicieron\=
- (80) S: pero:: estudiar sí que puede estudiar\
- (81) U2: pero no:: el estudio que él quiere\
- (82) S: perdón/
- (83) U2: no::: el curso::: que él quiere\
- (84) U1: no: este como hasta los =XXX=
- (85) U2: =solo cursos= de bajo nivel\|| XX
- (86) S: hasta los dieciséis años =la enseñanza= es obli- obligatoria\
- (87) U1: =ah:: hasta los dieciséis\=
- (88) S: no creo que lo pararan de estudiar y normalmente::: no hemos tenido ningún caso_| que han dejado el niño pues_| pararlo simplemente por documentación\
- (89) U2: ==hasta los dieciséis\
- (90) S: esperemos que de aquí a:::
- (91) U2: él ya tiene dieciséis::\
- (92) S: ==ya tiene dieciséis\
- (93) U1: sí\
- (94) U2: <3> y el quiere seguir estudiando XXX\
- (95) S: <2> os han comentado algo en el colegio/
- (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\
(109) U1: vale\
(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\| 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: XXXX\
(118) S: XXXX\ <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 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\

(131) U1: =sí sí\=

(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\| 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_

(135) U2: la regularización que pasó él por do-

(136) S:==el dos mil uno\

(137) U2: por dos dii::tas na más la perdimos por-

(138) S: YA: he visto la fecha de
entrada =XXXX general=

(139) U2: = le dieron la oferta de::= de trabajo\

(140) S: ==de trabajo\

(141) U2: pero:: ya muy tarde::\

(142) S: ya estaba cerrado\

(143) U1: ya estaba cerrado\

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

(145) U1: plaza XXXX

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

(147) U1: sí\ <3> edificio XXXX\

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

(149) U1: XXXXXXXXX\

(150) U2: XX\

(151) U1: edificio XXX\

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

(153) U1: sí\

(154) S: código postal XXX <45> [SEGUEIX MANIPULANT LA FITXA
INFORMÁTICA] y qué\| estabas trabajando y no te enteraste de la
regularización\| veo que llegaste el cuatro de =XXX= del dos mil/

(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\

(165) U1: sí\

(166) S: <11> están casados verdad/

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

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

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

(170) S: bachillerato\|

(171) U1: sí\

(172) S: {(?) le va a cambiar de abogada\| me dijo que está trabajando no/

(173) U1: sí\

(174) S: ==XXX social\| de qué trabajas/ en qué ramo/

(175) U1: e:: a e:: haciendo pan\| XX en el sector de la panadería\

(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\

(177) U1: vale\

(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 PER 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-

(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\

(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]

ANNEX 2: TRANSCRIPCIONS DE LES ENTREVISTES

1. Entrevista a l'Abu Tàrek, president del CITE de CCOO de Catalunya

Data: 14 de febrer de 2002

Lloc: seu del CITE a Barcelona

Participants:

- AT: Abu Tàrek
- I: investigador

(1) I: primer per situar una miqueta per l'entrevista m'agradaria que em diguessis | quina és la teva relació amb el cite? | des de quan estàs relacionat amb el cite? | quina feina hi fas? i quina relació tens amb els assessors?

(2) AT: es muy com- muy complicat <4> president del cite <3> e::: responsable del departament de migracions || de comisiones obreras de cataluña <2> ¿y qué era más?

(3) I: des de quan hi estàs vinculat ?

(4) AT : ah desde m :: final de maig del: 2000 | després del:: septim congrés || de la conc i::: las tareas són:: de presi- e::: de responsabilitat en el sindicat del tema d'immigracions || tot lo que comporta el:: funcionament:: del cite:: responsabilitat sobre com funciona el cite:: desenvolupament del cite:: el desenvolupament de les oficines | el treball sindical en temes d'immigracions:: | la participació del sindicat de les immigr- dels treballadors immigrants a:: al sindicat com a afiliats | com a l'estructura sindical e:: bueno || és molt complicat [RIU]

(5) I: i ara una pregunta encara més complicada || quina és la funció- per a tu quina és la funció del cite?

(6) AT: [SOSPIRA] el cite és un <3> per mi és una:: és un instrument sindical <2> e::: en el sentit que:: amb una misión <2> de qué e::: <3> los treballadors treballadors immigrants <3> e::: quan:: no tingan- no tenen papers <2> és una presión a la baixa de les condicions de tots els treballadors || e:: doncs:: e:: la:: || función del cite com instrument sindical és regularizar a:: estas personas en el sentit de que e::: tingan els mateix drets laborals socials como qualsevol altre treballador || i::: 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 || e:::: esta es una visión <2> global || estoy hablando únicamente del cite | no del trabajo de inmigración del sindicato solamente del cite y:: [TUS] creemos que el cite:: || tiene que intervenir || únicamente || e:: en:: faci- fomentar o facilitar <1> la facilidad de que esos inmigrantes esas personas inmigradas || e:: facilitarlas que estén en un punto que les permite || disfrutar como cualquier otro ciudadano <2> de los mismos derechos de las mismas obligaciones || una intervención específica en el tema de inmigración tiene que estar en esta franja donde hay este déficit entonces se hace <2> el tema legal <2> el tema de:: conocimiento del entorno | para que la gente puede después || ser auto::gestionaria en el sentido que puede moverse por si sola <2> y:: e:: el tema del conocimiento de las idiomas de:: <3> se hablan en la comunidad autónoma a::

(7) I: i:: pel que saps per la teva feina m:: quina:: o:: abans una previa || quina és la feina a:: en concret dels assessors?

(8) AT: m::

(9) I: m'has dit la feina del cite en el seu conjunt però el que és l'atenció de les oficines del cite-

(10) AT: principalmente:: 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

(11) I: i:: m:: quins són els principals problemes amb què es troben els assessors en aquesta atenció?

(12) AT: <5> 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 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 XXXX 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 <2> cuando:: ya hay <2> políticamente y es XXX ya está claro para ellos lo que es:: | lo que importa no es el número de personas que vamos a atender si no la calidad y:: mayor afiliación y el trabajo sindical <2> no es capaz de transformar esto en | la realidad día a día del tratamiento del tema con los asesores || a parte de esto entra el problema de lo que es el tema de comunicación | a veces también no es fácil comunicarse || con personas de ciertas culturas de diferentes sitios de diferentes:: nos- sobre todo en el tema idiomático no siempre:: || todo el mundo tiene facilidad de hablar | en castellano en catalán <2> y:: o:: muchas veces el asesor:: únicamente:: conoce una o dos idiomas || pero no más <1> eso dificulta la comunicación <4> a parte:: <3> exigen- exigencias de la propio:: usuario <2> muchas veces piensan que la solución la tienes tú <3> {(?) no ven} que la solución la tiene la administración si no:: la solución la tiene el XXX y no la administración | esto también dificulta mucho <2> a nivel:: del nivel de exigencia | del usuario || ahora 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

(13) I: pero el que deies de:: de que tenien:: no podien:: aviam no eren capaços de gestionar-se el temps també: | jo intento posar-me en el seu lloc i veient la gent <2> que s'amuntona a les cues a:: la situació d'ells ser capaç de gestionar el temps és complicat no? | perquè sempre hi haura una persona més o aviam si puc una mica més || vul dir || la situació:: la situació de molta gent demanant assessorament també provoca | d'alguna manera que l'assessor es vegi | sobrecarregat de feina || i això::: em:: clar la solució seria potser plantejar que necessitem més assessors o::: cal altres mecanismes || perquè:::

(14) AT: -se plantean otros mecanismos || uno de ellos es por ejemplo <2> lo hemos dicho muchas veces pero muy pocas lo hacen | lo hacen en el saier porque la presión es muy fuerte y no tienen otra salida || es el::: las sesiones informativas en grupo || que utilizamos en saier a veces en terrassa se utiliza || y se ahorra mucho tiempo <2> hay cinco o seis que van hacer la misma pregunta | en lugar de hacerla cada uno por uno que son pueden ser | una hora a lo mejor con un cuarto de hora media hora ya le has explicado a las cinco a las seis a las siete {(?) personas} | por eso | hay fórmulas de gestionar el tiempo e::: lo mejor posible {[RIU] a ver claro} <3>

(15) I: XXX-

(16) AT:==y después queda el tema la cuestión de modo técnico informático por esto falta medios informáticos | y falta no solamente medios informáticos sino medio <2> de que el asesoor se convence de utilizarlos <4> otro en lugar que cuando vienen el usuario en lugar de llenarle el expediente <3> e::: a mano | en una papeles en una cartulina y tal | si es capaz de llenarlo directamente en un programa que ya existe <2> en el ordenador [FINAL DE LA CINTA] eso no::s únicamente::: 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 <2> son formas-

(17) I:==i per què creus que no fan servir el programa?

(18) AT: e::: hay:: much- diferentes filosofías en esto | hay unos || que::: el || cambio de ritmo del trabajo de la pareza de cambiarlo || deben de ponerse de ponerse a decir dific- le cuesta | hay también la filosofía de que | es:::

muy frio::: <3> que hay un usuario delante tuyo y tu estas leyendo una ficha con ordenador || y te parece que estás || este:: | cuando lo entras en un ordenador quiere decir que ya está fichado

(19) I: ==ya::

(20) AT: esta mentalidad que que el usuario va a pensar esto-

(21) I: XXX que pensa el asesor que mmm que l'usuari pensarà

(22) AT: sí

(23) I: o::: realment l'usuari::: XXX

(24) AT: ==no yo creo que no el usuario no | porqué el usuario esta situación lo tiene::: en un montón de sitios <2> XXX cualquier si tu 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 <2> pero::: también viene otra parte que no todas las oficinas tienen ordenador | eso es otra::: otro problema || y si conseguimos que se informaticen con esto que se utilice este sistema <3> horas se ahorran <2> muchas horas

(25) I: m::: quan deies | parlaves de problemes de comunicació y::: deies el tema de la llengua evidentment y també temes culturals || m::: tu creus que hi ha problemes entre-

(26) AT: ==yo creo que más que culturales || tema de llengua

(27) I: de llengua

(28) AT: sí

(29) I: perquè problemes entre =procedències= de:::

(30) AT: =culturals= no porque | por el tema

(31) I: d'un país i un altre::: perquè l'assessor és:: || mm

(32) AT: no creo que no es un problema porqué:: || 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

(33) I: m::: la maria estela [ASSESSORA LEGAL DEL CITE] em plantejava en aquest aspecte m::: un una major exigència per part de l'usuari de major nivell cultural o formatiu més elevat o que dominava ja el idioma castellà ||

és a dir | la sensació de dir m:: jo que sóc enginyer o el que sigui | estic amb aquesta persona i no estic segur que e:: m'atendrà bé no? | més que amb la gent que realment tenia necessitats

(34) AT: no:: porque la gente:: creo que los usuarios no saben el nivel que hay las XXX el nivel de las personas que van a encontrar || creo que al contrario <2> la mayoría de la gente | piensa que el asesor asesor es un abogado <2> la mayoría | a entonces | a ese nivel no creo || yo creo que un tema de idioma

(35) I: i el tema de l'idioma com-

(36) AT: ==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

(37) I: mm

(38) AT: 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

(39) I: XXX

(40) AT: pero a la práctica no

(41) I: XXX es difícil distinguir es difícil distinguir entre sindicat || i administració a vegades per molts usuaris? o no saben a on || vénen perquè molts vénen mm: perquè algú els ha dit aneu allà que us faran els papers | però la concepció que això és un sindicat és una altra cosa || potser no la tenen o confonen el sindicat amb l'administració a vegades

(42) AT: sí XXX la administración sí || si si mucha gente no distingue:: no sabe lo que es el sindicato:: | y:: que otra gente que no sabe lo que es el sindicato | esto viene posiblemente sobretodo XXX de los países que tienen sindicato XXX más o menos verticales y tal | y que todos tienen la misma concepción del sindicato de esos países [S'INTERROMP L'ENTREVISTA PER UNA VISITA]

(43) I: aviam | m'agradaria que m'expliquessis quina és l'estructura organitzativa del cite i la seva vinculació amb el departament de migracions i la secretaria de política social || aviam | quina quin organigrama té:: això?

(44) AT: a::: el cite es un eh::: entitat autònoma del sindicato | aunque XXX del sindicato en el sentido eh::: entendido | eh::: que está dentro del del departamento de migración y::: estructura del cite:: a parte de::: de los trece asesores o ca- catorce asesores que tenemos actualmente | que son sindicalistas eh::: hay una responsable de:: finanzas | hay un responsable de coordinación y hay un responsable de todo lo que es el cite que XXX que es el mismo que es el responsable del departamento de migración

(45) I: pero el cite diguem depèn del departament de migracions? està dins del departament de migracions?

(46) AT: depende del departamento del departament de migracions y quién:: dirige el trabajo del cite es la::: comisión de migraciones que está en el departamento de migraciones y la comisión de migraciones está formada por || territorios y federaciones | los que tienen responsables de migración [TUS] y::: a parte de la comisión de migración | hay una permanente un grupo de trabajo permanente que::: se reúne más a menudo para seguir los temas más del día a día

(47) I: la permanente es la de la comisión de-

(48) AT: ==de la comisión de migraciones

(49) I: que está en el departament de migracions

(50) AT: en el departament de migracions

(51) I: i el departament de migracions en política en la =secretaria de política social=

(52) AT: =secretaria de política social=

(53) I: abans | l'altre dia quan parlàvem de les funcions dels assessors i::: bé per altres coses que m'han arribat | És que tinc la sensació que hi han que hi han com dos funcions no enfrontades però || poden ser complementàries o hi ha qui pot pensar que una es menja a l'altra | és a dir | una seria la funció més clarament sindical d'incorporar el treballador estranger a la dinàmica sindical | informar-lo de les federacions i de la defensa dels seus drets i XXX i fer-lo fer incorporar-lo com un afiliat més i l'altre la que seria la que::: algú pot entendre com més la que seria més clàssica de la funció dels assessors que és atendre tot el tema de papers | o les consultes més legals | solament de permís de residència i això || tu les veus com dos funcions enfrontades, complementàries? quina creus que és més important o:::-

(54) AT: ==jo creo que son complementarias <2> eso yo le llamo el cite solo són en tu servicio eh::: yo creo que hay que llegar este equilibrio || entre lo que es el cite | que aporta de que la gente tenga más claro lo que es el sindicato || porque la gente el primero contacto normalmente es un tema de papeles antes de que estén un puesto de trabajo | lo primero sí papeles y entonces el primer la primera puerta a::: hacia el sindicato es el asesor que tiene la función de hacer conocer a esta gente || lo que es el:: lo que es el sindicato [CRIDA A ALGÚ QUE ENTRA] || equilibrio ese equilibrio entre lo que es instrumento sindical y lo que es servicio || y se puede complementar una con la otra | porque también la gente no viene si no hay un servicio de calidad <3> y cuanta más gente viene mejor | más se conoce mejor el sindicato o sea se complementa con la otra <3> ahora eso es una cosa y transformarse simplemente en una gestoría es otra cosa

(55) I: la funció una miqueta d'assessorar als treballadors estrangers que arriben no correspondria || m:: més a les federacions respectives? | es a dir | una cosa és que el cite m::: l'assessor ah::: informi a trets generals els treballadors estrangers sobre què és un sindicat o sobre qué li pot oferir un sindicat però potser la funció més d'incorporar-lo correspondria més a les federacions? les federacions fan aquesta feina o han considerat =que amb l'afiliació XXX=

(56) AT: = sí | yo creo que es= función de todos | función del cite y función de las federaciones || porque el tema está e::: antes de llegar a las federaciones te llegan de al cite || ahora si conseguimos que:: se afilie antes de llegar a la federación y por qué no? | está bien | ahora m:: esto no quita que la federación después tiene que hacer seguimiento tanto con la gente que se afilia tanto como la gente que no está afiliada en el centro de trabajo es hacer afiliarla | una no quita la otra | si tenemos por ejemplo diecinueve mil personas que atendemos afiliamos a mil o dos mil antes de que lleguen a la federación por quién tenemos que decir que no? | o esperar hasta que lleguen a las federaciones? | y a las federaciones no llegarán hasta que tengan:: principalmente el permiso de residencia y permiso de trabajo o estén trabajando || entonces una no quita la otra

(57) I: com ha canviat la percepció de-

(58) AT: ==yo creo que las federaciones ah:: eh:: principalmente si que tienen que afiliarse a la gente pero creo que la función más de las federaciones es hacer cómo esta gente que se afilia a través del cite o a través de la federación ah:: fomenta que participen en la vida sindical | delegado sindical o en la propia estructura del sindicato o de la federación | yo creo que la federación sí aquí sí que tiene un papel-

(59) I: ==però això representa un canvi important de la visió eh:: que té o que ha tingut el sindicat en relació amb la immigració perquè ah:: almenys d'uns temps fins ara quan es tenia la percepció que el treballador estranger venia a treballar i després se n'anava | mantenía la sensació de ser una gairebé una subclasse dins del que és la classe treballadora | el sindicat creia que era més l'atenció del cite i es trobaves que qualsevol persona que venia amb una consulta laboral per ser estranger era enviat directament al cite

(60) AT: al cite sí

(61) I: tu creus que el sindicat està canviant aquesta percepció o-

(62) AT: ==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 mayoría 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

(63) I: això eh:: re- re- XXX aquesta incorporació en aquestes federacions passa també per la incorporació en els quadres del sindicat o com a delegats sindicals || tu creus que en aquestes properes eleccions es començarà a notar aquest canvi d'incorporació de nous delegats ah:: immigrants o:: seguirem-

(64) AT: ==yo yo yo espero que en las próximas elecciones sindicales | podemos eh:: empezando a trabajar desde ahora eh::: principalmente las federaciones y del departamento les echamos una mano desde el cite | se puede echar una mano en el sentido que en las próximas elecciones sindicales tiene que haber muchos más delegados sindicales y::: el:: yo creo que el chip este tiene que cambiarse en las federaciones en el sentido de que un delegado sindical inmigrante XXX no puede entrar tranquilamente eh:: a trabajadores del cite que no | eso tiene que ser tienen que tenerlo tenerlo claro | eh::: hemos empezado ahora el tema este de trabajar las elecciones sindicales | estamos preparando una jornada | el mes de abril | elecciones sindicales y trabajadores inmigrantes || vamos a ver como podemos involucrar a las federaciones y en este momento decir las federaciones es decir muy mal que estamos y::: para facilitarles el trabajo a las federaciones he empezado a sacar afiliación de trabajadores inmigrantes por centros de trabajo por federaciones || para que al menos tienen una herramienta así delante | en tal centro de trabajo hay tantos trabajadores inmigrantes que están afiliados al sindicato y como podemos trabajar con ellos el tema de elecciones sindicales [HI HA UNA PERSONA QUE PARLA] hasta ahora la gente::: eh::: en las federaciones a lo mejor sabían que existen trabajadores inmigrantes en la federación pero nunca se han preocupado de saber en qué centros de trabajo están | i eh:: sap- primero el primero es saber dónde están en qué centro para poder trabajar con ellos si no se queda la cosa | ahí

(65) I: quines dificultats creus que hi ha per incorporar treballadors estrangers com a delegats? de quin tipus?

(66) AT: hay varios dificultades | primero::: el::: concepto del propio trabajador inmigrante:: la dificultad que tiene a nivel de tiempo para::: para para esto para trabajar el tema sindical || pero yo creo que también la principal eh::: problema es que las federaciones:: | viene de las federaciones

que todavía no t- no tienen la conciencia de:: como hemos dicho antes que el trabajador inmigrante es un trabajador que:: va estar aquí mañana y pasado mañana y:: eh::: para muchos años || entonces no se puede seguir mirándolo como forma como una cosa a parte o como:: cosa de:: <4> de forma cristiana y de caridad sino hay que llevarlo como una persona un trabajador que tiene sus derechos a nivel sindical como a nivel laborales a nivel:: de todo

(67) I: sí però amb això en el fons m'estàs dient eh::: o es reflecteix una certa contradicció | contradicció potser no | però un allunyament entre el que és el discurs teòric del sindicat en relació amb la immigració i el que són les practiques quotidianes

(68) AT: sí existe una:: una cierta contradicción | incoherencia más que contradicción | incoherencia entre el discurso::: <3> hacia el:: hacia hacia:: el público y lo que:: cada federación piensa <3> yo creo que:: la realidad va a imponer al fin y al cabo la realidad imponera- impondrá eh::

(68) I: sí | en certa mesura potser moltes són inèrcies de funcionament:: XXX en aquestes incoherències són moltes inèrcies de funcionament de les federacions i han de com dius tu canviar el xip i adonar-se de la nova realitat-

(69) AT: claro y hay que hacerles ver-

(70) I: ==llavors i tornant una mica al tema dels assessors m:: els assessors tenen reben algun tipus de formació específica? Des d'aquí del cite?

(71) AT: sí | queda todo el tema:: básico de legal todo lo jurídico || cada:: cada casi cada mes hay una reunión de asesores | se debate todo lo que es en realidad a nivel legal a nivel de:: permisos y tal || y:: donde fallamos a lo mejor eh::: no hemos hecho suficiente es el tema de formación a otros niveles | en el año 2001 hemos hecho sí un curso de formación::: sindical <3> con la secretaría de formación y cultura <3> un curso que duró:: bastante tiempo estaba bien | alguna jornada que hemos hecho dos jornadas | pero creo que::: eh::: a nivel de formación sindical hay que hacer más

(72) I: formació de llengües també

(73) AT: sí | o formación de lenguas también

(74) I: perquè suposo que deu ser un dels problemes que es poden trobar més <4> XXXX estructura que parlàvem del cite | ah:: dirime que els

assessors serien una miqueta el que estan en contacte amb la realitat ah:: quotidiana de la immigració | una miqueta serien el cas el mateix cas XXX pel sindicat que la secció sindical a l'empresa o el delegat a l'empresa eh:: | quin- quins m:: camins de comunicació hi ha diguem de les directrius de la secretaria de política social o del sindicat diguem-hi aixíns cap als cap als assessors i dels assessors de fer arribar les seves propostes o els seus m:: les seves preocupacions?

(75) AT: la canalización

(76) I: sí | quin canal teniu de::: establert-

(77) AT: == las reuniones de asesores <3> las reuniones de asesores que se hacen cada:: | si va bien cada mes | entonces se plantean todos los temas y entonces eh:: se elevan a la comisión de migraciones si hay algún tema y también los responsables de cada territorio || también dentro de la comisión de migraciones donde reflejan lo que hay de especial en ese territorio y con el cite y con tal y::: | normalmente más es la comisión de migraciones donde se debate

(78) I: y quins són els problemes que es troben més freqüentment o que plantegen més?

(79) AT: ==tiempo

(80) I: lo de temps de dedicació?

(81) AT: el tiempo de dedicación claro | el tiempo que van agobiados van no les da no dan abasto || esperamos que el 2002 será más tranquilo que el 2001 | 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::: después el tema de todo lo que es infraestructura || estamos mejorando la infraestructura sobre todo a nivel informático || hay cosas a nivel informático si conseguimos eh::: introducirlas

<4> ahorra tiempo y para introducirlas hace falta medios | y para tener medios XXX

(82) I: clar | eh:: si tenim aquesta pressió sobre els assessors eh:: però l'altra gent està a fora i:: aquesta demanda existeix eh:: l'altra dia em plantejaves hem d'optar per un assessorament més de qualitat i això vol dir dedicar més temps a cada:::: a cada persona que ve i ser capaç d'utilitzar els recursos informàtics | omplir bé les fitxes per tenir les dades correctes | per tenir tot el seu expedient ben ben fet | però clar aquesta aposta per la qualitat això no augmenta aquesta aposta per la qualitat no augmenta encara més la pressió sobre l'assessor que veu que té una cua a fora eh:: de molta gent que li ve a demanar vull dir que en el fons la solució-

(83) AT:==creo que hay que poder ser::: | el asesor tiene que ponerse un poco duro <3> y ir acostumbrando a la gente que si no tiene cita no tiene una hora eh::: no se le va a atender <2> pero si el asesor mismo deja un margen de::::: porque en el atenderá a cualquiera que viene a todos los que vienen claro al final es algo::: que terminará terminará bajo presión XXX || yo creo que principalmente una función del asesor es eh::: i de la:::: la unión local donde esta la oficina del cite | ayudarle a que organizar citas eh::: hojas de cita eh: a cada hora XXX esta apuntado una persona | y quizás una o dos más extra para gente con cosas de urgencia y ya está | pero normalmente esa gente sabe hacerlo pero con mucha dificultad y::: de forma no::: muy solidaria entre las oficinas hay varios asesores que que que no cogen cita sino a esos que vienen | y hay asesores que sí ya ya cogen cita ya organizan el método de trabajo | yo creo que poco a poco ya::: van teniendo XXX porque al fin y al cabo lo que::::: no le puedes convencer con las palabras al fin y al cabo se convierte por la salud

(84) I: però suposo que- | l'altre dia dèiem que hi ha una percepció per per part dels usuaris de la dificultat d'entendre que és un sindicat o de co- o d'entendre que estem a l'administració o no som una administració no? | o això forma part de l'administració | pot passar que molts assessors aquesta utilització de normes administratives molt més estrictes a l'hora de fer la seva atenció | bueno el hi pugui semblar que estem accentuant aquesta imatge d'administració?

(85) AT: no | porque tienen que entender que es más por tema de calidad y eficaz- eficacia y calidad que se pueda atenderlo mejor | con tranquilidad | si tiene una cita de veinte minutos | que estar en la puerta eh:: y atenderle en diez- dos minutos || y casi escuchándolo o no escuchándolo pensando en el otro que está en la puerta <3> creo que es eh::: hay que hacerle entender y hay que ser estar acostumbrar a la gente m:: también es una forma de::: de educación <2> para la gente | un poco también como funcionan las cosas || hacer que al cite vas || hay un número de cita o XXX

2. Entrevistes a la María Estela, assessora legal del CITE de CCOO de Catalunya

Data: 20 de gener de 2002

Lloc: seu del CITE a Barcelona

Participants:

- ME: María Estela
- I: investigador

(1) I: en principi | m'agradaria que situessis la teva relació amb el cite | quants anys fa que estàs aquí | quina feina hi fas i quina relació tens amb els assessors | en concret || i tot el que creguis que puguis dir

(2) ME: bueno || yo llegué a barcelona el día | ocho de marzo de 1988 | el día internacional de la mujer | un mes después yo estaba colaborando con el cite || en ese momento el cite estaba en una situación muy precaria | realmente era un escritorio y la voluntad de un grupo de personas que | que amaban cite | estaba en la plaza urquinaona | ¿sí? donde estaba antes el sindicato | allí estuve trabajando como voluntaria y la primera tarjeta que tramite de ciudadanos comunitarios fue la mía || la hice yo misma | eehh | después mmm hubo un tiempo que que por las | precariedad de la situación misma del cite porque:: yo fui a trabajar a un despacho | de abogados de barcelona | ya no tuve más relación con el cite hasta:: el año 1991 en el cual vuelvo como voluntaria del cite con:: | [NOM D'UNA PERSONA] | ya el cite ocupaba | el lugar bueno ya las instalaciones del cite estaban aquí en la via laietana | en una situación pues un poco más cómoda pero aún seguía siendo muy precario | el cite funcionaba como una oficina de información | de consulta | de gestión ehh? y al mismo tiempo se pretendía | hacer formación de formadores ehh | tuve la fortuna de ser profesora de los primeros asesores del cite en el programa formación de formadores para los propios asesores del cite || ahhh después ya inicio una relación | profesional con el CITE | ehhh en el año 1996 en septiembre de 1996 | en principio fue una relación ehh de carácter esporádico y de una asesoría en plan frilans | que ya se consolidó en el año | 99 | y ya de momento toda mi dedicación es para el cite

| antes lo hacía simultáneo con mi despacho de abogados y con:: mi relación de abogada de los racismo y ahora solamente como abogada del cite

(3) I: i en concret ara quina és la teva feina?

(4) ME: mi función:: como abogada del CITE es asesorar || al:: departamento de migraciones y a las personas que:: lo componen | asesorar a todos los catorce- quince que son ahora asesores del cite en aquellas materias donde el conocimiento sea más que el trámite administrativo ¿no? que | normalmente se plantea algún conflicto de índole jurídico | también tengo una función muy importante con relación con las administraciones públicas | básicamente hago de puente hasta que no se celebran reuniones formales | del sindicato con las administraciones || hago de puente entre estas administraciones y el cite | y participo en cursos de formación | en el último semestre:: básicamente esos cursos han sido dirigidos a los ayuntamientos | o han sido solicitados por los ayuntamientos dentro de programas europeos de multiculturalidad interculturalidad o programas europeos para formación del personal de los ayuntamientos | básicamente quines tienen más que ver con la emigración como son las personas destinadas al padrón municipal eh:: los funcionarios que están en los servicios sociales de los ayuntamientos | y algunos regidores | que también se han interesado en conocer el tema de la inmigración || eso es así a grandes rasgos ¿no?

(5) I: i en concret amb els assessors? quina és la teva feina?

(6) ME: ==bueno | teniendo en cuenta que son quince asesores pero en este momento veintiocho oficinas | entonces el trabajo abraza pues todo el ámbito territorial de catalunya | des de girona hasta tarragona | eh: los asesores eh: sin la intervención letrada no podrían hacer una parte importante de su función que es la de presentar recursos | dado que el colegio de abogados y muchas ah:: organizaciones profesionales | como pueden ser los graduados sociales ven como intruso o como: si estuviera cometiendo una un delito una falta de intrusismo el ejercicio en el ámbito de ciertas actividades específicamente destinadas a esos profesionales ¿no? || entonces hacerlo eh:: no solo con mi supervisión y mi firma garantiza que la:: los escritos que se presenten | o la información que se pida está respaldada por un abogado | que no estamos haciendo intrusismo con:: el colegio de abogados ni con el colegio de graduados sociales ni de asistentes sociales y al mismo tiempo

mm a ellos les libera de una responsabilidad que asumo yo directamente || cualquier eh: fallo cualquier infracción o cualquier falta que se cometa en la utilización de esos recursos legales eh: directamente la responsabilidad es mía porque así lo dice mi contrato || de manera que me cuido muchísimo justamente de que tengan un buen contenido para que evitar que luego me repercuta negativamente a mi

(7) I: molt molt concret | tu quina diries que és el que ha de fer- la funció del cite?

(8) ME: creo que eso daría como para un debate monográfico porque:: mmm des de un punto de vista sindical 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 último instancia nosotros | en:: el trámite administrativo de documentación de su situación legal puede ser incluso de la propia nacionalidad | tengamos que intervenir pero no como antes que se tenía una concepción un poco paternalista que todos las personas que fueran de origen extranjero tenían que converger en el cite ¿no? | y entonces nosotros estábamos haciendo de punto de información sindical | estábamos recargando un poco el trabajo | pienso que en la medida que en que se ha hecho más amplio el trabajo sindical se ha restringido muchísimo el tema de la formación interna nuestra y pienso que es importante mantener una un nivel de formación interna no solamente con los asesores si no con | todas las personas del departamento de migraciones | toda la gente que quiera del sindicato | ¿por qué no? | y también mmm hecho un poco en falta las como las relaciones con organiza- más fluidas con las organizaciones no gubernamentales [SONA EL TELEFON] y no puntuales para temas como manifestaciones | perdona [RESPON LA TRUCADA]

(9) I: per tu, quina és la feina dels assessors del cite?

(10) ME: bueno | una es la su trabajo teórico y el que digamos de alguna manera [SONA EL TELEFON] | da una razón de ser a lo que hacen | para el cite [RESPON LA TRUCADA]

(11) E: estàvem parlant de la feina que fan els assessors

(12) ME: bueno | sí / bueno | ellos tienen marcadas unas funciones | unas son de índole sindical como son la información a:: acerca del sindicato:: y de la afiliación y demás | y otras son sus funciones netamente ya como:: gestores asesores del cite que son básicamente la información a las personas extranjeras | la recepción de documentos | la tramitación de documentos y la {(?) hechura} de algunos eh:: algunos recursos de los que ellos puedan hacerse | cargo porque pues no entrañan | un conocimiento jurídico más más complicado ¿no? | que son normalmente los recursos de reposición que hacen con la dirección mía pero que de alguna manera ya conocen la dinámica del tema administrativo | y:: mm dado el número y el volumen tan grande que estamos atendiendo por ejemplo en la memoria del año pasado | del año antepasado perdón | nos reflejaba unos: 70.000 asistencias en:: en el año durante el año y:: dado que en el año 2001 tuvimos tres procesos de regularización seguramente se habrá incrementado en un treinta por ciento más esta asistencia || estamos atendiendo prácticamente uno de cada tres inmigrantes que pasa por catalunya

(13) I: I quins creus que són | pel que saps pel que parles amb ells | els principals problemes amb què es troben | eh:: els assessors en aquesta atenció?

(14) ME: mm::

(15) I: de tipus lingüístic::

(16) ME: las dificultades son varias | para empezar hay que romper un poco eh:: mmm la desconfianza:: romper no como crear un ambiente propicio para que las personas se sientan atendidas de una manera individualizada | normalmente viene de países de regímenes totalitarios o vienen rebotados de otras asociaciones o instituciones donde les han tratado de una manera displicente o les han- eh:: mm digamos tardado tanto en asesorar que ya están un poco desgastados | y en segundo lugar la resistencia en torno al idioma ¿no? que | aunque lleven un determinado tiempo aquí se niegan a entender o a querer entender el catalán y casi siempre piensan que es más

fácil si se comunican con nosotros en castellano lo cual es un error de todas maneras | y::: 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: ques:: que el tema de la lengua sí que es vital en el momento de la comprensión | y 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 penso que lo estaba tratando como a un analfabeto | eh:: 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 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

(17) I: malgrat aquesta desconfianza que dius sou l'organisme que atén més gent a catalunya

(18) ME: sí | porque para empezar la mayoría de los asesores o son de origen extranjero o tienen o han tenido relación afectiva directa con alguien extranjero y están 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 cagebé o:: a organismo de espionaje | hay que vencer esa resistencia tan {(?) fuerte} que las siglas del sindicato dejan en XXX

(18) I: un dia em vas dir | m'enrecordo que estàvem parlant de comunicació | em vas dir | prefereixo que no em parlin en castellà perquè així ser que m'entenen els que els estic explicant

(19) ME: es fácil | yo a veces recurro a los ideogramas hago dibujitos | hago muñequitos o:: uso muchísimo algunos símbolos que encuentro en internet para comunicarme con personas con las que no encuentro un idioma en común para comunicarme | mientras que lo que contaba de la anécdota de esta mañana | se trataba de una persona ecuatoriana a quien se le estaba hablando en castellano | y se enfado muchísimo cuando se le pregunto el nivel educativo | entonces ahí el problema no fue una cuestión de si se hablaba o no se hablaba la misma lengua si no lo que él pensaba que nosotros íbamos a hacer con esa información || había más distorsión en e- en esa persona que a los africanos que les hacemos la misma pregunta a través del interprete o se la preguntamos en inglés o en francés || porque ellos no le tienen ninguna:: sentimiento | no len- no hacen ninguna:: lectura doble de porque les estamos haciendo esa pregunta | simplemente ven que es un dato más que se les piden

(20) I: aquesta percepció que tenen que som com l'administració | o que no saben distingir entre sindicat i administració eh:: creus que pot estar relacionada amb el tipus d'oficina on fem la prestació o que || si més no | doncs acaben amb els mateixos impresos | fent cua | demanant hora en una oficina o és-

(21) ME: bueno | yo creo que ahora sería la parte como de la puesta en escena | pero 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 | e: ellos piensan que si se los ha dado la administración es porque algo tenemos a ver con ellos ¿no? | normalmente es cuando vienen derivados de la propia oficina de extranjeros ¿no?

(22) I: feu algun tipus de formació per als assessors, per millorar l'atenció o millorar-

(23) ME: ==bueno | el año pasado se hizo un curso | que yo creo insuficiente porque era un solo curso | eh: orientado por una psicóloga en:: el aspecto de relaciones eh: personales | pero pienso que el tema no es las relaciones personales | es un tema que supera la psicología i las relaciones normales que podamos tener con gente de nuestro entorno ¿no? | aquí hay un tema de índole cultural | de índole religiosos | incluso muchísimas veces pues tenemos que adaptarnos a las circunstancias que si se trata de una persona que viene a vernos con velo:: o que viene acompañada de su marido:: nosotros no podemos imponerle de entrada que nosotros pues eh:: le vamos a decir que | como aquí son tratados igual los hombres que las mujeres | quien nos debe dar la respuesta es ella y no él ¿no? || eso sería tanto como si nosotros empezáramos a prejuizar la diferencia cultural de otra gente

(24) I: tu creus que aquestes imatges culturals- | has dit que els assessors són | ells mateixos immigrants de diferents llocs | afecten l'assessorament quan es troben davant d'un usuari d'un altre entorn cultural que tingui uns altres valors o XXX aquest usuari pot desconfiar de l'assessor perquè és-

(25) ME: ==ah::: muchas veces eh::: las percepciones que tienen los usuarios no las conocemos nosotros | las comentan a terceros | o las comentan a la persona que las ha acompañado y a lo mejor nos damos cuenta más adelante | o la misma persona cuando ha pasado un tiempo viene y nos cuenta al principio yo pensé esto ¿no? | muchísimas veces por ejemplo es el tema de las personas que son musulmanas y se encuentran que hay compañeros de origen árabe que su apellido denota que no son musulmanes | o que el mismo nombre denota que no son musulmanes pueden tener esa::: esa duda de si van- no:: en cuanto si van a ser atendidos correctamente ¿no? | si no yo creo que ahí entran a jugar otros otra serie de eh:: valores ¿no? del propio mundo árabe || es curioso pero las mayores reticencias y susceptibilidades se presentan entre gente de una::: de un mismo origen cultural | de árabes con árabes | es más | por ejemplo los asesores que son árabes se entienden perfectamente con los rusos | con digamos con la población rusa es con la que mejor acercamiento han tenido | con la población de todo lo que habían sido los países de la antigua urss o

por ejemplo de la antigua yugoslavia | en cambio eh:: los latinoamericanos eh:: a la hora de ser atendidos imponen más condiciones cuando el asesor es castellanoparlante || imponen un poco más de condiciones como de ser atendidos de forma preferente cuando escuchan que el asesor es castellanoparlante | o 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 [ENTRA UNA PERSONA AMB UNA CONSULTA]

Data: 22 de gener de 2002

Lloc: seu del CITE a Barcelona

Participants:

- ME: María Estela
- I: investigador

(1) I: l'altre dia em vas dir que fins fa poc el sindicat tenia una concepció paternalista del que eren els estrangers i que tot el sindicat sempre els enviava cap aquí en comptes d'atendre'ls a la seva federació respectiva quan el seu problema podia ser purament laboral | sempre els enviaven cap aquí || m'agradaria que m'ampliessis una mica això i si tens algun cas concret que pogués exemplificar o si més no || per què creus que ha canviat aquesta actitud?

(2) ME: mira | en primer lugar enmarquémoslo dentro del contexto del estado español y de catalunya || sencillamente los inmigrantes no los ven || nos los ven || tanto así que eh:: la denominación o el apelativo inmigrante | ya es como una::: subclase dentro de lo que históricamente ha sido la diferencia

entre ser de un lugar y no ser | o sea:: antiguamente o eras nacional de un estado o eras extranjero || extranjero sigue siendo la denominación que se le da a la gente que viene en verano a pasear || inmigrante es el que viene a trabajar || pues allí ya hay una diferencia || cualitativa muy importante en la concepción de una persona:: <4> generalmente en quien se relaciona más con la inmigración que es la policía las autoridades gubernativas y en nuestro caso concretamente los compañeros del sindicato || el inmigrante es eso | mano de obra y trabajo || solo se le ve en cuanto lo que hace | si viene alguien de la unión europea todo el mundo defiende que es un extranjero | o si viene un norteamericano es un extranjero || extranjero es como una:: una pertenencia mucho más importante a algo que no es de aquí pero que tampoco causa rechazo | es el inmigrante | o no se le ve o sencillamente estorba || y:: en el sindicato no éramos ajenos a esa política o a esa concepción del inmigrante como simplemente mano de obra | pero curiosamente de clase como es comisiones obreras como un sindicato obrero | estaba marginando mmm a los propios inmigrantes de la condición de trabajadores || porque era como más importante la:: caracterización de personas inmigradas como alguien que ya | de por si mismo está fuera de todos los circuitos incluso en nuestro sindicato || el:: pensar en afiliar al sindicato a los inmigrantes es algo:: bastante reciente y pertenece precisamente a la la nueva etapa del cite | desde que el presidente del cite es abu tareq || la idea de sindicalizar a los:: trabajadores inmigrantes || sería como un poco descabellada porque siempre se les consideraba que en el fondo estaban de paso | en el fondo todo el mundo quería que estuvieran de paso || que estuvieran lo menos posible || por lo tanto era más cómodo que vinieran a vernos a nosotros | les resolvíamos el problema y al mismo tiempo estábamos haciendo como una especie de oenegé dentro del sindicato | como si estuviéramos en el mismo orden como pau i solidaridad | que es una fundación de solidaridad | entonces nosotros estábamos como una especie de organismo:: que a pesar de estar dentro de la casa era isla | aquí venía la gente de todos los colores | de todas las etnias de todos los idiomas y de todos los países | pero no tenían tanto como esa consideración con los demás compañeros | no eran trabajadores || eran simplemente inmigrantes

(3) I: pero tu creus que això ha canviat o està canviant?

(4) ME: sí | está cambiando || con muy mucho trabajo pedagógico por parte del departamento de migraciones y está empezando a cambiar más si se quiere con quienes tienen más contacto directo con con los inmigrantes | que son los de la federación de:: de la construcción ¿no? | eh:: creo que | ha sido a partir de un trabajo muy importante por parte la gente de la federación de la construcción que se les ha empezado a tratar como iguales porque es que antes ni siquiera eran iguales | eran otro tipo de clase trabajadora | otro tipo de obreros

(5) I: pero evidentement també aquest canvi es deu | potser en la cas de la federació de la construcció | al increment del percentatge de membr-d'afiliats del sindicat d'aquesta federació que són d'or- que són immigrants

(6) ME: claro | ya era demasiado visible | yo creo que ese número tan elevado de afiliaciones en esa federación es lo que permitió pues | para usar una una una tecnología ya muy conocida | que ellos salieran de esa invisibilidad | y también en el momento en estábamos haciendo campañas eh:: a favor de la vida y de las medidas de seguridad y que también muchas de las víctimas eran inmigrantes trabajadores inmigrantes | pues yo creo que tenían que replantearse si nosotros seguimos considerando a:: los inmigrantes como solamente:: personas que pueden ser atendidas solamente por un servicio concreto del cite | y en una:: accidente laboral eh::: perecen unos extranjeros entonces que hace esa federación? | como que son extranjeros dice entonces el cite también tiene que encargarse de:: todo lo que tenga que con las reclamaciones con los juicios ante lo tribunales con las indemnizaciones al obrero y a su familia || yo creo que no | creo que también ha habido un eh::: una evidencia muy clara de que | los accidentes laborales | que fue una campaña monográfica casi del sindicato del año pasado | eh:: los inmigrantes siempre estaban llevando eh:: la peor parte porque justamente como que era invisibles las medidas de seguridad parece que | se aplicaban más o se tenían más para la población autóctona y el inmigrante quedaba || más como que normalmente estaba en la economía sumergida o estaba sin papeles pues quedaba más oculto ¿no?

(5) I: i jo hi afegiria:: és que ara m'ha vingut quan estaves dient això || justament en relació amb els accidents laborals eh:: si no hi hauria una

relació | seria un tema a tractar | entre el fet que la manca de coneixement dels idiomes del país també repercuteix en el coneixement de les mesures de seguretat i en els cursos de formació i per tant d'alguna manera les empreses i l'administració serien corresponsables d'aquests accidents laborals, més enllà de la manca de mesures de seguretat és que de fet no t'han donat la possibilitat de comprendre-les o de coneixer-les aquestes mesures | tampoc

(6) ME: parece que hasta hace dos meses exactamente que:: te pedí colaboración para | hacer unos unas informaciones que se pudieran colocar de manera visible en la entrada del cite hablábamos siempre de oficinas de asesoría para inmigrantes | nunca especificábamos que se tratara de oficinas de información y asesoría sobre derechos || cuando comenzamos a hacer la traducción en distintos idiomas nos dimos cuenta de una cuestión importantísima <3> que: en muchas lenguas la palabra derecho no es igual a la palabra justicia <3> | que las connotaciones de la palabra derecho en castellano y en catalán pueden ser reivindicativas y en otros idiomas no | que para:: las lenguas com el urdú o el árabe a lo mejor no existía este sinónimo || o tenía otra connotación | entonces mm las información que:: podíamos dar sobre los derechos | tenía la dificultad de que es lo que es lo que les queremos decir a ellos cuando les decimos | reivindica tus derechos | te informaremos sobre todos los derechos que tienes en este país | si:: nosotros mismos no sabemos convertir a su lenguaje || esa expresión conoce tus derechos | una cosa que nosotros pensábamos tan sencilla como era esa || parece que hasta ese momento estábamos dando por entendido || que estábamos hablando de la asesoría | en materia de derechos- de derechos administrativos de derechos sindicales y de derechos laborales | pues no | resulta que la gente no era acto sinónimo ofrecerle papeles a ofrecerle derechos || para nada para nada | incluso | muchos de los:: personas que nos colaboraron en las traducciones | hicimos traducciones alternativas hicimos dos traducciones en inglés hicimos dos traducciones en francés | y la que ahora tenemos pendiente de hacer es una traducción concretamente dirigida a la gente del riff || una cuestión tan sencilla como eso nos hizo plantear a nosotros también que tipo de imagen les dábamos cuando atienden a la gente | si nosotros simplemente conseguimos papeles

o si es más importante | si no que a partir de los papeles se puedan reclamar ciertos derechos || eh ahora mismo XXX que has venido que estaban aquí | unos ciudadanos filipinos que ya llevan bastante tiempo | en españa estan afiliados al sindicato i:: | trabajan en una cadena de restaurantes que hay en barcelona | de un empresario que solo contrata filipinos || eh:: en principio daba una buena imagen porque era como una especie de mecenas | alguien que hizo su fortuna en filipinas y quería aquí devolver lo que filipinas le dio dándole trabajo a los filipinos | cubierto eso lo que hay en realidad es una gran explotación || porque::: como los jefes de meseros y los administradores de todos esta cadena de restaurante son también filipinos || podían hablar con ellos en tagalo sin que nosotros nos enteráramos muchísimas veces || XXX en las mismas asambleas | que:: los propios administradores y las personas que ocupaban un cierto cargo dentro de esa cadena de restaurantes estaban impidiendo que::: ellos vinieran directamente a informarse a través de nosotros de lo que eran sus derechos laborales || pues para ellos era normal trabajar diez o doce horas porque un administrador también filipino que ya pasó en su día por esa cadena de::: a lo mejor ilegalidad sin contratación y demás ahora | al llegar al cargo de administrador o tener una pequeña responsabilidad sobre sus propios paisanos || les está substrayendo de la posibilidad de esa información directa || entonces ahora ellos estaban comentando que han dejado la cadena de restaurantes | que ellos ahora se han dado cuenta | que:: los derechos de ellos son diferentes a los de los españoles | los que les estaban aplicando en esa cadena de restaurantes y querían información laboral | ya no quieren información sobre papeles que ya conocen cual es la dinámica | quieren información acerca de su situación laboral | pero:: mmm como por ejemplo explicarle a la gente que además de los papeles | tenemos que ayudarles a:: que desde un buen comienzo mm ellos no sean los esquirols que van a utilizar la clase patronal para que::: rompan todas las negociaciones colectivas que se han hecho con los trabajadores españoles || eso es muy complicado | muy complicado porque les estás diciendo | espérate | yo te ayudo a pelear por tus derechos | y mientras tanto ya veremos no::: te van a contestar y mientras tanto ¿quien lleva mi casa? | ¿qué como? | ¿qué hago? | entonces hay una primera parte donde la única

importancia para ellos de venir a vernos a nosotros es informarse de sus papeles | y ya luego a veces de tener papeles derechos mientras que | si estamos hablando de:: ciudadanos que vienen de países donde ha habido también una clon- conflictividad laboral importante y:: en otras épocas podía ser de otra manera | como es el caso de polonia || ellos ya llegan con una idea de sindicato pero también diferente | un sindicato que:: a lo mejor les va:: || a garantizar un montón de cosas pero que les va a obligar que dependan de ellos || pues ¿cómo nos relacionamos con cada uno? | debería ser como:: deberíamos tener como una serie de:: XXX deberíamos tener una formación intensiva | ¿cómo tratar con ciudadanos que viene de países donde hay tradición sindical? | ¿cómo tratar con ciudadanos que no tienen la menor idea de lo que es un sindicato? | para muchos la idea de sindicato suena ya a clandestinidad | para otros la idea de sindicato es casi una idea prohibida | y para otros es un aparato del estado | sobre todo la gente que viene de los países del este || entonces ni siquiera tenemos muchas veces nos hemos tomado la molestia de explicarlos qué es un sindicato en el contexto en que vivimos y en este país | solamente cuando ellos se dan cuenta | que a través de nosotros pueden lograr mejores reivindicaciones o que:: muchísimas veces sus patronos cuando saben que:: detrás de la:: consecución de sus papeles estamos nosotros tienen otra actitud | es cuando logran comprender la dimensión del sindicato | pero no es porque haya sido una labor de nosotros son ellos mismos los que han llegado a esa conclusión

(7) I: quan- ara que parlaves del paper del sindicat i tot això del sindicat ahir quan parla- et vaig preguntar sobre les funcions les:: les assessors vaig tenir la sensació que plantejaves d'una banda el que serien les funcions relacionades amb el sindicat i em deies | donar informació del sindicat | afiliació | etcétera | i després les que són pròpiament dels assessors || tu les veus independents? creus que:: és e:: són els assessors els encarregats de fer aquesta promoció del sindicat o haurien dins el sindicat unes altres vies per fer la promoció? || és que vaig veure com com si aquí em diguessis | aquí hi ha unes feines generals i després hi ha les específiques-

(8) ME: eh:: oh:: 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 | y eso eso es una::: | un una::: un elemento muy negativo porque nos pone como en una especie de competencia con otros servicios como podría ser de otros sindicatos o de:: organizaciones no gubernamentales de toda la vida como podrían ser cáritas o cruz roja | y::: a ellos sí que no les importa | ellos no tienen ideología:: o eh se espera que no tengan ideología | van actuar con su capacidad operativa solidaria inmediata | um que les da lo mismo si lo están haciendo en ruanda o que si lo están haciendo aquí <3> y la diferencia nuestra:: es esta entonces que XXX que en el mismo día que viene a vernos un trabajador extranjero | después de darle la información a cerca de su:::s derechos como extranjero | como trabajador se le enviara directamente a su rama su federación para que allí tenga una asesoría || sobre ese tema es lo que estamos intentando hacer pero primero hay que pasarles por toda la::: información sindical y eso es XXX | o porque realmente se los mandamos a la federación ya con la lección aprendida || y la federación no esta haciendo ningún esfuerzo por explicarles | solo los recibe y eh:: los acoge de alguna manera en su seno en su federación y tiene:: más personas en su federación más personas censadas en su federación | pero ese trabajo yo creo que el sindicato tendría que tomar || implicarse un poco más y hacerlo:: las federaciones y no nosotros ¿no? | nosotros ya se los mandamos || con ese trabajo hecho

(8) I: un altre | i canviant de tema però està relacionat amb el funcionament del cite | quins són els canals de transmissió de directrius del sindicat | pel que fa a immigració cap als assessors? quina és la dependència orgànica que tenen dintre del cite els assessors i qui marca-

(9) ME: vamos a hablar solo de cite catalunya ¿no? no:: a nivel confederal

(10) I: cite catalunya

(11) ME: en el cite catalunya | el cite catalunya pues e::: en este momento || está enmarcado dentro del departamento | de migraciones || y el departamento de migraciones en el organigrama e:::sta:: adjunto | que no depende pero creo que es adjunto | de la secretaría de política social || el cite en el pasao estuvo adscrito en el organigrama del sindicato primero a internacional <3> y luego a::: um:: // si a internacional primero y:: luego e:::

(12) I: institucional a XXXXXXXX

(13) ME: sí

(14) I: política social i institucional

(15) ME: política social y institucional | y anteriormente como asuntos mmm internacionales que::: | yo creo que en esa primera etapa fue un gran error porque como se pensaba que como la gente venía de fuera entonces eh: había que- pero tampoco se hizo ningún trabajo | hubiera sido una oportunidad muy importante para haber podido hablar del tema por ejemplo del codesarrollo o de las relaciones con los sindicatos de los países de donde se produce la inmigración | pero simplemente estaba allí orgánicamente dependiendo de internacional | simplemente porque la gente era extranjera || pues como era extranjera pues dependía de internacional | creo que ahora es mucho más racional que dependa de un departamento de migraciones o que este en un departamento de migraciones y que el departamento de migraciones a su vez esté en política social | posiblemente mm con:: la dimensión que está tomando la cuestión de la inmigración sería aconsejable casi que:: que fuera una secretaría para poder tener sus propias directrices y si llegáramos a:: en un momento determinado a:: demostrar que uno de cada dos o de cada tres afiliados es extranjero | pues tendríamos todo el derecho del mundo pues que el cite se convirtiera en una secretaría || porque estaríamos apostando por el potencial de::: ciudadanos trabajadores obreros | afiliados al sindicato que estarían a XXX

(16) I: pero de fet el- diguem-ne el control | no és la paraula | potser la relació directa de traspasar las directrius o què s'ha de fer | com s'ha de fer a:: i el control de la feina dels assessors es fa des del cite?

(17) ME: ah bueno bueno no terminé de contestar esa parte | entonces e:::m hay dos órganos || mm responsables de:: de la formulación de las

propuestas | uno es el consell de migraciones y el otro es a:: ea:: huy || y el otro es no se como se llama | porque claro es de todos los asesores más el presidente del cite

(18) I: l'assemblea no?

(19) ME: no | es que no | no no no | es que ahora no recuerdo exactamente cuál es dentro del organigrama | en el consell de migraciones están representados | los asesores que a su vez tienen responsabilidades eh:: como:: tienen responsabilidades de migraciones en sus respectivas:: comarcas y territorios ¿no? | m:: o sea no están representados todos los asesores pero también hay representantes de las federaciones de la construcción de::l metal | de::a:: ¿de la federación de hostelería puede ser? y de la de <3> la del campo

(20) I: alimentación y del campo

(21) ME: sí | de alimentación y del campo exactamente | y:: m:: pues pues voy a insistir en que tal vez la federación que está más implicada en este momento con nosotros es la federación de la construcción | que siempre están haciendo propuestas y:: están participando activamente | sobre todo están e:: muy dispuestos a denunciar los atropellos que se cometen con los trabajadores | de esta federación y están dispuestos a ayudar a que:: los trabajadores de la construcción | no bajen la guardia en la reivindicación de sus derechos y que:: estén a la par con los trabajadores de aquí en todas las campañas que se hacen por la seguridad por la vida y demás ¿no? || creo que es la federación que más se ha implicado | luego los de alimentación también de alguna manera con lo que tiene que ver con:: los trabajadores temporeros || pero creo que la más implicada es la federación de la construcción || e:: las reuniones del consell de migraciones pues se evalúa no solamente la situación actual que es enormemente cambiante o sea yo creo que | en los últimos catorce meses | se han:: dictado más normas sobre extranjería en todos los niveles | desde la ley orgánica el reglamento la circular las resoluciones y demás | que en quince años que estuvo vigente | la primera ley de extranjería | sio:: han sido catorce meses | de unos cambios trepidantes y que además eh:: una serie de instrucciones eh:: que tienden mucho a centralizar otra vez || todo lo que tiene que ver con la inmigración en madrid y que intenta quitarle todas las competencias a los

subdelegados | entonces en esa medida nosotros estamos viendo un retroceso tremendo de: todo lo que se ha logrado con la oficialización de las oficinas de extranjeros y esa relación que teníamos más o menos fluida con los subdelegados pues está:: siendo inútil en la medida que todo lo está resolviendo madrid y solamente un ministerio | el ministerio del interior | estamos hablando de gente que trabaja | de trabajadores | estamos hablando de políticas sociales de integración | por lo tanto el ministerio de:: trabajo y de asuntos sociales que tendría mucho que decir cada vez dice menos y cada vez tienen menos opinión y menos peso en inmigración <2> ese es un problema muy complicado a la hora de relacionarse la secretaría de política social con quien dicta las normas sobre inmigración | que la secretaría de política social tiene unos o en mi opinión tiene una relación más fluida con el ministerio que corresponde | que sería el ministerio de asuntos sociales | con los ministerios que les son más cercanos y no con el ministerio del interior || es un contrasentido | nosotros trabajamos para políticas sociales y los ministe- el ministerio que se cuida de las migraciones en este momento es en exclusiva el ministerio del interior | con lo que otra vez vuelta a toda la condición policial

(22) I: en concret, si es digués eh::: qui mana als assessors directament | hi ha alguna::-

(23) ME: los asesores son como:::

(24) I: es el president del cite qui es reuneix amb ells i explica::-

(25) ME: mmm a ver | sí sí | en el consell de migraciones ya están representados los responsables de migraciones e:: de todas las comarcas | por lo tanto ninguna:: responsable de comarcas puede darle a los asesores de su comarca directrices que no hayan salido consensuadas del departamento de migraciones | el:: sistema operativo de lo que digamos es el día a día de la relación con la:: administración pública en materia de tramitación administrativa de documentos | la responsabilidad de coordinación digamos que sería mía en el sentido de hacer de::: puente entre la administración y los asesores en todo lo que son cambios legislativos | que XXX la administración recursos y demás || en el tema:: que tiene que ver organizativo formación cursos | pues la responsabilidad sería XXXXX | que es la persona que ejecutaría todos los planes y programas |

todo esto bajo la dirección del presidente del cite que al mismo tiempo es el responsable del departamento de migraciones

(26) I: O sigui, el camí invers que els assessors puguin transmetre la seva opinió seria el mateix, en el mateix consell de migracions-

(27) ME: ==de todas maneras | en todas las reuniones de asesores que se hacen:: quincenalmente y:: cuando la situación lo aconseja como es el caso de esta semana | que tendremos una reunión mañana que no estaba antes prevista | los asesores todos eh:: intervienen y:: intervienen además con mucha vehemencia explicando sus frustraciones y sus fracasos en:: la relación con la administración || nosotros recogemos y procesamos toda esa información para transmitirle nuestra preocupación a quien corresponda ¿no?| por un lado a la administración y por otro lado a hacer conocer del propio sindicato la situación que se está viviendo | para que no se presenten o creo ni dicotomías ni esquizofrenias que no sea por ejemplo el caso mm:: de una situación todo lo que tiene que ver con inmigración en este país se ha hecho | no solamente como como se diría con nocturnidad y alevosía sino que se ha hecho con estivalidad || como todo sucede en el verano e:: normalmente | el grueso de los de los asesores del cite y el propio responsable se encuentran de vacaciones y si lo- los responsables sindicales de máximo nivel que se encuentran en ese momento | aquí tienen que enfrentarse a un problema tan grave como fue el desalojo de la plaza cataluña | de los doscientos inmigrantes que pernoctaban allí | van a tener que además de relacionarse con las | otras organizaciones sociales y con todo lo que es el tejido asociativo | con la prensa y con las administraciones desde su mayor y absoluto desconocimiento de lo que es la inmigración y vamos a encontrar que están diciendo o adhiriendo a cuestiones que luego nosotros no podemos ni siquiera sostener porque e:: a vienen de un desconocimiento absoluto de lo que es la inmigración || el resto del año nosotros estamos intentando que todo el sindicato se entere y se involucre en esas cuestiones y tenemos incluso ahora en una página web donde intentamos transmitir un poco de información a todo el sindicato | pero la gente no lo considera una prioridad || curiosamente cuando es una noticia y que tiene una repercusión incluso de índole internacional porque:: el año pasado | estaba en vacaciones | en sudamérica | y lo vi por la televisión por

cable | vi las declaraciones de los responsables sindicales y yo sentí una enorme preocupación de::: del desconocimiento con que se manejaba el lenguaje y de las cosas que se decían entorno la inmigración e:::m: sentí un poco | yo diría de vergüenza ajena y de preocupación | de cierta situación se volviera a presentar pues deberíamos tomar una::: | una medida que podría ser que:: durante:: el verano cambiemos los turnos porque::: m:: no no no no puede ser que cada vez que suceda una cuestión de éstas | la resolución temporal de un problema venga dado por | quienes van a ocupar temporalmente y durante un mes esas responsabilidades y que que además asuman compromisos que nos obligan para el resto del año en materia de inmigraciones | es una cuestión yo diría de gran responsabilidad || lo que no puede ser es que | llamen por teléfono al responsable del departamento de migraciones que se van- que está siempre | fuera de España en sus vacaciones | porque de eso se tratan las vacaciones

3. Entrevista a l'Esther, servidora del CITE al SAIER de Barcelona

Data: 12 d'abril de 2002

Lloc: seu del SAIER a Barcelona

Participants:

- E: Esther
- I: investigador

(1) I: aviam

(2) E: molt bé

(3) I: la la primera cosa m'agradaria és que: | per situar una miqueta::: com has acabat d'assessora: || que em fessis un::: breu perfil::: bio- biogràfic o com és que has acabat <2> [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]

(4) E: [pues bueno aquesta] és la història no?

(5) I: sí

(6) E: bé || jo:: bueno | vaig de- tenir una época || que estava pues amb:: amb atur | no? | una mica que no::: no feia res| o sigui que no estudiava::: ni treballava::: havia fet els | vint-i-pocs anys i | vaig deixar la universitat i estava així pues una etapa d'aquestes:: que no fas res | no? i vaig XXX a a comissions:: || al ceprom || i vaig començar a fer cursos:: | vaig fer dos cursos:: un de comptabilitat:: | de tècniques administratives:: | coses així | no? || i llavors jo pues quan sortia alguna oferta de feina | de dintre del sindicat pues em presentava | no? | perquè m'interessava || que m'agradava una mica pues l'ambient que hi havia:: i tot això | no? || i al final pues em van agafar aquí al cite | sí jo vaig començar directament aquí al al saier | en principi com | administrativa | no?

(7) I: mm

(8) E: ==hi havia una altre assessor || i jo era pues una mica com el reforç::: de cara a lo de la feina dels papers:: || agafa telefon i així | no? || però clar de mica en mica vas agafant experiència || i llavors ja comences a atendre gent | vas | començant a fer feines d'assessoria | no?

(9) I: mm

(10) E: i::: així\| i fins ara [RIU]

(11) I: i llavors | tu com definiries la la- qué és el cite? || ={{(?) i ara vull que XXX}= què és el cite i quin XXXX

(12) E: =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 sindica:::t mm temes sindicals

(13) I: mm

(14) E: mm

(15) I: o sigui aquesta seria la teva feina com a assessora

(16) E:==sí sí || mm\

(17) I: i llavors | pel que fa a la::: || a la la política del sindicat en matèria d'immigració | tu trobes que hi ha algun::: que hi ha coherència entre el que són els discursos oficials i les pràctiques quotidianes? | no és dóna | o la cosa està canviant::

(18) E: de tot el sin=dicat=?

(19) I: =XXX= el discurs sobre immigració del sindicat | i el que tu com- pots observar per la teva experiència de tre=ballar=

(20) E: =mmm=

(21) I: a la casa::: o aquí a les oficines i això

(22) E: vale| mmm jo trobo que- o sigui:: la intenció és::: bona| no? || o sigui es veu pues que hi ha un interès | hi ha una preocupació per la immigració:: || però a la pràctica/|| no és veu aquest interès | no? | o sigui com que no nos- no s'impliquen gaire pues les federacio::ns | els diferents àmbits | del sindicat | no? || inclús a vegades pues | derives a una persona || a una federació concreta o un ram || i a lo millor pues te'l tornen | no? | perquè arriba la persona allà | i li diuen *ah eres extranjero pues ah tienes que ir al cite* | *aquí no:::* || coses així | no? | que no:::

(23) I: però això està canviant | ho trobes o et et sembla que encara és manté | perquè això és una cosa que || històricament

(24) E: mm

(25) I: en el cite s'ha comentat

(26) E: mm

(27) I: i ha passat sempre | no?

(28) E: mm

(29) I: però::: | semblava com que ara que certes federacions comencen a tenir un percentatge important de persones afiliades

(30) E: mm

(31) I: immigrades i a més que el sector || encara n'hi ha més || semblava que comencés a canviar =XXX=

(32) E: =pa=- passa menys | passa menys | o sigui sí que és nota | no? | s \ cada vegada és menys però encara::: || hi ha una mica | no? | que no s'acaba d'implicar tot lo que és el conjunt del sindicat |

(33) I: mm

(34) E: jo jo la impressió és que com una- el cite és una mica || pues una cosa que està || allà | no? | com en un::: raconet || n:::o crec que se li dóna realment la importància que::: que té

(35) I: i per què creus que passa això? || a les federacions? || aquest no se si de fet dir-ho desinterès amb relació amb la immigració o:: que no- què et sembla que no tenen recursos i no saben com fer-s'ho o::: =vull dir que els:::=

(36) E: =jo penso que és:::= <2> potser és això que no::: no coneixen::: molt bueno n:::o acaben de conèixer| no? | igual pues una persona pues:: si té alguna dificultat amb l'idioma o així | i és com que no es podran entendre | no? | i llavors millor que:: torni al cite

(37) I: mm

(38) E: o que no tenen realment pues un coneixement || encara que sigui bàsic de tot el tema dels permis:::sos i tot això | no? || clar si algun a:: si algun estranger va a fer alguna consulta laboral || potser la persona que l'atendrà pues no té gaire coneixement del tema de permís de treball::: | si l'està renovant | tot això || igual pues::: jo penso que és::: desconeixement | que igual faria falta pues::: una mena de | sessions:: o unes jornades per || intercanviar coses | no?

(39) I: mm

(40) E: que ja ja s'ha fet | algunes vegades això | però bueno | s'aniria de treballar més

(41) I: i en general quin perfil d'usuari teniu aquí? || XXX

(42) E: pues:: de tot | [RIU] aquí ve:: de tot || a veure sobretot | lo que més hi ha pues és són:: sudamericans | no? || de de de tot arreu bueno sobretot equador:: | colòmbia:: | argentina:: | Perú:: | cuba:: | brasil:: || uruguay | xile | serien els més significatius | mmm després hi ha tota una part de:: d'estrangers de lo que és l'europa de l'est:: | no? | sobretot els:: bueno eh:: Rússia || tot lo que eren les repúbliques | o sigui ucrània armènia georgia tot això i amb bastant intensitat || romanesos bulgars:: || i després ja:: bueno mm africans també | pues marroquins | encara que marroquins no és ja el col·lectiu més important que ve aquí | no? | potser anys enrera sí que ho era-

(43) I: =ha canviat no =en relació a_ quan tu vas començar aquí a ara=

(44) E: =sí sí sí sí XX si || sí= ha canviat perquè clar els marroquins eren diguéssim el col·lectiu com més | antic | no? | que ja venien a espanya des de fa anys || i una mica ja estant més instal·lats || els que estan pues la majoria ja estan | instal·lats | no? | tampoc no- sí que van venint:: però no vénen tant com anys enrere | no? | i::: i no sé pues pues de tot | també de la resta d'àfrica: nigerians | ghana | sierra leona <2> mm xinesos | filipins:: || de tot una mica [RIU]

(45) I: el fet que estigueu en una oficina municipal amb altres entitats | i que la gent ho pugui identificar com una administració | genera confusió amb la gent que ve de:: de saber si és un sindicat si això pertany a un sindicat? | o pertany a una =administració=

(46) I: =molta= | molta| i:: jo ho:: noto molt | bueno el hussein també | altres companys també | perquè jo també he estat | a altres oficines:: a dintre del sindicat | per exemple vaig estar tot un- un temps anant a vilanova | no?

(47) I: mm

(48) E: 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? | i llavors pues dintre d'allà | pues hi ha lo que és el cite | ho identifiquen més | ràpid | no? || però aquí || entre que són diferents entitats i que totes en conjunt es diu saier || i no sé què i que el cite és de comissions | pues:: sí que es confonen molt | sí la gent pues entra aquí:: i diu *pues esto és cruz roja* | no? | o *tengo visita con la cruz roja*::

(49) I: mm

(50) E: *ustedes son los abogados de la cruz roja o de acsar o no sé qué* || sobretot la primera visita | després ja quan ja li expliques que això és el cite:: de comissions obreres | ja s'identifica més | però la primera impressió és així molt de confusió | mm

(51) I: no si això mm- és bastant generalitzat

(52) E: =mm=

(53) I: =em= penso | en els llocs justament aquests que no estan::

(54) E: sí sí =sí::=

(55) I: =en::= un local de:: de comissions

(56) E: mm

(57) I: pel que fa a les:: a la majoria de consultes::|| quin tipus de consultes teniu?

(58) E: mm

(59) I: de regularització de papers o::

(60) E: sí | o sigui:: || la consulta:: mm principal de totes les consultes és || *cómo regularizar mi situación?* || o sigui | la gent que | ve aquí | no té papers | i mai no ha tramitat res || i vol veure pues com pot aconseguir el permís de treball i residència | no? | i llavors això sobretot ho tenim:: canalitzat a través de les xerrades en grups | perquè com que és el tema més::: mes comú || pues ja:: | en comptes de estar repetint || persona per persona lo mateix | fem cada dia les sessions en grup | i llavors donem: | una explicació en general per tothom | i qui vol pues fa les seves preguntes | dubtes tot això | no?| però també amb entrevistes individuals || és dóna això | eh? | això és lo lo més general | no? || després a part d'això | hi ha tot lo que és deriva || de gent que ja té permisos | no? | pues les renovacions | no? | van venint a fer la renovació | reagrupament familiar:: || eh? | sobretot molt quan ja tenen els permisos | els interessa molt || portar els familiars <2> i després clar hi ha hi ha tot un:: una sèrie de::: de situacions | no? | molt molt concretes | no? | pues gent que els hi van denegar un tràmit | i que ara estan tramitant no sé què:: | o sigui || coses molt puntuals****

(61) I: hi ha una relació directa amb el:: que pugui sortir a la premsa_| sobre estrangeria_| i que la gent vingui més o menys?

(62) E: sí:-

(63) I: ==quan es parla de:::

(64) E: sí =sí sí=

(65) I: =una nova= llei | que ha de canviar la llei

(66) E: sí sí =sí=

(67) I: =hi= ha un efecte

(68) E: sí

(69) I: immediat de gent que apareix ?

(70) E: tot lo que surt per televisió o per premsa_|| o o inclús que no surti | o si que depèn pues hi ha un rumor | general pel carrer de que sortirà:: no sé quin procés:: i tal || pues ja comença a venir gent aquí <2> i a vegades que diuen coses molt disparatades | no? | *que: ha dicho que el día tal empieza la nueva ley* | o sigui ja t'ho diuen com una cosa segura | no? || *o si que presento esto::* | *m:: me dan ya el permiso* || sí que es va fent com la bola de neu | no?

(71) I: mm

(72) E: que a partir d'alguna notícia || així molt molt vaga || pues allò va passant d'uns als altres i es va convertint en algo:: que no té res que veure | no? | però sí sí que es nota que:: | qualsevol informació que surt | per petita que sigui | comença venir gent i preguntant per això | mm

(73) I: pel que fa a l'atenció amb els usuaris | quins són els principals problemes et trobes:: en la relació amb ells? | justament XX amb el desenvolupament de l'entrevista

(74) E: mm | jo::: bueno | suposo que clar | per nosaltres són temes que com que els | tenim pues cada dia

(75) I: mm

(76) E: 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? || expliques algo pues XXX portar aquest papers | no? || eh: *cual me ha dicho? no se qué* | i tornes a repetir || jo sobretot qüestions de repetició | no? || or- mm inclús lo que faig és | si dono una explicació || al final intento fer com una mena pues de resum:: | de lo que he explicat | no?| per assegurar-me que li li ha quedat clar <1> 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::

(77) I: hi han algunes diferències en- entre col·lectius? | és a dir | tu consideres que tens MÉS problemes:: per fer entendre::: o per entendre't amb || determinada gent? | sudamericans més que::: els marroquins o més que els senegalesos per exemple o:: o va més més a tipus de persones =XX=

(78) E: =de= persones | en en 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

(79) I: mm

(80) E: 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:::-

(81) I:==el fet que siguis una dona:: || genera algun conflicte amb::: amb usuaris o t'ajuda o:: no no ho tens =no XXX= que es tingui en compte

(82) E: =jo:::= no m'hi trobat MAI amb conflicte per:: per això || ni amb musulmans ni amb::: mai eh | lo que passa és que com que aquí | som tres assessors | clar jo no sé si || a lo millor | en el moment de que aquesta persona li han donat visita | igual aquella persona pues ha dit *pues prefiero::: un hombre o::: ta::l* <2> no ho sé però jo- des del moment que han arribat aquí | jo amb ells no he tingut | problema amb això | no no <2> no no n'he trobat

(83) I: suposo que ara::: si estàs dient que cada cop hi ha més sudamericans | el problema de l'idioma que es pugui donar potser mé:s | amb altres casos | marroquins | senegalesos | que potser parlen en francès o àrab o parlen en anglès

(84) E: mm

(85) I: no es do- ja no es dóna tant ara | no teniu tantes || dificultats per explicar les coses

(86) E: és que de fet dificultats || o sigui inclús persones d'altre::s idiomes

(87) I: mm

(88) E: jo sempre he trobat que:: que s'espavilen molt || o sigui que hi ha gent que porta aquí moc- molt poc temps | i de seguida | mm comencen ja a parlar encara que sigui malament <1> s'espavilen molt | no? | llavors és molt difícil trobar algú | que no parli res de castellà

(89) I: mm

(90) E: molt molt difícil | sempre encara que sigui:: || amb quatre paraules | es fan entendre | no? || després a part parlem:: anglè::s nosaltres:: | el hussein parla à::rab | el gabi també parla francè::s || però:: jo allò de di::r | a una persona que no l'he pogut atendre perquè no:: parla res i no ens entenem:: <1> no? || a vegades pues | mig castellà mig anglè::s || no sé què | gestos mm

(91) I: a vegades vénen amb algú que fa d'interpret?

(92) E: sí | sí sí sí

(93) I: i això com ho veus tu? | creus que:: ajuda a:: comprensió o et quedes amb la incertesa de saber si:: <2> el que tradueix és exactament el que:: tu explique:s <2> o el que ell creu que [LA SERVIDORA RIU] vol [RIU] saber aquella persona

(94) e: {[RIENT] jo jo} espero que els hi tradueixi | pues tradueix lo que explico | no? | però:: | no per exemple:: | mm a veure | m:: amb els russos ja tenim: una persona:: d'aquí del saier que fa la traducció | llavors això pues ja sabem que:: que és així | no? || i si ve algú:: | per exemple els pakistanesos ho fan molt | no? || que a vegades pues hi ha algú que no parla gaire | i ve amb un altre | que diu *si yo vengo a traducirle no?* <1> llavors jo intento jo els pregunto si parlen anglès | perquè prefereixo explicar-li amb ell en anglès || llavors si no hi ha més remei | que no parlin anglès ni res | pues amb l'amic || llavors ja:: bueno no podem entrar en lo que li explica l'amic | no? | esperem que li expliqui:: | lo que és [RIU]

(95) I: mm <2> la part d'informació:: que doneu del sindicat || mm la feu al final | i què què expliqueu sobre el sindicat que::

(96) E: mm la fem:: com sobre la marxa | no? | jo jo aprofito quan quan els 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 trabajadores | 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?

(97) I: mm

(98) E: com per entendre pues que hi ha una organització:: pues de treballado::rs || perquè ells encara no es consideren <1> treballadors | no? | o sigui estan 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 ***

(99) I: jo em vaig trobar un un cas XX estan amb l'ismaïl en una de les- mm entrevistes que estava enregistrant | que fins hi tot havia una persona | un xilè que conside- que preguntava si ell es podia afiliar | =és a dir=

(100) E: =sí::=

(101) I: hi havia una consideració per ell mateix <1>

(102) E: mm

(103) I: de ser un subjecte que potser no tenia dret a afiliar-se =perquè=

(104) E: =sí::=

(105) I: no tenia papers <2> =i per tant ja=

(106) E: =sí= | això passa=

(107) I: ni s'ho plantejava =perquè=

(108) E: =m m m m=

(109) I: no tinc papers | per tant no em podré apuntar

(110) E: però és que inclús quan ja tenen papers || quan ja tenen el permís i estan treballant i to::t || hi ha vegades els hi expliques una mica el sindicat | ah pues yo me podría afiliar | pues claro que sí | usted es un trabajador | como cualquiera no? || però:: sí sí mm o sigui:: sí però-

(111) I: ==creus que hi ha una una sensació entre els:: e:: immigrants encara que tingui papers que són | ells ells mateixos són conscients de que són subjectes amb menys drets que les altres persones? <1>

(112) E: sí:

(113) I: ho tenen com molt assumit

(114) E: sí sí jo crec que sí <1> ells es es consideren ells mateixos com en un:: segon terme | no? | és que inclús quan ja tenen els els permisos eh? | mm sí | sí sí sí sí | tenen XXX sí

(115) I: mm::: repartiu fitxes d'afiliació o::: des d'aquí del saier o =com ho feu= això

(116) E:
=mm::: al les tenim | si no és que les repartim les donem | a la persona que ja pues està interessada | no? |o que::: | que manifesta interès | llavors els hi donem- | més que dona'ls-hi | els hi diem que si es volen afiliar pues que li podem omplir =aquí la fitxa=

(117) I: =li ompliu vosaltres=

(118) E: i l'omplim aquí || o si ens diu::: | *bueno no ya lo pensaré::: o ya le traería hecha* | pues li donem i i ya la por-

(119) I: =i i la part de les dades bancàries? | com ho solucioneu? | perquè:: en cas d'omplir-la aquí si no ho porta | què us fa? | us ho porta una altra di::a o =XX diu que=-

(120) E: =sí::: o:: o que vingui amb un altre moment | com que a vegades | quasi sempre han de tornar | per papers que els hi fa:::lten o per recollir no sé què pues ja aprofitem || ja pues *cuando vengas si quieres traes la libreta y ya lo rellenaremos aquí* | o que omplin i a casa seva i ho porti:: | mm

(121) I: mm també heu heu d'omplir una fitxa || que vosaltres aquí ho feu amb

(122) E: =Sí | pel programa=

(123) I: =amb el programa= informàtic <2> e:: tu has estat a una altra oficina i abans potser ho havíeu d'omplir amb aquell paper aquella carpeta que es donava al cite

(124) E: mm

(125) I: m::: m'ho va comentar el hussein i també l'ismail que a vegades | un té la sensació que:: mmm que ompli'ls-hi la fitxa a:: molt gent | no li agrada | no la sensació de què estan sent fitxats | XXX que hi ha =moltes preguntes que no toquen= a vegades

(126) E: =mmm= mmm

(127) I: i que el hussein em deia precisament que | fer-ho amb l'ordinador li era més còmode | fins i tot que que haver d'omplir els papers =ell=

(128) E: =sí::=

(129) I: a tu també et passava el mateix o tens aquesta percepció o:::

(130) E: =mm=-

(131) I: {[PUJANT LA VEU] o algú t'ha plantejat} algun problema quan tu li preguntes masses coses sobre:::

(132) E: sí:: però poc | home sem- sempre hi ha algú || que et diu | *estos datos para qué son* | o::: *que:: cual es la finalidad de esto* | *no?* | llavors els expliques pues que és una fitxa de recollida de dades | que tothom que passa per aquí | i molts poque::ts | o sigui::: molt poquets que s'hagin negat || a fer la fitxa eh? | però::: com dos o tres | no no no més | eh? || perquè bueno | també els hi diem que si no volen donar les seves dades aquí | pues que no podrien ser atesos aquí no? | perquè és és imprescindible pe:::r per entrar aquí <2> però::: aquí en genera:l jo no:: | sí al principi:: | a mi em feia una mica de cosa jo mateixa | està comptant dades no? | i preguntar-li pues *dirección tal tal* || però ja:: quan ja portes un- una mica pues | a mi ja no em feia res i:::

(133) I: a::-

(134) E:==amb ells en general tampoc eh?

(135) I: potser el que a mi més em va sorprendre de la fitxa de la primera aquella que era desplegable | era la part que vau suprimir en el cite | que hi ha unes preguntes sobre la vivenda i sobre:::-

(136) E:==ah bueno | és que jo jo ho sento però jo no les feia || =perquè::: mmm=

(137) I: =allò era la part= que em va sorprendre una mica | fins i =tot no? | preguntar si tenien llum::= o::

(138) E: =jo és que ho salt=- sí sí sí

(139) I: sí

(140) E: i vàter:::-

(141) I: ==si mantenien les rel- les tradicions culturals i amb família i amb els am- és una cosa que vaig pensar que fins i tot em semblava | estrany que el sindicat hagués fet aquella || aquella fitxa

(142) E: 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

(143) I: mm

(144) E: per exemple pues | idiomes no? | si la persona parla francès anglès no sé què | àrab | jo crec que lo important és saber pues quin nivell té de de castellà i:: [DONANT UN COP A LA TAULA] català

(145) I: mm

(146) e: però si sap francès o anglès | pues això serà important per a ell | per buscar feina o lo que sigui però:: per nosaltres | mm <3> vull dir que no sé XX-

(147) I:==i a més penso que hi ha preguntes que:: són difícilment qüestionables no perquè::

(148) E: mm

(149) I: saps francès? | sí | bueno XX | tampoc tu ets::_ <2>

(150) E: clar =XX=

(151) I: =es com= una miqueta l'entenc del padró d'aquelles-

(152) E: =mm=

(153) I: =sí sí= que en sé i poses una creu i s'ha acabat

(154) E: 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 has de dir | ja no cal que li facis més preguntes no? | si amb això sí que ens ajuda a:: a nosaltres bastant | mm

(155) I: aquesta percepció que deies tu que ja veus la persona i ja veieu ja sabeu am- amb quatre preguntes ja saps quin és el seu problema mm e:: <2> genera ara t'ho comentava al principi algun algun problema perquè:: mm amb el sentit de que per a tu | és una mica rutinari | és una persona més amb aquest cas que saps més o menys i que per a ell e::: és un cas únic i que:: pot sentir que potser | si el derives amb:: a assessorament en grup | és que no l'estàs atenent tan bé com ell voldria o::: no et passa això?

(156) E: no no | lo que passa és que lo de l'assessorament en grup | ja no els derivem nosaltres- ja vénen ={(?) diguéssim}=

(157) I: =ja vénen=

(158) E: des de::l servei d'informació | ja els deriven al grup | llavors el grup és com el primer contacte no? || a partir de lo del grup | pues si algú té | més coses o algo mé::s concret | personal seu o que era un altre tema i:: l'han posat allà però no::: li corresponia allà || llavors ja és tot amb dia i hora:: individual | mm

(159) I: XX de quina manera seria possible millorar l'atenció al cite? | XXX quines coses creus que s'haurien =de= millorar?

(160) E: =mmm= amb més assessors evidentment | perquè:: o sigui nosaltres tenim ara | una llista d'espera de dos mesos || i som tres no? | som tres que atenem cada dia <2> i tot i sent tre::s/ pues hi ha dos mesos d'espera || inclús la la xerrada en grup | que són vint-i-cinc persones diàries | a part de les visites individuals | pues ja té tres setmanes o un més d'espera no? | llavors | això és un volum | que va augmentant || va augmentant va augmentant | i aquí faria falta pues mínim | un assessor més || mínim

(161) I: i ara tot això funciona amb convenis amb l'ajuntament | les persones?

(162) E: clar | mmm

(163) I: i l'ajuntament | de moment deu decidir que ja:-

(164) E:==bueno | =tot són=

(165) I: =XXX=

(166) E: negociacio::ns i això | però que ja: ja es veurà | volen canviar coses i: de moment estem així|

(167) I: quin tipus de formació us dóna el cite? | als assessors

(168) E: pue::s molta | o sigui mm constantment anem com un reciclatge no? | o sigui tot | lo nou que ha de sortir | XX sortint pues sempre fem pues sessio:ns de lo que vagi sortint | sempre | eh? || i a part | encara que no surti res pues es van fent pues || com monogràfics no? | pues mm tal dia una sessió sobre | nacionalitat | sobre expulsions | sobre no sé què o sigui és continu | és continu- també se'ns s'ha donat pues formació::: sindical::l || mm català que estem fent també o sigui varies coses mm

(169) I: mm | ara que dius el tema del català || suposo que aquí la llengua de relació majoritària és el castellà?

(170) E: mm mm mm

(171) I: no sé si has trobat mai un immigrant que et vingui parlant ell en català?

(172) E: sí <1> sí [RIENT] però és que això [ES NETEJA LA GOLA] | inclús és com::: sorprenent perquè jo trobo que els sudamericans <2> els hi costa més || que a lo millor pues a un marroquí o un ruso o un::: || no sé | igual és que::: com que ja parlem el el mateix idioma | pues ja es queden amb allò perquè ja ens entenem | igual els altres que vénen amb altres idiomes diferents | pues com que ja han de començar a aprende pues ja aprenen un pues:: || ja no els hi costa en {(?) nada} aprendre un altre no? || però::: no sé o sigui:-

(173) I: =també poden ser concepcions || de gent que ve d'entorns que són monolingües que només hi ha una llengua i que per tant || no han tingut mai la necessitat d'aprendre'n cap més

(174) E: mm mm mm

(175) I: i un marroquí que a més és bereber i que =a part de bereber a casa parla àrab=

(176) E: =pot XXX dialectes mm=

(177) I: parla francès

(178) E: sí

(179) I: e::: ja sap | està acostumat a societats on hi ha més d'una llengua

(180) E: mm mm mm

(181) I: i llavors::

(182) E: sí::

(183) I: però és veritat | tenen molta facilitat

(184) E: sí =sí sí=

(185) I: =fins i tot= amb agafar l'accent i:::

(186) E: mm mm mm | lo que sí que::: o sigui interessar-se s'interessen:: gairebé tots | o sigui ells ho ho diuen no? || o sigui és que:: inclús buscant feina i els hi demane::n | i llavors s'interessen | i veuen que tot està en català:: | i la tevetrés i això | mm s'interessen bastant

(187) I: tu per què creus que és interessant que aprenguin així de cara als immigrants? | per quin motiu | creus que l'han d'aprendre? || si és que creus que l'han d'aprendre

(188) S: mm:: jo crec que | si és que ho han d'aprendre || ha de ser per ells | o sigui no perquè es sentin obligats <2> diguéssim per accedir a feines millors o així | sinó perquè realment els interessi amb ells no? || per poder relacionar-se amb amb tothom | o sigui per poder pues venir aquí o:: a un altre lloc i poder parlar pues en català normalment <2> i:: jo que sé | i entendre la tradició i:: entendre tot | però si que ells mateixos ho diuen moltes vegades que és per feina no?

(189) I: per feina

(190) E: mm

(191) I: XX li demanen per per treballar en algun lloc?

(192) E: sí | al- els hi demanen o els hi recomanen | que ho han de parlar || sobretot en determinats sectors no?

(193) I: tot el que és el tema del comerç o::

(194) E: sí::

(195) I: hostaleria

(196) E: hostaleria:: també || o inclús molta gent || del servei domèstic | que clar igual entren a treballar a una casa:: | pues que són mm catalans o que han de cuidar pues una àvia que és molt catalana i:: l'àvia parla català i ells no l'entene::n || coses així

(197) I: mm

(198) E: mm

(199) I: i pel que fa | aixins aviam | tornant aquí a la:: assessoria | no tens no hi ha una percepció que de que els grups són diferents i:: en temes de comunicació? | amb gent però amb- per exemple | amb tants sudamericans com tens | creus que la seva manera:: hi ha confusions generades per diferències lèxiques o de maneres d'explicar les coses?

(200) I: és que::- =m:: m::=

(201) E: =o no | tu no tens= tu no t'hi has trobat amb cap?

(202) I: per dir-ho:: o sigui d- així de països concrets || no | o sigui sí que és veritat que:: o sigui que parlem el mateix idioma però:: || utilitzem paraules diferents no? || igual pues || a:: a l'equador pues a una cosa li diuen d'una manera i a colòmbia li duen d'una altra i aquí d'una altra <1> però que no::: o sigui:: | són persones concretes | que els hi costa més entendre o menos

(203) I: mm

(204) E: però no per ser de:: de determinats països jo no:: <2> no no no sabria diferenciar-ho:: així

(205) I: tens un temps pautat per fer les entrevistes? | com t'ho organitzes? || =la::=

(206) E: =sí::= o sigui les les visites són:: estan fixades cada vint-i-cinc minuts || però que són vint-i-cinc minuts molt relatius | no? | perquè primer | que la gent vingui puntual \ i això ja és un tema no? | que no sé perquè:: bueno | no sé però:: en-

(207) I: se queden demanen dos mesos d- de <2> d'antelació de =d'hora=

(208) E: =mmm=

(209) I: i resulta que després no et vénen puntuals el dia::

(210) E: és que jo crec que | això sí deu se:r | cultural eh? || això sí perquè:: és com molt molt freqüent | o siguin | també hi han són va a persones no? | hi han persones molt puntuals però és que hi ha d'altres que sempre arriben tard | i ja no són deu minuts o quinze o vint | és que hi ha gent que ve pues dos hores més ta:rd | i a sobre t'exigeix que l'has d'atendre no? | perquè:: bueno | pues l'has d'atendre és igual que siguin dos hores més ta:rd || però lo d'arribar tard || a mi inclús em molesta | perquè jo || miro de ser bastant puntua:l | i clar hi ha com un::: | bueno com:: és igual no? | la la la puntualitat jo::: sóc molt estricta [RIU]

(211) I: i què fas en aquest cas? | els atens o sigui o si no han de tornar un altre dia o:::-

(212) e::=jo depèn | si és un::: marge || pue::s tolerable no? || jo a vegades penso va fins a: mitja hora no? | per exemple pues:: llavors els hi dic | *mira llegas tarde pero: | ja te atenderé | cuando pueda* o si no és en aquell moment | no? |per {(?) exemple} si el de les deu | arriba a les deu vint-i-cinc | llavors jo he d'atendre al que ha vingut a les deu vint-i-cinc o al de les deu que arriba tard? | llavors s'haurà d'espera::r fins que pugui no? || ara si ja bé una hora més tard dues hores <2> si té un motiu || sí | i si et diu:: | *és que he tenido que ir al hospital urgentemente o que me ha pasado no sé qué o que el niño:: | se me ha puesto enfermo* || pues vale | no té la culpa | pues miraré d'atendre'l no? | però molta gent em diu | no és que::: *mmm salgo a trabajar a tal hora | y hasta:: esta hora no podía venir | pues mire | pues haber cogido una hora: más tarde o más pronto | oh és que no me dejaban salir en el*

trabajo | digo pues lo siento pero esto es muy importante | usted tiene que venir aquí | a su ho::ra <2> llavors jo més o menys ho faig així [RIU]

(213) I: mmm

(214) e: i lo del temps de les visites || pues també és molt relatiu perquè:: || hi ha visites que poden ser pues molt concretes | i a lo millor pues:: són quinze minu:ts | i ja està | però d'altres pots estar pues tres quarts d'hora || no? | entre que omplis la fitxa | li expliques || o t'ha de donar els papers has de mirar que tot estigui bé has d'omplir impre:sos || es pot allargar bastant

(215) I: mm

(216) E: a part de:: | visites quen- visites que nosaltres diem | extremes || que això ja és [TUS] a part de:: de les visites| normals del dia | pues sempre hi ha varios extremes no? | dos o tres o quatre que els donem nosaltres | que són coses pues que s'han de fe::r urgent no?| que no e- que no poden espera::r dos mesos || llavors això ho has d'anar intercalant | entre les altres | [RIU] és una mica així

(217) I:==és el que t'anava a preguntar | com gestionaves?

(218) E: mm mm

(219) I: les urgències perquè clar <2> si tens un::: temps per dos mesos o una cosa que és una cosa urgent | d'alguna manera::

(220) E: mm

(221) I: el que estàs fent és que has de preveure els que pots atendre cada dia sabent que =tindràs gent urgent || urgències=

(222) E: =mm mm mm || sí::= | lo que és urgències | tenim com una mena de::: de protocol || però que no és tampoc || tancat no? | o sigui | urgències pues poden se::r moltíssimes no? | però més o menys pues hi ha uns casos | no? || pues persona que li caduca el permis | dintre de:: no sé qué... [S;ACABA LA CINTA SENSE ADONAR-ME'N, HI HA UN FRGAMENT MÉS O MENYS LLARG SENSE ENREGISTRAR]

(223) I: ...XXX ho explicaré | perquè no sé on s'ha:: on s'ha parat <3> això últim segur que no: ha sortit <2> això últim era

(224) e: <3> què lo que la gent explica::: mm

(225) I: o sea | el tema de la:: de la duresa de la feina | i la la la gratificació per una banda i la duresa de la feina per una altra

(226) E: sí || i lo que em preguntaves és si a vegades la gent pues busca com confessa::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?

(227) I: mm

(228) E: pues | vale pues una mica però:: fins un punt en què:: clar | no pots deixar que que s'allarguin i que s'enrotllin_

(229) I: quina percepció creus que tenen en general els usuaris de la seva situació? || els immigrants? | com és?

(230) E: pues basta::nt dolenta || però::: també hi ha de tot | perquè hi ha gent que és com molt optimista no? | pues que: que no tenen papers:: ni feina ni res però que bueno que:::_|| que els veus com esperançats no? | que pensen pues que ja milloraran to:::t i així || i hi ha:: que després que inclús | mmm ja tenen papers | igual pues bueno | s'han quedat en aquell moment sense feina i és com un::: trauma enorme no? || i els hi dius però mira és que || mm hi ha pensa que hi ha altres que no tenen ni el permís que tu tens i tampoc tenen feina ni res | tu al menos tens el permí:s | pots buscar feina i tal || llavors no sé hi ha com:: mmm en general pues bastant::: malament no? | es veuen la seva situació:: difícil no? | però que que hi ha casos no? <2> jo jo X tampoc n::: hi ha així com una desesperació com molt gran || perquè és que ells només pel fet de ser immigrants | jo els considero pues molt molt valents no? | o sigui que ja tenen un un valo::r <2> inicial no? | des del principi o sigui han deixat tot <1> per per estar aquí:: | que igual nosaltres no seríem capaços | llavors això ja els hi dóna com un valo:r | per enfrontar-se a les coses no?

(231) I: tu creus que hi ha la percepció de que es pensen quedar aquí o:: sempre hi ha la idea del de:: de venir a fer diners i tornar

(232) E: en general jo penso que es volen::: quedar <2> sí que hi ha alguns mmm uns quants o || casos puntuals pues que:: que t'ho diuen no? | pues yo *querria:: trabajar aquí unos año:s y después mi intención sería regresar* | però en general::|| es volen quedar <2> potser al principi pues no ho tene::n

gaire clar| perquè no ho coneixen| no? | però a medida que van coneixent la ciuta::t i tal i::: van veient pues coses || pues els agrada i els volen quedar || sobretot més | les famílies | no? | les families | les que tenen nens sobretot | clar els nens pues arriben comencen a anar a l'escola-| i d'enseguida és que ja::: és com::: un més d'aquí no? | ja comencen a parlar català i els amics de: l'escola i tot això || clar els pares ho veuen i a vegades pues MÉS pels fills:: pues manifesten pues que que es volen queda::r <2> mm

(233) I: evidentment e::: en el moment que tenen fills o van =a l'escola=

(234) E: =mm=

(235) I: això ja::: =tornar=

(236) E: =ja::= sí::

(237) I: és el mite de sempre|

(238) E: mm

(239) I: de l'etern retorn però ja no es torna | [RIU] suposo que no es deu haver enregistrat ho tornaré a preguntar | que era allò de les dues visions que hi havia dins de::: || no sé si dins del cite | o entre els assessors havia la visió més

(240) E: mmm

(241) I: més d'atendre a tothom

(242) E: mmm

(243) I: i la visió més::: <1> a:: sindical de:: lo racional del temps

(244) E: mm

(245) I: i això || mm:

(246) E: vale | jo he dit | què he dit?| sí 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 quadrulat | 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 || =eh/=

(247) I: =tu= creus que la direcció:: del sindicat o del cite té aquesta flexibilitat? | l'entén? || o potser es dóna un allunyament entre la gent que esteu || d'atenció directament amb la gent i:: el cas- el que hauria de ser una direcció sindical que potser es veu més llunyà?

(248) E: en segons quines coses 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 tampo::c no sé | tampoc és que hi hagi unes:: ordres estrictes que:: les hem de seguir o sigui hi han uns criteris: | i els mirem de seguir::r || dintre de lo que cada un pues pot no?

(249) I:==dins dels assessors | hi ha aquest terme mig que tu:: plantegeu o =creus que hi ha més=-

(249) E: =jo crec que no= <2> a veure | jo penso pues que cada u fa:: || no lo que:: vol però:: clar || per exemple és que- la majoria d'oficines pues:: hi ha un assessor | sol no? | aquí som tres | llavors vulguis o no pues joestic escoltant i veient lo que fa ell i lo que fa ell | [ASSENyalant el DESPATXOS DEL DAVANT I DEL DARRERE] i ells em veuen i:: mmm estem veient pues qui atén:: més gent o qui atén menos o:: | es comparteix tot no?

(250) I: mm

(251) E: però el que està SOL dintre de la seva oficina | clar qui sap si ara porta té deu persones o vint o cinquanta o:: | o sigui ho dirà ell però realment ningú ho sap

(252) I: mm

(253) E: llavors:: bueno | a veure | jo no sóc qui per dir lo que fan o deixen de fer però:: la meua apreciació és que::

(254) I: és una miqueta =cadascú:: XXXXX la seva persona=

(255) E: =mmm su monten com::= com vol o com pot o:: mm <2> m

(256) I: però tu creus que ets més propera:: | a la de:: || la visió aquesta de- mm és que tinc la sensació que {(?)} pues} una miqueta relacionat amb això que deies | que la persona que es troba davant amb la cua:: || té una percepció diferent que el que intenta gestionar-ho des de:: =des de fora=

(257) E: =mmmm= és això =és això=

(258) I: =pues jo tinc= la sensació pel que he vist amb els assessors [LA SERVIDORA ES NETEJA LA GOLA] que en general hi ha una visió més propera:

(259) E: mm

(260) I: a la gent || i que altra:: i en les altes directrius encara =que no s'imposin=

(261) E: =mmmmm=

(262) I: vénen del sindicat | les adapten

(263) E: mmm

(264) I: de més mmm més o menys bona gana | perquè =són les=

(265) E: =mmmm=

(266) I: directrius i les entenen | jo no dic || no estic plantejant que aquí hi hagi un::

(267) E: ja ja ja

(268) I: una disparitat entre::: el que són les directrius i un altre el que fa la gent

(269) E: mm

(270) I: però | sí que hi ha una certa dificultat a vegades d'adaptar | no? | per per concepcions de la mateixa persona que està atenen

(271) E: mmm

(272) I: que costa | no?

(273) E: sí:-

(274) I: ==em diuen | oh és que e::: bé | com com li puc dir a aquesta persona que té aquest problema que torni d'aquí un mes perquè::: ara no el puc atendre?

(275) E: mmmmmm és que per posar un exemple | pues lo de dia i hora no? | pues des de::: la direcció del cite s'insisteix molt en què totes les oficines han de funcionar amb dia i hora rígid | no? || però clar és que | no hi ha | ni una oficina que es limiti | a fer les visites del dia i hora || però ni una | llavors vale | pues es segueix el criteri del dia i hora però:: a part de les persones amb dia i hora | sempre hi ha les persones sense hora

(276) I: mm

(277) e: clar | lo que sí que és veritat és que | hi ha llocs on potser hi ha més persones sense hora que amb hora | això tampoc és no? [INSPIRACIÓ]

(278) I: sí:: | sobretot hi ha llocs que no- com: | el cas de pineda per exemple
| que no hi ha ni hora

(279) E: ja

(280) I: quan arribo allà i em veig una pila de gent | reparteixes

(281) E: números =mm=

(282) I: =vint= números i quan acabes els vint números dius molt bé

(283) E: vale però::

(284) I: tu vosaltres espereu-vos aquí::

(285) E: [RIU]

(286) I: si puc us atendre i =si no | doncs=

(287) E: =mmm= però és que | això d'espereu-vos i si puc us atendre <1>
ja:: es- està fora de:: d'un:: organigrama

(288) I: mm

(289) E: no? | perquè clar || per quina raó al que no ta- no té hora | se li ha
d'atendre?

(290) I: mm

(291) E: Si és per un motiu de què tu saps que és un:: cas d'urgència | o
algo concret que tu saps o que tu l'has convocat | pues vale però:: || allò de
dir pues *los que tienen hora los atiende y los otros espérense que al final* |
llavors per això perquè han agafat hora els que tenen hora no?

(292) I: =mm=

(293) E: =pues= que ningú tingui hora | y ya està [RIU]

(294) I: mm

(295) E: sí | no ho trobo coherent no? | que aquí un espera un mes o dos
mesos fins que se l'atengui i l'altra resulta que només cal esperar-se fins al
final | i se l'atendrà igualment sense esperar-se un mes || llavors no és molt
coherent

(296) I: però també és una mica- mm trobo que és una falta de de personal
tal com deies tu aquí de =personal=

(297) E: =mmm=

(298) I: en els llocs que hi ha una sola persona | si no hi ha ningú per
exemple a l'ajuntament que faci les funcions aquestes de donar hora || és a
dir que és || també és més difícil

(299) E: mmmmmm

(300) I: és molt més fàcil gestionar-ho en llocs com aquí o a mataró on han de trucar per demanar hora XX =XX= no té hora

(301) E: =mm= =mm=

(302) I: =que= no en llocs on:: obres l'oficina i t'apareix::

(303) E: mmm

(304) I: cada dia la gent i s'apunta

(305) E: vale | però és que la falta de personal no la podem assumir assumir com un problema nostre

(306) I: =mm=

(307) E: =que= nosaltres hem de resoldre perquè || no som professionals | al nostre despatx priva::t || el professional individual farà el que vulgui fer | però nosaltres treballem per a una entitat | llavors és l'entitat la que:: | té en principi la responsabilitat d'això no? | si jo només puc atendre | a vint-i-cinc | i tinc cent | la culpa no és meva | llavors jo he de responsabilitzar-me'n i atendre'n cent? | jo penso que no <2> jo si vull atendre trenta o quaranta perquè jo vull || o perquè em sento obliga::da d'alguna manera o perquè:: || estic molt motivada a fer-ho no? | però:::

(308) I: mm

(309) E: però no no responsabilitzar-me d'això

(310) I: a part de l'atenció::<2> d'aquí del saier | feu altre tipus de feina sindical?

(311) E: <2> [INSPIRACIÓ] n:::o | =bueno=

(312) I: =teniu= una altra dedicació que:: no sé | pues donar suport a assemblees o:::

(313) E: sí | vale | això sí::

(314) I: o per exemple fer::: el hussein o el gabi han d'anar a fer de traductor perquè hi ha una reunió amb algú o en una assemblea o eleccions sindicals en algun lloc-

(315) S: sí | per exemple lo d'assemblees sí | sempre hi assistim els assessors || i expliquem pues la pa::rt | una mica que ens toca no? | lo més relacionat amb lo que fem aquí no? | pues la part de:: | com està ara lo del règim general o::: què què és el contingent o: | XX donem o sea expliquem lo que és la part més nostra no? || a part pues si a vegades s'ha de donar

alguna xerra::da en algu::n lloc concre::t || potser això qui hi fa més és el:: el
hussein no? | ell com a responsable pues va més a:: així a xerra::des | però
sí alguna vegada mm sí que ho fem | mm | però bastant esporàdic | no és
molt molt habitual

(316) I: mm clar | suposo que en funció de si tens responsabilitats sindicals a
part d'aquí

(317) E: mm

(318) I: toca més feina

(319) E: mm

(320) I: o tens més temps de XX

(321) E: clar sí sí | clar jo sóc || assessora:: només | no tinc cap càrrec
sindical ni res | llavors || pues vaya | el:: no sé el noranta per cent és lo que
faig aquí

(322) I: la relació amb el cite que teniu | són les reunions d'assessors que feu
els::: divendres no?

(323) E: sí | mmmm

(324) I: què feu? cada cada divendres o:: o no o cada quan XXX?

(325) E: normalment seria pues un cop al mes: | si hi ha algo:: extraordinari
pues més més sovint | però lo normal és una vegada al mes =XX=

(326) I: =i els= casos una miqueta així'ns difícils o:: què els porta la maria
este- ho consulteu amb la maria estela:-

(327) e: sí | sí | la maria estela és com l'assessora dels assessors | no? |
llavors aquells casos més complexo::s o que s'ha de fer algun tràmit mo::lt
concre::t o complicat pues els portem amb ella | mm

(328) I: i amb el departament d'immigracions? | quina funció teniu com a
assessors? | hi ha algun representant en el consell d'immigracions o com-

(329) E: [INSOPIRACIÓ] bueno | però això mmmm va el husse::in <2> i
bueno els assessors que només so::m assessors no tenim gaire::: relació
diguéssim || mm

(330) I: va | jo crec | suposo que no sé que es deu que es deu haver perdut
però::

(331) E: [RIU]

4. Entrevista al Hussein, servidor del CITE al SAIER de Barcelona

Data: 10 de febrer de 2003

Lloc: seu del SAIER a Barcelona

Participants:

- H: Hussein
- I: investigador

(1) I: ...m'agradaria que em plantegeguessis | m'expliquessis una miqueta | d'on ets? | quan fa que vas arribar aquí? | quins motius et van portar a venir a viure a barcelona? | per una miqueta per tenir || una idea de::: que t'ha mogut

(2) H: jo sóc de:::l marroc | nascut al marroc || a:: meknes | he viscut a rabat <2> i als divuit anys m::: m'he marxat <3> a::: estudiar fora de marroc | he fet e::: França i iraq i::: en no poder estudiar a l'iraq <2> m'he instal·lat a síria | a:: damasco | he:: fet els meus estudi i he tornat a francia | tot això de-deu anys | jo no no havia::: estat mai a catalunya ni a barcelona::: i he vingut a veure la:: mi ex <3> companyera o mi ex novia | que tenia a síria | que era una catalana <2> he:::m viscut havíem viscut junts a:: síria dos anys i m'ha::: invitat i he vingut a veure la noia i::: quan he vingut a::: barcelona m'ha agradat i m'he quedat <3> aunque la meva::: programació era de de veure a França || o::: allà ja tenia la la vida una mica arreglada no? <2> i no no m'he quedat a barcelona i::: he trobat una mica lo::: l'ambient un país que tam-

(3) I: a quin any va ser això?

(4) H: vuitanta-vuit | al vuitanta-vuit m'he::: he entrat per primera vegada a::: espanya barcelona i m'he quedat <3> i::: del vuitanta-vuit fins ara pues he connectat amb gent pues del meu <3> no::: | gent de de de de l'esquerra de comissions hem treballat sos racisme hem he treballat al començament:: lo que he pogut como::: mm::: immigrant no? | he fet de d'hostaleria i després::: al noranta noranta-un hi ha::: construint el cite::: sos racisme i::: començat a treballar al cite

(5) I: què vas estudiar a síria? què vas-

(6) H: sociologia

(7) I: sociologia

(8) H: sí

(9) I: i has fet alguna cosa de sociologia o::: només la carrera res

(10) H: no res he
començat a estudia:::r a::: una mica de dret || relacionat amb amb
immigració | cursos a comissions obreres | cursos de:: relacionats amb tot
lo:::a bagaje::: administratiu::: i::: legal <2> una mica i de de inser-
laboral i sociolaboral cursos que hem fet <2> a comissions

(11) I: i com vas acabar d'assessor del cite?

(12) H: bueno | al cite no teníem diners | per contractar || hem construït
oficines e:: hem construït el cite al començament de de de voluntariat | de la
gent que érem que eren gent voluntària | jo tenia el meu treball i feia de::
d'assessor de del cite com com com com membre del sindicat

(13) I: tu XXX estaves en el cite des del principi? des de la creació

(14) H: s::í si sí
hem treballat amb altra gent::: els convenis amb ajuntaments i quan hem
conseguit el el conveni pues <2> he treballat a l'oficina::: la primera oficina
que hem tingut és::: a barcelona aquesta <2> després he treballat el conveni
de de rubí i he treballat a rubí | després hem tingut el conveni de manresa |
també he treballat a manresa o sea feia barcelona rubí manresa <2> sí sí
amb voltes i::: [RIU] i al fred de manresa el poca fred de terrassa i el calor
de barcelona

(15) I: i en concret quina és la teva feina com assessor?

(16) H: com a assessor la meva feina és::: <4> és assessorar a l'immigrant
sobre::: a::: sobre sobre sobre? | no sobre

(17) I: sobre

(18) H: sobre la situació legal || que té aquest país | les possibilitats que té
de regularització o de reagrupar la seva família o de renovar su tarjeta o mm
i::: i::: també ajudar-lo a tramitar || nosaltres tra- fem la tramitació de
d'aquesta documentació <2> a a a::: a l'administració qui || competent o qui
correspon aquest tràmit || també la nacionalitat espanyola o::: qualsevol de
los tràmits que fem <2> de::: també de de d'assessorar i orientar aquesta
persona pa- pa- pa- pa- participar al::: a la socialisme | a la ciutadania | als
mecanismes que existan | sindicals associatius || no? | de buscar feina a de
de de::: a l'oficina de l'otg no? | de de de d'integrar-se una miqueta també

d'orientar-lo no? | no solament al al al al tema de la de la de l'administratiu |
de la regularització i de la tra- de la documentació || al dos coses de fet

(19) I: informació del sindicat també la feu?

(20) H: sí:::: no tota | abans:::: <3> no? | era diferent | no::: donaria una
implicació sindical com la que tenim ara || ara derivem a la persona al
sindicat que li correspon

(21) I: pero sobre afiliació al sindicat-

(22) H:==sí sí sí fem arribar a la gent el missatge de de que és el sindicat |
en aquest país | no en el seu país | aquí qué paper juga el sindicat | la
necessitat de participar || la necessitat de d'afiliar-se i ara per ara pues
estem parlant de la necessitat de la presentació de delegats d'origen <3>
immigrant | de de de d'aquests nouvinguts que ha:::: de no solament
participar votar e::: i::::: també de de de de formar part de les llistes de de
dels comitès dem- para poder presentar aquesta immigració que que que és
cada vez més- cada vegada més || gran no? | i no representada <3> perquè
creiem en comisiones obreres que- que la gent s'ha de representar a ella
mateixa | s'ha de d'implicar en la igualtat de drets | també és una implicació
<3> una responsabilitat no solament dels receptors | és una responsabilitat
del nouvingut també de treballar | l'immigrant que ve

(23) I: com com veus llavors la política e::: de comissions amb- pel que fa a
estrangeria? | és a dir | creus que el discurs el discurs que es planteja e::::
diguem oficialment és coherent amb les pràctiques o encara:::: =XXX=

(24) H: =encara= encara | no no no | encara falta encara falta sensibilitzar el
conjunt del sindicat <2> el discurs el discurs l'accepten bé de d'amunt | i
d'amunt la gent ho té clar <3> a l'aparat <1> sindical ho té clar | a::::: quan
baixem als::::: federacions als delegats la XXX encara no ho té clar no::: hi
ha::: hi ha dificultats || per què? | desconeixement <2> de la problemàtica de
la immigració i també hi ha pues tics | que existen creencias que existen que
és difícil de de canviar no? | de de la competitivita::::t de de puestos de
treba:::ll | de que la immigració també tira a baix els drets dels treballadors:::
| que aquesta gent que ve no:::: no es mulla no vota:::: m:::: diuen sí al::: no?
| =però=

(25) I: =m'ho= m'ho van comentar alguns formadors que a classes feien comentaris | dintre de les classes sortia aquest tema no? | que:: la immigració feia baixar les condicions laborals que-

(26) H: ==clar | però:: aquesta gent són comissions que aquestes coses però | quina alternativa té aquesta gent? | he de sobreviure i no demanar || aleshores pues treballen pues || el que sigui no? | e:: s'ha de s'ha d'entendre també la la situació de d'aquesta gent <2> perquè no hi ha alternatives

(27) I: de fet és una miqueta com en un principi va passar amb les ett | que fins que no es va fer un conveni que regulés les etts || també pressionaven a la baixa

(28) H: clar

(29) I: que d'alguna manera potser el can- el canvi que s'hauria de fer | no és tant culpabilitzar la gent sinó intentar regular | el sector | incorporar-los a les condicions de treball =XXX=

(30) H: =a::::=cabar amb la situació irregular dels quinien- dels cinc-centes mil immigrants irregulars que hi ha <1> que són carne de cañón no? || i::: és una mica això no? | en el nostre sindicat | en andalucía pos té una visió diferent || de la | que tenim comissions obreres en catalunya i així::: tenim pues una una federació- una confederació en madrid que que accepten certes coses que van en contra de:: de drets d'immigrants | o sea que que hi ha aquestes coses i estas posicions | la coneixem nosaltres | el immigrant no || m::: [RIU] però la la la la::::: en- la la de lectures en general és que | estem fent uns uns uns passos molt importants i gegants | no? | en:: encaminats ben encaminats perquè || primer | no fem una política superficial <3> una política coherent amb el discurs superficial | en el punt la la la les coses es fan de la base | que cómo? || pues que la gent s'afilie | primer || que la gent participi || que la gent | pues | arribi a ser delegat que conus- que conozca el sindicat-

(31) I: conegui

(32) H: que coneguin el sindicat | que arribin al sindicat | que que que al al al sobretot que als::: federacions | es preocupen pels problemes de l'immigrant | no que el derrivin al cite =perquè= el negre

(33) I: que és el cas =sí=

(34) H: {[GEST AMB LA MÀ ACOMPANYAT D'EXCLAMACIÓ SONORA INDICANT DERIVACIÓ] al cite} | com ha passat sempre que el::: que el::: la quarta planta o no se ahora on són || el cabinet | d'advocats

(35) I: a la sis

(36) H: sis? || [SONA EL TELEFON] els programes dedicats als immigrant com a qualsevol treballador immigrant || perdona {[CONTESTA AL TELEFON contesta el telèfon] sí?...}

(37) I: [REPRENENT LA CONVERSA] mira | doncs si vols ara entrem una miqueta més en el tema de l'atenció | e::: jo quan parlant amb l'ismail i he parlant amb la maría estela el que em plantejaven és || mm que || l'ismail m'ho parlava de l'oficina de pineda que com que és municipal era més clar que potser la de mataró || és una certa confusió | per part de:: dels usuaris que vénen | entre:: si això és un sindicat o o forma part de l'administració? | aquí també passa en el saier?

(38) H: sí sí

(39) I: =o quan demanen hora a baix= tenen clar que això és un sindicat-

(40) H: =sí que passa sí que passa= 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 [CONTESTA LA TRUCADA]

(41) D: [ES REPRÈN LA CONVERSA] perdona | esto lo voy a apagar y ya está

(42) I: doncs això-

(43) H: ==que::: que::: que::: ha::: passa això | que que pensen que tot la::: gent que treballi en:: en això pues || emm:: anem:: anem:: fent pues aquesta pedagogia de:: explicar-li que no:: el sindicat | ah el sindicat i què és això del sindicat? | es esto lo otro | nosaltres NO som administració aunque XXX som aquí per ajudar || som un sindicat que se- o sea s'ha de fer un treball a a a amb gent que té formació | que ve d'argentina o ve de || ve del marroc amb formació pues <2> l'entenen molt més clar no? <2> ara gent que és::: obrers de::: agricultors de de:: panamà o de de bolivia o:: |

no no no entenen no entenen i a més si veuen que hi ha l'ajuntament <3>
i::: això em passa <2> a l'oficina del sindicat també | no solament aquí <2>
em passa a l'oficina d'hospitalet <3> per què? | perquè::: aque- aquesta
persona ha passat a parlar amb la l'assistent social | l'assistent social li dóna
una adreça per venir a a:: comissions obreres || per tant és el mateix no? | i
no::: té temps ell [SONA EL TELEFON] pa pa pa::: dilucidar que és això de
la- el que vol és la documentació | un moment [DESPENJA EL TELEFON] |
el telèfon mòbil també voy a:: solucionar-lo si no no::

(44) I: pel que fa als usuaris aquí al saier | quin perfil teniu? <3> d'origen i
de::: en general

(45) H: sudamericà

(46) I: molts sudamericans?

(47) H: i el segons hi ha prop pues e::: asiàtics bueno europa | central
ucrania georgia etcètera | i després l'afrika::: en tercer lloc

(48) I: ha canviat el perfil en aquests últims anys?

(49) H: sí molt | ara tenim pues molts::: molta gent de::: d'amèrica del sud |
per què? | Perquè els equatorians han arribat | els colombians també | els
colombians hi havien molt molt poca gent || hi havia gent estudia:::nts gent
com diners::: que ha vingut a::: a lo que ve a barcelona no? | no? | els
darrers tres anys és quan la immigració o::: important:: | la gent de
colòmbia d'equador <2> i d'europa també | d'europa de l'est d'ucrània
geòrgia romanien Rússia | i que que és molt important també | entones al el el
ha vingut un un un augment d'aquests països <3> molt important <1> i que
s'han col·locat a la primera::: al primer puesto XXX equador colòmbia
aquests puestos eren::: puestos del marroc abans de de país-

(50) I: i del marroc ara diríem s'ha congelat la vinguda o és que s'ha-

(51) H: ==s'ha congelat s'ha cremat totalment la la l'arribada del marroc <2>
no no no hi ha cupo no hi ha re::: règim general no hi ha possibilitat de
contractació perquè l'ha tancat el govern | i::: la::: possibilitat d'entrar per
mar també::: | no no no hi ha ninguna possibilitat el mar l'han tancat | la gent
que l'agafen expulsats o s'ha afugat <3> i la gent que ha entrat | ha entrat
per ba- barajas <2> el prat o la junquera | gent d'::: amèrica del sud | ni d':::
europa de l'est <3> aquesta gent sí que entra::: d'una forma continuada

(52) I: sí | però aquesta gent no té esperança de regularització perquè no hi ha règim general per la gent que està XXX

(53) H: no | però estan aquí i:::: treballen XXX | a a a aquesta gent treballen molt | el sesenta per cent de de dels usuaris que ateneixen aquí o a les oficines del cite són gent sense papers <2> o sea o sigui gent que arriben d'aquesta d'aquestes zones no? || i el marroc també la gent que hi ha:::: té molts aquí i ja tenen la documentació <2> molts d'ells tenen la documentació i:::: pa fer una cola de:::: i esperar un mes <2> pa pa tenir una una cita amb el cite o amb els serveis nostre pues | e::: una renovació és simple | és presentar-se i presentar la documentació i ja fan | els ells mateixos <3> hi ha gent que arriba del marroc però ja no és el mateix que als anys noranta-cinc noranta-u || que que que el cinquanta per cent dels usuaris eren del marroc || al cite <3> ara són el deu per cent | el vuit per cent-

(54) I: tinc la sensació que que aquest canvi dels dels orígens dels fluxos ha estat manipulat pel mateix govern no? | és a dir | el control que poden fer a l'estret i la criminalització de les pastures i els els convenis d'expulsió que se signen || en canvi potser una mà molt més oberta pel que és l'entrada pels aeroports

(55) H: sí | aquesta {(?) que ho saben} | aquesta esta esta línia no? | XXX ideologia | pues de de fer les coses de de canviar XXX tipologia de la immigració::: és::: forma part del discurs de <3> del pepé | i forma part del discurs de convergència | no ho sé d'esquerra republicana | i i i no és una cosa <1> secreta | l'han dit l'han repetit i han dit que la gent::: || d'una forma directa aquesta gent | el jordi pujol diu que aquesta gent musulmana és impossible de de la integració o sigui que <2> que a la gent cristiana sí | no? | i altres vegades ha dit que la gent que ve d'amèrica llatina pues un perill | és un perill pa pa pa pa la identitat catalana | no no sé què <3> que vol dir però:::: || la la la guerra::::: mediàtica i la guerra econòmica i la guerra <2> contra l'islam:::: abans de l'onze de setembre i continua

(56) I: pel que fa als usuaris i lligant-ho una mica amb allò de l'administració | tu creus que el fet que aquí l'atenció sigui gratuïta || fa que es percebi com de menys qualitat que en els que van a les gestories i els hi cobren::: per fer la gestió? | és a dir | la sensació és una mica en la línia del que deies || que qui manipula qui pot fer papers || sempre cobra i que per

tant e::: és més seriós anar en una gestoria que potser venir en una oficina::

(57) H: ==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 a 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 és valorat i no no funciona bé i per efecte 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?-

(58) I: sí XXX després veus recursos veus els recursos mal fets | tràmits que s'han fet perquè sí o que=-::- XXX papers per=-

(59) H: ==tot això acaba al cite= || tot tot tot les desgràcies que fan aquesta gent que que que saca diners als immigrants acaba al cite per per per perquè nosaltres arreglem <3> i som conscient d'aquesta gent <2> després vindran i diran ah ho sento és que <2> he anat aquí i he pagat molts diners però ara torno després que ja no no es pot fer res o:::: és com molt complicat no? | arreglar-lo <3> però hi ha hi ha hi ha aquesta problemàtica que que primer <2> vénen a::l ci- a l'oficina nostra amb:::: molta por i molt:::: respecte <3> i quan expliquem que això és així i aixà <2> amb la intenció de de valorar el nostre servei amb la intenció de que la gent tenga una consciència de de de treballadors una consciència d'obriers no? | de classe <3> lo que passa és que algunes vegades doncs això no passa passa al contrari la gent lo que {(?) està és això}

(60) I: dins de dins del cite o parlant amb els assessors i amb el amb l'abu tarek en comentaris que ha fet | he percebut que hi havien com dos enfocaments diferents pel que fa a l'atenció <3> una que primava la sindicalització l'eficàcia la la qualitat | diríem una atenció de vint minuts e::: amb cita e::: més de qualitat com més adreçada a fer un bon servei || i una altra que plantejava justament a al:: com puc deixar la gent que m'està que està esperant a fora no? | és a dir | la sensació del de l'assessor que que atén tothom que espera a:: encara que hagi de fer una hora més =una miqueta= amb una visió

(61) H: m::: ha d'acontentar tothom =fer de paternalista=

(62) I: diguem-ho així | més paternalista perquè | com puc deixar aquella persona al carrer que sé que té problemes? | i una altra molt més adreçada que potser és la que ve més de de les línies directrius de del sindicat | o que que em plantejava l'abu tarek | que serien em d'apostar per la qualitat hem de fer una bona fitxa hem de fer un bon control || el temps que toca etcètera etcètera

(63) H: i la gent <3> sí sí és veritat | sí això | és veritat | hi ha hi ha dificultat a::: fer::: a arribar::: a aquesta pràctica a tots els assessors perquè::: som::: un sindicat i::: tenim territoris i::: cadascú pues::: 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 el || especialista o lo que sigui <2> a:: que que jo no admito que un immigrant que esperis quinze dies el seu torn | per què? <1> té que esperar com tothom és e:::l que hi ha <3> i no podem ser pos més || paternalistes que el papa <4> i això no ajuda <2> si fem aquesta | pràctica paternalista no ayidem en res a l'immigrant <2> o a:: aquest treballador a solucionar <2> su vida aquí <1> hem de [TUS] ayudar 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::::nsem | al desordre i a l'anarquia | no fem
 res pa pa pa ajudar-los <2> perquè perquè:::: i:: a més a més a l'assessor
 que fa aquesta pràctica <2> no pot donar una una assessoria | de qualitat ||
 la asesoria 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? || quan entra una persona | tregui el seu problema | aquí
 que li donem una explicació || i una solució al seu problema <2> i que si té
 XXX el cite una germana | que la germana agafi una cita || e que vinguis <3>
 e que li explicarem a la germana <3> e que la gent agafi el seu torn e que
 esperis || i eixò això li passarà:: o:::: té que fer això amb els serveis del cite |
 a la federació d'hostaleria si vol <2> parlar amb l'assessor i:: a la otege si va
 a buscar treball

(64) I: però no pot haver-hi entre:: molta d'aquesta gent algun cas realment
 urgent que potser si que calgui =donar una resposta immediata perquè::=

(65) H: sí:: =que que tenim tenim | un sistema de de=
 d'atenció a:: casos urgents || hi ha casos urgents i aquests noi [REFERINT-
 SE A LA TRUCADA TELEFÒNICA D'ABANS] m'ha trucat per un cas urgent |
 que li he explicat que no és tan urgent <3> els casos urgents s'han de
 comunicar al professional | el professional mirarà || si és urgent e se le fa
 l'atenció pues <2> adequada || si és urgent d'aquí un mes buscarem una una
 data | si és urgent d'aquí a demà se l'atén ara mateix <3> aquí i totes les
 oficines

(66) I: també mm el el que he vist mm escoltant moltes:: <3> atencions
 moltes <2> visites que han hagut és que la immensa majoria de consultes
 són són de gent que no té possibilitat de regularitzar | una miqueta és el que
 hem deies tu també | i que potser aquesta gent e:: si se'ls se la poguessin se
 la pogués cribar una miqueta abans d'arribar a l'assessoria a:: que

arribessin només la gent que realment té procés- pro- procediments en què un realment pot intervenir d'alguna manera | ja sé que això requereix més personal i vol dir que hi hagués una atenció prèvia que digués vostè quin problema té o què li passa això || aquest cas ja no cal que vingui perquè:: a de canviar que canviï la llei d'estrangeria perquè =no té cap= esperança

(67) H: =no= no | però també jo crec que <3> que tothom té dret | a l'assessoria | que que realment té una salida o no té una salida || no podem fer aquest filtre | perquè la gent té dret a l'assessoria || perquè perquè | primer <2> la igualtat o sigui que que::: jo entenc tot això que m'expliques però jo vull parlar amb l'assessor || en aquest | cas | aquesta persona se l'ha de donar una cita || o sigui no pot- no podem fer aquesta distinció <2> dos <1> que::: hi ha molta molta informació falsa al carrer <2> mo:::lta gent pues::: que que es dedica a difundir informació falsa | que sí que sí usted té::: possibilitats | dóna'm dos-cents euros i jo te tramito el permís de treball i en dos mesos <2> [FENT UN GEST AMB LA MÀ DE POSAR ELS PAPERS A LA TAULA] eh? | aquesta persona | quan escolta això || pos | agafa i ve al cite | a ver si esto és veritat o no <1> i no solament vinem amb una || informació | vinem amb tres quatre | explicacions | no no vostè || és niet o::: no sé que de d'espanyols e::: des d'argentina | pues tens que de demanar directament <2> la nacionalitat || ven a mi i te l'arreglo o::: o::: vete a:::l cite que te lo arreglen no? | aquesta persona ve i li expliquem primer que || tot això que té al cap [SO I MOVIMENT AMB LA MÀ DE FER FORA ALGUNA COSA] fora <1> i que lo que hi ha és això tac tac tac | si no | arriba aquí pues no no no no hi ha uns serveis | a barcelona | gratuïts o o o o pagant per donar-li una resposta clara i verdadera perquè el el el l'advocats sense escrúpols o els gestors pues no donen tota la veritat <2> per què? | perquè volen una una un ingrés continu no un ingrés momentani || moltes vegades volen que aquesta persona sigui en una situació de desorientació perquè cada visita que fa són cinquenta cien euros <3> aleshores quan tornen aquí o vinem al cite pues le donem una explicació i més o menys || depèn de la persona | es convenci o no <2> per això les persones tenen dret | una mica és així perquè eso fem nosaltres pa el {(?) centre} que fem és aquesta assessoria en grup <4> e:::n en vez d'ocupar a::: vint vint persones durant du:::- dues matinales de l'assessor | això al

fem en un grup una hora grup de vint o vint-i-cinc persones | els hi expliquem una mica la situació | que està tancada oberta o el que sigui

(68) I: pel que fa a disparitat de conceptes del que és anar a l'administració el fet de fer cua o no fer cua | e::m demanar cita o no te- teniu problemes amb la gent? | és a dir | hi ha diferents conceptes en funció dels orígens de si és fa cua o no és fa cua | de com és demana =o és té que demanar? =

(69) H: =sí::: espera una miqueta | vaig a buscar aigua= [ES DESCONNECTA L'ENREGISTRAMENT] la gent | 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 interès <3> però si nosaltres li expliquem i fem la barrera | eso es así || la gent s'acostuma i fa lo que aquí en::: un mes hem passat de un de un desorden total | a la porta || amb una cola de tota la nit la gent que passa <1> la nit al carrer <1> de gent que ven venen? | vendre? | es diu?

(70) I: vendre | sí | venen el:::- lloc

(71) H: venen::: números i llocs | passem a ordre total | que aquesta és la cua i la gent <3> té formació | la gent entén <2> hi ha quatre cinc qui qui volen fer el el el desordre || però si no troben col·laboració | si no troben pues gent que que que li permete eixò | doncs no poden fer res <2> ara | si permetim una vegada || estem fotuts

(72) I: amb amb el que dius podríem dir que una miqueta a:: totes les cues que es que es muntaven o que es munten davant de la delegació del govern <3> m:: d'alguna manera estan volgudes no? | per <3> es podrien no? | fer que no passés || i de fet el que fan es reforçar una imatge que li pot interessar al govern-

(73) H: sí:::

(74) I: de d'allau d'immigrants que estan =a les nostres portes= d'alguna manera no

(75) H: =clar clar=

(76) I: estaven d'acord en que es veïés | perquè això feia lleig a la ciutat però a la vegada mostrava a la ciutadania || que realment hi havia un allau diguessim-

(77) H: sí:: | interessava el pepé | en moments muy delicats de su campaña contra la inmigración el pepé ha utilitzat això | ha utilitzat la plaça catalunya || perquè li interessava que haguís eixò | ha utilitzat les cues <1> i quan no li ha interessat pues han fet un sistema tan senzill como e-mail telèfon || fax <3> i la gent n'hi ha- ara no hi ha cues | la gent || amb l'e-mail amb el fax i amb el telèfon <3> truca <2> i:: pregunta pel pel seu cas e::: repa-

(78) I: ==m'han dit que el telèfon està bastant bloquejat-

(79) H:==no::: bueno:: | hi ha molta gent que que truca pero::: || la gent::: e::: cada dia m'expliquen que que amb el telèfon bé || però a la primera no a::: la primera no això passa tothom <3> perquè no sé si hi ha <1> deu o cinc o quinze persones a::: a l'atenció telefònica però es m::: XXX és millor que fer la cua tota la nit i tot el matí || per m::: fer una pregunta || millor que trucar <2> vull dir que que és possible no? | e::: organitzar les coses | és possible || ara la cua de del cite | està d'aquí a un mes i mig | i eixò no es resol únicament amb el || l'ordre i amb la organització | això necessita més {(?) recursos}

(80) I: sí

(81) H: hi ha coses que::: {(?) però} que hi ha cua o no e::: | la gent té que que respectar la la cita i que que respectar la cua:: i que entendre que les coses es fan así <2> i una persona que espera un mes i mig <3> no és just que l'altre perquè::: és amic de no sé què o perquè::: algo | truca per él per si salta totes les cues no?

(82) I: no creus que això | aquesta organització és fàcil en aquí perquè <2> té una estructura com molt més organitzada | amb una atenció a baix que potser amb una amb una atenció unipersonal que estigui::: =a rubí o a sabadell o a granollers o així=

(83) H: =jo::: <2> jo a l'hospitalet XXX jo trabajo a l'hospitalet= | eh tenim com un llibre de donar cites | trabajo en el prat de llobregat || i la persona que tenim allà al sindicat [DÓNA COPS A LA TAULA] | fa aquest treball <2> per donar hora || i dóna un paperet amb la hora a la persona i jo e::: jo la la mi treball a l'hospitalet és el dimecres | a les diu a les deu del matí jo tinc un paper [AGAFA UN PAPER] amb les persones que tinc <2> eh? | i a més a més <1> si hi ha coses urgents | el dic a la persona e la porta | pues si tu veus | que hi ha una cosa urgent una persona desesperada || m::: el dis? |

li:: dius | li dius que ve el dimecres sense cita i:: ja veuré jo si és:: si és urgent no? || si tinc un moment l'atendré | no? | hi ha excepcions | no no pots <2> bloquejar perquè::: hi ha moments que la persona que no- que tenen cita <2> hi ha::: alguns que no vénen <2> i tens uns vint minuts de lliure o:: mitja hora no? | i ja utilizas pa resoldre || el problema de de d'aquests casos | urgents o d'aquestes persones que::: embarassada té un nen no sé <3> sempre hi ha | hi ha una atenció <2> la gent que està programada <2> i quatre o cinc || jo si si t'ensenyo la gent que he atès aquest matí [MENTRE PARLA BUSCA LA LLISTA D'ATENCIÓ A L'ORDINADOR] la meitat no tenen cita || la meitat són coses | que ve a buscar un paper::: que || que és un empresari que::: que::: ha agafat el treballador i si li dónes una cita d'aquí a un mes i mig | pos perderà no::: ? [SEGUEIX BUSCANT] <5> no | aquí tenim aquesta ajuda que és la recepció a baix::: que és el sistema informàtic <3> però amb paper també::: | algunes vegades el paper va més ràpid que::: tot això <5> jo tinc visites <5> [LLEGINT LA PANTALLA DE L'ORDINADOR] aquest matí he atès un dos tres quatre <2> que no::: que no tenen <3> cita avui i:: aquest- aquesta gent està citada

i al::: dijous que tinc XXX <5> jo::: pos tinc tinc aquesta gent programada però || jo tinc aquesta persona que li he donat perquè | és urgent | li donat una cita extra <3> fora del meu temps d'atenció <2> ja em buscaré jo la- | el moment de | d'atendre aquesta || però a part d'aquesta persona vendran | quatre cinc no? | si tornem endarrere | per a veure més o menys <4> el col·legi d'advocats <4> per cada persona tenen | quaranta-set minuts || de temps | si nosaltres tenim vint minuts | d'atenció | per persona | si tenim molta gent a atendre | jo estic quaranta-cinc minuts | al al matí tenen pos quatre cinco persones || només

(84) I: ets molt estricta amb el compliment del temps?

(85) H: no::: no tots || depèn hi ha gent que necessita <3> mitja hora i uns altres amb|quinze minuts ja té temps <1> hi ha gent que necessita quaranta minuts || no sap XXX | escriure::: no poden organitzar papers i tens que fer-lo tot || i amb aquesta persona necessites [RIU] quaranta minuts i a més a mes || l'has de de de d'obrir XXX has d'introduir els datos:::-

(86) I: tu em pots explicar aquesta fitxa | a a aquest programa informàtic és de l'ajuntament?

(87) H: sí

(88) I: és de l'ajuntament

(89) H: és de l'ajuntament

(90) I: i la fitxa del cite tu també l'omple o no? | =XXX)=

(91) H: =no no no:: la mateixa= abans sí || però amb aquesta no | ahora te explico como funciona XXX [ENSENYANT EL PROGRAMA DE L'ORDINADOR] | per exemple | el:: vint-i-vuit de gener:: <2> hi atès || aquestes persones | programades i aquestes persones no programades <2> i::: així enem <2> perquè si no:: <1> nom sí sí sí sí | no hem deman- tot para persones agafar cita tendrem un || una llista d'espera de tres tres mesos <1> a més a més de baixar el temps d'atenció a la gent || hem atene- atenem? | no?

(92) I: ateneu

(93) H: atenem || a més gent que el normal no? | per això la la la la lista de treball nostra es dispara::: <5> tots els dies hi ha::: <4> algunes vegades hi ha més gent || sense cita que | gent que ve del sindicat:: gent que:: no sé què:: | casos de l'ajuntament casos urgents <3> i así entonces <2> aleshores || aquí tinc una::: no se:: agafem <2> aquesta persona | jo agafo la persona || tinc una persona amb cita i aquesta persona té cita [ENSENYANT EL PAPER DE LA CITA] XXX

(94) I: ==aquest és el paper que donen a =baix?=
(95) H: =sí sí= || o =nosaltres també=

(96) I: =XXX=

(97) H: jo dono una cita aquí mateix | l'imprimo | li dono el paper i adéu <2> e::: el número d'expedient a:: poso el número d'expedient aquí <3> consultes.... [PICA ELS NÚMEROS AL TECLAT] no nueve guión cero uno | cero dos || cero dos | cero nou:: | tres nou || tres-cent- tres-cents deu guió no? | diu?

(98) I: guió

(99) H: XXX [PICA ENTER] <2>) aquesta persona:: si ara surt als seus | datos | está aquí <3> i:: modifico <2> què modifico? | pues aquesta persona:: pues <3> ve a parlar:: amb::: mi assessoria jurídica::: || i aquí hi ha l'assessoria jurídica a immigrants | que és el col·legi d'advocats |

assessoria jurídica a sol·licitants d'asil | també || orientació laboral | e::
que fan la gent d'ugeté | serveis de formació és la pàgina de la general-

(100) I:==XXX) tu pots consultar si aquesta persona té un expedient amb els
altres:::

(101) H: sí sí sí || sí sí | eh?

(102) I: ja | tothom té sap tot el que aquesta persona ha fet || aquí en el saier

(103) H: hi ha:::: algunes coses que estan tancades || a tothom:::: la pàgina
nostra és:: para nosaltres || no poden obrir-la els altres i la pàgina
nostra on és?

(104) I: sí XXX
no::

(105) H: tramitació de de documentació administrativa | i la gent que ve té
accés a tot || aquesta és la pàgina nostra pues és | què tipus de visa | té::
visat situació documental XXX laboral | resultat del tràmit que s'ha fet:: <1>
la demanda que fa aquesta persona:: obro aquí i i i surt amb la llista del
tràmit que fem:: mm?

(106) I: mm

(107) H: <3> XXX a éste:::: señor que quiere? [EMPLENANT LA FITXA]
pues:: que vol aquesta XXX el que veus la llista és | permís de treball | ara
anem a assessorar a || al permís de treball i residència mm || y digo pues | té
documentación? | pues no té <3> y así <3> y así e::::-

(108) I: ==presenten algun problema els usuaris eh quan tu comences a
omplir la fe- la fitxa | la sensació de:: <2> tu notes alguna recança amb gent
per exemple que no té papers en què- =al al que= hagin de donar::=

(109) H: ==amb amb = la màquina menys || amb el papel | quan | omplies el
paper a mà si que:::

(110) I: ==sí:: =més amb el paper= que amb la màquina?

(111) H: =sí que::::= 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 porque ahora amb la
màquina no:::

(112) I: no tant

(113) H: 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]=

(114) I: =XXX= amb paper encara =sembla l'expedient= aquell de policia

(115) H: =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 <3> i:: el problema que tinc- tenim
més amb la gent és {(?) que saber} comprensió | la gent li costa— no tothom
eh || XXX per educada || que::: que té una formació || i que::: <2> i té una
actitud molt::: positiva de de:: davant de les coses i de la vida i aquesta gent
|| sempre resol:: les coses | ara hi ha gent que:: venen amb::: una actitud
de de de:: || de:: a la defensiva como dient això::

(116) I: de recança amb tot i de què::

(117) H: sí::: | a la defensiva | com si fo- foguem {"fóssim"} nosaltres
l'administració | com si nosaltres no volim {"volem"} ajudar-lo com- | i
aquestes persones costa | costa explicar-li perquè::: <4> eixò de què tot
està tancat | no hi ha possibilitat de fer res pel moment | s'ha d'esperar:: no?
|| i esto perquè també por la:: poca formació que tenen | i també per la
desesperació | no? <2> i:: estas asesorías sí que cansan | no? | sí que
cansen que:: intentes una i una altra vegada explicar-li que || que estic amb
amb tu | que que que amb vol::: ajudar-te | que que que que sóc al teu
costat | i no no no ni- com a hi ha una || una una <2> una una paret una:-

(118) I: una barrera\

(119) H: una barrera | no? <3> i ve que que té més formació:: que té:: més
coneixement que:: és una mica més oberta i::: i::: ràpidament <1> es
trenca aquest- aquesta barrera de gel_ no? | i::: comunicas | no?

(120) I: XXXX tu parles de de formació <1> no no ho classificaries per
origen_ vull dir:: =XXX=

(121) H: =no no no || de de formació | sí sí= | no no | país d'origen no || tu
trobes un paquistaní que entén molt bé || i que::: que que et dóna les gràcies
traquil·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 || et manda a freir patates | però tu què

fas? | això no serveix per res <2> así | a la cara i se'n va || això és::| no per països és- <2> també a:: hi ha:: africans que: joves i que lo que volen és el seu interès i que::: <2> no li importa || que siguis un sindicat o un policia | lo important és que le le dones un permís:: pa que vagi a fer su tràfic de XXX || i si no li dones lo que vol::: pues falta al respecte i::: t'insulta:: || i coses así | però això no vol dir que tots els || nigerians són así || però els nigerians que han vingut || que han trobat aquesta ocasió de venir | han vingut a través d'una || màfia i són gent escollida | del seu contorn de la màfia | i aquesta gent són així | però no tots nigerians així | no? | és XXX || a::: després algun dia vindrà la- una immigració | homogènica de nigèria i veurem | realment com són els nigerians per- || als colombians =és otra XXX=-

(122) I: =també pot passar= una mica amb els argentins | no? | perquè || aquí està qui se'n pot anar del país- =XXXXXX= és els que tenen diners

(123) H: els rics =argentins de= buenos aires de buenos aires de buenos aires || ara quan tu vas a un argentí || *de cincuenta kilómetros quinientos kilómetros* 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} i tu li expliques i et diu no no és que jo no sóc immigrant | jo sóc<3> es meus:: XXX són espanyols o:: sigui que jo {(?) exijo} | no? | bueno || el cite és un:: servei pels {(?)immigrants} estrangers

no pels espanyols || con que *mire usted* <2> [COP A LA TAULA] [RIU] a buscar un altre lloc| no? | d'espanyols <3> no:: és és una mica difícil

(124) I: i en temes de llengües de de llengües? || bàsicament| en què us enteneu? | en què t'entens?

(125) H: castellà

(126) I: en castellà

(127) H: ara <2> en altres moments | àrab | i francès anglès | ara que ja la majoria de la immigració és || d'àmerica llatina | en castellà | i la gent de l'est de l'europa de l'est | o parlen castellà || o:: al interprete el traductor

(128) I: teniu intèrpret aquí?

(129) H: sí || de rus

(130) I: de rus només

(131) H: de rus | la resta que no pues:: vinen amb un amic o:: algú que fa de-
la traducció || entones | què utilitzem més | castellà anglès francè::s ||
aquests tres són los i::diomes que utilitzem | parlaràs amb la maria i gabi
també?

(132) I: un altre dia si

(133) H: és *más* o menys lo que utilitzem | no? | els tres assessors les tres
tres llengües que que fem utilitzar aquí | i el ru:s || clar | amb la interpret

(134) I: quan vénen amb amb algun amic | trobeu que ten- hi ha més
problemes de de fer-li entendre:: el fet de que hi hagi || algú que fa de filtre
amb el que tu li expliques? | vull dir que tu tens la sensació || que li explica el
que el que ell a entès i el que creu que l'altre ha de saber i que ell pregunta
el que ell pensa que ha de preguntar i no el que realment està preguntant?

(135) H: es detecta això | quan es detecta:::|| algunes vegada hi ha gent
que es dedica a això | no? || porta::: altra gent cobrant diners o o o vine a fer
de traductor | i lo que fa ell es preguntar *otras cosas* que no tenen res a
veure amb el:: | usuari | pues quan detectem això pues || ara amb
l'experiència el grup pues | té tècniques per sapiga que passa | no? | *aunque*
no::: no entenc | el rus o l'urdu || però hi han maneres de sapiga i =quan
detectem que= hi ha::: eh?

(136) I: =quines maneres?=
quines maneres per exemple?

(137) H: pues | tu fas pregunta:::s e::: depèn | preguntes que que que fan
reaccions | *mires a l'usuari:: si se si lo que el missatge que has enviat ha*
llegado o no | no? | *o sea ha arribat o no* <2> entones | si tu dones un
missatge | que provoca riure i l'altre no riu {[RIENT] és que no li ha arribat el
missatge} | no sé {(?) coses} o::: li ul dic e:: li has explicat lo lo que he dit | a
l'usuari? | i ell me diu no no no ja li explicaré després <3> aquí ja | passa
algo || no no vol jo que li expliquis després | vull que li expliquis ara || para
que ell li digui | no?|| obligues una mica a coses para que les coses es facin
bé || ara amb la traductora:: professional que tenim no no hi ha problemes
<2> [S'ACLARA LA GOLA] i::: pues si hi ha una demanda || en u:::na
llengua concreta | podem resoldre això aquí || amb l'ajuntament de barcelona
| però fora a d'altres oficines no::: no hi ha manera || o sigui | que torni amb el

seu fill o la seva dona | o que que que que | buscar una solució perquè || a les oficines de fora de barcelona no hi ha mecanisme de traducció

(138) I: no <4> i problemes de comunicació || amb:: amb els usuaris | quins tens basicament?|| quins et trobes?|| més de falta- a vegades de falta de comprensió això que estàvem parlant | de que no t'entenen || de que no entenen els tràmits el termes legals | que s'utilitzen per explica::r | tot el procediment que han de seguir

(139) H: m:: 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 <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 {[RECITANT AMB CANTARELLA] ara està tancat | el règim general no es pot fer res no sé què no se quantos} | *cuando tu terminas* la sessió || entonces la persona et dic || és que || {[ESTRAFENT LA VEU] la meua 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 situació teua no és aquesta que m'has dit al principi | la situació teua 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

(140) I: sí

(141) H: ho fan adrede

(142) I: a posta

(143) H: a posta 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

(144) I: i i la gent de:: mm no no trobes també amb casos amb amb gent que tu li estàs dient que no té cap possibilitat || i:: potser no ho vol accepta:r | i pensa que si et força una mica:: | trobaràs una solució?

(145) H: sí sí

(146) I: trobaràs alguna manera de fer-ho i:: XXX repetint || =moltes vegades=

(147) H: =sí sí=
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 [S'ACABA LA CINTA]

(148) H: [FALTA UN FRAGMENT].... però::: hi ha dificultats a l'escola || i a l'escola no hi ha no hi ha aquests suports | per atendre aquesta:: arribada:: d'aquests tipus de de nens

(149) I: mm

(150) H: amb els marroquins m'expliquen que no no és així | hi ha dificultats hi ha problemes però no d'aquests || tipus| no? || els nens::: pue::s | s'enfronten al professor o sea o sigui no::: és el típic nen que és actiu | que fa:: trastades | no?

(151) I: mm

(152) H: és el nen que::: || s'enfronta al professor | no sé si en el seu país són així | no ho sé jo perquè || la::: situació com a immigrants que tenen | el tenen tot els immigrants | o sigui || tenen mé::s | sort a trobar treball més ràpid perquè || controlen la llengua::: | la mateixa religió:: || però::: XXX una miqueta amb amb el:: país d'origen || la forma de ser

(153) I: o poster de:: de la classe | social de què vénen | de l'àmbit rural | vull dir que | a vegades no és només-

(154) H: a colòmbia no passa això

(155) I: ah

(156) H: la gent que ha vingut és de classe:: | pobra|| però::<2> tenen::: un comportament molt molt molt || elevat de de d'educació::: de *raciona:::miento* i de e::: e::: XXX | o sigui que que li expliques una vegada a un colombià | i:: i la segona visita et ve amb tota la do- amb tota la documentació || pobre o no pobre | però són gent com XX no és ningun xip que:: [RIENT] racista però::: només la realitat que:-

(157) I: potser que siguin::

(158) H: que::

(159) I: hàbits diferents de les administracions de cada de cada lloc

(160) H: <2> potser sí <2> i els brasilers?|| {(?) diguem::: com si digueres} una mica més tranquils

(161) I: els brasilers?

(162) H: són simpàtics ha ha hi ha ha | però costa: costa:: arribar a tancar un expedient <2> perquè són una mica:: tranquils o sigui que:: | *ah bueno lo siento que me he* olvidat | no he preparat res | pues: bueno una altra cita | pues torna a agafar una altra cita <2> és una mica l'hàbit || personal de l'est::: està ahí <2>

(163) I: sí | suposo que per entendre-ho també hauríem de veure com funcionen allà || les seves relacions per exemple quotidianes amb l'administració | els tràmits vull dir si hi han::: no sé =moltes vegades=

(164) H: els tràmits =que troben aquí= no té res a veure amb ={(?) els del seu país}=

(165) I: =moltes vegades= acabes portant això | el la manera de de fer cua::

(166) H: sí

(167) I: =de demanar= la tanda::: de de portar els papers que tenen allà

(168) H: =sí sí=

al seu país:: | los els equatorians s'ha de pagar | per tot || aquí vénen i troben que no s'ha de pagar per res || et fan les coses::: | i això::: xoca || pues és un::: | que facin | que facin que facin que facin || entonces | hi ha coses | que no puc fer jo | que el cite no pot fer <3> aquestes coses l'ha de fer la persona | té que anar a empadronar-se | té que anar a buscar un certificat mèdic | té

que anar a compulsar a: compulsar els seus documents | té que anar:: || i el:: fet de que torna amb els documents sense compulsar | això no no *cuela* (169)l: [RIU]

(170) h: no no no <2> és que no puc jo presentar la documentació || li expliques que aquesta documentació así no entra {[ESTRAFENT LA VEU] que no que no que està bé que no sé què} que falta això {[ESTRAFENT LA VEU] no això no passa re::s} <1> aquestes coses <3> constata | que aquí hi ha una legislació dura || i hi ha una administració més dura que la legislació | i que aplica <2> a *rajatabla* lo que hi ha i:: exigeix | més coses || i si no hi ha totes aquestes coses | no entra la documentació || no és que entra e després | hirà aaa haurà una denegació | si:: no podem presentar | i:: en aquests <2> en aquestes coses pues tenim problemes <3> de comunicació

(171) l: però:: quan tu mires els els document que se'ls hi dóna:: | del que requereix l'administració || per un permís de residència o per un reagrupament familiar | realment quan tu et mires la llista | fins i tot si jo hagués d'anar a fer aquests papers déu n'hi do el requisits que demanen i els documents | que per un persona no acostumada a tramitar aquests papers:: =ha de ser=

(172) H: mm clar:: =s'ha de= ser molt clar || tu li dius <3> és que és que aquí | el el el servei d'atenció || no podem fer valoracions polítics

(173) l: mm

(174) H: hem d'ana::r per feina | una persona té un temps límit per renovar | si no renova perd la el permís | i si perd el permís | ja és en en situació irregular || no té més voltes <3> i || i si | li diuen que que | ha d'aconseguir un contracte | un informe de vida laboral | una *fotocòpia* de cartilla *seguridad* i una *fotocòpia del deenei del empleador* <3> bé | però si el diuen que || a més a més d'aquesta documentación té que aportar <4> XXX permís de trabajo [BUSCA UN DOCUMENT] <13> XXX està aquí <2> la problemàtica de de renova::r és:: <15> *dónde está::?* <6> *a:::y ay ay* <6> *por ejemplo* | pa pa pa pa pa::: reagrupar al fill e:: que:: tenim aquí | jo tinc el permís i el meu fill no el té || pos ha de portar aquesta documentació <3> [LLEGINT EL DOCUMENT] en caso de solicitud de permís:: mm || el permís de treball de la persona || i les tres últimes nòmines <2> al:: <2> el permís de treball de

la persona té que ser de de de la segona targeta| la be | però té que té el permís a la mà | no amb la renovació <2> o sigui | si ell té el primer permís i si ha caducat i ja es- ha fet la renovació | amb això no és suficient || nem de tenir la [BUSCA EN EL DOCUMENT] i aquí ho explica | no? || hem de tenir la segona targeta amb la mà | no? | e::: y una fotocopia acreditativa del vínculo de parentesco debidamente legalizada || aquest document s'ha de legalitzar <7> al seu país | a l'administración que | que fa aquest document | al ministerio de:: de de asun- tos exteriores del seu país | a l'ambaixada o al consolat espanyol al seu país | i després || a madrid | al:: ministeri de asuntos exteriores | eso pa demostrar | únicament que:: que que aquest fill és el seu fill | i si no hi ha aquest document amb aquests sellos | no fem res | mm

(175) I: mm

(176) H: què fan? | equatorians? | paguen la màfia <4> bueno XXXX no sap no sap e:::lls paguen un advocat a::: a l'equador per fer to:::ts aquestes coses || què fa l'advocat? || falsifica els sellos i le torna el certificat | falsificat || lo mandan a madrid | madrid tarda el certificat tres mesos | e por qué tarda? | pues perquè | tarda perquè | els sellos del document són falsos || normal || altres no fan res d'això | i volen obligar-te a presentar això amb el document sense els sellos <3> si si si si si arribem a presentar això || sis mesos després | denegat <2> culpable| quién es? | jo <3> per què? | perquè no m'ha explicat res | no no | jo li he explicat || una vegada i dos e tres || és fàcil d'acusar-te | no? || i::: i altres coses | això és un XXX | no? | clar que és dur preparar tot això que és un problema fer això || [INSPIRACIÓ] però::: l'assessor <3> ha de fer el seu treball || d'una forma professional <2> si no::: estem enganyant a la persona <2> i si falla pues la culpa és nostra <6> ells al seu país no té importància | un paper o un altre més o menys funciona | depèn dels diners que: que poses | aquí no:: | aquí hi ha un filtre i dos i tres i quatre || i en el mism- en la mateixa | el mateix gobierno civil | hi ha:::d::: decenes i decenes de departaments per ON passa || aquest expedient || són fases fase tres fase cuatro fase siete fase treinta y tres fase veinticinco <2> i passa- cada cop l'expedient passa per una fase | i si | hi ha una coma | que corresponen aquesta coma a la fase trenta-i-tres || allà és denega | i passa a la fase setenta y siete que || manda una carta de

negación a la persona || i ja passem a recurs i ja passem a advocats i ja passem a complicacions

(177) I: déu n'hi do

(178) H: i tot això en vint minuts | no pots | explicar-lo tot | però | més o menys la persona té que entendre | per per arreglar la:: la situa- la seva situació | ha d'aportar aquesta documentació | ella ell le correspon || fer un exercici d'aportar | això | i per a ell no es tan complicat no sé::: u:::na persona de la família al país::: || que::: le le busque el certificat de naixement de matrimoni || o::: que sol·liciti això::: via el consolat del país::: || pagarà uns diners però::: [EXPIRACIÓ] <2> no és res || comparable al que paga a un advocat privant || que són molts molts diners <5> no problema és que no la gent no entén | el problema és que | alguna gent <2> estan acostumbrats a *colar les coses* <4> *incompletas* | o::: *si falta eso* no passa res | perquè això funciona al seu país::: i no entenen que aquí *NO funciona así* | o que al seu país dónes diners o un regal i les coses funcionen que aquí NO es fa això <2> sí sí

(179) I: mm

(180) H: als filipines | en filipines pots comprar el que vulguis || un passaport un certificat de naixement || el que vulguis <3> {[ESTRAFENT LA VEU] aquí no} <2> però quan::: | vénen amb aquests documents falsos | lis funcionen aquí || perquè són | correctes però no són falsificacions | són documents que es compren a la mateixa administració

(181) I: són per exemple =XXXX=

(182) H: =yo::: yo traigo un certificat de naixement || qui diu que jo sóc el teu fill | i tu que tens papers aquí em fas la reagrupació familiar | i jo tinc | un permís de treball i residència | amb un nom diferent del meu || que diu que sóc a::: hussein amb l'apellido teu como és? | carles?

(183) I: bertran

(184) H: hussein bertran | no? || un any dos anys però::: un dia:: tinc que::: [RIU] que posar::: la veritat | no? <2> i ens arriben || i aquí tens que::: fer-li que entendre que ostia | *que es eso?* | qué qué heu fet? | co co com puc jo *arreglar eso?* || qué qué voy a dir-le a::: *al ministerio de de de interior?* <2> *que sois un una una mafia de de corrupció?* || que que que *cómo lo voy a arreglar?* {[ESTRAFENT LA VEU] ay pero-} <3> una una una filipina que

reagrupa una filla | que tenen la mateixa edad || real || amb papers falsos |
una té cinquanta anys i l'altra té trenta || coses *así* [EXPIRACIÓ]

(185) I: o sigui que serà la persona més gran | d'aquest país d'aquí a uns
anys [RIU]

(186) H: sí sí:: | i diu mira però com et puc | puc | puc?

(187) I: pots | puc

(188) H: puc arreglar aixòs? | és:: XXXX || sí sí és::: com fas pensar tot això
eh || jo:: aquestes coses els visc || una a una {[RIENT] o sea} | ara estic XXX
=em pujo malalt=

(189) I: = {[RIENT]} ja està no}= només una última pregunta i ara una altra
cosa || com vas aprendre català?

(190) H: mm

(191) I: tu com vas aprendre català?

(192) H: ah:: escoltant i llegint | no he fet ningú curs de català || i escolto
molt la tevetres | la trenta-tres | la radio catalana || la gent catalana que parla
|| així quan he vingut aquí a catalunya || no::: *no conocía:::* gaire gent || i he
anat a treballar | i::: m'han donat un treball en un restaurant de luxe | aquí
XXX i allà la gent | tota | la gent es catalana:: de classe::: pues::: [FA UN
XIULET D'ADMIRACIÓ] a la masia de::: | no no m'enrecordo com es deia la
masia::: || hi ha un restaurant de luxe i tota la gent de::: de de la industria::: de
tiana i de la zona::: pues anava a menjar allà i tothom parlava català | i allà he
començat a a::: parlar català | perquè aquesta gent | el pare la mare perquè
la masia era d'una família | i la família era el pare que té la masia::: amb un
altre soci que era un un agricultor | com es diu? | un =pagès=

(193) I: =pagès=

(194) H: un pagès || de de de tiana | que tenia uns diners::: | i parlant un
català::: de::: un català del del || un soci que és un diputat de l'ajuntament de
tiana::: que és un català sofisticat:: || l'altre un català pagès | no? | i aquests
dos eren els meus::: patrons | no::? | i::: tota la gent del poble i els
treballadors i els clients tothom parlava català XXXX també | pequè era un
negoci de família | pues tothom català i després del treball pues ens fem la la
la taula gran::: amb menjar i la beguda com una festa | no::? | a l'estil
català::: | no? | i jo formava part de la família | no? <2> i allí he treballat mesos
i mesos i mesos | un treball extra | allà::: amb una una- no era no existien els

e- els etetes | a l'època | era una agència | de treball | a mi:: em tocava cobrar catorze mil al dia i l'agència es quedava amb quatre i jo:: amb deu mil pessetes || això parlo al vuitanta-vuit vuitanta-nou <2> i això m'ha m'ha:: després al al tornar a barcelona | al deixar

a treballar al sindicat | als moviment socials | tothom parlava en castellà | tothom parla espanyol <2> i només:: quan::: ets estranger et parlen castellà i:: i et deixen i deixen de de parlar catalan quan tu ses | i per a mi | pos pos mm:: també jo no *tampoco busco* l'enfrontament per la llengua | una altra per a mi || les llengües és un mecanisme de comunicació | amb la gent i amb el món i amb les coses:: || i si et parlen castellà | pues parlo castellà | i si parlen català | pues parlo català | i::: en lo que::: no::: <2> fa falta | no no *hecho de menos* | no

(195) I: trobo trobo a faltar

(196) H: sí:: | trobo a faltar o *me arrepiento* | com es diu això?

(197) I: m'arrepenteixo

(198) H: m'arrepenteixo és de no estudiar català als:: anys:: noranta noratados || també és perquè no tenia temps || i m'engressat amb el:: tot el::: temes polítics | amb sos racisme:: i he agafat MASSA massa responsabilitats i massa activitats que no em deixaven || i tampoc hi havia molta gent que que t'animava a parlar per fer això

(199) I: I llavors què- per què consideres que t'ha servit el català a tu?

(200) H: mm

(201) I: per què t'ha servit el català? per què =XXX=

(202) H: =home= jo entenc el català | jo jo:: entenc el català i::: <2> i:: el fet d'entendre'l || em:: deixa entendre una mica la gent d'aquí | perquè quan jo:: estic amb gent catalana i::: parlem catalan i:: jo || coneix | hem sento que *conozco* aquesta gent i arribo a les coses

(203) I: mm

(204) H: als detalls d'aquesta gent || i en castellà o un altre idioma no arribaré en aquesta gent | al coneixement de la gent d'aquí || jo crec que | que hi ha coses || que no es poden traduir || entens?

(205) I: mm

(206) H: en cada cultura en cada país o en cada || personalitat o en cada entitat || pues hi ha coses que que s'entenen | amb el llenguatge | del país |

no? || a més de || de de de:: | això és una cosa però:: || a més si si si vols comunicar-te amb la gent || per a parlar amb la gent | m:::: si si si amb el seu llengua || quan:: utilitzes una altra llengua és:: hi ha sempre una barrera <2> per minquític | per petita que sigui és una barrera || per mi | no ho sé | perquè jo jo jo jo he viscut | als països àrabs || i als mateixos països àrabs tenen dialectes mm:: sempre diferents | o sigui el marroquí té dificultats d'entendre's amb el siri || o el:: iraquí || no?

(207) I: mm

(208) H: tenen que utilitzar l'àrab clàssic per entendre's || però:: un guardia del carrer || és difícil <2> al viure a parís | al viure a a::: espanta | a viure a diferents llocs | a conèixer gent de tot el món || mm:::: arribes a entendre el el paper que té la llengua <1> la comunicació || profunda | ja no parlo de la comunicació superficial | mm:: que::: esta es pot fer::: amb amb la mà || no?

(209) I: però t'has sentit- quan parles català et et sents | tractat diferent | pels catalanoparlants? || o et parlen en castellà i s'ha acabat?

(210) H: no::: | et parlen en castellà || tu tu tu parles amb una persona al telèfon <2> i::: i::: i::: i aquesta dona pues XXX forma pues || e::: es en compte de | no? | a les:: se don compte | mm

(211) I: se n'adona

(212) H: es donen es donen compte de que ets || marroquí o que ets estranger || i es disculpen || i parlen castellà || jo jo al al al veure eso | parlo català | al que sí parla en catalan sóc jo i el catalan parla en castellà | digo pues quina situació més::: | massa no?

(213) I: vaja sí | aquest país és una mica esquizofrènic amb els temes de llengua

(214) H: mm

(215) I: sí

(216) H: dóna:::: jo crec que que que s'han acostumbrat massa | de la::: aquí d'acció política | de la llengua:: i de la entitat i::: lis lis ha agradat una miqueta aquesta situació || de de tenir || una exclusió | d'una gent del mateixa lleng-llengua i cultura | jo tinc aquesta percepció <2> almenys::: per una part de la:: de la societat | eh?

(217) I: tu creus que ho utilitzen com un sistema de d'això de::: de marcar les distàncies?

(218) H: mm

(219) I: de dir | no | tu per molt que parlis català no ets =dels postres=

(220) H: =no ets de la cepa=
com és diu?

(221) I: que no ets de soca-rel

(222) H: sí sí:: però no entienen que això pues:: a mi me la me la:: | ¿cómo se dice? [RIU]

(223) I: me la sua [RIU]

(224) H: [RIU] aie::: a:: no parles | jo no no jo no parlo catalan tan ben però parlo *cinco idiomas* | *entonces ya les creas un complejo* | *fuerte* | *no?* ||
{[BAIXANT MOLT LA VEU] *tu parles cinco idiomas*} | *sí sí* | *ei::: si si parlo el catalán es una cosa más* || *ya está:* || *ni más ni* menys | *ni més ni* | no?

(225) I: ni menys

(226) H: ni menys

(227) I: llavors | però | tu penses que és important saber- tu penses que per a la immigració per a la gent que arriba en aquest país és important::: aprendre el català?

(228) H: I TANT <2> és veritat <4> crec que és veritat | porque porque això no és la nostra guerra <1> no té que ser una guerra | ni política::: ni cultural | ni d'identitat | això té que ser::: normalitzat | [RIU] normalitzat totalment || i el::: immigrant || quan::: XXX surt del seu país ja el XXX aquest problema | no no és un problema és un FET per a ell || que té que aprendre | moltes coses | per fer això aquesta persona || ha fet aquest pas <2> perquè ja és:: és una persona decidida | no?

(229) I: decidida | sí

(230) H: a eixò i a més | que eixò <1> el que podem fer és | trenc- tancar-li la porta [RIU] perquè | aquest vol fer::: política amb la llengua:: | l'altre vol fer demagògia amb la la cultura:: | i coses d'aquest tipus [DÓNA UN COP A LA TAULA]

(231) I: mm || XXX

(232) H: =el immigrant vol aprendre coses=

(233) I: =e:: evide::: evidentment= a l'immigrant no li pots vendre la | la moto que ha d'aprendre català perquè s'ha de salvar una llengua perquè ell no: =no::: no ha de salvar cap llengua=

(234) H: =no és la seva=

(235) I: és una llengua que incorporar || XXX clar | vull dir | és una llengua que li servirà per fe coses::: || però:::_

(236) H: ==i és una persona que s'ha obert | s'ha obert al món

(237) I: mm

(238) H: XX ha fet un pas | d'o d'obrir-se al món | no tancar-se en una cultura ni a una altra <3> aquesta persona és per al mateix fet | de viure aquí <2> anirà agafant:: coses d'a d'aquesta cultura || per al mateix pes:: || de les coses: | anirà a fer calçota::da i | i a:: jo coneix::: noies || unes amigues que eren de | de de || de de de un::: | d'argèlia | no:: de camerún | que s'han fet || ballarines | del grup de de de de la::: sardana oficial de la generalitat de catalunya || i contribuït || mentre | i han muntat aquest mecanisme per anar a estas manifestacions | als jocs olímpics i s'han quedat allà | perquè::: per agafar el visat [RIU] | les meues noies | pues::: han utilitzat aquest mecanisme || per a aquestes són::: convergència i unió pues eixò::: || anar amb dues noies d'un metre vuitanta || guapíssimes || al grup de sardanes a::ls jocs olímpics d'atlanta | és una propaganda || per a les noies | és un visat per als estats units perquè una | té el seu novio a estats units i l'altra el tenia a canadà || i aquí amb el cite han consegut pues el seu permís de residència | {[RIENT] amb convergència i unió han aconseguit la regularització} <2> i aquestes noies ballaven sardanes millor que:: || qualsevol catalana XX

(239) I: mm

(240) H: <3> que:: que no:: no crec que hi ha::: | crec || que l'immigrant busquis un::: un tancament:: || al contrari | és obert i de de de donar-li coses de de || i jo he vist:: veu aquesta gent de || de de dels nacionalistes o no nacionalistes catalans aquí | pues amb aquesta actitud de què pobresets aquests que le donem que no le donem | que que som capaços d'a d'acceptar que no som capaços d'acceptar que són musulmans || unes històries

(241) I: sí perquè:: no el tema aquest que:: || no el que passa amb el tema dels musulmans || ja s'hi suma tota la: <2> suposo que la simbologia XXXX d'aquest país | no d'aquest país no només de catalunya sinó d'espanya || d'una història i de la reconquesta que XX | que marquen:: saps una marca també aquesta relació amb l'islam::

(242) H: sí:: =però:: no no:: no no no no=

(243) I: =i a més <2> i a més= aquest perill de:: no sé || acabes discutint per temes com les mesquites quan de fet és un problema de de complir les lleis i no de::

(244) H: no però:: eixò no existeix al marroc || el marroc la gent és al bar la discoteca és la la vida occidental | però a l'estil de::: rock i pop i cada uno té su estilo | los raperos tenen su estil i los::: la gent que escolta jazz pues escol- ARA || los:: que s'ha de treballar és que per aquesta gent || del magrib <4> una altra tipus de cultura diferent de l'americana o de la francesa o de:: que és la catalana | ara | lo que fa l'administració és inculcar-li a aquesta gent la mesquita l'islam la | l'immigrant | què sap de la mesquita al marroc? <2> mm la majoria:: la majoria no han vist una mesquita no ha entrat a una mesquita al marroc | però quan han vingut aquí han entrat a mesquita perquè tenen TOT TOT tancat || l'únic lloc obert és la mesquita

(245) I: mm

(246) H: i le condenen a anar a la mesquita || i al noranta nosaltres|| al cite de comissions || lluitavem | contra l'ajuntament i l'administración perquè deixin tranquils a les mesquites | que no li donin <2> protagonisme a mesquites | i ells vengui donar-li protagonisme a les mesquites a l'iman a la mesquita | per què?|| per què per què | no volen donar-le els drets [COP A LA TAULA] i donar el protagonisme [COP A LA TAULA] als sindicats [COP A LA TAULA] i als líders [COP A LA TAULA] de la immigració laics | i progressistes [COP A LA TAULA] i buscaven || coses | a la mesquita als imans || ah | mm | i ara <3> aniran | recollint | lo que han plantat abans

(247) I: sí | a més suposo que també | tal com deies tu | la mesquita els hi funcio- la mesquita és hi funciona una miqueta com a:: || identitat refugi | o sigui si no tens res més:: || és l'únic lloc on pots anar o si no ets sens ni acollit ni acceptat | pots reforçar sentiments o XXX que en el teu propi país no feies: ja no tenies o ja::

(248) H: o: o: o: que o veus pues les persones || que no té molta:: educació que no té molta cultura no té molt coneixements || veu molta agressió per part de la societat de la administració de la policia i té por <2> per als seus fills i quizás || agafa la noia de l'escola a casa | perquè no té més instruments per per protegir els seus fills | perquè té por || la meva filla es tornarà cristiana || però ell || nunca ha sigut un musulmà practicant | però:::: entre::::: no res i convertir-le a la noia en cristiana | prefereix que vagi a la mesquita | no?

(249) I: mm

(250) H: jo si un dia | jo jo no sóc creient | no crec en re- res || però si un dia m'obliguen a ser algo | pues:: || seré musulmà <2> entens?

(251) I: mm

(252) H: e e com mínim és és algo de la meva cultura | no?

(253) I: mm <4> bueno husein | no t'emprenyo XXX

5. Entrevistes a l'Ismail, servidor del CITE a Pineda de Mar

Data: 10 d'octubre de 2002

Lloc: seu de CCOO de Catalunya a Mataró

Participants:

- IS: Ismail
- I: investigador

(1) I: yo lo primero que me gustaría que situaras es cómo has acabado aquí trabajando en el cite? | eh:: tu naciste en senegal en el sur de senegal en zinguichor? y estás ahora en mataró trabajando en comisiones | a ver m:: me gustaría co- cuál que XXX la historia llegar a::quí

(2) IS: precisamente yo salí de senegal para estudios en francia || y:: y después eh:: del de mis estudios yo XXX hacia ciencias economicas | y como en francia después de los estudios | la tarjeta que nos daban es una tarjeta de estudiante | no daban permiso para trabajar | o sea que una vez finalizados los estudios la persona debe de volver porque con la tarjeta de estu- de estudiante solo te permite trabajar durante las vacaciones y ya está || cuando había terminado los estudios mm: durante el curso los cursos tenía una amigo que es español | de cabrera | de aquí cerca de mataró || este amigo sus padres son empresarios || y entonces él cuando regresó a españa y:: el contacto manteníamos el contacto | él me dijo mira si puedes venir aquí españa || mis padres tienen una empresa | te vienes a trabajar con nosotros || entonces vine me hicieron un contrato precontrato para XXX y estuve trabajando eh:: llevando un poco la contabilidad en esa empresa

(3) I: téxtil?

(4) IS: textil sí || y estuve allí durante tres años || luego como eran socios con- el hombre era socio con un italiano eh:: durante tres años estuvo allí y pues se separaron se separaron y redujeron la gente y yo me ofrecieron otro lugar y me fui allí | a trabajar | así me quedé aquí en españa || era la ruta digamos XXX

(5) I: ¿cuántos años hace de eso?

(6) IS: eh:: yo vine el año 88

(7) I: 88

(8) I: sí el año 88 y desde entonces eh:: y el hecho de parar aquí en cite || el año noventa y::: noventa y tres eh:: donde estaba trabajando eh:: trabajaba solamente de seis de la mañana de seis de la mañana hasta las dos | entonces el año 86 como hubo una una || eh: se abrió el año 95 el cite la oficina del cite donde estuvo trabajando un compañero mío | que es felix y que murió el año 96 | al morir ah sí al morir el año 96 la oficina se quedó sin | vacante | nadie de los senegaleses que:: que:: tuvimos la suerte quizás de trabajar con comisiones obreras | de tener ese contacto como asociación con con comisiones y ese fruto ah:: gracias a ese fruto a ese contacto se or-se abrió la oficina | felix cuando murió eh:: la oficina se quedó sin | sin sin persona para atender | porque todos los demás como en aquellos momentos era una colaboración con el sindicato y abrieron la oficina | no había ningún sueldo directamente así mensual sino era una remuneración | nadie quería estar aquí || yo trabajé eh:: el trabajo que yo hacía | como he dicho | era de seis a dos eh::: al ver que la oficina íbamos a perderla || y::: casi casi en abril:: sí en abril del año 96 pues ya me ofrecí para para estar

(9) I: ¿pero venías sin cobrar?

(10) IS: venía sí | venía sí venía sin cobrar | venía solamente las las tardes || porque yo trabajaba de seis a dos y entonces venía por la tarde a atender a la gente y así | hacía el año 97 ya desde el sindicato decidieron que había de formalizar días concretos para llevar la oficina esa y también la oficina de de pineda | es cuando incrementaron un poquito más las horas y::: yo compaginaba también con la misma empresa esa aquella | pero al final también me cansé y lleguemos a un acuerdo con el empresario aquel de que yo yo le propuse que como el trabajo que yo hacía yo tenía mi horario para hacerlo porqué no me dejaba hacerlo los viernes por la tarde los sábados incluso si hace falta | según el volumen hacerlos el domingo || el me dijo no hay ningún problema | como es llevar la contabilidad | es una empresa pequeña | no hay mucha gente | son ocho personas creo que trabajadores solo | dice tu te lo arreglas || pactamos un sueldo y tu te lo montas como quieras | puedes venir cuando quieras || mientras que me mantengas la contabilidad | pues ya está | y así hemos llegado a ese acuerdo

(11) I: y aquí ahora estás contratado todo el día o::

(12) IS: ahora aquí estoy contratado todo el día || evidentemente el trabajo de cite pues aquí hago dos días uno por la mañana uno otro por la tarde y en pineda igual eh | son días diferentes pero tengo mu movimiento para para hacer para seguir y desde el entonces estoy hasta ahora en la misma empresa esa en cuanto XXX a horas que::: que bueno que ya::

(13) I: entonces la oficina del cite | ¿en qué año se creo aquí? fue la primera de cataluña?

(14) IS: no no aquí no era la primera oficina | la primera oficina no sé donde es | aquí nosotros abrimos el::: se abrió el año noventa y::: si no me equivoco el año noventa y::: noventa y::: <3> noventa y tres creo noventa y tres <3> sí noventa y tres noventa y cuatro noventa y cinco en noventa y cinco | no noventa y cuatro creo || eh: era como no de forma:: formal pero la gente iban conociéndolo || y así || les oficialmente como oficina con todo con contrato y todo eso eso fue en el año noventa y:: noventa y:: casi noventa y siete

(15) I: ¿ha cambiado mucho la situación desde que llegaste a mataró en el 88 hasta ahora? | la inmigración en el 88 había mucha empezaba a llegar o:::

(16) IS: ha cambiado mucho | ha cambiado mucho | porque en los años que yo llegué aquí la mayor::: el el la procedencia mayoritaria es de marruecos ¿no? y incluso habían marroquí gambianos que eran lo núcleos má- bueno la la procedencia más fuerte aquí | y luego a lo largo de los años sobre todo en a lo largo de los años llegaron los senegaleses los malienses || luego pues eh:: los latinoamericanos

(17) I: ¿son los últimos?

(18) IS: son los últimos son los últimos | pero son los últimos pero que van llegando de forma mucho más fuerte

(19) I: ¿tú cómo ves el cite? ¿qué es el cite para ti? | cómo si tuvieras que describir explicar a alguien que no lo conoce qué es el cite | ¿qué dirías?

(20) IS: 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?

(21) I: entonces tu trabajo como asesor ¿cuál cuál sería?

(22) IS: nada más que sería dar a conocer || que es lo que es el sindicato <3> en ese ese sentido dar a conocer que es lo que es el sindicato || y:: <3> pues <3> y permitir a a reducir los abusos los abusos porque al conocer lo que es el sindicato y su tarea | el inmigrante || mm: tiene tenden- los inmigrantes tienen tendencias en cuanto haya una preocupación o un malentendido o lo que sea vienen directamente | no solamente | con eh:: entrar a este sindicato para para saber que es lo que pasa | pero vienen a mí directamente como como para para pedir consejo | de ahí pues esa persona la voy derivando a: a: a: departamentos | sobre todo el departamento jurídico que es más competente para eso

(23) I: en otras entrevistas salía | ¿tú crees que los inmigrantes en general tienen una percepción que les cuesta diferenciar si somos un::: que seamos un sindicato o que seamos una parte más de la administración? || al al al dedicarnos también a hacer papeles o trámites legales y que::: a veces no saben si XXXX básicamente cuando los mandan derivados de otra entidad de la administración | esa percepción se da o:::

(24) IS: sí | esa percepción existe | sobre todo en las oficinas donde nosotros eh:: no estamos ubicados en el sindicato || ahí la gente cuando van piensan que van a la administración || entonces en las oficinas que yo tengo eh: hay una una una especie de de cartulina donde pone cite comisiones obreras y entonces la gente cuando llegan allí eh::: sobre todo cuando entran en el bloque piensan que van a la administración || solo cuando salgan de allí algunos cun- cuando vayan repitiendo acaban sabiendo que es es el sindicato | pero en el primer momento piensan que van a la administración y esta es la diferencia

(25) I : ¿cuándo te vienen aquí queda más claro que en pineda?

(26) IS: sí | cuando vienen aquí quedan claro que vienen al al al sindicato

(27) I: es que eso me lo me lo comentaban sobre el saier | claro el saier al haber muchas entidades el del ayuntamiento es más fácil que la percepción

de administración | de que de que piensen que van a la administración en vez de ir al sindicato

(28) IS: sí | yo:: eh:: tengo con- sé que | piensa así sobre todo en granollers porque está ubicado la la la oficina está ubicada en el | en el consell comarcal | ahí si que realmente piensan que van a la administración | en pineda:: mm: también porque es el el ayuntamiento pero | pero casi casi todos los inmigrantes que hay que están allá || pues saben porque:: la oficina lleva muchos años en:: el mismo lugar y hay publicidad sobre el sindicato | y allí pues | los nuevos quizás piensan pueden pensar que van a la administración pero pero muchos saben que es del sindicato

(29) I: la mayoría de gente viene con problemas legales o:: ¿también hay problemas de tipo laboral?

(30) IS: sí | mm:: la la gran parte de la XXX de las personas que nosotros recibimos son gente que vienen por problemas de papeles || evidentemente si en algunos momentos hay gente que viene con problemas laborales ¿no? | quien viene para pre- para buscar trabajo eh pues le decimos que realmente eh: pues tiene que ir a tal punto a tal lugar y hay quien vienen porque tienen problemas | en la empresa | entonces piensan que cuando llegan allí nosotros como oficina podemos intervenir directamente a la empresa a resolver su problema ¿no? | de ahí pues derivamos como trabajador como asesor del cite no tenemos capacidad ni conocimiento para para llevar a juicios m:: ni a ninguna XXX que digamos directamente a | al departamento correspondiente

(31) I: ¿cuáles son los principales problemas que os encontráis en la asesoría? || ¿con la gente o así?

(32) IS: los problemas que encontramos con las personas

(33) I: con las personas

(34) IS: a veces a veces el idioma || ciertamente a veces el idioma pero:: || yo precisamente mm: <4> no he encontrado muchas veces problema de idioma porque eh:: porque la zona que yo estoy ocupando || son gente que nos comunicamos bien || si no hablan francés pues y no hablan castellano hablan otro idiomas | como por ejemplo la mayor parte son magrebí o subsaharianos ¿no? y la parte de pineda ahí si hay una mezcla grande | porque vienen gente de rusia la parte del asia | pero esas personas que

vienen del asia alguno algunas persona eh: pues:: pocos hablan castellano | pero eh:: || siempre vienen con un acompañados de una persona que entiende ya castellano | que ya lleva aquí aquí años o bien que hablan inglés <3> entonces la comunicación no es tan difícil | y sobre todo con los subsaharianos tampoco no existe porque eh:: porque si no habla castellano no habla francés utilizamos otros idiomas || del áfrica subsahariana || los magrebí la mayor parte || si no hablan árabe eh:: | yo no yo no hablo árabe pero francés algunos entienden | por lo tanto también ahí no hay ningún problema o vie- vienen acompañados siempre XXX pues muchas veces vienen acompañados de personas que entienden perfectamente || si no pues en francés

(35) I: ¿cuántas lenguas hablas?

(36) IS: ¿yo? | eh:: voy a contar | el francés | eh:: inglés || castellano | eh::: entre otros hablo idiomas de áfrica que son un montón | el wolof el diola el mandinga el fula | el fula un poco pero entiendo nos entendemos perfectamente eh:::

(37) I: ¿son muy distintas XXX? | ¿son son lenguas diferentes?

(38) IS: son lenguas diferentes sí | el:: mandinga y el bámbara son muy parecidos | yo al poder hablar más o menos el XXX mandinga || el que no entiende mandinga me habla bámbara | yo entiendo y le contesto en mandinga | por lo tanto como son similares pues eh: entiende sí || o el wolof es diferente | el diola es totalmente diferente | y son como más o menos siete idiomas

(39) I: teniendo un tipo de usuarios XXX es fácil comunicarse

(40) IS: sí

(41) I: ¿y el catalán?

(42) IS: el catalán lo entiendo perfectamente pero me cuesta mucho | pero sí leerlo-

(43) I: ¿lo entiendes?

(44) IS: =entenderlo=

(45) I: =si te hablo en catalán= me entiendes-

(46) IS: ==sí si perfectamente

(47) I: XXX hablar en catalán

(48) IS: ni ni- entiendo perfectamente

(49) I: doncs parlaré en càtala | seguiré amb la política de l'abu tarek i del hussein

(50) IS: de acuerdo

(51) I: i llavors amb aquests nous col·lectius que arriben XXX en pineda

(52) IS: en pineda

(53) I: hi ha t'apareixen problemes nous?

(54) IS: ¿cómo?

(55) I: aviam amb aquests col·lectius tens moltes llengües de relació com el francès o les llengües africanes i tal | però amb::: amb ells amb::: amb els de l'est també parlen anglés algun o:::

(56) IS: sí con los subsaharianos y los magrebí no hay ningún problema

(57) I: =i amb els amb els sudamericans? =

(58) IS: =con los con los= sud- sudamericanos tampoco porque hablan castellano

(59) I: ==sí pero parleu el mateix castellà? || perquè a veces a vegades sembla que par parlen castellà pero || =però no parlen=

(60) IS: ==sí es curioso es curioso= lo que dices es curioso | porque 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 m:: | giran en la en la misma cosa varias veces para que entiendan | no se a que venido eso pero

(61) I: jo crec que ah::: el problema és que pensem que parlem la mateixa llengua i és molt semblant pero hi ha moltes construccions que són diferents || llavors jo estic segur que amb una persona que no- que saps que no parla la teva llengua t'esforces més per per a fer-lo entendre i amb els::: eh:: sudamericans ens pot ens pot passar que pensem que ens entenen més del que ens entenen || perquè::: això això que m'has dit també m'ho ha dit la maría estela | m'ho ha dit l'abu tarek | m'ho ha dit el hussein || és a dir que amb aquesta situació s'hi estan trobant | que:: penses que ho saben que ho han entes però:: <3> que a vegades no és un problema només de parlar la mateixa llengua sinó de::: altres coses

(62) IS: y no solamente eso | también hay hay una cosa que he notado | cuando::: las citas pueden ser de quince minutos o veinte minutos pero con

ellos:: si te descuidas puede hacer treinta minutos una hora <4> pues si no le dices que ya se termino el tiempo | pues está ahí ¿no? | entonces =vienen siempre=

(63) I: =però per què passa això=

(64) IS: vienen siempre con una lista que se hacen de preguntas || y a cada pregunta tiene que tardar un montón de tiempo para que entiendan | lo la respuesta ¿no? | y siempre vienen con listas de preguntas <2> eh y a más dificultad de comprensión cuando cuando tú contestas ¿no? | =porque lo piens-=

(65) I: =el problema és= ¿una dificultad de comprensió de:: del que dius dels termes legals o de com ho dius?

(66) IS: eh:: yo creo que mm:: es es una una una dificultad de comprensión de los del de lo que yo digo | no de términos legales | de lo que yo digo ¿no? | eso es lo que yo noto he notado || porque cuando tu hablas | él | seguramente esa persona la:: la piensa de otra manera o quizás por el vocabulario también a veces eh sí

(67) I: sí | suposo que hi ha paraules XXX i a més no passa només amb gent que ve a buscar feina | amb estudiants de la universitat que estan fent el doctorat <2> jo he tingut la sensació que no ens entenem | amb sudamericans || tinc un una amiga de la montse | que no ens entenem | quedem amb ella i parlem de paraules diferents i te n'adones que no | [RIU] que no t'entens

(68) IS: [RIU]

(69) I: mm llavors ¿com ho feu com ho fas per resoldre això? ¿paciencia? =¿XXX molt? =

(70) IS: hay paciencia =paciencia= | sí sí porque m:: tengo que repetir repetir varias veces || para que a- a- al final acabar entendiéndonos pero:: el esfuerzo al final:: el que hace el esfuerzo soy yo || para que esa persona se levanta con una comprens- y:: cada vez tengo que decir me explico | una vez que estoy con una cosa digo me explico para para para que me confirma si realmente | me ha entendido o no y esto es lo que hago

(71) I: i així relacionat amb problemes de comunicació | ¿et ve al cap un altre:: problema que:: tinguis amb algú? | ¿amb algun col·lectiu o amb alguna cosa?

(72) IS: sí:: | eh:: ha habido una vez que::: es una chica de marruecos eso en la oficina de granollers || esa chica eh::: su confusión me trajo un expediente bueno no trajo el expediente | a mi pero como viene el cite || como como es lo mismo || esta esta chica primero vino a:: solicitar información conmigo en:: granollers || luego a la hora de presentar los documentos <3> se lo confió a un:: | a un sobrino || el sobrino lo llevó al cite || en manlleu <3> vale cuando:: | vino la respuesta || bueno después de entregar los papeles no fueron a buscar los papeles | no fueron a recoger los resguardos ¿no? | pero luego vino la respuesta || la chica viene a mi | y reclama los originales <3> digo pero yo no he tenido ningún original tuyo | dice sí sí sí sí lo he traído yo aquí | hubo una discusión que:: que finalmente porque yo soy muy muy muy muy tranquilo pero de la manera que llevaron aquello:: incluso eh:: una amiga de ella me llamó por teléfono cuando la chica::: volvió a casa | me llamó por teléfono eh:: me dijo que:: sí sí yo estaba presente cuando te dio los papeles pues al lado de ella como testigo ¿no? | cuando era totalmente mentira | yo dije mira mm: yo estoy seguro que no le cogido pero voy a mirar en todas las oficinas que tengo || y precisamente mire en todas las oficinas | no he encontrado ningún rastro de de de del expediente ese | digo habéis dicho que lo tengo yo pero no he encontrado nada por lo tanto si no encuentro nada estoy seguro que no está aquí pero si estáis insistiendo pues mira era para un pasaporte sobre todo un pasaporte que no::: habían visto <3> y yo: pues me puse a preguntar a todos los compañeros || y resulta que estaba en manlleu con con la marga y a la marga le dije mira | ¿me puedes decir el número del pasaporte? | me dijo el número del pasaporte y::: coincidía con el número de pasaporte que la chica me dijo y el nombre || digo mira esos me me ha calentado la cabeza y estoy volviendo loco buscando el expediente ese | dice pero como le buscas el expediente si me lo ha traído un sobrino o un primo de ella | y desde entonces me dijeron que iban a volver a recogerlo no han vuelto <2> pues mira y a esta persona cuando vino {(?) la entre aquí} | mira a pasado eso y eso || y:: estaban a punto yo estaba pensando ya a pagarle el pasaporte y eso es uno de los problemas que he tenido | había otro también que vino un día a es la oficina de mataró || que:: que esa persona <3> vino para para hacer un recurso | porque había una denegación | y habla habla habla

idiomas::: | en general por lo menos wolof | lo hable lo habla lo hablaba | y vino y lo que hizo es luego que enviar lo puede hacer enviar a un:: no se a la mujer de su de su:: su hermano a buscar los papeles | a la mujer la cogí la fotocopia del permiso de residencia y hice escrito como:: pues la persona tal con datos tal que constan aquí viene a recuperar el eso de los XXX del del señor tal | entonces él más tarde vino para reclamar los originales esos | le dije mira la mujer tal ha llevado porque las dicho tú en el | el chico se puso tan nervioso | diciendo que no no él no había enviado a la chica esa | la mujer esa y:: me dijo que si:: perdiera esos documentos lo tendré que pagar yo:: y:: si no lo pago yo:: eh: pues || me va:: me va a hacer daño porque dice yo he salido de la prisión y no tengo no tengo no tengo | miedo de volver a la prisión | hasta que luís luís rodríguez intervino || era una de las cosas que que que me han- pero a parte de eso no he tenido- y precisamente la mujer tenía los papeles | lo que pasa es que el chico no duerme con ellos | se veían no se veían a menudo | pero los tenía guardados ella <2> que son unas XXX si va camino de la pregunta que me has hecho

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

(74) IS: sudamericanos

(75) I: sudamericanos que tenías || unas dificultades específicas con un grupo | a ver si con otros grupos también | no no ya está bien || una cosa que ha salido en el cite hablando del cite eh:: una cierta per- percepció de que dintre comissions dins del cite hi havian dos:: dos dos visions una mica a l'atenció | i faré una mica la caricatura | una molt més | sindicalista | que prima l'eficàcia:: i que vol:: una bona atenció i una altra que trobo que tu hi estaries més vinculat | que és una més de:: diguem paternalista o si vols de més preocupació per les persones i més propera llavors | gent que atén molt molta més gent de la:: que pot perquè:: té la cua fora i no els vol deixar sense respondre i altres que diuen no no tu tens l'hora avui en puc atendre deu perquè ho vull fer bé i torna demà perquè:: sinó no ho podem fer bé || tu creus que hi és aquesta percepció o et decantaries per una o per una altra? | quina és la teva postura davant d'aixo?

(76) IS: sí hay hay esto | porque en el cite eh:: realmente nosotros como trabajamos de asesores del cite | hacemos sobre esfuerzo || evidentemente esto:: eh:: a nivel:: eh:: las recomendaciones sobre todo que tenemos nosotros como asesores | es eh:: sindical- sindicalizar el cite no? | sindicalizar el cite es sobre todo | hacer más tarea sindicales que 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 porque 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 tú 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

(77) I: tu creus que en el cite s'entèn aquesta postura o no? | hi ha:: diguem la direcció és molt estricta-

(78) I: ==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 ex- 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

(79) I: yo penso que ha de ser bastant- || tenir yo és que li comentava en l'abu tarek tenir una cua de gent a la porta i dir:: no mira torna el mes que ve no| és a dir no desentendre's del que està passant || co com com ho feu per poder:: com ho diríem || separar | aquesta:: la teva feina el que pots arribar a fer del problema perquè el problema no el pots no el pots solucionar tu sol perquè hi ha molta gent amb molts problemes esperant-te a la porta || hi ha un moment en què has de dir prou fins aquí puc perquè si no també:: et carregues explotes t'agafa estrés i t'agobies i::

(80) I: sí sí hay veces que sobre todo cuando vengo de mal humor ahí digo mira el que no el que no tiene cita que se marche || hay hay días que lo digo | claramente y:: pues sobre todo en la oficina donde no se coge cita y desaparecen | a veces doy números hasta:: una cantidad bien determinada | el que no tienes número no tiene que esperar que se marche pero | la gente que han venido varias veces que me conocen || se quedan ahí | los que no las que no me conocen se van pero las que me conocen se quedan ahí porque saben que | hablo mucho || acabo atendiéndolas ¿no? | pero las que no al fin sí y:: <4> pues no sé

(81) I: aviam que més | com veus la política del sindicat || pel que fa al cite i pel que fa a la immigració? || i bàsicament mm: ya no el sindicat en abstracte sinó les federacions perquè vosaltres || sempre s'ha dit que:: són les federacions respectives les que han de resoldre els problemes | dels treballadors immigrants | no que vagin al cite perquè:: pel color o perquè no parlen castellà i acaben en el cite i bueno aquella persona hauria d'anar a la federació d'hostaleria o a la federació de comerç per mirar de resoldre el problema <2> quina visió creus com veus la política amb immigració del sindicat? <3> creus que és coherent què és una mica a vegades contradictòria amb el que diuen que fa? || hi ha prou implicació de les federacions amb::

(82) I: yo creo que yo creo que mm:: eh:: si si hubiera tiempo || eh:: para el bien funcionamiento del conjunto sindical || en en referencia al cite <4> para decir una cosa | así:: todos los que están en el sindicato || necesitan un curso || un curso para conocer el cite | todos necesitan porque:: yo eh:: veo que las federaciones eh:: cuando se habla del cite || nadie sabe lo que es el cite | principalmente | estoy seguro que aquí mismo <2> la gente sabe que el

cite lleva papeles de inmigrante | pero ya está || pero no sabe de qué:: va | a:: alguna persona lo sa- el sindicato eso muy poco implicado en la tarea de hacer el cite | muy poco [S'ACABA LA CINTA] [...]

(83) I: quin tipus de formació us dóna el sindicat || com a assessors?

(84) IS: ¿como asesor a nivel del cite?

(85) I: sí

(86) IS: sobre todo hay cuando hay mm:: <3> como en los últimos años que hubo la:: pues el cambio de:: || de: de ley de extranjería <3> hacemos cursos para:: para mejor entender <2> esta misma ley y su aplicación | y no solamente eso ah:: como sindicato || como sindicalista sindicalista a: algunas veces hemos hecho:: cursos <2> para conocer el sindical el sindicato mismo y también la definición de las hojas de salario y todo esto <3> y:: XXX

(87) I: temes de comunicació heu fet alguna cosa?

(88) IS: no

(89) I: amb una feina com la vostra que esteu constantment parlant amb gent | i amb gent amb qui:: tu parles moltes llengües però jo no sé si tots els assessors parlen tantes llengües com tu eh:: | no creus que potser haurien de fer més potser més formació en temes de comunicació o una cosa =que us ajudi= a fer millor la feina

(90) IS: sería-
=sería=

sería interesante sería interesante porque:: mm:: <4>
el tema de comunicación es || primordial para poder integrar o para poder mm:: captar la confianza o para que la persona que viene a verte pues eh:: tenga confianza en expresarse ¿no? || si hay una pequeña dificultad pues mira mm: eso puede | romper muchas cosas ¿no? | pero que:: desde el cite nunca se ha hecho

(91) I: no s'ha fet res? | crec que és important que fessin coses si més no a vegades no és només conèixer | llengües sinó conèixer mm: estratègies || pe::r entendre que passa-

(92) IS: ==comunicación

(93) I: comunicació

(94) IS: sí

(95) I: per entendre que passa perquè:: a vegades tu surts i dius però què ha passat? | a lo millor amb un sudamèrica ha sortit una paraula que no tocava o que per ell té un sentit diferent || m'explicaven un cas || d'un xilè que es va barallar amb el conserge d'un hotel perquè va dir eh:: y su mujer eh:: ahora baja su mujer o no sé què i cap mujer | a xile és una paraula gairebé despectiva per dir a:: és mi señora no es mi mujer | i aquí dius també la dona o || o mi mujer no? | pues por esa palabra ya casi se pelean || hi ha coses que és important saber-les <3> molt bé aviam jo crec que tinc bastanta informació | llavors el que farà és esoltar tot això i:: =i en= tornarem a parlar

(96) I: ==y hacer un m:: resumen de lo todo lo que =le hemos=

(97) : perquè::: <2> su- suposo que quan ho senti mm:: trobaré més coses || que m'interessin <3> si hi ha alguna cosa que creus que:: que pugui ser interessant al voltant d'això doncs:: || tu com ve- una valoració general com valors la teva experiencia com assessor del cite? <3> estàs bé? <2> t'agrada la feina? =està molt estressat? =

(98) IS: sí la =la feina m'he gusta= | m'he gusta en el sentido de que eh:: eh:: sobre todo cuando:: cuando tu haces una cosa y que da un resultado positivo eh:: que a mi mucha gente me invitan para comer a su casa ¿no? | porque:: es una manera de agradecerme || pero:: no puedo | casi casi en ningún momento he podido ir a | una vez | me he ido a comer a casa de unos amigos | unos rusos || que man insistido insistieron en en invitarme y:: ¿por qué lo digo? | pues 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 porque:: porque acaba con estrés como:: yo el año noventa:: dos mil uno <2> mm: llegó un momento que:: que ya:: <3> es como si fuera para abandonar el cite realmente || estaba mes estaba planteando muchas veces digo pero qué hago con todo esto? // que que que queirme a hacer otra faena que no es esto =me quema=

(99) I: =XXX això es= una cosa que passa en general al sindicat mm:: yo sé la vostra situació és molt més greu però | en general tot el sindicat tenim una sensació que vas tirant si tu treballes i vas fent vas tirant vas tirant de la corda <2> fins que al final petes

(100) IS: mm: claro

(101) I: jo li dic el sindicalista clínex no? | lo usas XXX [RIU] llavors això és un defecte del sindicat perquè:: a la secretaria ara ja n'ha petat un:: i:: la gent va va tan carregada de feina | va posant coses i al final || no tinc vida privada no tinc res <3> i::: problemes mm:: <4> en relació amb els amb amb les persones <2> mm:: per què ets senegalès amb altres col·lectius? | tu creus que hi ha eh:: és a dir si tu ets senegalès i et venen els russos eh:: es senten ben atesos o::: amb els senegalesos tu que tens més relació se senten millor eh:: hi han problemes d'aquest tipus? | de diferent de pertinença diferent als països o cultures mm::: que generi::: més comunicació || o més problemes?

(102) IS: mm:: <2> en todo lo que:: yo tengo como:: como nacionalidades <2> donde he encontrado:: dificultades:: es con los argentinos

(103) I: con los argentinos

(104) IS: sí <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

(105) I: encara que sigui:: XXX no es té de dir | els argentins tenen fama d'això | sí sí van molt::: no tots evidentment || un estereotip sempre és generalitzar però || sí que::: tenen una manera de de de d'actuar || que || son los mejores ¿no? <2> però::: però de signe general | no tens no tens aquesta percepció <2> la gent ve::: || la maría estela em deia que com més::: que mm: això pasaba amb la gent diu com més || nivell tenen i més mm: més:: tenen més fums i que la gent que realment té problemes i que:: i que ve a

treballar i es vol que els resolguis la problemàtica | que esperen i no tenen problemes per mm:: no tenen tantes exigències no? o sigui que:: en el fons (106) IS: <3> 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

(107) I: però insisteix en la seva postura perquè no:: perquè no t'ha entes:: o perquè ell:: no no no tengo razón i::

(108) IS: porque- sí | porque piensan que a veces lo que tu estás diciendo tu 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 | ¿por qué ha venido aquí?

(109) I: pel que fa al coneixement de llengües de la gent que ve || del castellà | tú creus que el:: el parlen bé o en general:: <2> la gent que parla castellà el parla bé l'après:: <4> i ja no et pregunto el català perquè m'imagino que molt poca gent deu parlar català <2> però:: eh:: tu tens la sensació que la gent aprés el català eh:: aprés el castellà en una escola o un lloc o:: és una cosa que aprenen pel carrer en el seu barri:-

(110) IS: ==sí | sobre todo los subsaharianos y los magrebí:: | mm: algunos han ido en:: cuando recién llegados aquí sobre todo en el maresme || aprenden el castellano pero lo aprenden mm:: eh:: a horas que plegan del trabajo mm:: por una duración muy pequeña || nada más que conocer bueno si lo hace durante un año por ejemplo || por las tardes | fallando días || lo hacen muy poco y luego pues ja aprenden así:: mm:: por:: en los lugares de trabajo |y hay gente que |en los lugares de trabajo || si hay una concentración de inmigrantes hablan su idioma y y son aquellas personas que tienen dificultades aún teniendo habiendo tenido muchos años | dificultades para para hablar castellano porque lap- eh: siempre te están están mm:: con los compañeros y no están no se abren ¿no? <3> y esto || pero si no:: pues el castellano que hablan mm:: sobre todo los magrebies y

los subsaharianos || yo siempre vuelvo a ellos porque <2> son ellos que han
aprendido el el idioma aquí <3> eh:: hay quien hablan un castellano || bien
pero::: muy pocas | muy pocas personas <2> y se arreglan para que tu
entendas || pero de aplicación | como debe de ser | muy pocas | como la
gramatica y todo esto:: en- en- utilizar las palabras adecuadas en cada cosa
| muy pocas personas

(111) I: i el català no en parlem

(112) IS: el catalán::: pues sí el catalán aquí en el maresme hay hay algunas personas que hablan cast- catalán pero | pero muy pocas || lo que pasa es que ellos cuando llegan cuando llegamos aquí eh:: <3> como:: vamos eh:: de un lugar a otro || puede ver que una persona trabaja aquí un año || o durante cinco años acaba terminado trabajando en almeria-

(113) I: ==però ara encara passa? | perquè amb els cupos no vens ja:: <2>
quan vens a treballar vens a catalunya i a un sector? | encara hi ha tanta
mobilitat?

(114) IS: sí | sobre todo mm: yo diría que desde el año dos mil uno hasta ahora <2> eh:: hay un movimiento muy fuerte <2> este había tendencia de de de de de tener trabajo fijos pero en esos dos últimos años || hay un movimiento | que como si fuera un viento || de aquí al sur | a almeria sobre todo y hay ese movimiento || y sobre todo ese año ese año-

(115) I: pero és gent que va i torna o o són gent diferent que van i altres que tornen?
 són els mateixos?

(116) IS: ==sí lo mismo lo mismo sí || porque conozco aquí en el maresme gente que se han ido que so- que estuvieron aquí trabajando muchos años | y luego pues al quedar en paro se han ido a almeria y gente nueva que vienen y o ai- gente que volven || hay ese movimiento | almeria el | cataluña <3> pero la gente que se han:: | quedado para siempre que tienen un trabajo fijo aquí || son las que | finalmente acaban aprendiendo el el catalán

(117) I: però deuen tenir un problema que a mi també m'ha passat [RIU] que és que mm: la gent no us parla en català <3> no en general | a tu molta gent et parla en català? <3> en a tu || o sigui molta gent et parla directament en català quan::

(118) Is: no no eh:: en alg- sí en la oficina de granollers <2> en granollers || hay gente que que vienen directamente empezando a hablar catalán y nos entendemos | porque eh:: yo me he fijado <3> hay un solo pueblo <3> la gente que vienen de allí | del pueblo ese a la oficina de granollers | suelen hablar catalán <2> no sé | si es porque no son numerosos allí | no sé que pasa i:: son sobre todo magrebís | es un pueblo que se llama la atmetlla

(119) i: l'atmetlla =sí=

(120) Is: =sí= la gente que vienen de allí a la oficina-

(121) i: parlen català?

(122) Is: hablan cat catalán sí

(123) i: deu seu un problema que són molts pocs i estan ficats en un lloc molt catalanoparlant

(124) Is: eso es lo que creo sí

(125) i: perquè també és el que va passar amb:: asmara es deia un que està a vic || no hi havia un que es deia asmara que::

(126) IS: ¿en vic?

(127) I: en vic | el seu fill el sandro que va venir de guinea equatorial fa:: || dos anys va venir a la calçotada que fem cada any || i:: el primer any va arribar i només parlava portugués i les llengües que parlés a casa | i a la setmana seg- ay a l'any següent que va tornar a venir parlava català | amb accent de vic i només català amb accent de vic || és a dir que és a o- depèn d'on vagis a a caure | no | jo em referia més que la gent que et ve a les assessories | és gent pel carrer gent que no:: que que coneguis | o vas a un botiga o així ells et parlen hi ha algú que et parli en català o- sí en general no-

(128) IS: XXX) ==no | hablan castellano

(129) I: clar | és que llavors és molt difícil que vulguis que la gent parli català si mm: la llengua la teva llengua no la utilitzes amb ells i a més penso que deu primar un principi d'utilitat || tries la llengua que més et serveix <2> i si el- a:: l'atmetlla la que més serveix és el català || no el castellà

(130) IS: sí

(131) I: perquè allà clar en entre la gent del poble entre ells i tothom només parla català i evidentment allà aprens la llengua que et trobes

(132) IS: claro sí sí sí

(133) I: o sigui que molta part de que no parreu català és culpa nostra

(134) IS: [RIU]

(135) I: això ho tinc claríssim <2> m'ho explicava el mohamed chaib | el d'ibn batuta

(136) IS: mm

(137) I: que quan truca a l' ajun- a la generalitat i diu:: el seu- de part d'aquí i parlant en català vull parlar en tal senyor | de part de qui? || mohamed chaib | automàticament li parlen en castellà <2> li canvien al castellà quan ja abans ell havia parlat català

(138) IS: claro

(139) I: amb això passa que després sap que quin és el problema || que després surten a l'heribert barrera i companyia dient que la presència de:: d'estrangers és un problema per a la normalització lingüística i pel català <3> però de fet tinc la sensació que el que estan fent és traslladant eh::: a la part amb uns altres els problemes || nostres | propis | vull dir fent culpables als immigrants de que el català no va bé eh:: en el fons potser ens hauríem de mirar nosaltres abans que dir || que la culpa és vostra

(140) IS: yo creo que habrá que buscar una política mucho más || generosa para implicar a los inmigrantes también a habl- a aprender el castellano- el catalán

(141) I: sí aviam | jo crec que hi ha una cosa important que és || que no pots deslligar les polítiques lingüístiques de les polítiques socials || és a dir perquè tu te sentis bé amb un lloc i tinguis ganes d'aprendre la llengua t'has de sentir bé amb la feina amb la casa amb la sanitat amb l'ensenyament | t'has de sentir acollit de fet || has de tenir un bon una bona feina t'han de pagar un bon sou || si si una societat et garanteix tot això és- || evidentment naturalment tu aprendràs la llengua d'aquella societat

(142) IS: claro claro

(143) I: si tu acabes en un barri | només amb els teus companys i que ningú et parla i que quan algú et parla et parla només en castellà mm:: <4> de què et serveix <3> tot i que evidentment que que passa que || el català esdevé una::: || jo per mi hauria de un un element de cohesió social || i en el moment que la gent parla català és perquè ha aconseguit unes unes condicions de

vida de treball de feina que li permeten accedir-hi <2> però:: la gent que no el parla no és perquè no ho vulgui | es perquè no en té ocasió 1 perquè ningú la- perquè no l'ha après perquè no li han ensenyat perquè no el pot parlar amb ningú

(144) IS: yo mismo XXX aquí cuando:: cuando || por ejemplo en el espacio mío a veces alguien entra allí | y:: ya empieza hablar con || la otra chica eh:: imma no eh: no habla casi eh bueno || aprender ahora | habla muy poco catalán || vale pero si entran allí y hay mu- gente que hablan catalán allí que están a- en el momento que yo entro || pues hab- hablan- cambian y hablan castellano | entonces | con todo eso <2> si yo no voy a un curso de catalán || yo no llegaré a a hablar cas- catalán

(145) I: el problema és més greu || si tu vas en un curs de català però després no el pots parlar-lo amb ningú <2> serà un esforç | et donarà molta més feina que no ah:: una persona que vagi en:: un lloc i li parlin en català o que pugui parlar en català i que la gent li contesti en català <2> XXX això és com anar a fer un curs d'anglès i que després:: | el que faig jo jo vaig a fer un curs d'anglès dos dies a la setmana i quan surto eh:: mi mundo és en català o en castellà per tant estic aprenent anglès || molt a poc a poquet XXX però si tu a més t'esforces la llengua que tu vols per parlar amb la gent | i ningú et parla [SOSPIR] també et canses jo ho entenc || vull dir que no:: i ho dic perquè també jo caic en aquests errors

(146) IS: claro yo ea- de todo modos cuando he llegado aquí en las empresas donde he estado trabajando | siempre hablan castellano <3> y a más eh:: si hubiera sido en el primer momento | con gente contactos con gente que hablan cast- catalán || directamente | seguro acaba acabaré acabarí termin- acabarí hablando catalán ¿no? | pero todo todos hablan castellano porque mm:: || no se todos son:: son gente que hablan eh-

(147) I: sí clar depèn de quines empreses i amb quins sectors evidentment <3> diríem que hi ha una:: estratificació social de les llengües a catalunya per sec- per || per sectors

(148) IS: por sector

(149) I: certes empreses i certs eh:: llocs es parla castellà perquè la gent que treballa ve d'un col·lectiu específic | la immigració ha ocupat unes una franja <2> mm:: m'estic referint a la dels setanta | no ara | va anar ocupant

va ocupar unes franges de producció específiques <3> i els que parlen català són els que han sortit <2> eh:: d'aquests llocs t'he dit per això et deia que el català en el fons és un element també de mesura del progrés social de la gent <3> i si tu trobes gent || que parla català eh:: ja veuràs com que és gent que va arribar fa:: tant han trobat una feina els seus fills han trobat millor feina i llavors els fills ja parlen català:: i:: és nota que hi ha una evolució per tant <3> ara hi ha unes llengües més avall | abans era el castellà i el català | ara hi han totes les noves llengües que són el estrat més baix <3> és el que dius tu que hi ha barris que es parla XXX o àrab o marroquí o:: <4> bé | deixem'ho aquí

Entrevista núm. 2 sobre la transcripció de l'assessorament analitzat¹

Data: 4 de febrer de 2003

Lloc: seu de CCOO de Catalunya a Mataró

Participants:

- IS: Ismail
- I: investigador

1. Els problemes de comunicació amb els llatinoamericans

(1) IS: sí:: | yo dije e:::sto porque::: para mí creo que evidentemente no en- no utilizo un lenguaje | que no es tan tan tan normal como:: | no utilizo un lenguaje jurídico como para que no me entiendan pero e::: da la sensación de que e::: e:: esto de que ellos no no me entienden cuando a veces hablas | y quieren hacer preguntas más preguntas más preguntas más preguntas || 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 tú tas- tú 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

¹ En aquest apartat, només es recullen determinats fragments de l'entrevista realitzada per comentar diferents aspectes de l'assessorament de l'Ismail escollit per ser analitzat en profunditat

para que pueda::: legalizar su situación || te va haciendo más preguntas y tu 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 tu digas alguna vía alguna posibilidad cuando realmente estás diciendo que no

(2) I: però això només et passa amb els sudamericans? o en general és que trobo que quan una persona || jo pel que he vist no dones esperances | de que els hi dius no és que no pots fer res || e::: tinc la sensació que la gent no vol acceptar || que li diguis que no hi ha res <2> i per això a vegades força com dient no no segur que hi ha alguna manera de:::

(3) IS: sí:: | no solamente los sudamericanos || XXX no no no todos los sudamericanos pero sobre todo | e::: colombianos argentinos || y::: y también ecuatorianos | pero los demás sí sí hay quien insisten en algo pero pero la que más presentan dificultades de comprensión a mi a mi entender quizás porque mm:: intentan de forzar a que yo diga algo | diferente que tenga || algo de luz un poquito de luz a lo que estoy diciendo || para su futuro aquí ¿no? | e:: quizás es la persona que más e::: ponen mucha::: mu-mucha interés en preguntar en ir ca- cada vez forzarme entonces son son estas- || las personas de estas nacionalidades

(4) I: però potser no és que no t'entenguin | el que dius sinó que no volen acceptar-lo =diguem o així=

(5) IS: =sí sí yo= creo que sí | yo creo que sí | al final el resultado de todo eso es::: mm::: cuando tu ya a::: explicas hasta dos veces mm::: sí comprenderlo entienden y lo comprenden pero qui- qui quizás les es mucho más duro y siempre buscan a que tu digas alguna posibilidad que que pueda existir ¿no?

(6) I: tam- també el que he vist::: a la trans- a la primera transcripció i la segona que estic fent || i també tu ho comentes que e::: amb les interaccions y amb les entrevistes amb sudamericans a::: a la que et despistes dius a la que et despistes es que s'enrotllen molt i que una entrevista de::: que havia de ser de quinze vint minuts =per ells=

(7) IS: =se alarga=

(8) I: s'allargaria molt no? | però això també mm::: <3> et sembla que et passa amb ells tenen molts capacitat de::: de dir les coses de manera

indirecta | d'enrotllar-se molt per dir:: per fer una pregunta donen moltes voltes o és:: e:: | perquè tinc la sensació que mm:: tot i no entendre || wolof o francès sí però en altres interaccions e::mm XXX per exemple amb senegalesos o amb africans són molt més directes molt més:: co- les les intervencions vostres encara que no les entengui són molt més curtes i les coses semblen molt més || directes | és a dir | tu dius una cosa l'altre diu una cosa d'una de la- d'una durada | diríem més o menys la mateixa | en canvi quan veus una:: un sudamericà | tu parles e:: dius:: una mica però ell:: per exemple ocupa tres línies del del que transcrius i s'enrotlla molt molt més o parla molt més e:: del que del que parles tu o del que parlava en altres moments | això també:: tu ho plantejes com un problema perquè clar et treu molt temps e::-

(9) IS: ==sí lo que lo que hacen la gente en estos XXX más más larga | primero la muchos de ellos vienen con apuntes || apuntan una larga lista de cosas que quieren preguntar para no olvidar ¿vale? | entonces de todo eso las entrevista suelen ser muy largas porque porque ellos e:: en el momento que tú empiezas a explicar || siempre e:: por eso da la sensación de que no te entienden porque el- al buscar || más allá de lo que tu estás diciendo para que haya una- | mm para ver si hay una posibilidad | ee e:: mm <3> pues hacen una pregunta y si la respuesta es negativa ee:: te hacen otra pregunta no no muy similar pero cerca de lo que tu acabas de decir ¿no? | y entonces se va alargando:: ee:: de alguna manera ee:: para decir una cosa como tu acabas de decir para decir alguna cosa directamente no lo hacen | pero e:: van van- hacen una una rueda en lo que en lo que principalmente y finalmente van a decir | hacen una vuelta muy grande y y y acaban soltando lo mismo y la respuesta | que no || pero dentro de ese no ellos no a- como es un no que no aceptan ¿no? | te obligan te obligan a decir te obligan o:: por su lang- por su manera de de de expresarse || te obligan a que tu hables más allá de lo que ya están entendiendo ¿no? <3> siempre para descubrir más cosas <3> no se si me explicado-

2. La rutina de la tasca del servidor davant l'excepcionalitat del cas de l'usuari

(1) I: ... i clar la sensació és que | la gent que ve a::: a les entrevistes mm::: pensa que el seu problema és l'únic i és la::: i evidentment per ell el que ve és a solucionar el seu problema i quan t'ho explica és una persona que et coneix en a tu | però tu veus || milers de persones a::: al llarg de l'any i evidentment no et pots enrecordar de tothom ¿no? | però clar això també dóna una percepció diferent ¿no? | per ells el seu cas és un cas únic i excepcional i per tu és un cas més | és a dir que també hi ha una visió més més de rutina per la teva part i per a ell és una situació més de::: de cosa excepcional ¿no? | vull que això també és important

(2) IS: sí

(3) I: XXX per què?

(4) IS: 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 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 tu 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 || tu 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 tu 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? <2> también lo encuentro lo encuentro

3. L'alternancia del tractament de tu i de vostè

(1) I: ...en el cas del sudamericans | també veig que || tu vas alternant el tractament | de tu a vostè <2> a vegades els hi dius de tu a vegades els dius de vostè | ells habitualment diuen de vostè || però jo tinc la sensació pel que hi sentit amb::: la teva relació amb altres::: bàsicament amb altres africans o amb altra gent és que || tens el tracte més habitual de tu | és a dir que tu amb altres persones || ets molt més directe i sempre parles de tu || {(?) i a més } jo us he vist us trobeu us parleu de tu encara que sigui gent que no::: e::: i en el cas dels sudamericans doncs ells com que sempre parlen de vostè:: llavors es dóna una miqueta::: e:::-

(2) IS: ==respondo =XXX de la misma manera=

(3) I: =e::: sí vas = vas responent però a vegades tornes al::: al tu | no? | i llavors et trobes que et surt <3> molt més de l'ànima [RIU] tu i el vas canviant

(4) IS: 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 equivoco

(5) I: diríem que aquesta::: predilecció per utilitzar el tu e::: és una cosa personal teva o diríem que en la teva llengua materna::: o::: és més habitual el tu i el vostè no s'utilitza o::: ni existeix? || és a dir | per exemple si tu parles en diola o parles en wolof o::: bàmbara o el que sigui | el tu existeix com a tractament | ay el tu | perdona el vostè | o el tracte entre la gent encara que no es coneguin és de tu sempre i::: || hi han altres maneres de de | de demostrar respecte | és a dir-

(6) IS: ==sí hay otra manera de de- | de demostrar respeto pero | el usted y tú en mi lengua pues::: e::: no existe usted

(7) I: no existeix =això passa en::=

(8) IS: 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 =XXX=

(9) I: =però= no hi ha un tractament | és a dir potser és les::: || com dius les coses és diferent-

(10) IS: ==como como como como e::: como como digas la cosas es diferente || pero como si no el tú y el usted no::: bueno el usted no existe

(11) I: per exemple a senegal si tu t'adreces a un funcionari públic de l'ajuntament o a un policia o un professor d'universitat sempre és de tu?

(12) IS: evidentemente si hablamos de de personas que e::: pol- de políticos de o instituciones sí de usted | XXX de usted | pero claro yo me estoy diciendo en mi en mi entorno como lengua diola e::: dentro de la comunidad =mía pues=-

(13) I: =dintre de la comunitat= | però fins i tot dintre de la comunitat com- amb amb desconeguts <2> parles de tu?

(14) IS: sí

(15) I: o sigui que el tractament seria per algú de fora de la comunitat o que té un càrrec de l'administració o:::-

(16) IS:==exactamente | si es un una persona que tiene un un cargo en la administración o por ejemplo yo voy a un despacho | para hablar con alguien

pues eso sí que- la cultura francés que es el idioma naci- =que es el idioma oficial=

(17) IS: =sí sí sí= m:: entendemos que siempre deci- decimos tu =e:: usted=

(18) I: =en francès=

(19) IS: sí <4> siempre es eso que utilizamos pero en dialectos::: como por ejemplo en diola || no no existe <2> entonces de ahí e::: quizás yo::: al al costumbrarme a esto | la cultura francesa y la cul- cultura francesa | eso lo he aprendido desde pequeño cuando e::: || he entrado en la escuela ¿no? || pero e::: yo veo e::: el hecho de decirme usted a todos así || veo como::: me están poniendo a un nivel | mucho más alto de:: que ellos ¿no? | eso es lo que yo considero | cuando realmente yo yo yo me comparo al al mismo nivel que ellos || por lo tanto en diola | así tratamos evidentemente si hablas con un- con una persona superior pues <3> por tus expresiones || e:: ahí es donde está la diferencia || no por por por esas dos pala- palabras no

(20) I: el el lenguaje també en diola o en wolof és és més directe en francès per exemple no? || és a dir el francès té tendència | a mm ser molt indirecte a vegades ¿no? | s'il vous plait pouvez vous me passer la la sel ea:::: tot és com molt més::: i:: i en en diola o::: què et sembla és més és més concret? | és a dir tu pots dir | passa'm la sal sense que no:::: o també mm::: hi ha moltes fórmules de cortesia o no?

(21) IS: sí hay muchas fórmulas de corete- de cortesía pero cuando se trata de dos personas que se conocen ya mm::: aunque no haya una gran amistad es directo eh? | es directo || evidentemente cuando no conoces a una persona:: hay términos que son por ejemplo e::: por favor bonket bonket [PARLA DIOLA] | o sea por favor dame esto

(22) I: si pero dius dame esto | el francès seria gairebé e::: por favor mm haría usted o haría usted el favor si no es tanta molestia de darme esto | és a dir =portat a l'extrem el francès és molt florit=

(23) IS: =sí XXX sí sí=

(24) I: jo quan vaig estar a senegal | el francès que parla | que es parla al senegal no és com el francès de França

(25) IS: no | es más més directo

(26) I: ==la gent no et diu allò de enchante de fer votre connaissance quan quan saludes o el que sigui || senzillament salut o el que sigui i aquí quedem

no? i b::e és que això també és important perquè <2> es nota un contrast per exemple al- crec que el el sudamericà tenen un llenguatge | molt més cortès o molt més indirecte o molt més || rebuscat per dir les coses que contratsa a vegades amb el teu mm:: més planer o més directe | llavors mmm ara torno a allò que t'explicava d'aquell no se si t'enrecordaràs | si te n'enrecordes millors i si no doncs || t'ho ensenyo | que era era un::: va ser el primer que vaig venir mira va ser al juliol 23 de de juliol

(27) IS: no me acordaré-

(28) U: ==era un xilè que va venir:: i a més era una miqueta a a:: amb el tema de la llista portava tres o quatre temes que que volia preguntar e::: però de fet et venia a preguntar sobre una tarja sani- sanitària que no que:: de l'ajuntament de [MIRANT LA TRANSCRIPCIÓ] mm:: de pineda em penso que era::: no de tordera | que no li havien fet perquè::: li havien diu que li havien denegat no i no tenia papers | llavors a::: això ho utilitza una miqueta com a:: com a excusa per entrar en el tema que li interessava més que és revisar el seu expedient <2> llavors per exemple [MIRANT LA TRANSCRIPCIÓ] clar el problema és que en el primer cas ell havia dit estava treballant <2> quan estava treballant sense papers || llavors els de l'ambulatori havien entès que....

4.Treball rutinari de l'assessor i diferencia discursiva entre llatinoamericans i espanyols

(1) IS: ... sí ahora ya como ha pasado tanto tiempo

(2) I: sí::

(3) IS: de todos modos lo que me has enseñado aquí e::: se ve claramente se ve claramente que:: que la:: ellos no van directamente al grano | yo siempre he intentado por el tiempo que yo tengo y el número de personas que hay fuera <2> siempre cuando va empezar a hablar ya se donde va | lo que pasa que va a veces no no corto la palabra a la persona por por por por educación | pero::: a muchas muchos en muchos casos se donde va hacia donde va la persona | sé realmente la palabra clave | el motivo de la visita eh? y como es este el caso de esa persona e::: cuando a empezado a hablar finalmente pues mira la::: el corte que le hecho y ha dicho exacto || o

sea e:: 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 par a 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

5. Dificultat per part dels usuaris del CITE de comprendre tota la documentació requerida: capacitat contractual del servidor

(1) IS: por esos en esos casos siempre e:: cuando se trata de:: primer permiso de trabajo o de residencia siempre e:: después de una explicación siempre se hay acompañado se ha acompañado de:: del documento [DOCUMENT DE L'ADMINISTRACIÓ QUE RECULL TOTS ELS REQUISITS REQUERITS] | donde están los requisitos porque si no | el extranjero que viene a tene- a obte- a solicitar información nunca acaba de entender | los papeles estos porque | si le dices el pasaporte sí que lo entiende | el paquete- los las tres fotos sí que la entiende | pero luego cuando cuando entras en documentos administrativos no lo entiende || por lo tanto sería siempre e:: es mejor darle el documento ese para que se lo lleve a su jefe y el jefe lleva a la- al gestor | porque los gestores sí que lo:: lo entienden || claro el- esos esos dos documentos esos tres certificados no esos dos cer- dos certificados | son siempre siempre es un documentos para {(?) aplicar } que explican que la empresa está al corriente todo:: | que cumple su:: sus obligaciones como empresa a nivel:: estatal || pero ellos no lo entienden es difícil a veces que::

(2) I: les empreses aquests documents els donen | els donen normalment bé?

(3) IS: los papeles?

(4) I: =sí= si els tenen si estan al dia sí no? | en general

(5) IS: =sí= sí:: la:: que:: envían la gente para- hay el un día he encontrado muy pocas empresas que no:: que digan que no tenen estos documentos <2> e:: la que:: la que he

encontrado son gente quien || tienen empresas legales pero que tienen deudas <3> las que sí envían a los trabajadores para solicitar eso para que la oferta de trabajo || he encontrado pocos casos pero son casos que las empresas los empresarios tienen deudas a:: o bien a la seguridad social o:: o en hacienda entonces no pueden hacer | no se le pueden facilitar esos certificados | porque esos certificados que | que que realmente donde se sabe si la =XXX)= reúne las condiciones y y sigue

(6) I: =empresa=

(7) IS: <3> como:: empresa le:: le <6> legal en cuanto a su- a sus obligaciones ¿no?...

(1) IS: los los documentos estos e:: evidentemente cuando:: <2> se complica más fuera de lo normal que hay en la lis- se complica más cuando la empresa || e:: e:: en los estatutos || ponen:: e:: que los las los directivos son estos || pero que en definitiva e:: la persona que tiene el poder de contratar es otra <3> distinta de la:: del presidente de la:: o del secretario que están en el estatuto ¿no? | entonces ahí sí que | e:: estatuto para justificar para demostrar el carácter <2> m:: jurídico de la de de de la empresa <2> que puede ser una esseele que puede ser una:: cca una ces- mm: <3> una ces como se llama una sociedad privada m:: civil privada

(2) I: cooperativa sc-

(3) IS: sí eseecepe XXX entonces | esos tienen un un e:: unos estatutos que | cuando e:: la persona que consta en es- allí a veces el contratante es diferente || dan un poder a otra persona | que es el contratante | entonces allí sí que tienen que aportar el documento que le otorga a ese a esa persona el:: el poder de:: || de firmar contratos o lo que sea ¿no? <2> o sea se añade más a a un complejo:: a unos a unos complejos documentos que tiene que aportar la la empresa

6. La fitxa estadística que han d'emplenar els servidors del CITE

(1) IS: la ficha la ficha del cite e: | es verdad yo siempre he cogido lo más básico | que puedo utilizar para contabilizar || la gente | que puedo utilizar

para saber <2> quizás la edad lo más básico | pero donde pone la dirección de la gente | a veces pongo el teléfono si hay teléfono | pero si no | cojo lo más básico || y y porque es una ficha muy larga | donde hay muchas preguntas | y::: y::: nunca la he cumplido || todo todo entero no nunca

(2) I: però | per què? | perquè consideres que:: són preguntes en què la gent no es nota no es nota còmoda | perquè sembla que estiguis fixant algú? perquè creus

(3) IS: sí

(4) I: que són preguntes estúpides i no serveixen =de res= no sé

(5) IS: =sí= todo mezclado hay preguntas que quizás e:: sobre todo lo que más hace que ciertas preguntas no las hago | porque las personas <2> e:: tienen impresión de que <2> e:: e::: ellas vie- ellas vienen para una:: || para una información resulta que se la capta todo || todo lo que::: puede llegar a ser una intimidad de ellas ¿no? || por eso yo también me me corto mucho en en en hacer ciertas preguntas | por ejemplo <3> ¿estás casada? | hay a e a hay veces no e e hay personas a veces no le pregunto <3> y está en la ficha del cite <4> sí hay en la ficha hay pero hay hay hay momen- hay preguntas como esa | ¿estás casado? | ¿cuántos hijos tienes? <3> el nombre de tu padre el apellido de tu padre <4> ¿desde cuándo ha entrado en españa? | ¿cómo has entrado en españa? <3> eh? | hay ciertas co- preguntas que:: || por eso en en la memoria mm::: evidentemente mm::: me quedan cosas que a veces no he preguntado a la gente <2> por qué porque m::: <5> si si si es un despacho donde no acuden mucha gente y XXX o:: no no solamente || aquí se trata del número de personas que tú puedes atender | o sea por ejemplo el cite nos obliga según que el tiempo que se está en el despacho a atender por ejemplo doce personas o::: catorce personas e:: está bien || de esas doce o catorce personas tienes el tiempo de ir pero haciendo esas preguntas || pero | 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 mí:: | 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

(6) I: però ara:: pel que sembla ara el cite volen fer:: la mateixa fitxa però:: informàtica en l'ordinador o una cosa d'aquestes || potser seria el moment per plantejar-se una cosa més reduïda realment?-

(7) IS: ==si ya lo hemos hablado porque:: no solamente yo pero hay personas como andres | y:: también pe- la nùria también dijo lo mismo | que se intentaran eliminar ciertas preguntas que que quizás e:: es evidente que queremos saberlo pero m:: hay preguntas que que mejor eliminarlas <2> había una ficha | que por cierto esa ficha se se se quitó esas cosas | que preguntaba si la persona tenía una vivienda | si tiene luz | si tiene agua potable | cosas de este tipo y eso eran demasiado preguntas como para hacerlo a un a un inmigrante que viene preocupada por su situación | e:: primero no tiene papeles y le estás fichando de esta manera ¿no?

(8) I: fins i tot jo crec que les preferia a:: - les preguntes que vau treure n'hi havia algunes || diríem una miqueta de mal gust

(9) IS: claro

(10) I: vull dir que no es pregunten no es pregunten habitualment aquestes coses XXX | no ho sé

(11) IS: claro <3> si estas casada estás viuda estás- quizás está bien para saberlo pero yo no sé hasta que punto saber cuantos viudos extranjeros han entrado en españa hasta que punto es necesario <3> por eso a veces esa pregunta no la hago yo a la persona

7. La reformulació dels termes legals o dels procediments

(1) IS: sí por eso yo siempre he intentado ser muy explícito | dentro de un lenguaje más más usual y:: y:: || para que la gente la persona no salga con una duda | de de lo que he dicho ¿no? | y quizás por eso también a veces tardo <2> tardo por ejemplo si:: me tengo que dedicar 10 o 15 minutos o 20 minutos con una persona <2> mm:: también me me hago pesado | porque

quiero que la persona salga con con toda la | la información am am
ampliamente <3> comprendida ¿no?

8. Comprovació de l'autenticitat dels documents (poders notariais de la interacció i visió dels usuaris de presentar els documents sigui com sigui))

(1) IS: ...¿sabes que pasa? | hay mucha gente que vienen con documentos
mm::: || falsificados

(2) I: sí? | molta gent?

(3) IS: sí | entonces ha eso e::: yo tengo siempre la mentalidad de de
mirarlos mucho para evitar que me traigan la::: un documento falsificado
porque hay hay inmigrantes que lo han intentado <2> porque una
legalización notarial y::: el original ya se ve porque el original | si tú miras
aunque el sello se se sea un sello negro | pero si miras comparas con las
letras || notas | si realmente es original o no <3> y hay personas que traen la
fotocopia porque no han conseguido el original y insisten en que es el es un
original <2> por eso esos documentos siempre suelo mirarlos | mucho y e a
por eso hay allí ese diálogo entre esa persona para ver || hace- para
hacernos comprender uno a otro <2> pero ellos siempre cuando::: cuando
no han conseguido el original buscan medios para para para que tú acabas
cogiendo el expediente || no sabi- sin saber que eso les puede perjudicar a
ellos también porque claro si llevas un expediente con un documento que es
fotocopia bueno cuando llegas allí pues te lo rechazan ¿no?

9. Insistència en la presentació de l'expedient encara que falti un document

(1) IS: ...sé que esas personas que vienen es decir de con esos documentos
|| mm::: han tenido dificultades para traer para para aportar los originales |
entonces como tienen dificultades y están en el deseo de poder presentar el
expediente porque piensan que | ese un un único documento no no no va
afectar en nada || e e insisten en ese caso para para poder para que yo
pueda | presentarlo || así se quedan mucho más tranquilos || porque tienen

ese problema de traer el original ellos mismos lo saben a veces || entonces insisten en eso porque porque quieren quieren de | a | a toda costa que el expediente sea presentado ¿no? <2> olvidando de que eso pues puede ser negativo || a lo largo del trámite <3> pero la sensación de que::: piensan de que::: estoy mm::: e::: no no creo no creo que <3> raramente lo han manifestado ¿no? | pero <2> pero hay personas que sí han traído::: copias falsificadas yo lo he detectado y han han debido que de reconocerlo sin ninguna discusión [...]

(2) IS: claro en un tiempo a veces a:: a veces si la persona insiste mucho porque ya no tiene otra solución y quiere que se presente || e::: presentemos | pero claro cuando presentemos esto e:: m:: recogemos un documento que e:: mm:: un requerimiento para aportar más tarde el documento ese a veces un- los funcionarios de subdelegación aceptan eso || pero claro ellos lo que no entienden es que si a falta de esto || si no se requiere eso | si no se aporta ese documento <2> es que va a haber una denegación | por qué? | porque el doc- el expediente ese no está completo || a veces cuando la persona insiste pues cojo eso y luego se la traigo la traigo el documento del gobierno civil || donde requieren ese documento para que sepa que ese documento | si no lo lleva en un plazo de diez días | lo tiene todo perdido <6> pero como desconocen a veces insisten insisten de que como falta uno solo no pasa nada preséntalo || porque para ellos sí que tendrá el permiso || como falta uno:: ellos van a a hablan del número a veces | piensan en números

10. Sobre la informació que es dóna sobre el sindicat i la importància d'afiliar-se

(1) IS: ...yo lo considero:: mm:: y siempre he hecho y le cumplo ese que la comparación esa | porque | mucha de esta gente e:: mm:: bueno he visto muchos inmigrantes que han esperado hasta tener un problema para venir || al cite <3> para ver si:: si le puede solucionar el problema ese porque hay un problema con el en la empresa | porque piensan que yo:: puedo intervenir en todos esos casos ¿no? | por eso cuando he visto eso varias veces || para

mí ya eso e::: utilizo un lenguaje como una imposición ¿no? | utilizo un lenguaje de imposición | porque porque he visto a mucha gente que he dicho que se afiliaran || han esperado hasta tener problema para luego pues venir al sindicato || entonces de esa manera | e:: por eso siempre e:: e:: m::: cuando es una persona que realmente tengo actividad o que le conozco desde mucho tiempo que hemos hablado mucho tiempo de temas de esto || ahí sí que mi lenguaje es como si fuera una imposición || comparando a un seguro de coche no esperar que tengas el accidente para luego pues ir al::: asegurar el coche ¿no? | e::: con esas personas que ya::: mm:: han venido a visitar varias veces o han entendido no se lo he dicho una vez dos veces || esas sí que pues utilizo un lenguaje de::: como si fuera una imposición a que se afilien [...]

(2) IS: ...siempre aquí yo a veces me he quejado de que a veces cuando voy a una reunión quiero ir con una persona | del sindicato para que::: juntos hablemos de la afiliación en apoyo | pero que nunca nunca lo he conseguido <4> cada uno va por su aire y::: s::: y: eso <2> pero siempre cuando los inmigrantes me invitan a alguna reunión e:: algunas veces no siempre pero <2> algunas asambleas grandes me ha gustado ir con alguien y aquí no hay nadie que está dispuesto <2> a venir conmigo para <2> en::: los años noventa y siete noventa y ocho | había uno que se llama José García | que es de Malgrat | que sí tenía disponibilidad | él e::: pues e::: siempre que le decía esto venía conmigo y::: y ha hecho muchas cosas | sobre todo en temas de afiliación || ayudándome apoyando a todo lo que digo || y explicando más allá de esto || solo venía para esto <2> pero desde entonces aquí pues::: <6> y ahora les las elecciones estas elecciones sindicales e:: han cos- han cogido algún gusto de llevarme | cuando tenga cuando yo tenga disponibilidad || para unas asambleas me he ido | a asistir | y cuando he ido a asistir con un compañero || siempre me quiere que vaya otro día con él otro día || porque claro | han visto que | que es importante | porque las empresas e::: muchas de las empresas que que somos visitando han visto que hay un número importante de inmigrantes | y han visto que | mi presencia influye mucho en::: y a más a más la tarea que estoy haciendo aquí || pues e::: e::: da mucha más confianza a a a esas personas

extranjeras en en en tener esta confianza a a a comisiones ¿no? <2> por eso han cogido ahora el gusto || pero eso siempre lo he dicho que yo::: estoy dispuesto si queréis ir a un sitio y queréis que vaya con vosotros || hasta ahora las elecciones pues han empezado alguna cosa

(2) I: sí | em sembla que està canviant una miqueta l'actitud aquí al sindicat || suposo que perquè estan veient que la realitat de les empreses també està canviant o que federacions com la construcció té un deu per cent d'immigració estrangers | evidentment || vas a una empresa i tothom són || estrangers doncs has de canviar una miqueta el xip

(3) IS: sí | pero están cambiando porque porque he insistido también mucho mucho en en en incluso dejar en algún momento el trabajo para ir || para dos horas a una asamblea | pues he insistido mucho | porque si no aquí veían es::to como una tarea | un poco diferente || de lo que del conjunto del sindicato

11. Confusió del sindicat amb l'administració

(1) IS: sí | hay quien lo confunde hay quien confunde esto sí | porque cuando ya ya habla a último momento cuando hablo de eso hay quien preguntan qué es el sindicato y::: pero en principio lo que dices es esto || hay quine vienen aquí y piensan que e::: ese despacho es::: de la administración o::: cosas de este tipo ¿no? <3> hacen una esta confusión

12. Pausas entre torns

(1) IS: sí es cierto 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 | y a más a más yo analizo mucho [S'ACABA LA CINTA]

6. Entrevista a la Samar, servidora del CITE al Molins de Rei

Data: 10 d'abril de 2003

Lloc: seu de CCOO de Catalunya, Barcelona

Participants:

- S: Samar
- I: investigador

(1) S: i:: això no que::

(2) I: oblida-te'n d'això

(3) S: que n'hi ha persones que que lis costa més de:: d'atendre:: la informació que li dono en aquell moment i llavors pues li poso ex- ex- exemple::s | coses així'ns | no? || i n'hi han persones que que és fàcil | no? | que que li dius això:: tens que portar això o no no es pot fer res ara ja està | no?| però aquest dia estava jo una mica mo- mes-

(4) I: ==fins i tot en aquest dia tenia la sensació que estaves intentant aplicar les les normes que creies que s'havien =de fer=

(5) S: =sí::=

(6) I: doncs no no vas ser una persona seca en:: amb el tracte || però potser|| però XXX després del que em vas d::ir com m'ho vas comentar tu =que estaves= molt nerviosa dic mm em sap greu mm =que sàpigues que no::=

(7) S: =sí::= =no no passa res=

(8) I: clarament que:: jo no vaig a analitza::r || com ho f- sí com ho feu =però no no com ho fas no com ho fas tu <3> en concret=

(9) S: =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 =XXX=-

(10) I: =si vols un altre= dia torno eh? | no cap problema

(11) S: sí sí [RIU] | com vulguis com vulguis

(12) I: mira [ACLARINT-SE LA GOLA] jo et {(?) vaig explicar} una miqueta com anava | jo el que he fet amb tothom és:: [ACLARINT-SE LA GOLA] vaig

anar fent:: <2> havia fet- amb tu he fet diferent <2> perquè normalment
fèiem una entrevista | abans per parlar de la feina

(13) S: mm

(14) I: tant amb l'ismail el hussein o amb l'esther | després mm enregistrava |
després escoltava el que havia enregistrat i després comentàvem |
l'entrevista

(15) S: mm

(16) I: ara ho hem:: XX com que ja he enregistrat

(17) S: =sí=

(18) I: =més= que res per per per motius de::

(19) S: mm

(20) I: d'organització || el que farem ara si et sembla jo- faríem | una
entrevista general

(21) S: mm

(22) I: i després:: un cop hagi transcrit la::: | de fet una de les que he triat és
la d'aquella parella <3> de de:: =XXXX=

(23) S: =a sí de la parella aquesta=

(24) I: de la parella aquesta que et diu que es va- em dius i el trucaré perquè
em sap molt greu també | e::m::: doncs després de transcrit i analitzat una
mica doncs tornem a parlar i llavors potser et pregunto pues mira i això que:::
què passava aquí o que deixava de =passar=

(25) S: =mm= mm mm

(26) I: llavors m::: això no és una entrevista formal d'aquelles de jo =et faig
preguntes=

(27) S: = mm mm mm=

(28) I: o:: sí que ho és però:: mm

(29) S: sí

(30) I: intento que sigui jo poc dirigida | en el sentit que <2> a mi m'agradaria
que tu em em parlessis de la feina <2> que em parlessis de la feina | de
com la veus | com has acabat en aquí etcétera | una miqueta | és a dir | no
tinc una pregunta concreta | sobre l'assumpte sinó:: | si ara a tu et pregunten
quina feina fas? <3> què =explicaries?=
(31) S: =pos= [RIU] explicaria <1> pos que que treballo en un en un centre
d'informació de treballadors estrangers | e:: 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 | lis explico:: el::
[EXPIRACIÓ] puc parlar en castellà i català no?

(32) I: pots parlar en castellà o pots parlar en castellà =si vols=

(33) S: =em sap= greu perquè em costa no? [RIU]

(34) I: com vulgui com vulguis

(35) S: 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 asistent
social o si és de la vivienda pues o cas de sindicat o:::-

(36) I: tu treballes a a dos ajuntaments| a molins::?

(37) S: a tres

(38) I: a tres

(39) S: a tres | ara al prat

(40) I: =al prat=

(41) S: =fa poc= aquest mes començat

(42) I: i sempre són a oficines de:: municipals no són no és al sindicat? |
=XXXX=

(43) S: =al sindicat només= al prat

(44) I: només al prat

(45) S: sí

(46) I: notes diferència a::: | aviam a a tot arreu tens algú que et dona hores?
| que et dona cites o per exemple::-

(47) S: ==sí a tot a tot arreu

(48) I: sí

(49) S: té té una persona que que dona cites || i bueno ho té organitza't ho
té bé

(50) I: hi ha una percepció de:: allò de:: de que és l'administració o el sindicat o la gent sap a on va o és un lloc on:: solucionen temes de papers i no:: tenen gaire clar si és administració-

(51) S: NO NO ho tenen clar | no ho tenen clar | és un lloc e:: a:: a ver | sempre jo crec que la majoria de la gent ve::: mm derivada per amics <2> el primer ha vingut derivat per una assistenta social

(52) I: mm

(53) S: que aquest sí que que sap més o menys | de que se tracta | però 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?

(54) I: no ho saben|| [INSPIRACIÓ] com vas acabar d'assessora del cite?

(55) S: mm

(56) I: com vas acabar d'assessora del cite?

(57) S: tu {?} ja has acabat}

(58) I: com és que has treballat aquí?

(59) S: e::: jo tenia una amiga | que era una un advocat || que ara:: XXX a fer diez años atrás || i portava temes d'estrangeria | i jo he fet amb ella amistat | amb un abogad

(60) I: mm

(61) S: i res l'he caigut bé i tal i:: hem començat parlar i:: et diu que em fa els tràmits i sempre li he dit que jo que:: em faig jo mateixa | a mi i a la meua família no? || i diu no:: trobes dificultats? | i dic que no que m'agrada::: no sé ana:::r | a delegació del gove:::rn | a fer informació:: | he fet jo sempre no? || que em costi més que em costi menys però::: m'ha agradat | tenia més seguretat quan faig jo que ho fes els demés | no per pagar sinó::

(62) I: mm

(63) S: m'agradava::: tenia la seguretat de que ho faig bé no? || i::: i un dia | m'ha trucat | diu samar necessito una persona::: aquí | ja però jo no:: sóc advocat no té carrera::: | això exactament és igual | és que lo que necessito jo no? | perquè hi ha molts immigrants | per als idiome:s | la majoria eren marroquís | i per a l'idioma per XXX perquè se- sempre té té un despatx petit | i venia sempre el usuari amb una per- persona per <2> per =traduir= no?

(64) I: =sí= sí

(65) S: i llavors això a ella no::: [RIU] i no | i:: res | he començat amb ella | a treballar <2> i::: bé molt bé m'ha anat molt bé:: | he estat amb ella dos anys i mig <2> i::: ha arribat un moment que jo tenia un problema amb la sofie | un problema personal | i tenia que estar fora perquè ella és d'uruguay | feia d'advocat uruguaya però està ubicada aquí a espanya || i tenia que tancar el despatx durant dos mesos || jo tenia que estar se- em quedava sense treballar perquè no:: no podia no podia ser | i s'ha enfermat amb el pare | i ja ho deixat | quan ha vingut ella li he dit que no | que el meu pare té una enfermetat greu que era un càncer | i m'agradaria estar amb el meu pare::: | i anar al metge i tot això no? <2> i el meu pare pues vivia al marroc | ell venia amb visat de::: de::: de <3> com es diu? | de turista

(66) I: de turista

(67) S: i mai pensava jo de::: de fer-li els papers <2> però clar quan || ha tingut aquesta enfermetat i tenia que estar aquí medicant <2> i tenia que renovar::r | li ha li ha caducat el visat i tenia que renovar el visat | era un visat d'un any || hi anat a::: a la delegació del govern | clar abans quan feia jo | no hi havia tanta gent <2> i per començar a XXXX amb el meu pare | he trobat aquest problema | que hi ha molta gent | jo tenia que estar a la clínica amb el meu pare | les nenes i tot això no? || llavors he parlat amb el::: amb una persona que que porta::_ és la regidora dels serveis socials de sant vicenç <3> conec molta gent de l'ajuntament perquè la meva filla és pubilla [RIU] del poble | llavors conec molta gent no? || i que::: seria seria un poc això perquè::: tinc que estar amb el meu pare | hi ha molta cola i té que:: fe:::r el tema de::: prorrogar | el visat del meu pare | i havia XXX d'un servei | que es diu el cite | que és de comissions | i tal | i he trucat al cite || i hem quedat || i m'ha acompanyat ella | i he comentat amb el andres | allà::: a cornellà | i hem mirat que no pot ser perquè és un visat d'un any | i es lo màxim que es pot

donar i no es pot fer res no? || llavors jo he com- m'he documentat XXXXX del teu pare | ja però ell no vol els papers | que tu vols:: l'estància curta i ja està no? || i:: com que hi ha el meu germà espanyol | m'ha dit | fem una reagrupació familiar el teu pare estarà tranquil i tal no? | i ho he fet | i clar jo | me costava fer això || me fixava que hi ha molta gent | i he començat a preguntar a andres [RIU] i::: i aquest servei de quien es::? | i m'ha dit d'aquest sindica:: | això i m'ha explicat tot | i dic i no fa falta una persona? | perquè jo he fet això i m'agrada molt | perquè jo estava molt contenta amb:: l'advocat aquella que estava treballant amb ella || m'agradava || parlar amb la persona amb el seu idioma | posar-me en el seu pell | i explicar-li tot | i:: no donar-li esperança però explicar-li la realitat | i si si hi ha una esperança realment evidentment | pues dir-li no? | i i vis- visca ["viure o visc"] la situació no? || llavors l'andres no m'ha dit res | m'ha dit no | no ho sé | perquè jo no sóc el jefe jo sóc un treballador no? | això ho té que parlar amb la persona que porta això | llavors la sylvia m'ha dit | anem parlant:: jo como que ella eh:: conocía el el sindicato de la philips ripoll | he pujat a dalt i he parlat amb ell | i m'ha dit això ho porta gustau | he baixat he parlat amb gustau | i gustau ha trucat a abu tarek i li ha dit que no fa falta ni- ningú no? | i dic jo a gustau | et deixo un currículum | per si algun dia vull co- col·laborar encara que sigui::: sense cobrar | perquè estic cobrant la prestació | i:: per aprendre més que m'agrada no? || i res al cabo d'un mes m'ha trucat

(68) I: mm

(69) S: i he començat a col·laborar || i::: el que XXX i m'ha contractat

(70) I: o sigui ets assessora per vocaci- per vocació?

(71) S: [RIU] =sí m'ho he= buscat una mica no?

(72) I: i en la la teva =XXX = quina formació havies rebut? | però veig que vas ser molt autodidacta | també no? | per la teva formació | per temes de:::

(73) S: d'estrangeria

(74) I: d'estrangeria | per la teva experiència XXX molta <2> =XX= com::: què ha fet el cite? | t'ha fet formació::: sobre =tot això?=

(75) S: =XX= =a mi m'ha= arribat | m'ha arribat | jo conec coses que::: que desconeixia perquè jo abans:: des de que he arribat a espanya:: | he fet un negoci propi i tinc una botiga | i sempre

treballat a la botiga catorze hores diàries | i no tenia temps per per ana::r |
no sabia lo que és el sindicat

(76) I: mm

(77) S: ==llavors de tenir la botiga he treballat en un::: en una empresa || i
m'han fet una mica::: una cosa que no estava clara i he preguntat a on pot
informar si lo que em::: donen és real o no | i m'han dit a via laietana número
setze | tal | he vingut aquí he preguntat per la persona que me pot
assessorar pel tema laboral | m'ha cobrat i no m'ha dit que és això ni si pot
afiliar si no em pot afiliar ni res || i no sabia mai lo que és el sindicat || ni
perquè serveix ni res i al cite m'ha arribat ha ha conec el sindicat | i::: quines
serveis tenim i que et po::t facilitar el cite i i el sindicat en en general | ja
estava afiliada | però estava afiliada perquè::: com si estic afiliada amb un
club de:: | perquè tenia un amic || i m'ha dit samar | per què no t'afilies a
comissions?

(78) I: ==veus el sistema que va sortir en el curs-

(79) S: ==sí

(80) I: perquè s'afilia un

(81) S: sí | però jo un amic que estava treballant amb la seat

(82) I: mm

(83) S: llavors jo li he preguntat | que estava sense feina | que porto aquí
tretze anys | però no he treballat gens || i hi estat sempre treballant no? | i
això de que estava jo parada no m::: XXX no:: | cobrava | el paro no m'ha:::-
l'hi he dit antonio és un amic meu i és un amic molt amic | i antonio llavo-
mm:: no puc tu::: no sé | treu-me una sol·licitud per entrar a la seat | em
dóna igual però vull treballar no? || i diu | home | és una mica difícil | però jo
conec una persona | que put:::- mm:: té una relació amb amb l'empresa no? ||
tu estàs a- afiliada a comissions? | no no sé que és això | jo estic afiliat afiliat
| pos afilia'm | i he anat amb ell:: [RIU] i m'ha afiliat i res però sense res sin
ninguna informació més | i fue el moment que m'ha presentat al al lluis
garcía | el que porta el tema de metal allà al baix llobregat || i res i al i al lluis
m'ha dit quan hi han alguna cosa et trucaré | i s'ha fet impossible i no::: |
però bueno he sigut afiliada pero || i la primera vegada que que he anat al
sindicat e:: una mica té un una idea fue quan::: he anat amb amb la sylvia | al
cite

(84) I: mm

(85) S:==XX | y yo *prim- primero bastante::* | hay cosas que desconocía y no creo si hubiera trabajado si hubiera seguido trabajando en otros sitios | no tengo relación con inmigran- con inmigracio con inmigrantes | no té amics immigrants

(86) I: mm

(87) S: perquè treballa moltes hores | també he tingut una mica una vida una mica amb dificultats familiars | llavors estava amb les meves filles la meva feina la meva casa i res més no? <2> =i això no=

(88) I: =XXX=

(89) S: i he conegut persones que val la pena també

(90) I: i qué et sembla el el- [LA SERVIDORA TUS] <2> has XXX fa poc que has conegut el sindicat però que et sembla el paper del sindicat amb els temes d'immigració?|| =XXXXXXXXXX=

(91) S: =no jo crec que és molt important= | jo crec que és molt important <2> m:: per als estrangers i per a la gent que està aquí | perquè jo sempre que m'han fet un contracte no no sé si és un contracte normal o:: | el tema laboral per mi és molt important que la persona sap lo que || està fent els drets que té | i el sindicat | jo com vénen la gent és que jo tinc aquest problema:: | afilia't i ja tens un assessor per per assessorar-te | jo crec que és molt important | perquè jo:: coses de de temes laborals || no tenia: idea *pero para nada no:::*

(92) I: i en relació amb la immigració quin et sembla que- el paper que fa el sindicat? =amb el tema= del cite i tot això

(93) S: molt =important\ molt important | molt important | pensa que::: que la gent | que los immigrants estan molt:: estan desesperats *están desesperados* | i llavors n'hi ha molta gent que los enganya::: | a més a més de que de que estan::: | mal no treballen: | i que tenen que anar a un advocat i que l'advocat els cobra perquè jo estava amb l'advocat aquesta i jo he vist coses::: | és molt amiga meva::: | però::: m:::

(94) I: cobren sí sí

(95) S: m:: cobra però moltíssim per una renovació | a través de::: | de registre que jo portava trenta renova- renovacions en un dematí || és portar a

sellar | és un moment | no té que fer cola perquè:: n'hi ha molts registres | i
portar la renovació cobràvem cinquanta mil peles | jo crec que això XXX total
(96) I: XXXX

(97) S: i:: i::: lo que he notat a veur- no sé | 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 XXX passar l'usuari se tene- se té que a::: m::: que parlar el
mateix idioma de l'usuari | però ella ella no donava informació | ella deia
quan temps portes aquí? | això tal | es por fer algo? | i deia | ja està em
portes això això i això | però no explicava el per què i perquè tenim que fer
amb el teu CAS

(98) I: mm

(99) S: llavors a:: això | jo crec que que l'usuari està sempre enganxat a a
l'advocat perquè =ell no té cap=

(100) I: =no sap=

(101) S: 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 per =això=

(102) I: =XX=

(103) S: ells pensen que::: que ells no poden fer res | sols perquè la
renovació es pot fer-

(104) I:==suposo que als advocats ja els hi va bé mantenir aquesta situació
=perquè XXX=

(105) S: =jo crec jo crec que sí=

(106) I: els clients fixos

(107) S: 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 [RIU]

(108) I: [RIU]

(109) S: en un altre idioma ho explicava tot eh?

(110) I: mmm

(111) S: perquè mm no sé | em posava a- a la pell de la persona i ostres jo quan quan vaig a- a no sé a l'ajuntament | o a apuntar-se a un lloc | jo preguntava i i i m'agradava que em contesten | que em que em deixa clar el tema | i quan veig la persona que em diu és que: | l'advocada m'ha demanat això i això però jo no sé perquè || i quan sabia segur que que ella no pot atendre en aquesta [RIU] en aquesta usuari | pues li explicava tot | t'ha demanat això perquè això | t'arriba perquè tens una un familiar i:: a través del familiar fem la reagrupació familiar | si no tavieras no pot fem no pots fem i ja està | i això

(112) I: i amb la feina | amb les atenció amb les assessories has tingut algun tipus de problema | de comunicació? | o com::: | trobes dificultats de comunicar-te amb els usuaris?

(113) S: no: | fins ara no | fins ara no || n'hi han:: | els argentins per exemple e:: la majoria tenen possibilitats de passar per la via comunitària perquè tenen:: e:: || familiars espanyols o italians i tal | i quan lis demano::: el passaport per fer per agafar dia i hora || clar normalment jo i l'andres tenim un sistema de que::: agafem dia i hora | nos dóna per dos o tres mesos i truquem aba- a l'usuari quinze dies abans | perquè perquè sigui molt recent però | ells normalment se desesperen | i ho fan ells | {[ESTRAFENT LA VEU] no clar perquè ja ho he fet jo perquè com has::- no m'has trucat ni res_}

(114) I: o sigui que et truquen ells abans que els truquis tu?

(115) S: [TUS] no em truquen

(116) I: no et truquen

(117) S: però quan arriba el dia | 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

(118) I: ==ah

(119) S: 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

(120) I: no notes
diferència | no sé

(121) S: quan li fas algú ho agafen amb plena confiança i::: molt bé | no té cap problema

(122) I: hi ha vegades jo trobo | vist vist des de fora la complexitat del tràmits realment són complicats els tràmits que s'ha de fer

(123) S: sí

(124) I: i entenc que una persona no acostumada a aquests tràmits administratius li sigui difícil XXX

(125) S: mm

(126) I: llavors per això veig que la vostra feina és molt important perquè realment expliqueu molt-

(127) S: e:: e:::s bastant complicada | a::: aleshores jo he pensat molts també han vingut hi expliquen clarament que estem molts contents perquè venc a vegades a la delegació del govern i cada cada cada cop que hi vaig me donen la informació diferent i quan porto ja trobo una altra persona i l'altra persona ja em diu que que falta una altra cosa que la que la que l'anterior no m'ha no m'ha demanat | i és això no? || en canvi el servei jo crec que és molt important perquè ja veiem lo necessari | i quan ho portem ja està y se acabó no | en en quatre visites com molt | o dos o tres | ja::: ja acabem | la primera donem imformació | i::: i demanem ja els documents que necessitem segons si tenen possibilitat | en la segona m'ho porten potser que et falte algo

(128) I: mm

(129) S: llavors en tres o quatre visites ho tenim tot i això::: | la gent::: ho agraeix molt moltíssim

(130) I: això amb la gent que té possibilitats però també sé que m- mo- moltes vegades el que heu de dir és que no teniu cap oport- que no teniu cap possibilitat

(131) S: ==sí

(132) I: que heu d'esperar el canvi de llei

(133) S: ==sí sí

(134) I: en aquests casos

(135) S: sí la gent també:: | jo crec que és::: | a ver és diferent que 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 vé | 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 han | si porten un temps si porten dos anys lis dic val la pena que s'esperin || potser que hi ha una regla- una regularització no ho sabem segur però | el sindicat està::: treballant el tema || a ver si tenim possibilitats | però no garanteixo res

(136) I: mm

(137) S: ni que::: vinguin una vegada al mes | si tenen:: si algu de dels XXX del país lis digui que ara estem obert | que vingui immediatament | sense hora

(138) I: sí

(139) S: si és una cosa irgent que no esperin i tal i ja està | no dono una esperança però::: la gent que porta dos anys o un any jo crec- | no sé

(140) I: tu creus tu creus el::: la gent que et vé | jo el que he vist en altres lloc és que funcionen molt per rumors | és a dir perquè surt a la tele alguna noticia que parla d'immigració | d'alguna reforma de la llei i això automàticament genera

(141) S: sí sí

(142) I: que la gent vingui a informar-se

(143) S: sí sí també | el meu cas també

(144) I: també

(145) S: també

(146) I: jo és que estic patint perquè tenies pressa

(147) S: no::: tranquil =tranquil=

(148) I: =però...= d'aquest cas d'aquella parella de l'altre dia doncs:: | em em sap greu però::: mm-

(149) S: ==no han quedat molt tranquils

(150) I: sí

(151) S: els hi explicat molt bé i que que que res que no::: passa res | estaven una mica preo- | bueno jo no m'ho no m'ho esperava | no | perquè jo he vist sobretot el::: el senyor | estava parlant explica::nt tranquil i bé no?

(152) I: sí

(153) S: ha sigut la persona que más que més ha explicat la seva vida no?

(154) I: sí

(155) S: i després quan han vingut la setmana passada | m'he quedat una mica i no no XXXX i he dit | tranquil-

(156) I: ==en la seva situació | suposo que la seva situació era:: absolutament e:: a::sense papers =no tenia::=

(157) S: =sense papers= sense papers =i XX tenien fills=

(158) I: =i els nanos= el problema del nano de jugar futbol perquè no podia

(159) S: exacte

(160) I: o d'est- d'estudiar | però el tema d'estudiar realment no poden estudiar | no pot continuar els estudis després de la secundària? | jo penso que sí aquí a catalunya

(161) S: mmm

(162) I: tenia la sensació eh?

(163) S: és depèn

(164) I: depèn de l'institut

(165) S: depèn de l'institut || si a l'institut li dóna la gana d'agafar aquest nen | lo agafa | sinó no

(166) I: mm i suposo que molts ho utilitzen per treure-se'ls de sobre | clar

(167) S: jo crec que sí

(168) I: un sistema de XXX

(169) S: ==i el tema del futbol sí que::: que no poden

(170) I: això segur =XXXXXX=

(171) S: =XXXXXX i:::::=

(172) I: =tinc un amic tinc un amic= XXXXX passa que ell ho va solucionar perquè es comunitari

(173) S: mm

(174) I: perquè::: va aconseguir la nacionalitat portuguesa | però li pasava el mateix | no el deixaven jugar a futbol perquè en aquells moment no tenia papers XXX

(175) S: i les colònies que els fan fora | la majoria de mares m'han vingut moltíssimes | mares sobretot aquesta aquestes dos setmanes de fi de curs | que anaven a França | ho tenien tot pagat

(176) I: mm

(177) S: i quan arriba el moment de d'anar | la demanaven la el =passaport=

(178) I: = la targeta= la targeta

(179) S: i no podien<3> i::: venien a preguntar si això ho pot fer l'escola i els he dit que sí || que és una seguretat per al nen perquè normalment ja són:: mmm | els que van anaven fora són nens de catorze o fora setze anys | i la policia té dret a:: expulsar o fer lo que vulgui | i que no poden no poden || i que ho passen malament | sobretot els nanos quan ja tenen la il·lusió d'anar fora amb l'escola i tal =XXX =els pares ho passen mal però-

(180) I: =XXXXX = he viscut el cas del nano aquest de futbol | de primera mà

(181) S: sí sí

(182) I: XXX era un nano que estava boig pel futbol-

(183) S: jo té un altre romà que visc a que viu a Sant Vicenç i està a l'institut que on està la meua filla | i::: i quan fer quan:: fan el cre- el crèdit de síntesis | el el profe de la meua filla parlen del sindicat | i parlen d'això | on treballen el pares i tal i la meua filla | la meua mare treballa al sindicat i dic a::l cite | ostres | [RIU I COP A LA TAULA] i llavors m'ha m'ha trucat el profe d'ella i m'ha dit que té un nano que és un geni jugant al futbol i::: o sea mm volem fer lo que fa falta perquè aquest nano pot pot jugar no? || i no hi ha possibilitat | no hi ha possibilitat | i es veu que tot el col·legi tot l'institut estan::: | primer que és un bon estudiant | és un nen que porta aquí:: un any | és romà | i parla el català correctament i::: i que agafa notes extraordinàries extraordinàries i a més juga al futbol i els profes esta::n per ell una cosa | i no es pot fer res no es pot fer res

(184) I: i no té pinta que les coses vagin a millorar | tal com estan

(185) S: i aleshores he anat a parlar amb l'alcalde i l'alcalde m'ha dit que farà un escrit i tal i que el passem nosaltres però és que XXX he parlat amb la

maría estela | he parlat amb el:: toni | no::: ? | que tenen més experiència que jo perquè-

(186) I: sí

(187) S: jo sempre pregunta amb els | amb els que saben més no? | perquè jo tinc una informa- una formació però::: mai tendré les que- | sempre tenen més ells | no? quan hi ha casos així pregunto | pregunto en el abu tarek a la maria estela a l'andres

(188) I: en el casos difícils

7. Entrevista al Miguel, usuari de la Samar a l'oficina del CITE de Molins de Rei

Data: 10 de setembre de 2003

Lloc: un bar al barri de Can Ros, a Molins de Rei

Participants:

- M: Miguel
- I: investigador

(1) S: [SOROLL DE FONTS: CLIENTS DEL BAR] lo primero que:::: ya te lo dije por teléfono | a ver me supo mal que pasarais un mal rato

(2) M: sí si sí-

(3) I: =ahora entiendo que en vuestra situación pues::: cualquier= cosa

(4) M: =sí claro=

(5) I: cualquier cosa XXXXX

(6) M: es así [EL CAMBRER SERVEIX LES BEGUDES]

(7) I: gracias

(8) M: gracias

(9) I: <20> pues yo ya sabía:::: luego pensé ya-

(10) M: 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 un 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 mi me salió trabajo en Barcelona::

(11) I: mm

(12) M: 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 derechos absolutamente reclamar ni a decir nada::: si me coge la policía::: como digo que:::: como justifico que estoy aquí | como 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?

(13) I: mm

(14) M: pues entonces es eso

(15) I: pues yo lo entiendo perfectamente || quizás:: <7> encontrarte alguien ahí pues evidentemente- yo lo entiendo | de verdad de verdad | yo || el trabajo que estoy haciendo:: | yo estoy en el sindicato | trabajo en las oficinas para ver como es la atención | para ver como mejorarla:: qué cosas no funcionan | esa era mi::: mi presencia aquí

(16) M: ahá

(17) I: pero:::<2> bueno || cómo:: os enterasteis de la oficina esa de:::de extranjería::?

(18) M: nosotros fuimos porque precisamente por lo mismo también | por mi hijo | por mi hijo el mayor || pues:: eh:: en el cole donde estaba:: él juega al fútbol también | entonces pues en el cole donde estaba vieron que:: en los en el descanso que hacen <3> entre clases eh:: | entonces:: | lo- se dieron cuenta que él jugaba y que jugaba muy bien entonces

(19) I: mm

(20) M: comenzaron a llamarle para jugar aquí en una:: | en la:: | en en el la:: | en en | o sea en el:: | en este:: || bueno en algunas ligas que hay aquí | en ligas menores | ¿no?

(21) I: sí

(22) M: pero claro él iba a los entrenamientos 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 || entonces fuimos donde la trabajadora XXXX aquí del del ayuntamiento <4> y ella:: y le dijimos pues que éramos una familia que | pues éramos de Colombia porque la situación nuestra::<3> nosotros estamos viviendo en un sitio donde donde la donde la la | la presencia de la guerrilla como es es es terrible | y allí || se:: se pasa la guerrilla y milita los niños de catorce | es como:: no son ni mayores de edad | entonces catorce o quince años y ya ya se los llevan || entonces claro XXX no no no XXX | y con el mayor pues Carlos tuve una:: | con él precisamente tuve:: || por acción de mi trabajo | yo soy- en mi país:: | trabajaba de tanato- tanatopracta | yo hago embalsamamiento de cuerpos

de:: || y y incluso en algunas partes en algunos hospitales eh eh ayudaba como auxiliar forense | por ejemplo en la disección de cuerpos para una necropsia y eso <3> y y pues por por esa::: cuestión de mi trabajo pues me desplazaba a rec- eh:: por ejemplo personas que fallecían en en cercanías a la a la ciudad donde yo vivía pues entonces mm <2> había que desplazarlos || morían allí pero eran de otros lugares y habían de desplazarlos hasta allá || y y allí trasladar un militar || es | terrible porque la guerrilla hace retenes como la:::la policía || y cuando paran y:: se dan cuenta que llevas un cadáver y que era militar y que eso y que- XXX y muchas veces es que la guerrilla misma los ha:: matao || entonces::: entonces ya comienza a tener uno problemas porque ellos se quieren llevar el cuerpo quieren quemar el coche quieren hacer::: | y si va algún familiar::: pues || peor todavía porque::: se ensañan con- <3> 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 <2> 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::: || bueno (23) l: mm

(24) M: difícil la situación <2> entonces XXX pero entonces comencé a mirar la la situación de todos los países por ejemplo de allí de sudamérica | yo decía::: || si me voy para venezuela::: | bueno venezuela también tiene sus problemas | es uno de los países que- || que:: a:: | está:: mas o menos en- || y para venezuela | el ecuador está | más mal que colombia | el Perú grave || el Brasil <3> Panamá | grave <2> pues una hermana mía viajó para acá para España y y me llamó y me dice:: la la situación es ésta | y de todo <4> y entonces yo dije:: <2> tan pronto como pueda salir del país me voy || y este | me dieron unas vacaciones en la empresa | aquí llevaba nueve años

trabajando para esa empresa || me dieron unas vacaciones y salí:: el dos de octubre || el tres de- el tres llegué aquí y y:: || y no me regresé || y pues eh- | comencé a trabajar y trabajaba de domingo a domingo hasta las diez once de la noche || todos los días <3> hasta que- | pues reuní dinero y me los pude traer <2> y y entonces pues una de las cosas:: el agradecimiento de ellos por haber salido de de la zona donde estábamos tan terrible || y pues aquí:: yo me acuesto y yo:: | sé que ellos salen a jugar porque vivimos aquí aquí en una plaza estas y hay muchos niños y:: salen:: | y y y juegan | y yo no tengo:: <2> yo no tengo la la la- || ese malestar tan terrible que uno no sabe si los niños van a volver o no || o por ejemplo { (?) no se va tener que} llevarlos a la escuela y volverlos a traer porque::: porque no los podían dejar XXXX en el trayecto no XXX pero corrían mucho peligro <2> y entonces::: eso mm || los trajimos | ellos juegan aquí y nosotros:: trasnochando porque trabajamos de noche || y cuan- cuando yo me acuesto || carlos yo duermo tranquilo porque se que::: aquí tam- y aquí también corren peligro | pero yo sé que la posibilidad que les pase algo::: son son muy lejanas a a a || como es colombia || y esa pues esa es la la la situación || yo ahorita trabajo aquí y ayudo a un señor en la panadería::: <2> 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 | las multas por tener un ilegal trabajando pues son muy altas y:: usted comprenderá que sí::- sí sí y ahora pues eh::: como en este día las la- los útiles escolares de los niños pues montan:: || son tres y usted comprenderá que eso siempre:::

(25) I: mm

(26) M: entonces pues claro nos toca aquí hacer cualquier turno que salga por ahí | el que nos den | te agarras lo que sea | XX

(27) I: y entonces en la en la oficina fue por el tema del del:::

(28) M: del =futbol sí=

(29) I: del =futbol | fue= por el chaval

(30) M: 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 || pero nosotros hemos XXX eh hemos ido || hemos estado en cuatro | en cuatro reuniones || con el abogado abogado que había anteriormente-

(31) I: ==[NOM DE L'ADVOCAT]

(32) M: exacto sí || él y ahora pues con- con la abogada samar || sí

(33) I: usted || ¿cuándo empezaron a hacer las cuestiones de los trámites de papeles? | cuando llegaron o:::

(34) M: no cuando llegamos::: | yo yo tengo ya tres años XXX | en octubre cumplo tres años || y cua- cuando la regularización || cuando hubo una regularización o algo de de arreglar papeles

(35) I: sí

(36) M: entonces::: pero la persona con la que trabajo me dijo que no podía hacerme papeles de ninguna clase <3> entonces::: eh || pues nada | mm:: se pasó el tiempo y yo tampoco pues no lo pude pasar {(?) en el momento} <2> entonces pues ya::: otra persona lo firmó: || pero cuando fuimos ya no había:::

(37) I: sí

(38) M: no había convenio con colombia para hacer eh::papeles XXX || entonces me dijeron pues traiga las ofertas ahí y cuando haya::: algo XXX pues nosotros vamos y:: nos dicen || eh::como está la cuestión y | y entonces nos hacen que pidamos cita para el otro y nosotros así estamos vamos yendo cada =XXX=

(39) I: =sí=

(40) M: a ver que que eh XXX esta abogada nos dijo que ella nos tenía en cuenta | que de todas maneras ella | eh: lo único que podía hacer era:: || ayudarnos | si teníamos la oferta {(?) adecuada } y en el momento en que se

XXX la regulación pues <2>| eh:: no se sabe cuales son los requisitos que vayan a a pedir ahora ¿no? =porque XXXX estar estables=

(41) I: =no no XXX los van a cambiar=

(42) M: si nominal si:: 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?

(43) I: mm

(44) M: y entonces pues nada | esperando a ver si de pronto:-

(45) I: ==¿y qué le parece- que le ha parecido la la atención que han tenido en en las oficinas?

(46) M: 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::

(47) I: mm

(48) M: 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: | ah porque nosotros le decíamos no es que ese- | el señor que estaba allí queríamos saber quien 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 hay 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> quien era él ni nada | ah y dijo no

(49) I: mm

(50) M: dijo no no no no se preocupen que:: <1> que:: eh:: || al contrario él es una persona que:: || que ayuda pues de alguna manera | da información están:: están:: ahí para:: para ayudar a a a:::esclarecer pues muchas dudas que tengan los los inmigrantes y esto y lo otro no no se preocupen [RIU] incluso él:: él quiere::: hablar con ustedes para la cuestión del chico:::<3> y bueno dijo voy a marcarle primero para ver si de pronto le encuentro estuvo marcándole pero: =creo que no lo encontré=

(51) I: =sí mmm= estaba en:: estaba en el sindicato pero estaba::: luego me encontró-

(52) M:==sí sí

(53) I: XXX mm ¿ustedes saben || que el::: el servicio ese depende del sindicato comisiones obreras? se lo::: ? =XXX= sí

(54) M: 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) M: 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- [FINAL D'ARXIU DIGITAL]

(57) I: ¿qué le parece eh::: las dificultades que se plantean en este país para que ustedes puedan regularizar || los papeles? <2> ¿pensaba que sería tan complicado cuando vino a España y:::?

(58) M: 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 | y que ya::: eh::: con el tiempo pues si se se daba con una persona::: que fuera consciente de que:: ¿no? || de que lo que se venía- lo que busca una persona siempre es mejorar la calidad de vida pues::: y que si le firmaba una oferta que se podía hacer

(59) I: mm

(60) M: 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

(61) I:=el gestor

(62) M: 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 de una referencia tuya bueno yo la puedo dar pero es que el problema es que::

(63) I: es la documentación

(64) M: piden un porrón de documentación que comprenda usted que eso no se le pueden dar a cualquiera | ¿mm?

(65) I: mm

(66) M: 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::: || yo veo | yo yo veo personas que: que: que están aquí que son inmigrantes y que son como más tranquilas y salen y ellos me dicen vamos a XXXX || no le paran a nadie || todos XXX nosotros nos cohibimos de ir ¿no? nosotros- yo por ejemplo tengo dos hermanas aquí || ellas ambas tienen papeles y eso porque llegaron antes de que:: <3> pero ya- yo com- por el hecho tal que es estar como en un pueblo y de todo | ya las personas son como más reservadas:: son como más- || y en la ciudad pues a ellos se les ha dao com- se les facilita más como a las mujeres || no sé <4> {(?) sabes }

(67) I: claro

(68) M: sí

(69) I: y y mm yo también a veces pienso muchas de las dificultades de dar papeles de de las empresas || también es- a parte de que no no doy mis papeles | es una manera de:: de tener a la gente::

(70) M: ah sí =sí sí= =sí=

(71) I: =un poco más= explotada =e::= con unas condiciones de trabajo que bueno pues si te echo porque no haces falta | no hay que hacer el paro no hay que cotizar <3> hay también un poco de::

(72) M: yo yo tengo un sobrino::: || que él vino también | en:: en mi país pues él estaba estudiando ingeniería electrónica || y está aquí || en en una empresa || y en esa empresa pues:: hacen <2> fachadas y y pues ahí tienen:: | les gusta mucho la mano de obra colombiana y tienen:: || en este momento tienen tres colombianos un salvadoreño y eso

(73) I: mm

(74) M: y todos sin sin sin papeles

(75) I: ¿sin papeles?

(76) M: sin papeles || no los hacen || mi hermano pues ha estao::: mi hermano::: tengo un hermano y un::: sobrino trabajando allí || y mi hermano pues él dice::: yo::: || yo::: quería:: les queda mucho dinero por ejemplo ellos hacen un chalet XXX un chalet que vale un millón y XXX <3> y dicen y nosotros lo hacemos en una colla de cuatro | eso lo hacemos en || siete u ocho días

(77) I: mm

(78) M: y y y a ellos les pagan ciento veinte | ciento veinte mil pesetas | y tienen que trabajar pues desde las siete de la mañana | hasta las seis de la tarde | pero a las siete de la mañana tienen que estar ya::<2> y y él dice:: la cantidad de dinero porque es gente joven | los dueños son:: o sea los que tienen la empresa son gente joven || y y ahoritica eh::: por ejemplo hay uno que:: que:: que: compró un piso | aquí cerca tiene una casa:: o un chalet grande allí y compró otro ahora:: y tiene muy buenos- 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

(79) I: mm

(80) M: 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::

(81) I: mm

(82) M: 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::

(83) I: ahá

(84) M: ahora:: || claro uno se queja de esto porque puede dice XXX pero como es tan difícil pues que le den sin papeles pues entonces yo no me dejo sacar de aquí tan fácil y:: XXX XXX sí || entonces XXX lo más lo más lógico sería que que de pronto ¿no? ven que tu estás malo pues déjenme unos días sin XXX no me no me quiten el empleo =porque::=

(85) I: =el problema=- si si estuvieras con tuvieras papeles y con contrato tendrías =la baja eh...=

(86) M: =sí sí = sí cla::ro tendría la baja pues claro

(87) I: es otra situación distinta

(88) M: si si uno es consciente de eso imagínese | co- corriendo el riesgo a::

(89) I: te lo he dicho antes al principio <1> creo que hay una:- || tiene una tienen una sensación de ser personas con menos derechos que las demás en este país

(90) M: sí claro e:: pero pues eh:: <2> me decía XXX pero no miguel | pero no no creas que que que que || están desamparados totalmente porque ustedes a pesar de que son inmigrantes mire vea || ustedes tienen servicio médico

(91) I: mm

(92) M: ¿sí? | e:: los hijos suyos tienen derecho al estudio ¿no? | tienen derecho- || tienen algunos derechos a pesar que son =ilegales=

(93) I: =sí=

(94) M: entonces el gobierno eh:: || pues les da a:: pesar de eso || eh:: el derecho a pedirle a un hos- a un hos- a un hospital o a un ambulatorio para

que los atiendan en determinados- y así es | nosotros fuimos y en el empadronamiento nos dieron una tarjeta para::: y::: pues comenzábamos y::: y::: nos han atendido XXX sí sí || hemos estado || y pues de:: y lo otro es pues es con el estudio || también cuando llegamos aquí también pues todo el mundo nos decían || no la XXX den los datos allá y vienen y los ubican y XXX <1> entonces nosotros eh::: entonces miramos la posibilidad de donde ponerlos a estudiar por- precisamente por eso || porque XXX dijo no || si ustedes- [FINAL ARXIU DIGITAL] [...] si la policía se da cuenta o algún vecino se queja que usted tiene tres menores <1> no no no vayan a dejar los niños sin escuela porque es::: aquí es una obligación

(95) I: sí

(96) M: y y entonces eso sí nos lo van hacer digo || así los devuelvan ustedes por cualquier cosa pero sus niños que no se queden- | y enton- y hemos ido y XX || entonces fue cuando | fuimos y averiguamos y le dijimos a la a la || directora de de allí del | de del || de ese colegio de acá arriba del <2> ahora no me acuerdo || el gabriel mistral

(97) I: mm

(98) M: entonces ella dijo como los van a dejar sin estudiar no no no || sin educación no se pueden quedar || nosotros le dijimos que no teníamos un sitio::: fijo donde vivir | que vivíamos pues e::: asignados en una | en una habitación pues | en el tres niños y nosotros dos || entonces pues ya con el tiempito nos nos nos hubo la posibilidad de::: de alquilar un piso y una persona española que nos nos nos avaló ¿no?

(99) I: mm

(100) M: o sea::: él:: él apareció como || como arrendador de esa arrendatario de esa::

(101) I: sí

(102) M: {(?) tomador } del arriendo XXX de ese de ese piso || pues nos tiene viviendo ahí || y ella dijo no no no incluso e::: como no teníamos mucho dinero tampoco pues entonces ella::: || ella- me dieron libros | nos ayudaron a conseguir unos libros::: para los niños <2> y para que | no no nos han colaborado nos han dicho XXX sí

(103) I: ¿entonces ustedes se han sentido bien acogidos?

(104) M: sí::::pues claro:: | es que como le digo || pues la tranquilidad que vivimos aquí a pesar de las incomodidades de algunas cosas ¿no?

(105) I: mm

(106) M: 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?

(107) I: mm

(108) M: 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?

(109) I: mm

(110) M: 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 y::: y::: y no para que || XX eso sí yo || eso sí que nosotros no tenemos que hacer | les || y pues ahora pues estamos con la la cuestión que no les podíamos estudiar al mayor || pero pues || imagine todo lo que ustedes nos dijeron:: que sí que tenían derecho y claro es que allí no nos- o sea nosotros fuimos y si XX alguna::: | ponen alguna traba o esto porque no pueden | entonces pues a:::: va- vamos a este recurso ¿no? que nos dieron y que llamamos a la persona que nos recomendó carlos aquí || pero no no no han dicho nada han dicho nada || no han dicho nada | porque::: pues ahora recuerdo una vez que || que me decían que iban a hacer recogida de todos los inmigrantes en las bocas de metro || a ver | eso fue un rumor que corrió y de todo || y entonces que van a::: | entonces que no hay que coger el metro que le XX diciéndole a XXX | nosotros nosotros no nos desplazamos en metro porque es aquí en el mismo pueblo y nos vamos a pie y nos venimos a pie || pero nosotros diciéndole a mi sobrino y a mi hermano que trabaja aquí e:: ah | que miré que no van a coger las || que no van a coger <1> la zozobra ¿no? || el el el miedo <1> y uno dice no pues regreso para mi país y allá qué hago? por dios || XX los viejos XX no no no XX-

(111) I: ==¿hay muchos rumores de esos miguel || como este del metro || corren muchos rumores?

(112) U: sí | la gente como mantiene como | yo creo que es más la psicosis ¿no? XX claro se presenta también <2> mm porque::: || a ver hay personas que yo conozco que son amigos de mi hermana en en en Barcelona y ellos dicen que- [...]

(113) I: también me comentaba samar que hay muchos abogados que hacen::: que hacen negocio con los inmigrantes

(114) U: e::: imagine que <2> diciéndonos e:: la abogada si que | que en este momento no está abierto con Colombia el tramite de documentos para eso <1> mi hermano me llamaba de Barcelona y me decía no no no || me dice si tiene la oferta traígamela 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>

(115) I: sí

(116) M: ==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 donde de donde 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 este abierto <1> listo hay luz verde y ya está || pasamos los papeles [...] [FINAL ARXIU]

(117) M: [...] no te vayas porque eso es muy difícil | 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 a 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 quien pedirle | ni tampoco estaba estrañado a pedir | ¿sí? || pero ahora yo sé por ejemplo aquí en España hay una entidad que se llama caritas

(118) I: mm

(119) M: y que caritas e:: yo voy y me presento como inmigrante y digo | miré es que no tengo para comer y estoy- | y me dan un mercado para que yo coma || y es que tengo frío y:: no tengo con que arroparme de noche | y me dan mantas y me dan ropa || porque XXX yo me dao cuenta- yo nunca lo hice pero yo me me he dado cuenta de personas que han han pedido y de todo <1> ¿eh? | y yo le he dicho a mi esposa | en en situaciones que estamos mal | hemos estado mal || y yo le digo || eh:: || le digo | vamos y pedimos un mercado || y ella dice | se queda pensando y me dice || ¿no será que hay gente que la necesita más que nosotros? XX [RIU] ella le da:: || y y claro por eso yo aguanté hambre y aguante frío porque porque no sabía donde pedir y nadie tampoco pues me daba la información y de todo ¿no? || entonces ya pues cuando comencé a trabajar y de todo pues es que ya te compras lo tuyo y todo || pero pero sí que la llevé mal | por esa razón || luego me dice no no no || ¿no será que hay gente que lo necesita más? |

total que nosotros vayamos a pedir eso y hay una gente más necesitada y estemos llevándonos el mercadito que-

ANNEX 3: FITXA DE RECOLLIDA DE DADES ESTADÍSTIQUES

OFICINA SIGES - C.I.T.E.

A Número Expediente

B Fecha

Nombre encuestador/a:

Empleador:

☐ **1** Sí
☐ **2** No

C Datos Personales

Nombre:

Apellidos:

Dirección:

C. Postal:

Localidad:

Provincia:

Teléfono:

Pasaporte:

D.N.I./N.I.E.:

Fecha de entrada en España:

D Sexo

☐ **1** Hombre
☐ **2** Mujer

E Fecha de Nacimiento

F Edad

G País de Nacimiento

H Nacionalidad

CC.OO.



SECRETARÍA DE ESTADO
DE INMIGRACIÓN
Y EMIGRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL
DE INTEGRACIÓN
DE LOS INMIGRANTES

CITE

I Tipo de subvención

- 01 IRPF
- 02 DGII
- 03 FSE
- 04 Gobierno autonómico
- 05 Municipal
- 06 Diputación
- 07 CITE

J Estado Civil

- 0 No Contesta
- 1 Soltero
- 2 Casado
- 3 Separado
- 4 Viudo
- 5 Conviviendo en pareja
- 6 Divorciado

Número de hijos

K Nivel Estudios

- 0 No Contesta
- 1 Analfabeto
- 2 Estudios básicos/primarios
- 3 Estudios medios/bachiller
- 4 Formación Profesional
- 5 Estudios universitarios

L Autorización de trabajo y autorización de residencia en vigor

No Sí En trámite

Fecha de concesión de la primera autorización T/R:

- 01 Autorización trabajo temporada inicial
- 02 Autorización residencia temporal 1ª renovación
- 03 Autorización trabajo por C/A inicial
- 04 Autorización trabajo por C/A 1ª renovación
- 05 Autorización residencia temporal 2ª renovación
- 06 Autorización trabajo por C/A 2ª renovación
- 07 Visado de trabajo
- 08 Autorización trabajo por C/P inicial
- 09 Autorización trabajo por C/P 1ª renovación
- 10 Autorización trabajo por C/P 2ª renovación
- 11 Autorización residencia permanente
- 12 Visado búsqueda de empleo familiar español
- 13 Autorización residencia temporal
- 14 Autorización residencia temporal arraigo laboral
- 16 Autorización residencia temporal arraigo social
- 19 Tarjeta Residente Comunitario
- 20 Tarjeta Familiar Residente Comunitario
- 21 Autorización estancia por estudios
- 22 Cedula inscripción extranjero indocumentado
- 24 Tarjeta solicitante refugio
- 25 Autorización residencia temporal arraigo familiar
- 26 Otros (Especificar):

Fecha de concesión de la autorización

Fecha de caducidad de la autorización

Fecha solicitud (especificar para "En trámite")

M Situación Familiar

- 0 No Contesta
- 1 Vive solo
- 2 Convive con familia
- 3 Convive con amigos
- 4 Otra (especificar):

N Situación Laboral

- 0 No Contesta
- 1 Asalariado eventual
- 2 Asalariado fijo
- 3 Asalariado sin alta en la Seguridad Social
- 4 Buscando primer empleo
- 5 Buscando empleo habiendo trabajado
- 6 Autónomo
- 7 Estudiante
- 8 Inactivo

Ñ1 Actividad en la que trabaja

- 1 Agricultura
- 2 Industria
- 3 Construcción
- 4 Hostelería
- 5 Comercio
- 6 Servicio Doméstico
- 7 Otros Servicios
- 9 Otra (detallar):
- 0A No Contesta

Ñ2 Vinculación de la actividad con la Federación Sindical

- 01 ACTIVIDADES DIVERSAS
- 02 AGROALIMENTARIA
- 03 FSAP
- 04 COMFIA
- 07 FECOMA
- 09 ENSEÑANZA
- 11 FECOHT
- 13 MINEROMETALÚRGICA
- 17 FITEQA
- 18 SANIDAD
- 21 FCT
- ZZ NO CLASIFICADOS

O Idiomas

- Español
- CC.AA.

P Expectativas familiares inmediatas

- 0 No Contesta
- 1 Traerá a su familia
- 2 Familia reagrupada
- 3 Mantener familia en lugar origen
- 4 Trasladarse a otra localidad
- 5 Trasladarse a otro país europeo
- 6 Volver a su país de origen

Q Afiliación

- 1 Sí
- 2 No

R Interés por la realización de cursos

- 1 Sí
- 2 No

- Castellano/Idioma CC.AA.
- Formación Sindical
- Formación Profesional (Especificar)

S ¿Quién te informó sobre este centro?

☐

- 0 No Contesta
1 CC.OO.
2 Un compañero
3 Servicios sociales administración
4 ONG's (especificar)

T Tema de Consulta y Trámite generado por la misma

Contingente 01	☐	Visado 02	☐
Autorización de Residencia 03	☐	Autorización de Trabajo y Residencia 04	☐
Otros procesos de obtención Autorización 05	☐	Renovación Autorización de Residencia 06	☐
Renovación Autorización de Trabajo y Residencia 07	☐	Reagrupación Familiar 08	☐
Tarjeta de Estudiante 09	☐	Tarjetas Comunitarias 10	☐
Expulsiones 11	☐	Protección social 12	☐
Penales 13	☐	Tráfico 14	☐
Laboral 15	☐	Nacionalidad 16	☐
Modificación Autorización Residencia 17	☐	Arraigo laboral 18	☐
Arraigo social 19	☐	Modif. Autorizac. Trabajo y Residencia 20	☐
Seguridad Social 21	☐	Empleo 22	☐
Escolarización de sus hijos 23	☐	Formación 24	☐
Vivienda 25	☐	Sanidad 26	☐
Sindical 27	☐	Órdenes de salida 28	☐
Otros 29	☐		

La respuesta a cada tema se codificará indicando el número de código (01 a 16) de los trámites generados

CÓDIGO DE TRÁMITE GENERADO POR LA CONSULTA

01 Información	10 Derivación Turno de Oficio
02 Apertura de expediente	11 Derivación Adm. Autonómica/local
03 Gestión	12 Autorizaciones CITE-CC.OO. retirar resoluciones
04 Solicitud	13 Derivación asesoría laboral de sindicato rama
05 Resolución positiva Solicitud	14 Derivación asesoría jurídica de sindicato rama
06 Resolución negativa Solicitud	15 Derivación a otras ONG's
07 Recurso Administrativo	16 Alegaciones
08 Resolución positiva Recurso Administrativo	17 Resolución positiva Alegaciones
09 Resolución negativa Recurso Administrativo	18 Resolución negativa Alegaciones

Notas:

De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, se le informa que sus datos personales serán incorporados a un fichero de titularidad de la C.S.CC.OO. La finalidad del tratamiento de sus datos es la del asesoramiento en material de extranjería y laboral a personas inmigrantes que presta la C.S.CC.OO. a través de sus departamentos CITE. Puede ejercitar su derecho de acceso, rectificación, cancelación y, en su caso, de oposición enviando una solicitud por escrito acompañada de la fotocopia de su DNI/NIE dirigida a C.S.CC.OO.-Responsable de Protección de Datos, c/ Fernández de la Hoz, 12 - 28010 Madrid. Deberá indicar siempre la referencia "PROTECCIÓN DE DATOS". Si tiene alguna duda al respecto puede remitir un correo electrónico a lopd@ccoo.es o llamar al teléfono 917028077.

