

**Universitat Autònoma de Barcelona
Facultat de Filosofia i Lletres**

**Análisis de las prácticas discursivas
en un centro de atención primaria:
las interacciones de atención
al usuario extranjero**

**por
Juan Pablo Carmona García**

TESIS DOCTORAL

**dirigida por la
Dra. Amparo Tusón Valls**

**Departament de Filologia Espanyola
Abril 2009**

PEREGRINO

*¿Volver? Vuelva el que tenga,
Tras largos años, tras un largo viaje,
Cansancio del camino y la codicia
De su tierra, su casa, sus amigos,
Del amor que al regreso fiel le espere.*

*Mas ¿tú? ¿Volver? Regresar no piensas,
Sino seguir libre adelante,
Disponibile por siempre, mozo o viejo,
Sin hijo que te busque, como a Ulises,
Sin Ítaca que aguarde y sin Penélope.*

*Sigue, sigue adelante y no regreses,
Fiel hasta el fin del camino y tu vida,
No echas de menos un destino más fácil,
Tus pies sobre la tierra antes no hollada,
Tus ojos frente a lo antes nunca visto.*

La Realidad y el Deseo,
Luis Cernuda

No olvidemos que...
Golpecico a golpecico se parte la piedra.

Mi Padre

Índice

TABLAS	XII
GRÁFICOS	XVII
FIGURAS	XIX
AGRADECIMIENTOS	XXI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL	9
1.0 INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 ANÁLISIS DEL DISCURSO (O ESTUDIOS DEL DISCURSO)	11
1.1.1 <i>Antecedentes históricos y desarrollo</i>	11
1.1.2 <i>Definiciones de “análisis” y “discurso”</i>	15
1.1.3 <i>Disciplinas y enfoques implicados</i>	19
1.2 EL ANÁLISIS DEL DISCURSO INSTITUCIONAL	29
1.2.1 <i>Diálogo institucional</i>	29
1.2.2 <i>Burocracia y procesos administrativos</i>	33
1.2.3 <i>Interacciones de atención al público y modelos de servicio</i>	35
1.2.4 <i>Relaciones de servicio en el ámbito sanitario</i>	40
1.2.5 <i>Trabajos sobre extranjeros en el ámbito sanitario</i>	44
1.2.6 <i>Sociolingüística interaccional y “encuentros de acceso”</i>	51
1.3 EL ANÁLISIS DEL DISCURSO Y NUESTRA MIRADA “INTEGRADORA”	54
E “INTERDISCIPLINAR”.....	54
1.3.1 <i>Nuestro universo conceptual</i>	54
1.3.2 <i>Nuestras perspectivas investigadoras</i>	67
1.4 EL PROCESO COMUNICATIVO: NEGOCIACIÓN, SIGNIFICADO, SENTIDO Y ESTRATEGIA	69
1.4.1 <i>Nuestra concepción de la comunicación en los estudios discursivos</i>	69
1.4.2 <i>La negociación de significados</i>	71
1.4.3 <i>Significados discursivos y creación de sentido</i>	75
1.4.4 <i>Las estrategias de negociación</i>	78
1.5 TRABAJOS SOBRE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL.....	82
1.6 TRABAJOS SOBRE EXTRANJEROS EN ESPAÑA, CATALUÑA Y BARCELONA	84
1.7 CONCLUSIONES PARCIALES	89

CAPÍTULO 2: CONTEXTO HISTÓRICO-SOCIAL DEL PROCESO MIGRATORIO	91
2.0 INTRODUCCIÓN.....	92
2.1 LA VISIÓN HISTÓRICA DEL FENÓMENO MIGRATORIO EN ESPAÑA Y EUROPA.....	92
2.2 LOS DATOS DE EXTRANJEROS EN ESPAÑA, CATALUÑA Y BARCELONA	96
2.3 EL MARCO POLÍTICO, ADMINISTRATIVO Y JURÍDICO-LEGAL DE LOS EXTRANJEROS.....	105
2.4 EL MARCO ECONÓMICO DEL FENÓMENO MIGRATORIO.....	113
2.5 LOS EXTRANJEROS EN EL SISTEMA SANITARIO.....	116
2.6 LA INTERVENCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN MATERIA DE EXTRANJERÍA: POLÍTICAS, COMPETENCIAS, PLANES DE INTEGRACIÓN, FINANCIACIÓN Y AYUDAS	122
2.7 LA INTERVENCIÓN DE LOS SINDICATOS, EMPRESARIOS, ONGS Y ASOCIACIONES EN MATERIA DE EXTRANJERÍA	125
2.8 EL MARCO RELIGIOSO DEL FENÓMENO MIGRATORIO.....	128
2.9 LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y LOS EXTRANJEROS	132
2.10 EL MARCO CULTURAL Y LOS EXTRANJEROS.....	133
2.11 CONCLUSIONES PARCIALES	135
CAPÍTULO 3: DATOS Y METODOLOGÍA	137
3.0 INTRODUCCIÓN.....	138
3.1 LA SELECCIÓN Y EL ACCESO A LA OFICINA ESTUDIADA: LA REALIZACIÓN DE UNA ETNOGRAFÍA EN EL CONTEXTO SANITARIO	139
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y CUESTIONES ÉTICAS	142
3.3 RELACIONES DE CAMPO: DESARROLLO DE LA ETNOGRAFÍA, TÉCNICAS Y SALIDA DE LA .. OFICINA	146
3.3.1 <i>Diario de campo</i>	155
3.3.2 <i>Salida del centro de estudio</i>	156
3.4 DESCRIPCIÓN Y TAREAS DE LA OFICINA ESTUDIADA.....	157
3.4.1 <i>Descripción de la oficina</i>	157
3.4.2 <i>Tareas administrativas de la oficina y la recepción</i>	161
3.4.3 <i>Procesos de tramitación de las tareas</i>	162
3.5 LOS PARTICIPANTES	168
3.5.1 <i>Proveedores</i>	169
3.5.2 <i>Usuarios</i>	170
3.5.3 <i>Investigador</i>	171
3.6 TIPOS DE DATOS RECOGIDOS	173
3.6.1 <i>Documentos escritos de la oficina</i>	173
3.6.2 <i>Corpus oral y toma de notas de interacciones</i>	174
3.7 TRANSCRIPCIÓN Y CODIFICACIÓN	180
3.8 TRATAMIENTO DE LOS DATOS	184
3.9 CONCLUSIONES PARCIALES	186

CAPÍTULO 4: PRÁCTICAS DISCURSIVAS EN EL CENTRO ESTUDIADO	189
4.0 INTRODUCCIÓN.....	190
4.1 PRÁCTICAS DISCURSIVAS EN EL CENTRO ESTUDIADO	191
4.2 FORMULACIÓN DE UN MODELO DE SERVICIO: <i>PETICIÓN DE SERVICIO/RESOLUCIÓN</i>	192
4.3 ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL DE LA INTERACCIÓN	196
4.3.1 <i>Petición de cita para el médico de cabecera</i>	199
4.3.2 <i>Tramitación de la tarjeta sanitaria</i>	203
4.3.3 <i>Petición de varios servicios al mismo tiempo (servicios combinados)</i>	207
4.3.4 <i>Petición de cita para urgencias</i>	215
4.3.5 <i>Petición de información</i>	218
4.3.6 <i>Tramitación de partes de baja</i>	222
4.3.7 <i>Tramitación de primera visita y apertura de historia clínica</i>	227
4.3.8 <i>Petición de recetas</i>	231
4.3.9 <i>Petición de traslado de centro médico</i>	235
4.3.10 <i>Petición de cita para el médico especialista</i>	240
4.3.11 <i>Petición de cita para tramitar la primera visita y apertura de historia clínica</i>	243
4.3.12 <i>Tramitación de la derivación para una prueba médica</i>	249
4.3.13 <i>Petición de material</i>	252
4.3.14 <i>Petición de cita para análisis de sangre y/u orina</i>	257
4.3.15 <i>Petición de cita para enfermería</i>	261
4.3.16 <i>Tramitación del pago a terceros</i>	265
4.4 CONCLUSIONES PARCIALES.....	271
CAPÍTULO 5: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LAS PRÁCTICAS DISCURSIVAS	273
5.0 INTRODUCCIÓN.....	274
5.1 ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN	275
5.1.1 <i>Definición de “estrategia”</i>	275
5.1.2 <i>Tipos de estrategias</i>	276
5.1.2.1 <i>Estrategias de cooperación</i>	277
5.1.2.2 <i>Estrategias de comprobación</i>	282
5.1.2.3 <i>Estrategias de comunicación de contacto</i>	285
5.1.2.4 <i>Estrategias de cortesía</i>	288
5.1.2.5 <i>Estrategias de descortesía</i>	293
5.1.2.6 <i>Estrategias de explicación</i>	297
5.1.2.7 <i>Estrategias de evitación</i>	299
5.1.2.8 <i>Estrategias de gestión</i>	302
5.1.2.9 <i>Estrategias de metacomunicación</i>	305

5.1.2.10 Estrategias de participación	308
5.1.2.11 Estrategias de personalización	311
5.1.2.12 Estrategias de despersonalización.....	315
5.2 ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ESTUDIADAS	320
5.2.1 Petición de cita para el médico de cabecera	321
5.2.2 Tramitación de la tarjeta sanitaria	326
5.2.3 Petición de varios servicios al mismo tiempo (servicios combinados)	330
5.2.4 Petición de cita para urgencias	334
5.2.5 Petición de información	337
5.2.6 Tramitación de partes de baja	340
5.2.7 Tramitación de la primera visita y apertura de historia clínica	343
5.2.8 Petición de recetas	346
5.2.9 Petición de traslado de centro médico.....	349
5.2.10 Petición de cita para el médico especialista.....	352
5.2.11 Petición de cita para tramitar la primera visita y apertura de.....	355
historia clínica.....	355
5.2.12 Tramitación de la derivación para una prueba médica	358
5.2.13 Petición de material	361
5.2.14 Petición de cita para análisis de sangre y/u orina.....	364
5.2.15 Petición de cita para enfermería	367
5.2.16 Tramitación del pago a terceros.....	370
5.3 ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN SECUENCIAL.....	373
5.3.1 Estrategias de negociación en el inicio o apertura.....	373
5.3.2 Estrategias de negociación en el cuerpo o acción de servicio	375
5.3.3 Estrategias de negociación en el cierre.....	377
5.4 CONCLUSIONES PARCIALES	379
CAPÍTULO 6: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN I.....	383
6.0 INTRODUCCIÓN.....	384
6.1 ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL INICIO O APERTURA	385
6.1.1 Estrategias de negociación en la selección del usuario	385
6.1.1.1 Estrategias de gestión.....	387
6.1.1.2 Estrategias de cortesía.....	391
6.1.1.3 Estrategias de personalización	393
6.1.1.4 Estrategias de cooperación.....	394
6.1.1.5 Estrategias de comunicación de contacto	395
6.1.2 Estrategias de negociación en los saludos	395
6.1.2.1 Estrategias de cortesía.....	397
6.1.2.2 Estrategias de cooperación.....	400
6.2 ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA ACCIÓN DE SERVICIO (FASE DE DEFINICIÓN)	402
6.2.1 Estrategias de cooperación.....	404

6.2.2 Estrategias de gestión	409
6.2.3 Estrategias de cortesía	414
6.2.4 Estrategias de explicación	420
6.2.5 Estrategias de comprobación.....	423
6.2.6 Estrategias de personalización.....	439
6.2.7 Estrategias de despersonalización	442
6.2.8 Estrategias de descortesía.....	443
6.2.9 Estrategias de metacomunicación	445
6.2.10 Estrategias de participación	448
6.2.11 Estrategias de comunicación de contacto	450
6.3 ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA ACCIÓN DE SERVICIO (FASE DE EXPLORACIÓN) ...	452
6.3.1 Estrategias de cooperación.....	454
6.3.2 Estrategias de gestión	457
6.3.3 Estrategias de comprobación.....	462
6.3.4 Estrategias de cortesía	474
6.3.5 Estrategias de personalización.....	476
6.3.6 Estrategias de despersonalización	478
6.3.7 Estrategias de explicación	480
6.3.8 Estrategias de descortesía.....	484
6.3.9 Estrategias de comunicación de contacto	486
6.3.10 Estrategias de metacomunicación	490
6.3.11 Estrategias de participación	496
6.3.12 Estrategias de evitación.....	497
6.4 CONCLUSIONES PARCIALES	499
CAPÍTULO 7: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN II	503
7.0 INTRODUCCIÓN.....	504
7.1 ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA ACCIÓN DE SERVICIO (FASE DE TRAMITACIÓN)....	505
7.1.1 Estrategias de cooperación.....	507
7.1.2 Estrategias de gestión	512
7.1.3 Estrategias de cortesía	517
7.1.4 Estrategias de comprobación.....	523
7.1.5 Estrategias de personalización.....	531
7.1.6 Estrategias de explicación	538
7.1.7 Estrategias de despersonalización	549
7.1.8 Estrategias de participación	555
7.1.9 Estrategias de descortesía.....	562
7.1.10 Estrategias de comunicación de contacto	569
7.1.11 Estrategias de metacomunicación	572
7.1.12 Estrategias de evitación.....	579

7.2 ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA ACCIÓN DE SERVICIO (FASE DE RESOLUCIÓN)	583
7.2.1 Estrategias de cooperación	585
7.2.2 Estrategias de gestión	587
7.2.3 Estrategias de cortesía	591
7.2.4 Estrategias de explicación	594
7.2.5 Estrategias de despersonalización	600
7.2.6 Estrategias de personalización	602
7.2.7 Estrategias de comprobación	605
7.2.8 Estrategias de descortesía	611
7.2.9 Estrategias de participación	613
7.2.10 Estrategias de comunicación de contacto	616
7.2.11 Estrategias de metacomunicación	619
7.2.12 Estrategias de evitación	623
7.3 ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL CIERRE O FIN	625
7.3.1 Estrategias en el precierre	625
7.3.1.1 Estrategias de gestión	627
7.3.1.2 Estrategias de cooperación	630
7.3.1.3 Estrategias de cortesía	631
7.3.1.4 Estrategias de comunicación de contacto	632
7.3.2 Estrategias en los agradecimientos	634
7.3.2.1 Estrategias de cortesía	635
7.3.2.2 Estrategias de cooperación	637
7.3.3 Estrategias en la despedida	640
7.3.3.1 Estrategias de cortesía	642
7.3.3.2 Estrategias de cooperación	643
7.4 CONCLUSIONES PARCIALES	646
CAPÍTULO 8: ESTILOS DISCURSIVOS Y ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN	649
8.0 INTRODUCCIÓN	650
8.1 ESTILOS DISCURSIVOS Y ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN	651
8.2 EL ESTILO DISCURSIVO DE LOS PROVEEDORES	655
8.2.1 Las proveedoras	658
8.2.1.1 La proveedora PM1	658
8.2.1.2 La proveedora PM3	660
8.2.1.3 La proveedora PM5	663
8.2.1.4 La proveedora PM7	665
8.2.1.5 La proveedora PM9	667
8.2.1.6 La proveedora PM10	670
8.2.1.7 La proveedora PM11	673
8.2.1.8 La proveedora PM12	675
8.2.1.9 La proveedora PM14	677
8.2.1.10 La proveedora PM15	679

8.2.1.11 <i>La proveedora PM16</i>	682
8.2.1.12 <i>La proveedora PM17</i>	684
8.2.1.13 <i>La proveedora PM20</i>	687
8.2.1.14 <i>Comparación entre las proveedoras</i>	689
8.2.2 <i>Los proveedores</i>	695
8.2.2.1 <i>El proveedor PH2</i>	695
8.2.2.2 <i>El proveedor PH4</i>	697
8.2.2.3 <i>El proveedor PH6</i>	700
8.2.2.4 <i>El proveedor PH8</i>	703
8.2.2.5 <i>El proveedor PH18</i>	705
8.2.2.6 <i>Comparación entre los proveedores</i>	707
8.2.3 <i>Comparación entre las proveedoras y los proveedores</i>	709
8.3 EL ESTILO DISCURSIVO DE LOS USUARIOS EXTRANJEROS	712
8.2.1 <i>Las usuarias extranjeras</i>	714
8.2.1.1 <i>Las usuarias latinoamericanas</i>	714
8.2.1.2 <i>Las usuarias no latinoamericanas</i>	718
8.2.1.3 <i>Comparación entre usuarias latinoamericanas y</i> <i>no latinoamericanas</i>	721
8.2.2 <i>Los usuarios extranjeros</i>	723
8.2.2.1 <i>Los usuarios latinoamericanos</i>	723
8.2.2.2 <i>Los usuarios no latinoamericanos</i>	727
8.2.2.3 <i>Comparación entre usuarios latinoamericanos y</i> <i>no latinoamericanos</i>	731
8.2.3 <i>Comparación entre las usuarias y los usuarios</i>	733
8.4 COMPARACIÓN DEL ESTILO DE LOS PROVEEDORES Y LOS USUARIOS	735
8.5 CONCLUSIONES PARCIALES	738
CAPÍTULO 9: APLICACIONES PRÁCTICAS	743
9.0 INTRODUCCIÓN	744
9.1 ANÁLISIS DEL DISCURSO APLICADO	745
9.2 CURSOS DE FORMACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA OFICINA	752
9.3 PROTOCOLOS DE ACOGIDA Y ACTUACIÓN LINGÜÍSTICA	764
9.4 UNIDADES DE ESPAÑOL PARA EXTRANJEROS	774
9.5 GESTIÓN LINGÜÍSTICA EN OFICINAS MULTILINGÜES	794
9.6 CONCLUSIONES PARCIALES	802
CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS FUTURAS	805
BIBLIOGRAFÍA	825

Tablas

TABLA 2.1: NÚMERO TOTAL DE EXTRANJEROS CON TARJETA DE RESIDENCIA E INSCRITOS EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE ESPAÑA (1996-2006).....	96
TABLA 2.2: NACIONALIDADES MÁS NUMEROSAS A 1 DE ENERO DE 2005.....	97
TABLA 2.3: POBLACIÓN TOTAL Y POBLACIÓN EXTRANJERA POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS..	98
TABLA 2.4: MUNICIPIOS CON MÁS DE 1.000 EXTRANJEROS Y MAYOR PORCENTAJE DE MENORES DE 16 AÑOS	100
TABLA 2.5: EXTRANJEROS INSCRITOS EN EL PADRÓN POR PROVINCIAS (2005)	101
TABLA 2.6: NÚMERO DE EXTRANJEROS EN CATALUÑA (2004 Y 2005).....	101
TABLA 2.7: EXTRANJEROS NO COMUNITARIOS EN BARCELONA (1996-2006)	102
TABLA 2.8: EXTRANJEROS EN BARCELONA POR CONTINENTES (1996-2006)	102
TABLA 2.9: POBLACIÓN EXTRANJERA POR DISTRITOS (2003-2006).....	103
TABLA 2.10: PERFIL DE LA POBLACIÓN EXTRANJERA EN CIUTAT VELLA.....	104
TABLA 2.11: PRINCIPALES NACIONALIDAD EN CIUTAT VELLA.....	104
TABLA 2.12: AFILIACIONES EN ALTA DE EXTRANJEROS SEGÚN PAÍSES Y REGÍMENES.....	114
TABLA 3.1: ASPECTOS DEL ESTUDIO Y DISEÑO	143
TABLA 3.2: MESES Y ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN EL CENTRO DE SALUD.....	144
TABLA 3.3: GRABACIONES DE INTERACCIONES DE SERVICIO	176
TABLA 3.4: GRABACIONES DE LOS COMENTARIOS DE LOS ENCUENTROS.....	178
TABLA 3.5: GRABACIONES DE ENTREVISTAS A LOS PROVEEDORES	179
TABLA 3.6: GRABACIONES DE ENTREVISTAS A LOS USUARIOS.....	179
TABLA 3.7: GRABACIONES DE DISCUSIONES EN GRUPO.....	180
TABLA 3.8: GRABACIONES DE REUNIONES DE TRABAJO	180
TABLA 3.7: CÓDIGO DE LOS PROVEEDORES.....	182
TABLA 3.8: CÓDIGO DE LOS USUARIOS	183
TABLA 4.1: TIPOS DE SERVICIO: NÚMERO Y PORCENTAJES.....	195
TABLA 4.2: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE CITA PARA EL MÉDICO DE CABECERA	199
TABLA 4.3: ENCUENTROS SOBRE TRAMITACIÓN DE LA TARJETA SANITARIA	203
TABLA 4.4: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN CITA ESPECIALISTA-DERIVACIÓN	207
TABLA 4.5: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN CITA ESPECIALISTA-ENFERMERÍA.....	207
TABLA 4.6: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE CITA ESPECIALISTA-MÉDICO	207
TABLA 4.7: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE CITA MÉDICA-DERIVACIÓN.....	208
TABLA 4.8: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE CITA MÉDICA-ENFERMERÍA	208
TABLA 4.9: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE CITA MÉDICA-ANÁLISIS	208
TABLA 4.10: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE CITA URGENTE-TARJETA SANITARIA	208
TABLA 4.11: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE RECETAS-TARJETA SANITARIA	208
TABLA 4.12: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE ANÁLISIS-CITA ENFERMERÍA-DERIVACIÓN ..	209

TABLA 4.13: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE ANÁLISIS-DERIVACIÓN	209
TABLA 4.14: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE CITA MÉDICA-RECETAS	209
TABLA 4.15: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE CITA MÉDICA-ANÁLISIS	209
TABLA 4.16: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE CITA MÉDICA-URGENCIAS.....	209
TABLA 4.17: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE RECETAS-MATERIAL	210
TABLA 4.18: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE PRIMERA VISITA-TRASLADO.....	210
TABLA 4.19: ENCUENTROS SOBRE PRIMERA VISITA-TARJETA SANITARIA	210
TABLA 4.20: ENCUENTROS SOBRE PRIMERA VISITA-ANÁLISIS DE SANGRE Y/U ORINA	210
TABLA 4.21: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE CITA MÉDICA-CITA ASISTENTA SOCIAL	210
TABLA 4.22: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE MATERIAL-TARJETA SANITARIA	211
TABLA 4.23: ENCUENTROS SOBRE PRIMERA VISITA-PARTES DE BAJA	211
TABLA 4.24: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE CITA PARA URGENCIAS.....	215
TABLA 4.25: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	218
TABLA 4.26: ENCUENTROS SOBRE TRAMITACIÓN DE PARTES DE BAJA.....	222
TABLA 4.27: ENCUENTROS SOBRE TRAMITACIÓN DE PRIMERA VISITA-APERTURA DE HISTORIA CLÍNICA	227
TABLA 4.28: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE RECETAS	231
TABLA 4.29: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE TRASLADO DE CENTRO MÉDICO	235
TABLA 4.30: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE CITA CON EL MÉDICO ESPECIALISTA	240
TABLA 4.31: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE CITA PARA PRIMERA VISITA	243
TABLA 4.32: ENCUENTROS SOBRE DERIVACIÓN PARA UNA PRUEBA MÉDICA	249
TABLA 4.33: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE MATERIAL MÉDICO.....	252
TABLA 4.34: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE CITA PARA ANÁLISIS DE SANGRE Y/U ORINA	257
TABLA 4.35: ENCUENTROS SOBRE PETICIÓN DE CITA PARA ENFERMERÍA	261
TABLA 4.36: ENCUENTROS SOBRE TRAMITACIÓN DEL PAGO A TERCEROS.....	265
TABLA 5.1: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE CITA PARA EL MÉDICO CABECERA	322
TABLA 5.2: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE CITA PARA EL MÉDICO DE CABECERA	325
TABLA 5.3: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE TRAMITACIÓN DE LA TARJETA SANITARIA	327
TABLA 5.4: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE TRAMITACIÓN DE LA TARJETA SANITARIA	329
TABLA 5.5: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE SERVICIOS COMBINADOS.....	331
TABLA 5.6: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE SERVICIOS COMBINADOS.....	333
TABLA 5.7: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE CITA PARA URGENCIAS	335
TABLA 5.8: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE CITA PARA URGENCIAS	336
TABLA 5.9: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	338

TABLA 5.10: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	339
TABLA 5.11: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE TRAMITACIÓN DE PARTES DE BAJA	341
TABLA 5.12: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE TRAMITACIÓN DE PARTES DE BAJA	342
TABLA 5.13: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE TRAMITACIÓN DE PRIMERA VISITA/APERTURA DE HISTORIA	344
TABLA 5.14: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PRIMERA VISITA/APERTURA DE HISTORIA CLÍNICA.....	345
TABLA 5.15: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO PETICIÓN DE RECETAS.....	347
TABLA 5.16: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE RECETAS	348
TABLA 5.17: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE TRASLADO DE CENTRO MÉDICO	350
TABLA 5.18: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE TRASLADO DE CENTRO MÉDICO	351
TABLA 5.19: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE CITA PARA EL MÉDICO ESPECIALISTA.....	353
TABLA 5.20: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE CITA PARA EL MÉDICO ESPECIALISTA.....	354
TABLA 5.21: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN PARA TRAMITAR LA PRIMERA VISITA.....	356
TABLA 5.22: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN PARA TRAMITAR LA PRIMERA VISITA.....	357
TABLA 5.23: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE TRAMITACIÓN DE DERIVACIÓN PARA PRUEBA.....	359
TABLA 5.24: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE TRAMITACIÓN DE DERIVACIÓN PARA PRUEBA.....	360
TABLA 5.25: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE MATERIAL ...	362
TABLA 5.26: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE MATERIAL ...	363
TABLA 5.27: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE CITA PARA ANÁLISIS DE SANGRE Y/U ORINA	365
TABLA 5.28: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE CITA PARA ANÁLISIS DE SANGRE Y/U ORINA	366
TABLA 5.29: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE CITA PARA ENFERMERÍA	368
TABLA 5.30: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE CITA PARA ENFERMERÍA	369
TABLA 5.31: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE TRAMITACIÓN DEL PAGO A TERCEROS	371

TABLA 5.32: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE TRAMITACIÓN DEL PAGO A TERCEROS	372
TABLA 5.33: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL INICIO	373
TABLA 5.34: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL INICIO (PROVEEDORES Y USUARIOS)	374
TABLA 5.35: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL CUERPO.....	376
TABLA 5.36: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL CUERPO (PROVEEDORES Y USUARIOS)..	376
TABLA 5.37: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL CIERRE.....	377
TABLA 5.38: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL CIERRE (PROVEEDORES Y USUARIOS)...	378
TABLA 6.1: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA SELECCIÓN DEL USUARIO	386
TABLA 6.2: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA SELECCIÓN DEL USUARIO (PROVEEDORES Y USUARIOS)	386
TABLA 6.3: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LOS SALUDOS	396
TABLA 6.4: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LOS SALUDOS (PROVEEDORES Y USUARIOS)	396
TABLA 6.5: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA FASE DE DEFINICIÓN	403
TABLA 6.6: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA FASE DE DEFINICIÓN (PROVEEDORES Y USUARIOS)	403
TABLA 6.7: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA FASE DE EXPLORACIÓN	453
TABLA 6.8: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA FASE DE EXPLORACIÓN (PROVEEDORES Y USUARIOS)	453
TABLA 7.1: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA FASE DE TRAMITACIÓN.....	505
TABLA 7.2: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA FASE DE TRAMITACIÓN (PROVEEDORES Y USUARIOS)	506
TABLA 7.3: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN LA FASE DE RESOLUCIÓN.....	583
TABLA 7.4: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA FASE DE RESOLUCIÓN (PROVEEDORES Y USUARIOS)	584
TABLA 7.5: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL PRECIERRE.....	626
TABLA 7.6: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL PRECIERRE (PROVEEDORES Y USUARIOS)	626
TABLA 7.7: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LOS AGRADECIMIENTOS	634
TABLA 7.8: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LOS AGRADECIMIENTOS (PROVEEDORES Y USUARIOS)	634
TABLA 7.9: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA DESPEDIDA	640
TABLA 7.10: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA DESPEDIDA (PROVEEDORES Y USUARIOS)	641
TABLA 8.1: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES.....	657
TABLA 8.2: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DE LA PROVEEDORA PM1.....	658
TABLA 8.3: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM1	659
TABLA 8.4: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DE LA PROVEEDORA PM3.....	661
TABLA 8.5: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM3	661
TABLA 8.6: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DE LA PROVEEDORA PM5.....	663
TABLA 8.7: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM5	663

TABLA 8.8: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DE LA PROVEEDORA PM7.....	665
TABLA 8.9: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM7.....	666
TABLA 8.10: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DE LA PROVEEDORA PM9.....	668
TABLA 8.11: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM9.....	669
TABLA 8.12: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DE LA PROVEEDORA PM10.....	670
TABLA 8.13: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM10.....	671
TABLA 8.14: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DE LA PROVEEDORA PM11.....	673
TABLA 8.15: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM11.....	673
TABLA 8.16: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DE LA PROVEEDORA PM12.....	675
TABLA 8.17: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM12.....	676
TABLA 8.18: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DE LA PROVEEDORA PM14.....	678
TABLA 8.19: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM14.....	678
TABLA 8.20: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DE LA PROVEEDORA PM15.....	680
TABLA 8.21: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM15.....	680
TABLA 8.22: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DE LA PROVEEDORA PM16.....	682
TABLA 8.23: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM16.....	683
TABLA 8.24: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DE LA PROVEEDORA PM17.....	685
TABLA 8.25: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM17.....	685
TABLA 8.26: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DE LA PROVEEDORA PM20.....	687
TABLA 8.27: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM20.....	687
TABLA 8.28: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LAS PROVEEDORAS HASTA 35 AÑOS Y CON MENOS EXPERIENCIA EN LA OFICINA.....	689
TABLA 8.29: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LAS PROVEEDORAS ENTRE 35 Y 50 AÑOS Y CON MÁS EXPERIENCIA EN LA OFICINA.....	691
TABLA 8.30: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LAS PROVEEDORAS MAYORES DE 50 AÑOS Y CON MÁS EXPERIENCIA EN LA OFICINA.....	692
TABLA 8.31: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DEL PROVEEDOR PH2.....	695
TABLA 8.32: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DEL PROVEEDOR PH2.....	696
TABLA 8.33: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DEL PROVEEDOR PH4.....	698
TABLA 8.34: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DEL PROVEEDOR PH4.....	699
TABLA 8.35: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DEL PROVEEDOR PH6.....	701
TABLA 8.36: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DEL PROVEEDOR PH6.....	701
TABLA 8.37: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DEL PROVEEDOR PH8.....	703
TABLA 8.38: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DEL PROVEEDOR PH8.....	704
TABLA 8.39: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DEL PROVEEDOR PH18.....	706
TABLA 8.40: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DEL PROVEEDOR PH18.....	706
TABLA 8.41: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES.....	708
TABLA 8.42: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE PROVEEDORAS Y PROVEEDORES.....	710
TABLA 8.43: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LOS USUARIOS.....	713
TABLA 8.44: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DE LAS USUARIAS LATINOAMERICANAS.....	714

TABLA 8.45: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LAS USUARIAS LATINOAMERICANAS.....	716
TABLA 8.46: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DE LAS USUARIAS NO LATINOAMERICANAS.....	718
TABLA 8.47: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LAS USUARIAS NO LATINOAMERICANAS.....	719
TABLA 8.48: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE USUARIAS LATINOAMERICANAS Y NO LATINOAMERICANAS	721
TABLA 8.49: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DE LOS USUARIOS LATINOAMERICANOS	723
TABLA 8.50: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LOS USUARIOS LATINOAMERICANOS.....	725
TABLA 8.51: ENCUNTROS Y ESTRATEGIAS DE LOS USUARIOS NO LATINOAMERICANOS.....	727
TABLA 8.52: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LOS USUARIOS NO LATINOAMERICANOS	729
TABLA 8.53: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE USUARIOS LATINOAMERICANOS Y NO LATINOAMERICANOS.....	731
TABLA 8.54: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS	734
TABLA 8.55: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES Y LOS USUARIOS	736
FIGURA 1: ESQUEMA DE LA ACCIÓN DE SERVICIO	807
FIGURA 2: ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL DE LA INTERACCIÓN.....	808

Gráficos

GRÁFICO 4.1: TIPOS DE SERVICIO	195
GRÁFICO 5.1: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE CITA PARA EL MÉDICO DE CABECERA	325
GRÁFICO 5.2: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE TRAMITACIÓN DE LA TARJETA SANITARIA.....	329
GRÁFICO 5.3: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE SERVICIOS COMBINADOS	333
GRÁFICO 5.4: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE CITA PARA URGENCIAS	336
GRÁFICO 5.5: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	339
GRÁFICO 5.6: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE TRAMITACIÓN DE PARTES DE BAJA.....	342
GRÁFICO 5.7: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE TRAMITACIÓN DE PRIMERA	
GRÁFICO 5.8: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO PETICIÓN DE RECETAS	348
GRÁFICO 5.9: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE TRASLADO DE CENTRO MÉDICO	351
GRÁFICO 5.10: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE CITA PARA EL MÉDICO ESPECIALISTA.....	354

GRÁFICO 5.11: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN PARA TRAMITAR LA PRIMERA VISITA	357
GRÁFICO 5.12: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE TRAMITACIÓN DE DERIVACIÓN PARA PRUEBA.....	360
GRÁFICO 5.13: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE MATERIAL	363
GRÁFICO 5.14: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE CITA PARA ANÁLISIS DE SANGRE Y/U ORINA	366
GRÁFICO 5.15: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE PETICIÓN DE CITA PARA ENFERMERÍA	369
GRÁFICO 5.16: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL SERVICIO DE TRAMITACIÓN DEL PAGO A TERCEROS	372
GRÁFICO 5.17: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL INICIO.....	375
GRÁFICO 5.18: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL CUERPO	377
GRÁFICO 5.19: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL CIERRE	379
GRÁFICO 6.1: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA SELECCIÓN DEL USUARIO	387
GRÁFICO 6.2: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA SELECCIÓN DEL USUARIO	397
GRÁFICO 6.3: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA FASE DE DEFINICIÓN.....	404
GRÁFICO 6.4: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA FASE DE EXPLORACIÓN	454
GRÁFICO 7.1: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA FASE DE TRAMITACIÓN	506
GRÁFICO 7.2: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA FASE DE RESOLUCIÓN.....	584
GRÁFICO 7.3: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN EL PRECIERRE.....	627
GRÁFICO 7.4: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LOS AGRADECIMIENTOS.....	635
GRÁFICO 7.5: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA DESPEDIDA.....	641
GRÁFICO 8.1: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES	657
GRÁFICO 8.2: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM1	659
GRÁFICO 8.3: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM3	662
GRÁFICO 8.4: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM5	664
GRÁFICO 8.5: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM7	666
GRÁFICO 8.6: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM9	669
GRÁFICO 8.7: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM10	672
GRÁFICO 8.8: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM11	674
GRÁFICO 8.9: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM12	676
GRÁFICO 8.10: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM14.....	679
GRÁFICO 8.11: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM15.....	681
GRÁFICO 8.12: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM16.....	683
GRÁFICO 8.13: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM17.....	686
GRÁFICO 8.14: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LA PROVEEDORA PM20.....	688
GRÁFICO 8.15: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DEL PROVEEDOR PH2	696
GRÁFICO 8.16: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DEL PROVEEDOR PH4	699
GRÁFICO 8.17: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DEL PROVEEDOR PH6	702

GRÁFICO 8.18: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DEL PROVEEDOR PH8	704
GRÁFICO 8.19: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DEL PROVEEDOR PH18	707
GRÁFICO 8.20: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE PROVEEDORAS Y PROVEEDORES	710
GRÁFICO 8.21: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LOS USUARIOS EXTRANJEROS.....	713
GRÁFICO 8.22: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LAS USUARIAS LATINOAMERICANAS	716
GRÁFICO 8.23: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LAS USUARIAS NO LATINOAMERICANAS .	719
GRÁFICO 8.24: COMPARACIÓN DE ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN ENTRE USUARIAS LATINOAMERICANAS Y NO LATINOAMERICANAS	722
GRÁFICO 8.25: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LOS USUARIOS LATINOAMERICANOS	726
GRÁFICO 8.26: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LOS USUARIOS NO LATINOAMERICANOS.	730
GRÁFICO 8.27: COMPARACIÓN DE ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN ENTRE USUARIOS LATINOAMERICANOS Y NO LATINOAMERICANOS.....	732
GRÁFICO 8.28: COMPARACIÓN DE ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN ENTRE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS	734
GRÁFICO 8.29: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES Y LOS USUARIOS...	736

Figuras

FIGURA 2.1: MAPA DE BARCELONA.....	103
FIGURA 3.1: ORGANIGRAMA DEL MODELO SANITARIO CATALÁN.....	158
FIGURA 3.2: MAPA DE LA RECEPCIÓN.....	159
FIGURA 3.3: MAPA DE LA SALA DE TRABAJO ADMINISTRATIVO	160
FIGURA 3.4: IMÁGENES DE HI-MINI-DISC, MICRÓFONO Y DISCO HI-MD	176
FIGURA 4.1: ESQUEMA DE LA ACCIÓN DE SERVICIO.....	194
FIGURA 4.2: ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL DE LA INTERACCIÓN	197
FIGURA 4.3: PROCESO ADMINISTRATIVO DE PETICIÓN DE CITA MÉDICA	201
FIGURA 4.4: PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA TARJETA SANITARIA	204
FIGURA 4.5: PROCESO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS COMBINADOS	212
FIGURA 4.6: PROCESO ADMINISTRATIVO DE PETICIÓN DE CITA MÉDICA DE URGENCIAS.....	216
FIGURA 4.7: PROCESO ADMINISTRATIVO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.....	219
FIGURA 4.8: PROCESO ADMINISTRATIVO DE PETICIÓN DE PARTES DE BAJA	223
FIGURA 4.9: PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA PRIMERA VISITA/APERTURA DE HISTORIA CLÍNICA	228
FIGURA 4.10: PROCESO ADMINISTRATIVO DE PETICIÓN DE RECETAS MÉDICAS.....	232
FIGURA 4.11: PROCESO ADMINISTRATIVO DE PETICIÓN DE TRASLADO DE CENTRO MÉDICO .	236
FIGURA 4.12: PROCESO ADMINISTRATIVO DE PETICIÓN DE CITA CON ESPECIALISTA	241
FIGURA 4.13: PROCESO ADMINISTRATIVO DE PETICIÓN DE CITA PARA PRIMERA VISITA.....	244

FIGURA 4.14: PROCESO ADMINISTRATIVO DE DERIVACIÓN PARA PRUEBAS MÉDICAS.....	250
FIGURA 4.15: PROCESO ADMINISTRATIVO DE PETICIÓN DE MATERIAL MÉDICO	253
FIGURA 4.16: PROCESO ADMINISTRATIVO DE PETICIÓN DE CITA PARA ANÁLISIS DE SANGRE Y/U ORINA	258
FIGURA 4.17: PROCESO ADMINISTRATIVO DE PETICIÓN DE CITA DE ENFERMERÍA	262
FIGURA 4.18: PROCESO ADMINISTRATIVO DE PAGO A TERCEROS	266
FIGURA 1: ESQUEMA DE LA ACCIÓN DE SERVICIO	807
FIGURA 2: ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL DE LA INTERACCIÓN	808

Agradecimientos

Esta tesis doctoral es el fruto de cuatro intensos años de esfuerzo. Ha sido un período de trabajo constante (y en ocasiones muy constante) llenos de pasión por la vocación lingüística y de entrega por ver contenidas todas las ideas en este amplio número de páginas. Pero, a mi juicio, una tesis no sólo consiste en el análisis y la redacción sobre un tema estudiado, sino también –y quizá más importante– en interiorizar para siempre la experiencia de trabajo que comporta. Por lo tanto, hacer una tesis supone aprender y desaprender, ensayar y perseverar, escribir y reescribir, pensar y repensar y, en última instancia, conocer y aprovechar el verdadero sentido de este desafío.

Siempre he creído que las tesis doctorales deberían incluir un último apéndice que contuviera los secretos ocultos de sus páginas. Ese apéndice –a modo de historia de vida de la propia tesis–, impregnado de horas de sueño y tazas de café, narraría las ideas que no llegaron a entrar en sus páginas, los capítulos truncados, los conceptos que no se pudieron aplicar y la situación última del investigador durante el proceso de recogida, análisis y redacción de la tesis doctoral. Asimismo, esta particular historia de vida ayudaría al propio investigador y a otros interesados que se aproximasen a esta tesis a comprender de forma más exacta el trabajo que van a leer o, por qué no decirlo, que ya están leyendo y que de un modo u otro juzgarán. Esa misma biografía mostraría los múltiples agradecimientos y muestras de cariño del investigador a lo largo de todo el proceso de realización. No deja de ser necesario expresar los afectos hacia las personas, lugares y cosas que contribuyeron a que este trabajo viese la luz. Incluso el afecto por aquellas personas, lugares y cosas que pasaron fugazmente, tanto que incluso a veces se olvidó su paso, pero dejaron una impronta que duerme en la esencia misma de esta tesis.

A modo de historia de vida, mi primera expresión de afecto y admiración es sin duda alguna para mi directora, Amparo Tusón Valls, por su confianza incondicional en mí. Me invade una deuda impagable con Amparo por haberme aconsejado, apoyado y estimulado durante todo el proceso. Ella supo estar presente y ausente cuando los tiempos así lo requerían. Y si en ocasiones me encontré tan perdido como Ulises en búsqueda de su Ítaca, ella me mostró la luz necesaria para volver a retomar el rumbo perdido. Muchas de las cosas aprendidas de ella, unas sobre lingüística y otras sobre maneras de ser y trabajar, me acompañarán siempre en mi labor investigadora y en mi vida.

Por orden cronológico tengo que agradecer a Francisco Joaquín García Marcos, Irene Checa García y María Victoria García Mateo, mis primeros maestros, el haberme introducido en el fascinante mundo de la lingüística. Asimismo, al resto de mis otros profesores de las Universidades de Almería y Granada: Luis Cortés Rodríguez, Antonio Bañón, José Luis Muñío, María del Mar Espejo, Javier Campos Daroca, José Luis López Cruces, Francisco Javier García González, Lucía Mariscal, Jenaro Ortega y Juan de Dios Luque Durán les expreso mi gratitud por contribuir a mi formación filológica e iniciarme, algunos de ellos, en los estudios sobre el discurso y la oralidad.

Asimismo, agradezco a Melissa Moyer, Eva Codó, Laura Nogués, Joan Pujolar, Joan Argenter, Albert Branchadell, Monica Heller y Adela Ros, miembros del grupo “Comunicación Intercultural: Estrategias y Negociación del Significado” (CIEN), sus primeros comentarios y sugerencias en mi proceso de formación. Muy especialmente agradezco a Melissa Moyer el haberme facilitado el acceso al contexto estudiado, y a Eva Codó por haberme guiado en mis primeros pasos en la investigación.

Por otro lado, a Gonzalo Fontana le agradezco sus interesantes comentarios que sin duda me hicieron replantear muchos aspectos de esta tesis. A Agustín Rico le agradezco su amistad incondicional y su apoyo en los malos momentos. A Carles Bertran, por haberme facilitado siempre información muy valiosa para la realización de este trabajo. A Gaby Quero le agradezco la ayuda técnica y humana que me prestó durante el período de gestación de esta tesis. A Fernando Gallego, que vivió de primera mano los últimos retazos de esta tesis, por las largas charlas y paseos. Y a Andrei Filip, por su afecto y preocupación por mí en todo momento.

Mi más sincero agradecimiento a todos mis amigos por su compañía y ayuda en diversos momentos de mi vida. Tampoco puedo olvidar a mis compañeros de la Universidad Autónoma de Barcelona: Cristina Buenafuentes, Carolina Julià, Laura Muñoz, Ángel Gallego, Cristina Ortiz, María Luisa Pascual, José Ramón López, Lourdes Güell, Félix Balanzó, Antonio Ríos, Mario Carranza, Lilia Ortiz, Jaume Mateu, Andrea Pearman, María Sabaté, Elisabet Pladevall... por hacer nuestro lugar de trabajo más agradable y por haberme hecho disfrutar de muchos momentos inolvidables junto a ellos.

También tengo que mostrar mi agradecimiento al Ministerio de Ciencia e Innovación por la concesión de mi beca de investigación predoctoral Formación del Personal Investigador (FPI) BES-2002-2314 que me ha permitido no sólo desarrollar mi estudios en la Universidad Autónoma de Barcelona, sino además disfrutar de una estancia de investigación en Birkbeck College (Universidad de Londres). En este sentido, he de mostrar mi gratitud hacia la profesora María Elena Placencia que me ayudó y acompañó durante ese período de investigación.

Mi gratitud también hacia los Departamentos de Filología Inglesa y Filología Española de la Universidad Autónoma de Barcelona por haberme brindado todos los medios humanos y técnicos para el desarrollo de este trabajo. Especial gratitud he de

mostrar a Meri Torras y Santiago Alcoba por la confianza depositada en mi trabajo que me permitió la incorporación al Departamento de Filología Española. En este sentido, también me gustaría manifestar mi cálido agradecimiento hacia Violeta Demonte y a Rosa Conde por facilitarme su crucial ayuda para continuar mi actividad investigadora. Igualmente agradezco a Dolors Poch la oportunidad que me ofreció al hacerme cargo de algunos créditos de sus asignaturas y al darme la oportunidad de participar en el curso de introducción a la metodología del E/LE de nuestro departamento; y a Cecilio Garriga, mi compañero de despacho durante gran parte de esta tesis, por nuestras charlas durante el proceso de realización de esta tesis.

Con especial entusiasmo doy mi más sincero agradecimiento a todas las personas del centro donde he realizado el estudio, especialmente a su responsable, porque sin ellos este estudio jamás se hubiera llevado a cabo. También agradezco a la responsable del centro donde realicé mi primer trabajo de investigación porque me facilitó el acceso a la oficina estudiada. A todos ellos, por su cariño, paciencia, comprensión, y disponibilidad absoluta, les dedico este trabajo. El afecto que me transmitieron me hizo sentir uno más del grupo. Ellos son los verdaderos protagonistas de esta investigación.

Y finalmente a mis padres, Juan e Ignacia, a mis dos hermanas, Elena y Lorena, y a mis dos sobrinos, Juan Diego y Álvaro, por su incondicional apoyo y el aliento que siempre me han dado en todos y cada uno de los proyectos vitales y académicos que he iniciado en mi vida.

Introducción

La llegada a España de extranjeros de diversa procedencia presenta importantes retos a la sociedad de acogida. En el ámbito sanitario, el personal, los medios y la atención al usuario han debido adaptarse al perfil de un colectivo muy heterogéneo. En relación con este contexto, esta tesis doctoral presenta los resultados de un trabajo de comunicación entre el personal de una oficina de atención al público y los extranjeros extracomunitarios¹ que acuden a ella. Dicha oficina, ubicada en un Centro de Atención Primaria (CAP) del distrito de Ciutat Vella (Barcelona), se encarga de ofrecer diversos servicios a extranjeros y autóctonos: tramitación de tarjetas sanitarias; asignación de médico y enfermera; programación de primeras visitas; apertura de historial médico; reparto de material para diabéticos; impresión de recetas para enfermos crónicos; derivación a especialistas de otros centros; y, entre otros servicios más, programación de visita para médico de familia, de urgencias y de especialización.

En concreto, nos proponemos analizar en esta oficina, desde la perspectiva del Análisis del discurso, las estrategias y los recursos verbales y no verbales empleados en la negociación de significados durante el proceso de acceso a la institución sanitaria y a sus servicios para el posterior diseño de protocolos de actuación lingüística, elaboración de cursos de formación para el personal de la oficina y para mediadores interculturales, creación de materiales y unidades de español para extranjeros con fines específicos (campo sanitario) y diseño de planes de gestión lingüística para oficinas que como la estudiada tiene una amplia afluencia de extranjeros.

En definitiva, el principal objetivo de esta tesis doctoral es investigar, a través del análisis de las prácticas discursivas y de las actitudes que con ellas se expresan, cómo se realiza el acceso de este colectivo tanto a la institución sanitaria como a los servicios que se les facilita. Así, pretendemos explorar si en ese proceso de acceso y utilización de servicios sanitarios públicos, se pueden detectar fenómenos que puedan influir negativamente en la accesibilidad a los mismos o reproducir desigualdades sociales o de situaciones conflictivas en los

¹ En esta tesis doctoral voy a emplear el término “extranjero” en lugar de “inmigrante” porque, según mi criterio, este concepto no sólo tiene una fuerte connotación negativa, sino que además produce el rechazo de los integrantes de este colectivo. También se han empleado otros términos para referirse a este grupo, tales como “inmigrados”, “inmigrantes económicos” o “inmigrantes extranjeros”. Pero, en cualquier caso, ninguno de estos términos me parece apropiado por lo que en este trabajo acuñaré únicamente el término de “extranjero”.

encuentros estudiados. A partir de este objetivo principal, nuestra tarea puede ampliarse a otros objetivos secundarios: 1) emplear las herramientas del trabajo etnográfico para caracterizar las prácticas discursivas del centro estudiado; 2) definir un modelo lingüístico para cada uno de los servicios demandados por los usuarios extranjeros; 3) proponer una organización secuencial válida para las interacciones de atención al usuario extranjero; 4) describir las estrategias de negociación de significado empleadas por los participantes en cada uno de los servicios; 5) comprobar las estrategias más utilizadas según el modelo lingüístico propuesto y teniendo en cuenta la organización secuencial descrita; 6) identificar posibles dificultades de carácter comunicativo en las relaciones de servicio estudiadas, y si las hubiera; 7) determinar las causas de estas dificultades, indicando su naturaleza; 8) examinar algunos factores sociales relacionados con la reproducción y/o mantenimiento de desigualdades; 9) analizar la relación de estos fenómenos con las tareas, roles, identidades y expectativas institucionales; y 10) conseguir unos resultados que puedan mejorar la calidad del servicio.

La accesibilidad de los extranjeros a los servicios del Estado de Bienestar en materia sanitaria viene respaldada por la legislación internacional, nacional y autonómica. Así, tanto el artículo 25 de la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* (1948), el artículo II-95 de la *Constitución Europea*, ratificada en referéndum por España el 20 de febrero de 2005, el artículo 43 de la *Constitución Española* (1978) y el artículo 12 de la Ley de Extranjería 4/2000 (incluidas sus sucesivas reformas LO 8/2000, LO 11/2003, LO 14/2003 y el actual Reglamento de 30 de diciembre de 2004) sostienen que la asistencia sanitaria es un derecho fundamental al que todos los seres humanos deben tener acceso. En el ámbito autonómico catalán, el *Pla de Ciutadania i Immigració 2005-2008* plantea que la Generalitat, a través de su Secretaria per a la Immigració, debe tener como prioridad en su acción de políticas sociales tanto mejorar el acceso a la sanidad de la población extranjera, como ofrecer dispositivos especiales para este colectivo, mediante la mejora de la calidad de los servicios que ofrece y la creación de protocolos específicos de acogida.

Mi experiencia en el ámbito sanitario y más concretamente en el acceso de los extranjeros al sistema sanitario, se inició con un trabajo etnográfico realizado en otra oficina de atención al público entre noviembre de 2002 y junio de 2003. El resultado de aquel trabajo centrado en extranjeros latinoamericanos fue mi trabajo de investigación titulado "*Vengo a por mi tarjeta sanitaria.*" *El estudio de*

*las prácticas lingüísticas en una oficina de atención al usuario*². En este estudio analicé las prácticas lingüísticas para la obtención de la tarjeta sanitaria por parte de extranjeros latinoamericanos, muchos de ellos con escasos recursos y/o en situación burocrática irregular. Concluí en aquella investigación que la tarjeta sanitaria, además de ser para la institución la puerta de acceso a la sanidad, para los extranjeros constituía un importante elemento simbólico de su identidad burocrática en nuestro país³.

Por otro lado, los datos empleados para la elaboración de esta tesis doctoral han sido recogidos durante el desarrollo de un trabajo de campo etnográfico (observación participante y entrevistas, entre otras herramientas etnográficas), realizado en la citada oficina entre enero de 2005 y agosto del mismo año. Así, en el trabajo de campo de observación participante recogí un total de cincuenta y cinco horas de grabación de interacciones de atención al público en la sala de trabajo administrativo y en la recepción del centro de salud. De este modo, de las 32 cintas grabadas en formato Hi-MiniDisc, se transcribieron los 201 encuentros con extranjeros procedentes de países extracomunitarios. Además se recopilaron entrevistas estructuradas y semiestructuradas con usuarios y proveedores de servicios, así como encuentros con la presencia de mediadores interculturales, reuniones de trabajo y grabaciones donde el investigador comentaba con el proveedor algunas de las interacciones grabadas en la oficina. El sistema de transcripción utilizado es el del Círculo de Análisis del Discurso (CAD) de la Universidad Autónoma de Barcelona, coordinado por Amparo Tusón Valls y Luci Nussbaum. En la actualidad, es el mismo sistema que el empleado por el Grupo de Investigación en Enseñanza e Interacción Plurilingües (GREIP), también dirigido por Luci Nussbaum.

Asimismo, en la recogida de datos también recopilé múltiples documentos escritos de la oficina de uso interno u otro destinado a los usuarios. Entre los primeros se destacan los manuales de procedimiento, guías de tramitación, formularios de todas las actividades o informes de gestión. En cuanto al material orientado a los usuarios, recopilé guías de salud para extranjeros, folletos informativos, o formularios de reclamaciones y sugerencias.

² Presentado el 8 de julio de 2004 en el Departamento de Filología Española de la Universidad Autónoma de Barcelona. El tribunal estuvo compuesto por la Dra. Eva Codó Olsina, la Dra. Helena Calsamiglia, y la Dra. Amparo Tusón Valls.

³ Durante el trabajo de campo pudimos comprobar la importancia que los extranjeros daban a cualquier documento oficial expedido por el Estado Español. Esta importancia tiene su constatación, por citar ejemplo, en el último proceso de regularización realizado entre el 7 de febrero y el 7 de mayo de 2005 donde uno de los requisitos era un certificado de empadronamiento de antes del 8 de agosto de 2004 o, en su defecto, un certificado de empadronamiento por omisión expedido por los Ayuntamientos presentando algún documento para demostrar la llegada y estancia en España con anterioridad tales como la tarjeta sanitaria definitiva o resguardo de la misma.

Este trabajo se sitúa dentro de un amplio abanico de estudios que han tratado sobre procesos comunicativos entre personas que tienen un origen social o cultural diverso (Gumpez, Jupp y Roberts, 1979; Gumperz y Roberts, 1991; Roberts y Sayers, 1987; Sarangi, 1996; Sarangi y Roberts, 1999; Sarangi y Coulthard, 2000). En este sentido, los estudios de Gumperz (1982a, 1982b, 1992a, 1992b, 1992c, 1996, 1997a, 1997b, 1999, 2001, 2002), máximo representante de la sociolingüística interaccional, han analizado interacciones comunicativas interculturales que se producen en determinadas situaciones de acceso o “gatekeeping”. En éstas, el conocido como “portero” o “celador” (*keeper*), situado en una posición superior, dada la asimetría de conocimientos y la diferencia de roles, emite un juicio y toma decisiones sobre el otro, como es el caso de las entrevistas de trabajo o en encuentros médico/paciente. Estos estudios, basados en el estudio de los indicios de contextualización, demuestran que cuando los indicios de contextualización no son compartidos por los participantes el resultado se traduce en problemas en la negociación, elemento que normalmente conduce a la “minorización” de las personas que ocupan una posición inferior

Por otro lado, los primeros trabajos sobre instituciones, desde una perspectiva conversacional, destacan los de Sacks (1992) o Atkinson y Drew (1984). Sin embargo, los trabajos que adoptan un análisis desde diferentes ángulos y disciplinas destacamos los de Boden y Zimmerman (1991), Drew y Sorjonen (2000), Coupland y otros (1991) o Firth (1994, 1995). Por su parte, la sociolingüística interaccional ha prestado especial atención al estudio de las instituciones y de los discursos profesionales (Scollon y Scollon, 1995; Cabral Bastos, 1996). Mientras que el estudio institucional desde la perspectiva del análisis crítico del discurso cuenta, entre otros, con una amplia colección de trabajos (Gunnarsson, Linell y Nordberg, 1997; Wodak, 1997; Sarangi y Slembrouck, 1996; Sarangi y Roberts, 1999; van Dijk, 2000a, 2000b). Otros estudios examinan las relaciones institucionales o comerciales y proponen diversos modelos de servicio (Agar, 1985; Ventola, 1987; Joseph, 1988; Halliday y Hasan, 1989).

En el ámbito hispánico, el trabajo de Tusón y Unamuno (1999) estudia los malentendidos en un colegio de un barrio marginal de Barcelona. Por su parte, Placencia (2001b), centrado en la cortesía lingüística, examina interacciones entre funcionarios de una institución pública ecuatoriana en Quito y usuarios en ventanillas de atención al público en la misma institución. De similares características, aunque en países diferentes, son los trabajos de Sánchez Lanza (2003) y Murillo Medrano (2004). En el ámbito catalán, Codó (2003, 2008) analiza

las prácticas lingüísticas entre extranjeros en situación burocrática irregular y funcionarios de una institución de regularización española. Carmona (2004b, 2004c) también estudia las prácticas lingüísticas en Barcelona, pero entre extranjeros latinoamericanos y proveedores de servicios en una oficina de atención al usuario de una institución sanitaria pública. Bertran (2007) analiza las entrevistas de asesoramiento a extranjeros en el Centro de Información para Trabajadores y Trabajadoras Extranjeras (CITE), perteneciente del sindicato CC.OO.

En los trabajos específicos sobre el estudio de las interacciones en el ámbito sanitario destacamos las propuestas de Díaz (1999), Valero (2002), Valero (2003a) y Valero y Taibi (2004). Asimismo, otros estudios estudian, desde una orientación no lingüística, la atención sociosanitaria a extranjeros de diversa procedencia (Felip Santamaría y otros, 2003; Ramos y otros, 2001; Bada y Bada, 1997).

Por otro lado, esta tesis doctoral está estructurada en dos volúmenes. El primero está organizado en nueve capítulos y el segundo en seis apartados. En relación con el primer volumen, la temática de sus capítulos es la siguiente:

El primer capítulo esboza los fundamentos teóricos y conceptuales de este trabajo. Así, éste tras examinar los antecedentes históricos y posteriores aportaciones del Análisis del discurso, define los términos de “análisis” y “discurso”, “análisis del discurso” y “analista del discurso”. Asimismo, profundiza en el análisis del discurso institucional a partir de las distintas disciplinas que la han abordado, con especial atención al análisis discursivo en el contexto sanitario. Este marco teórico, desde una mirada integradora e interdisciplinar describe las perspectivas investigadoras desde la que parte la recogida, análisis y redacción de este trabajo. Tras reflexionar sobre el concepto de “comunicación” tomado para esta tesis, se examinan los trabajos centrados en extranjeros y sobre la comunicación entre extranjeros y autóctonos.

El segundo capítulo determina el marco de contextualización del proceso migratorio en la España actual desde la actual realidad histórica, social, política, jurídica, económica, cultural y religiosa. En cada uno de los apartados de este capítulos se examinan los fenómenos migratorios en España, Europa y Barcelona desde una perspectiva diacrónica y sincrónica. Más concretamente, las políticas y leyes sobre Extranjería son minuciosamente analizadas, con especial énfasis en la incorporación legislativa de los extranjeros en el Sistema Sanitario. Por otro lado, el papel de la Administración Pública en la implantación de planes de integración, financiación y las ayudas que ésta concede es otro de los puntos importantes de este capítulo. Además el rol de otros agentes sociales implicados (Sindicatos u

Organizaciones no Gubernamentales) y, asimismo, el impacto global de los procesos migratorios en la sociedad receptora completan el análisis de este segundo capítulo.

El tercer capítulo describe la realización del trabajo de campo etnográfico llevado a cabo en el centro de salud estudiado. Las cuestiones relativas a la selección y acceso a la oficina, los aspectos más destacados del diseño de la investigación, algunas consideraciones éticas o el relato minucioso de las relaciones de campo son el objetivo principal de esta parte. En este capítulo se reflexiona sobre la importancia del diario de campo para el investigador en la recolección, discusión y ordenación de la información recogida en el centro. Después, tras detallar las tareas que lleva a cabo la oficina, se relata el papel de los diferentes actores sociales implicados en el contexto estudiado (proveedores de servicios, usuarios, mediadores, personal sanitario, director e investigador). Asimismo, este capítulo describe el corpus de datos orales y escritos recopilados en la oficina durante el desarrollo del trabajo de campo etnográfico. Estos, el número de horas de grabación, el sistema de transcripción empleado y el tratamiento de los datos.

El cuarto capítulo examina las prácticas discursivas dadas en la recepción y en la sala de trabajo administrativos del centro de salud estudiado. Así, en este capítulo se describen los procesos administrativos y el modelo de servicio propuesto para el análisis de las interacciones de atención al público. Del mismo modo, se establece una organización estructural de la interacción, así como se explican las actividades discursivas que se llevan a cabo en cada una de estas fases. En ellas se analizan cada uno de los dieciséis servicios destinados a los usuarios, ejemplificando cada uno de ellos con uno de los encuentros recopilados en la oficina.

El quinto capítulo plantea una reflexión sobre el concepto “estrategia”, mediante las opiniones y apreciaciones de diversos especialistas. Después se delimitan y explican los tipos de estrategias de negociación recogidas en los encuentros analizados. Estas estrategias son las de cooperación, comprobación, comunicación de contacto, cortesía, descortesía, explicación, evitación, gestión, metacomunicación, participación, personalización y despersonalización. Asimismo, se describen los recursos verbales y no verbales de cada una de estas estrategias. Por otro lado, en este quinto capítulo se contabilizan las estrategias para cada uno de los dieciséis servicios que ofrecen la oficina y la recepción del centro de salud estudiado; así como las estrategias en la organización secuencial descrita para estos servicios (inicio o apertura, cuerpo o acción de servicio y cierre o fin).

El sexto capítulo analiza las estrategias de negociación que se emplean en el inicio o apertura y en el cuerpo o acción de servicio. En concreto, se examinan las estrategias empleadas en las fases de selección del usuario y saludos, dentro del inicio o apertura; y de definición y exploración, dentro del cuerpo o acción de servicio. Así, el análisis de las estrategias de cada una de esas partes comienza con los porcentajes de utilización para cada una de ellas. Más tarde, se describen todos los recursos verbales y no verbales que aparecen en los ejemplos de interacciones seleccionadas.

El séptimo capítulo se ocupa del análisis de las estrategias de negociación en las fases de tramitación y resolución, dentro del cuerpo o acción de servicio, y de los precierres, intercambio de despedidas y agradecimientos, en la parte de cierre o fin de la interacción. Como hacíamos en el capítulo sexto, se explican los porcentajes de utilización de las estrategias para cada una de estas partes y se describen los recursos verbales y no verbales que se emplean con un gran número de ejemplos de interacciones.

El octavo capítulo cierra el análisis de los encuentros recopilados en el centro estudiado. Este capítulo examina, en primer lugar, qué se entiende por estilo discursivo, así como las estrategias que emplean los proveedores y usuarios en la oficina y en la recepción del centro. El análisis del estilo discursivo de los participantes se lleva a cabo mediante la contabilización de las estrategias de negociación de los proveedores, individualmente y en grupos (proveedores hombres/mujeres y jóvenes/veteranos). En el caso de los usuarios se examinan según los siguientes grupos: usuarios hombres/mujeres y hablantes de español como lengua materna (latinoamericanos)/no hablantes de español como lengua materna (resto de extranjeros extracomunitarios). Todo ello, a fin de determinar los estilos discursivos, por parte de proveedores y usuarios, que más fomentan el acuerdo y la cooperación, así como los que menos colaboran en la realización de las actividades discursivas que se llevan a cabo en el transcurso de los encuentros.

El noveno capítulo profundiza en algunas aplicaciones prácticas de esta tesis doctoral. En primer lugar, se describen los más recientes trabajos del Análisis del discurso aplicado para pasar, a continuación, con la explicación precisa de las aplicaciones que planteamos en este trabajo. En esta parte inicial se incluyen los proyectos de investigación en desarrollo o recién concluidos sobre las aplicaciones de los estudios del discurso en diversos ámbitos sociales: sanitario, educativo o social. Las aplicaciones propuestas consisten en el diseño cursos de formación para el personal administrativo de la oficina y, por extensión, al personal sanitario en general sin olvidar a los mediadores interculturales; la

creación de unidades didácticas de español para extranjeros; el diseño de protocolos de acogida/actuación lingüística; y el planteamiento de propuestas para la gestión lingüística en oficinas multiculturales.

El segundo volumen contiene, por este orden, la transcripción de las interacciones de atención a usuarios extranjeros (apéndice 1), la clasificación de las cintas (apéndice 2), los comentarios de las interacciones (apéndice 3), las entrevistas con proveedores y usuarios, incluidas las reuniones de trabajo (apéndice 4), las tablas de recuento de las estrategias de negociación (apéndice 5), y el diverso material interno y externo, antes descrito, recogido en la oficina y en la recepción del centro de atención primaria estudiado (apéndice 6).

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

- 1.0 Introducción
 - 1.1 El Análisis del discurso (o Estudios del discurso)
 - 1.2 El Análisis del discurso institucional
 - 1.3 El Análisis del discurso y nuestra mirada “integradora”
e “interdisciplinar”
 - 1.4 El proceso comunicativo: negociación, significado, sentido
y estrategias
 - 1.5 Trabajos sobre comunicación intercultural
 - 1.6 Trabajos sobre extranjeros en España, Cataluña y Barcelona
 - 1.7 Conclusiones parciales
-

1.0 Introducción

Este capítulo establece los presupuestos teóricos y conceptuales desde los que se aborda este trabajo. El principal objetivo, por nuestra parte, consiste en esbozar las principales teorías que se han utilizado en el desarrollo de esta tesis, así como definir los diferentes términos que empleamos en este estudio con la finalidad de crear nuestro propio universo conceptual.

El primer apartado describe de forma sucinta los antecedentes históricos del Análisis del discurso, los posteriores trabajos en los que se ha desarrollado la disciplina. La definición de los conceptos “análisis”, “discurso”, “análisis del discurso” y “analista del discurso”, así como la breve explicación de las disciplinas y enfoques implicados en los estudios discursivos cierran este primer apartado.

El segundo apartado profundiza en la relación entre Análisis del discurso y el estudio de las instituciones. Tras definir qué se entiende por diálogo institucional, se abordan las principales disciplinas que lo han desarrollado (filosofía, etnografía, microsociología o análisis de la conversación) en el ámbito internacional e hispánico. También se describen las relaciones entre instituciones, burocracia y procesos administrativos. A continuación, de especial interés para esta tesis, se definen y describen las relaciones de atención al público, con especial énfasis en los modelos de servicio. Un amplio inventario de los trabajos sobre relaciones de servicio en el ámbito sanitario de carácter lingüístico y no lingüístico cierra el análisis de este tipo de encuentros. Este apartado se concluye con los trabajos sobre “encuentros de acceso” y las aportaciones de la sociolingüística interaccional en el campo institucional.

En el tercer apartado, desde una mirada integradora e interdisciplinar, se aborda el universo conceptual empleado en esta tesis doctoral y se describen las perspectivas investigadoras tenidas en cuenta durante la recogida, análisis y redacción de este trabajo. El siguiente apartado, el cuarto, hace hincapié en los procesos comunicativos prestando atención a nuestra concepción de comunicación, dentro de los estudios discursivos, a los procesos de negociación y a la creación de sentido conversacional.

En el siguiente apartado, el quinto, se puntualizan algunas experiencias dentro del amplio campo conocido como “comunicación intercultural”. De ahí pasamos, en el apartado sexto, al análisis de trabajos realizados en España, Cataluña y Barcelona sobre los extranjeros y desde diferentes campos teóricos y metodológicos. Este capítulo se cierra con unas conclusiones parciales que recogen lo más importante de todo lo expuesto.

1.1 Análisis del discurso (o Estudios del discurso)

1.1.1 Antecedentes históricos y desarrollo

A lo largo de los tiempos las diferentes civilizaciones han reflexionado sobre el hecho lingüístico. El lenguaje, considerado como una pieza clave de la vida social y de la propia intersubjetividad del ser humano, ha sido desde la Antigüedad un instrumento de acumulación, transmisión y conservación de los conocimientos. Así, si partimos de las primeras investigaciones de los sofistas y Platón hasta los más recientes trabajos sobre Análisis del discurso, nos situamos ante una disciplina, la Lingüística, en constante desarrollo y evolución.

El Análisis del discurso surge de la convergencia entre recientes corrientes de reflexión sobre el hecho lingüístico y de la revisión de otras formas de aproximación a los textos de carácter retórico, filológico y hermenéutico (Charaudeau y Maingueneau, 2005). El primero en utilizar el término “análisis del discurso” fue Harris (1952), quien desde un enfoque distribucionalista amplía el tradicional foco de atención gramatical, la oración, a una entidad mayor formada por un conjunto de oraciones, el discurso.

La consolidación de esta disciplina se realiza en la década de los sesenta con los trabajos de la etnografía del habla (Gumperz y Hymes, 1964), el análisis conversacional etnometodológico (Garfinkel, 1967), o las aportaciones de la Bajtín (1982) y Foucault (1966, 1969, 1971, 1975), entre otros muchos. En el próximo apartado profundizaremos sobre las disciplinas que se han ocupado del análisis discursivo; pero, por el momento, presentamos las principales obras de la disciplina que nos ocupa.

En 1975 aparece el libro sobre el discurso en el aula titulado *Towards an Analysis of Discourse: the English Used by Teachers and Pupils* de Sinclair y Coulthard. Al año siguiente, 1976, Maingueneau publica en francés *Initiation aux méthodes de l'analyse du discours*. En 1977 Coulthard publica una obra orientativa e introductora, *An Introduction to Discourse Analysis*, y en 1981 aparece *Spoken Discourse* de Edmonton. Stubbs publica *Discourse Analysis: the Sociolinguistic Analysis of Natural Language* en 1983. Ese mismo año Charaudeau, miembro de la escuela francesa, publica *Langage et discours* y Caron edita *Les Régulations du discours*. Dos años más tarde, 1985, aparecen los cuatro volúmenes compilados por van Dijk bajo el título *Handbook of Discourse Analysis*. En 1986 Macdonell publica *Theories of Discourse: an Introduction*, y un año más tarde Potter y Wetherell profundizan en *Discourse and Social Psychology* sobre la perspectiva discursiva en la psicología social.

La década de los noventa se caracteriza por la prolija publicación de manuales sobre Análisis del discurso. Unos tienen una perspectiva introductoria: *Introducing Discourse Analysis* (Nunan, 1993), *Discourse Studies: an Introductory Textbook* (Renkema, 1993) y *An Introduction to Discourse Analysis: Theory and Method* (Gee, 1999). Otros manuales se presentan un enfoque más lingüístico y didáctico: *Discourse Analysis for Language Teachers* (McCarthy, 1991), *Discourse Analysis* (Brown y Yule, 1993), *The Discourse Reader* (editor por Jaworski y Coupland, 1999), *Approaches to Discourse* (Schiffrin, 1994), y *Discourse as Structure and Process* (editado por van Dijk, 1997, 2000 en la edición española). Por otro lado, otros estudios exploran las relaciones del Análisis del discurso con la Sociología, la Psicología social y la Estudios culturales. Esto ocurre en *Discourse Analysis as Social Interaction* (editado por van Dijk, 1997, 2000 en la edición española), y *Discourse Analytic Research: Repertoires and Readings of Texts in Action* (Burman y Parker, 1993). Los noventa se completan con la eclosión y consolidación de la corriente crítica del Análisis del discurso. En esta línea, Fairclough, tras haber publicado *Language and Power* en 1989, continúa sus estudios con *Discourse and Social Change* (1992), *Critical Discourse Analysis: The Critical Study of Language* (1995), y su propuesta más personal donde prima lo metodológico sobre lo teórico y aplicado: *Analysing Discourse* (2003). Ya en el año 2001 aparece *Methods of Critical Discourse Analysis*, propuesta compilada por Wodak y Meyer.

En 2000 aparece la obra *Discourse and Social Life*, compilada por Sarangi y Coulthard, que explora las relaciones entre discurso, lengua, interacción y organización social. En 2001 aparece la propuesta compilada por Schiffrin, Tannen y Hamilton, *The Handbook of Discourse Analysis*, que recoge una amplia gama de tendencias dentro del análisis discursivo. Ese mismo año ve la luz *Cultural Studies and Discourse Analysis: A Dialogue on Language and Identity* de Barker y Galasinski, *Discourse Theory and Practice* y *Discourse as Data*, ambas editadas por Wetherell, Taylor y Yates. En 2002 aparece *Discourse Analysis as Theory and Method* de Jørgensen y Phillips, *Discourse Analysis: Investigating Processes of Social Construction* de Phillips y Hardy, y *Discourse Analysis* de Johnstone. En 2005 Jan Blommaert publica su ensayo *Discourse*. No podemos pasar por alto, la publicación en francés ese mismo año del primer diccionario sobre Análisis del discurso editado por Charaudeau y Maingueneau (*Dictionnaire d'analyse du discours*, 2002).

Además de las principales obras citadas, se suceden multitud de congresos, simposios, jornadas, encuentros y talleres centrados en el Análisis del discurso. Aparecen y se consolidan revistas centradas en el discurso: *Discourse &*

*Society, Discourse Studies, Discourse & Communication, Discourse Analysis Online*⁴, *Critical Discourse Studies, Discourse Processes, Journal of Multicultural Discourses, Text & Talk. An Interdisciplinary Journal for the Study of Discourse*. También se consolidan los centros de investigación centrados en el Análisis del discurso: DISS. Duisburger Institut für Sprach- und Sozialforschung, Centre d'Analyse du Discours (C.A.D.), Discourse and Rhetoric Group⁵ (Loughborough University). Asimismo, cabe destacar el surgimiento en internet de importantes fuentes de información sobre el discurso: DISCOURS⁶, o Discourse in Society. Research in Critical Discourse Analysis⁷.

Por otro lado, en el mundo hispánico, Reyes (1975) fue la primera en publicar, en la revista *Prohemio*, un artículo sobre los postulados de la Escuela francesa de Análisis del discurso. Desde esta primera publicación hasta la actualidad, la proliferación de publicaciones sobre esta disciplina no ha parado de crecer. En 1982 se publica la obra de Lozano y otros, *Análisis del discurso. Hacia una semiótica de la interacción textual*, donde prima una perspectiva semiótica sobre el discurso. En 1987 aparece en castellano la obra de Stubbs (publicada en inglés en 1983), titulada *Análisis del discurso*, y en 1993, con el mismo título, la de Brown y Yule. En 1999 aparece *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso* de Calsamiglia y Tusón, la primera obra escrita en castellano que trata de aunar en una misma publicación perspectivas procedentes de diversas escuelas y zonas geográficas. Al año siguiente, 2000, aparecen en castellano los dos volúmenes sobre Estudios del discurso editados por van Dijk: *El discurso como estructura y proceso*, y *El discurso como interacción social*. Ese mismo año aparece la obra de Catalina Fuentes titulada *Lingüística pragmática y Análisis del discurso*. En 2003 aparece el manual editado por Íñiguez, *Análisis del discurso. Manual para las ciencias sociales*, centrado en el papel del análisis discursivo en las ciencias sociales, y el libro introductorio de Cortés y Camacho, *¿Qué es el Análisis del discurso?* En 2005 se publica la traducción al castellano del primer *Diccionario de análisis del discurso* editado por Charaudeau y Maingueneau (publicado en francés en 2002). Y en 2006 aparece la obra de Herrero, *Teorías de Pragmática, de Lingüística textual y de Análisis del discurso*, donde presta especial atención a la Escuela francesa de Análisis del discurso.

Del mismo modo, junto a la aparición en castellano de importantes obras sobre esta disciplina también comienzan a celebrarse y a ser publicadas las actas de diversos congresos y simposios centrados en el análisis discursivo. Así, en

⁴ Revista digital cuya página web es: <http://extra.shu.ac.uk/daol/index.html>

⁵ Página web: <http://www.lboro.ac.uk/departments/ss/centres/dargindex.htm>

⁶ Página web: <http://www-english.tamu.edu/ds/discours.html>

⁷ Página web: <http://www.discourse-in-society.org/>

1994 tiene lugar el *I Simposio sobre análisis del discurso oral*, cuyas actas aparecen en 1995. Ese año se celebra el *II Simposio sobre análisis del discurso* y el *I Coloquio latinoamericano de analistas del discurso*, cuyas actas salieron en 1997. En 1998 tiene lugar el *I Simposio internacional de análisis del discurso*, cuyas actas aparecen en el año 2000. En 1997 se celebra en Buenos Aires el *II Coloquio de analistas del discurso*, y en 1999 en Santiago de Chile el *III Coloquio de analistas del discurso*. Ese mismo año se celebró en Colombia el *II Coloquio nacional de análisis del discurso*. El *IV Coloquio latinoamericano de estudios del discurso*, realizado conjuntamente con el *I Congreso latinoamericano de estudios del discurso*, se llevo a cabo en la Universidad Federal de Pernambuco, Recife (Brasil), en 2001. En 2002 se desarrolló en Pamplona un *Congreso Internacional de análisis del discurso*, en 2005 se celebró en Almería el *Congreso Internacional de análisis del discurso oral* y en 2006 tuvo lugar el *IV Encuentro nacional de estudios del discurso* celebrado en Valparaíso (Chile). Más recientemente, en la Universidad Nacional de Colombia en 2007, se celebró el *VII Congreso latinoamericano de estudios del discurso*.

De otro lado, en 1991 se crea el Círculo de Análisis del Discurso (CAD) en la Universidad Autónoma de Barcelona, dirigido por Amparo Tusón Valls y Luci Nussbaum, responsable, en la actualidad, del Grupo de Investigación en Enseñanza e Interacción Plurilingües (GREIP⁸). Este grupo se complementó con la Red Temática de Estudios del Discurso (XED), hoy Grupo de Estudios del Discurso (GED), coordinado por Helena Calsamiglia de la Universidad Pompeu Fabra. Otros grupos se han dedicado al estudio del discurso oral en español desde diversas perspectivas: ILSE de la Universidad de Almería, coordinada por Luis Cortés; o VA.LES.CO (Valencia Español Coloquial) de la Universidad de Valencia, dirigida por Antonio Briz⁹. En 1995 aparece la Asociación Latinoamericana de Estudios del Discurso (ALED) y posteriormente dos importantes revistas sobre el Análisis del discurso: *Oralia* (1998) y *Revista Iberoamericana de Discurso y Sociedad* (1999). Además han surgidos otras revistas en Internet como *Discurso.org*¹⁰; *Revista lenguaje, sujeto y discurso*¹¹; *Revista Signos*¹² y *Tonos digital*¹³.

Para concluir este apartado, Cortés y Camacho (2003: 21-22) destacan seis aspectos para el desarrollo de los estudios centrados en el discurso:

- 1) el aumento del estudio contextual del lenguaje (...).

⁸ Para más información se puede consultar la página web del grupo: <http://greip.uab.cat>

⁹ Se puede consultar más información en: <http://www.grupoilse.org>; y <http://www.uv.es/valesco>

¹⁰ Página web: <http://www.revista.discurso.org/>

¹¹ Página web: <http://www.lsdrevista.com/>

¹² Página web: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=0718-0934&script=sci_serial

¹³ Página web: <http://www.um.es/tonosdigital/znum10/index.htm>

- 2) el acercamiento al estudio de las manifestaciones orales, manifestaciones en que de forma más general se presenta el lenguaje en la vida diaria (...).
- 3) la ampliación, como objeto de estudio, de los límites del término lenguaje; éste pasa de ser la entidad que sirve para la comunicación, a un concepto mayor, que abarca una buena parte de lo que es su uso (...).
- 4) el nacimiento de una serie de formas de aproximación, nacidas todas ellas en estos treinta últimos años: la Sociolingüística, la corriente formalista de Halliday, la etnografía del habla, el análisis conversacional etnometodológico (...).
- 5) que el acercamiento al hecho lingüístico se vuelva extremadamente complejo al pesar sobre el estudioso la responsabilidad de tener que manejar lo que se sabe de entonación, (...) sintaxis, (...) aspectos pragmáticos (...).
- 6) justamente por ello, cada método desarrolla un aspecto del discurso diferente, gramatical o no, con un determinado enfoque (...).

1.1.2 Definiciones de “análisis” y “discurso”

Este trabajo se inscribe dentro de los estudios vinculados al Análisis del discurso. Hablar de Análisis del discurso nos lleva, en primer lugar, a delimitar los dos conceptos que componen su nombre: *análisis* y *discurso*.

En primer lugar, *análisis* es definido en el *Diccionario de la RAE* con varias acepciones, tres de ellas nos parecen de relevancia para este caso: 1) distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos, 2) examen que se hace de una obra, de un escrito o de cualquier realidad susceptible de estudio intelectual, y 3) examen de los componentes del discurso y de sus respectivas propiedades y funciones (RAE, 1992: 134). Si bien, ninguna de estas definiciones se ajusta, en sentido estricto, a nuestro modo de entender este concepto.

En una línea más clarificadora, Laborda (2002: 2) equipara *analizar* a *leer*, como el arte de sopesar términos, comparar textos, relacionar formatos y reparar en las pautas de los géneros. Partiendo de la exposición de Laborda, en este trabajo entendemos el concepto *análisis* en su sentido más utilitario de herramienta interdisciplinaria para la lectura, interpretación y comprensión de las prácticas discursivas, y en su mayor extensión, de la propia realidad social.

Johnstone (2002: 3-4), en relación con el uso de la palabra *análisis*, se pregunta por qué se habla de *análisis del discurso* y no se habla de *discursología*

(“discourseology”), *discursografía* (“discourseography”) o *crítica discursiva* (“discourse criticism”). Concluye explicando que, como ocurre en otros campos científicos como la química, la palabra *análisis* alude a los procesos mentales y mecánicos donde los elementos son tratados de forma separada.

Por su parte, *discurso* se ha definido como un término ambiguo (Stubbs, 1987: 17), diverso (Brown y Yule, 1993: 11), polisémico (Íñiguez, 1993: 4), difuso (van Dijk, 2001a), o sin sentido unívoco (Herrero, 2006: 145). Por otro lado, en el *Diccionario de análisis del discurso* (Charaudeau y Maingueneau, 2005: 179-184) le atribuyen al discurso una serie de características: 1) supone una organización transaccional, 2) está orientado, 3) es una forma de acción, 4) es interactivo, 5) es contextualizado, 6) es tomado a cargo¹⁴, 7) está regido por normas, y 8) está captado en un interdiscurso.

Así pues, La noción que adoptemos, determinará, del mismo modo, qué entendemos por *Análisis del discurso*; y también nos permitirá matizar cuál debe ser la función del *analista del discurso*.

A este respecto, Herrero (2006: 145-148) distingue cinco sentidos del concepto *discurso*¹⁵:

- 1) En el sentido más amplio, el concepto de discurso se identifica con el uso de la lengua por los hablantes. Engloba, entonces, todo tipo de actividad verbal, ya sea oral o escrita. (...)
- 2) Con este segundo sentido, la noción de discurso es más restringida y se entiende como un tipo de organización del enunciado. (...)
- 3) Con este tercer sentido, la noción de discurso se identifica con la de enunciado y con la noción de texto. Se trata del mensaje verbal (oral o escrito) producido por un locutor en un acto de comunicación. (...)
- 4) Dentro del ámbito de la lingüística anglosajona se suele emplear el término *discurso* para designar la dimensión interactiva del intercambio oral que se produce en la *conversación*. En este contexto, *análisis del discurso* es equivalente a *análisis de la conversación*.
- 5) Con este quinto sentido entramos en el campo del análisis del discurso entendido ahora según las líneas de enfoque abiertas por la llamada

¹⁴ Charaudeau y Maingueneau hacen alusión de esta forma al discurso como fuente de las localizaciones personales, temporales y espaciales, así como a la actitud que se adopta respecto de lo que dice y respecto de su interlocutor.

¹⁵ Otros autores han distinguido otros sentidos del concepto *discurso*. En ese sentido, es interesante la establecida por Íñiguez (1993: 4): 1) discurso como cualquier enunciado o conjunto de enunciados dicho/s efectivamente por un/a hablante; 2) discurso como conjunto de enunciados que construyen un objeto; 3) discurso como conjuntos de enunciados dichos en un contexto de interacción, dónde resalta su poder de acción sobre otra persona, su contexto (sujeto que habla, momento y espacio,...); 4) discurso como conjunto de enunciados en un contexto conversacional (y por tanto, normativo); 5) discurso como conjunto de restricciones que explican la producción de un conjunto de enunciados a partir de una posición social o ideológica particular; 6) discurso como conjunto de enunciados para los que se pueden definir un conjunto de condiciones de producción.

“Escuela Francesa” del Análisis del discurso. (...) en este contexto han surgido dos tendencias que adoptan perspectivas y métodos de análisis diferentes: a) tendencia analítica: representada por los estudios de M. Pêcheux (...) y de su grupo de colaboradores (...). b) la tendencia integrativa, que se abre camino en los años de 1980 (...). La tendencia integrativa recoge el concepto de “formación discursiva” de Foucault relacionándolo también con el concepto de “interdiscurso”, pero enfocando ambos conceptos en relación con la actividad de enunciación y con las teorías sobre la enunciación.¹⁶

Si partimos de esta clasificación, nuestra aproximación al discurso es integrativa, vinculada, como hemos mencionado, a las ideas de Foucault¹⁷. Desde ésta se concibe el proceso analizador del *discurso* como una práctica que desvela el funcionamiento comunicativo empleado en las prácticas discursivas por parte de los participantes. Éstos ponen en juego esos usos dentro del complejo dinamismo comunicativo existente en la vida social.

Como puntualizan Cortés y Camacho (2003), un paso más en la concreción del concepto “discurso” se puede dar mediante su comparación con el concepto “texto”. Así, al hablar de “discurso”, el enunciado se articula a partir de una situación de enunciación determinada; en cambio, cuando hablamos de “texto” nos referimos a aquello que hace posible su unidad. De este modo, “texto” se aplicaba al discurso escrito y era como el alargamiento de la oración; para su estudio se eliminaban las “imperfecciones” del sistema lingüístico: nada tenía que ver con el acto de habla, con el descubrimiento del conjunto supraoracional. Edmonton (1981) establece la diferencia entre “discurso” y “texto” a partir del rasgo distintivo de *uso* que, como se señalan Cortés y Camacho, es hoy extemporáneo. Por ello, los autores sostienen que la diferencia entre “texto” y “discurso” se desdibujaría, diluyéndose y perdiendo todo el sentido; así, el término “texto” queda subsumido en el de “discurso”. Por tanto, discurso y texto serán objetos lingüísticos concretos, producidos en situaciones determinadas en las que han incidido todo tipo de aspectos extralingüísticas: sociales, ideológicos, etc.

Otros autores, como Coseriu (1973, 1981), sostienen que ambas voces significan conceptos complementarios: “discurso” hace referencia al proceso de

¹⁶ Herrero matiza el uso que él hace en su trabajo de Análisis del discurso: “el concepto de análisis del discurso que aquí proponemos se sitúa dentro del Discurso 5 y se relaciona, más concretamente, con las orientaciones actuales que continúan la tendencia “integrativa” de la “Escuela francesa”, pero integrando también las aportaciones de la pragmática textual, es decir, estableciendo una relación con el concepto de Discurso 3.” (2006: 148).

¹⁷ Foucault no habla tanto de *discursos* como de *prácticas discursivas*, y éstas son reglas anónimas, históricas, siempre determinadas en el tiempo y en el espacio, que han definido en una época dada, para comunidades dadas, las condiciones de cualquier enunciación. (Iñiguez, 1993: 7).

emitir palabras en una situación comunicativa, mientras que “texto” se refiere al productor o resultado de esta actividad. Por su parte, para van Dijk (1983) la diferencia entre “texto” y “discurso” reside en la distinción entre lo concreto y lo abstracto: “texto” designa al constructor teórico, en tanto que “discurso” identifica cualquier acto de habla o palabras dichas susceptibles de que se les asigne aquella estructura. Para otros, como Bernández (1982), ambos términos son sinónimos.

Por otro lado, desde la identificación de “discurso” a “práctica social”, podemos definir qué entendemos por análisis del discurso y cuál es la función del analista del discurso. Algunos autores (Stubbs, 1987: 17) proponen una definición, desde mi punto de vista, más restrictiva de análisis discursivo:

“(…) se refiere al intento de estudiar la organización del lenguaje por encima de la oración o la frase y, en consecuencia, de estudiar unidades lingüísticas mayores, como la conversación o el texto escrito. De ello se deduce que el análisis del discurso también se relaciona con el uso del lenguaje en contextos sociales y, concretamente, con la interacción o el diálogo entre los hablantes.”

Otros autores (Fairclough y Wodak, 2000: 367; Calsamiglia y Tusón, 1999: 26) plantean una definición de análisis del discurso en la línea defendida en este trabajo de investigación. Así pues, Fairclough y Wodak comentan que esta disciplina estudia:

“... el uso del lenguaje en el habla y en la escritura como una forma de «práctica social». El hecho de describir el discurso como práctica social sugiere una relación dialéctica entre un suceso discursivo particular y las situaciones, instituciones y estructuras sociales que lo enmarcan. Ahora bien, una relación dialéctica es siempre bidireccional: el suceso discursivo está moldeado por las situaciones, instituciones y estructuras sociales, pero a su vez les da forma. Otra manera de expresar este fenómeno es decir que lo social moldea el discurso pero que este, a su vez, constituye lo social: constituye las situaciones, los objetos de conocimiento, la identidad social de las personas y las relaciones de estas y de los grupos entre sí.”

Por su parte, Calsamiglia y Tusón van más allá en su definición:

“(…) el análisis del discurso se puede entender, no sólo como una práctica investigadora sino también como un instrumento de acción social ya que permite desvelar los usos y abusos que, desde posiciones de poder, se llevan a cabo en muchos de esos ámbitos y que se plasman en los discursos.”

En conclusión, en este trabajo de investigación entendemos el análisis del discurso en la línea propuesta por Calsamiglia y Tusón (1999). Así, esta disciplina se encarga de estudiar los usos lingüísticos contextualizados, mediante los cuales los participantes construyen y recrean sus actividades en la vida social. Pero, también entendemos el análisis discursivo como una herramienta de conocimiento y crítica sobre el funcionamiento de las sociedades y, en sentido último, como instrumento de transformación y cambio social.

Una vez delimitado el campo de estudio, podemos precisar cuál es la función del analista del discurso. Por una parte, Cortés y Camacho afirman que la misión del analista será “identificar unidades estructurales, así como el proceso que opera sobre estas unidades; es decir, lo que realmente se está haciendo mediante el hecho de hablar.” (2003: 19). Con este cometido, estos autores proponen comenzar por el estudio de la forma lingüística, que es el “nivel observable” o estructura superficial; descender a los niveles más profundos de la forma, esto es, el significado; y, por último, estudiar la acción, o verdadera clave comunicativa: lo que hacemos hablando, lo que pretendemos con esa emisión lingüística o las consecuencias socioafectivas de nuestros mensajes (2003: 59).

Pero, a mi modo de ver, el analista del discurso tiene cuatro funciones principales: 1) describir el significado del uso de las formas lingüísticas en contextos específicos, 2) correlacionar esos usos lingüísticos contextualizados con las estructuras sociales, 3) desenmascarar o descubrir cómo esos usos producen, reproducen y mantienen prácticas que pueden promover el desequilibrio y la desigualdad social, y 4) aplicar los descubrimientos analíticos con una intención de transformación y de cambio social.

1.1.3 Disciplinas y enfoques implicados

La antropología lingüística, la sociología, la etnometodología, el análisis de la conversación, la sociolingüística interaccional, la filosofía, la pragmática, la lingüística, la psicolingüística, la ciencia cognitiva, la inteligencia artificial y la retórica han contribuido en el desarrollo y consolidación del análisis del discurso.

La antropología lingüística es una de las cuatro ramas tradicionales (junto con la antropología arqueológica, la biológica o física y la sociocultural) en que quedó dividida la antropología cuando Boas y sus colaboradores (Sapir, Worf) definieron la disciplina a principios del siglo XX. Los antropólogos lingüistas además de estudiar el uso del lenguaje se interesan por éste como un conjunto de estrategias simbólicas que forman parte del tejido social y de la representación individual de mundos posibles o reales. Ellos han demostrado que las normas

comunicativas varían de una cultura a otra, e incluso, dentro de una misma cultura (jóvenes/adultos, hombres/mujeres, etc.). Por ese motivo, se han interesado por la relación entre lengua, pensamiento y cultura. Como ha comentado Duranti (2000) la relación entre las lenguas y los miembros de las comunidades que las hablan es muy estrecha. Esto lo podemos ver a través de los últimos estudios de cortesía y cómo ésta varía de una cultura a otras.

Si observamos el modo en que se usa el lenguaje en las vidas de las personas, aprendemos que el significado vive a través de las conexiones que el habla contribuye a crear dentro de sí misma, además de a través de otros contextos. De este modo, el papel fundamental de un investigador en su trabajo de campo es descubrir el significado de las prácticas lingüísticas para los participantes. Además éste debe determinar los comportamientos que son significativos de los que no lo son para los individuos. Esto les llevó a distinguir en sus trabajos la perspectiva *émica* y la *ética*. La primera trata de describir cómo los miembros de una comunidad le otorgan significado a un determinado acto o a la diferencia entre dos actos distintos, mientras que la segunda, la *ética*, trata de clasificar los comportamientos a partir de una serie de rasgos que establece el observador/investigador, es decir, supone estudiar el comportamiento desde fuera del sistema particular en el que ocurre.

El etnógrafo, o investigador que describe una comunidad, participa de la vida cotidiana de personas durante un tiempo relativamente extenso viendo lo que ocurre, escuchando qué se dice, preguntando cosas, es decir, haciendo una recopilación de todo tipo de datos accesibles para arrojar luz sobre los temas que ha decidido estudiar (Hammersley y Atkinson, 1994). Por lo tanto, la etnografía es un método de investigación social ampliamente utilizado por la antropología. Algunos de sus métodos de estudio son la observación participante, las entrevistas o el diario de campo que hemos utilizado en nuestro trabajo de investigación. Estos métodos de la etnografía son vitales para determinar los patrones comunicativos prototípicos en los diferentes hechos de habla.

Así, nuestro campo se ha nutrido de la antropología lingüística y más concretamente de la corriente conocida como etnografía de la comunicación (o del habla), cuyos máximos exponentes son Gumperz y Hymes (1964, 1972). En 1964 Dell Hymes y John Gumperz editan el número 66 de la revista *American Anthropologist* con el título *Etnografía de la comunicación* con el que ponen las bases de esta disciplina. Éstos introducen el “evento comunicativo” como unidad de análisis; y los conceptos, entre otros, de “competencia comunicativa” o “comunidad de habla”. Para los etnógrafos de la comunicación, la competencia comunicativa es un conjunto de normas adquiridas durante el proceso de

socialización. En definitiva, se trata del conocimiento de normas psicológicas, culturales y sociales que regulan la comunicación. En ella se sitúan las habilidades que un individuo necesita conocer y dominar para comportarse de manera competente y adecuada en cualquier situación.

El interés por la realidad “micro” proviene de la sociología y más concretamente del interaccionismo simbólico o microsociología. Los trabajos de Goffman (1959, 1961, 1964, 1967, 1971, 1974, 1981, 1983) han aportado al análisis discursivo un amplio espectro de conceptos, como el de “imagen” o “territorio”. Goffman (1971) considera que hasta las conversaciones más informales se pueden entender como rituales a través de los cuales, establecido un “compromiso conversacional”, negociamos nuestra imagen y de la de los otros así como la orientación de la propia interacción (tópico, registro, etc.). La etnometodología, derivada también del pensamiento sociológico, centra su atención en el uso del lenguaje ordinario, la constitución de las expectativas y el interés por los contextos institucionales. Garfinkel (1967) se convierte en su máximo exponente. Éste entiende la acción humana como un sistema que permite que las personas actúen en las diferentes situaciones de la vida cotidiana de forma regular. La importancia de mostrar los mecanismos que utilizamos en la vida cotidiana y que “damos por sentados” nos permiten descubrir los comportamientos que descansan sobre expectativas basadas en la experiencia (*background expectations*) de lo que se considera un actuación “normal” en una determinada situación.

Derivado a su vez de la etnometodología, surge el análisis de la conversación. El término análisis de la conversación (AC) se puede utilizar de dos maneras diferentes (Tusón, 1997). De una parte, en un sentido restringido, se utiliza para denominar a un determinada corriente dentro de la sociología, la etnometodología (estudio de los métodos étnicos, es decir, propio de los participantes, de producción e interpretación de la interacción social), que se interesa por el estudio de las interacciones cotidianas. A los que practican esta disciplina se les llama etnometodólogos o conversacionalistas. Pero, de otra parte, también se usa el término en un sentido más amplio para denominar la actividad de los que estudian las conversaciones o las interacciones orales. Aunque el AC surge de los planteamientos teóricos de la etnometodología de Garfinkel no podemos decir que sean exactamente lo mismo. Sus postulados se centran en el funcionamiento de la mecánica interlocutiva. El marco teórico que originan es de gran importancia para los estudios discursivos. Estos proponen el análisis secuencial centrado en el sistema de alternancia de turnos. Aquí el magisterio de Sacks (1992) fue extraordinario. Trabajó en estrecha colaboración con Schegloff y

Sudnow. Los tres fueron alumnos de Goffman. Sacks también estuvo muy vinculado con Garfinkel, fundador de la etnometodología, con el que tenía ciertos puntos en común como, por ejemplo, las leyes y las exploraciones fundacionales de Garfinkel sobre el orden social de la conducta cotidiana. Sacks comenzó a estudiar la posibilidad de realizar un estudio descriptivo y empírico de la conducta humana ayudándose de sus alumnos Jefferson, Pomerantz o Schenkein, por citar algunos. Los analistas de la conversación rechazan la utilización de definiciones teóricas y conceptuales de los temas de investigación estipuladas por el investigador, pero procuran explicar los puntos que son relevantes para los participantes en una interacción. No hay que partir de supuestos teóricos acerca de la relevancia de ciertos factores, por ejemplo: el género, sino descubrir si son o no relevantes para los participantes.

Por otra parte, los analistas de la conversación no han prestado atención al “contexto” histórico y cultural donde tienen lugar las interacciones. Precisar si un análisis ha tomado un contexto “suficiente o adecuado” significaría, según los conversacionalistas, si se ha considerado el contexto relevante y no otro tipo de información disponible para el observador. En el AC puede estudiarse cualquier tipo de interacción, como por ejemplo, charlas entre conocidos, consultas a un médico, entrevistas de trabajo, comentarios periodísticos, discursos políticos o interacciones de atención al público, como ocurre en nuestro estudio. En cada caso, estudian y analizan los métodos o procedimientos que los participantes utilizan para hacerse entender y ser comprendidos. Para llevar a cabo este cometido, los analistas de la conversación trabajan preferiblemente con grabaciones por varios motivos: permite recuperar determinados rasgos, puede escucharse una interacción una y otra vez y también ser transcrita y finalmente permite cotejar un determinado análisis con los materiales que se usaron para producir el análisis.

Partiendo de varias tradiciones, la sociolingüística interaccional, cuyo máximo exponente es Gumperz (1982a, 1982b, 1992a, 1992b, 1992c, 1996, 1997, 1999, 2001, 2002), no sólo aúna elementos de las disciplinas anteriores, sino que introducen conceptos de Bourdieu (1977, 1985, 1991, 1997) o Foucault (1966, 1971, 1975). Los indicios de contextualización y el proceso inferencial son claves en esta disciplina. Gumperz considera que el uso lingüístico es expresión y síntoma de esta realidad, ya que el mundo socio-cultural se construye, conserva y transforma a través, en gran medida, de las interacciones.

Por su parte, dentro de la filosofía, Wittgenstein (1953) propone que el lenguaje es ordenado de acuerdo con unas reglas de uso social, regulado y público, en este sentido propone la metáfora de “el lenguaje como juego”. Como

apuntan Lomas, Osoro y Tusón (1993), Wittgenstein (1953) parte de la crítica a la tradicional separación entre lenguaje y pensamiento y niega la existencia de un espacio interior donde el pensamiento sea organizado antes de ser expresado mediante el lenguaje. La conocida metáfora wittgensteiniana del “lenguaje como juego”, permite comparar el conocimiento que un hablante posee del sistema de la lengua (competencia lingüística) con el conocimiento que un jugador tiene de las reglas de ajedrez. En el proceso de adquisición de una lengua todo individuo aprende esas reglas de uso socialmente marcadas que debe usar en diversas situaciones y contextos. Si bien este reglamento es implícito porque se halla en el propio uso de una lengua. Si utilizamos esta clásica analogía del lenguaje como juego podemos configurar la siguiente forma de proceder: una determinada jugada establece una situación nueva que define las restricciones a que deben atenerse las jugadas posteriores. Una vez que un participante ha hecho una petición, si el otro participante quiere seguir jugando para conseguir su(s) objetivo(s), no tendrá más remedio que solventar o intentar solventar esa petición (Bonilla, 1990; Gallardo Paúls, 1996; Briz, 1998).

Dentro del pensamiento filosófico surgen los primeros estudios pragmáticos. Charles Morris (1975) encargado de estudiar la *semiótica*, o ciencia de los signos, diferenció tres campos de estudios diferentes: *sintaxis*, estudio de las relaciones formales de los signos entre sí, *semántica*, estudio de las relaciones de los signos con los objetos a los cuales los signos son aplicables, y *pragmática*, estudio de la relación de los signos con los intérpretes. Levinson (1983) define la pragmática como “el estudio de la capacidad de los usuarios de una lengua para asociar oraciones a los contextos en que dichas oraciones son apropiadas”. Por su parte, Escandell (2004) señala que el objetivo de la pragmática es tratar de establecer con precisión qué factores determinan sistemáticamente el modo en que funcionan nuestros intercambios comunicativos. Pons (2005) recuerda que la pragmática se puede entender como un nivel del estudio lingüístico, o bien como una perspectiva de análisis.

Gran parte de las primeras investigaciones pragmáticas se centraron en los enunciados aislados, apoyándose principalmente de la teoría de los actos de habla. Pero una de las corrientes más productivas de la pragmática contemporánea, en cambio, se fundamenta en el discurso, es decir, en secuencias extensas de texto y habla reales, y se plantea como objetivo el desarrollo de una teoría precisa de las relaciones entre el uso del lenguaje y los distintos contextos socioculturales. Por ese motivo, la pragmática actual emplea teorías y métodos del estudio de la comunicación humana desarrollados en campos afines como la etnografía de la comunicación (Verschueren, 2002).

Austin (1962) formula la teoría de los actos de habla, desarrollada después por Searle (1969, 1979). La idea principal de la teoría de los actos de habla es que el lenguaje no sólo se utiliza para describir el mundo, sino también para hacer cosas y, en ese sentido, es una forma de acción social. Estos actos de habla constituyen las unidades básicas de la comunicación humana.

Austin en una serie de conferencias dadas en 1955 y recogidas en el libro póstumo *How to Do Things with Words* (1962) estudió los usos del lenguaje corriente y planteó la teoría de los actos de habla. Distinguió dos tipos de enunciados: *asertivos o constatativos*, que se caracterizan por admitir asignaciones de verdad o falsedad, y los *performativos o realizativos*, a los que sólo pueden asignárseles condiciones de “felicidad”. Dentro de los performativos se hace exactamente lo que se dice, por lo que en este caso *hablar* es, literalmente, *hacer*. Las lenguas cuentan con cientos de verbos performativos explícitos que nombran la acción que se hace precisamente cuando se la nombra y solamente mediante la palabra: juro, prometo, declaro, niego, pido, ordeno, bautizo, etc.

Más tarde, Austin después de diseñar su teoría de los infortunios (mala correspondencia entre el lenguaje y la verdad) rehizo su división inicial entre *actos performativos* y *actos constatativos*, admitiendo que todas las oraciones, también las que afirman verdades o falsedades, sirven para cumplir actos, aunque no tengan performativos explícitos. También Austin distingue entre el significado del enunciado o lo que las palabras dicen (significado de fuerza) y lo que las palabras hacen (fuerza de la enunciación). Esto le lleva a plantear que cualquier enunciado realiza simultáneamente tres actos: (1) *Acto locutivo (locutionary act)*: la emisión de una oración con un significado y un referente determinado. (2) *Acto ilocutivo (illocutionary act)*: la fuerza que se asocia a un enunciado emitido, el poder de hacer. (3) *Acto perlocutivo (perlocutionary act)*: los efectos que produce el interlocutor en la audiencia.

Los analistas de los actos de habla centran su estudio en la fuerza ilocutiva, ya que un mismo acto locutivo puede poseer fuerzas ilocutivas diferentes. De este modo, una pregunta puede ser interpretada como una petición de información, una orden o un ruego, por poner un ejemplo. La interpretación de los actos de habla indirectos, de los que ahora hablaremos, se basa precisamente en el reconocimiento de esa fuerza asociada al acto locutivo y que difiere de su significado literal. Los participantes confían en sus presuposiciones (conocimiento del mundo compartido) y a las expectativas (supuestos que funcionan como premisas) que la situación extralingüística crea acerca de los comportamientos respectivos de los mismos.

Searle desarrolló las teorías de Austin y avanzó en la clasificación de los tipos de actos de habla. De acuerdo con Searle (1979), podemos agrupar y clasificar los diferentes tipos de acción en cinco categorías básicas: *asertivos (o representativos)*, *directivos*, *compromisivos*, *expresivos*, o *declarativos*. En el contexto que hemos estudiado, la mayoría de los actos son directivos porque el emisor pretende que el destinatario lleve a cabo una determinada acción. Para Searle el agrupamiento de los actos de habla está íntimamente ligado al conjunto de precondiciones propuestas para la realización de esos mismos actos, por lo que propuso cuatro parámetros condicionales: contenido proposicional, condiciones preparatorias, condiciones de sinceridad y la condición esencial.

Una de las características más interesantes de los actos de habla es la posibilidad de que sean indirectos. Si se puede emitir un pedido en forma directa también se puede intentar cumplir la misma intención comunicativa en forma indirecta. En éstos al significado literal del acto locutivo se le suma un significado añadido a través de la fuerza ilocutiva. Una de las características de este tipo de actos es que son convencionales puesto que en la comunidad de hablantes que los usa se vincula la expresión “indirecta” con la fuerza ilocutiva. Este término no tiene que ver con el de “arbitrariedad” del signo propuesto por la lingüística oracional puesto que con la convencionalidad se relacionan unas formas indirectas con unos posibles valores de sentido en una cultura determinada. Entonces, a menos que estén convencionalizados, los enunciados indirectos pueden poseer múltiples fuerzas pragmáticas y ser ambiguos en cuanto a lo que quiere decir el hablante.

Algunos críticos rechazan la afirmación de que los actos de habla operan según principios pragmáticos universales porque éstos varían entre distintas culturas y lenguas. Otras dos críticas más se le hacen a la teoría de los actos de habla. La primera es que su desarrollo se ha centrado sólo en la intención de quien emite un mensaje, pero no se ha tenido en cuenta el verdadero sentido de los enunciados en la perspectiva secuencial, es decir viendo el lugar que ocupa en la interacción real observando que le precede y que le sigue. La segunda es que se ha cuestionado la división entre actos directos e indirectos puesto que se ha demostrado que la mayoría de los actos son indirectos debido a los hábitos socioculturales vinculados con el principio de cortesía, la imagen, el territorio, la distancia social, las relaciones de poder y solidaridad, así como otros factores que puedan influir en la interacción.

Grice (1975) sustenta los “principios de cooperación” y desarrolla el concepto de *implicatura*. Éste nos ofrece una explicación de por qué se producen determinadas inferencias basadas en formas de enunciados no convencionales (su sentido depende de elementos contextuales) sobre lo que no está dicho pero se

desea comunicar. Esa idea le lleva a formular que la comunicación se encuentra guiada por un conjunto de principios y subprincipios racionales y universales (máximas). Es necesario, por tanto, que quienes participan en una conversación cooperen, a esto lo llama “principio de cooperación”. Este principio se desarrolla en cuatro máximas a modo de principios razonables o racionales en los que solemos confiar: *máxima de cantidad* (que su contribución sea todo lo informativa que requiera el propósito de la conversación y no sea más informativa de lo requerido), *máxima de cualidad* (que su contribución sea verdadera), *máxima de relación* (que su contribución sea pertinente), y *máxima de manera* (que su contribución sea clara).

Pero no siempre cumplimos todas las máximas, sino que en ocasiones las transgredimos por una o varias razones. A veces queremos engañar a alguien, en otras no queremos decir toda la verdad, no siempre calculamos bien el conocimiento compartido con nuestros interlocutores o nuestro estilo comunicativo es “pesado”, en estas ocasiones estamos violando las máximas. A Grice le interesa especialmente la situación en la que se viola una máxima pero no se deja de cooperar porque quien lo hace actúa así para que su interlocutor lo descubra y realice un tipo especial de inferencia: la *implicatura*. En éstas a un enunciado dado no le atribuimos convencionalmente un sentido añadido sino que ese significado “no dicho” depende del momento en que se produce, por eso la denomina implicaturas conversacionales no convencionales. En este sentido, debemos a Grice la primera elaboración de un modelo del proceso inferencial (Calsamiglia y Tusón, 1999). La interpretación de las máximas está sujeta a la variación cultural porque éstas pueden diferenciarse en cuanto al grado de cumplimiento de las máximas esperado en diferentes situaciones.

Más tarde, el principio de relevancia o pertinencia de Sperber y Wilson (1986) tratan de explicar cómo funcionan los mecanismos cognitivos en la emisión/interpretación de los enunciados. Éstos son los autores de la teoría de la relevancia (o pertinencia). Aunque está inspirada en la teoría de Grice, no puede tratarse de un desarrollo de la teoría de éste sino que propone una manera diferente de explicar el proceso de la comunicación lingüística. Grice se preocupa por entender cómo funciona el mecanismo de la conversación, mientras que Sperber y Wilson tratan de explicar cómo funcionan los mecanismos cognitivos en la emisión y, principalmente, en la interpretación de los enunciados.

Grice demostró que para que sea posible la comunicación los hablantes deben tener ciertas expectativas sobre la conducta de sus interlocutores. Por lo que la comunicación exitosa depende de cierto conocimiento mutuo. Según éste, los hablantes damos por supuesto que somos cooperativos en la conversación y en

otras tareas que hacemos conjuntamente. La función más importante que Sperber y Wilson atribuyen a la lengua no es la comunicación sino el procesamiento de la información. Su concepción se basa en un modelo ostensivo-inferencial y no tanto en un modelo de codificación/descodificación. Según esta teoría, lo que quiere decir el hablante está determinado por su intención de ser relevante y la interpretación del oyente está guiada exclusivamente por la presunción de que lo que se dice es relevante. La relevancia pone en relación lo dicho-transmitido por la implicación; y, por otra parte, la relación entre lo transmitido y lo interpretado por el oyente. Para Sperber y Wilson la pragmática es la teoría de la interpretación de enunciados y, en ese proceso, el proceso de inferencia es fundamental. En el proceso de entender un enunciado se dan dos aspectos: descodificación de signos lingüísticos y, por otro, el salto entre lo dicho y lo implicado, lo que se hace mediante inferencias. La inferencia es un proceso de razonamiento deductivo. Se parte de ciertas premisas para llegar a una conclusión que se sigue lógicamente de esas premisas. Lo más interesante es cómo seleccionamos las premisas para nuestra interpretación, es decir, cómo buscamos la relevancia.

Al oír un enunciado nuestra mente no busca todas las interpretaciones posibles, sino que dada la situación en la que se da un enunciado escogemos la más accesible con el mínimo coste de procesamiento. Cuantos más efectos cognoscitivos produzca un enunciado, y menos esfuerzo de interpretación exija, más relevante será. El contexto, en la teoría de la relevancia, se define en términos psicológicos (o más precisamente cognoscitivos), no sociales, culturales, o discursivos, de modo que la definición es unitaria. Desde esta teoría se pueden explicar los malentendidos y las incomprensiones como el error que se produce entre lo que presupone el que habla que sabe el que escucha y los conocimientos reales del que escucha.

La lingüística de carácter sistémico-funcional (Halliday, 1985), la crítica (Fowler, 1985; Fowler y otros, 1979; Hodge y Kress, 1979), la teoría de la enunciación (Benveniste, 1966; Ducrot, 1984) o los estudios sobre cortesía (Lakoff, 1973; Leech, 1983; Brown y Levinson, 1987) también han aportado diversas perspectivas a los estudios discursivos. Halliday y Hasan (1976) trabajan en la teoría de la cohesión, Anscrome y Ducrot (1983) desarrollan una la teoría de la argumentación, y Bajtín (1982) una sobre los géneros discursivos. Labov (1972), desde la lingüística variacionista, propone el estudio de los modelos discursivos de las comunidades. Van Dijk (1980a), desde la lingüística textual, introduce el término de “macroestructura” y de “superestructura” para explicar el discurso como una estructura de significado global.

La psicolingüística, cuyos máximos exponentes fueron Vigotsky (1934) y Luria (1979), se centraron en los procesos de adquisición de lenguas y en la importancia de la participación en los procesos comunicativos para el desarrollo de las propias capacidades lingüísticas. La ciencia cognitiva y la inteligencia artificial se centraron en los procesos mentales de producción e interpretación de enunciados. La ciencia cognitiva desarrolla lo que conocemos como “guiones”, “marcos”, “planes” o “modelos” que se activan cuando las personas se encuentran en diversos eventos comunicativos. La inteligencia artificial, por su parte, aplicó esos conceptos para la creación de modelos artificiales de procesamiento del lenguaje. Uno de los exponentes de estos estudios es Vinograd. Para concluir esta breve descripción de disciplinas y máximos representantes, los estudios de retórica también han influido en los estudios discursivos (Perelman y Olbrechts-Tyteca, 1958; Toulmin, 1958)

Estas disciplinas que, de una forma u otra, estudian los procesos comunicativos contextualizados han aportado al análisis del discurso, y a la corriente crítica del mismo, un amplio marco teórico-conceptual y metodológico. Sin embargo, no podemos ver el análisis del discurso como un espacio “en tierra de nadie” o a medio camino entre todas las disciplinas anteriormente mencionadas, sino como una verdadera disciplina.

En este sentido, unos autores, inspirados en la Escuela francesa, han visto en los estudios del discurso un espacio para la crítica, el cuestionamiento y la experimentación. Por lo que estos autores no la verían tanto como una disciplina propiamente dicha sino como un espacio de problematización (Charaudeau y Maingueneau, 2005). Y aunque al comienzo tuvo un alcance especialmente crítico, a medida que pasaron los años su campo de estudio se fue ampliando al conjunto de producciones verbales. Asimismo, desarrolló su marco conceptual específico y se concretaron sus métodos de estudio.

En suma, la perspectiva que han adoptado muchos estudios discursivos se relaciona con el diálogo abierto entre las diferentes disciplinas implicadas en el discurso y entre las propias corrientes dentro de los estudios del discurso. *Grosso modo*, los enfoques más relevantes dentro del análisis del discurso han sido:

- 1) Los centrados en la interacción social y en el papel de la lengua en la vida social.
- 2) Los centrados en la función y uso de los discursos según las condiciones de producción de conocimientos o según las posiciones ideológicas.
- 3) Los centrados en los géneros discursivos partiendo del estudio pormenorizado de situaciones de comunicación.

4) Los centrados en el estudio de la organización textual y el estudio de las marcas de enunciación.

Por su parte, van Dijk (2000a: 50-52) establece los distintos tipos de estudios del discurso mediante las siguientes oposiciones: 1) estudios del texto/de la conversación, 2) abstractos/concretos, 3) teóricos/descriptivos, 4) aplicados/críticos, y 5) empíricos/filosóficos. Concluye van Dijk hablando de las actuales líneas de investigación sobre el discurso: a) las que se concentran en el discurso “mismo”, es decir, en las estructuras del texto y de la conversación; b) las que estudian el discurso y la comunicación como cognición; y c) las que se concentran en la estructura social y la cultura.

1.2 El Análisis del discurso institucional

1.2.1 Diálogo institucional

El *diálogo institucional* estudia el uso del lenguaje que hacen las personas para realizar sus tareas y conseguir sus metas en las instituciones. Drew y Sorjonen (2000: 141-142) lo definen como:

“modo como las personas utilizan el lenguaje para conducir esas tareas prácticas y desempeñar las actividades particulares asociadas con su participación en contextos institucionales, tales como enseñar, describir síntomas, interrogar, hacer averiguaciones, negociar y entrevistar.”

Por otro lado, Drew y Heritage denominan *interacciones institucionales* (1992: 3), a los encuentros en los que los participantes persiguen unos objetivos concretos en organizaciones profesionales y representativas. Estas interacciones, dadas en contextos institucionales, pueden ser no presenciales, como ocurre con los encuentros telefónicos; o presenciales, si se desarrollan en marcos físicos determinados como una oficina de atención al usuario, una escuela, una comisaría de policía o una consulta médica.

La institucionalidad del diálogo se caracteriza por la orientación de los participantes hacia sus roles e identidades institucionales y prefijados por los deberes y derechos asociados a esos mismos roles. Drew y Sorjonen (2000) y Heritage (1997) plantean cuatro elementos básicos de la institucionalidad en la interacción: la relación asimétrica entre los participantes, la construcción de los turnos de habla, la asignación específica de los roles y la estructura general de la interacción. En definitiva, el estudio del diálogo institucional se ocupa de cómo la

conducta está determinada o constreñida por la orientación de los interlocutores hacia las instituciones sociales ya sea como representantes o usuarios.

Giddens (2001: 444) prefiere utilizar el término “organización” en lugar de “institución” para referirse a una “gran asociación de personas que se prolonga más allá de lo personal y se asienta para conseguir objetivos específicos”. Por su parte, Fairclough (1995) subraya que las instituciones públicas son presentadas como centros de “mercantilización” (*marketization*), diferenciada de las entidades privadas en que estas últimas se caracterizan por la flexibilidad, descentralización y desprofesionalización (Sarangi y Roberts, 1999).

El estudio del diálogo institucional se ha desarrollado y apoyado en diferentes disciplinas como la filosofía, la microsociología, la etnografía del habla, la antropología, y el análisis de la conversación. En el ámbito de la filosofía, Foucault (1966, 1969, 1971, 1975) desarrolló desde sus estudios sobre los discursos, que equipara a prácticas sociales, el análisis de instituciones como hospitales, prisiones y escuelas. Su examen de los discursos de la burocracia, la administración, la medicina son, en definitiva, discursos del poder porque, en cierta medida, excluyen al individuo de la sociedad y determinan las condiciones de su admisión en ella. En *Vigilar y castigar* (1975), Foucault comienza con una descripción de una ejecución en Damians en 1757 que contrapone con una prisión ochenta años después. Esta historia le sirve para reflexionar sobre el cambio en la forma de castigar a los convictos en ese período. El castigo, denominado por Foucault “disciplinario”, da a los profesionales poder sobre el prisionero. De ahí extrapola las formas de prisión a la sociedad moderna en la que existe, según el filósofo, un tipo de “prisión continua” desde la cárceles modernas, los trabajadores sociales, los maestros, los policías hasta nuestro propio trabajo en la vida cotidiana. Foucault, en un trabajo anterior (1971), sugiere que las instituciones son un orden social con una particular estructura y asociadas a un orden del discurso.

En el marco de la microsociología o interaccionismo simbólico, Goffman (1959, 1961, 1971, 1983) demostró desde sus comienzos un gran interés por el estudio de las interacciones en las instituciones (especialmente los hospitales mentales), a través del estudio sistemático del orden interaccional cara a cara. Desde esta perspectiva introdujo un amplio repertorio de conceptos (*backstage*, *frontstage*, *footing*, *face* o *territory*, entre otros) que serían aplicados por otros investigadores. A mi juicio, dos han sido las grandes preocupaciones de Goffman en este ámbito, el análisis de la estructura organizativa de la interacción y el de los rituales de la interacción vinculado a los estudios de la imagen (*face*). Esta

tesis ha empleado en su fase de análisis muchos de estos términos y otros que más adelante desarrollaremos.

En el ámbito del análisis de la conversación, los primeros trabajos sobre instituciones vinieron de la mano de Sacks (1992). En 1963 realizó un trabajo en el Centro de Prevención del suicidio en Los Ángeles, basado en las personas que llamaban por teléfono. Las grabaciones que efectuó en este centro fueron luego analizadas y examinadas en relación con los detalles de la conducta interactiva. Dos observaciones centradas en esos materiales fueron la base del trabajo: los términos que utilizan los que llamaban para referirse a sí mismos y a los otros, y la ubicación de las secuencias en las emisiones. Dentro del análisis conversacional de Sacks, el trabajo de Atkinson y Drew (1979), se centra en contextos institucionales diferentes donde estudian cómo los participantes en la construcción de sus turnos y secuencias se orientan hacia su identidad institucional y, de ese modo, desarrollan sus tareas. El trabajo de Drew y Heritage (1992) parte de un análisis desde diferentes ángulos y disciplinas: antropología, sociología y lingüística principalmente. En esta misma línea se encuentran los trabajos de Boden y Zimmerman (1991) y Drew y Sorjonen (2000). Por otra parte, el estudio de Coupland y otros (1991) está centrado en los problemas de comunicación en encuentros interculturales. Firth (1994, 1995), por su parte, estudia los procesos de negociación mediante el telex, fax y el teléfono en encuentros en contextos laborales.

Desde la sociolingüística interaccional, Scollon y Scollon (1995) se centraron en el discurso profesional vinculado a las relaciones interculturales entre negociadores de diversa procedencia. En el marco del análisis crítico del discurso, el estudio de Sarangi y Slembrouck (1996), que veremos detalladamente en el apartado siguiente, explora las relaciones entre clientes/burócratas, la lengua y las formas de organización burocrática y control social. Por otro lado, especialmente importante es el estudio de Sarangi y Roberts (1999), centrado en el diálogo institucional desde una perspectiva multidimensional. Son objeto de análisis en este estudio la dinámica interaccional y el orden institucional a lo largo de sus tres secciones: la práctica médica, la mediación y los debates metodológicos. En esta misma línea de la sociolingüística interaccional, el trabajo de Cabral Bastos (1996) se centra en las estrategias utilizadas por los usuarios para pedir información y demandar servicios administrativos en una institución sanitaria de Brasil. Desde la perspectiva del análisis crítico del discurso, la colección de trabajos de Gunnarsson, Linell y Nordberg (1997) y Wodak (1997), contenido en el trabajo de Gunnarsson y que veremos más adelante, incluye

estudios del discurso oral y escrito desde una perspectiva histórica y contemporánea.

Así, los contextos institucionales estudiados son el judicial (Atkinson y Drew, 1979, Ridao, 2007), el médico (Mishler, 1984; Maynard, 1991; Cicourel, 1992; Wodak, 1997; Sarangi y Roberts, 1999; Díaz, 1999; Sarangi, 2001; Valero, 2002, 2003a, 2003b, 2006, 2008; Valero y Taibi, 2004; Cordella, 1999, 2004), administrativo (Carmona, 2004c), o el educativo (Sinclair y Coulthard, 1975; Unamuno, 1997; Tusón y Unamuno, 1999).

En el ámbito hispánico, el trabajo de Tusón y Unamuno (1999), combinan en análisis de conversación, la etnografía del habla y el análisis crítico del discurso, para estudiar los malentendidos que se dan en el corpus interacciones recogidas en diferentes aulas de una institución educativa de un barrio marginal de Barcelona. Por su parte, Placencia (2001b), dentro de los estudios sobre cortesía, examina cómo se percibe ésta y cómo se manifiesta (o no) en interacciones entre funcionarios de una institución pública ecuatoriana en Quito y usuarios en ventanillas de atención al público en la misma institución. De características similares, aunque en países diferentes, son los trabajos de Sánchez Lanza (2003) sobre instituciones de salud pública y bienestar social en Argentina, y Murillo Medrano (2004) en el que se analiza las percepciones de los hablantes sobre el trato lingüístico que reciben en servicios de atención al público en instituciones estatales de Costa Rica.

En el ámbito catalán, el trabajo de Codó (2003) ha detectado en una oficina dependiente del gobierno central, donde los extranjeros en situación burocrática irregular acudían para solicitar la residencia, unas prácticas lingüísticas que contenían unas determinadas expresiones (“está en trámite”, “tres semanas”) que eran utilizadas para conciliar las contradicciones entre la atención al público, las presiones de los usuarios extranjeros y la propia política de la institución. Por otra parte, Carmona (2004b, 2004c) estudia las prácticas lingüísticas dadas en las interacciones entre proveedores y extranjeros latinoamericanos que quieren obtener su tarjeta sanitaria para acceder a la institución sanitaria y a los servicios que ésta ofrece. Su propósito, a partir de un trabajo de campo etnográfico (observación participante y entrevistas) realizado en una oficina de atención al usuario de Ciutat Vella (Barcelona), es investigar si en ese proceso de tramitación se detectan fenómenos que influyeran negativamente en la obtención de la tarjeta sanitaria. Fenómenos como la reproducción de desigualdades sociales o de situaciones conflictivas en la tramitación. Como conclusión de este trabajo constata que en los procesos comunicativos se dan problemas de negociación pero no son lingüísticos en sentido estricto, sino comunicativos y más concretamente

relacionados con las expectativas y las intenciones de proveedores y usuarios. O dicho de otro modo, son las dificultades propias de los procesos burocráticos los que generan las dificultades en la negociación.

En proceso de realización se encuentra el trabajo de Bertran que analiza, desde la etnografía de la comunicación y del modelo reparador de Goffman (1961), interacciones de asesoramiento a extranjeros por parte de Centro de Información para Trabajadores y Trabajadores Extranjeros (CITE), perteneciente al sindicato CC.OO. Su completo análisis toma la propuesta del Círculo de Análisis del Discurso (Calsamiglia y otros, 1997) para estudiar las interacciones de servicio a través de tres dimensiones: interlocutiva, temática y enunciativa.

1.2.2 Burocracia y procesos administrativos

En las sociedades industrializadas y burocratizadas, como las del mundo occidental, las personas tienen un alto grado de contacto con instituciones y organizaciones. La necesidad de acceso y uso de los servicios del Estado de Bienestar lleva a los ciudadanos a estar continuamente implicados en múltiples encuentros de servicio. Para los extranjeros, muchos de ellos procedentes de sociedades no tan burocratizadas o sin tantos servicios de bienestar, la presencia en las instituciones además de una necesidad se convierte en una obligación jurídico-legal. Estos acuden a subdelegaciones del gobierno para tramitar su regularización, a comisarías de policía para conseguir datos vitales para sus contratos de trabajo, a ayuntamientos u oficinas de empadronamiento para obtener su certificado del padrón, a oficinas de la Seguridad Social para gestionar algún aspecto de su alta en el mercado laboral, o a centros de salud para conseguir su tarjeta sanitaria u otros servicios. El entramado es complejo, y en ocasiones extremadamente dificultoso. La mayoría no sólo desconoce la lengua en la que han de tramitar esos servicios, sino que además ignoran el funcionamiento de la propia burocracia institucional.

La burocracia es una forma de organización humana que pretendidamente se basa en la racionalidad, en la adecuación de los medios a los objetivos pretendidos, con el fin de garantizar la máxima eficacia en la búsqueda de esos objetivos. Weber (1942, 1972, 1994), uno de los fundadores de la sociología moderna y del pensamiento económico, social y administrativo, considera la burocracia como la forma más racional de organización, pero que a su vez genera nuevas formas de irracionalidad. Así, una burocracia es una gran organización que opera y funciona con fundamentos racionales. El modelo burocrático de Weber se estructura según las siguientes características: carácter legal de las

normas y de los reglamentos, carácter formal de las comunicaciones, racionalidad en la división del trabajo, impersonalidad en las relaciones de trabajo, jerarquía bien establecida de la autoridad, rutinas y procedimientos de trabajo estandarizados en guías y manuales, competencia técnica y meritocrática, especialización de la administración y de los administradores (como una clase separada y diferenciada de la propiedad: los accionistas), profesionalización de los participantes, y completa previsibilidad del funcionamiento.

Estas características son la directa consecuencia del desarrollo de las economías monetarias, el crecimiento y la expansión de las tareas administrativas del Estado moderno y la superioridad técnica del tipo burocrático de administración. Por otro lado, el sistema burocrático que propone tiene como principales ventajas: racionalidad; precisión en el trabajo; rapidez en las decisiones; uniformidad de rutinas y procesos; continuidad de la organización, más allá de las personas; reducción de fricciones personales; unidad de dirección; disciplina y orden; confiabilidad por la previsibilidad de circunstancias; posibilidad de hacer carrera profesional dentro de la empresa; eficiencia y productividad, y competitividad.

En su análisis histórico-comparativo del pensamiento del hombre moderno, Weber estudia las formas de orden social y de dominio. Éste es el contexto, el análisis sociológico de las formas de dominio, en que Weber investiga la burocracia. En este ámbito, Weber estudia el cambio histórico desde el orden feudal al de las clases sociales y del Estado constitucional con sus características de racionalidad moderna y ordenación burocrática de los organismos claves en el todo social.

La burocracia crea una nueva clase social, el funcionariado, caracterizado por la clara separación entre esfera privada y de trabajo, la consideración del ser humano como pieza en un mecanismo social, creciente formalismo, mayor valoración de actitudes impersonales, dependencia del aparato burocrático y de la figura del jefe, valoración de la disciplina, indoctrinación o integración mental, elevada posición social, posibilidad de ascender en el escalafón, poca capacidad de influir en el sistema (el mecanismo o la estructura burocrática funciona sobre el individuo). Finalmente, Weber postula que se puede determinar el grado de burocratización atendiendo a estas seis dimensiones: división del trabajo basado en la especialización funcional, jerarquía de autoridad perfectamente definida, sistema de reglas que especifiquen los derechos y obligaciones de cada puesto, sistema de procedimientos para controlar las situaciones de trabajo, impersonalidad de las relaciones interpersonales, promoción y selección de los empleados con base en su competencia técnica. La principal crítica al modelo

weberiano es que la organización burocrática, influida por la conducta de sus funcionarios, puede distorsionar los objetivos de la institución y rutinizarla, contribuyendo, así, en la disminución de la creatividad, la originalidad y la productividad.

Sarangi y Slembrouck (1996), partiendo de la idea de burocracia de Weber, la relacionan con la lengua y el control social. La noción de burocracia, como práctica social, se da en diversos ámbitos de la vida social de las personas: hospitales, bancos, compañías o instituciones educativas, por citar algunos. Pero al mismo tiempo la burocracia, fundamental en las sociedades modernas, es un proceso dialógico en el que los clientes o usuarios y los burócratas o proveedores se crean mutuamente. Así, es un tipo de evento, una particular forma de encuentro o situación de contacto en el que la lengua es el elemento que la constituye, a la propia burocracia y al control social. Refleja así los procesos de cambio y de reproducción social. La lengua usada en los procesos burocráticos se caracteriza por la orientación de ésta hacia la resolución de problemas.

La burocracia es también un intercambio de información entre burócratas y clientes, en el cual a veces se trastocan los roles: los clientes buscan información pero las instituciones evitan darla. El intercambio informativo está constreñido por varios factores sociales. Este hecho nos lleva a la constatación de la asimetría de información entre los participantes y al concepto de “burocratización” (*bureaucratisation*), proceso a través del cual el representante institucional ajusta el marco de conocimiento del cliente al de la institución.

Por otra parte, vinculada a la idea anterior, burócratas y clientes poseen unos roles discursivos, que se reflejan en las “formas de hablar” (*modes of talk*). Esos roles están muy vinculados con la identidad social de burócratas y clientes y con sus prácticas discursivas. En conclusión, el trabajo de Sarangi y Slembrouck, vinculado a los estudios de análisis crítico del discurso, representa una interesante combinación entre la teoría social y la teoría del discurso a partir de los datos tomados en contextos institucionales de Gran Bretaña, Bélgica y otros países.

1.2.3 Interacciones de atención al público y modelos de servicio

Goffman (1961) siempre mostró interés por las relaciones cotidianas entre servidores y usuarios, para las que formula lo que él denomina *modelo reparador*. El autor define la relación de servicio (*service encounters*) 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).

Este tipo de relación se configura en estos términos: el usuario aporta respeto en la competencia técnica del servidor, confianza en su ética y gratitud por su ayuda. Por su parte, el servidor ofrece su competencia técnica, discreción profesional y desinterés por otros asuntos del usuario. Esta idea lleva a Goffman a determinar cómo la relación entre servidor y usuario está relativamente 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)

Merrit (1976) utilizó el término “servicios de atención al público” (*service encounters*) en un trabajo que realizó en una tienda universitaria. En este trabajo podemos encontrar la siguiente definición:

“Por un servicio de atención al público yo entiendo un lugar de interacción cara a cara entre un servidor que está “oficialmente situado” en un área de servicio y un usuario que está presente en esa área. Esta interacción está siendo orientada para satisfacer los supuestos deseos del usuario en algún servicio y la obligación del servidor es ofrecerle ese servicio.” (1976: 321)

Merrit destaca la idea de la transacción económica en los servicios de atención al público, aunque, como hemos visto, en la definición que nos ofrece no se alude de forma explícita a la transacción. Por su parte, Ventola (1987, citado por Aston, 1988), define los servicios de atención al público como “un género donde la interacción es principalmente dirigida hacia la demanda y ofrecimiento de mercancías y servicios” (p. 115). De este modo, lo define como un intercambio institucional que implica la demanda de un servicio por parte de un participante y la resolución por parte del otro. Por lo tanto, el concepto de servicio es muy amplio para ella, aunque distingue entre mercancías que son libres y otras por las que hay que pagar. En la estructura de las relaciones de servicio distingue *saludos*,

reparto de turno, ordenación de servicio, servicio, resolución, intercambio de mercancías, pago, cierre y despedida.

Agar (1985) señala que en el discurso institucional se dan tres partes: diagnosticar (*diagnose*), instruir (*directives*) e informar (*report*). En la fase de diagnóstico el representante institucional sitúa la demanda del usuario dentro de los parámetros institucionales. Uno de los objetivos del diagnóstico es la instrucción que hace el representante institucional para que el usuario haga determinadas cosas. En la fase final (*report*) se resume el trabajo del representante con respecto al usuario y está vinculado con la resolución del servicio. Para el desarrollo de lo expuesto por Agar, éste se centra en el estudio de dos ámbitos concretos -juzgados y hospitales- para incorporar a su estudio las teorías de Foucault y Habermas.

Otra postura es la de Joseph (1988) quien empleó los trabajos de microsociología interaccional y de la etnografía de la comunicación para analizar las relaciones de servicio entre servidores y usuarios. Su trabajo se basó en la red del metro parisino para el que realizó observaciones y análisis de algunos eventos comunicativos (venta de billetes en ventanilla, atención telefónica, etc.) con los que pretendía estudiar los aspectos organizativos y rituales entre servidores y usuarios en este contexto. En este sentido, Joseph sigue los postulados de Goffman (1961) al entender este tipo de relación desde la perspectiva del modelo reparador. Joseph distingue tres competencias para el servidor:

1. *Competencia técnica*: recogida de la información del usuario para ofrecer la resolución. El servidor hace diferentes preguntas al usuario para obtener la información necesaria que le permite delimitar el tipo de servicio que demanda, realizar el diagnóstico y solucionar la demanda.
2. *Competencia contractual*: constitución de los elementos necesarios para solucionar la demanda. El servidor le explica cuáles son los documentos que debe aportar, el coste, las condiciones, etc. Estas condiciones deben quedar claras para evitar malentendidos. Al mismo tiempo la relación está marcada por la insistencia del servidor sobre estas condiciones.
3. *Competencia civil*: la cortesía, la formalidad, las buenas maneras, la amabilidad, etc. El servidor debe preservar el territorio y la imagen del usuario, principalmente utilizando un lenguaje impersonal y conciso.

Estas tres competencias se dan en el servicio y son la clave para valorar la capacidad del servidor de producir “un buen servicio”. Por otra parte, Halliday y

Hasan (1989: 64) proponen otra estructura conversacional para los encuentros de servicio: *saludos, inicio del servicio, preguntas de servicio, respuestas de servicio, conformidad, venta, compra, cierre y despedidas*. Las investigaciones sobre la estructura interaccional de los encuentros de servicio (Ventola, 1987; Ciliberti, 1988; Halliday y Hasan, 1989; Lamoureux, 1989) muestran que los participantes en este tipo de encuentros coordinan sus propósitos y comparten un interés común en la efectividad de la actividad.

Los encuentros de servicio son un ejemplo de “tipo de actividad” (*activity type*) (Levinson, 1992: 69) que consisten en una serie de eventos o episodios con unos objetivos definidos. Mediante este concepto, Levinson, que parte de la tradición anterior (Hymes, 1972), explica cómo los fines de los participantes configuran un tipo de actividad que determina los roles de los participantes, el contexto y lo que se consideran las *contribuciones aceptables*.

Algunos ejemplos de investigaciones llevadas a cabo sobre relaciones de servicio, además de las anteriormente citadas, son los trabajos de Placencia (2004); Márquez Reiter (2005, 2006); Morales, Prego y Domínguez (2005) y Domínguez Seco (2007). Por un lado, Placencia (2004) examina un amplio número de actividades interaccionales que clientes y comerciantes llevan a cabo en una tienda de Quito (Ecuador). Estas actividades incluyen el intercambio de comunicación fática (preguntas del tipo “qué tal” o “cómo estás”), comunicación sobre temas cotidianos (política, salud, escuela) o el empleo de juegos creativos de palabras. Mediante estas actividades los participantes tratan de mostrar una actitud positiva y amigable hacia su interlocutor para dinamizar la transacción comercial que tienen entre manos.

Márquez Reiter (2005) estudia las estrategias pragmáticas empleadas por proveedores de servicios uruguayos y clientes en encuentros telefónicos. Concretamente se estudian las estrategias desplegadas por los demandantes en la construcción de sus quejas y por los empleados en sus respuestas, con especial atención de la expresión de “desahogo”, una estrategia pragmática usada por los demandantes cuando constatan su falta de éxito al intentar conseguir el objetivo transaccional. Así, mediante el “desahogo” expresan la frustración sobre el servicio recibido.

En otro trabajo, Márquez Reiter (2006) explora los aspectos de la conducta interaccional de uruguayos en las llamadas telefónicas de una empresa. De este modo, analiza la estructura de la apertura de estos encuentros teniendo en cuenta las investigaciones previas sobre este tema, realizadas en lengua inglesa y contrastándolas con una pequeña muestra de encuentros uruguayos. Tanto unas como otras reflejan unos patrones similares. Sin embargo, las uruguayas exhiben

una alta incidencia de agradecimientos y autoidentificaciones en las secuencias iniciales. A continuación, Márquez Reiter investiga las funciones pragmáticas de los elementos verbales contenidos en los turnos de apertura. El resultado de este estudio indica que la presencia de agradecimientos y autoidentificaciones, *a priori* innecesarios, muestran una orientación hacia el cierre interaccional en llamadas transaccionales entre los participantes. Así, el habla formal/neutral institucional es explicada por la orientación de los participantes hacia su asociación o interdependencia y por el estratégico propósito de los demandantes del servicio para asegurarse un buen servicio.

Las autoras Morales, Prego y Domínguez (2005) investigan un programa de reestructuración llevado a cabo en una empresa. En ésta los empleados tienen que resolver un amplio número de reclamaciones sin haber recibido cursos de formación sobre comunicación para ayudarles a resolver estas situaciones. Este trabajo, realizado a partir de dieciséis entrevistas entre empleados y clientes, se basa en los presupuestos de la sociolingüística interaccional, la etnografía del habla y el análisis crítico del discurso. Este estudio, centrado en los conflictos causados por situaciones de interacción asimétrica entre el discurso de empleados y clientes, tiene como resultado la desigualdad social que existe en términos del acceso de los ciudadanos al discurso institucional. El análisis revela que los empleados utilizan dos diferentes estrategias para mitigar los conflictos: personalización y despersonalización. Se demuestra que el uso de estas estrategias no son siempre apropiadas y que su éxito o fracaso depende del tipo de cliente y de sus recursos discursivos.

Asimismo, Domínguez Seco (2007) analiza los datos conversacionales de una empresa de aguas gallega. Desde la perspectiva macro y microestructural, estudia cómo a través de esas interacciones se reproduce el orden institucional. Éstas reflejan los derechos y deberes de los usuarios que, en los procesos comunicativos estudiados, negocian el significado de sus intervenciones en los marcos interpretativos institucionales y en su relación con los proveedores del servicio. La autora pone de manifiesta la estrecha relación entre los procesos comunicativos y los procesos institucionales.

Por otra parte, Lampi (1986) realiza un análisis discursivo exhaustivo de negociaciones procedentes de transacciones de compra/venta. Se centra en los aspectos de la estructura discursiva desde un punto de vista global y pormenorizado. Desde el punto de vista global, estudia la articulación del discurso en tres fases conversacionales que constituyen el eje del proceso interactivo. Desde el punto de vista pormenorizado, analiza la organización interactiva desde la unidad del acto, el movimiento, la estructura del intercambio y el tratamiento

del tópico. Y relacionado con las relaciones de servicio y los problemas de comunicación cabe citar el trabajo de Bailey (1997) que explora las relaciones de servicio entre comerciantes coreanos y clientes afroamericanos. En el estudio de las entrevistas encuentra que los clientes afroamericanos a menudo encuentran que los comerciantes coreanos tienen comportamientos racistas y de desprecio.

En cuanto a los trabajos llevados a cabo en la ciudad de Barcelona, Vann (1997), a partir de los datos obtenidos en dos redes sociales catalanas, discute el impacto que la ideología política y el uso de la lengua pudiera tener en la comunidad bilingüe; especialmente en términos del conflicto social, económico y político que pudiera fomentar. Por otro lado, Codó (1998, 1999), desde una perspectiva más conversacional, analiza los problemas de comunicación en una Oficina de Turismo de Barcelona. Torras (1998), por su parte, examina la negociación de la lengua en la administración pública y en tiendas de un municipio próximo a la ciudad condal. Finalmente, Bertran (2001) analiza las prácticas comunicativas que se establece entre usuarios y empleados en una farmacia situada en Ciutat Vella (Barcelona). Así, determina la forma en que los diferentes roles de usuarios y empleados en este contexto influyen en la coproducción del servicio. La relación de servicio analizada, entre un farmacéutico y una usuaria marroquí, se presenta como una ceremonia estructurada, en la que ambos participantes cooperan activamente para coproducir el servicio y llegar a un acuerdo.

1.2.4 Relaciones de servicio en el ámbito sanitario

Después de una rigurosa revisión bibliográfica, constatamos que la mayoría de libros y artículos en el ámbito sanitario se restringen a la relación médico/paciente. En este sentido, nuestro trabajo, centrado en el estudio de interacciones de ventanilla en la recepción y en la sala de trabajo administrativo de un centro sanitario, es en este campo una novedad.

Las investigaciones de Cicourel (1992), uno de los pioneros en el análisis de encuentros entre médico/paciente, se centran en el análisis de la organización de turnos, de la estructura sintáctica interna, de las selecciones léxicas, así como del análisis de los contextos institucionales donde las interacciones tienen lugar. La descripción etnográfica detallada y el estudio de los intercambios verbales en los procesos comunicativos médico/paciente son la piedra angular de los trabajos de Cicourel. A través de éstos, estudia los posibles problemas de comunicación y cómo se estructura el sistema de creencias. Esto es, las entrevistas realizadas a pacientes demostraron que las creencias de éstos en torno a la enfermedad, al

tratamiento y a las consecuencias de su dolencia no eran bien resueltas en su relación con el médico y con el propio sistema burocrático. Así, si el marco burocrático-administrativo restringe el campo de acción, los sentimientos, las emociones y los puntos de vista del paciente, es probable que éste dude sobre la atención que recibe.

Situado en el ámbito psiquiátrico, el trabajo de Labov y Fanshel (1977) muestra el tipo de secuencias interaccionales que emplean pacientes y psiquiatra. El empleo, por parte de este último, de preguntas indirectas, entre otros recursos, le permite al psiquiatra obtener la información en la entrevista clínica. Por su parte, Mishler (1984) examina los encuentros entre médico y paciente desde un diálogo, en apariencia contradictorio: “la voz de la medicina” (el conocimiento experto del médico) y “la voz del mundo de la vida” (el relato que hacen los pacientes de su dolencia). Desde esta perspectiva interaccional, la comunicación entre ambos es de naturaleza conflictiva porque los participantes –antagónicos– luchan por el control y desarrollo del discurso. La relación asimétrica establece una interacción en la que el médico controla el desarrollo del encuentro en relación con la alternancia de turnos y a la estructuración temática y secuencial. Además, el relato del paciente es interrumpido constantemente porque el médico necesita extraer la información que considera relevante para elaborar un diagnóstico. El control sobre el encuentro le permite decidir incluso sobre el reconocimiento físico que tuviera que hacerse (si se hace), así como las futuras pruebas y exámenes que el paciente debiera realizar en la misma consulta o en otros contextos de la institución sanitaria.

Cordella (2004) ha determinado que durante el desarrollo de la consulta, el médico utiliza tres voces diferentes: la “voz del médico” (*doctor voice*), la “voz del educador” (*educator voice*) y la llamada por Cordella, la “voz del igual” (*fellow human voice*). En la primera de ellas, la “voz de médico”, a través de las preguntas que plantea al paciente, éste busca información sobre los síntomas, las pruebas y, en definitiva, el acuerdo sobre las cuestiones técnicas del encuentro. En segundo lugar, la “voz del educador” tiene como objetivo ayudar al paciente sobre sus problemas de salud, con vistas a la comprensión de su enfermedad y hacerle ver la utilidad del tratamiento propuesto. Sin embargo, la “voz del igual” sirve para mostrar empatía y animar a los pacientes a contar sus historias. Esta voz completa a las otras en la exploración de todas las situaciones del paciente, como una manera de comprender su problema de salud.

La “voz del igual” aborda un discurso que es menos médico o especializado, en definitiva, menos asimétrico, en el que las voces del médico y del educador son, por tanto, un importante medio para un eficaz entendimiento en la relación

médico-paciente. Esta voz, *fellow human voice*, sirve para: 1) facilitar que el paciente cuente su historia, 2) ayudar a que el paciente cuente su historia, 3) crear empatía con el paciente, 4) mostrar especial cortesía con la historia del paciente, y 5) preguntar por cuestiones sin relación con la salud del paciente.

Por otro lado, la “voz del doctor” (*doctor voice*) puede ser, a su vez, de iniciador (*voice of initiator*) cuando se emplea para preguntar por cuestiones médicas, de comunicador social (*voice of social communicator*) si se emplea para contar los aspectos concernientes a la vida personal y, por último, las voces del contador de historias médicas (*health-related storytelling*) y la voz de la competencia (*competence*), que emplean para mostrar comprensión y adhesión, por parte del paciente, a las recomendaciones médicas.

Una de las conclusiones del trabajo de Cordella es cómo muchas de las objeciones que los pacientes hacen a los médicos tienen su origen no tanto en la capacidad profesional de éstos como en el modo en que se ha llevado a cabo el intercambio lingüístico. Para el paciente, sentir que es escuchado, comprendido y cuidado le lleva a concebir la consulta como un lugar seguro para compartir su historia personal.

Wodak (1997), desde el Análisis crítico del discurso, adopta un enfoque estrictamente institucional para analizar el discurso entre el personal sanitario (pacientes, parientes, médicos y enfermeras) de una consulta médica en Austria. El tema capital de esta investigación son las rutinas de la institución y los sucesos concretos que tienen lugar en la consulta. El estudio concretó que existe una relación entre el marco, los conocimientos actuales de los profesionales y la conversación real. También determinó que existía una compleja red de acciones contradictorias pero relacionadas: examen, tratamiento, advertencia, enseñanza, aprendizaje, organización, reorganización y llamadas telefónicas (Drew y Sorjonen, 2000). El trabajo de Wodak, al igual que el nuestro, llevó a cabo acciones dirigidas hacia la realización de cursos de formación y atención al público a partir de los resultados del estudio.

En el ámbito español, Díaz (1999), con la perspectiva del análisis de la conversación y la etnografía, describe los aspectos de la interacción entre oncólogos y pacientes enfermos de cáncer en consultas rutinarias dirigidas a regular su tratamiento de quimioterapia. Examina Díaz cómo las características básicas de la interacción en la consulta facilitan o dificultan la participación del paciente en la toma de decisiones. El análisis subraya el papel central para la consulta de tres marcadores convencionalizados (“cómo se encuentra”, “cómo tolera el tratamiento”, “están muy bien los análisis”) cuyo uso presupone y reproduce una orientación hacia el conocimiento médico distinta entre

profesionales y pacientes. Esta asimetría se combina con el papel del médico en la organización secuencial de la consulta (saludos iniciales, evaluación y discusión del estado del paciente, discusión y prescripción del tratamiento y/o pruebas técnicas, inserciones casuales, gestiones burocráticas, despedidas). Analiza también cómo estas características descriptibles afectan a la participación del paciente en la toma de decisiones. El análisis detallado de la interacción conversacional en entornos clínicos propuesto por Díaz puede ser un recurso útil para la reflexión, crítica y transformación de la calidad de las relaciones en estos ámbitos.

Valero (2002), por su parte, realiza un análisis cualitativo de las interacciones entre pacientes inmigrantes y médicos. Su investigación parte de la hipótesis de que un índice elevado de usuarios inmigrantes que acuden a los Centros de Salud posee patrones culturales diferentes, no dominan la lengua que se utiliza como vehículo de comunicación y desconocen el funcionamiento y el modo de interactuar en dicho contexto. Estos factores provocan, según la autora, cambios en la estructura de la consulta médica que afectan a la comunicación y reducen su eficacia. Su investigación se basa en el uso de la lengua en los diferentes niveles de selección léxica, sintáctica, secuencial y de inferencia pragmática que revelan aspectos sobre cómo los participantes orientan su identidad y llevan a cabo actividades institucionales. Las conclusiones de su trabajo muestran que más del 90% de los médicos que han tenido pacientes inmigrantes han tenido problemas de comunicación.

El análisis de las entrevistas en las consultas médicas muestra importantes cambios al romperse la estructura estándar de este tipo de interacciones institucionales modificando así la rutina que las hacen más funcionales, economiza esfuerzos y la ajusta a las limitaciones espacio-temporales. El estudio evidencia también que la ruptura en la tendencia de los médicos a monopolizar el manejo de las consultas por dos tipos de razones: culturales y comunicativas. Esto es, por falta de dominio, por un lado, de la estructura del diálogo institucional y, por otro lado, por falta de dominio de la lengua. Así se comprueba que el usuario no siempre conoce o está familiarizado con la dinámica de la entrevista médica y para conseguir su objetivo intenta darle al médico la información solicitada, a veces excesiva, a veces limitada, ya sea porque actúa de acuerdo con sus patrones culturales o por falta de dominio de la L2. Estas asimetrías pueden causar presión/tensión en el usuario, expresión defectuosa, nerviosismo o disminución del grado de comprensión y, por consiguiente, el fracaso o disminución de la eficacia comunicativa.

El médico, por su parte, dispone de un tiempo limitado para cumplir su función y dirige la conversación hacia ese fin. Para ello intenta acomodar su lenguaje al del usuario, pero para conseguir la información necesita desarrollar además ciertas habilidades que en la mayoría de los casos no posee. El resultado es, por tanto, una serie de cambios y adaptaciones por parte de los participantes.

Valero (2003) y Valero y Taibi (2004), desde un enfoque conversacional, describen las interacciones entre pacientes, médicos e intermediarios lingüísticos en consultas médicas. Tras analizarlas descubren la aparición de cambios importantes al modificarse la estructura estándar de ese tipo de interacciones; de este modo, también cambia la rutina que las hace más funcionales. Asimismo, la existencia de otro participante más –un amigo o un familiar del paciente– en la interacción sin preparación específica para la traducción intercultural, incrementa la posibilidad de transmisión defectuosa de la información.

1.2.5 Trabajos sobre extranjeros en el ámbito sanitario

Los trabajos sobre el impacto de los extranjeros en la institución sanitaria desde una perspectiva no lingüística son muy amplios. En este sentido, el trabajo comparativo de Moreno Fuentes (2003) estudia el impacto de los procesos migratorios en Reino Unido, Francia y España. Sostiene el autor que el asentamiento de poblaciones de origen inmigrante en Europa ha hecho que muchos países tuvieran que adaptar sus políticas sanitarias públicas a los nuevos colectivos. En líneas generales su trabajo remarca la necesidad de prestar atención al fenómeno migratorio en relación a los límites de inclusión en el Estado de Bienestar, a las disonancias entre políticas sociales establecidas y las prácticas realmente aplicadas.

Lurbe (2005) estudia los problemas de acceso de los extranjeros extracomunitarios a los servicios sobre la salud desde el análisis de las políticas sanitarias de Galicia, Cataluña y Andalucía. Según la autora:

“(…) las barreras exclusógenas que delimitan la accesibilidad de los inmigrantes extranjeros a los servicios de salud contribuye a esclarecer las principales razones por las que, si bien el acceso es formalmente universal (salvando los casos de inmigrantes extracomunitarios no empadronables), éste no se da de facto” (p. 287)

La dificultad de integración de los extranjeros en el sistema sanitario público remite a la idea de multidimensionalidad de la exclusión que estos colectivos padecen. Los factores que determinan la exclusión, a juicio de la autora,

obedecen a barreras institucionales, culturales, socio-económicas y lingüísticas. Finalmente, desde el análisis de las leyes sobre extranjería y de la propia estructura organizativa de los servicios sanitarios contribuye a esclarecer la actual distribución de los recursos sanitarios. Los “established” (término que emplea para referirse a los autóctonos-ciudadanos) ofrecen el acceso de los servicios sanitarios a los “outsiders” (extranjeros-no ciudadanos) no siguiendo la lógica de un derecho social inherente a su condición de miembro de la comunidad, sino partiendo del humanitarismo que surge al intentar resolver las situaciones de injusticia que el propio marco legislativo genera. Por lo tanto, pone de manifiesto el trato diferencial que reciben los extranjeros extracomunitarios en el ámbito de la asistencia sanitaria con respecto al resto de usuarios. Este trato diferencial se legitima basándose en la ciudadanía, criterio que confiere los derechos sociales en el régimen de bienestar español. De este modo, los “outsiders”, los externos, son los primeros en ser excluidos de los servicios del Estado de Bienestar en las prestaciones sociales. De hecho, concluye la autora, la noción misma de extranjería puede concebirse como una institucionalización del racismo y la exclusión. En consecuencia, dada la consideración de “usurpadores” -en el imaginario de la sociedad de acogida- no sólo de los puestos de trabajo sino de las prestaciones sociales en detrimento de la población autóctona más necesitada, quedan escasas dudas sobre la presencia de un racismo institucional en el sistema sanitario.

Saura (2001) estudia la situación actual de los extranjeros no comunitarios en relación con el derecho a la protección de la salud. En concreto se centra en los extranjeros no comunitarios que no disponen de permisos de trabajo y no son titulares ni beneficiarios de la Seguridad Social. Relaciona el derecho a la prestación de asistencia sanitaria con los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución Española con especial atención de los extranjeros menores de edad.

Domínguez (2003), centrado en los protocolos y actuaciones con la población extranjera, determina, en primer lugar, que si la educación sanitaria es importante para la población en general, para la población extranjera es vital ya que desconocen el funcionamiento del sistema sanitario. En segundo lugar, da pistas o guías respecto a estrategias y medidas concretas educativas para la población extranjera de pediatría, especialmente para el grupo marroquí que es el mayoritario en el centro de salud que estudia. Los obstáculos, señala el autor, en la relación pediatra-paciente son: el analfabetismo, el idioma, el desconocimiento del sistema sanitario (los extranjeros vienen de un sistema de supervivencia a otro

de prevención), así como las diferencias en cuanto a costumbre y hábitos sanitarios.

Mora (2005) parte del debate social sobre la diversidad cultural en la sociedad española para plantear la existencia de dos tipos de discursos contradictorios. Por un lado, se les pide a los extranjeros que se integren adaptándose a nuestras pautas culturales, costumbres y hábitos. Pero, por otra parte, se tiende a la construcción social del extranjero como un ser humano inferior. El no reconocimiento de derechos básicos, como los de reunión o asociación, hacen muy difícil su participación política y social. En el ámbito sanitario, los extranjeros son construidos como una amenaza para el sistema sanitario y la salud pública. Desde esta concepción, los extranjeros se perciben como transmisores de enfermedades importadas. Estos aparecen como los responsables directos de las situaciones de saturación de los servicios o de falta de recursos porque, según muchos miembros de la sociedad de acogida, presentan muchas demandas y hacen un uso fraudulento del sistema (intercambian tarjetas sanitarias, solicitan medicación para enviarla a sus familias o incluso practican “turismo sanitario”). Por otra parte, la patologización del proceso migratorio alcanza cuotas significativas en relación a la salud mental que se presenta como inherente a la misma condición de extranjero y no consecuencia de las circunstancias adversas en las que se encuentra esta población (“síndrome del extranjero”, “síndrome de Ulises”). Sin duda, la incorporación al sistema sanitario público de un número considerable de extranjeros que provienen de contextos culturales diferentes supone un reto importante para la organización de los recursos sociosanitarios. La representación cultural de la salud, la enfermedad y la curación difiere entre las diversas culturas que conviven en las sociedades pluriculturales. Así, el sistema sanitario necesita adaptarse a esta nueva realidad, integrando la diversidad de modos de representarse la salud y la enfermedad de los usuarios de los servicios sanitarios. La mediación intercultural, continúa el autor, es un importante instrumento de gran utilidad para mitigar los efectos de las tensiones y mitigar los conflictos que puedan surgir asociados a las diferencias culturales. Finalmente, la participación de los colectivos extranjeros se hace necesaria en un Sistema de Salud cada vez más diverso culturalmente hablando.

Desde una perspectiva sociodemográfica, Jansà y Olalla (2004) observan que la incorporación de poblaciones extranjeras en el Estado español requiere mejorar el conocimiento de su estado de salud y determinar las prioridades preventivas y asistenciales. Entre los resultados, cabe destacar la elevada proporción de recién nacidos de mujeres de origen extranjero, las necesidades en salud mental, en salud bucodental y el incremento de casos de tuberculosis que,

junto a limitaciones de las coberturas vacunales en la población infantil, definen el estado de la salud de la población extranjera. Por otro lado, existe una elevada frecuencia de asistencia a los servicios de ginecología, obstetricia y pediatría por parte de la población extranjera. Este colectivo, pese a no presentar necesidades específicas en materia de salud, requiere una especial atención respecto a la tuberculosis, la salud materno-infantil y la prevención y promoción de la salud. Los autores recomiendan reforzar y adaptar los recursos y servicios de salud, potenciando la figura del agente de salud y los recursos humanos y formativos de los profesionales.

Arbeláez (2005), tras efectuar una exhaustiva revisión de la legislación en materia de extranjería, argumenta que si bien el colectivo de extranjeros puede resultar un grupo especial de riesgo en materia sanitaria, no lo es sólo por esta mera circunstancia, como se percibe por algunos sectores de la sociedad, sino que deriva de los procesos de exclusión social de la que son víctimas algunos grupos de extranjeros. En términos generales, las patologías del extranjero regularizado, con residencia y permiso de trabajo, son similares a la de cualquier nacional que desarrolle su mismo trabajo, pero, por el contrario, las deficientes condiciones de vida, la falta de educación básica y formación profesional, las dificultades de acceso a los servicios básicos, la precariedad de empleo y los largos períodos de desempleo por dificultades de inserción laboral son factores que colaboran en la exclusión social de ciertos colectivos extranjeros y que repercuten en sus condiciones de salud. Finalmente puntualiza que si se pretende garantizar los derechos sanitarios de los extranjeros en las mismas condiciones que los nacionales, es preciso lograr un mejor conocimiento de las particularidades de la población extranjera desde el punto de vista sanitario, cultural y socioeconómico. En esta línea, es preciso tener presente cuáles son los problemas de salud específicos de los extranjeros, cuáles son sus variables culturales y socio-demográficas que pueden determinar sus condiciones de salud y cuáles son las posibilidades reales de acceso a los servicios de información que le permiten al extranjero conocer sus derechos en materia de asistencia sanitaria en España. Concluye la autora recomendando la extensión de sistemas de intérpretes o mediadores en las relaciones médico-paciente para vencer las barreras idiomáticas y culturales.

El impacto del proceso migratorio ha sido también muy importante en las secciones de urgencias de la institución sanitaria. Parrilla y otros (2003) describen el impacto del proceso migratorio en una Unidad de Urgencias de El Ejido (Almería). En esta Unidad las barreras de los extranjeros para utilizar el sistema sanitario son las dificultades idiomáticas, la precariedad de su situación

económica, y el desconocimiento de la organización y entrada al sistema. Así, al acceder el extranjero al sistema sanitario, se observa un desconocimiento importante de la estructuración sanitaria. Éste acude a Urgencias Hospitalarias sin pasar por Atención Primaria, no aporta su tarjeta sanitaria, y los que la llevan afirman desconocer a su médico de cabecera. Según los autores, los extranjeros acuden a Urgencias para evitar documentos burocráticos que reconozcan su situación irregular. Por este motivo, la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía, explican los autores, creó la tarjeta sanitaria 60/para extranjeros en situación irregular que les permite asistencia sanitaria gratuita.

Por otra parte, describen cómo muchos pacientes extranjeros en el poniente almeriense desconocen el castellano y, por ese motivo, acuden a la consulta con amigos o familiares que llevan más tiempo en España. En otras ocasiones aprovechan la presencia de un compatriota en la consulta. La dificultad en la transmisión del tratamiento al paciente provoca que muchos extranjeros no sigan adecuadamente el tratamiento. En cualquier caso, la población extranjera acude muchas veces a Urgencias por banalidades, así entre el 80-90% son derivados a Atención Primaria. Concluye el artículo explicando la influencia en el servicio de Urgencias de eventos significativos de los practicantes musulmanes como el Ramadán, dada la importante presencia de población magrebí en esta zona de la provincia. Constatan los autores la necesidad de crear programas específicos que favorezcan la integración y ayuden a solventar todos los escalones sociales y sanitarios que presentan.

La situación laboral y social de los extranjeros en Ciutat Vella (Barcelona) y su impacto en los servicios sanitarios han sido estudiados por Solé (1997). Ésta describe los condicionantes sociolaborales de los extranjeros procedentes del llamado Tercer Mundo en relación a las dificultades de acceso y disfrute de los servicios sanitarios que ofrece la ciudad. La metodología cualitativa de la autora describe el estudio, realizado en 1991, para constatar que las desigualdades en el acceso a los servicios sanitarios de salud derivan, en última instancia, de las desigualdades socioeconómicas que se corresponden con unas condiciones de vida y de trabajo de extrema precariedad. La situación jurídica es, a juicio de la autora, el primer problema que hay que resolver por parte de las minorías étnicas de la ciudad de Barcelona para incorporarse sin problemas en el mercado de trabajo. También constata que los problemas de salud de las minorías étnicas en los barrios de Ciutat Vella son fruto de las precarias condiciones de vida que tienen (alimentación incorrecta, falta de descanso, o el tipo de trabajo que realizan). El acceso a la asistencia sanitaria quedaba relegado y reducido, en el momento de realización del trabajo de Solé, a los servicios de urgencia de los hospitales que,

por otra parte, solucionaban problemas puntuales pero no hacían el seguimiento de una enfermedad o de un accidente. En este contexto, los médicos y enfermeras que atienden a la población extranjera, juntamente con la autóctona, no sólo actúan como tales sino que también desarrollan una actividad pedagógica muy importante, culturizando a una población en la prevención de enfermedades o discapacidades de por vida que pueden ser detectadas y corregidas al inicio. En esta situación, las limitaciones de estos colectivos son paliadas por otros recursos a los que tienen acceso (ONGs o redes de apoyo) y que combinan, en la medida en que les es posible, con las pocas vías de acceso que les permite la sociedad de acogida. Así, la “invención” de nuevos circuitos de asistencia en el uso, percepción, clasificación, evaluación y, por fin, toma de decisiones, puede posicionar a individuos y grupos dentro del sistema, asumiendo y/o adscribiendo roles, modificando el significado de los estereotipos de partida. La igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios de salud es un tema central de las medidas de política social en el ámbito municipal, regional y estatal.

De este modo, las desigualdades sanitarias se refieren a situaciones de no equidad en el desigual acceso a igual necesidad, igual utilización para igual necesidad e igual calidad de servicios para todos los usuarios. El difícil o inexistente acceso a la información, la falta de transparencia en la comunicación y la difusión de los servicios de salud a disposición de todos los ciudadanos residentes en un municipio o región, son los elementos que más inciden en producir desigualdad en el acceso efectivo a servicios en la atención y asistencia al enfermo, fuere cual fuere, concluye Solé, su clase social, raza o cultura. También en el ámbito catalán el trabajo de Trias (1995) nos explica cómo funciona el modelo sanitario de esta comunidad autónoma, así como sus fuentes de financiación a comienzos de la década de los noventa, cuando el número de extranjeros en Cataluña iba en aumento.

Más recientemente han aparecido dos trabajos que examinan la utilización de los servicios sanitarios por parte de usuarios inmigrantes y españoles. El *Estudio sobre la inmigración y el sistema sanitario español* (2008), realizado por la Fundación Pfizer a través de Sigma Dos y presentado en el Foro Fundación Pfizer de Debate Social “Movimientos Demográficos actuales y su influencia socio-sanitaria: retos y oportunidades”, determina que los inmigrantes utilizan un 15% más las urgencias pero no le conceden tanta importancia a la prevención. El estudio, que combina datos cuantitativos y cualitativos, se basa en la realización de 1.000 encuestas a población española y 300 a extranjeros sobre el sistema sanitario público español. En cuanto a la parte cualitativa, se hicieron 11

entrevistas en profundidad expertos del ámbito hospitalario, asociaciones de inmigrantes y profesionales de instituciones públicas.

Por su parte, la Fundación de Ciencias de la Salud ha presentado el trabajo *Diferencias en la utilización de los servicios sanitarios entre la población inmigrante y la población española* (2008) para evaluar si la utilización de los servicios sanitarios en la población extranjera es similar a la población nacida en España. El estudio se basa en encuestas de salud realizadas en diferentes comunidades autónomas en el 2005 a usuarios mayores de 16 años. De especial interés para nuestro trabajo son las conclusiones de este estudio, que se pueden resumir en los siguientes puntos: 1) la población inmigrante utiliza con menor frecuencia que la población española la mayoría de los servicios sanitario; 2) la consulta al médico general y la hospitalización constituyen los servicios sanitarios en los que se encuentra una menor diferencia en la frecuentación entre la población inmigrante y la población española; 3) la consulta al médico especialista y la utilización de servicios preventivos y la utilización de algunos servicios privados, como el dentista y otros especialistas privados, constituyen los servicios sanitarios en los que se ha encontrado una mayor diferencia en la frecuentación entre la población inmigrante y la población española; 4) en la consulta al médico general y en la hospitalización es donde se han encontrado hallazgos más heterogéneos; 5) la población procedente de América Central y del Sur presenta una frecuencia relativamente alta de utilización de los servicios de urgencias, 6) en algún ámbito geográfico, como en la Comunidad Valenciana, la población procedente de los países ricos presenta una frecuencia relativamente alta de utilización de los servicios del dentista y otros especialistas privados; 7) puede descartarse la posible diferencia en la frecuencia de problemas de salud entre la población inmigrante y la población española; 8) no se ha podido contrastar otras hipótesis, como el entramado administrativo, o razones culturales, lingüísticas o religiosas que podrían dificultar el acceso efectivo a las prestaciones sanitarias del sistema nacional de salud; 9) los hallazgos obtenidos apoyan la idea de que algunas de esas circunstancias podrían darse en algunos servicios sanitarios, tal es el caso de las consultas al médico especialista y la utilización de los servicios preventivos; y 10) los extranjeros de los países ricos muestran un comportamiento similar en la mayoría de los servicios sanitarios a los extranjeros procedentes de los países pobres.

En definitiva, la relación de trabajos que tratan sobre extranjeros y la asistencia sanitaria, desde una perspectiva no lingüística, además de extraordinariamente amplia, sigue en aumento. La actual preocupación de la institución y del personal sanitario por los efectos del proceso migratorio en sus

servicios hace que con cierta frecuencia se publiquen libros y artículos en los que se analizan los problemas que existen en la atención sociosanitaria a los extranjeros (Santamaría y otros, 2003; Ramos y otros, 2001; Bada y Bada, 1997).

1.2.6 Sociolingüística interaccional y “encuentros de acceso”

El desarrollo de estudios que trataban de explicar la variación de las lenguas en función de su situación social de uso, trajo consigo la consolidación de los estudios sociolingüísticos. Así, la sociolingüística explora, desde sus diferentes enfoques¹⁸, las relaciones entre lengua y sociedad.

En este sentido, la sociolingüística interaccional (también conocida como interactiva, interpretativa, cualitativa o interpersonal) ha sido especialmente innovadora porque se ha centrado en el uso lingüístico en contextos específicos. Si la sociolingüística desde su paradigma variacionista se centraba en los atributos del hablante que permitían explicar la variación lingüística, ésta estudia cómo se construye de manera situada la identidad social¹⁹. Y, por otro lado, si los analistas de la conversación se han interesado por la mecánica interlocutiva, los sociolingüistas interaccionales utilizan diferentes conceptos para hacer un análisis que les permita trascender los propios datos para explicar los comportamientos comunicativos, los valores, los supuestos y los conflictos que se producen entre los participantes. Gumperz (1982a, 1982b, 1992a, 1992b, 1992c, 1996, 1997a, 1997b, 1999, 2001, 2002), su máximo representante, considera la lengua como uno de los elementos que constituyen la realidad social y cultural de los grupos humanos.

En relación con las instituciones, esta línea de investigación ha incidido en los “encuentros de acceso” (*gatekeeping encounters*²⁰). En éstos uno de los participantes, por encontrarse en una posición superior, emite un juicio y toma decisiones sobre el otro, como es el caso de las entrevistas de trabajo, donde la forma de hablar es uno de los elementos evaluados para obtener un puesto de trabajo; o en encuentros médico/paciente, donde la forma de hablar es tenida en cuenta por el médico para formular un diagnóstico. En estos encuentros los

¹⁸ La sociolingüística actual se ha desarrollado en tres campos: la *sociolingüística cuantitativa urbana o variacionismo* (Labov), la *sociología del lenguaje* (Fishman) y la *etnografía de la comunicación* (Hymes y Gumperz) (Moreno Fernández, 1998; Almeida, 1999; García Marcos, 1999).

¹⁹ Almeida (1999: 27) establece las principales características de la sociolingüística interaccional y su diferencia con la correlacional o cuantitativa: a) se parte de una visión dinámica del contexto de situación de habla; b) se plantea que la lengua no reproduce la estructuración social, sino que la crea; c) se utilizan procedimientos cualitativos de análisis; d) los patrones de comportamiento sociolingüístico se explican con relación a referentes sociales simbólicos diferentes. Todo ello aparece enmarcado en una premisa general: el rechazo de la existencia de categorías sociales (clase, género, etc.) previas al acto de la conversación, lo que supone aceptar que la realidad social se va construyendo y reconstruyendo durante la propia conversación.

²⁰ El concepto de “gatekeeping”, como recuerda Tannen (1994), fue primeramente desarrollado por Erickson (1975) y posteriormente adoptado por Gumperz.

participantes mantienen una relación desigual entre sí porque tienen roles diferentes en la interacción (relación asimétrica), ocupan posiciones de poder diferentes y pertenecen a dos culturas diferentes o, aun perteneciendo a la misma cultura, pertenecen a diferentes grupos socioculturales. Uno de ellos, el conocido como “portero” o “celador” (*keeper*) es el encargado de tomar las decisiones:

“Gatekeeping encounters are not a neutral and ‘objective’ meritocratic sorting process. On the contrary, our analysis suggests that the game is rigged, albeit not deliberately, in favour of those individuals whose communication style and social background are most similar to those of the interviewer with whom the talk” (Erickson y Shultz, 1982: 193)

Gumperz (1992c), pionero en este tipo de estudios, ha analizado interacciones comunicativas interétnicas que se producen en determinadas situaciones de “gatekeeping” como en entrevistas para acceder a un empleo en Gran Bretaña entre británicos e indios o para acceder a un curso de formación profesional. Los entrevistados de origen indio aunque dominan el inglés, como demostró Gumperz, proyectan cuando hablan determinadas convenciones contextualizadoras propias de su primera lengua (tono, tempo, entonación, ritmo, etc.) que son diferentes de las que se dan en Reino Unido. La percepción de los entrevistadores británicos es que los entrevistados no colaboran en la construcción del sentido conversacional, como si no quisieran ofrecer la información y los requisitos que se les pide o como si tuvieran dudas en contestar o, incluso, como si intentaran engañar u ocultar información. La gran diferencia entre estos estudios y el que hemos realizado en la oficina de atención al usuario, radica en que, en nuestro contexto, los proveedores no comprueban las capacidades y habilidades de los usuarios en cuanto a su forma de hablar, sino que constatan que éstos cumplen unos requisitos que les permite tener acceso a la institución sanitaria (ver capítulo 4).

Gumperz, Jupp y Roberts (1979) analizan entrevistas de trabajo realizadas a candidatos asiáticos y británicos en Reino Unido. Los entrevistadores no ofrecieron el puesto a los candidatos extranjeros porque, según ellos, no eran capaces de explicar su idoneidad para la vacante. Por otro lado, los entrevistadores encontraban el estilo comunicativo de estos candidatos demasiado directo. Por eso, en el resultado final de las elecciones los asiáticos se sentían discriminados.

Uno de los trabajos que se ha desarrollado dentro de esta línea de investigación es el de Roberts y Sayers (1987) en el que estudian los procesos de interpretación en las entrevistas interétnicas en las cuales candidatos de diferente

procedencia, con la misma formación, intentan acceder al mismo puesto de trabajo. El estudio se fundamenta en la reproducción de “prácticas lingüísticas” que pudieran ser consideradas discriminatorias en ese contexto. Sarangi (1996) llevó a cabo un estudio similar con entrevistas de trabajo entre jóvenes asiáticos y británicos. El estudio de Sarangi hizo énfasis en dos aspectos: que los estilos comunicativos y culturales de los candidatos y los entrevistadores eran diferentes, y cómo eso podía repercutir en la reproducción de estereotipos culturales. La conducta de los entrevistadores británicos era más representativa del grupo social dominante que de la propia institución que hacía las entrevistas.

El trabajo de Sarangi y Roberts (1999) se centra en el análisis de entrevistas desde una perspectiva amplia u holística. El objetivo de estos consistía en encontrar los elementos discriminatorios en los encuentros donde los candidatos de minorías étnicas optan a uno de los puestos. El estudio se centra en las entrevistas/exámenes orales para acceder al colegio de médicos. Ellos delimitaron en su estudio tres formas de hablar: profesional, personal e institucional. Precisamente la dificultad de los candidatos de diferente origen, con diferentes estilos comunicativos, de manejarse en un discurso híbrido entre esas tres formas de hablar constituía la piedra angular de por qué no eran seleccionados. Gumperz (1999), en un trabajo incluido en el volumen de Sarangi y Roberts (1999), estudia las diferencias entonativas en entrevistas de trabajo entre asiáticos y británicos para acceder a un puesto de electricista. En éstas se comprobó que los británicos expresaban dudas sobre el dominio del oficio de un candidato asiático que es incapaz de percibir algunos indicios de contextualización en la prosodia de su entrevistador.

En definitiva, estos estudios demuestran que cuando los indicios de contextualización no son compartidos por los participantes el resultado es un conflicto comunicativo que normalmente conduce a la “minorización” de las personas que ocupan una posición inferior, a través de una valoración negativa y llena de prejuicios de este comportamiento comunicativo que pasa a convertirse en una valoración negativa de sus capacidades o habilidades para acceder al puesto (Gumperz y Roberts, 1991; Sarangi y Roberts, 1995; Sarangi y Coulthard, 2000).

1.3 El Análisis del Discurso y nuestra mirada “integradora” e “interdisciplinar”

Nuestra mirada sobre el Análisis del discurso es integradora de diferentes conceptos y perspectivas; pero, al mismo tiempo, muestra el carácter multi e interdisciplinar de los estudios discursivos. Así pues, en primer lugar, describimos en este apartado nuestro universo conceptual y, en segundo lugar, detallamos nuestras perspectivas investigadoras.

1.3.1 Nuestro universo conceptual

En esta sección emprendo la tarea de coordinar los conceptos teóricos que he empleado en el desarrollo de esta tesis doctoral. En la configuración de este universo conceptual, el primer término importante es el de *método etnográfico*, método empleado en esta tesis para la obtención de los datos. Esta técnica de investigación social ha sido ampliamente utilizada por la antropología, disciplina que se ha interesado por la relación entre lengua, pensamiento y cultura. Los antropólogos lingüistas tratan de averiguar el papel que desempeñan los recursos lingüísticos en la constitución de un marco interpretativo y el significado que los participantes otorgan a las prácticas lingüísticas en las comunidades.²¹

En el contexto que hemos estudiado, una aproximación a los comportamientos comunicativos de oficinas encargadas de conceder derechos a los extranjeros, ejemplifica también una aproximación a la forma misma en que esos Estados de Bienestar y esas sociedades incorporan en sus democracias a estos colectivos. En este marco, una disciplina como la etnografía de la comunicación (o del habla) permite adentrarnos, desde la reflexión lingüística y cultural, a realidades sociales concretas, en las que la observación, caracterización, descripción y análisis de formas de interacción comunicativa en determinados grupos (como el de proveedores y usuarios en las oficinas de acceso a servicios universales) nos muestra cómo funciona nuestra sociedad y cómo afronta ésta el fenómeno migratorio.

²¹ Algunos ejemplos de estas aproximaciones etnográficas se han realizado en hospitales psiquiátricos (Caudill, 1966; Goffman, 1981; Comelles, 1988), en grupos minorizados como homosexuales (Guasch, 1991; Viñuales, 2000), ancianos (Vesperi, 1985), o en el campo de los curanderos (Amezcuca, 1993; Gómez, 1997). Igualmente en el campo educativo ha tenido la etnografía una importante repercusión (Tusón, 1986; Goetz y LeCompte, 1988; García y Díaz de Rada, 1993; Unamuno, 1997; Bertely, 2000).

La etnografía del habla²² tiene su origen en algunos trabajos de la Escuela de Praga, cuyo más destacado estudioso es Jakobson (1960), que relacionaban el estudio de las formas lingüísticas con el de sus funciones sociales (Olmo, 2004). Por otro lado, también es continuadora de los trabajos de Boas (1940) y Sapir (1921), como una aproximación al lenguaje y al habla en su contexto específico. Así, se deduce que la lengua, la cultura, la sociedad y el individuo son realidades interconectadas que se crean, recrean, mantienen y transforman mediante la acción de los usos lingüísticos.

Según lo dicho, esta disciplina se centra en el estudio del habla entendida como “los usos de la lengua en el desarrollo de la vida social” (Bauman y Sherzer, 1975: 96). Golluscio (2002: 15) señala que la etnografía de la comunicación o del habla incorpora, en sus trabajos, el estudio de: 1) la dimensión el uso social de las lenguas, 2) las reglas culturales que organizan esos usos, 3) las condiciones comunicativas necesarias para que hablantes de lenguas no relacionadas seleccionen ciertos rasgos de una lengua, y no otros, 4) los usos sociales de las distintas formas que coexisten en un mismo sistema semántico y, finalmente, 5) los textos como proceso, como ejecución, actualización o puesto en uso de las formas discursivas propias de una cultura y sus usos comunicativos en la interacción social.

Por lo tanto, el objetivo último de la etnografía de la comunicación es descubrir y describir las diferentes situaciones de comunicación del grupo estudiado y los diferentes tipos de *eventos (acontecimientos o hechos) de habla o comunicativos*, a través de los que los miembros del grupo organizan sus actividades cotidianas. De este modo, la etnografía, a diferencia de otros estudios anteriores centrados en la unidad lingüística como unidad de análisis, propone una unidad social (evento de habla) para “conectar las especificidades del uso del lenguaje con la comunidad dentro de la cual dichos usos tienen lugar, son interpretados y reproducidos” (Duranti 2000: 385).

El objeto de estudio es el evento, que constituye la vida social de una comunidad. La metodología propuesta es el método etnográfico (observación participante y entrevista), y el esquema de análisis es el modelo SPEAKING. A partir del modelo de Jakobson sobre los “factores constitutivos de cualquier evento

²² “Ambas, la etnografía y el habla, había sido –y aún lo son- minusvaloradas desde una perspectiva “científica”. Históricamente, a ambas se les ha otorgado un lugar secundario: la etnografía, por considerarse “mera descripción”; el habla, porque su multiplicidad de manifestaciones y su dependencia del contexto la convertían en la parte de la lengua imposible de sistematizar. El habla había sido definida a principios de siglo por de Saussure (parole) como “heteróclita”, los estructuralistas norteamericanos la habían eliminado del núcleo del objeto de estudio de la lingüística (Hockett, 1958) y, ya en la década del sesenta, la corriente lingüística hegemónica –la teoría generativista-, al identificar su objeto de estudio con el ámbito de la “competencia” y afirmar la centralidad de la sintaxis, vuelve a dejar el habla –asociada con el dominio de la *performance* o puesta en uso del sistema-, fuera del alcance de la descripción lingüística.” (Golluscio, 2002: 14)

de habla, de cualquier acto de comunicación” (1960: 353), formado por seis elementos (destinador, destinatario, contexto, mensaje, contacto y código), Hymes amplía su modelo hasta siete (1964) y posteriormente a dieciséis (1972). Hymes agrupó finalmente en ocho los dieciséis factores de su modelo de análisis y creó el acrónimo SPEAKING (Hymes, 1972: 59): *Situation* (situación), *Participants* (participantes), *Ends* (fines), *Act sequences* (secuencia de actos), *Key* (clave), *Instrumentalities* (instrumentos), *Norms* (normas) y *Genre* (género)²³.

Hymes fue modificando e incorporando más elementos a su primera propuesta (1964, 1972). El foco de análisis ya no se centra en la descripción lingüística del código, como habían hecho otras corrientes lingüísticas, sino que se desplaza a la dimensión de los usos sociales de la(s) lengua(s) dadas en la vida social de un grupo. A partir de este momento, cobra importancia la delimitación de dos conceptos clave: comunidad de habla y la competencia comunicativa. Así, “mientras el primero define la entidad humana que se elige como unidad social de análisis, el segundo remite a la propiedad compartida por determinados individuos que los define como miembros hablantes y, sobre todo, comunicantes de una misma comunidad de habla” (Golluscio, 2002: 28). Dicha *comunidad de habla*²⁴ esta caracterizada porque los hablantes comparten el conocimiento de las restricciones comunicativas y de las opciones que rigen un número significativo de acciones sociales, y este conocimiento compartido depende de la intensidad del contacto y de las fronteras comunicativas (Gumperz, 1972). Por su parte, la *competencia comunicativa* es el conjunto de normas y habilidades adquiridas durante el proceso de socialización que permite a los hablantes comportarse de forma comunicativamente apropiada a los contextos en los que se desenvuelven. Ese concepto, que trasciende la noción chomskiana de competencia lingüística (Chomsky, 1965), pasa a ser entendida como la capacidad de saber qué decir a quién, cuándo y cómo decirlo y cuándo callar (Cots y otros, 1990). Así, con el dominio de los procedimientos, normas y estrategias que hacen posible la producción e interpretación, se construye el sentido de la interacción y se crea el contexto (Tusón, 1991).

Por otra parte, uno de los conceptos más importantes de esta tesis es el de los *indicios, señales, pistas o claves de contextualización* (“contextualization cues”).

²³ Una caracterización detallada de cada una de los elementos de este modelo los encontramos en Hymes (1972), Tusón (1997), Calsamiglia y Tusón (1999) y Duranti (2000).

²⁴ De gran utilidad me parece la propuesta López Morales (1989: 47-52) al establecer la distinción entre comunidad de habla y comunidad lingüística. La segunda se articularía en torno a una lengua común, por encima de que exista (o no) continuidad espacial entre los hablantes que la integran. Los hablantes de español, francés o alemán, repartidos en diversos estados, con continuidad geográfica (caso alemán) o sin ella (casos español y francés), forman sendas comunidades lingüísticas. En su interior, sin embargo, coexisten varias comunidades de habla caracterizadas por compartir normas y actitudes lingüísticas hacia los procesos de variación (citado por García Marcos, 1999: 26).

Con este término acuñado por Gumperz (1982a, 1992a, 1992b, 1992c, 1996, 1999, 2001), máximo representante de la sociolingüística interaccional, se alude al uso que hacen hablantes y oyentes de los signos verbales y no verbales para producir e interpretar enunciados, a través de los cuales los participantes marcan el tipo de actividad que se trata, cómo debe entenderse su contenido y de qué manera se relaciona con lo que le precede y le prosigue en el desarrollo interaccional. El propio Gumperz (2001: 221) define el concepto en estos términos:

“I use the term contextualization cue to refer to any verbal sign which, when processed in co-occurrence with symbolic grammatical and lexical signs, serves to construct the contextual ground for situated interpretation and thereby affects how constituent messages are understood. Code-switching is one such contextualization cue. Others include pronunciation along with prosody (i.e. intonation and stress), rhythm, tempo, and other such suprasegmental signs. Contextualization cues, when processed in co-occurrence with other cues and grammatical and lexical signs, construct the contextual ground for situated interpretation and thereby affect how particular messages are understood.”

Así pues, en la comunicación, entendida como un proceso dinámico en el que los significados se van negociando sobre la marcha, los participantes serán los encargados, a través de los indicios de contextualización, de mantener o cambiar el tono, el tema, y hasta sus finalidades; al tiempo que interpretan y contextualizan las finalidades e intenciones del interlocutor. Así, obtenemos una nueva definición de “contexto”, no como algo dado y estático, sino dinámico y que se va construyendo a medida que progresa el discurso (Pons, 2005). Esta concepción de “contexto” enlaza con los estudios de la etnografía de la comunicación (Auer y di Luzio, 1992; Duranti y Goodwin, 1992). Para van Dijk (2001: 73), los modelos de contexto sirven que la gente tenga una representación más o menos adecuada y relevante de su entorno, o para controlar la producción y la recepción del discurso.

Gumperz (1992a: 231) ha reseñado que los indicios contextualizadores operan principalmente en los siguientes aspectos de la producción del habla: 1) *Prosodia*: entonación, acento, tono, ritmo e intensidad. 2) *Signos paralingüísticos del tempo*: hablar de forma entrecortada, indecisa, solapada o con risas. 3) *Elección de código*: recursos lingüísticos disponibles (registros, variedades lingüísticas o distintas lenguas que manejan los hablantes). En este nivel Gumperz (1972: 21) hace alusión al concepto de *repertorio lingüístico* y al cambio de código. 4) *Elección de formas léxicas o frases hechas*: rutinas de apertura y cierre o expresiones metafóricas.

Gumperz (2002) describe un caso donde los indicios de contextualización juegan un papel clave en la evaluación de un proceso judicial. Un médico naval de origen filipino había sido acusado por falso testimonio a raíz de ciertas declaraciones hechas en relación con una herida de quemadura que había tratado. El principal objetivo de la audiencia era documentar su competencia profesional. El interrogatorio al acusado, el médico filipino, apunta a sondear su entrenamiento en el tratamiento de quemaduras. La respuesta del médico presenta algunos conflictos porque en ella fallan algunos indicios de contextualización basados en la cohesión prosódica y sintáctica. Se constata de este modo que el acusado no maneja las convenciones discursivas para señalar co-referencialidad, las relaciones de unas partes de su discurso con otras. La hipótesis de Gumperz en este caso es clara: los hablantes de inglés filipino, si bien hablan inglés gramatical en el nivel de la oración, emplean principios discursivos influidos por el tagalog y las lenguas austronesias similares allí donde la co-referencialidad se señala por medios diferentes de las frases nominales o pronombres lexicalizados explícitos. De ahí que la declaración del acusado pueda ser interpretada de modos distintos por oyentes que lo procesen con diferentes presuposiciones. En relación con este hecho, Gumperz propone el estudio sistemático de los procesos de señalización y del rol que juega la contextualización, así como las presuposiciones lingüísticas y socioculturales en las inferencias necesarias para sostener intercambios verbales. Esto nos permitiría sentar las bases de una teoría universal de la competencia comunicativa, capaz de aportar nuevos conocimientos acerca de los problemas comunicativos que afectan a nuestras sociedades urbanas.

Este tipo de trabajos sobre el uso fallido de los indicios de contextualización tiene una amplia tradición con especial relevancia en los denominados “encuentros de acceso” o *gatekeeping encounters* (Gumperz, Jupp y Roberts, 1979; Roberts y Sayers, 1987; Gumperz y Roberts, 1991; Sarangi y Roberts, 1995; Sarangi y Roberts, 1999; Sarangi y Coulthard, 2000; Roberts, 2000). En opinión de Gumperz, las posibilidades de un extranjero de acceder a un puesto de trabajo dependen de su capacidad (competencia comunicativa) de interpretar y utilizar indicios de contextualización adecuados. En este sentido, el papel de la diferencia cultural como origen de los problemas de comunicación resultó ser una explicación demasiado sencilla (Sarangi, 1994). La investigación de Gumperz y Levinson (1996) sobre la relatividad lingüística puntualiza que los diferentes modos semióticos de comunicación de una lengua no contrastan de forma sistemática con los de otras. A raíz de este trabajo, el propio Gumperz (1996: 403) señala que el hecho de que muchos sectores de la población (como los

extranjeros) no tengan acceso a mejores trabajos tiene una base lingüístico-cultural, basada en la dificultad de estos colectivos para acceder a determinados recursos lingüísticos necesarios. Estos recursos trascienden el ámbito de lo lingüístico y pasan a convertirse en recursos simbólicos del ascenso social.

Si retomamos el argumento anterior, en la interpretación y uso de los indicios de contextualización, la *inferencia conversacional* es fundamental. Este concepto, que también es utilizado en nuestro análisis, es definido por Gumperz (1978: 395, citado por Lomas, Osoro y Tusón, 1993) como “el conjunto de procesos a través de los cuales los participantes en una conversación llegan a interpretar de una manera situada, contextualizada, las intenciones comunicativas de los otros participantes y, a partir de aquí, construyen sus respuestas”. En el proceso inferencial el empleo de los deícticos es de gran importancia como elemento contextualizador de la información. Gumperz (2001: 221) ha trabajado esta relación:

“Conversational inference relies on two types of verbal signs: symbolic signs that convey information via the well-known lexical and grammatical rules and indexical signs that signal by direct association between sign and context. Terms like “here” and “there” or “this” and “that” are typical examples of indexicality in that what is intended in any one instance can only be understood with reference to some physical or discursive environment.”

A través de la *deixis*, concepto de análisis utilizado en nuestra investigación, los hablantes señalan las personas, lugares u objetos relevantes en la situación comunicativa. Así, los deícticos (demostrativos, posesivos, pronombres personales, verbos y adverbios) toman su sentido real en la interacción en función del contexto donde son utilizados, siendo al tiempo organizadores del tiempo, del espacio, de los participantes y del resto de elementos textuales. En virtud de la función del deíctico podemos hablar de cinco tipos: personal, espacial, temporal, social y textual (Calsamiglia y Tusón, 1999: 117). Mediante la *deixis* los participantes se posicionan en la interacción.

A este respecto, Goffman (1981) sostiene que los individuos toman una *posición (footing)* al emitir sus enunciados, es decir, el locutor en la escena comunicativa puede aparecer en múltiples sentidos. Los elementos que éstos emplean para posicionarse son la prosodia, el registro, los gestos, la mirada o el espacio entre los hablantes situados en la escena. Aquí aparecen otros dos conceptos claves de Goffman, sin olvidar el de *posición*, que también hemos utilizado: la escena comunicativa como una escena teatral (*backstage* y *frontstage*) y los *marcos (frame)* de interpretación (Tannen, 1993). Así, en cada una de esas

posiciones los participantes activan unos *marcos* (también llamados *guiones* por Schank y Abelson, 1977; *escenarios* por Sanford y Garrod, 1981; o *esquemas* por Bartlett, 1932)²⁵, entendidos como datos o evidencias metacomunicativos que identifican la situación de habla y el papel de los participantes en ella, además de generar expectativas y presuposiciones sin las cuales es imposible el trabajo de producir e interpretar la lengua, y que orientan al tiempo acerca de qué tipo de comportamiento comunicativo es el apropiado y esperado por parte de los interlocutores (Vigara Tauste, 2003). Esto es, mediante la activación de diferentes marcos de interpretación en la interacción, los participantes deducen las actividades discursivas que se están negociando, así como las intenciones comunicativas de los interlocutores en cada uno de los movimientos discursivos. En definitiva, Goffman entiende que el proceso comunicativo es en sí mismo un proceso de negociación en el que los participantes, como decíamos, están continuamente definiendo, redefiniendo o cambiando la situación comunicativa (marco o encuadre en la interacción, *framing*). En esos marcos se establecen unos roles comunicativos que definen la propia estructura de la interacción y los enunciados adecuados para esa misma situación. Por lo demás, los roles también guardan una relación más o menos estable con la clase de evento de habla, si bien en su manera de hacerse efectiva en la interacción puede haber alteraciones. Asimismo, en el desarrollo de la definición y redefinición de la situación comunicativa, los participantes intentan imponer su criterio mediante diferentes movimientos estratégicos que Goffman define como *movimientos* o *jugadas* (*moves*), término tomado de la concepción de Wittgenstein (1953) sobre los juegos del lenguaje. En esta dinámica los participantes unas veces cooperan y otras tratan de transgredir las normas (Grice, 1975), pero habitualmente interactúan desde las *expectativas sociales y comunicativas* (*background expectations*) basadas en la experiencia (Garkinfel, 1967). Estos conceptos también han sido utilizados durante nuestro análisis de los datos.

Como antes apuntábamos, Goffman (1959) tiene una concepción teatral de la escena comunicativa. En ella hay actores (participantes) que interpretan diversos papeles y que realizan actividades en dos espacios diferenciados: *frontstage* o proscenio y el *backstage* o bastidores. El primero hace alusión a la representación del actor en la escena pública y en el segundo se refiere al comportamiento del actor en la escena privada. En el contexto que hemos estudiado se dan estas dos regiones: la de atención al público en la que los proveedores realizan actividades sociales con los usuarios, pero también la de

²⁵ Esta sección está ampliada por Rivas (1998) y Brown y Yule (1983: 290-313).

tramitación de documentación, a la que el usuario no tiene acceso y forma parte del quehacer administrativo de la institución. Por otra parte, en la escena comunicativa las aportaciones de los actores (participantes) están mediadas por los mecanismos de organización social y conversacional en las que se dan condiciones y restricciones. Estas restricciones son los *rituales* de la interacción encaminada a proteger la imagen propia y a respetar la de los otros, al tiempo que se cuida el territorio propio y el de los otros actores de la escena.

De este modo se plantean otros conceptos clave de Goffman (1959) que nosotros hemos utilizando: *imagen (face)* y *territorio (territory)*. Estos conceptos se vinculan entre sí por la relación del sujeto social con los diferentes espacios físicos y mentales dados en la interacción. Estos conceptos son también importantes en nuestra investigación, en la que se trabaja, principalmente desde el ámbito de la cortesía (Lakoff, 1973; Leech, 1983; Brown y Levinson, 1987; Fraser, 1990; Haverkate, 1994; Kerbrat-Orecchioni, 1996, 2004; Culpeper, 1996).

Brown y Levinson (1987) se centran en la idea de que los seres humanos, en tanto que seres sociales, tratan de proteger en la interacción su propia imagen. Esta tiene dos dimensiones: la positiva, preocupada en que los demás piensen bien del hablante y consideren que realiza una contribución positiva al mundo social; y la negativa, encaminada a preservar su espacio personal para proteger su libertad de acción. En la interacción los participantes intentan evitar los Actos Amenazadores de la Imagen (AAI) tratando de mitigarlos o repararlos. Los actos que amenazan la imagen positiva del enunciador son la confesión, la autocrítica o el autoinsulto. Los que amenaza la imagen positiva del destinatario son el insulto, la burla, la ironía, el sarcasmo, el reproche o la refutación. Por otro lado, los actos que amenazan la imagen negativa del enunciador son la oferta, el compromiso o la promesa; mientras que los actos que amenazan la imagen negativa del destinatario son la orden, el consejo, la recomendación, la prohibición o las preguntas indiscretas. Para paliar la posible agresión a la imagen negativa del interlocutor se utilizan los atenuadores, como los llaman Brown y Levinson, que son elementos lingüísticos sustitutivos o acompañantes. Por ejemplo, el imperativo se sustituye por otras construcciones, fraseología, giros y selección de pronombres menos agresivos e impositivos. Dentro de los procedimientos sustitutivos distinguimos entre desactualizadores, eufemismos y litotes. Los procedimientos acompañantes son expresiones o enunciados que anuncian y preparan un acto que puede atentar contra la imagen. Como ejemplos de estos tenemos las reparaciones, minimizadores, modalizadores o desarmadores. Estos conceptos son de gran importancia para nuestro análisis de datos, como veremos más adelante.

Centrados en la mecánica interlocutiva, tenemos que reseñar las grandes aportaciones teóricas y metodológicas tomadas del análisis de la conversación. Nuestro análisis de los datos parte de una organización secuencial de la interacción, idea tomada del magisterio de Sacks (1992). De hecho se deduce que el objeto central del análisis de la conversación es la organización de la conducta significativa de las personas en la sociedad, es decir, el modo como los individuos de una sociedad realizan sus actividades y dan sentido al mundo que los rodea. Por lo que el objetivo analítico consiste en esclarecer cómo se producen y se comprenden las acciones, los acontecimientos, los objetos, y el orden. Éste es un logro práctico de los participantes que crean orden por el modo como actúan. Lo que interesa es explicar los métodos o procedimientos que emplean los individuos para darse a entender y ser comprendidos por otros. Estos “métodos” son utilizados a nivel subconsciente y el investigador, como decíamos antes, tiene que descubrirlos. También prestan especial atención a los detalles de la organización temporal del desarrollo de la acción y la interacción.

El análisis de las interacciones debe ilustrar las interpretaciones que son relevantes para los participantes y las prácticas en las que se concretan esas interpretaciones. Aunque no existe un único método para llevar a cabo el análisis, cinco han sido los aspectos que normalmente se han tenido en cuenta. Nosotros para nuestro estudio también hemos seguido estas cinco pautas, sobre todo al comienzo del análisis de los datos:

1. Iniciar el análisis por las *secuencias*. Identificar los límites de las secuencias porque contiene variedad de fenómenos susceptibles de ser investigados.
2. Caracterizar las *acciones* que se producen en las *secuencias*. Las acciones determinan el modo como los participantes producen y comprenden la conducta ya que son una parte fundamental de la significación de la conducta. Caracterizadas las acciones que componen las secuencias habremos caracterizado los turnos.
3. Estudiar el *empaquetamiento (packaging)* de las acciones para descifrar las interpretaciones de las acciones realizadas y de los temas que se tratan. Hay muchas formas de empaquetar las acciones, por lo que es importante ver cómo los hablantes las seleccionan. Las distintas maneras posibles de empaquetar una acción pueden presentar diferentes opciones a los receptores.
4. Aprender cómo los *tiempos* y la *toma de turnos* facilitan ciertas interpretaciones de las acciones y los temas de los que se habla. Para

cada turno de la secuencia es importante ver el modo como el hablante obtuvo el turno, el tiempo de la iniciación del turno, la finalización del turno y si el hablante eligió o no al hablante siguiente.

5. Analizar de qué forma el modo de realizar las acciones implica determinadas *identidades, roles y/o relaciones* para los interactuantes. Esto nos permitirá estudiar los derechos, obligaciones y expectativas entre los participantes; así como las relaciones entre ellos, los roles, la condición social, sus identidades y otros elementos más.

El funcionamiento sistemático de la toma de turno y de los rasgos para identificar la conversación entre los diferentes sistemas de intercambio lingüístico (debate, reunión, entrevista) fue estudiado por Sacks, Schegloff y Jefferson (1974). El estudio de la interacción verbal lo hemos hecho en nuestro análisis, siguiendo a estos autores, teniendo en cuenta dos niveles básicos de aproximación: el nivel de la organización pormenorizada, esto es, turno por turno, y el nivel de la organización secuencial, que descuida la problemática estructural originada por el cambio de hablante, y atiende sobre todo a la ordenación temática de los intercambios. Sacks y sus colegas demostraron que la sucesión de turnos es tan sistemática y ordenada como las secuencias de fonemas o como las secuencias de palabras que estudia la sintaxis. A este tipo de organización lo denominan sistema de alternancia de turnos, que se convirtió en la principal preocupación de los conversacionalistas. Las reglas que rigen el cambio de turno son la *heteroselección* (quien tiene el turno selecciona al siguiente hablante) y la *autoselección* (una persona empieza a hablar sin ser seleccionada). Estos mecanismos funcionan porque los interlocutores reconocen los lugares apropiados para la transición (LAT). Ésta se señala por una pregunta, por una entonación descendente seguida de pausa o por un gesto, pero un mal funcionamiento del mecanismo se traduce en una pausa demasiado larga, un solapamiento o una interrupción.

A continuación describimos las unidades conversacionales que hemos empleado en nuestro estudio. En este sentido, un *turno de habla* es “un hueco estructural relleno por emisiones informativas que son reconocidas por los interlocutores mediante su atención manifiesta y simultánea” (Briz, 1998: 52). Es perfectamente identificable puesto que viene marcado por el cambio de hablante. De este modo, cada vez que un hablante hace uso de la palabra en la interacción decimos que emite un turno. Pero cada una de esas emisiones, turnos, se rellenan con las *intervenciones*, es decir, un enunciado o conjunto de enunciados²⁶ (acto o

²⁶ El enunciado es entendido aquí como el producto concreto y tangible de un proceso de enunciación realizado por un Enunciador y destinado a un Enunciario (Calsamiglia y Tusón, 1999: 17). Briz (1998) y

actos de habla) emitidos por un interlocutor. Estas intervenciones pueden ser de *inicio* (es decir intervenciones que intentan provocar o provocan habla de otro interlocutor, como por ejemplo preguntas, juicios, invitaciones, reproches) o de *reacción* (respuestas, conformidades, disconformidades, aceptaciones, excusas, etc.). También existe otro tipo de turno que es el *continuador* que está subordinado a la intervención previa del otro hablante. En español, los continuadores más típicos son: *ajá, sí, mm, claro, ya*. Las intervenciones²⁷ se caracterizan por tener contenido proposicional que hace progresar el desarrollo temático del discurso. Una intervención, unidad máxima desde el punto de vista monologal, está integrada por uno o varios movimientos, unidades que se relacionan con la cláusula fónica o el grupo tonal. Los movimientos están formados por actos de habla, que son unidades no interaccionales. La unidad superior a la intervención es el *intercambio*. Dos intervenciones sucesivas de diferentes hablantes, una de inicio y otra de reacción, por ejemplo, constituyen un *intercambio*.

El intercambio mínimo más típico en la organización de los turnos de palabra es el *par adyacente* que está formado por dos intervenciones²⁸. Normalmente se dan de forma consecutiva y la aparición del primero supone la aparición de un segundo. A partir de esta versión mínima y hasta cierto punto prototípica pueden surgir varias posibilidades de dos, tres y cuatro intervenciones. Por lo tanto, el ejemplo anterior constituye un par adyacente. Podemos perfilar, con estas unidades, la siguiente escala: acto<movimiento<intervención (turno)<intercambio (par adyacente)<secuencia

Como recoge Levinson (1983: 290), Schegloff y Sacks (1973) ofrecen una caracterización de los pares adyacentes como secuencias de dos enunciados que son adyacentes, producidos por hablantes diferentes, ordenados como una primera parte y una segunda parte, clasificados de manera que una determinada primera parte requiere una determinada segunda (o una gama de segundas partes), por ejemplo: petición/concesión, invitación/aceptación, ofrecimiento/aceptación, pregunta/respuesta esperada, reproche/negativa, juicio/conformidad. Al mismo tiempo, la primera parte de un par adyacente puede generar en el otro participante dos posibles partes: una preferida y otra no

Briz y otros (2003) identifican *enunciado* con *acto de habla* y lo definen como *unidad de acción* o *unidad informativa*. En cualquier caso, a este término se le atribuye el valor de *unidad mínima comunicativa*.

²⁷ Es frecuente el uso de los términos *intervención* y *turno* como sinónimos (“turno” parece reflejar una tradición lingüística anglosajona –*turn, floor-* e “intervención” una tradición francesa –*intervention-*) nosotros las consideramos como unidades distintas. Así distinguiríamos entre unas unidades de primer orden, que contribuyen al desarrollo tópico de la interacción (*intervenciones*, con una función ilocutoria de inicio o reacción que las define), y unidades de segundo orden, que sólo se emiten por relación a intervenciones ajenas (es decir, *aportaciones*, donde incluimos las emisiones de los canales de retroceso, las señales de atención, los continuadores...).

²⁸ La estructura sería [I,R], es decir una intervención de inicio [I] y otra de reacción [R]

preferida. Por ejemplo, ante una petición formulada por un hablante puede haber una concesión o una negación por parte del otro participante.

La preferencia²⁹ (Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974, 1977), concepto que hemos utilizado en el análisis de los datos, llamada así por los etnometodólogos, es un principio de carácter externo, que regula el encadenamiento y la construcción de las intervenciones teniendo en cuenta las expectativas sociales que se van generando. Por eso decimos que se trata de un principio *externo*, de carácter social que aparece en la interacción personal y se dirige a preservar la imagen de los participantes en la interacción, aunque se manifiesta también en lo *interno*, en las intervenciones de los hablantes. Duranti (2000: 356), por su parte, señala que “la noción de preferencia es un poderoso instrumento para pensar sobre las expectativas culturales, y sobre los valores y su reproducción”.

Junto a la idea de la preferencia, se plantea el concepto de *reparación*, que pretende resolver lo que se percibe o se ve como un problema en el curso de la interacción. Schegloff, Jefferson y Sacks (1977) descubrieron que las reparaciones se organizan en formas predecibles, habituales y recurrentes. La reparación está muy vinculada con la naturaleza secuencial de la interacción conversacional en la que el hablante intenta “arreglar” o “reparar” lo que se ha dicho.

Por otro lado, uno de nuestros objetivos para el análisis de las interacciones es enmarcar los resultados en una teoría social que dé una explicación plausible de cómo la realidad micro se relaciona con una dimensión macro³⁰. El nivel macroestructural que hemos estudiado está vinculado al poder, la desigualdad social y la ideología. Así, el análisis del orden institucional nos arroja luz sobre la relación entre el estado y el individuo. El primero, a través de sus políticas y trabajadores (“porteros” o “celadores”), controla el acceso de los extranjeros a recursos materiales y simbólicos. Estos empleados públicos, en muchas ocasiones funcionarios, emplean diferentes estrategias para satisfacer las demandas de los usuarios. Las tensiones o conflictos, dadas en esa relación, se manifiestan en el terreno interaccional (nivel micro-estructural) (Codó, 2003, 2008).

Consideramos que la teoría social que mejor enmarca las ideas del estudio es la desarrollada por Bourdieu (1977, 1985, 1991, 1997), Giddens (1979, 1984,

²⁹ Gallardo Paúls (1991) adopta el término *prioridad* porque se trata de una noción dirigida a la organización interactiva y no individual, mientras que el término *preferencia* se acompaña de unas inevitables connotaciones psicológicas que hacen pensar en la elección subjetiva y que, a su juicio, no reflejan el verdadero carácter del concepto.

³⁰ La propuesta de Fairclough (1993: 135) desde el análisis crítico del discurso es también una proposición que une lo micro a lo macro: “(...) un análisis que apunta a explorar de un modo sistemático las relaciones de causalidad y determinación, a menudo opacas, entre a) acontecimientos, textos y prácticas discursivas, y b) estructuras, relaciones y procesos sociales y culturales más amplios.”

2001) y Certeau (1979, 1988). Así, entendemos la lengua como una herramienta social con la que se construyen y reconstruyen discursos. Al tiempo, los discursos son prácticas determinadas por estructuras sociales. Por lo tanto, la lengua es una parte de la sociedad y no algo externo a ella, es un proceso social y es un proceso condicionado socialmente, históricamente, en el mismo sentido que lo son otras partes o procesos. No existe una relación externa entre lengua y sociedad, sino interna y estructural. La lengua es una parte de la sociedad donde los fenómenos lingüísticos son fenómenos sociales y los fenómenos sociales son (en gran medida) fenómenos lingüísticos. Esta idea nos lleva a la distinción de Giddens (1979, 1984, 2001) entre estructura, sistema y estructuración. La estructura serían las reglas -o conjuntos de relaciones de transformación- organizadas como propiedades de los sistemas sociales; sistema sería las relaciones reproducidas entre actores o colectivos, organizados como prácticas sociales regulares; y estructuración sería las condiciones que gobiernan la continuidad o transmutación de estructuras, y la reproducción de los sistemas sociales. De este modo, el discurso, al que antes nos referíamos, tiene efectos sobre las estructuras sociales y está determinados por ellas, y por tanto contribuye tanto al mantenimiento como al cambio social (Íñiguez, 1993).

En consecuencia, la manera de comunicar del colectivo extranjero constituye un aspecto esencial por las luchas por el poder económico, político y simbólico de una sociedad urbana. Las pugnas por legitimizar determinadas formas de hablar constituyen también en este sentido luchas por acaparar capitales simbólicos a través de las prácticas discursivas porque en el uso se manifiestan la igualdad y la desigualdad (Tusón, 1991). Así, con las prácticas recurrentes y habituales se construye el *habitus* o sistema de disposiciones y expectativas (Bourdieu, 1985). De otro lado, relacionado con el compartir esas expectativas, Certeau (1979, 1988) nos recuerda el carácter gratuito y de don que tienen muchos de nuestros actos culturales y lingüísticos. La comunicación es estrategia, pero también es cooperación y donación, es reproducción, pero también es reconstrucción, reelaboración e incluso invención a partir de materiales preexistentes. Para Certeau cada producción es una reelaboración, una redefinición desde la experiencia, que implica no sólo aceptación sumisa, sino resistencia creativa. Bourdieu planteó muy bien la dimensión de dominación simbólica del lenguaje, pero se despreocupó de la dimensión de donación y cooperación o incluso de la dimensión de reconstrucción y resistencia que trabajamos desde la perspectiva del pensamiento de Certeau.

1.3.2 Nuestras perspectivas investigadoras

Este trabajo adopta para el análisis una perspectiva *crítica*. Desde este enfoque se analiza la relación entre prácticas lingüísticas y vida social en los procesos de producción y reproducción de desigualdad social. Si como decíamos al comienzo, la lengua es una herramienta social mediante la que realizamos diversas actividades, el papel de ésta es fundamental para la creación, mantenimiento y reproducción de la propia vida social.

Las más importantes aportaciones a la línea crítica de los estudios sobre el discurso han venido de la mano del Análisis crítico del discurso (Fairclough y Wodak, 2000; Fairclough, 1989, 1993, 1994, 1995, 2003). Su interés se dirige a estudiar la relación entre lenguaje y sociedad y a la relación existente entre el propio análisis y las prácticas analizadas (Fairclough y Wodak, 2000). El término “crítico” que se ha asociado a los postulados de la Escuela de Filosofía de Frankfurt, cuyo mayor exponente es Habermas, y se ha vinculado con la *reflexión* (lo subyacente, lo subjetivo). Por lo tanto, el estudio de las prácticas discursivas, al tiempo, sociales, en un contexto histórico debe llevar al investigador a la reflexión de cómo, por qué, cuándo y de qué modo suceden. Retomo una idea expuesta en el apartado 1.1.2, al hablar de las funciones del análisis del discurso. Mencionaba que éste debe ocuparse de desenmascarar o descubrir cómo los usos lingüísticos producen, reproducen y mantienen prácticas que pueden promover el desequilibrio y la desigualdad social.

En esta situación, el investigador debe tomar una conciencia de compromiso. Así pues, ésta también es una investigación *comprometida*. En ella aunamos aspectos de la investigación militante, la coinvestigación y la investigación participación-acción. La investigación puede funcionar también como motor de cambio, como instrumento de transformación social. Nosotros asumimos esta perspectiva comprometida porque, a partir de los resultados de nuestra investigación, pretendemos hacer una propuesta de cursos de formación para administrativos y personal sanitario, ayudándoles a mejorar sus procesos comunicativos con los colectivos de extranjeros y así intentar cambiar, conjuntamente con ellos, los funcionamientos deficientes del servicio. Por otra parte, con las observaciones de esta investigación también se pretenden crear protocolos de actuación lingüística y de acogida que indiquen la cantidad de información y la manera como hay que transmitirla a los usuarios. Asimismo, se persigue diseñar a partir del análisis de los datos unidades de español para extranjeros. Finalmente, la última aplicación práctica que se desprende de este trabajo es el diseño de políticas institucionales más eficaces en materia de política

lingüística. En este sentido se nos plantea el reto de pensar cuál es la mejor forma de gestionar ese universo lingüístico creando políticas lingüísticas eficaces y útiles. Queda constatada la conexión que establecemos en esta investigación entre compromiso y transformación. Esto es, mediante este trabajo y sus aplicaciones prácticas se pretende, al menos en algún aspecto, una transformación social del contexto estudiado.

Otra de nuestras perspectivas investigadores es *holística*. Una aproximación holística está encaminada a captar de forma simultánea todos los aspectos de la vida social relacionados con los procesos comunicativos, y, por otro lado, a establecer de qué manera esos mismos aspectos interactúan entre sí para dar como resultado el objeto estudiado. En este sentido, como ha mencionado Olmo (2004: 172):

“Los dos pilares fundamentales del método etnográfico pueden comprenderse mejor a partir de unos de los paradigmas centrales en antropología, me refiero a la perspectiva holista, que es aquella que nos permite conectar todas las facetas del ser humano (biología, lengua, sociedad y cultura), en todos los lugares, a lo largo de toda su historia. De esta manera, el todo no es la suma de las partes, sino que la interacción entre las partes es lo que conforma el todo, y por otro lado, ninguna de las partes puede ser comprendida si no es en relación con el todo.”

Desde esta perspectiva global, completa u holística se pretende hacer frente a una visión reduccionista, superficial y puntual. Este reduccionismo ha sido habitualmente vinculado con las investigaciones cuantitativas. Pese a la complejidad que la realidad social presenta a los investigadores, resulta en ocasiones difícil abordar la totalidad de lo que se relaciona con el fenómeno estudiado. Ante esta premisa, en lugar de abandonar un enriquecedor paradigma holístico, es preferido incorporar otros enfoques como el situado-parcial o la triangulación. Por otro lado, lo holístico nos remite al concepto de *transversalidad* en la investigación. Esto consiste, a mi modo de ver, en articular, coordinar, hacer coexistir, dar la palabra a todas las voces implicadas en los procesos comunicativos. La mirada es transversal, es decir desde lo global a lo particular, desde las estructuras sociales a las estructuras lingüísticas, desde lo macro a lo micro o al revés. En este aspecto también se trata de una investigación *relacional* e *integrada*. En la investigación cualquier elemento tiene sentido y da sentido al resto. El propio discurso de los participantes implicados nos remite a la idea de *triangulación*. Desde esta perspectiva comprobamos el valor que los participantes dan al uso de las diferentes formas lingüísticas que emplean en las prácticas discursivas analizadas.

Finalmente la última perspectiva investigadora nos llega a la determinación de realizar un análisis *situado*. Así determinados que no existen perspectivas desde ninguna parte, sino que el conocimiento (y la generación de conocimiento) es parcial, posicionado y situado. La neutralidad e imparcialidad es una trampa porque siempre estamos comprometidos. Es preferible, como investigadores, asumirlo, explicar nuestra posición y hacer desde esa posición nuestro quehacer investigador. Como señala Haraway (1995: 326) “solamente la perspectiva parcial promete una visión objetiva” y esta perspectiva situada exige una implicación desde donde se habla, se actúa, y, en definitiva, se investiga. Esto nos lleva a delimitar en el desarrollo del trabajo de una forma explícita en algunas ocasiones por qué, como investigador, hago este tipo de investigación y cuáles son las motivaciones que me han llevado a hacer un tipo de investigación centrada en extranjeros sin recursos y, en definitiva, en los grupos minorizados.

1.4 El proceso comunicativo: negociación, significado, sentido y estrategia

1.4.1 Nuestra concepción de la comunicación en los estudios discursivos

Entendemos la comunicación como un proceso complejo, dinámico, continuo e interactivo en el que los participantes implicados interpretan y reinterpretan las intenciones y los propósitos de sus interlocutores mediante el empleo de diversos recursos verbales y no verbales. Así, desde una perspectiva discursiva, se entiende la comunicación como un proceso de interpretación de intenciones (Calsamiglia y Tusón, 1999: 183), y no reducible a una codificación y descodificación de mensajes basada en el conocimiento de los signos, las reglas y la estructuras de una lengua, sino que requiere la adecuada interpretación del sentido de esos mensajes; esa interpretación, además, se consigue no solo a partir de lo “dicho”, sino también de lo que cada interlocutor conoce sobre el contexto en que se desarrolla su comunicación .

Este enfoque sobre la comunicación bien se podría explicar mediante estas palabras de Escandell (2005: 40):

“El emisor (...) selecciona el tipo de señal que, dadas las circunstancias concretas de su intercambio, le parece más adecuada para lograr sus objetivos: una señal en la que, típicamente, sólo una parte de las representaciones que quiere transmitir aparecen codificadas por medios lingüísticos. El destinatario, a su vez, somete la señal recibida a un doble procesamiento, inferencial y de descodificación, por el que combina la información obtenida a través de la descodificación lingüística con otras representaciones accesibles (entre ellas, las relativas al emisor, a la situación

y el medio, etc.), y forma en su mente un nuevo conjunto de representaciones, semejante (pero no necesariamente idéntico) al que quiso transmitirle el emisor.”

Desde esta concepción, un acto comunicativo, como ocurría con algunas tendencias de la antropología, la lingüística y las teorías implicadas en la comunicación, no queda reducido a un acto de transmisión de información. Esto es, comunicar no es simplemente transmitir de forma unilateral determinados conocimientos a uno o varios interlocutores que antes no tenían, sino que comunicar es algo más complejo que incluye múltiples tipos de interrelaciones humanas, e incluso múltiples juegos y reglas. Así, esas mismas reglas dibujan los diferentes tipos de interrelaciones, de actos comunicativos, y, en definitiva, la forma y el contenido de lo comunicado. Además, al comunicar los interlocutores participan en el establecimiento, producción, reproducción y cuestionamiento de las propias reglas que rigen sus intercambios (Goffman, 1974). Lo difícil, como señalaría Watzlawick y otros (1995) sería “no comunicar cuando se comunica” porque siempre se transmite algo, en cualquier acto comunicativo todo tiene un significado: los gestos, la postura, los silencios, lo dicho, la forma de decirlo, y hasta lo no dicho.

Por otra parte, si partimos de esta concepción sobre el proceso comunicativo, deducimos que entendemos la lengua como una herramienta o instrumento social con el que los participantes en cualquier situación comunicativa tratan de conseguir sus objetivos, manifestando (o no) sus intenciones y conduciendo a su interlocutor hacia sus posiciones. Como diría Austin (1962), con las palabras hacemos cosas. A través de esta valiosa herramienta unas veces expresamos acuerdo o desacuerdo, otras nuestro estado anímico y en las instituciones, contexto que hemos estudiado, nuestras diversas peticiones para conseguir los fines que perseguimos.

La propia cotidianeidad de los seres humanos está plagada de situaciones en las que se aprecia más claramente el uso social que hacemos de la lengua. De este modo, dependiendo del lugar (en la consulta médica, en la ventanilla de algún organismo público o privado, en un aula, o en una comisaría de policía), de los interlocutores y de esos objetivos que se buscan, utilizamos la lengua de una determinada manera. Como puntualizó Crystal (2004): “Una lengua es un armario lleno de ropa y escoges el atuendo que más te conviene para la ocasión. Hay momentos en los que hay que ir elegante y, en otros, más deportivo.”³¹

³¹ En Tomás Delclós (2004). “No hay lenguas más ricas que otras”, *El País*, 22/5/2004, p. 37.

No podemos olvidar que la comunicación lleva implícito un proceso de negociación continuo desde los primeros momentos de un encuentro hasta su cierre. Como ha señalado Tusón (1997):

“Durante una interacción, el proceso de negociación es incesante; cada vez que uno de los participantes realiza un movimiento en un sentido para cambiar o mantener alguno de los parámetros de la situación, el resto de los participantes tiene que reconocer ese movimiento y manifestar su aceptación o su rechazo.” (p. 53).

El siguiente apartado está dedicado a delimitar qué es la negociación y cuáles son los recursos mediante los cuales se lleva a cabo.

1.4.2 La negociación de significados

La negociación de significados³² hace referencia a la labor de los participantes durante una interacción para crear de forma conjunta el sentido de sus intercambios verbales. Los estudios sobre negociación obtuvieron sus más importantes resultados desde la sociolingüística interaccional que, como vimos en el apartado anterior, explica cómo la interacción es un proceso dinámico, que se va negociando entre los interlocutores mediante una serie de indicios lingüísticos y extralingüísticos socialmente ritualizados. Pretende así descubrir qué estrategias siguen los individuos para interpretar tales indicios, o, lo que es lo mismo, dar cuenta de sus habilidades comunicativas (Almeida, 1999).

De forma acertada Calsamiglia y otros (1997: 33) resumen el proceso de negociación en la interacción:

“La negociació que es produeix entre els interlocutors per a la construcció del sentit comporta el desplegament de diferents estratègies comunicatives, adreçades sobretot (atesa la finalitat de l'esdeveniment comunicatiu) a construir una posició coherent respecte del tema tractat i respecte de les contribucions dels altres participants, i a mostrar la identitat social de cada parlant.”

Así, los participantes construyen el sentido de su encuentro desplegando una serie de estrategias de negociación de carácter verbal y no verbal. Los interlocutores en la búsqueda conjunta de dicho sentido pueden hacer preguntas, corregir, confirmar, negar, repetir o suprimir. Y si surgen problemas en la

³² El término “negociación del significado” proviene del inglés “negotiation of meaning”. En español esta expresión también podría traducirse como *buscar un acuerdo, ponerse de acuerdo, o intentar ponerse de acuerdo*.

negociación cambian, modulan, matizan y regulan sus estrategias y recursos (o no) durante el desarrollo del encuentro. Todo un abanico de posibilidades de recursos lingüísticos y no lingüísticos que el hablante utiliza para conseguir la máxima eficacia comunicativa en una situación determinada (Cros, 1996)

En la misma línea se encuentra el trabajo de Morales, Prego y Domínguez (2005):

“(...) we consider interactive discourse to be a negotiated construction of meaning, in which the participants make use of the resources available to them in their communicative repertoire to construct various discursive strategies designed to achieve their communicative goals in the sociocultural context in which this discourse is generated.” (p. 229)

Sin embargo, el proceso de negociación en ocasiones se puede convertir en una lucha por el significado. El trabajo de Codó (2003) pone de manifiesto el reto de grupos de extranjeros durante su proceso de regularización para acceder a los significados institucionales que les son de vital importancia. La pugna por estos significados generan unas prácticas que tratan de cubrir las expectativas de los extranjeros y conciliar las contradicciones administrativas de la institución.

Por otro lado, Maruenda (2004) estudia la negociación del significado desde la perspectiva de la teoría de la relevancia (Sperber y Wilson, 1986). En su trabajo, Maruenda analiza los procesos de naturaleza pragmática que inciden en la negociación del significado léxico. Así, partiendo de una concepción de la comunicación humana como una actividad de ostensión e inferencia, de atribución de intenciones, deseos y creencias, de colaboración mutua en la que producción e interpretación no son rígidas e inmutables, establece su visión de negociación de significado:

“... la negociación del significado (como subsidiaria al proceso general de interpretación), tanto a nivel de enunciado como a nivel léxico y a nivel cultural, está en la base de la interoperabilidad semántica. Nuestros esquemas conceptuales son el resultado de una construcción, convergencia y co-constitución social del significado entre entidades semánticamente heterogéneas (...) con la ayuda de un módulo pragmático-metarrepresentacional cuyo fin es la relevancia óptima.” (p. 955)

Pons (2005: 16), recogiendo las aportaciones de Verschueren (1999), nos recuerda que el significado del lenguaje es negociable, ya que sus límites se imponen en cada situación comunicativa por los participantes de la misma. Prosigue el autor matizándonos que lo que los diccionarios codifican es una opción por defecto que asegura la comprensibilidad entre los hablantes pero, una

vez estos se integran en una situación comunicativa concreta, pueden añadir nuevos significados a palabras existentes, cargar de connotaciones a términos carentes de ellas o renegociar el significado de términos que no les satisfagan.

Tampoco debemos olvidar el enfoque de Ruiz (1996: 47-70) que, situado en los estudios sobre la competencia pragmática, se ciñe a analizar los aspectos pragmáticos dados en el proceso de negociación de significados. Moyer (2000), por su parte, plantea de qué manera se negocia el acuerdo y el desacuerdo en conversaciones bilingües de Gibraltar cuando está presente el marcador discursivo *no*. El análisis secuencial de estas conversaciones demuestra que la elección de la lengua (castellano o inglés) es un recurso lingüístico que sirve para la negociación del acuerdo/desacuerdo en interacciones verbales.

De otro lado, uno de los campos donde este concepto ha recibido sus más destacables resultados, ha sido en los procesos de enseñanza. Como puntualiza Wenger (1998: 226) el aprendizaje es la habilidad primera y más antigua para negociar nuevos significados. Con todo, en la adquisición de lenguas este concepto ha sido utilizado de forma muy eficaz. Así, en la interacción del estudiante de una lengua extranjera realiza determinadas modificaciones como consecuencia de la necesidad de negociar el sentido de lo que se dice (Moreno, 2002; Cestero, 2005). Estas modificaciones son la manera más eficaz y frecuente de hacer comprensible tanto el *input* recibido como el *output* que se produce. De este modo, los estudios sobre la negociación del significado en la didáctica de las lenguas investigan cuáles son las tareas que en el aula propician y favorecen la negociación y, así se entiende, la adquisición (Unamuno, 1997; Vilà, 2005; Nussbaum y Unamuno, 2006). Por ejemplo, se ha demostrado que aquellas que se llevan a cabo en grupos reducidos, que requieren un intercambio de información y tienen un objetivo común que favorece la negociación y, consecuentemente, la adquisición. Sin embargo, muchos investigadores consideran que la negociación del significado no es el único proceso que interviene en la adquisición y apuntan también a la negociación de la forma como otro concepto para tener en cuenta.

Widdowson (2007) explica los procesos de negociación del significado desde el estudio de la comunicación como el compromiso de dos clases de conocimiento: el conocimiento esquemático y el conocimiento sistémico. En el primero de ellos, los hablantes crean el sentido de sus textos (orales o escritos), relacionando los conocimientos del mundo en el que viven con los esquemas interpersonales y de ideas. Éstos representan las formas convencionales a las que están acostumbrados y en la que su realidad sociocultural está estructurada. Por otra parte, en el ámbito del conocimiento sistémico, los hablantes necesitan saber

cómo es semánticamente codificada su propia lengua para que el conocimiento esquemático pueda ser pragmáticamente activado de forma apropiada.

Es importante apreciar, prosigue Widdowson, que ninguna clase de estos conocimientos es fijo, sino que está sujeto a modificaciones en el proceso de comunicación. De este modo, en una situación comunicativa dada, el conocimiento esquemático parte de la aceptación de una serie de expectativas provisionales que están sujetas a una revisión constante. Así, la comunicación es siempre un tipo de negociación de común acuerdo entre las partes implicadas en la interacción. Según esto, una primera persona formula un mensaje configurado a través de su conocimiento esquemático y sistémico; mientras que una segunda persona genera un conocimiento similar para crear una interpretación a ese mensaje. La comunicación es efectiva cuando la convergencia entre los hablantes es amplia, sin embargo aparecen problemas en la negociación cuando uno de los hablantes emplea “ítems” fuera de la competencia del otro hablante, o se refiere a un marco de interpretación que el otro hablante desconoce, o emplea convenciones interpersonales que no son familiares para el otro. En ese instante, uno de los hablantes pide una clarificación o elicitaba una información adicional, o pasa por el alto el incidente con la esperanza de que pueda ser solucionado en el desarrollo conversacional, o, la otra opción, es manejar la interacción hacia el fin. Por su parte, el otro hablante puede intentar solucionar el problema en la elaboración de su siguiente secuencia o reformulando lo dicho en diferentes términos. La comunicación, en estas situaciones, es el resultado de la negociación de medidas de convergencia entre los hablantes. En definitiva, para que la comunicación tenga lugar, las dos partes implicadas deben acordar y cooperar en la negociación de la convergencia, así como buscar la mutua comprensión de los marcos interpretativos en los que se alcanza el sentido de sus propósitos en la comunicación.

Para concluir, Dolón (1997: 43-46) establece una clasificación de los principales estudios lingüísticos en torno a la negociación como fenómeno de conducta interactiva:

a) Estudios lingüísticos de la negociación como conducta estratégica. Estos se centran en el estudio de las tácticas conversacionales y entienden el proceso de negociación en términos exclusivamente competitivos. Los trabajos de Graham (1984) y Lampi (1987) se integran en esa línea de trabajo.

b) Estudios lingüísticos de la negociación como conducta intercultural. En estos se realizan análisis de conductas de negociación entre interlocutores pertenecientes a culturas diferentes. Estos estudios, con un claro fin

didáctico, se centran en el estudio de los malentendidos en situaciones interculturales. Los trabajos de Fant (1990) y Bülow-Møller (1993) se integran en esta línea de trabajo.

c) *Estudios lingüísticos de la negociación en su manifestación en contextos laborales*. Estos examinan la negociación como manifestación discursiva sujeta a restricciones contextuales, entendiendo el contexto como el principal condicionante del desarrollo de la conducta conversacional. Los trabajos de Firth (1994, 1995) se integran en esta línea de trabajo.

d) *Estudios lingüísticos de la negociación como fenómeno discursivo*. Estos trabajos abarcan e integran diferentes aspectos discursivos en su análisis, entendiendo la negociación como una manifestación discursiva desde diferentes ángulos. Los estudios de Lampi (1986) y Mulholland (1991) son prototípicos de este enfoque.

1.4.3 Significados discursivos y creación de sentido

La comunicación se realiza por medio de enunciados que poseen significados complejos adquiridos y cambiados durante el propio proceso comunicativo. Así, podemos distinguir las palabras usadas por los interlocutores que no retienen necesariamente los significados de los diccionarios, sino que usadas en contexto adquieren nuevos significados (en procesos de resignificación) y a la vez sirven de contexto para otros nuevos significados (Reyes, Baena y Urios, 2000). Dicho de otro modo, las palabras significan muchas cosas, pero también se las puede hacer significar otras muchas más teniendo en cuenta el contexto en el que se inscriben.

El lenguaje, como antes decíamos, no sólo nos permite decir lo que queremos, sino también adaptarlo a nuestras necesidades comunicativas. En ese proceso, los significados no son fijos sino cambiantes. Y eso es posible porque en el acto comunicativo los participantes no sólo están pendientes de las palabras sino de las intenciones de sus interlocutores. Así, no sólo inferimos sus palabras sino lo que nos quieren transmitir con ellas. Por ello, la tradicional separación en los significados, unos fijos y estables son estudiados por la gramática y la semántica, pero los variables y adaptables son centro de atención de la pragmática, así se dice que el significado es semántico y el uso es pragmático (Reyes, 1998). De otro lado, los primeros serían significados gramaticales, y los segundos significados discursivos o pragmáticos. Si bien Serrano (2005: 96) no se muestra tan tajante en esa distinción porque como ha matizado al respecto:

“La distinción entre semántica y pragmática, por tanto no tiene demasiado sentido si inexcusablemente (como hemos comprobado) hay que incorporar lo que se denomina *uso* a lo que se denomina *significado*. No son conceptos bien diferenciados metodológicamente en la teoría semántica, ni tampoco lo son en la práctica.”

En este sentido, muy precisas son las palabras de Moreno (2002: 53, citando a Littelwood: 34-39) que distingue entre el *significado literal*, el *significado funcional* y el *significado social*. El *significado literal* es de tipo referencial y es compartido por todos los hablantes de una comunidad. El *significado funcional*, que depende de situaciones concretas, es el que porta la intencionalidad del hablante, que no tiene por qué coincidir con su literalidad. El *significado social* es producto de una negociación en la interacción comunicativa y permite obtener información sobre cómo el hablante percibe la situación comunicativa y su relación con el interlocutor. Fenómenos tan importantes en la comunicación como los actos indirectos o las ironías no podrían comprenderse si se prescinde de la distinción entre lo literal, lo funcional y lo social.

La pragmática desde su interés por el uso lingüístico contextualizado postula que el solo conocimiento de las palabras y de la gramática no garantiza el éxito comunicativo. De este modo, si las palabras pueden significar más u algo distinto de lo que dicen, el mismo enunciado puede tener diferentes significados en diversas ocasiones, y se puede expresar la misma intención mediante diferentes medios lingüísticos. A partir de un enunciado, el hablante interpreta esa intención y sobre ella elabora su respuesta ya sea lingüística o no. Reyes (1998: 8) explica acerca de la pragmática:

“se ocupa de estudiar el significado lingüístico, pero no el significado de las palabras aisladas de contextos, ni de las oraciones aisladas de contexto, sino el significado de las palabras (u oraciones, o fragmentos de oraciones) usadas en actos de comunicación”.

Nuestro trabajo entiende el estudio de la pragmática como una perspectiva de análisis y no tanto como un componente o nivel de la lengua. Así estudiamos el proceso inferencial y la construcción de las relaciones sociales desde la propia dinámica interaccional donde aparecen las intenciones comunicativas de los participantes, los procesos de contextualización y de negociación del significado.

El manejo constante de *significados* conduce a los participantes al *sentido* de su encuentro. En esta misma línea, Briz (2004b: 223) ha precisado:

“El significado se da, el sentido se interpreta. Analizar el discurso es estudiar de qué modo el sentido de un enunciado se construye o se infiere a partir de los datos que proporciona el contexto, en relación con la situación y con el entorno cognitivo compartido por los interlocutores.”

Así, dicho sentido surge de la interdependencia de los factores contextuales y las formas lingüísticas, de la consideración del mundo del enunciador, del enunciado y del enunciatario, es decir, de quien lo interpreta; sin embargo, también tiene en cuenta sus conocimientos previos y compartidos, sus intenciones, los marcos de conocimiento que se activan durante el intercambio comunicativo, así como el resto de dimensiones del contexto en el que tiene lugar (Calsamiglia y Tusón, 1999: 185).

Por su parte, Trujillo (2000: 134, citado por Serrano 2005: 89) ha afirmado:

“se me dirá que cada acto de habla es único e irrepetible y que sólo tiene significado en cada una de las situaciones en las que se produce. Pero confundiríamos entonces significado con sentido, o, si se quiere, «lo que una expresión es», «lo que una expresión dice», con lo que «alguien quiere decir con ella», esto es, lo que la lengua es como «saber», con lo que la lengua es «como conducta».”

Esta aportación se complementa con las palabras de Calsamiglia y Tusón (1999: 185):

“En efecto, el significado atiende a las reglas del sistema lingüístico, que asignan un valor semántico a un conjunto de signos fónicos o gráficos organizados en una estructuras determinadas, ya sean palabras, frases u oraciones, sin tener en cuenta el contexto concreto en que se producen, es decir, sin considerar ningún factor «extralingüístico». Sin embargo, el sentido –o significado pragmático-discursivo– resulta de la interdependencia de los factores contextuales y las formas lingüísticas; exige tomar en consideración el mundo de quien emite el enunciado y el mundo de quien lo interpreta, sus conocimientos previos y compartidos, sus intenciones, todo aquello que se activa en el intercambio comunicativo, así como el resto de dimensiones del contexto empírico en que se produce el intercambio.”

Estas mismas autoras, Calsamiglia y Tusón (1999: 186), también han puntualizado la distinción entre el significado explícito, lo dicho, y el implícito, lo que se quiere dar a entender. No siempre todo es dicho de manera explícita, o directa, sino que en muchas ocasiones confiamos en el mundo compartido con nuestro interlocutor para no decir literalmente aquello que estamos comunicando, esto es, los significados implícitos (Grice, 1975; Levinson, 1983; Reyes, 1998; Kerbrat-Orecchioni, 1996, Verschueren, 2002, entre otros). Verschueren (2002:

68), por poner un ejemplo, los define como “tipos de significado que van más allá de lo que es *dado* por la forma del lenguaje misma, o de lo que es *dicho* literalmente”.

Este hecho nos lleva a los seres humanos a calibrar ese mismo mundo compartido (la distancia entre lo *dado* y lo *dicho*), a especular sobre las presuposiciones que se tienen y las expectativas de nuestros interlocutores. En ocasiones, se producen problemas de negociación fruto de un mal cálculo de ese mundo compartido. En otras ocasiones, en situaciones de comunicación multicultural, como las estudiadas en este trabajo, se presuponen, un cúmulo de experiencias y conocimientos compartidos más reducido. En cualquier caso, el desarrollo del proceso comunicativo nos permite hacer explícito lo que no es compartido y emplear estrategias de negociación que subsanen el problema, redefinan los parámetros del acto comunicativo y reorienten la interacción hasta el próximo enunciado. Piezas clave de en este proceso son los indicios de contextualización de los que se sirven los participantes para manifestar sus intenciones y descubrir, de forma situada en la interacción, el significado de las palabras que se emplean. En ese desarrollo los procesos de inferencia son continuos hasta el cierre del encuentro.

1.4.4 Las estrategias de negociación

Como ha dicho Bonilla (1990: 21), “la conversación cotidiana es una auténtica guerra de persuasión que, como todas las guerras, necesita de *estrategias*”. De aquí podemos deducir que el concepto de “estrategia” proviene de la ciencia militar y, en un sentido amplio, ha sido entendido como el “arte de dirigir un asunto para lograr el objetivo deseado” (Moliner, 2001). En el plano lingüístico, como ha señalado Cros (1996), denominamos estrategias discursivas a aquellos recursos lingüísticos y no lingüísticos que el hablante utiliza para conseguir la máxima eficacia comunicativa en una situación determinada. Asimismo, sirven para adaptar su mensaje y su lenguaje tanto a sus propias intenciones y objetivos como a la categoría o papel social del otro (Vigara Tauste, 2003). En esta línea, con el uso de estas estrategias se construye una posición coherente respecto al tema tratado y a las contribuciones del interlocutor, sirviendo, al tiempo, para mostrar la identidad social de cada hablante (Calsamiglia y otros, 1997). Para Menéndez (2001), las estrategias discursivas son el principio que permite dar cuenta de cómo los discursos se producen con un fin comunicativo para mostrar el funcionamiento socio-cognitivo del lenguaje. Más recientemente, van Dijk

(2000a: 61) se refiere a las estrategias como uno de los principios del análisis del discurso:

“Los usuarios del lenguaje también conocen y emplean estrategias mentales e interaccionales expeditivas en el proceso de comprensión o producción del discurso y en el proceso de consecución de sus metas comunicativas o sociales. La relevancia de las estrategias puede compararse con el juego del ajedrez: para poder jugar, los ajedrecistas deben conocer en primer lugar las reglas, pero también recurren a tácticas, estratagemas y movidas especiales dentro de una estrategia global destinada a defender o a ganar.”

Para Tannen (1994), analizar los discursos no es analizar simplemente el lenguaje, sino entender que ese lenguaje es una estrategia, una respuesta a una situación dada, un instrumento que el sujeto utiliza frente a otros para alcanzar unos determinados objetivos; que sus reacciones verbales, igualmente, se ven modificadas por efecto de las interacciones que suponen las expresiones de los demás participantes. En este sentido, la función del analista del discurso es reconstruir las estrategias discursivas que los hablantes, en tanto sujetos discursivos, utilizan con el fin de obtener o tratar de obtener una comunicación efectiva.

Por otro lado, Verschueren (2002: 253) explica cómo esas estrategias operan en la generación dinámica del significado y la negociación interaccional

“las estrategias de uso del lenguaje son formas de explotar la interacción entre lo explícito y lo implícito en la generación de significado, al nivel de enunciados oracionales y supraoracionales”.

Charaudeau y Maingueneau (2005) han descrito las estrategias discursivas como: 1) son obra de un sujeto (individual o colectivo) conducido a elegir (de manera consciente o no) cierto número de operaciones de lenguaje; 2) hablar de estrategia no tiene sentido más que en relación con un marco imperativo, se trate de reglas, normas o convenciones; 3) son necesarios una meta, una situación de incertidumbre, una mira de resolución del problema planteado por la intervención de la incertidumbre y un cálculo.

Cros (2000) plantea una doble clasificación de las estrategias de carácter general que compartimos. Por una parte, las que regulan la interacción y tratan que mantener el equilibrio entre los participantes, es decir, las estrategias de cortesía positiva, negativa y encubierta que permiten preservar la imagen del emisor y valorar la imagen del destinatario. Y de otro lado, las estrategias que articulan el contenido proposicional del discurso, aplicándolas a las necesidades

comunicativas y a las actividades administrativas de los diferentes momentos de la tramitación.

Bonilla (1990) ha estudiado las estrategias atendiendo a su clasificación en tres tipos: 1) cognitivas, heurísticas y gramaticales, 2) pragmáticas y 3) retóricas. En la primera, el usuario del lenguaje, dice Bonilla, aplica estrategias rápidas en la interpretación semántica de lo que lee o escucha. Así, utilizamos habitualmente “estrategias heurísticas” como hipótesis que proporcionan una rápida información, a menudo intuitiva, pero imprescindible como alimento cognitivo para iniciar el proceso mental de la comprensión. Por su parte, la estrategia gramatical subsana los defectos de la estrategia intuitiva. En segundo lugar, las estrategias pragmáticas vinculan el discurso con el contexto en que aparece, así que la información contextual y el conocimiento del mundo son primordiales en la comprensión del discurso. Finalmente, las estrategias retóricas son movimientos regulativos que aseguran la cooperación conversacional y otros que encaminan la interacción hacia los objetivos particulares de los interlocutores.

Briz (1998) en su propuesta de gramática de la interacción ha descrito los diferentes tipos de estrategias que se dan en el español coloquial: 1) las estrategias sintácticas o de construcción, como la parcelación o la sintaxis concatenada, 2) las estrategias contextuales, como la elipsis o la deixis, 3) las estrategias de fónicas, como la pausa o la pronunciación enfática, 4) las estrategias léxico-semánticas, como los intensificadores y las exclamaciones, 5) las estrategias de producción y recepción, los intensificadores y los atenuantes, 6) las estrategias de conexión y argumentación, los conectores pragmáticos, y 7) las estrategias de conexión y formulación, los conectores metadiscursivos.

El trabajo de Menéndez (2001) plantea la noción de estrategia en el marco del enfoque sociolingüístico y cognitivo para ofrecer, más tarde, una definición de estrategia discursiva. Así, comenta el autor que desde la sociolingüística interaccional se estudia cómo las estrategias gobiernan el uso que los actores sociales hacen de sus conocimiento léxico, gramatical y sociolingüístico en la producción e interpretación de mensajes en contexto (Gumperz, 1982a). Puntualiza que esta disciplina nunca ha logrado definir con precisión cómo se producen las estrategias, a pesar de que su tópico central son las estrategias discursivas, si bien subyace la idea de una planificación dada no sólo por medios lingüísticos.

Por su parte, Brown y Levinson (1987) han precisado un modelo estratégico más elaborado y estructurado basado en la cortesía como uno de los principios universales que gobiernan las lenguas en tanto instrumentos de comunicación dentro de las relaciones sociales. Así, la comunicación, para ellos, supone la

reconstrucción de las intenciones comunicativas de los hablantes. Demuestran así el papel que juega la racionalidad y los conocimientos mutuos que los participantes de un intercambio comparten para lograr que lleven a cabo inferencias que van más allá del significado inicial de palabras, así como de los tonos y los gestos. El uso lógico y racional de estrategias permite explicar la combinación de usos tan diversos como el quinésico, el prosódico y el comunicativo. Para ellos las estrategias son medios que satisfacen fines comunicativos (Brown y Levinson, 1987: 58). Sobre estos autores precisa Menéndez (2001) que nunca definen con precisión qué es una estrategia, qué es un recurso y cómo ambos se relacionan efectivamente.

Van Dijk y Kinstch (1983) presentan un modelo complejo, a juicio de Menéndez, porque no se trabaja por niveles como en un modelo estructural, sino en la interrelación de todos los niveles en función de una estructura textual global. Esto es, la función de una palabra en una cláusula dependerá de la estructura funcional de la cláusula como un todo, tanto a nivel sintáctico como a nivel semántico. Así, el procesamiento de la información se basa en las estrategias discursivas que condensan información textual y contextual. En él no sólo se procesa la intención de un determinado texto sino también los significados que son relevantes para el oyente en función de sus propios intereses.

Por otro lado, las estrategias discursivas, como parte de nuestro conocimiento general, explica Menéndez, representan el tipo de procedimiento mediante el que llevamos a cabo el proceso de comprensión discursiva. Una estrategia comprende un tipo particular de acción humana, esto es, una acción que conlleva un comportamiento intencional, consciente, controlado y orientado hacia un fin específico. Las estrategias determinan qué opciones se llevan a cabo entre los posibles movimientos para que el objetivo que un agente pretende lograr sea realizado de manera óptima. Por lo tanto, las estrategias, desde esta perspectiva, son de naturaleza cognitiva ya que operan sobre información representada cognitivamente y actualizada a partir de la memoria a largo plazo.

El trabajo de Menéndez concluye con la delimitación de las estrategias discursivas como principio metodológico del análisis pragmático del discurso. Expone el autor que comprender un discurso es básicamente operar sobre la planificación de las acciones (discursivas) que los sujetos intentan llevar a cabo. Por este motivo, la interpretación depende de esa comprensión que supone una adecuada descripción y explicación de recursos. Asimismo, caracteriza una estrategia discursiva en relación con el fin de la comprensión e interpretación pragmática, como un plan (re)programado para la ejecución de una secuencia de pasos con el objeto de que el resultado final sea óptimo en relación con los otros

usuarios de la lengua. Así, las estrategias discursivas son representaciones globales de los medios que utilizamos para obtener determinado fin; son, en definitiva, modos particulares de combinar recursos para lograr una finalidad de la manera más eficaz posible.

1.5 Trabajos sobre comunicación intercultural

Los estudios sobre comunicación intercultural cuentan con una riquísima tradición en el mundo académico internacional, dado que el contacto y la convivencia entre culturas es, y ha sido desde hace siglos, una realidad en diversos lugares como Estados Unidos, Australia, Francia o Inglaterra, donde los procesos migratorios han sido constantes a lo largo del siglo XX y XXI (Blommaert y Verschueren, 1991, 1998; Verschueren, Östman y Blommaert, 1995). Sin embargo, en España este tipo de investigación no goza del reconocimiento y la tradición de esos otros países. Pero la llegada a nuestro país de extranjeros procedentes de diferentes países en vías de desarrollo ha puesto de relieve la necesidad de este tipo de estudios para trabajar en pro de la convivencia.

Por otra parte, la comunicación intercultural ha existido siempre que dos personas de diferentes culturas han intentado comunicarse (Rodrigo, 1999), pero parece haber sido el antropólogo Edward T. Hall en su libro *The Silent Language* (1959, citado por van Dijk, 2000b) quien lo utilizó por vez primera para referirse a este tipo de comunicación. Cinco hechos han influido en el desarrollo de los trabajos vinculados con la comunicación intercultural en los Estados Unidos y de ahí su posterior desarrollo en otros países. En primer lugar, la fundación del Instituto de Servicio Exterior. En segundo lugar, los trabajos del antropólogo Edward T. Hall, inventor del término, que trabajó en el citado Instituto de Servicio Exterior. En tercer lugar, la creación de organizaciones interculturales dentro de la Asociación de la Comunicación Verbal o la Asociación Internacional de la Comunicación que reunieron a los estudiosos para intercambiar ideas sobre la investigación intercultural. En cuarto lugar, la proliferación de cursos sobre comunicación intercultural para estudiantes y graduados en Estados Unidos. Finalmente, en quinto lugar, la publicación del *Anuario de la Comunicación Internacional e Intercultural* y, más tarde del *Internacional Journal of Intercultural Relations* y *Cross-Cultural Journal of Psychology*, el campo tomó dos vías de estudio: una orientada a la teoría y la investigación interculturales, y la otra a la formación intercultural.

En este sentido, el conjunto de trabajos del Grupo “Comunicación y Relaciones Interculturales y Transculturales” (CRIT) analizan las diferencias entre

los patrones comunicativos implicados en las conversaciones interculturales cara a cara que pudieran generar no sólo problemas de comunicación efectiva, sino además, estereotipos negativos hacia las otras culturas (CRIT, 2003, 2007). La toma de conciencia, objetiva, de las diferencias existentes en los modos de comunicar entre las distintas culturas podría evitar posibles problemas de comunicación y, al tiempo, impedir o dificultar a los extranjeros acceder de una forma normalizada a derechos como la sanidad, la educación, la vivienda o el trabajo. Los trabajos del Grupo se ha apoyado fundamentalmente sobre tres ejes: el análisis transcultural de carácter bibliográfico, la experiencia personal, y el análisis de grabaciones audiovisuales de interacciones comunicativas interculturales. La intención del Grupo consiste en establecer los cimientos de un análisis sistemático y riguroso de las interacciones comunicativas interculturales. Con este propósito analizan el mayor número posible de tipos de interacciones comunicativas, aunque los problemas que se detecten en las mismas fueran en ocasiones mínimos, cuando no inexistentes. Muchos de los trabajos del grupo han contado con el apoyo de Hernández Sacristán (1999), uno de los pioneros españoles en el estudio de las relaciones interculturales.

Por otra parte, otros trabajos como el editado por Zimmermann y Bierbach (1997) reúnen una serie de estudios que analizan una variedad de fenómenos interculturales. La propuesta de Zimmermann y Bierbach investiga tanto las situaciones históricas de la época colonial en América Latina y especialmente en México como los casos contemporáneos en Cataluña, Argentina, Nueva York, Perú, México o Francia. En esta colección de trabajos, Boix (1997) presenta los resultados de una investigación colectiva sobre la transmisión lingüística del castellano y el catalán, a partir de entrevistas semidirigidas con 59 informantes de parejas lingüísticamente mixtas de clases populares y medias, residentes en Barcelona y en su área metropolitana, todos ellos con uno o más hijos entre 3 y 11 años de edad.

En el ámbito internacional, según puntualiza van Dijk (2000b), existen actualmente tres grandes centros de atención en el estudio de la comunicación intercultural: la comunicación cultural desarrollada a partir del enfoque etnográfico (Hymes y Gumperz, 1964), la negociación de la imagen (Gudykunst y Ting-Toomey, 1988) y la de la comunicación intergrupala, dividida a su vez en dos grandes corrientes: la del manejo de la ansiedad/incertidumbre y la de la acomodación a la comunicación.

1.6 Trabajos sobre extranjeros en España, Cataluña y Barcelona

Además de los citados trabajos sobre extranjeros en España, Cataluña y Barcelona (ver secciones anteriores), tenemos que mencionar otra serie de estudios de carácter más divulgativo, formativo o sociosanitario, sin olvidar aquellos que tienen una perspectiva más jurídica, etnográfica o lingüística.

El *Manual de atención social al inmigrante* editado por Malagón y Sarasola (2005) es el primer trabajo riguroso que trata de responder a las necesidades manifestadas por la administración pública y por los profesionales que trabajan en los servicios sociales comunitarios. Este ambicioso estudio realizado en el marco andaluz plantea los aspectos históricos, jurídicos y socio-culturales más importantes del actual proceso migratorio. Determina las necesidades de los extranjeros y la intervención sobre éstos a través de los servicios sociales de la administración. Asimismo, propone modelos de intervención con la población extranjera, el desarrollo de habilidades del trabajador social y la competencia intercultural en procesos de mediación socio-cultural. Tampoco olvida prestar atención a los grupos más desfavorecidos: los menores y las mujeres. La inserción laboral de las extranjeras es un tema importante en el trabajo que, por otro lado, también trata en el papel de las ONGs y ayuntamientos en la integración social de los extranjeros.

Así pues, los autores proporcionan soluciones y enfoques, tanto teóricos como prácticos, que permiten ofrecer alternativas ante las diferentes situaciones problemáticas con las que se encuentran los extranjeros. Desde esta visión global del fenómeno migratorio, los autores llegan a la conclusión de que hay que proporcionar no sólo respuestas asistenciales, sino también políticas, culturales, económicas, educativas y jurídicas. Unas prácticas que debieran aprender a comprender y convivir con la diferencia.

Pajares (2005) estudia los factores y mecanismos de exclusión de la población extranjera, así como las estrategias y mecanismos de integración para aportar elementos que permitan combatir las discriminaciones y mejorar los procesos integradores. La forma de entrada de los extranjeros, sus condicionantes legales, su estatus jurídico, las actitudes sociales que generan, el discurso político que se hace sobre esta cuestión y, en definitiva, las tendencias de exclusión/integración son los aspectos tratados en este trabajo. Equipara el autor los procesos de exclusión al resto de categorías creadas por la modernidad: pobres, indigentes, “sin techo”, minusválidos, deficientes, homosexuales, drogadictos, o minorías religiosas. Así, la exclusión es sinónimo de desigualdad, situada en el plano económico y en el acceso a los cauces y utilización de los

recursos que la sociedad ofrece para el desarrollo de las personas. El sentido “cívico”, como señala el autor, de sus planteamientos le lleva a alejarse de otros posicionamientos de tipo culturalista.

Las conclusiones más interesantes de su trabajo son la descripción de unas recomendaciones para promocionar políticas sociales de integración y potenciar situaciones de igualdad: 1) Reconocer de forma clara la inmigración como factor de desarrollo económico, demográfico, social y cultural de nuestra sociedad. 2) Facilitar la entrada legal de la inmigración laboral. 3) Desarrollar servicios de inmigración, en los países de origen y en España, aptos para gestionar el flujo inmigratorio. 4) Ampliar el volumen admitido de inmigración laboral. 5) Facilitar los procesos de venida y retorno de la inmigración. 6) Combatir más ampliamente la economía sumergida. 7) Dar un fuerte impulso al desarrollo estatal, autonómico y local de planes para la integración de la población inmigrada. 8) Dedicar los recursos necesarios a la primera acogida y a las políticas sociales para la integración. 9) Adecuar los centros de decisión y los espacios de tratamiento de la inmigración para que no quede recluida como asunto de orden público. 10) Establecer mecanismos de vigilancia política sobre el discurso que se hace en torno a la inmigración. 11) Desarrollar las condiciones que permitan el acomodo de la sociedad con la ampliación de la diversidad cultural que conlleva la inmigración. 12) Impulsar las reformas legislativas, tanto en España como en el ámbito de la Unión Europea, para adecuar la legislación a la nueva política de inmigración. 13) Modificar la legislación sobre acceso a la nacionalidad. 14) Otorgar a los residentes derecho de voto en las elecciones municipales. 15) Impulsar, a escala europea, la inclusión de los residentes en la ciudadanía europea (pp. 225-238).

González y Álvarez-Miranda (2005) reúnen los trabajos de varias investigaciones realizadas entre 2000 y 2004 con extranjeros extracomunitarios que viven en barrios en los que la densidad de estos residentes es superior a la media, de las ciudades de Alicante, Barcelona y Madrid, conociendo sus opiniones a través de reuniones de grupo con españoles y mediante entrevistas abiertas con los extranjeros. Los temas analizados son la convivencia en el barrio, el trato cotidiano, las políticas públicas y los diversos significados del término integración.

El trabajo coordinado por Peña (2003) realiza una exhaustiva revisión del proceso migratorio desde la perspectiva jurídica. Asuntos como la historia reciente de la legislación española: Ley 4/2000, la contrarreforma de la Ley 8/2000, la situación de los extranjeros sin situación irregular, la particularidad del contexto jurídico en mujeres extranjeras, así como el derecho sindical, los derechos de huelga y de acceso al empleo cierran esta rigurosa visión social y legislativa.

Una de las más interesantes aportaciones al estudio de los procesos migratorios como fenómeno social son las *Actas del III Congreso de Inmigración en España* (2002). La extensa recopilación de comunicaciones y ponencias abarca la mayoría de los ámbitos posibles: sociedad, economía, lengua, cultura, o política. Y además en diferentes contextos: educativo, sanitario, laboral, o jurídico.

En el ámbito barcelonés y más concretamente del distrito uno de Barcelona (Ciutat Vella), donde hemos realizado nuestro estudio, el libro *Los otros y nosotros* de Aramburu (2002) supone una extraordinaria visión etnográfica del barrio con mayor población extranjera de la ciudad. El autor recoge los discursos de los habitantes de tradición en el barrio (*nosotros*) y el de los nuevos vecinos que han llegado (*otros*).

El trabajo compilado por Solas y Ugalde (1997) ofrece ejemplos de investigación aplicada con diversos enfoques y poblaciones de estudio, diferentes abordajes metodológicos y perspectivas de análisis, además de un amplio abanico de estrategias de las investigaciones e intervenciones. El trabajo incluye historias particulares (de género, de país o de identidad cultural), expresadas en las diferentes lenguas de los grupos investigados, así como recomendaciones para el desarrollo de políticas supranacionales de integración social y atención a la salud de las poblaciones migrantes. Así pues, el estudio se centra en el análisis de las políticas migratorias actuales y de los factores determinantes que afectan a la salud y a las condiciones de vida de las poblaciones migrantes estudiadas. El siguiente bloque temático del trabajo está dedicado a la accesibilidad y utilización de los servicios sociales y de salud de los extranjeros en los diferentes sistemas sanitarios. La mayoría de los sistemas de provisión de servicios de salud y sociales, según el criterio de los autores, no son específicos para estas poblaciones y ofrecen servicios asistenciales a una población que, con frecuencia, tiene un conocimiento limitado de la lengua del país. Estos colectivos pueden tener expectativas muy distintas a las nuestras en el uso de las prestaciones y servicios en función de sus patrones culturales en salud. Éstos, aun teniendo derecho a las prestaciones sanitarias como un ciudadano más, no tienen información que les permita elegir, no conocen sus derechos ni saben cómo deben acceder a los servicios de salud. La utilización de mediadores interculturales en salud e intérpretes etnoculturales y las experiencias de investigación y práctica clínica, utilizados por algunos sistemas sanitarios europeos como el holandés y el belga, son de especial relevancia a la hora de diseñar programas de salud, de prevención y de atención sanitaria (Collins y Slembrouck, 2006).

Los otros trabajos insertos en el estudio tratan de forma monográfica sobre salud materno-infantil y salud reproductiva, así se aportan algunos datos sobre el

perfil de salud de mujeres y niños residentes en nuestro país y se evidencia la importancia de realizar investigaciones etnográficas. Las políticas de atención a la salud en general y, específicamente, la salud reproductiva y materno-infantil deben ser sensibles a la riqueza y diversidad cultural que vienen caracterizadas por la procedencia etnocultural de las mujeres extranjeras. Al final del trabajo se pone el énfasis en las disfunciones adaptativas, el estrés emocional y, en general, en las alteraciones del comportamiento asociadas al proceso migratorio que tienen su expresión en problemas de salud y trastornos psicopatológicos. Al mismo tiempo, se reconoce la falta de orientación de las políticas migratorias y de integración social hacia el desarrollo y mantenimiento de las redes sociales de apoyo a las comunidades extranjeras.

Kaplan (1997, 1998), desde una perspectiva etnográfica, se centra en los aspectos cotidianos de los extranjeros en Cataluña. Así, los aspectos personales, íntimos y privados como son los comportamientos reproductivos, la salud reproductiva y la alimentación son los temas de su investigación. Su perspectiva bipolar, realizando el trabajo de campo tanto en África como en Cataluña, le permitió el acercamiento a un conocimiento etnográfico más profundo de las normas interiorizadas y sostenidas culturalmente, de los cambios que se estaban produciendo en África y contrastarlo posteriormente con su aplicación, reinterpretación, adaptación y, por lo tanto, también cambios que se producen en la sociedad de destino. Los resultados de su investigación muestran en un primer momento la reproducción de modelos culturales de origen con embarazos inmediatos a la reunificación familiar. Es decir, las personas procedentes de África Subsahariana son, en su mayoría, hombres. Éstos, una vez que tienen su situación laboral, residencial y legal consolidada, traen a sus mujeres de sus países de origen. Por lo tanto, la migración de las mujeres, según plantea la autora, no es una migración voluntaria sino que se produce como un proceso de reagrupación familiar. Nada más llegar las mujeres se quedan embarazadas para recuperar el tiempo que han estado separados. Reflexiona Kaplan sobre la “aculturación”, que forma parte de un proceso más amplio y a más largo plazo de experimentación y aprendizaje en su situación de readaptación e integración en la sociedad de destino. Si realmente se quieren hacer estudios sobre integración social, concluye Kaplan, no tenemos que quedarnos solamente en los niveles legislativos, laborales o de vivienda ya que la aculturación se produce de una manera selectiva. Las mujeres extranjeras, por ejemplo, realizan, a pesar de los estereotipos donde se victimiza a la mujer, un enorme esfuerzo e integración.

Relacionado con el análisis crítico del discurso, los trabajos de Bañón (2002, 2003) interpreta un amplio corpus de los medios de comunicación

españoles referidos a temas de procesos migratorios con las herramientas que le brinda la psicología social, la sociología, la lingüística y la ética para averiguar las estrategias argumentativas y los efectos ideológicos que se descubren en el discurso sobre extranjeros. En sus últimos estudios, Bañón (2007a, 2007b) continúa profundizando en las cuestiones de representación y categorización de los extranjeros con pocos recursos en las actuales sociedades multiculturales. Pero anterior fue el trabajo de Martín Rojo y van Dijk (1998) que analiza algunas características del discurso del ex Ministro del Interior, Jaime Mayor Oreja, en el que defiende y argumenta la decisión de su Ministerio de expulsar a 103 africanos. En este trabajo se examinan tanto las estructuras léxicas, sintácticas y retóricas cómo la propia formulación de la argumentación del Ministro. Analizados los diferentes planos de la legitimación y sus discursos, los autores estudian las estrategias empleadas por Mayor Oreja para justificar su decisión basada en la idea de la visión negativa del “otro” y la valoración positiva del “nosotros”. Por su parte, el trabajo de Ribas Bisbal (2000) -inspirado en los estudios de van Dijk que relacionan discurso, ideología y cognición social- se centra en los discursos parlamentarios catalanes. Su estudio analizó las cuestiones preguntadas por líderes políticos catalanes a los miembros de un grupo sobre la situación de los trabajadores extranjeros en Cataluña. Otros trabajos se centran en el análisis de los discursos en torno a los procesos migratorios a través de tres campos: medios de comunicación, parlamentos y el de las administraciones, es el caso del estudio coordinado por Zapata Barrero y van Dijk (2007). Asimismo, el libro coordinado por Igartua y Muñiz (2007) o el trabajo de Fuente (2006) desarrollan el papel de los medios de comunicación en relación con los procesos migratorios actuales en la sociedad española.

En cuanto a trabajos que relacionan procesos migratorios y escuela, contamos con los de Vila (1999) que examina las condiciones necesarias para que los alumnos extranjeros adquieran las lenguas en la sociedad de acogida. Por otra parte, relacionado con el tema de estos procesos migratorios y escuela son importantes los proyectos de investigación en curso de Unamuno (2003) y Nussbaum y Unamuno (2006).

Para concluir este apartado, resultan interesantes los trabajos interdisciplinarios que reflejan el proceso migratorio actual vinculado con expresiones culturales, sociales o, incluso, de la traducción en el ámbito intercultural. Aquí debemos citar las *Actas del III Simposio Internacional Traducción, Texto e Interferencias* coordinadas por Perdu y otros (2006).

1.7 Conclusiones parciales

Este capítulo ha sintetizado las líneas teóricas más destacables empleadas durante la recogida, tratamiento y posterior análisis de los datos obtenidos. El marco conceptual de este estudio se ha orientado al examen exhaustivo de los usos lingüísticos contextualizados en el contexto investigado.

Como analistas del discurso, con una clara perspectiva crítica y comprometida, hemos aplicado las unidades de análisis (evento de habla, turno, intervención, intercambio o secuencia, por citar algunos) tomadas de diferentes disciplinas (etnografía del habla, análisis de la conversación, sociolingüística interaccional o interaccionismo simbólico) para configurar un universo conceptual que nos permitiera realizar una observación, caracterización, descripción y análisis de las formas de interacción comunicativa en el centro de salud estudiado.

Por una parte, el método etnográfico nos ha permitido indagar en las especificidades del uso del lenguaje entre proveedores españoles y usuarios extranjeros de diversa procedencia en la recepción y en la oficina de atención al usuario del citado centro sanitario. En este contexto, se hace hincapié sobre cómo las prácticas discursivas tienen lugar, son interpretadas, reproducidas, mantenidas o cambiadas.

Por otra parte, el análisis de los indicios de contextualización, concepto clave de esta tesis, nos permite esclarecer cómo se construyen las intervenciones de los participantes, cómo se negocia el significado de sus intercambios y se acuerda el sentido conversacional. Asimismo, mediante el examen de los indicios, se delimitan las secuencias interaccionales y se acotan las estrategias y recursos verbales y no verbales empleados durante el desarrollo discursivo.

Esta línea de investigación nos lleva, al mismo tiempo, a dilucidar cómo la institución sanitaria, encargada de facilitar el acceso a unos servicios fundamentales del Estado de bienestar, realiza la incorporación de estos colectivos a la institución y, por extensión, a la propia sociedad de acogida.

CAPÍTULO 2

CONTEXTO HISTÓRICO-SOCIAL DEL PROCESO MIGRATORIO

- 2.0 Introducción
 - 2.1 La visión histórica del fenómeno migratorio en España y Europa
 - 2.2 Los datos de extranjeros en España, Cataluña y Barcelona
 - 2.3 El marco político, administrativo y jurídico-legal de España sobre Extranjería
 - 2.4 El marco económico del fenómeno migratorio
 - 2.5 Los extranjeros en el Sistema Sanitario
 - 2.6 La intervención de la Administración Pública en materia de Extranjería: políticas, competencias, planes de integración, financiación y ayudas
 - 2.7 La intervención de los Sindicatos, Empresarios, ONGs y Asociaciones en materia de Extranjería
 - 2.8 El marco religioso del fenómeno migratorio
 - 2.9 Los medios de comunicación y los extranjeros
 - 2.10 El marco cultural y los extranjeros
 - 2.11 Conclusiones parciales
-

2.0 Introducción

Este capítulo proporciona un amplio marco de contextualización del proceso migratorio en la España actual. Esta información ayuda a situar en una realidad histórico-social, político-jurídica, económica, cultural y religiosa el trabajo de campo realizado en el centro de salud de Barcelona.

Así, este capítulo se estructura en once apartados. En el primero se examinan los fenómenos migratorios en España y Europa desde una perspectiva histórica. El segundo apartado, que aporta datos más específicos, ofrece los últimos datos estadísticos sobre extranjeros en España, Cataluña y Barcelona. En tercer lugar, se hace un recorrido político y legal de todas las Leyes de Extranjería en España. El cuarto apartado relaciona el impacto del proceso migratorio con el desarrollo económico de España. En quinto lugar, nos centramos en la incorporación de los extranjeros en el Sistema Sanitario. Así, se comentan los requisitos que éstos necesitan para ser atendidos en los centros de salud y la legislación concreta en materia sanitaria.

En sexto lugar, se analiza el papel de la Administración Pública en materia de Extranjería, es decir, las políticas que llevan a cabo, competencias, planes de integración, financiación y ayudas. Después, en séptimo lugar, se observa la intervención de Sindicatos, Empresarios, ONGs y Asociaciones en el proceso migratorio. En octavo lugar, se presta atención a la implantación y consolidación en nuestro país de otras confesiones religiosas, así como del impacto en la opinión pública española. En noveno lugar, se analiza la presencia e imagen de los extranjeros en los medios de comunicación y después se hace hincapié en los medios creados por los propios extranjeros para la difusión de sus costumbres, tradiciones y necesidades como colectivo. En décimo lugar, nos centramos en la reflexión que han hecho de la multiculturalidad y del fenómeno migratorio los creadores artísticos, con especial atención al cine y a la producción musical. Y, por último, se cierra este capítulo con unas conclusiones parciales que sintetizan el impacto del proceso migratorio en los múltiples contextos de la España actual.

2.1 La visión histórica del fenómeno migratorio en España y Europa

El tema de las migraciones ni es reciente ni es exclusivo en el ámbito español y europeo. Siempre han existido movimientos migratorios por diversas razones (económicas, políticas, religiosas, étnicas, medioambientales o sociales) y en diferentes países del mundo. Así, una adecuada aproximación a este fenómeno parte de su consideración como un hecho social profundamente ligado a la

historia de la humanidad. Al tiempo, el proceso de poblamiento y repoblamiento del planeta tiene una historia singular.

Desde las grandes migraciones del 1200 a.C., los movimientos de población en el siglo V a la caída del Imperio Romano, el crecimiento de la población americana en los siglos XV-XVII, la necesidad de mano de obra durante la Revolución Industrial en el siglo XVIII, o la expansión del imperialismo con la consiguiente emigración europea en los siglos XIX y XX, los procesos migratorios han sido constantes y particularmente diferentes. En Europa, por citar un ejemplo concreto, la población se incrementó de 145 millones en 1750 a 400 millones en 1900. Tampoco se puede olvidar el fenómeno del esclavismo que desplazó de forma forzosa a casi dos millones y medio de personas al comenzar el siglo XIX. Si bien, la ONU considera que hoy existen cerca de 250 millones de nuevos esclavos en todo el mundo en los que se incluyen sirvientes, niños trabajadores, o tráfico de personas para explotación económica. Un ejemplo lo tenemos muy cerca, las mafias que llevan a los extranjeros africanos a las costas andaluzas y canarias, dejándolos en muchos casos abandonados a su suerte en el mar.

Hoy en día el sistema capitalista mundial agudiza las divisiones entre países ricos y pobres, así como las desigualdades dentro de los propios Estados. Los actuales movimientos de población emigrante combinan algunos de estos elementos: rentas bajas o muy bajas, imposibilidad de acceder a una propiedad, nivel de paro alto o muy alto, inestabilidad económica, grandes niveles de pobreza, alta presión demográfica, discriminación, estado de inseguridad institucional, falta de protección personal y social, terrorismo, violación de los derechos humanos, fanatismo, intolerancia, persecución política, corrupción generalizada, inestabilidad política, dictadura, totalitarismo, golpe de Estado, guerra, escasez de recursos, desertización, contaminación, o catástrofes naturales (Malgesini, 2002).

Al margen de estas características, los distintos organismos internacionales, como la ONU, apuntan a una estabilización de los flujos migratorios internacionales. Por ello se busca desde los países destino un proceso migratorio “legal y ordenado”. En la Conferencia Mundial de Población de la ONU (El Cairo, 1994) se enfatizó el derecho de las personas a vivir dignamente en su país, pero dentro del conjunto de medidas de acción, los países destino abogan por la “prevención” de varias de las causas fundamentales de los movimientos migratorios. Entre las acciones se mencionan: aliviar de la pobreza, democratizar, disuadir los conflictos internacionales e internos, garantizar los derechos de las minorías étnicas o religiosas, reforzar el papel de las organizaciones internacionales, promocionar los derechos de los migrantes documentados, y fomentar la cooperación entre los países emisores y receptores.

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) estima que 150 millones de personas (el 2,5 % de la población mundial) viven fuera de su país de origen. Muchos no pueden ser contabilizados como extranjeros porque viven y trabajan en situación burocrática irregular (“sin papeles”) de manera temporal o definitiva. La OIM define a estos extranjeros como personas que se instalan en un país extranjero para residir durante más de un año. La ONU, a través de su División de Población, señala que 75 millones de personas se encontraban en esta situación en 1965, 84 millones en 1975, 105 millones en 1985, 120 millones en 1990, y 175 millones en 2003. Para el año 2050 se prevén 250 millones de extranjeros en todo el mundo.

Las migraciones en Europa, desde una perspectiva histórica, se pueden caracterizar en tres frases. En la primera, iniciada antes de la II Guerra Mundial, existe un importante éxodo. Se calcula que 60 millones de europeos emigraron a EE.UU., Latinoamérica, o dentro de Europa. Después de la Segunda Guerra mundial y hasta los años setenta, el punto de destino es el centro y norte de Europa, que estaba reconstruyendo sus economías y necesitaban mano de obra barata. La segunda fase comienza con la crisis del petróleo (1973) y hasta los años 80. Los países del sur, entre los que se encuentra España, que tradicionalmente eran países de origen, pasan a ser países de destino, porque sus economías no se ven tan afectadas como las de otros países europeos. Por último, la tercera fase comienza con la caída del muro de Berlín y, por tanto, la mayor preocupación son los efectos de las migraciones de los países del este y centro de Europa. En la Europa actual, se calcula que los flujos de inmigración expliquen el 70 % del incremento de la población de la Unión Europea.

Los datos de la Oficina Estadística de la Unión Europea (Eurostat) constatan que en Europa viven más de 13 millones de extranjeros procedentes de países en vías de desarrollo³³. Este dato representa el 3,6 % de la población total. Austria y Alemania, con un 8 y un 6,6 % se sitúan a la cabeza de los países receptores de extranjeros. Según los propios datos de Eurostat el crecimiento natural de la población europea se sitúa en 266.000 personas, el más bajo desde la II Guerra Mundial, mientras que la entrada de extranjeros se calcula en 717.000 personas. La progresión de estos datos demuestra que para estabilizar la población Europa necesita más de 44 millones de extranjeros desde este momento y hasta 2050. Pero por otra parte, si la tasa media de fecundidad europea se sitúa en 1,44 por mujer, habría que incrementarlo hasta 2,1 para garantizar el reemplazo generacional.

³³ Datos ofrecidos en el informe de Lanzieri, Giampaolo y Verónica Corsini (2006): “Statistics in focus”, *Population and Social Conditions*, nº 1.

En el caso de España, de ser un país emisor de emigrantes a pasado a ser en las últimas décadas un país receptor de extranjeros. La emigración en nuestro país durante la era moderna se desarrolló en dos fases. La primera fase se inicia a finales del siglo XIX y finaliza tras el “crack” de 1929. Casi 5 millones y medio de españoles fueron a América, principalmente Latinoamérica, de los cuales unos 700.000 personas volvieron. La segunda fase tuvo lugar en los años sesenta y se caracteriza por otra gran oleada emigratoria. Entre 1961 y 1973, casi medio millón de personas se marcharon al norte y centro de Europa. Estos países se constituyeron en “países destino” por el fuerte crecimiento económico, la necesidad de mano de obra y la situación de retroceso que vivía España.

La crisis del petróleo de 1973 marcó el final de la emigración española hacia Europa y el comienzo del regreso. En la etapa final del franquismo, la llegada de la democracia a España y la definitiva incorporación de España a la “comunidad internacional” trajo consigo un reequilibrio migratorio que se prolongó hasta la década de los noventa. En este mismo período histórico se produce la transformación de la economía española, el ingreso en la Unión Europea y en la zona euro posteriormente. En esta situación de extraordinario dinamismo de la economía España pasó a convertirse en país de acogida para extranjeros de diversos lugares. Desde 1986 comienza a haber un número de extranjeros cada vez mayor, constatándose un rápido ascenso entre 1990 y 1991 como consecuencia de los permisos de residencia concedidos al amparo de la Ley de Extranjería. Desde este momento y hasta la actualidad los datos estadísticos nos muestran el aumento constante de extranjeros en nuestro territorio.

En el caso de Cataluña, esta comunidad ha sido tradicionalmente lugar de confluencia de personas de diversa procedencia. En los años sesenta fueron los españoles de diversas zonas geográficas (principalmente Andalucía, Extremadura o Galicia) los que hicieron aumentar el saldo demográfico y colaborar para el crecimiento económico. El saldo demográfico entre 1950 y 1975 se calcula un saldo demográfico de 1,5 de habitantes. En los años ochenta, Cataluña pierde habitantes fruto de la crisis económica y el retorno de los españoles llegados en los años sesenta. Así, progresivamente van llegando trabajadores extracomunitarios a Cataluña. Estos extranjeros extracomunitarios se han instalado, en su mayoría, en la ciudad de Barcelona y en las comarcas más cercanas a la capital catalana (Lleida, Tarragona y Girona).

Desde el año 2000 las aportaciones de los extranjeros ha dejado de ocupar un lugar marginal en la dinámica demográfica catalana para convertirse en un elemento capital. En suma, con un bajo crecimiento natural y un saldo migratorio negativo, la población extranjera ha aumentado y contribuido de forma decidida al

crecimiento demográfico de Cataluña desde finales de los noventa. En la actualidad, los flujos migratorios lejos de estabilizarse se han acelerado y diversificado. Así, según las cifras del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, referente a los extranjeros con tarjeta de residencia en vigor, entre 2000 y 2005 el número de extranjeros ha pasado del 3,5 % al 6,9 % del total en Cataluña; mientras los datos del Padrón municipal indican que al comenzar 2005 la población extranjera representa el 11,5 % de la población en Cataluña.

2.2 Los datos de extranjeros en España, Cataluña y Barcelona

En España los datos sobre el número de extranjeros varían dependiendo del organismo que los genere. El Instituto Nacional de Estadística (INE) sitúa el número de extranjeros empadronados a 1 de enero de 2005 en 3.730.610 (casi el 8,5 % del total de empadronados)³⁴. Por otra parte, según los datos de los extranjeros con tarjeta o autorización de residencia en vigor a 31 de diciembre de 2005, en España viven 2.738.932 de personas. Esto implica un incremento del 38,52 % respecto a diciembre de 2004. La cifra ha aumentado en 761.641 de personas³⁵. En cualquier caso, hay más de un millón de personas extranjeras viviendo en España incluidas en el Padrón municipal pero que no poseen tarjeta de residencia. Son los conocidos como “irregulares”, “indocumentados”, “ilegales” o “sin papeles”. En la siguiente tabla tenemos una comparación entre los datos de extranjeros del Padrón municipal y los que tienen tarjeta de residencia desde 1996 hasta 2006:

Tabla 2.1³⁶
Número total de extranjeros con tarjeta de residencia e inscritos en el Padrón municipal de España (1996-2006)

Año	Total de extranjeros con tarjeta de residencia	Total de extranjeros inscritos en el padrón
2006	2.728.932	4.145.000
2005	1.977.291	3.730.610
2004	1.647.011	3.034.326
2003	1.324.001	2.664.168
2002	1.109.060	1.977.946
2001	895.720	1.370.657
2000	801.329	923.879
1999	719.647	748.953
1998	609.813	637.085
1997	538.984	-
1996	499.773	542.314

Fuente: INE, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

³⁴ “Explotación Estadística del Padrón municipal a 1 de enero de 2005”, Instituto Nacional de Estadística, 16/1/2006. <http://www.ine.es/prensa/np403.pdf> (consultada 22/3/06).

³⁵ Informe “Extranjeros con tarjeta o autorización de residencia en vigor a 31 de diciembre e 2005”. Madrid, 2 de enero de 2006.

³⁶ Los datos del Padrón municipal del año 2006 no saldrán hasta enero de 2007. Por otra parte, nos hemos podido recabar el dato del padrón de 1997 porque la información no está disponible en la página web de INE (www.ine.es). Finalmente, los datos del Padrón de 1996 corresponden al mes de mayo.

Según el padrón municipal³⁷, la población residente en España alcanzó la cifra de 44.108.530 personas a 1 de enero de 2005, de las cuales 3.730.610 fueron de nacionalidad extranjera, como dijimos más arriba. Así, el número total fue superior en 910.846 personas a la del 1 de enero de 2004. Esta diferencia (del 2,1 %) se debió, principalmente, a las inscripciones de extranjeros, que aumentaron en 696.284 (un 22,9 %), mientras que las inscripciones de españoles se incrementaron en 214.562 personas (un 0,5 %).

Los extranjeros más numerosos (ver tabla 2.2) fueron los marroquíes (511.294), seguidos de los ecuatorianos (497.799), los rumanos (317.366) y los colombianos (271.239). Por otro lado, destacan los británicos (227.187), los argentinos (152.975) y los alemanes (133.588). El colectivo de extranjeros que más creció fue el rumano con 109.406 nuevos inscritos en el Padrón, seguidos del marroquí (90.738), británico (52.377) y boliviano (45.602). También sobrepasan las 20.000 entradas los chinos (25.233), los búlgaros (23.183), los colombianos (22.345) y los argentinos (22.124). Por lo que respecta a los incrementos relativos, los bolivianos aumentaron un 87,1 %, los rumanos un 52,6 %, los brasileños un 44,5 % y los chinos un 40,4 %. Los mayores incrementos relativos entre las 20 nacionalidades más numerosas correspondieron a los búlgaros, los ciudadanos del Reino Unido y los venezolanos. En la tabla 2.2 se presentan las veinte nacionalidades más numerosas a 1 de enero de 2005.

Tabla 2.2
Nacionalidades más numerosas a 1 de enero de 2005

	POBLACIÓN A 1 DE ENERO DE 2004		POBLACIÓN A 1 DE ENERO DE 2005	
	Número de personas	% del total de extranjeros	Número de personas	% del total de extranjeros
Marruecos	420.556	13,86	511.294	13,71
Ecuador	475.698	15,68	497.799	13,34
Rumanía	207.960	6,85	317.366	8,51
Colombia	248.894	8,20	271.239	7,27
Reino Unido	174.810	5,76	227.187	6,09
Argentina	130.851	4,31	152.975	4,10
Alemania	117.250	3,86	133.588	3,58
Bolivia	52.345	1,73	97.947	2,63
Italia	77.130	2,54	95.377	2,56
Bulgaria	69.854	2,30	93.037	2,49
China	62.498	2,06	87.731	2,35
Perú	68.646	2,26	85.029	2,28
Francia	66.858	2,20	77.791	2,09
Portugal	55.769	1,84	66.236	1,78

³⁷ Los datos del Padrón deben tomarse con algunas reservas porque no todos los extranjeros sin papeles se empadronan en su lugar de residencia, porque otros extranjeros empadronados no están ya en España, porque errores administrativos permiten que un individuo esté empadronado en dos lugares al mismo tiempo, porque muchas personas pueden aparecer empadronadas en el mismo domicilio, o porque extranjeros que no están o nunca han estado en España a veces figuran en el padrón. Hasta hace poco tiempo, según hemos comprobado en nuestras entrevistas y en reportajes de prensa, no había demasiado cuidado para subsanar los errores del padrón porque los ayuntamientos reciben dinero del Estado en función de su población. A pesar de todo, nuestro trabajo de campo etnográfico nos demuestra que muchas de las personas que accedían a los servicios sanitarios lo hacían con la hoja de empadronamiento y sin tener tarjeta de residencia.

Ucrania	52.748	1,74	65.667	1,76
Rep. Dominicana	47.973	1,58	57.134	1,53
Brasil	37.448	1,23	54.115	1,45
Venezuela	38.718	1,28	49.206	1,32
Argelia	39.425	1,30	46.278	1,24
Cuba	39.674	1,31	45.009	1,21
Total	3.034.326	100,0	3.730.610	100,0

Fuente: INE

Las comunidades autónomas que contabilizaron los mayores aumentos de población entre el 1 de enero de 2004 y el 1 de enero de 2005 fueron Cataluña (con un aumento de 181.887 personas), Andalucía (con 162.281), Madrid (con 159.314) y la Comunidad Valenciana (con 149.145) (ver tabla 2.3). Por otro lado, las que menos crecieron, además de Ceuta (aumentó en 622 personas) fueron Asturias (2.874), Cantabria (7.525), La Rioja (7.531), Extremadura (8.593) y Navarra (8.738). En Melilla la población disminuyó en 2.528 personas. En términos relativos, los mayores incrementos de población se produjeron en la Comunidad Valenciana (3,3 %), Murcia (3,2 %) e Islas Baleares (2,9 %). Los menores aumentos se dieron en Asturias (0,3 %), Galicia (0,4 %) y País Vasco (0,5 %). Melilla, por su parte, descendió un 3,7 %. Se puede comprobar cómo los datos reflejan que el aumento de población se produce en Madrid, Cataluña y en la costa del Mediterráneo. Por otro lado, las comunidades del interior y del norte, en general, pierden peso poblacional en el conjunto del territorio.

Tabla 2.3
Población total y población extranjera por Comunidades Autónomas

	POBLACIÓN TOTAL			EXTRANJEROS				
	1 enero 2004	1 enero 2005	varia. (%)	1 enero de 2004		1 enero de 2005		variac. (%)
				número personas	% res. pobla.	número personas	% res. pobla.	
Andalucía	7.687.518	7.849.799	2,11	321.570	4,18	420.207	5,35	30,67
Cataluña	6.813.319	6.995.206	2,67	642.846	9,44	798.904	11,42	24,28
Madrid	5.804.829	5.964.143	2,74	664.255	11,44	780.752	13,09	17,54
Com. Valenciana	4.543.304	4.692.449	3,28	464.317	10,22	581.985	12,40	25,34
Galicia	2.750.985	2.762.198	0,41	58.387	2,12	69.363	2,51	18,80
Castilla y León	2.493.918	2.510.849	0,68	71.300	2,86	91.318	3,64	28,08
País Vasco	2.115.279	2.124.846	0,45	59.166	2,80	72.894	3,43	23,20
Canarias	1.915.540	1.968.280	2,75	185.781	9,70	222.260	11,29	19,64
Cast. La Mancha	1.848.881	1.894.667	2,48	88.858	4,81	115.223	6,08	29,67
Murcia	1.294.694	1.335.792	3,17	132.918	10,27	165.016	12,35	24,15
Aragón	1.249.584	1.269.027	1,56	77.545	6,21	96.848	7,63	24,89
Extremadura	1.075.286	1.083.879	0,80	20.066	1,87	25.341	2,34	26,29
Asturias	1.073.761	1.076.635	0,27	22.429	2,09	26.797	2,49	19,47
Islas Baleares	955.045	983.131	2,94	131.423	13,76	156.270	15,90	18,91
Navarra	584.734	593.472	1,49	43.376	7,42	49.882	8,41	15,00
Cantabria	554.784	562.309	1,36	16.364	2,95	20.547	3,65	25,56
Rioja	293.553	301.084	2,57	24.988	8,51	31.075	10,32	24,36
Ceuta	74.654	75.276	0,83	2.863	3,84	3.037	4,03	6,08
Melilla	68.016	65.488	-3,72	5.874	8,64	2.891	4,41	-50,78
Total España	43.197.684	44.108.530	2,11	3.034.326	7,02	3.730.610	8,46	22,95

Fuente: INE

El 7 % fue la proporción de crecimiento de extranjeros a 1 de enero de 2004, pero a 1 de enero de 2005 se situó en el 8,5 %. En las Islas Baleares los extranjeros representaron el 15,9 % de la población empadronada. Después le siguió Madrid (13,1 %), Comunidad Valenciana (12,4 %), Murcia (12,4 %), Cataluña (11,4 %), Canarias (11,3 %) y La Rioja (10,3 %). Por otro lado, las comunidades con menor proporción de extranjeros fueron Extremadura (2,3 %), Asturias (2,5 %), Galicia (2,5 %), País Vasco (3,4 %), Castilla y León (3,6 %) y Cantabria (3,7 %). Las comunidades autónomas donde se produjo un mayor aumento de extranjeros durante el año 2004, en términos absolutos, fueron Cataluña (156.058), Comunidad Valenciana (117.668), Madrid (116.497) y Andalucía (98.637). Por su parte, los menores aumentos se dieron en Cantabria (4.183), Asturias (4.368), Extremadura (5.275), La Rioja (6.087) y Navarra (6.506). La población extranjera de Ceuta aumentó tan solo en 176 personas y la de Melilla disminuyó en 2.938.

Sin embargo, en términos relativos la situación fue ligeramente distinta. Las comunidades con mayor aumento de la concentración de extranjeros fueron la Comunidad Valenciana que aumentó un 2,2 %, Islas Baleares (2,1 %), Murcia (2,1 %) y Cataluña (1,9 %), seguidas de La Rioja (1,8 %), Madrid (1,7 %) y Canarias (1,6 %). Por el contrario las comunidades con menores aumentos fueron Galicia (0,4 %), Asturias (0,4 %), y Extremadura (0,5 %), además de Ceuta (0,2 %). Melilla, por su parte, disminuyó un 4,2 %. Así se confirma que la zona mediterránea y Madrid atraen el mayor porcentaje de población extranjera.

De los municipios con más de 10.000 habitantes, los de la provincia de Alicante presentaron mayor concentración de extranjeros. Destacan Rojales, Teulada, Calpe, Jávea y L'Alfàs del Pi. De los once municipios con porcentajes superiores al 40 % nueve son de Alicante. Les siguen, entre lo que tienen mayor porcentaje de extranjeros, dos municipios de Santa Cruz de Tenerife (Santiago del Teide y Adeje) y municipios de Las Palmas de Gran Canaria. También destacan los municipios de Málaga (cinco con más del 25 % de extranjeros) y los de Girona (tres con más del 25 %), Murcia y Almería.

Por otro lado, entre los municipios con más de 1.000 extranjeros empadronados, los que presentaron mayor porcentaje de población extranjera entre 65 y más años fueron también de la provincia de Alicante. Los dos primeros fueron Els Poblets y Calpe, ambos con más del 37 % de extranjeros de 65 o más años. Si se consideran los 26 municipios con más del 20 % de los extranjeros de 65 años o más, 15 de ellos pertenecen a la provincia de Alicante. Les siguen los municipios de Málaga y los de Santa Cruz de Tenerife. En Málaga hay dos municipios entre los 14 con porcentajes superiores al 25 % y dos más entre los 26

con porcentajes superiores al 20 %. Entre los 26 municipios con más del 20 % de extranjeros de 65 y más años hay tres de Almería y uno de Granada.

La población extranjera entre 16 y 64 años, es decir, la que se encuentra en edad de trabajar, fue mayoritaria en todos los municipios y representó el 80,1 % del total de los extranjeros a nivel nacional. Los mayores porcentajes de extranjeros entre 16 y 64 años aparecieron en las provincias de Huelva, Valencia y Ciudad Real. También figuraron en Albacete, Zaragoza, Toledo, Tarragona, La Rioja, Madrid, Murcia o Castellón. Así, 22 municipios pertenecen a provincias costeras (Levante y Andalucía) y 31 son provincias de interior.

Por otro lado, los municipios con mayor porcentaje de extranjeros menores de 16 años fueron de las cuatro provincias catalanas. De los 11 primeros en los que esta franja de edad supone más del 23 % del total de la población siete pertenecen a esta comunidad autónoma (sobre todo Girona y Barcelona). El resto, uno pertenece a Murcia, dos a Cáceres y uno a Almería. De los 53 municipios de España con porcentajes de extranjeros menores de 16 años superiores al 20 %, 31 de ellos se encuentran en Cataluña. El resto está muy repartido entre Murcia, Cáceres, Islas Baleares, Almería, Alicante o Madrid. Comprobemos estos datos en la tabla 2.4 donde aparecen los cinco municipios con mayor porcentaje de extranjeros menor de 16 años:

Tabla 2.4
Municipios con más de 1.000 extranjeros y mayor porcentaje de menores de 16 años

Provincias	Municipios	Población a 1-1-2005	Número de extranjeros	Extranjeros con menos de 16 años	% Respecto al total de extranjeros
Girona	Banyoles	16.938	2.972	872	29,34
Murcia	La Unión	15.599	1.151	305	26,50
Barcelona	Manlleu	19.488	3.548	922	25,99
Barcelona	Torelló	13.008	1.146	291	25,39
Girona	Olot	31.271	4.503	1.138	25,27
Total		44.108.530	3.730.610	564.741	15,14

Fuente: INE

Por provincias, la más poblada por extranjeros es Madrid con el 20,92 % de la población total, le sigue Barcelona con el 15,25 % y en tercer lugar Alicante con 8,62 %. Muy cerca de estas provincias se sitúan Valencia con el 5,21 %, Málaga con el 4,86 % y Las Palmas con el 2,91 %. El número de extranjeros exacto junto al porcentaje de la población lo podemos ver en la siguiente tabla:

Tabla 2.5
Extranjeros inscritos en el Padrón por provincias (2005)

Provincia	Número de extranjeros	% población
Madrid	780.752	20,92
Barcelona	569.305	15,25
Alicante	321.640	8,62
Valencia	194.707	5,21
Málaga	181.589	4,86
Las Palmas	108.793	2,91
Resto España	1.573.824	42,18
Total	3.730.610	100,0

Fuente: INE y elaboración propia

En cuanto a Cataluña, el reparto de extranjeros por provincia nos indica que la más poblada con 569.305 es Barcelona, seguida a mucha distancia por Girona con 100.367. En tercer y cuarto puesto se encuentra Tarragona y Lleida con 84.088 y 45.144 respectivamente. La comparación de estos datos con los del año anterior los tenemos en la siguiente tabla:

Tabla 2.6
Número de extranjeros en Cataluña (2004 y 2005)

Provincia	Número de extranjeros	Número de extranjeros
	1-1-2004	1-1-2005
Barcelona	469.236	569.305
Girona	79.133	100.367
Lleida	31.370	45.144
Tarragona	63.107	84.088
Total	642.107	798.904

Fuente: Departamento de Estadística, Ayuntamiento de Barcelona

En cuanto a los datos referidos a la ciudad de Barcelona, facilitados por el Departamento de Estadística del Ayuntamiento de Barcelona en 2006³⁸ (ver tabla 2.7), encontramos que el grupo de mayor volumen son los ecuatorianos (31.423), seguidos de peruanos (16.115), marroquíes (15.522), colombianos (14.616), paquistaníes (14.251), argentinos (13.265) y chinos (11.632). Finalmente, después del colectivo boliviano (11.495) encontramos a otro grupo de latinoamericanos: los dominicanos (7.697) y, finalmente, filipinos (6.660). Seis de los diez grupos con mayor volumen de extranjeros proceden de países latinoamericanos. Y en datos comparativos entre 1996 y 2006, observamos cómo los que más han crecido son los bolivianos (38,3 %), los chinos (22,1 %) y los paquistaníes (18,8 %). No obstante, los que menos han crecido han sido los colombianos (4,9 %) y los filipinos (2,9 %), aunque el grupo que ha descendido ha sido los marroquíes (-1,3 %).

³⁸ La página web es: www.bcn.es/estadistica

Tabla 2.7
Extranjeros no comunitarios en Barcelona (1996-2006)

País	1996	2001	2002	2003	2004	2005	2006	(%) Tasa crecimiento 2005-2006
Ecuador	202	8.204	17.975	26.891	32.946	31.828	31.423	-1,3
Perú	2.094	6.879	8.646	10.964	13.163	15.037	16.115	7,2
Marruecos	3.196	7.165	9.751	11.985	13.594	14.508	15.522	7,0
Colombia	703	4.708	9.616	12.429	13.307	13.935	14.616	4,9
Paquistán	614	3.405	6.112	9.944	10.198	11.997	14.251	18,8
Argentina	1.871	2.504	4.547	9.516	11.437	12.439	13.265	6,6
China	804	2.460	3.303	5.272	7.195	9.524	11.632	22,1
Bolivia	110	583	1.116	2.455	4.810	8.314	11.495	38,3
R. Domin.	1.066	4.136	5.031	5.947	6.777	7.218	7.697	6,6
Filipinas	1.854	3.176	3.859	4.903	5.871	6.470	6.660	2,9

Fuente: Departamento de Estadística, Ayuntamiento de Barcelona

El reparto por continentes (ver tabla 2.8) indica que los extranjeros de América son los más numerosos en Barcelona (131.694 personas), seguido de Europa (63.195 personas) y Asia (42.507). África se encuentra en cuarto lugar (22.336 personas) y Oceanía en quinto (326 personas). La tasa de crecimiento desde 1996 hasta 2006 nos indica que el colectivo que más ha crecido es el europeo (19,6 %), el oceánico (15,6 %) y el asiático (15,5 %). Situándose en cuarto y quinto lugar se encuentra el americano (9,6 %) y el africano (7,3 %) respectivamente.

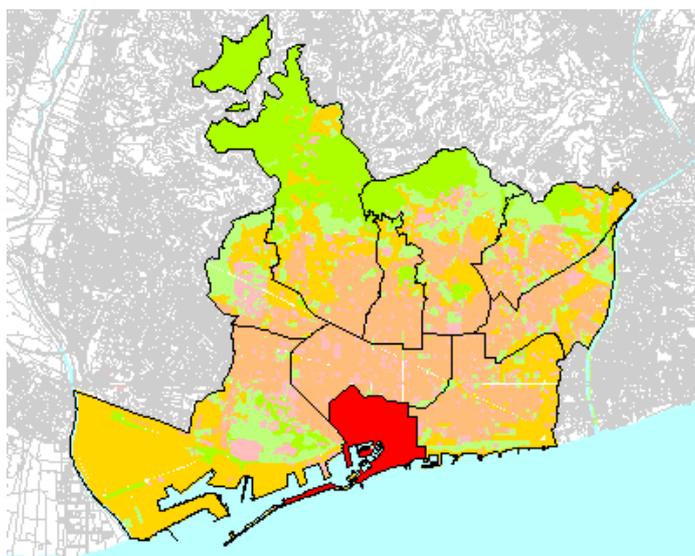
Tabla 2.8
Extranjeros en Barcelona por continentes (1996-2006)

Continente	1996	2001	2002	2003	2004	2005	2006	(%) Tasa crecimiento 2005-2006
Europa	9.407	16.286	22.924	33.111	44.483	52.835	63.195	19,6
Asia	5.576	12.175	17.934	26.412	30.954	36.810	42.507	15,5
África	4.044	10.044	13.893	17.002	19.321	20.818	22.336	7,3
América	10.213	35.378	58.944	86.364	107.517	120.197	131.694	9,6
Oceanía	76	99	114	157	214	282	326	15,6
Apátridas	38	37	-	-	-	-	-	-
Total	29.354	74.019	113.809	163.046	202.489	230.942	260.058	12,6
% poblac.	1,9	4,9	7,6	10,7	12,8	14,2	15,9	

Fuente: Departamento de Estadística, Ayuntamiento de Barcelona

Ahora bien, la oficina de atención al usuario en la que hemos realizado nuestro estudio está situada en el distrito uno de Barcelona: Ciutat Vella. En este distrito, que concentra la mayor parte de la población extranjera, ya que se contabilizan 40.952 ciudadanos extranjeros, lo que representa un 15,7 % del número total de ciudadanos foráneos de la ciudad de Barcelona (ver mapa de Barcelona, figura 2.1):

Figura 2.1
Mapa de Barcelona³⁹



Barcelona⁴⁰ se divide en diez distritos (ver tabla 2.9). El Eixample se sitúa en primer lugar en cuanto al número de extranjeros (44.366 personas), seguido por Ciutat Vella (40.952 personas) que ha sido el distrito que tradicionalmente ha tenido mayor número de extranjeros. En tercer lugar encontramos Sants-Monjuïc con 32.717 personas y Sant Martí, en cuarto lugar, con 29.745. El distrito con mayor crecimiento ha sido Eixample con 17,1 %, desbancando a Ciutat Vella con 15,7 % que en 2004 superaba a Eixample en 600 personas. Por su parte, Sants-Monjuïc con una tasa de crecimiento del 12,6 %. Para revisar el resto de reparto poblacional de extranjeros por distritos desde 2003 hasta 2006 presentamos la siguiente tabla:

Tabla 2.9
Población extranjera por distritos (2003-2006)

Distrito	2003	%	2004	%	2005	%	2006	%
Ciutat Vella	30.834	18,9	35.165	17,4	38.045	16,5	40.952	15,7
Eixample	27.741	17,0	34.568	17,1	39.616	17,2	44.366	17,1
Sants-Monjuïc	20.002	12,3	24.969	12,3	28.352	12,3	32.717	12,6
Les Corts	6.060	3,7	7.370	3,6	8.340	3,6	9.359	3,6
Sarrià-Sant Gervasi	10.519	6,5	13.208	6,5	14.949	6,5	16.318	6,3
Gracia	10.206	6,3	13.302	6,6	15.326	6,6	17.156	6,6
Horta-Guinardó	11.538	7,1	14.558	7,2	16.688	7,2	18.998	7,3
Nou Barris	12.575	7,7	16.491	8,1	19.307	8,4	22.812	8,8
Sant Andreu	9.703	6,0	12.085	6,0	14.135	6,1	16.433	6,3
Sant Martí	17.179	10,5	21.702	10,7	25.639	11,1	29.745	11,4
no consta	6.689	4,1	9.071	4,5	10.545	4,6	11.202	4,3
Barcelona	163.046	100,0	202.489	100,0	230.942	100,0	260.058	100,0

Fuente: Departamento de Estadística, Ayuntamiento de Barcelona

³⁹ Extraído de la página web del Ayuntamiento de Barcelona: www.bcn.es. Pintado de negro está el distrito 1: Ciutat Vella.

⁴⁰ Datos del Departamento de Estadística, Ayuntamiento de Barcelona. Página web: www.bcn.es/estadistica. El informe estadístico de 2006 se encuentra colgado en <http://www.bcn.es/estadistica/catala/dades/inf/pobest/pobest06/pobest06.pdf>

El perfil de la población extranjera en Ciutat Vella (ver tabla 2.10) indica que de un total de 40.952 (el 15,7 % de la población total), un 60,9 % son hombres y el 39,1 % son mujeres. La media de edad es de 31,2 años y las principales nacionalidades son los paquistaníes (15,6 %), marroquíes (10,9 %) y filipinos (10,0 %).

Tabla 2.10
Perfil de la población extranjera en Ciutat Vella

Distrito	Población extranjera		Sexo		Edad media	Principales nacionalidad.	
	Número	%	% Hombres	% Mujeres		Nacionalidad	%
Ciutat Vella	40.952	15,7	60,9	39,1	31,2	Paquistán Marruecos Filipinas	15,6 10,9 10,0
Barcelona	260.058	100,0	52,6	47,4	31,6	Ecuador Perú Marruecos	12,1 6,2 6,0

Fuente: Departamento de Estadística, Ayuntamiento de Barcelona

Como apuntábamos en la tabla 2.10, el colectivo más numeroso es el paquistaní (6.377 personas), seguido del marroquí (4.468 personas), el filipino (2.649 personas) y el ecuatoriano (2.649 personas). En cuarto lugar se encuentra el colectivo italiano (2.102 personas). Recordemos que muchos extranjeros argentinos tienen pasaporte italiano. En quinto lugar los argentinos que suman 1.661 personas. Para revisar el resto de colectivos por barrios se puede ver la siguiente tabla:

Tabla 2.11
Principales nacionalidad en Ciutat Vella⁴¹

País	Ciutat Vella	Barceloneta	Parc	Gòtic	Raval
Paquistán	6.377	284	486	494	5.113
Marruecos	4.468	585	1.223	406	2.254
Filipinas	4.097	20	263	254	3.560
Ecuador	2.649	345	403	180	1.721
Italia	2.102	285	612	535	670
Argentina	1.661	201	487	412	561
Bangla Desh	1.367	9	12	36	1.310
Rep. Domin.	1.360	81	525	114	640
Francia	1.262	135	395	315	417
Colombia	1.102	178	226	166	532
China	1.055	72	453	178	352
India	961	34	101	72	754
Total	40.952	4.005	8.258	5.604	23.085
% población	38,5	24,7	34,9	31,7	47,2

Fuente: Departamento de Estadística, Ayuntamiento de Barcelona

⁴¹ El distrito de Ciutat Vella se divide en cuatro barrios: Barceloneta, Parc, Gòtic y Raval.

Después de haber visto los datos sobre el número de extranjeros en España, Cataluña y Barcelona, pasamos a examinar el marco político, administrativo y jurídico-legal del proceso migratorio en nuestro país.

2.3 El marco político, administrativo y jurídico-legal de los extranjeros

El marco legal sobre extranjería ha evolucionado tan rápido como los cambios políticos, sociales y culturales en la España de los últimos tiempos. Durante la etapa de la dictadura franquista, grupos de españoles emigraron a diversos países de Europa para conseguir una mejora en sus vidas. Estos movimientos migratorios quedaron regulados en la Ley de Emigración de 1971. Sin embargo, la situación de los extranjeros que venían a España para vivir vieron regulada su situación con la Ley de 30 de diciembre de 1969, que equiparaba los derechos de los trabajadores extranjeros que vivían en España con los derechos de los trabajadores españoles en materia de relación laboral e inclusión en el Sistema Nacional de Seguridad Social. Más tarde, en 1974 un Real Decreto regularía los permisos de trabajo y residencia.

Con las primeras elecciones generales libres desde 1936 (15 de junio de 1977), con la llegada de la Constitución Española en 1978 y con el desarrollo democrático de nuestro país, mejoraron las condiciones de vida con el consiguiente aumento del flujo de extranjeros que querían vivir y trabajar en España. El Real Decreto de 1978 reguló la concesión de los permisos de trabajo, aunque el fenómeno crecía y cobraba más importancia al tiempo que diversas voces pedían la promulgación de una ley en materia de extranjería.

La regulación actual en materia de Extranjería se basa, en líneas generales, en diversos tratados internacionales como La Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas (1948) que propugna los derechos personales básicos: dignidad de la persona, igualdad de derechos, la no discriminación o el derecho a circular libremente. También es de vital importancia El Tratado de Ámsterdam de 2 de octubre de 1997 que establece la Libre Circulación en Europa y, por otra parte, el Consejo Europeo de Tampere (1999) que insta a la colaboración entre países en materia de Extranjería.

La necesidad en España de dar una respuesta uniforme, estructurada y organizada al fenómeno migratorio parte de la propia Constitución Española de 1978 que establece en el artículo 13 que “los extranjeros gozarán en España de las libertades públicas que garantiza el Título I, en los términos que establezcan los tratados y la ley”. Al mismo tiempo, el artículo 10 recoge que “la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la

personalidad y el respeto a la ley, y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social". Si partimos de la propia Constitución Española, las leyes básicas en materia de Extranjería han sido:

1. Ley Orgánica 7/1985 sobre derechos y libertades de los extranjeros, de 1 de julio de 1985.
2. Ley Orgánica 4/2000 sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, de 11 de enero de 2000. Modificada por la Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre de 2000; la Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre de 2003; la Ley Orgánica 14/2003, de 20 de noviembre de 2003; y el Real Decreto de 30 de diciembre de 2004.

Podemos dividir las respuestas legislativas al fenómeno migratorio en tres etapas: inicialmente (Ley 7/1985) la preocupación es controlar y contener los flujos migratorios porque todavía el proceso migratorio es visto como un fenómeno que afecta al resto de países europeos y se debe contribuir a su regulación. Por ese motivo se busca en esta Ley fomentar el sistema de sanciones. Desde 1990 comienza una segunda etapa marcada por la toma de conciencia de la presencia estable de extranjeros en España y se abordan las primeras medidas de gestión de esa presencia como el Plan Nacional de integración y participación de los inmigrantes de 1994, la reforma del reglamento de la ley en 1996 y sucesivos procesos de regulación. La Ley 4/2000 y siguientes, con la salvedad de la 8/2000, plantea como su principal objetivo la integración social de los extranjeros y a esos efectos se amplían los derechos de los extranjeros al mismo tiempo que se mantiene el modelo de extranjero económico/trabajador de temporada.

El Partido Socialista Obrero Español (PSOE) en 1981, un año antes de ganar las elecciones, envió al congreso un proyecto de Ley en materia de Extranjería. En 1982 gana las elecciones después del desplome de la Unión de Centro Democrático (UCD) de Landelino Lavilla que sólo obtuvo 11 escaños (6,7 %) de los 168 (34,8 %) que había obtenido con Adolfo Suárez en 1979. El PSOE de Felipe González obtiene 202 escaños (48,11 %) y Alianza Popular (AP) se convierte en la segunda fuerza política con 107 escaños (26,36 %). Tres años después, en abril de 1985 se aprueba en el Parlamento la Ley Orgánica sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros residentes en España, la primera Ley de Extranjería de nuestro país.

Las organizaciones sociales calificaron esta Ley como la más dura de Europa. En este momento España estaba muy preocupada por cumplir todas las condiciones para su ingreso en la Unión Europea, así endureció al máximo esta

ley para no convertirse en una puerta de entrada de extranjeros al continente europeo. Esa ley era la más restrictiva en materia de derechos y libertades, aunque ya otorgaba a los extranjeros los derechos contenidos en el Título I de la Constitución. Esta Ley no consiguió los resultados que perseguía, por lo que esta Ley no frenó la denominada “inmigración ilegal”.

El PSOE vuelve a ganar las elecciones en 1986, 1989 y 1993, esta última vez sin mayoría absoluta. Durante estas legislaturas políticas, España emprendió una importante transformación en todos los ámbitos, destacando el económico y social. Se afianzó el Estado del Bienestar, la extensión de los servicios públicos, la integración de España en la Unión Europea (entonces Comunidad Económica Europea) y en la OTAN. Además España acogió en 1992 tres importantes eventos de promoción y consolidación internacional: la Exposición Universal de Sevilla, la XXV edición de los Juegos Olímpicos de Barcelona, y, finalmente, Madrid Ciudad Europea de la Cultura. En esta situación de proyección internacional, pero con una creciente recesión económica, el número de extranjeros en nuestro país sigue aumentando.

En 1996, casi diez años después de la aplicación de la Ley de 1985, se aprobó la reforma de su Reglamento de Ejecución implantándose el permiso de residencia permanente, que daba la posibilidad de renovar los papeles. En ese año, 1996, el Partido Popular (PP) de José María Aznar gana las elecciones generales con un programa liberal y centrista. Desde finales de 1997 se asistió a un profundo debate para cambiar la Ley de Extranjería, a partir de varias propuestas de reforma que llegaron a las Cortes.

El 16 de junio de 1998 la Cámara tomó en consideración tres propuestas en relación con el proceso migratorio: una sobre medidas para favorecer la protección e integración de los extranjeros, presentada por Convergencia y Unión (CIU); y otras dos sobre reforma de la citada Ley 7/1985 presentada por Izquierda Unida (IU) y Grupo Mixto. Estas proposiciones legislativas pretendían contribuir a la integración de los extranjeros y ampliar los derechos de este colectivo de forma que no fuera necesaria la adquisición de la nacionalidad para gozar de más derechos. También se planteaba la reducción del periodo de residencia en España para conseguir el permiso de residencia permanente, la creación de permisos de estancia específicos para buscar empleo o, incluso, la desaparición del necesario permiso de trabajo, siendo sólo imprescindible un permiso de residencia. El propósito era conseguir una Ley que diera mayor reconocimiento y protección de los derechos fundamentales del extranjero, que defendiera el principio de igualdad de éste frente al nacional, que reconociera la reagrupación familiar como derecho

básico, y que controlara la discrecionalidad administrativa (Álvarez Rodríguez, 2000).

En diciembre de 1999⁴², el Parlamento aprobó la Ley Orgánica 4/2000, la actual Ley de Extranjería. Esta Ley sustituyó a la de 1985 y amplió los derechos y libertades de los extranjeros. Pero en las sucesivas reformas se fue haciendo más restrictiva. Esta ley introduce mecanismos de regulación permanente que permitía regularizar a los extranjeros que acreditasen dos años de permanencia en España. Además se reconocían derechos a la educación para menores de 18 años, a la asistencia sanitaria pública de urgencia y a los servicios y prestaciones sociales básicas.

Por otra parte, la Ley 4/2000 condicionaba la entrada en territorio español a la posesión de un visado y a la acreditación de medios de vida suficientes para vivir en España, y la efectiva prestación de servicios a la previa obtención de una autorización para trabajar. Del mismo modo, para residir, de forma temporal o permanente, se exigía autorización, oferta de empleo o solicitud de las licencias pertinentes para desarrollar una actividad económica por cuenta propia.

El Partido Popular vuelve a ganar las elecciones de 2000, pero esta vez por mayoría absoluta con 183 escaños (44,22 %), mientras que el PSOE obtiene 125 (33,93 %). El Gobierno del PP, ahora con mayoría absoluta, postuló que había que reformar la Ley de Extranjería 4/2000 para adecuar la legislación española a los compromisos asumidos por España en el Consejo de Tampere (1999), donde se animaba a los estados miembros a desarrollar políticas comunes en materia de Extranjería, y porque se habían detectado aspectos en los que la realidad del fenómeno migratorio superaba las previsiones de la norma, es decir consideraba que había que endurecerla para combatir el “efecto llamada”. Esta Ley no fue concebida como una ley de consenso, sino como expresión del firme compromiso del partido del Gobierno con sus votantes y con un programa de gobierno conservador. Así la reforma privaba a los extranjeros en situación irregular de los derechos de reunión, asociación, manifestación, sindicación y huelga, aumentaba de dos a cinco años el tiempo de estancia para obtener el permiso de residencia y establecía el procedimiento de expulsión de urgencia para extranjeros en situación irregular. Por último, se limitó la necesidad de justificar la denegación de un visado y se tomaron medidas para combatir la “inmigración irregular” como sancionar con el cierre del negocio a los empresarios que contratasen a indocumentados.

⁴² La ley fue aprobada por el parlamento español el 22 de diciembre de 1999 y publicada en el BOE el día 12 de enero de 2000. Entra en vigor el 1 de febrero de 2000. La ley contempla, en su disposición transitoria primera, el proceso de regularización extraordinario para los extranjeros que hubieran entrado en España antes del 1 de junio de 1999.

Esta Ley es una vuelta a la concepción de los años 80 porque, refugiados en el principio de la legalidad, insiste en recuperar las fronteras entre las diferentes categorías de extranjeros, institucionaliza la exclusión de los extranjeros irregulares y propicia de nuevo un discurso de orden “policial”. De este modo, se vuelve a la concepción instrumental del proceso migratorio: el extranjero se concibe sólo como trabajador, es decir, mera mano de obra, ya que la igualdad con los derechos de los trabajadores españoles sufre un importante recorte. El extranjero, desprendido de derechos básicos, se convierte en un elemento coyuntural para las necesidades de nuestro mercado laboral. También se abandona el principio de equiparación de derechos entre españoles y extranjeros. Así, se les niegan los derechos básicos e incluso el de tutela judicial gratuita a los extranjeros en situación irregular. Por otro lado, se hace más complicado el reagrupamiento familiar o conseguir un permiso de residencia. Mientras que las sanciones también aumentan incluyendo incluso el peligro de expulsión directa, como antes señalábamos.

En septiembre de 2003 aparece la segunda reforma, Ley Orgánica 11/2003, que contemplaba la expulsión de los extranjeros en situación irregular que cometiesen delitos de cárcel. La tercera modificación fue la Ley Orgánica 14/2003, aprobada en octubre de 2003 y forzada por el Tribunal Supremo que estimó un recurso presentado por las federaciones pro inmigrantes Red Acoge y Andalucía Acoge. El Tribunal Supremo determinó que 13 artículos de su reglamento eran inconstitucionales. Así, esta ley confería al visado la consideración de permiso de trabajo o residencia y contemplaba su concesión por un periodo de tres meses para que el extranjero pudiese encontrar trabajo. Por otro lado, se instó a las compañías de transporte a facilitar los datos de los pasajeros que viajasen a España y de los billetes de vuelta que no fuesen utilizados y se tipificaron como infracción muy grave las actuaciones que favoreciesen la “inmigración ilegal”. También se establecieron limitaciones a la reagrupación familiar.

El 14 de marzo de 2004 el PSOE gana las Elecciones Generales por mayoría simple con el 42,63 % de los votos, a 12 escaños de la mayoría absoluta, y el PP obtiene el 37,64 %. Sus primeras medidas son retirar las tropas españolas de Irak, legalizar los matrimonios homosexuales y, en materia de Extranjería, volver a reformar la Ley de Extranjería. Así, el Ejecutivo socialista aprobó, con el Real Decreto 2393 de 30 de diciembre de 2004, el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000 de 11 de enero⁴³, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España

⁴³ Publicado en el BOE de 7 de enero de 2005 y con entrada en vigor el día 6 de febrero del mismo año.

y su integración social, introduciendo también un proceso extraordinario de regularización de extranjeros. Este Reglamento viene a facilitar el llamado “proceso migratorio legal y ordenado”. Ha contado con los dictámenes favorables del Consejo de Estado, del Consejo General del Poder Judicial y del Consejo Económico y Social. Ha sido la norma más consensuada en materia de Extranjería, la cual propone un proceso de regularización de los extranjeros que hasta la fecha no se había producido. En definitiva supuso una importante lucha contra la economía sumergida existente y, del mismo modo, contra la inmigración clandestina. Según muchos expertos este proceso de regulación se presentaba insuficiente, dejando también de lado la oportunidad de implantar servicios de “mediación interculturales” en manos, en la actualidad, de familiares y Organización No Gubernamentales. En este sentido, el Foro para la Integración Social de los Inmigrantes está desarrollando iniciativas sobre multiculturalidad y mediación intercultural.

Según la actual regulación, los extranjeros disfrutaban de los derechos y libertades del Título I de la Constitución. Estos derechos básicos se pueden enumerar y sintetizar de este modo: derecho a la documentación, derecho a la libertad de circulación, derecho a la participación, libertad de reunión y manifestación, libertad de asociación, derecho a la educación, derecho al trabajo y a la seguridad social, libertad de sindicación y de huelga, derecho a la asistencia sanitaria, derecho a ayudas en materia de vivienda, derecho a los servicios sociales, sujeción de impuestos, derecho a la reagrupación, derechos derivados de las garantías jurídicas (derecho a la tutela judicial efectiva; derecho en los procesos administrativos de publicidad, contradicción, audiencia del interesado y motivación; derecho al recurso contra los actos administrativos, derecho a la asistencia jurídica gratuita, derecho a no sufrir actos discriminatorios).

Según indica la disposición transitoria tercera del Reglamento, “en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor del reglamento (...) los empresarios o empleadores que pretendan contratar a un extranjero podrán solicitar que se le otorgue una autorización inicial de residencia y trabajo por cuenta ajena”. Así, siguiendo esta disposición se proyectó un nuevo proceso de regularización extraordinaria⁴⁴. Éste se desarrolló del 7 de febrero al 7 de mayo de 2005, período

⁴⁴ Éste no ha sido el único proceso de regularización en España. Entre 1985 y 2000 se han desarrollado cuatro procesos de regularización con objetivos diferentes. El primero transcurrió entre el 24 de julio de 1985 y el 31 de marzo de 1986 para regularizar a los extranjeros insuficientemente documentados y de los que, por su nacionalidad, no tenían la obligatoriedad de obtener permiso de trabajo según la normativa anterior a la Ley 7/1985. El segundo tuvo lugar entre el 10 de junio y el 10 de diciembre de 1991 y estuvo dirigido a los trabajadores que estuvieran en España antes del 15 de mayo de 1991 y a los solicitantes de asilo y refugio con petición en trámite o denegada. El tercero se desarrolló entre el 23 de abril y el 23 de agosto de 1996 para residentes y trabajadores (y sus familias) que se encontraran en España antes del 1 de enero de 1996. El cuarto y más reciente se celebró entre el 21 de marzo y el 31 de julio de 2000, al amparo de la Ley 4/2000, para los extranjeros que estuvieran en España antes del 1 de junio de 1999.

que coincidió con la realización de nuestro trabajo de campo en el centro de salud indicado. Un total de 690.679 de extranjeros principalmente de Madrid, Cataluña y Valencia solicitaron los papeles. Los colectivos de ecuatorianos, marroquíes y rumanos concentraron el 50 % de los expedientes. Los requisitos que se pidieron para solicitar la regularización en España fueron un certificado de antecedentes penales, un precontrato⁴⁵ de trabajo de por lo menos seis meses de duración firmado por el trabajador y el empresario, y un certificado de empadronamiento anterior al 8 de agosto de 2004. En el caso de que no tuvieran este certificado podían solicitar en su Ayuntamiento o Junta de distrito un certificado de empadronamiento por omisión presentando la tarjeta de asistencia sanitaria, solicitud de escolarización de menores, documento de alta laboral expedido por la Seguridad Social, la solicitud de asilo para solicitar, la solicitud de percepción de ayudas sociales, la solicitud de empadronamiento no resuelta o denegada, notificación de resoluciones derivadas de la normativa de Extranjería, o cualquier documento en el que figurara el domicilio de residencia en España.

Presentada esta documentación y una vez admitida a trámite, el empresario recibió una autorización de trabajo provisional para, en un mes, dar de alta al extranjero en la Seguridad Social. Concluido este trámite, el empresario recibe el permiso de residencia y trabajo de un año para el extranjero. A partir de ese momento el extranjero dispuso de 30 días para conseguir su Tarjeta de Identidad. Pero para las solicitudes que no fueron admitidas a trámite, los interesados tuvieron 30 días para recurrir (dos si el recurso es por la vía contencioso-administrativa) desde el día siguiente al de la notificación del rechazo a su solicitud. Toda la documentación se presentó en las oficinas de la Delegación del Gobierno o en las oficinas de Extranjería. Por su parte, el empresario (o representante legal) debió presentar, por duplicado, en las oficinas de la Seguridad Social el modelo de solicitud cumplimentado tras haber solicitado previamente en la Seguridad Social la apertura de una cuenta de cotización. Este modelo junto a toda la información anteriormente puntualizada (pasaporte o documento de identificación del extranjero, certificado de empadronamiento, y antecedentes penales en España del extranjero).

Según las previsiones del Ejecutivo, unos 400.000 extranjeros en situación burocrática irregular que tienen vínculos familiares con otros que han sido

⁴⁵ Contrato de al menos seis meses de duración con las siguientes excepciones: tres meses (en un mismo año) en el caso de contratos de trabajos agrícolas, seis meses repartidos a lo largo de un año en hostelería o construcción, o un contrato de al menos 30 horas semanales repartidas en distintos hogares para los trabajadores del servicio doméstico. En este último caso era el extranjero y no el empresario o empleador el que debía presentar la solicitud.

regularizados en el proceso (cónyuges e hijos) podrán conseguir sus papeles en el futuro a través del arraigo social o laboral previsto en el Reglamento.

Pero para quienes no pudieron conseguir los papeles en este proceso de regularización, el Nuevo Reglamento sobre Extranjería contempla que se atengan a algunas de estas fórmulas: la residencia temporal, el contingente, la reagrupación familiar, o residencia temporal en supuestos excepcionales. En primer lugar, la residencia temporal plantea que el extranjero que quiera residir temporalmente en España sin tener trabajo deberá solicitar un visado para entrar en el país y acreditar medios de vida suficientes. Una vez en España, tiene que solicitar la tarjeta de identidad de extranjero. La residencia temporal se aplica para un periodo superior a 90 días e inferior a cinco años.

En segundo lugar, el Reglamento hace una mención especial por la que se establece un contingente de trabajadores extranjeros, aprobado por el Ejecutivo (a través de la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración) con carácter anual y que permite la contratación programada de trabajadores que no residen en España. Estos extranjeros serán seleccionados en sus países de origen mediante ofertas que presenten los empleadores o empresarios y siempre que no haya en España candidatos para ese puesto de trabajo. Según la idea del contingente no existe la posibilidad de contratar a un extranjero en situación burocrática irregular que ya esté en nuestro país.

En tercer lugar, el extranjero que haya residido en España durante un año y tenga residencia para otro año más puede reagrupar con él a su cónyuge, hijos menores de 18 años y ascendientes que estén a su cargo. Así, podrá pedir para ellos la residencia temporal acreditando que tiene recursos económicos suficientes para la manutención de su familia y que dispone de una vivienda adecuada.

En cuarto lugar, los supuestos excepcionales para solicitar residencia temporal sin tener visado en vigor y siempre que no haya antecedentes penales en los casos de arraigo laboral, tres años de residencia continuada en España y un contrato de trabajo, y ser hijo de padre o madre de origen español. Para el arraigo laboral los extranjeros deben demostrar que llevan dos años en España y que han trabajado al menos un año. Los tres años de residencia continuada en España y un contrato de trabajo de al menos un año de duración para el extranjero que además tendrá que acreditar vínculos familiares con otro extranjero residente o presentar un informe del Ayuntamiento donde se acredite su arraigo social.

Al mismo tiempo se establecen tres tipos de visados: visado de tránsito (si el extranjero atraviesa el espacio Schengen en viaje desde un tercer Estado) que permite estar en zona de tránsito internacional de aeropuerto o viaje del extranjero por nuestro país no más de 5 días; visado de estancia (por un período

de no más de 90 días por semestre) para viajes o estancias cortas (máximo 3 meses), circulación múltiple (no más de 90 días por semestre), estancia especial por motivos humanitarios, de interés público u obligaciones internacionales (máxima de tres meses), supuestos específicos para funcionarios de misiones diplomáticas; y la residencia temporal (superior a 90 días e inferior a cinco años) o permanente (indefinidamente para trabajar en igualdad de condiciones que los españoles). A la residencia permanente accederán los extranjeros que justifiquen haber vivido en España al menos 5 años de forma continuada, se encuentren en supuestos de ser pensionistas por jubilación o incapacidad permanente absoluta, haber sido español de origen, apátridas o refugiados y tutelados por una entidad pública española en la mayoría de edad.

2.4 El marco económico del fenómeno migratorio

El proceso migratorio en España es uno de los fenómenos de mayor impacto sobre la estructura social y económica. La migración en nuestro país se está convirtiendo en una fuente de riqueza desde el punto de vista económico porque, como señala Dolado (2003: 7), “es un movimiento que trata de asignar los recursos allí donde son más productivos”⁴⁶.

Jesús Caldera, ex Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales⁴⁷, en 2005 sostuvo en varias ocasiones que los ciudadanos extranjeros son indispensables para la economía española, como se pudo comprobar durante el proceso de regularización del Gobierno socialista⁴⁸. Así, debido al incremento de la población en los últimos años, producido en gran medida por los extranjeros, ha mantenido en positivo el PIB per cápita anual en España. Asimismo, los extranjeros representan ya la mitad del crecimiento del consumo privado⁴⁹.

La prosperidad económica española, que crece sobre el 3 % según diversos organismos nacionales e internacionales, ha contribuido durante 2005 a la mayor creación de puestos de empleo de toda su historia. Más de un millón de personas

⁴⁶ “El impacto de la inmigración en el Estado de Bienestar”, *La Factoría*, nº 22-23, octubre 2003-mayo 2004. www.lafactoriaweb.com/articulos/dolado23.htm (accedido 22/3/06)

⁴⁷ Este Ministerio ha pasado a denominarse Ministerio de Trabajo e Inmigración, dirigido por Celestino Corbacho, página web: www.mtas.es

⁴⁸ Véanse diversos artículos en la prensa escrita y digital. Cabe citar el artículo “Inmigración – Caldera asegura que los inmigrantes son «indispensable para la economía española».” *Yahoo Noticias España*, 07/02/2006. También es destacable el artículo “La inmigración espolea el crecimiento de la economía española” (2006), *Informe Mensual La Caixa*, nº 288.

⁴⁹ Información aparecida en un artículo de P. Sandri (2006) “Los inmigrantes generan ya la mitad del crecimiento del consumo familiar”, *La Vanguardia*, 29/8/2006, p. 54. También en Cordero (2006) “La incorporación de inmigrantes evita que la economía española retroceda desde 1995”, *El Mundo*, 29/8/2006, p. 33. Trillas (2006) “La renta ‘per cápita’ hubiera caído un 0,6% anual en la última década sin los extranjeros”, *El País*, 29/8/2006, p. 18. Armora (2006) “España debe a la inmigración el crecimiento económico de los últimos diez años”, *ABC*, 29/8/2006, p. 47. Y en “Los inmigrantes evitan un retroceso de la economía”, *La Razón*, 29/8/2006, p. 39.

se dieron de alta en la Seguridad Social, de los que más de medio millón fue consecuencia directa del proceso de regularización. Asimismo, el 45 % de las altas registradas en los últimos cuatro años corresponde a trabajadores foráneos. Los datos de la afiliación por sectores, como podemos ver en la siguiente tabla:

Tabla 2.12
Afiliaciones en alta de extranjeros según países y regímenes

Países	Regímenes						Total
	General	Autónomos	Agrario	Mar	Carbón	Hogar	
Ecuador	171.065	3.506	25.326	47	5	70.377	270.326
Marruecos	145.384	11.406	67.362	714	1	15.074	239.941
Rumanía	101.761	3.307	18.912	65	2	31.946	155.993
Colombia	90.498	4.264	2.979	36	2	32.946	130.173
Perú	46.780	1.711	504	522	1	10.621	60.139
China	37.172	14.334	237	1	0	2.032	53.776
Argentina	42.047	5.057	459	34	0	5.841	53.438
Resto	486.135	101.375	49.478	1.820	519	84.933	724.812
Total	1.120.842	144.960	165.257	3.239	530	253.770	1.688.598

Fuente: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y elaboración propia

Según la encuesta de población activa, en el tercer trimestre de 2005, cerca de 2.267.000 extranjeros estaban empleados, principalmente en el sector servicios (59 %) y en la construcción (21 %), mientras que en tercer y cuarto lugar se situaban la industria (12 %) y la agricultura (8 %). En torno al 85 % de los extranjeros ocupaba un empleo de baja cualificación, por debajo de su perfil educativo.

Casi la mitad del empleo creado en los últimos cinco años se ha nutrido de trabajadores extranjeros. Así, su contribución al crecimiento del PIB en estos cinco años (3,1 % medio anual, en término reales) habrá sido muy significativa. El aumento de la población laboral ha comportado un incremento de la recaudación asociada a la imposición del trabajo (por la vía de las cotizaciones sociales). No obstante, este colectivo se convierte también en beneficiario del sistema (sanidad, desempleo, asistencia social y otros) reconocido a la población general. Por otro lado, puesto que el empleo extranjero se ha concentrado principalmente en sectores donde la oferta de empleo nacional parece escasa, es muy probable que, como señalan diversos informes del Banco de España⁵⁰, la inmigración haya contribuido a suavizar la rigidez de dicha oferta, limitando la aparición de tensiones inflacionistas, en un mercado laboral caracterizado todavía por un elevado desempleo estructural y una reducida movilidad del factor trabajo. Aunque no se conoce todavía con precisión el efecto de este hecho sobre la moderación salarial, es probable que haya sido potencialmente más intenso sobre

⁵⁰ Página web: www.bde.es/informes/be/infanu/infanu.htm

los trabajadores menos cualificados y, por lo tanto, más próximo al de los trabajadores extranjeros.

La influencia del proceso migratorio sobre la tasa de crecimiento de la productividad es precisamente otra de las cuestiones más debatidas. A corto plazo, las características personales de los extranjeros y su acomodación en el mercado laboral habrán contribuido a reducir en alguna medida la tasa de crecimiento de dicha magnitud. Pero se espera, al mismo tiempo, que en un futuro se desarrolle un proceso de integración eficaz, que facilite la mejora de la cualificación profesional y permita una dinámica positiva de acumulación de capital humano. Este hecho llevaría consigo una reestructuración del modelo de crecimiento español (orientado en la actualidad hacia la construcción y los servicios intensivos de baja cualificación) hacia actividades con mayor valor añadido y niveles tecnológicos superiores a los actuales.

Por su parte, los expertos económicos prevén que la economía española necesitará 800.000 trabajadores más en la próxima década para mantener el crecimiento económico, para financiar la Seguridad Social y para asumir otros gastos, como el cuidado de una población creciente de la tercera edad. De este modo, parece claro que la suficiencia financiera del sistema está garantizada hasta el 2020.

La tendencia de crecimiento de afiliados a la Seguridad Social se mantiene porque los extranjeros afiliados a la Seguridad Social aumentaron en enero en 7.519 ocupados, lo que deja el total de extranjeros inscritos en el sistema en 1.696.117 a 21 de febrero de 2006⁵¹.

Cataluña, por su parte, es más rica gracias a la aportación de los extranjeros: 11.000 millones de euros más, en número redondos⁵². Así, el producto interior bruto (PIB) catalán asciende al 18,8 % del PIB español. En 1991, si ponemos otro año como ejemplo, era del 18,6 %. La incorporación de los extranjeros en el mercado laboral se traduce en una revalorización del PIB. De este modo, también mejoran las cifras de productividad de Cataluña. En el conjunto de España, el crecimiento del empleo es superior a la revalorización del PIB: los nuevos datos suponen un deterioro de la productividad, que ya era muy baja con relación a la media europea y, sobre todo, a las cifras que presentan tanto los países nórdicos como Estados Unidos.

Maria Antonia Monés, directora general de Análisis y Política Económica de la Generalitat, desmiente que Cataluña pierda peso en el conjunto español porque

⁵¹ "El número de extranjeros afiliados a la Seguridad Social alcanza los 1,7 millones", *Libertad Digital*, 21/3/2006. www.libertaddigital.es

⁵² Pérez, Claudi: "Cataluña mantiene su peso económico en España gracias a los nuevos inmigrantes", *El País* (edición digital), 6/2/2006. www.elpais.es

el efecto espectacular de la inmigración ha favorecido el crecimiento. Asimismo, el Departamento de Economía prevé que en 2006 la economía catalana crezca el 3,3 %, al mismo ritmo que la economía española, lo que representa la mejor cifra de los últimos cinco años.

En cuanto a los datos de la Seguridad Social en Cataluña, el número de extranjeros afiliados aumentó el 54,6% en 2005. En enero de 2005 los extranjeros registrados era de 248.000, cifra que ascendió hasta 384.000 en octubre. Durante este período se cerró el proceso extraordinario de regularización de extranjeros, lo cual pudo influir en la cifras. En la provincia de Barcelona se produjo el mayor número de afiliaciones nuevas, con 95.816, que suponen un incremento del 54 %, puesto que el número de extranjeros afiliados a la Seguridad Social ha pasado de 177.511 a 273.000, de acuerdo con las cifras del Gobierno. Sin embargo, han sido las provincias de Girona y Tarragona las que han registrado el mayor aumento en cifras relativas porque el número de afiliados extranjeros a la Seguridad Social se ha incrementado el 62 % en 10 meses. En Girona han pasado de 28.640 a 46.631, mientras que en Tarragona han pasado de 23.385 a 38.016. La provincia con menor crecimiento y menos extranjeros afiliados es la de Lleida, que ha pasado de 19.271 a 26.737, lo que supone 7.466 extranjeros más (38,7 % de aumento)⁵³.

2.5 Los extranjeros en el Sistema Sanitario

Los Estados de Bienestar, como el de España, se desarrollaron en las democracias industrializadas. Sus pilares fundamentales se basan en una situación de pleno empleo, garantía de una serie de servicios que se extienden a toda la población en cuestiones de vivienda, pensiones, ayudas sociales, educación, y, por supuesto, sanidad. Así, el Estado de Bienestar es una responsabilidad estatal que debe mantener un nivel de vida mínimo para todos los ciudadanos, no entendido como caridad sino como un derecho social (Mishra, 1989: 56). De este modo, el acceso al Sistema Sanitario se convierte en sí mismo en un derecho de este tipo.

El acceso a la salud queda formalizado por leyes y convenios internacionales, pero en la práctica, se encuentra subordinada a la legislación estatal sobre extranjería. En el ámbito internacional destaca la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* que recoge de forma explícita, en su Artículo 25, que todo ser humano tiene derecho a un nivel de vida que garantice un buen estado de salud y bienestar para él y su familia. Por otro lado, el artículo 12 del

⁵³ Datos extraído de “Los inmigrantes afiliados a la Seguridad Social aumentan el 54,6 % en diez meses”, *El País* (edición digital), 2/1/2006. www.elpais.es

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales reconoce “el derecho de toda persona al disfrute el más alto nivel posible de su salud física y mental”, así como “el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuada, y a una mejora continua de las condiciones de existencia.” También el *Convenio para la protección de los derechos humanos y la dignidad del ser humano con respecto a las aplicaciones de la biología y la medicina* señala en el artículo 3 que “las necesidades de la sanidad y los recursos disponibles, adoptarán las medidas adecuadas con el fin de garantizar, dentro de su ámbito jurisdiccional, un acceso equitativo a una atención sanitaria de calidad apropiada”. Además, la *Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores inmigrantes y sus familias* afirma en su artículo 28 el derecho de los trabajadores extranjeros y sus familias documentados o no a recibir “cualquier tratamiento médico que se requiera urgentemente para la preservación de su vida o para evitar un daño irreparable para su salud sobre la base de la igualdad de tratamiento con los nacionales del estado implicado”. El artículo II-95 de la Constitución Europea, ratificada en Referéndum por España, en relación a la protección de la salud, señala que “toda persona tiene derecho a acceder a la prevención sanitaria y a beneficiarse de la atención sanitaria en las condiciones establecidas por las legislaciones y prácticas nacionales. Al definirse y ejecutarse todas las políticas y acciones de la Unión se garantizará un nivel elevado de protección de la salud humana.”

En el ámbito español, el artículo 43 de la Constitución Española establece en el apartado 43.1 que “se concede el derecho a la protección de la salud.” En el 43.2 señala que “compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto. (...)”. Sobre esta base, el derecho a recibir atención sanitaria pública queda regido en España por la Ley General de Sanidad 14/1986 y también por los marcos jurídico-legales sobre ciudadanía y extranjería. La Ley General de Sanidad otorga al Estado las competencias de sanidad exterior y a las Comunidades Autónomas las competencias internas. Por su parte, esta Ley con respecto al proceso migratorio no discrimina entre españoles y extranjeros que residen regular o irregularmente. En el artículo 2 señala que “son titulares del derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria todos los españoles y los ciudadanos extranjeros que tengan establecida su residencia en el territorio nacional.

Con la aprobación de la Ley General de Sanidad 14/86, las políticas sanitarias del siglo XX se han desarrollado siguiendo cuatro procesos: la universalización de la asistencia, la descentralización hacia las comunidades autónomas, los cambios en la gestión y la expansión del sector privado en los noventa (Pérez Giménez, 1999). La universalización de la sanidad pública ha provocado el desvinculamiento del derecho a la asistencia sanitaria con la cotización a la Seguridad Social. Así, la sanidad pública se ha convertido en un derecho social. Si antes todos los que tenían acceso a la sanidad pública participaban también del mercado laboral –se consideraban ciudadanos de pleno derecho-, el acceso de muchos extranjeros en situación burocrática irregular –no ciudadanos- al sistema sanitario, ha planteado una paradoja al propio sistema.

Antes del Real Decreto 1477/2001, las comunidades autónomas de Cataluña, Andalucía, País Vasco, Valencia, Galicia, Navarra y las Islas Canarias tenían servicios propios de salud. El resto de comunidades autónomas estaban gestionadas por el Insalud. El modelo sanitario catalán a través de la Llei d'Ordenació Sanitària de Catalunya de 1990 sigue el modelo de la Ley General de Sanidad 14/86 al vincular el acceso al sistema sanitario público catalán a la condición de ciudadanía y residencia regular para los extranjeros. Con el Decreto de la Generalitat 55/1990 se extiende la cobertura sanitaria a personas sin recursos económicos suficientes. Este Decreto planteaba que para tener acceso a la sanidad había que tener nacionalidad española, residencia regular, y no superar el salario mínimo interprofesional. De este modo, muchos extranjeros de la Unión Europea obtenían su tarjeta sanitaria, pero no así extranjeros extracomunitarios tanto residentes regulares como irregulares con las mismas rentas o inferiores. Un trato, en definitiva, claramente diferente para unos y otros. Los menores, por su parte, bajo la tutela de la Direcció General d'Atenció a la infància (DGAI), tienen acceso a los servicios sanitarios a través de un acuerdo que tiene ese organismo con el Servei Català de la Salut (SCS).

Un año después, con el Decreto 178/1991, se estipuló la universalización de la asistencia sanitaria pública, reconociendo el derecho a dicha asistencia a los ciudadanos empadronados en Cataluña, sin mención explícita de que fuesen o no extranjeros. Por su parte, el Decreto 188 de 2001 señala en su artículo 7.1 que “el departamento de Sanidad y Seguridad Social debe garantizar el derecho de los extranjeros que se encuentre en Cataluña, inscritos en el padrón de un municipio de Cataluña en el que residan habitualmente, a la asistencia en las mismas condiciones que al resto de los ciudadanos, de acuerdo con lo que dispone el artículo 12.1 de la Ley Orgánica 4/2000. Finalmente, el artículo 7.4 garantiza la

asistencia sanitaria de urgencias hasta la situación de alta médica para todos los extranjeros no residentes que se encuentren en Cataluña.

Los servicios sanitarios de Cataluña han primado los servicios generales sobre la creación de centros y dispositivos específicos para el colectivo extranjero. Aun así, en Cataluña existen centros especializados para la atención a extranjeros como, por ejemplo, el CAP Drassanes o el Hospital Sant Jaume. Pero el creciente aumento de extranjeros que demanda un tipo determinado de servicios, la atribución de los profesionales de la salud de unas patologías propias a los colectivos extranjeros, el proceso informativo de muchas asociaciones y ONGs, junto a la extensión de la cobertura médica con Ley Orgánica 4/2000 sobre Extranjería, ha provocado el aumento de estos centros más específicos para extranjeros. Según el *Pla de Ciutadania i Immigració 2005-2008*, la salud es uno de los ámbitos prioritarios en la acción de las políticas sociales de la Generalitat y para su desarrollo plantea la necesidad de conseguir el mejoramiento del acceso a la sanidad por parte de la población extranjera. Se pretende así ofrecer respuestas específicas mediante la mejora de los servicios y el desarrollo de protocolos de acogida del sistema sanitario para extranjeros.

En ocasiones el trabajo de las instituciones es contradictorio. Por ejemplo, la planificación de los recursos sanitarios que se ha hecho desde el Departament de Sanitat i Benestar Social se han identificado problemas específicos de salud en relación al colectivo extranjero y se ha insistido en la necesidad de crear protocolos específicos para este colectivo, pero, por otro lado, no se ha desarrollado una política informativa que contemple la nacionalidad de los extranjeros ni estudios epidemiológicos que describan la salud del colectivo ni investigaciones sociológicas sobre las desigualdades étnicas de salud (Lurbe, 2005). Así, las necesidades sanitarias de los extranjeros se han visto en muchas ocasiones cubiertas gracias a asociaciones, ONGs y el trabajo desinteresado de los voluntarios. Organizaciones como Cáritas, Cruz Roja, Médicos del Mundo y Médicos sin Fronteras se han hecho cargo de muchas de las necesidades sanitarias de los extranjeros.

Si hacemos un breve repaso del tratamiento que se ha hecho del acceso a la sanidad desde las diferentes Leyes de Extranjería, vemos que en la Ley de Extranjería de 1985 la asistencia a extranjeros en situación burocrática irregular se limitaba a los casos de urgencias. El carácter restrictivo de esta ley llevó consigo una política sanitaria basada en la existencia de certificados médicos para la selección de mano de obra. Con la aprobación de su Reglamento de Ejecución (Real Decreto 155/1996) se permite el acceso sanitario a menores extranjeros o hijos de extranjeros aunque estuviesen en situación irregular. También se acepta

el acceso de los extranjeros en situación regularizada y dados de alta en la Seguridad Social, pero dejaba sin cobertura médica a los extranjeros sin permiso de residencia o en situación burocrática irregular. Domina en ese momento un discurso que legitima la exclusión de los colectivos no considerados “ciudadanos” y no se les permite el derecho de los recursos sociales del Estado de Bienestar (Lurbe, 2005). Con la Ley de Extranjería 4/2000, momento que coincide con la aprobación del Plan para la Integración Social de los Inmigrantes (1994) y el Foro para la Integración Social de los Inmigrantes (1995), se amplía este derecho a los extranjeros residentes, a menores de dieciocho años y a las embarazadas, que pasan a equipararse a los españoles. Para conseguir su tarjeta sanitaria y tener acceso al sistema sanitario sólo necesitan un certificado de empadronamiento que expiden todos los ayuntamientos. El texto completo del artículo 12 de la citada Ley 4/2000 titulado “El Derecho a la asistencia sanitaria”, explica:

1. Los extranjeros que se encuentren en España inscritos en el padrón del municipio en el que residan habitualmente, tienen derecho a la asistencia sanitaria en las mismas condiciones que los españoles.
2. Los extranjeros que se encuentren en España tienen derecho a la asistencia sanitaria pública de urgencia ante la contracción de enfermedades graves o accidentales, cualquiera que sea su causa, y a la continuidad de dicha atención hasta la situación de alta médica.
3. Los extranjeros menores de dieciocho años que se encuentren en España tienen derecho a la asistencia sanitaria en las mismas condiciones que los españoles.
4. Las extranjeras embarazadas que se encuentren en España tendrán derecho a la asistencia sanitaria durante el embarazo, parto y posparto.

Este apartado no sufre ninguna modificación en la reforma 8/2000 ni en las sucesivas reformas, sin embargo su énfasis por expulsar a todos los extranjeros en situación irregular al carecer de permiso o tenerlo caducado por más de tres meses o trabajar sin permiso ha propiciado importantes reticencias a pedir el certificado de empadronamiento. Así, la accesibilidad de los extranjeros indocumentados al sistema sanitario se vio fuertemente dificultada. En cualquier caso, para obtener la tarjeta sanitaria también existen unos requisitos mínimos como un documento de identidad o pasaporte; tener una residencia que se pueda acreditar mediante contrato de alquiler, recibos, etc.; y la limitación de número para las personas empadronadas en un mismo domicilio. Algunos ayuntamientos han flexibilizado sus requisitos permitiendo a los extranjeros empadronarse en la

dirección de una ONG (como la Asociación Familia y Salud en Barcelona), en la dirección ofrecida sin aportar documentación explícita o “sin domicilio” para tener acceso, al menos, a los servicios de urgencia⁵⁴.

Según lo visto, para los extranjeros en situación burocrática irregular, la inscripción en el padrón es el elemento que les permite tener derecho a la asistencia sanitaria de urgencia. Incluso, como decíamos anteriormente, el empadronamiento “sin domicilio” permite tener acceso a los servicios médicos de urgencias. Aun así, quedan fuera de cobertura los extranjeros en situación burocrática irregular sin empadronamiento más allá de situaciones de urgencia. Solanes (2003) clarifica que “la norma habla de derecho a la asistencia sanitaria no de derecho a la salud para los extranjeros, lo cual es un matiz sumamente sutil que tiene como finalidad restringir legalmente las obligaciones que la Administración debe asumir respecto a este colectivo”.

En cualquier caso, la regulación universal de la asistencia sanitaria plantea el temor a lo que se denomina “turismo sanitario”, es decir, personas que puedan venir de fuera para recibir tratamiento o un tipo de asistencia inexistente o de pago en su propio país. De ahí, la necesidad de cierto arraigo mediante el empadronamiento para acceder a este tipo de asistencia. De todas formas, este hecho no deja de ser una suma de conjeturas. En este sentido, la publicación de diversos artículos de prensa no apuntan en esa dirección, como se puede comprobar en “Los inmigrantes usan la sanidad menos que los españoles, salvo en urgencias” (*El Mundo*, 25 de junio de 2008).

Desde esta perspectiva, los extranjeros tienen acceso a la sanidad pública, aunque la mayoría de las barreras que dificultan el acceso de los extranjeros a los servicios de salud son compartidas por la población autóctona. Si cabe, el fenómeno migratorio no hace emerger problemas nuevos en el sistema sanitario, sino que visibiliza con mayor énfasis deficiencias ya existentes. Existen unas necesidades específicas para la población extranjera, tales como mediadores interculturales e información clara sobre la organización y funcionamiento del sistema sanitario y sus derechos como usuarios. Entre las barreras de acceso de los extranjeros a los servicios sanitarios destacan las siguientes: 1) las barreras institucionales propias de los mecanismos jurídico-legislativos, 2) las barreras culturales referidas a diferencias en la representación social de los cuidados de la salud y la enfermedad, 3) las barreras derivadas de la situación socio-económica,

⁵⁴ Lurbe (2005) hace mención a un estudio de la Diputación de Barcelona, realizado en 2001, sobre un total de 132 municipios de Barcelona. 90 de los municipios requerían permiso de residencia aun cuando la Resolución 21/7/1997 del Ministerio de la Presidencia establece que el permiso de residencia no es requisito necesario para el registro del Padrón municipal.

y 4) las barreras vinculadas a variaciones en los universos simbólico-idiomáticos. (Lurbe, 2005).

2.6 La intervención de la Administración Pública en materia de Extranjería: políticas, competencias, planes de integración, financiación y ayudas

En España y en el seno de la Unión Europea este tema está de actualidad y plantea importantes retos sociales, económicos, políticos y culturales a las Administraciones Públicas de los denominados “países de acogida”. En materia de Extranjería las competencias principales pertenecen a la Administración central del Estado: legislación, control de fronteras, permisos de trabajo, visados, convenios con otros países, o fijación de cupos y contingentes.

El Ministerio de Trabajo e Inmigración, a través de la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración⁵⁵ dirigida por Consuelo Rumí, se encarga de todo lo relativo a las migraciones en España. Desde esta Secretaría se ha promovido el *Plan para la integración social de los inmigrantes* para detectar y atender las necesidades de integración de los inmigrantes y refugiados, impulsando la acción de las diferentes administraciones. Así, los objetivos del *Plan* son eliminar la discriminación injustificada, promover la convivencia, garantizar una situación legal y social estable, combatir las barreras que dificultan la integración, luchar contra la explotación laboral, y movilizar a la sociedad contra el racismo y la xenofobia.

Los principales instrumentos del *Plan* son el *Foro para la Integración social de los inmigrantes* y el *Observatorio Permanente de la Inmigración*, y sus ámbitos de actuación son el marco legal, el laboral y profesional, el educativo y cultural, la formación, la convivencia y la participación ciudadana.

En primer lugar, el *Foro para la integración social de los inmigrantes* es un órgano consultivo, adscrito al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales⁵⁶. Tiene las siguientes funciones, según indica la propia página web⁵⁷: (1) formular propuestas y recomendaciones tendentes a promover la integración de los inmigrantes y refugiados en la sociedad española; 2) recibir información sobre programas y actividades que lleven a cabo la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Administraciones Locales en materia de integración social de los inmigrantes; 3) recabar y canalizar las propuestas de las organizaciones sociales, con actividades en el ámbito de la

⁵⁵ Página web: <http://extranjeros.mtas.es/>

⁵⁶ Su organización jurídica ha sido regulada por el Real Decreto 490/1995, de 7 de abril y, posteriormente, por el Real Decreto 367/2001, de 4 de abril.

⁵⁷ Página web: <http://extranjeros.mtas.es/>

inmigración, con vistas a facilitar la perfecta convivencia entre los inmigrantes y la sociedad de acogida; 4) preparación de un informe anual sobre los trabajos realizados y sobre la situación de la integración social de los inmigrantes y refugiados; 5) elaborar informes sobre las propuestas, planes y programas que puedan afectar a la integración social de los inmigrantes que le sean requeridos por los órganos competentes de la Administración General del Estado; y 6) cuantas otras actuaciones se consideren necesarias en relación con la integración en la sociedad española de los extranjeros legalmente establecidos, así como cualquier otra que las disposiciones vigentes le atribuyan.

En segundo lugar, el *Observatorio Permanente de la Inmigración* (OPI) es un instrumento al servicio de los gestores públicos para orientar y adecuar sus políticas y actuaciones en el proceso migratorio español⁵⁸. Sus actividades, como indica su página web, anteriormente citada, son: 1) actuar como órgano permanente de recogida, análisis e intercambio de información en materia de extranjería, inmigración y asilo entre la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales; 2) recepción y análisis de la información suministrada de entidades públicas y privadas, así como de organizaciones y asociaciones relacionadas con la inmigración; 3) recopilación, promoción y difusión de la información obtenida, así como la impresión, publicación y distribución de estudios, trabajos e informaciones relacionadas con la materia; y 4) elaboración de estudios y publicaciones, propias y ajenas, entre las que destaca el *Anuario Estadístico de Extranjería*.

Por otro lado, el *Programa Global de Coordinación y Regulación de la Extranjería e Inmigración en España* (GRECO)⁵⁹ trata de reunir, con un diseño global y plurianual, todas las iniciativas de las diferentes administraciones públicas del Estado en la inmigración, organizadas en 4 grandes líneas de actuación y concretadas en 23 acciones que suponen más de 70 medidas concretas. Este Programa es de aplicación para el periodo 2001-2004 y se organiza en torno a cuatro líneas básicas: 1) abordar el fenómeno migratorio desde una perspectiva global, en el marco de la UE; 2) facilitar la adaptación e integración de los extranjeros en la sociedad de acogida; 3) regular los flujos migratorios con el fin de garantizar la convivencia en la sociedad española; y 4) mantener el sistema de protección social para refugiados y desplazados.

En el caso de Cataluña, en 1993 la Generalitat aprueba el *I Pla Interdepartamental d'Immigració (1993-2000)*, redactado en un contexto de

⁵⁸ Regulado por Real Decreto 345/2001, de 4 de abril.

⁵⁹ Aprobado por el Consejo de Ministros el 30 de marzo de 2001. Más información en el Ministerio del Interior: www.mir.es/dgei

crecimiento constante de los extranjeros en Cataluña, para promover la integración de la población extranjera a través de políticas de desarrollo coordinadas e interdepartamentales. El 31 de agosto de 2000 la Generalitat crea la Secretaria per a la Immigració adscrita al Departament de la Presidència para coordinar las actuaciones de los órganos interdepartamentales existentes y ayudar a la Generalitat en el desarrollo de políticas sobre migración. Dicha Secretaria elabora el *II Pla Interdepartamental d'Immigració 2001-2004*. Este II Plan incorpora un total de 133 programas de actuación clasificados en quince materias y tiene como principios operativos: la prevención, la transversalidad, la coordinación, la cooperación interadministrativa y la corresponsabilidad con los agentes sociales y económicos. Desde la llegada del tripartido a la Generalitat de Catalunya (PSC-PSOE, ERC e IC) en 2003, la Secretaria per a la Immigració, dirigida por Adela Ros en el momento de realización del trabajo de campo, forma parte del Departamento de Bienestar y Familia. En la actualidad, el director es Oriol Amorós i March.

En la actualidad se está desarrollando en Cataluña el *Pla de Ciutadania i Immigració 2005-2008*, estructurado en tres líneas estratégicas: políticas de acogida, políticas de igualdad y políticas de acomodación. Este Plan cuenta con una dotación presupuestaria de 69 millones de euros y contempla la puesta en marcha de hasta 70 programas y unos 250 proyectos con el objetivo de “equiparar a los inmigrantes para que sean ciudadanos con todos los derechos, y también con todos los deberes”. Así, un total de 135 ayuntamientos y consejos comarcales de Cataluña se repartirán los 13,5 millones de euros con los que la Secretaria per a la Immigració subvencionará los planes para desarrollar programas y actuaciones de acogida e integración de personas extranjeras durante 2006.

El hecho migratorio también ha supuesto un reto importante a las políticas educativas. Ya en 1992 el Departamento de Enseñanza de la Generalitat hace una referencia a la interculturalidad en la educación primaria y secundaria, pero desde 1996 se propone un eje transversal de educación intercultural. La necesidad de abordar la diversidad cultural y lingüística en el aula, como señala el propio *Pla de Ciutadania i Immigració 2005-2008*, ha hecho proliferar los manuales de castellano y catalán para extranjeros. Son múltiples las propuestas para todos los niveles, desde diferentes organismos, públicos o privados, y para todas las edades.

Algunas de las propuestas más destacadas son: *¡Bienvenidos!*, *La pandilla*, *Amigos*, *¡Vamos al circo!*, *Mis primeros días*, *Una Rayuela*, *Encuentros*, *Pasacalle*, *Los trotamundos*, *Entre amigos*, o *Pido la palabra* (para niños); *Gente joven*, *Mis primeros días de Secundaria*, *Entre todos*, *Mañana*, *Es tu ritmo*, *Canal joven en español*, o *Chicos Chicas* (para adolescentes); *Educación Vial para personas*

adultas, Manual para la enseñanza de castellano y catalán para personas de origen chino, Método de enseñanza del español de Cruz Roja, Aprendiendo un idioma para trabajar, INSER-IM: Un projecte per a la inserció sociolaboral dels immigrants magribins, Aroma: Manual de llengua i cultura per a immigrants 2, Curso de castellano para inmigrantes y refugiados, Proyecto Forja: Lengua española para inmigrantes, Curso práctico de español para chinos (para adultos). En cuanto a los manuales para estudiantes no alfabetizados contamos con: Recursos para la enseñanza oral del español a inmigrantes no alfabetizados en contextos escolares; Método oral Meroral; Modelo de programación de cursos oral para inmigradas no alfabetizadas; Alfabetización y carné de conducir (lecto-escritura desde el punto de vista intercultural a través del carné de conducir); Educación social para inmigrantes; Leer, escribir y comprender; Portal: Español para inmigrantes; Cuadernos de alfabetización de Cruz Roja; En contacto con... de ASTI, Manual de formación intercultural para grupos multiculturales de Cáritas; Contrastes: Método de alfabetización en español como lengua extranjera; o Manual de lengua y cultura de Cáritas⁶⁰.

Tampoco podemos olvidar la implantación en Cataluña de las Aulas de acogida, promovidas desde el Departamento de Enseñanza para cubrir las necesidades educativas de los recién llegados. Desde el *Pla per la Llengua i la Cohesió Social*, puesto en marcha en 2004, son muchos los recursos didácticas dirigidos a la atención de la diversidad en el proceso de aprendizaje de la lengua catalana.

2.7 La intervención de los Sindicatos, Empresarios, ONGs y Asociaciones en materia de Extranjería

Los dos sindicatos españoles mayoritarios, UGT y CC.OO., han actuado en ocasiones de forma muy diferente a la postura de otros sindicatos europeos en relación con el fenómeno migratorio⁶¹. Así, los sindicatos españoles han puesto en marcha iniciativas solidarias como la creación temprana de dos organismos especializados: Centros Guía de Inmigrantes y Refugiados de UGT y Centros de Información para Trabajadores Extranjeros (CITE) de CC.OO.⁶² para prestar atención a los extranjeros en sus problemas específicos vinculados con su proceso migratorio. Desde estas oficinas también han llevado acciones para potenciar la inserción laboral de los extranjeros, y así colaborar en su incorporación a sociedad

⁶⁰ Existe una amplia información al respecto en la página web del Instituto Cervantes: <http://cvc.cervantes.es/obref/inmigracion/debate/recursos.htm>

⁶¹ Consultar Cachón, L. (1998). "Los sindicatos españoles y la inmigración", *Migraciones*, nº 4.

⁶² CITE Cataluña: www.conc.es/immigracio

española en general. Estos organismos han jugado un papel muy importante en las sucesivas negociaciones con la Administración central en lo referente a la política migratoria y a las Leyes que la regulan.

Desde los sindicatos también se han llevado a cabo actuaciones específicas en el ámbito laboral. De este modo, han puesto en marcha campañas de sensibilización y concienciación de los trabajadores españoles con respecto a los extranjeros. También han realizado cursos de formación profesional para este colectivo y han ayudado jurídicamente a los extranjeros que se han visto discriminados en su puesto laboral por su condición de extranjero. Por otra parte, han desarrollado políticas antidiscriminatorias en la negociación con la Patronal y la Administración central, incluyendo así cláusulas no discriminatorias en los convenios colectivos. Por el momento, no son muchos los convenios colectivos que incluyen este tipo de medidas y, los que las han incluido, no están en aquellos sectores donde se concentra el mayor número de extranjeros.

Por otro lado, el antiguo presidente de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE), José María Cuevas⁶³, o el presidente de la Patronal catalana, Joan Rosell, han reconocido en diversas ocasiones que los extranjeros en España vienen a ocupar los puestos laborales con más bajos salarios o, simplemente, los trabajos de mayor dureza física. Así, el trabajo de los extranjeros ha sido traducido por las empresas, especialmente las medias y pequeñas (PYMES), en puestos laborales con un importante grado de flexibilidad que les ha permitido reducir costos en una situación de creciente competitividad.

Las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) tienen su origen en la imposibilidad de las Administraciones públicas de responder a las demandas que pide la sociedad. Éstas trabajan a favor de la integración social de los extranjeros impulsando, al mismo tiempo, los valores de solidaridad y cooperación. Así, las ONGs junto a los voluntarios han creado espacios de trabajo y encuentro para los extranjeros que llegan a las ciudades y se ponen en contacto con ellas para cubrir sus necesidades básicas como, por ejemplo, de vivienda, sanidad o trabajo. También se convierten en lugares donde los extranjeros pueden opinar, organizarse y participar. Los medios de difusión de estas organizaciones radica en el “boca a boca” principalmente o en la promoción mediante folletos, fiestas o campañas de difusión. Las ONGs prestan servicios como enseñanza de español y catalán, en Cataluña; actúan como interlocutores ante las Administraciones públicas; sensibilizan a la sociedad receptora; y mantienen la cultura de origen del extranjero. En este sentido, Pont (2005: 203) ha señalado que “el asociacionismo

⁶³ Desde 2007 el presidente de la CEOE es Gerardo Díaz Ferrán. Sin embargo, durante el período de trabajo de campo el presidente fue José María Cuevas.

es una forma de expresión y constituye una forma de sociabilidad de una sociedad.”

Podemos dividir las asociaciones en tres grandes grupos: de extranjeros, mixtas o pro-inmigrantes (Sancho, 2005). Las primeras, integradas por el propio colectivo extranjero, buscan una participación social activa de los extranjeros; las segundas, formada por extranjeros y autóctonos, también buscan resolver los problemas del colectivo extranjero; y las terceras, surgidas de la sociedad civil, funcionan como agencias de servicios para extranjeros. Estas organizaciones que nacen de la sociedad de acogida trabajan conjuntamente con ONGs de extranjeros porque realizan el mismo trabajo de intervención social. En definitiva, éstas se complementan en el trabajo de integración social y en la intención de romper los estereotipos que la sociedad tiene sobre el proceso migratorio, en general, y de los extranjeros, en particular. Muchos de estos estereotipos son una construcción difundida por los medios de comunicación (radio, prensa y televisión). En ese sentido, el trabajo de las ONGs trata de ser canalizado junto a otras organizaciones para mejorar estos colectivos en el Estado de Bienestar.

Pont (2005) ha caracterizado los roles de las ONGs del siguiente modo: 1) las ONGs como una forma eficaz de organización que combina elementos empresariales con aspectos de interés público, 2) las ONGs como estructuras que relacionan lo público y lo privado, 3) como instrumentos de vertebración de la democracia, y 4) en función de las ideologías dominantes en la sociedad.

Los voluntarios son clave para el desarrollo de las ONGs. Sus características son “el compromiso libre, responsabilidad, sin remuneración económica, acción realizada en beneficio de la comunidad, obedece a un programa de acción, actividad solidaria y social, el trabajo realizado no es su ocupación laboral habitual, es una decisión responsable que proviene de un proceso de sensibilización y concienciación y respeta plenamente a los sujetos a quienes dirige su acción.” (Sancho, 2005: 236)

El trabajo del voluntariado se realiza en grupo y movido por la solidaridad, el altruismo y el compromiso de intervenir en la propia sociedad para enriquecerla y transformarla. El fin de la discriminación y la marginación, junto a la lucha por la igualdad son sus objetivos sociales. Por otro lado, los cambios sociales perseguidos no son sólo superficiales sino profundos y estructurales. Según estas premisas, los voluntarios deben estimular el compromiso individual para convertirlo en un movimiento colectivo de cambio, mientras las asociaciones deben elaborar programas con criterios y objetivos solidarios que apoyen y fomenten el trabajo de los voluntarios. Al mismo tiempo, estas asociaciones deben

desarrollar programas de formación, organización, concienciación y continuidad del voluntario.

En la ciudad de Barcelona existe un gran número de asociaciones y ONGs de extranjeros. La gran heterogeneidad de estas asociaciones queda reflejada en los diferentes directorios y registros existentes. En el Directorio de Asociaciones de Barcelona figuran 43 asociaciones⁶⁴. Podemos citar algunas de estas asociaciones como Associació d'estudiants i joves de Guinea Ecuatorial, Associació de residents xinesos a Catalunya, Asociación Amical de los Inmigrantes Marroquíes en Cataluña, Asociación de Amistad de las Mujeres Filipinas, Asociación de Ecuatorianos en Catalunya, Asociación de la Comunidad Dominicana en Catalunya, Associació Sociocultural IBN-BATUTA, Associació Wafae de Llengua i Cultura Àrab, ASOCROM – Associació Romanesa de Catalunya, Associació de Joves Argelins de Catalunya, o la Asociación de treballadors Pakistanesos. Junto a estas asociaciones conviven centros encargados, también, de promover la cultura y las tradiciones de los extranjeros. Algunos centros destacados son el Centro de orientación cultural Pakistani, el Centro Filipino – Tuluyan San Benito, Centro Peruano de Barcelona, o el Casal Argentí de Barcelona. Tampoco podemos olvidar las secciones sindicales Amics de UGT y el Centro de Información Trabajadores Extranjeros (CITE) de CC.OO., Portes Obertes (CGT)

El papel de las asociaciones barcelonesas ha consistido en desarrollar proyectos de acción pública, o, dicho de otro modo, incidir en cuatro aspectos básicos: 1) prestación de servicios, en su mayoría con la financiación de la Administración Pública, en relación a formación, educación, bienestar social, salud y cultura; 2) innovación en los servicios prestados por la falta de ataduras burocráticas y el activismo de estos colectivos; 3) promoción de otras formas de participación ciudadana en la sociedad civil; y 4) realización de campañas de sensibilización para conseguir el cambio de las políticas públicas en relación a los servicios que prestan al colectivo extranjero.

2.8 El marco religioso del fenómeno migratorio

El proceso migratorio ha impulsado la expansión e institucionalización de confesiones religiosas distintas de un Estado que, aún estatutariamente aconfesional, mantiene una tradición y población de mayoría católica. Así pues, nos encontramos un país cada vez más diverso y plural en su organización e ideas religiosas, lo que está impulsando reacciones distintas y estrategias adaptativas

⁶⁴ Para más información sobre las asociaciones se puede consultar la página web del Ayuntamiento de Barcelona: www.bcn.es y también la página web de Barcelona diversa: www.bcn.es/diversa/consellcast.htm

similares tanto por parte de los extranjeros como de los autóctonos: modalidades asociativas y dinámicas comunitarias, formación de nuevos espacios religiosos, formas de expresión de religiosidad y su fenomenología (conversiones, proselitismo, conflictos entre confesiones, radicalismo, integrismo...); el factor religioso está, pues, incidiendo en los procesos identitarios y de integración (Briones y otros, 2006).

Uno de los primeros pasos en el proceso de adaptación de los extranjeros en España es la formación de agrupaciones y asociaciones. Estas agrupaciones pueden ser asociaciones culturales, sindicales, deportivas, casas del pueblo, o agrupaciones religiosas, en las que los extranjeros comparten experiencias, hablan su propia lengua o variedad (en el caso de extranjeros latinoamericanos), establecen un apoyo material o psicológico en el país de acogida (de reivindicación, resolución de problemas, amistad u otros), manifiestan sus pautas culturales, y reproducen sus identidades colectivas. Los extranjeros acuden así a los espacios religiosos, entre otros, cuando necesitan ayuda, apoyo, comprensión o referentes conocidos. Así, por ejemplo, los marroquíes acuden a la mezquita más próxima, los rumanos a las iglesias ortodoxas, los latinoamericanos a las iglesias evangélicas o católicas y a sus servicios sociales, normalmente Cáritas.

La Ley Orgánica 7/1980 de 5 de julio de Libertad Religiosa regula el asociacionismo de los extranjeros, tanto por la medio de la creación de nuevas agrupaciones como integrándose en las ya existentes. Esta Ley propugna el derecho constitucional a la libertad religiosa y de culto, y regula elementos y procedimientos fundamentales para ello, como son profesar con libertad las creencias religiosas y abstenerse de declarar sobre ellas, practicar los cultos y recibir asistencia religiosa, recibir e impartir enseñanza e información religiosa, reunirse y manifestarse públicamente con fines religiosos. La ley también se ocupa de los derechos y formas de organización y prácticas colectivas de las distintas confesiones religiosas, así como contempla posibles acuerdos o convenios de cooperación con las Iglesias, Confesiones y Comunidades religiosas.

El artículo 16 de la Constitución española de 1978 establece que: 1) Se garantiza la libertad ideológica, religiosa y de culto de los individuos y las comunidades sin más limitación, en sus manifestaciones, que la necesaria para el mantenimiento del orden público protegido por la ley. 2) Nadie podrá ser obligado a declarar sobre su ideología, religión o creencias. 3) Ninguna confesión tendrá carácter estatal. Los poderes públicos tendrán en cuenta las creencias religiosas de la sociedad española y mantendrán las consiguientes relaciones de cooperación con la Iglesia Católica y las demás confesiones.

Más tarde, con el Real Decreto 142/1981, se crea el Registro de Entidades Religiosas que regula los procedimientos jurídicos y administrativos para reconocer la personalidad jurídica de todas las entidades inscritas, diferenciando entre Iglesia Católica, Minorías Religiosas y Fundaciones. Este Registro se regula a través de la Orden 1375/2002, determinando la organización y competencias de esta Comisión Asesora, creada en 1983. Entre las competencias de esta Comisión Asesora se incluye el determinar qué entidades “por su ámbito y número de creyentes hayan alcanzado notorio arraigo en España”. Hasta este momento sólo se han reconocido como “confesiones de notorio arraigo” la islámica, la israelita y las evangélicas, suscribiendo Acuerdos de Cooperación con los órganos representativos de las Federaciones registradas. Entre las Federaciones Registradas se encuentra la Federación Española de Entidades Evangélicas (FEREDE, www.ferede.com), Alianza Evangélica Española (AEE, www.aeesp.net), UNICASDE, Adventistas, Federación Española de Entidades Religiosas Islámicas (FEERI, www.webislam.com), Unión de Comunidades Islámicas de España (UCIDE), o Comunidades Islámicas de España (CIE).

El debate actual sobre la diversidad cultural se centra, casi exclusivamente, en el proceso migratorio procedente de países musulmanes, por diversos motivos: constituyen el colectivo más numeroso, son percibidos como un colectivo con el que nos separa una gran distancia cultural (asociada a la religión y a los acontecimientos recientes: 11-S en Nueva York, 11-M en Madrid, 7-J en Londres, o la polémica con las caricaturas de Mahoma). La presencia del Islam en España se hace visible con la construcción de un número crecimiento de mezquitas. Así, además de la mezquita de Madrid, en Sevilla se está construyendo en la actualidad la que será la mezquita más grande de Europa. No obstante, la provincia con mayor número de mezquitas es Almería, con un total de once mezquitas, aunque en este momento hay otras en fase de construcción. En Granada hoy en día funcionan cinco comunidades islámicas. Una de ellas, la Mezquita Mayor situada en el Albaicín recoge sobre todo a los españoles conversos que ya formaban parte de la comunidad en los años ochenta. Las otras cuatro se dirigen a los musulmanes que acaban de llegar a la ciudad principalmente. La mezquita Masalical Jinan, en el Zaidín, es conocida como la mezquita de los senegaleses. En Armilla, pueblo situado cerca de la ciudad, hay muchos grupos de musulmanes, principalmente solteros, que se reúnen en torno a otros espacios como carnicerías halal o locutorios

En las situaciones de pluralismo religioso ligado al proceso migratorio, la tendencia entre los ciudadanos autóctonos españoles es la de vincular agrupaciones de extranjeros a las minorías religiosas. Asimismo, se considera a

todos los extranjeros como pertenecientes a “otras religiones”, excluyendo a extranjeros que son también cristianos y católicos como los procedentes de Europa del Este, Latinoamérica o algunos países africanos. Por ejemplo, los extranjeros ucranianos de Sevilla, Huelva, Cádiz y Córdoba, recibieron un sacerdote dependiente de su Obispado en Ucrania, pero tuvieron que contar con el apoyo de los Obispos de Sevilla y Huelva cuando solicitaron una iglesia para celebrar cultos según el rito bizantino y en su idioma. Otro ejemplo es el de los extranjeros encargados de la recolección de las fresas y cítricos en Huelva, en su mayoría mujeres polacas. Para atender a estas extranjeras temporales, se estableció en Moguer un sacerdote polaco, capellán de la “Compañía de Cristo por los Emigrantes Polacos” o “Misión Polaca”, congregación fundada en Polonia en 1932, cuya principal función es atender a los emigrantes polacos, y que se ha extendido por los países donde hay asentamientos de emigración polaca. Fue el propio Obispado de Huelva el que solicitó la presencia de este capellán. Él atiende las necesidades “religiosas” de las temporeras polacas durante los meses de la campaña, mientras que el resto del año ayuda al párroco con la población autóctona como coadjutor de la Parroquia de Ntra. Sra. de Granada de Moguer. El sacerdote también se desplaza durante la semana a las distintas poblaciones donde se concentran extranjeros (Palos o Lucena). Por otra parte, los extranjeros rumanos asentados en los trabajos agrícolas de los cultivos intensivos de la costa granadina y almeriense, se reúnen cada domingo en una parroquia de Roquetas de Mar, habiendo convertido esta celebración en la más importante del pueblo. En Motril también hay misa para los rumanos que celebra un sacerdote católico oriental. Por su parte, los extranjeros latinoamericanos católicos no suelen formar agrupaciones religiosas, ya que se insertan en el entramado católico del país. Algo así ocurre con los evangélicos, muy numerosos entre los latinoamericanos, que se adscriben a grupos ya constituidos y consolidados.

En la actualidad han llegado a las Cortes varias propuestas de diferentes grupos parlamentarios para la actualización y modernización de la Ley Orgánica 7/1980 de Libertad Religiosa. En este sentido, el PSOE, como una de sus propuestas electorales para las elecciones de 2008, incluye una reforma de la ley de libertad religiosa que quiere llevar a cabo en la IX Legislatura. Se pretende así dar respuesta a las nuevas demandas surgidas del pluralismo religioso y la multiculturalidad, al igual que se ha hecho legislativamente en otros países de nuestro entorno cultural, inmersos también en el fenómeno migratorio y en la proliferación de nuevos movimientos religiosos. En suma, estas nuevas propuestas persiguen profundizar en los principios de libertad e igualdad dentro de los límites constitucionalmente previstos, extendiendo el disfrute de los

derechos de la libertad religiosa a los ciudadanos cuyas iglesias y confesiones no hayan, necesariamente, suscrito un Acuerdo de Cooperación con el Estado español, sobre la base de una laicidad de los poderes públicos y una neta separación entre lo político y lo religioso.

2.9 Los medios de comunicación y los extranjeros

Los colectivos de extranjeros en nuestro país han creado sus propias redes de información. La necesidad de crear programas en radio y televisión, así como de periódicos, revistas y portales de Internet, que reflejen sus propias inquietudes y sean al tiempo lugares de encuentro entre los colectivos, han hecho proliferar este tipo espacios. Los contenidos de estos programas no sólo difunden sus tradiciones, sino que consolidan su pertenencia a un grupo. Con este propósito fue creada Radio Pueblo Nuevo que ofrece una programación diversa y multicultural y que va desde programas ecuatorianos, que son el mayor colectivo, hasta programas diversos para el conjunto de la colectividad. Esta emisora se puede escuchar en el 90.5 FM de Madrid o en Internet: www.pueblonuevo.net/radio/index.htm. En Radio 5 Todo Noticias se emite el programa “La Tierra Prometida” que aborda la multiculturalidad desde distintas comunidades que conviven en España, desde sus costumbres hasta las dificultades de integración hasta el papel que desempeña la sociedad española. En Internet también se puede escuchar una radio para extranjeros argentinos donde aparecen programas al estilo argentino, así como diversas informaciones de este colectivo (www.inmigrantesargentinos.com/radioonline.htm).

En Televisión Canal 2 Andalucía se emite “Andalucía Sin Fronteras”, cuyo propósito es dar a conocer las principales noticias relacionadas con la inmigración junto con espacios que ayuden a divulgar la pluralidad social y las tradiciones de los extranjeros. La 2 de Televisión Española emite “Con todos los acentos”, un programa destinado a los colectivos extranjeros que viven en nuestro país. Es un espacio para “intercambiar experiencias, para entenderse, para reconocerse, para denunciar y para entretenerse”, como dice la página web del programa. Trata de mostrar la riqueza de otras culturas. La página web es www.rtve.es/contodoslosacentos. El programa “Els Nous Catalans” de TVE Cataluña, muestra el multiculturalismo y la diversidad en Cataluña, donde el colectivo extranjero representa ya el 10 % de la población. En torno a la gastronomía, los libros, la moda o las costumbres gira el programa (www.rtve.es/tve/b/elsnouscatalans/index.htm). Con una producción plenamente hecha por extranjeros y para extranjeros es el canal Latino (www.canallatino.tv)

donde la temática de la programación gira desde los programas lúdicos, culturales y musicales hasta el asesoramiento en directo de una abogada a las diferentes dudas legales de los espectadores extranjeros.

Por otra parte, en cuanto a los medios escritos destacan las publicaciones *Latino*, periódico al servicio del colectivo latino en España, *El Latinoamericano*, dirigido a colombianos afincados en Europa, *Ouhua Bao*, destinado a la comunidad china. *Mundo Hispano. Latinoamérica en tus manos*, destinado a la comunidad latinoamericana. También las revistas de diferentes contenidos: *Tourmaï*, *Si se puede*, o *Diagonal*

También existen otras páginas en Internet tanto de información periodística para extranjeros (www.el-mundo.es/sociedad/inmigracion/, www.el-mundo.es/espe-ciales/2005/02/sociedad/inmigracion/), como información más comercial (www.infoinmigrantes.com/). Tampoco se puede olvidar los portales en Internet para colectivos específicos. Así contamos con www.hispanoargentinos.com y www.portalargentino.net, para extranjeros argentinos, www.chilenosenbarcelona.com, para extranjeros chilenos en Barcelona, www.portalcol.com, para colombianos, y www.casaecuador.com, para ecuatorianos.

2.10 El marco cultural y los extranjeros

En los últimos tiempos, los creadores artísticos (dramaturgos, escritores, pintores, escultores, músicos, arquitectos o cineastas, por citar algunos) han reflexionado a través de sus obras sobre la multiculturalidad en nuestro país. Sus creaciones han tratado de relatar los acontecimientos actuales, o bien de establecer puentes de diálogo y comprensión para asentar nuestra convivencia. Especialmente relevante, por la repercusión social y mediática que tiene, ha sido el caso del cine. El cine ha reflejado desde el comienzo las transformaciones sociales. Y el cine español en concreto no ha sido ajeno a este fenómeno, mostrando en sus películas la representación de los extranjeros. Las dificultades de éstos a su llegada, los problemas de adaptación, así como las trabas personales, administrativas y de añoranza de su tierra ha sido la temática de un amplio abanico de filmes. *Las cartas de Alou* (1990) de Montxo Armendáriz, cuenta la historia de un extranjero senegalés y sus pésimas condiciones laborales en nuestro país, *Bwana* (1995) de Imanol Uribe, refleja los miedos y la xenofobia de la sociedad española a través del viaje de una familia por la costa almeriense. *Saïd* (1998) de Llorenç Soler, cuenta la historia de las duras condiciones de vida de Saïd, un extranjero marroquí en Barcelona. *El sudor de los ruiseñores* (1998) de Juan Manuel Cotelo, narra la

historia e un violonchelista rumano que llega a Madrid con la esperanza de trabajar en una gran orquesta y ganar el suficiente dinero como para traer a su familia de Rumanía. Por su parte, *Cosas que dejé en La Habana* (1999) de Manuel Gutiérrez Aragón cuenta el drama de los extranjeros cubanos en nuestro país. *Flores de otro mundo* (1999) de Iciar Bollain plantea la historia de una caravana de mujeres, muchas de ellas extranjeras, que llegan a un pueblo con el fin de encontrar pareja y residir en el lugar. Además esta película representa con mayor realismo el drama de las mujeres extranjeras en el duro proceso migratorio. En 2002 Chus Gutiérrez rueda *Poniente*, una historia ambientada en las plantaciones bajo plástico almerienses que narra la dramática situación de los extranjeros en esta zona y su constante lucha por la supervivencia. Fernando Colomo presenta *El Próximo Oriente* (2006), una película ambientada en el barrio de Lavapiés, que con mirada irónica supone un alegato a favor de la tolerancia. Para concluir esta relación de películas, más recientemente, 2008, Irene Cardona presenta *Un novio para Yasmina*, una historia sobre una joven marroquí que llega a España para continuar sus estudios universitarios.

Además de las citadas películas, también se han producido en España documentales que tratan diversos aspectos del sueño de los extranjeros cuando llegan a otro país. Así, estos documentales desarrollan los diferentes puntos de vista de los extranjeros y los autóctonos de las sociedades de acogida, de la obsesión por emprender su viaje, de los procesos vitales y psicológicos que sufren cuando llegan, o de la profunda añoranza de su país y sus gentes. Entre estos documentales destacan *Laia* (1999), *Vida de moro* (2000), *Balseros* (2002), *Extranjeras* (2002), *Paralelo 36* (2004), *Si nos dejan* (2004), *Princesas* (2005), *Agua con sal* (2005), *El privilegio de ser perro* (2005) o *Pobladores* (2006).

Por otro lado, los músicos españoles están muy comprometidos también con la interculturalidad y la incorporación de extranjeros en la sociedad española. Músicos como Silvio Rodríguez, Pablo Milanés, Luis Eduardo Aute, Luis Pastor, Inma Serrano, Cristina del Valle (componente de Amistades Peligrosas) o Petisme han colaborado y promocionado actos para difundir la convivencia entre culturas. Muy conocidas en la historia de la música española son las canciones *Contamíname* de Pedro Guerra y popularizada por Víctor Manuel y Ana Belén, *Clandestino* de Manu Chao, *Africanos en Madrid* de Amistades Peligrosas, y *El Extranjero* de Enrique Bunbury. Otras composiciones más recientes son *El estrecho se hizo eterno* de David Demaría o *No me llames extranjero* de Rafael Amor, sin olvidar el tema *Papeles mojados* de Chambao.

2.11 Conclusiones parciales

El ser humano siempre se ha movido de un lugar a otro a lo largo de la historia de la humanidad. Si bien, cada momento histórico plantea unas migraciones con unas características concretas. En la actualidad, con la proliferación de los rápidos medios de locomoción, los desplazamientos se intensifican, aunque las legislaciones en materia de extranjería parecen endurecerse.

La historia de las naciones se ha caracterizado por sucesivas invasiones, guerras, inmigraciones, emigraciones, desplazamientos de las ciudades al campo o viceversa. Las grandes ciudades como París, Londres, Nueva York, Barcelona, Buenos Aires, o Hong Kong, por citar algunas, son ejemplos de núcleos urbanos creados a partir de procesos migratorios. Hoy en día ante el fenómeno de la globalización y la mundialización, los procesos migratorios cobran un sentido diferente, se redefinen incrementando la construcción y consolidación de redes sociales.

En España el proceso migratorio ha continuado incrementándose de forma extraordinaria, como demuestran los datos estadísticos que hemos facilitado. También Cataluña y Barcelona se han convertido en foco de atracción de extranjeros de muy diversa procedencia. Esa diversidad ha sido gestionada desde un punto de vista jurídico-legal a través de las sucesivas Leyes de Extranjería, desde la más restrictiva de 1985 hasta la más permisiva, 4/2000 (salvo la 8/2000) y siguientes, o el actual Reglamento de Extranjería (31/12/2004). Junto a estas leyes se ha regulado el acceso de los extranjeros al sistema sanitario español. En la actualidad, como hemos comprobado, tienen acceso todos los extranjeros regularizados, los menores de edad y las embarazadas. También tienen cobertura los extranjeros en situación burocrática irregular a través del certificado de empadronamiento en las mismas condiciones que el resto de los españoles.

Por otra parte, los beneficios del proceso migratorio para la economía son una realidad reconocida desde diferentes organismos estatales. Los mismos organismos que han tenido que hacer un gran esfuerzo en materia de Extranjería para dotar a nuestra cambiante sociedad de nuevas políticas que articulen planes de integración para el colectivo extranjero. Incluso las deficiencias de estas políticas han hecho proliferar las actuaciones de sindicatos, asociaciones y ONGs a favor de la integración, la solidaridad y la interculturalidad.

Cabe destacar que el fenómeno migratorio ha planteado la redefinición de muchos conceptos que se tenían como indiscutibles en España. Los extranjeros han traído consigo no sólo sus lenguas y costumbres, sino también sus creencias religiosas y sus propias redes de información.

CAPÍTULO 3

DATOS Y METODOLOGÍA

3.0 Introducción

3.1 La selección y el acceso a la oficina estudiada:

la realización de una etnografía en el contexto sanitario

3.2 Diseño de la investigación y cuestiones éticas

3.3 Relaciones de campo: desarrollo de la etnografía, técnicas y salida del centro de estudio

3.4 Descripción y tareas de la oficina estudiada

3.5 Los Participantes

3.6 Tipos de datos recogidos

3.7 Transcripción y codificación

3.8 Tratamiento de los datos

3.9 Conclusiones parciales

3.0 Introducción

El método empleado para la recolección de datos es el propio de la etnografía. Este método permite conocer el significado del uso de las formas lingüísticas que emplean los participantes en ámbitos específicos. El contexto que pretende vislumbrar este trabajo es una oficina de atención al usuario situada en un centro de salud en Ciutat Vella (Barcelona). Algunos autores, como Hammersley y Atkinson (1994), sostienen que este método es la forma básica y fundamental de investigación cualitativa.

Este capítulo describe de forma minuciosa y detallada todos los pasos llevados a cabo para la realización de una etnografía en el ámbito sanitario. Así, el primer apartado narra las primeras vicisitudes de selección y acceso a la oficina estudiada. En segundo lugar, se muestran los aspectos más destacados del diseño de la investigación y algunas consideraciones éticas tenidas en cuenta durante todo el proceso investigador. En tercer lugar, se describen de forma minuciosa las relaciones de campo en la oficina estudiada, así como se ofrecen todos los detalles sobre perspectivas, e inquietudes durante el proceso y desarrollo del trabajo del investigador y los informantes en la realización de la etnografía. En este apartado, especial énfasis se hace en el diario de campo como uno de los instrumentos fundamentales del investigador para la recopilación, discusión y ordenación de la información recogida en la oficina.

En cuarto lugar, se detallan las tareas que lleva a cabo la oficina, los procedimientos administrativos que resuelven y la descripción física del lugar. En quinto lugar, describimos el papel de cada uno de los proveedores en la oficina, así como otros detalles relacionados con los usuarios y el propio investigador. Con algunas precisiones sobre la función del investigador en el lugar y el desarrollo de su “arte de mirar e interpretar”, concluye esta sección. En sexto lugar, se describen los tipos de datos recogidos para el estudio. Así, se detalla el material escrito de uso interno y externo de la oficina, y de forma especial el material oral recopilado: interacciones de atención al público, entrevistas con proveedores y usuarios, discusiones de grupo y reuniones de trabajo.

En séptimo lugar, se presenta la exposición del sistema de transcripción empleado y, en octavo lugar, el tratamiento aplicado a los datos recogidos. Este capítulo concluye con las conclusiones parciales de los principales aspectos planteados.

3.1 La selección y el acceso a la oficina estudiada: la realización de una etnografía en el contexto sanitario

En enero de 2005 acudí a la oficina de atención al usuario donde había llevado a cabo mi primera etnografía en el ámbito sanitario. Esta etnografía se desarrolló entre finales de noviembre de 2002 y junio de 2003, completada con otra breve fase de recogida de datos en diciembre de 2003. En este trabajo de campo empleé las técnicas de recogida de datos esenciales para la etnografía: observación participante, diario de campo, entrevista estructurada y semiestructurada, comentarios de interacciones y grabaciones de interacciones de servicio.

Después de algún tiempo sin haber pasado por la oficina, fui a ésta para saludar al personal con el que había tenido una relación tan estrecha y fructífera. Siempre tendré una deuda personal impagable con ellos por el cariño con que me trataron y por la ayuda que me prestaron durante todo el estudio. Así, cuando regresé les regalé unos bombones y una botella de cava con la que brindamos, recordamos viejos tiempos y me preguntaron qué estaba haciendo ahora. Les comenté que me disponía a iniciar un nuevo trabajo etnográfico para la realización de mi tesis doctoral. Todavía no había delimitado mi tema de investigación de forma clara porque tenía varias ideas, algunas más definidas y precisas que otras, para emprender el nuevo trabajo.

Así, había pensado en varias investigaciones posibles: 1) ampliar los comentarios (“backstage” y “frontstage”) de la oficina estudiada en mi primer trabajo de campo, recogiendo más datos para ese cometido; 2) complementar los datos analizados en mi trabajo de investigación con las observaciones y datos recopilados en otras secciones del centro de salud; 3) estudiar el caso concreto de la pugna simbólica y económica entre los usuarios autóctonos sin recursos y los extranjeros en la misma situación económica; 4) estudiar otra oficina de atención al usuario que tuviera una estructura y unas funciones diferentes a los de la oficina anteriormente analizada.

Como decía al comienzo de esta sección, el día que acudí a la oficina para saludar a las personas que colaboraron en mi primera etnografía y charlar con la responsable del centro, esperaba obtener más información para decantarme por un tema concreto. La conversación con la responsable del centro fue cálida e iluminadora. Me sorprendió su sinceridad y su absoluta disponibilidad a cualquier cosa que yo le planteara. Me abrió todas las puertas posibles cuando le fui comentando cada uno de los posibles temas en los que deseaba profundizar. Así, me comentó que podría, si así lo deseaba, volver a investigar en la oficina. Incluso me animó a que lo hiciera porque echaban de menos mi compañía,

confieso que ese comentario que sonrojé. También me puso en contacto con otra sección del centro de salud a través de una llamada de teléfono que realizó a esa unidad. Podría ir cuando quisiera para hacer observaciones y determinar si finalmente me interesaba ampliar mi estudio a esa sección.

Por otro lado, me ofreció todos los archivos disponibles para indagar sobre el número de autóctonos sin recursos, así como del número de extranjeros en la misma situación para comprobar la cantidad de información de que se disponía para realizar mi tesis sobre ese aspecto concreto. Por último, estuvimos hablando de otros centros donde podría llevar a cabo una segunda etnografía. Yo buscaba un centro más pequeño, situado también en Ciutat Vella por la gran cantidad de extranjeros que residen en este distrito, y que ofrecen unos servicios algo diferentes a los del centro donde realicé mi primer trabajo de investigación. Ella pensó en varios centros, pero me recomendó uno de forma muy clara. Por el tipo de investigación que quería desarrollar, por la situación del centro y por la amabilidad de las personas que allí trabajan ése sería el mejor centro para hacer mi investigación.

Con toda esa información en la cabeza y después un rato muy agradable con todo ellos, regresé a casa. Esa tarde estuve pensando mucho sobre todas las cosas que había hablado con la responsable. Las anoté todas para no olvidarlas, hice un guión de los temas, teléfonos y observaciones que me había hecho la responsable. No quería olvidar ningún detalle y quería repensar todo a partir de estas nuevas informaciones. Recuerdo que esos días también tuve una conversación con Amparo, mi directora de tesis, en la que estuvimos abordando los posibles temas de tesis. Muchas de las aproximaciones que le fui contando eran matizadas por sus comentarios y sugerencias. Aquella conversación me sirvió de gran ayuda para crearme las expectativas investigadoras necesarias para abordar esos posibles temas.

Y así, justo a la semana siguiente de estar en el centro, me puse de nuevo en marcha. La idea era investigar todos los caminos y seguir el que me pudiera conducir hacia los mejores resultados, como me indicó Amparo. Volví a acudir al centro para explorar los datos de los usuarios sin recursos en los archivos del centro. Examiné que eran muy pocos los usuarios en esta situación, por lo que no contaba con los suficientes datos para acometer ese estudio. Por otra parte, esa misma mañana acudí a la otra unidad del centro, a la que la responsable había llamado el día anterior, para ver si podría realizar observaciones en esa unidad. Cuando llegué tanto el personal de recepción, como las enfermeras y el responsable me acogieron de forma muy amable. A algunos ya los conocí en el proceso de trabajo etnográfico, a otros los había visto casualmente durante ese

mismo período. La llamada de la responsable del centro fue crucial para que recibiera esa acogida. Yo les expliqué que estaba explorando diferentes caminos para realizar mi tesis doctoral. Que uno de mis intereses era completar la información obtenida del centro de salud con la información que pudiera obtener en esta otra sección. Ellos parecieron comprender mis explicaciones e incluso me animaron a decidirme por ellos, pensando también en la idea de poder realizar algunas investigaciones de forma conjunta. Ellos querían presentar algunos estudios sobre el centro en determinados congresos y encuentros de salud. Yo les mostré mi absoluta disposición para ayudar y colaborar en sus iniciativas.

Así concluyó esa mañana de enero de 2005. En un breve período de tiempo había desestimado el trabajo centrado en usuarios sin recursos, al tiempo que empezaba a pensar que mucho más interesante que recoger más comentarios “backstage” y “frontstage” sobre la oficina estudiada era recoger nuevos datos. Así, podría explotar y potenciar al máximo todos los nuevos conceptos y técnicas aprendidas durante mi primer trabajo de campo. La idea de realizar una segunda etnografía, en el centro que me había recomendado la responsable, tomó más fuerza.

Esa misma semana cogí el teléfono que me había dado la responsable del centro. Llamé y la ayudante de dirección me cogió el teléfono. Le pregunté por el director pero me dijo que no se encontraba ya que estaba en su horario de visitas médicas a domicilios. El director del centro comparte este cargo con el de médico de familia en el mismo lugar. A su ayudante le comenté que iría a verlos ese mismo viernes. Por teléfono me pareció también muy amable y receptiva. La responsable de la primera oficina ya le había comentado en una llamada telefónica que yo me pondría en contacto con ellos. De ese modo, el viernes acudí a la oficina, entré y pregunté por el director. Su ayudante me dijo que volvería más tarde, así que le dije que iría a hacer unos recados y regresaría más tarde. Una hora más tarde estaba allí de nuevo y conocí al director que me presentó a todos los proveedores que tenían turno de mañana. Su amabilidad y su disposición absoluta me hicieron más cálidos los primeros momentos. En ese momento decidí que me dedicaría en exclusiva a explorar el nuevo centro que acababa de conocer, dejando de lado mis otras tentativas de estudio, como la ampliación de mi estudio a otras secciones del centro de salud donde realicé mi primer trabajo.

La relativa facilidad de mi acceso al lugar estudiado contrasta con las palabras de Kasper (2000: 318-319): “con frecuencia, la mayor dificultad en la recolección de datos auténticos extensos es conseguir acceso al sitio de investigación” porque “con frecuencia las instituciones no están dispuestas a permitir que se hagan observaciones y si lo hacen, no permiten que se hagan

grabaciones”. Mi acceso fue mucho más sencillo gracias a los contactos de que disponía. Y así fue el modo en que comenzó el nuevo proceso de investigación. El acceso al centro estaba solucionado, así que comenzaron mis preguntas y planteamientos en relación al diseño de la investigación y a algunas cuestiones éticas. Sobre estos aspectos trata el siguiente apartado.

3.2 Diseño de la investigación y cuestiones éticas

El diseño de la investigación consiste en el plan que se va a seguir en la investigación desde el inicio hasta el final. Es, por lo tanto, un guión de trabajo, por lo que se tiene que concebir con flexibilidad (Coller, 2000). Yo puntualizaría que la flexibilidad junto con el dinamismo son los conceptos angulares sobre los que debe girar cualquier aproximación al diseño de un trabajo de campo. Una programación debe ser dinámica porque en muchas ocasiones la realidad que estudiamos nos marca unos tiempos diferentes a los diseñados. Los planes pueden cambiar cuando nos enfrentamos a la realidad social y al grupo humano estudiado. De todas formas, aunque nuestros proyectos iniciales se puedan –y a veces deban- cambiarse, es aconsejable diseñar un plan de abordaje del trabajo de campo.

En mi caso, comencé por la redacción de un diseño programático de campo. Este plan debía cubrir las diferentes áreas de exploración en el centro: tiempo de desarrollo, espacios donde centrar mi atención, los grupos de personas de mayor interés, la recopilación de material más interesante, el momento oportuno para introducir la grabadora y plantear la posibilidad de entrevistas, discusiones de grupo o comentarios de interacción. Pero también mi presencia como investigador era un elemento vital que debía considerar en el trabajo de campo. Pensé mucho sobre mi posición como investigador y el papel que debía ocupar: realizar sólo observaciones y/o participar de las actividades de la oficina. En este aspecto, la propia realidad social investigada demandó un tipo determinado de participación para mí que más adelante comentaré.

Así, el tiempo que pensé para llevar a cabo la etnografía fue de ocho meses, de enero hasta agosto de 2005. Es el mismo tiempo que empleé para mi primera etnografía (realizada desde noviembre de 2002 hasta junio de 2003). Consideré que esa cantidad de tiempo era la apropiada para la observación y la recogida de datos (grabaciones y el material de la oficina). El espacio donde se desarrollarían las observaciones fue en la oficina de atención al usuario, conocida en el centro como *Oficina o Sala de trabajo administrativo*. Ya en el trabajo de campo comprobé que era importante repartir mi tiempo de observaciones entre este lugar y la

Recepción del centro porque era el lugar donde se dispensaban las citas para médicos y otros servicios que especificaré en el siguiente apartado de este capítulo.

Por otro lado, el personal que me interesaba estudiar era, *a priori*, todo el conjunto porque quería ver cómo se relacionaban entre ellos, el valor que conferían al uso de sus actividades verbales y sociales, así como su conexión con las tareas institucionales y con los propios usuarios. También consideré que la recogida de material de la oficina debía comenzar desde el principio. Por lo general, desde el principio las personas no muestran reticencias en compartir el material de información de la oficina que dispensan a los usuarios, pero ponen más trabas para mostrar el material interno quizá porque consideran que les puede comprometer o les puede ser perjudicial. Pasado un tiempo, cuando el personal ya conoce al investigador y aprecia su presencia de forma positiva, se puede comenzar a pedir otro tipo de material de funcionamiento interno sin tantos problemas. En definitiva, a partir de estas apreciaciones podemos elaborar la siguiente tabla informativa:

Tabla 3.1
Aspectos del estudio y diseño

ASPECTOS DEL ESTUDIO	PLAN DE DISEÑO
Tiempo de desarrollo	8 meses (de enero a agosto de 2005)
Espacios estudiados	Oficina de atención al usuario y Recepción
Personal estudiado	Todos (especial énfasis en proveedores y usuarios)
Material recopilado	Documentos para usuarios y documentos internos Grabaciones de interacciones de servicio Grabaciones de comentario de interacciones Grabaciones de reuniones de trabajo Grabaciones de discusiones de grupo Grabaciones de entrevistas con proveedores Grabaciones de entrevistas con usuarios

No obstante, es fundamental en el diseño de la investigación una temporalización de nuestras actividades en la oficina. La pericia del investigador para introducir los diferentes elementos es clave en cualquier estudio etnográfico. Mi plan temporal, repartido en los ocho meses programados para el trabajo de campo, se puede esquematizar del siguiente modo:

Tabla 3.2
Meses y actividades programadas en el centro de salud

MESES	ACTIVIDADES PROGRAMADAS
Enero	Comienzo del trabajo de campo Observaciones en la oficina de atención al usuario Observaciones en la recepción Redacción de algunos aspectos: distribución del espacio
Febrero	Observaciones en la oficina y en la recepción Primeras actividades de participación en la oficina Indagación sobre las tareas de los proveedores
Marzo	Observaciones en la oficina y en la recepción Indagación sobre los programas informáticos empleados Recopilación de los materiales de uso externo Recopilación de algunos materiales de uso interno
Abril	Grabaciones de las primeras reuniones de trabajo Indagación sobre los cursos de formación hechos para proveedores Recopilación de material de uso interno de la oficina
Mayo	Grabaciones de las primeras interacciones de servicio Grabaciones de reuniones de trabajo Indagación sobre los protocolos de actuación lingüística
Junio	Grabaciones de interacciones de servicio Grabaciones de reuniones de trabajo Grabaciones de las primeras entrevistas con proveedores
Julio	Grabaciones de interacciones de servicio Grabación de reuniones de trabajo Grabaciones de entrevistas con proveedores Grabaciones de las primeras entrevistas con usuarios Grabaciones de comentarios de interacciones Grabaciones de entrevistas a responsables, médicos y enfermeras
Agosto	Grabaciones de interacciones de servicio Grabaciones de entrevistas con proveedores Grabaciones de entrevistas con usuarios Grabaciones de comentarios de interacciones Salida del trabajo de campo

Asimismo, junto a la redacción de este esquema programático me formulé tres preguntas sobre el lugar estudiado: ¿Por qué realizo este estudio?, ¿cuál es el objetivo de la investigación?, ¿por qué he escogido esta oficina y no otra para la realización de mi estudio? Estas preguntas me llevaron a su vez a otras más concretas: ¿cómo se realiza el acceso de los extranjeros a la institución sanitaria?, ¿cuál es la importancia de estos servicios para los extranjeros y proveedores?, ¿cómo tramita la oficina sus diferentes servicios a los extranjeros?, ¿se trata diferente a los extranjeros que a los autóctonos?, ¿cómo podemos entender la institución sanitaria en relación al proceso migratorio? Y en última instancia, ¿cuáles son los conocimientos, presuposiciones y expectativas de los proveedores y usuarios en cuanto a los servicios, a la institución y a la relación entre ellos mismos? Sobre estas preguntas generales y particulares comencé la realización del trabajo de campo.

Otro aspecto importante que debe reflejar cualquier diseño de una investigación es el tratamiento de las cuestiones éticas. Toda la programación de mi estudio, en cada una de las partes anteriormente descritas, ha tenido muy en cuenta este importante aspecto. No sólo el acceso al lugar estudiado cuenta con la autorización de la dirección y de los diferentes proveedores de servicios, sino que además en todas las fases de la investigación se hizo advertencias a los usuarios de la realización de este trabajo. En este sentido, este trabajo de investigación ha seguido la legislación vigente sobre la protección de datos de carácter personal (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre), la protección de datos sanitarios (Ley 41/2002, de 14 de noviembre), y los postulados de la Declaración de Helsinki (1964) promulgada por la Asociación Médica Mundial (WMA) para la investigación con seres humanos.

En relación con la confidencialidad de los datos, se han suprimido los nombres propios de las personas para que no se puedan identificar a los responsables, proveedores o usuarios. En otras ocasiones, se han empleado nombres falsos para designar a alguna de las personas citadas. Por otro lado, no se ofrece información precisa sobre la ubicación del centro para que éste no pueda ser identificado. La única información que se ofrece es que se trata de un centro de salud situado en el distrito de Ciutat Vella (Barcelona). Por ese motivo, este estudio no contiene fotos del centro ni de ninguna de las localizaciones del mismo en que se ha llevado a cabo el trabajo etnográfico, sino que, como veremos más adelante, sólo ofrece un plano orientativo de la distribución del centro.

Asimismo, en el proceso de recopilación de documentos específicos del centro también se han preservado los datos identificativos. Todo el material de uso interno recopilado en la oficina a lo largo del desarrollo de la etnografía ha sido cuidadosamente catalogado y guardado para que sólo el responsable de esta investigación tenga acceso a ellos. También el material destinado a los usuarios emitido por la propia oficina ha sido guardado borrando la información sobre la ubicación e identificación del centro o de las personas que lo han realizado.

Como veremos más adelante, en el proceso de transcripción de las interacciones de servicio, discusiones de grupo, comentario de interacciones o entrevistas se han suprimido todas las referencias explícitas a personas o lugares. En su lugar, se emplea un código (construido con un número de identificación y el sexo del participante) para cada proveedor y otro para cada usuario; mientras que en algunas ocasiones se emplean nombres falsos, como antes decía. Todos los números de teléfono, direcciones de certificados de empadronamiento, direcciones dadas por los usuarios, números de tarjetas de la Seguridad Social, números de tarjetas de residencia, números de recetas y otros servicios más se han cambiado.

De este modo, se preserva la confidencialidad de toda la formación que hemos obtenido en esta oficina. Así, se puede confirmar cómo una de las preocupaciones de esta investigación sobre el acceso de los extranjeros a la institución y a sus servicios es la aplicación de una ética profesional en la recopilación, manejo y tratamiento de los datos personales.

3.3 Relaciones de campo: desarrollo de la etnografía, técnicas y salida de la oficina

En mi primera experiencia etnográfica, desarrollada desde noviembre de 2002 hasta junio de 2003, me introduje en la elaboración de este tipo de estudios cualitativos. No sería exagerado precisar que el desarrollo del presente trabajo de campo⁶⁵ no hubiera sido posible, por lo menos en términos generales, sin la experiencia adquirida en ese primer estudio. Así, el trabajo de campo, como cualquier otra actividad aprendida por el ser humano, se constituye por el simple binomio ensayo/error. En mi caso, al igual que otros investigadores noveles, llenos siempre de ilusión y grandes expectativas, cometí algunos errores de mayor o menor envergadura durante mi primer trabajo de campo. Considero, pues, que si las primeras veces que manejamos instrumentos o herramientas nuevas desconocemos su técnica y su modo de empleo, es razonable sopesar que la primera vez que realizamos una etnografía, ésa misma se convierte en la primera “escuela” de aprendizaje para el investigador aprendiz.

El trabajo de campo, como señalé anteriormente, comenzó en el centro estudiado en enero de 2005. El director del centro, como comenté en el apartado anterior, me presentó a todos los miembros de la oficina y me mostró toda su cooperación y ayuda. Su tono amable y calmado contribuyó a crear un ambiente muy agradable en esos primeros instantes. También mi conversación con su ayudante, que estuvo presente en mi presentación con el director, fue muy cálida. Me comentó en aquel momento, tras constatar que yo era de Almería, que su marido también era de allí y que ella había ido muchos años a veranear a mi ciudad. Esa conexión de espacios y lazos familiares con Almería nos hizo crear rápidamente una sensación de confianza y complicidad.

El director del centro, como médico también del centro, me ofreció la posibilidad de ir a algunas de sus consultas, de acompañarlo a las visitas médicas

⁶⁵ Como nos recuerda Amezcua (2000: 32) “llamaremos «campo» (reminiscencia de cuando las investigación se realizaban en sociedades primitivas) o «escenario» al emplazamiento donde el investigador se va a situar como observador, que puede ser una comunidad (una aldea o pueblo, un barrio, un centro de salud, la sala de un hospital, etc.) o un grupo (los ancianos de una residencia, un colectivo profesional, los alumnos de un colegio, etc.)”.

en los domicilios o cualquier otra actividad que necesitara para mi estudio. Por mi parte, intenté explicarle en líneas generales en qué consistía mi estudio. Le comenté que el tipo de investigación, de corte cualitativo, que iba a realizar era para estudiar cómo las personas se comunicaban en la oficina para intentar, con la ayuda de todos ellos, mejorar el servicio y poder ayudarles en todo lo que necesitaran. Asimismo, le añadí que me centraría básicamente en los extranjeros de diversa procedencia, aunque especialmente en los extracomunitarios. Me hizo saber que le parecía muy interesante lo que iba a hacer y, sobre todo, que su trabajo cotidiano fuera tan interesante para investigadores. Un hecho que me llamó la atención fue su solidaridad conmigo cuando le comenté que era becario del Ministerio de Educación y Ciencia. El hecho de haber vivido como médico situaciones laborales precarias, parecida a la de los becarios de investigación, le sirvió para aproximarse a mí y a mi labor en el centro.

Mi presentación en el campo, tanto con el director como con el resto de proveedores que conocí ese día, la formulé en relación a tres ideas: mi profesión, mis inquietudes y mi procedencia. Debo reconocer que el trabajo realizado en otro centro de salud de Barcelona y las buenas recomendaciones que le había dado la responsable de aquel centro me habían abierto todas las puertas y les había creado, a los integrantes de esta oficina, una imagen muy positiva de mí. Pero de aquella experiencia también había aprendido justo lo que ahora debía hacer: la toma de contacto. Reconozco que el día de mi presentación estaba bastante nervioso porque ese momento es vital para el inicio y el desarrollo de la investigación. Nunca se tiene una segunda oportunidad de causar una buena primera impresión. Un error en esta fase puede llevar al investigador a retrasar etapas posteriores o a ser considerado como un “pelma” o un “pesado”. Así, durante algunos días calculé al milímetro mi presentación en el grupo. Finalmente decidí presentarme como un estudiante de doctorado de la Universidad Autónoma, lingüista y procedente de Almería. También intenté huir de la figura de experto, intelectual y científico. Y aposté por presentarme como un estudiante de doctorado que quería aprender, ayudar, colaborar, charlar, compartir y, en última instancia, aportar con mis resultados a la mejora del servicio.

La acogida creo que fue muy buena. Les parecieron muy interesantes mis palabras. Tuve que repetir mi discurso muchas veces porque las presentaciones fueron personales. En este sentido, preferí esta forma de presentación a hacer una a todo el grupo, ya que éstas suelen ser frías, rutinarias y protocolarias. Las primeras preguntas que me hicieron son todas las que me suelen formular en otros contextos cuando he dicho que soy de Almería. Me preguntaron cuánto tiempo llevaba allí, si me gustaba Barcelona y si hablaba catalán. Debo reconocer

que ya en aquella toma de contacto quisieron saber qué pensaba yo de los catalanes y de los tópicos sobre ellos. Les comenté que el catalán lo entendía perfectamente, que en ocasiones lo hablaba aunque necesitaba seguir estudiándolo con más intensidad y, finalmente, que Barcelona me parecía una ciudad estupenda para vivir y trabajar. Les gustó mi acento, así me lo hicieron saber. Incluso la ayudante de dirección me dijo que hablaba como sus suegros, eso me hizo mucha gracia.

De ese modo, comprobé en ese primer encuentro que el hecho de ser doblemente, si cabe, investigador externo (de la Autónoma y de Almería) era considerado por el grupo como algo positivo y, en cierto modo, exótico. Que un almeriense fuese a estudiar cómo se comunicaban unos trabajadores públicos en un pequeño centro de Barcelona, no dejaba de ser para ellos halagador. Esa mañana conocí a todos los integrantes del grupo de mañana, compuesto por PM1, PH2, PH4, PM5, PM9, PM11, PM13; incluido al celador del centro, PH18, que también colabora en labores administrativas; a la enfermera adjunta EM1 y al vigilante del centro VH1. También me preguntaron muchos de este turno qué era “eso del doctorado”. Su escasa vinculación con la vida académica no les permitía entender en qué consistía hacer un doctorado, qué era una tesis y, sobre todo, para qué se hacía. Tuve que explicar de forma muy general en qué consistía lo que estaba haciendo. Al grupo de tarde les fui conociendo posteriormente.

Comencé a ir dos veces a la semana, al comienzo de la investigación. Habitualmente eran los lunes y los viernes en diferentes horarios. En ocasiones pasaba toda la mañana con los proveedores. Otras veces llegaba más tarde y también veía a los proveedores que estaban en el turno de tarde: PM3, PH6, PM7, PM12, PM15. Lo más importante en estos primeros pasos es ir conociendo progresivamente a los participantes, haciendo hincapié en entablar una buena relación con los miembros del grupo que tienen una posición relevante.

Como ocurrió en mi primer trabajo de investigación, la observación debe desarrollarse de una forma lenta, la prisa en esta delicada parte puede ser muy imprudente. Así, al comienzo el investigador es considerado un “intruso”, un “infiltrado”, o un “topo” (como me denominaba VH1); pero, a medida que avanza la investigación, debe acercarse a sus tareas en la oficina, a sus relaciones, a sus puntos de vista, y a su forma de concebir su trabajo. El objetivo de este tipo de estudios cualitativos “es la descripción escrita de la organización social, las actividades, los recursos simbólicos y materiales, y las prácticas interpretativas que caracterizan a un grupo particular de individuos.” (Duranti, 2000: 126).

Pero para estudiar esas “prácticas interpretativas”, el investigador debe desarrollar y encauzar su “arte de mirar”. Como puntualiza Guasch (1997: 9)

“casi todos los ojos miran, pero son pocos los que observan, y menos aún los que ven.” En este sentido, tuve que desarrollar todas mis cualidades personales para presentarme en el campo como alguien que quería ayudarlos y no criticarlos o, simplemente, para buscar sus fallos y errores. Recuerdo que en estos primeros contactos, una integrante del grupo (EM1) me comentó que iba a la oficina a “vigilar”. Tuve que puntualizar que iba a aprender y ayudar. Ese “arte de mirar”, que antes mencionaba, se debe transformar en el desarrollo del trabajo en el “arte de interpretar” lo que está ocurriendo, el empleo que hacen los participantes de los recursos verbales y materiales.

Mi observación comenzó con preguntas de todo tipo a los proveedores y otros miembros del centro de salud. Intenté pensar, hablar, sentir y comportarme como ellos. De forma prudente y, en algunas ocasiones, de forma ingenua les pregunté sobre todos los aspectos de su vida social y laboral. Uno por uno, y a medida que observaba su interés por mí y por el objetivo de mi investigación, les pregunté de dónde procedían, cuánto tiempo llevaban trabajando en el lugar, cuáles eran sus funciones en la oficina, de qué habían trabajado anteriormente, qué les parecía su trabajo, entre otras cuestiones. Con los proveedores con los que mejor conecté en un principio, PM1 y PH4, tuve la oportunidad de preguntar aspectos más personales de su trabajo en estos primeros avatares del trabajo de campo. Averigüé que era importante la precariedad laboral de estos trabajadores y la progresiva carga de su trabajo. La mayoría trabajaban con contratos temporales o estaban pendientes de que la plaza que ocupaban saliera a concurso. PH4, por ejemplo, sí tenía su plaza en propiedad pero llevaba casi veinte años trabajando en el ámbito sanitario. Su procedencia murciana me hizo familiares muchos rasgos de su variedad, algo que también ocurrió con PH4, de procedencia andaluza. Una vez más, sus orígenes geográficos y mi identificación con ellos por las variedades del español que empleaban, me hizo sentirlos muy próximos.

PM1 era la responsable del turno de mañana. Mi empatía con ella me abrió muchas puertas en la oficina. Por otra parte, también conecté muy bien con PM12, responsable del turno de tarde, con lo que todo se me presentó de forma muy favorable. La gran diferencia entre la mañana y la tarde me sorprendió desde el principio. Por la mañana había muchísimo trabajo y todos eran muy simpáticos conmigo, pero por la tarde descendía el número de usuarios y algunos proveedores se me mostraban de forma muy fría e indiferente, como PM15. También percibí las primeras disputas entre la mañana y la tarde. Consideraban los de la mañana que el reparto del trabajo en la oficina no era equitativo porque realizaban más tareas. Esta idea no era compartida por el turno de la tarde, por lo que pude averiguar.

De otro lado, mis primeras labores en la oficina se limitaron a observar. Y progresivamente fui realizando diversas tareas en la oficina. Comencé poniéndome la bata del centro, pero tras las múltiples preguntas de los usuarios a las que todavía no me sentía preparado para responder, opté por no ponérmela y aprender lo que hacían los administrativos. Así, observé sus horarios, sus descansos, la forma de realizar sus trabajos, y la forma de establecer sus relaciones. Todos respetaban los horarios de entrada y salida de forma bastante precisa. Trabajaban de 8 a 2 o de 9 a 3, por la mañana, y de 2 a 8 de la tarde. De 8 a 9 se realizaban sólo tareas administrativas y no se atendía al público. También se repartían los turnos para ir a desayunar o merendar. En algunas ocasiones estos descansos se alargaban más de la media hora estipulada. La mayoría de ellos se presentaban como administrativos eficaces, pero no siempre era así. En este sentido, PM1, PH2, PM3, PH4, por citar algunos, era muy eficaces; pero PH6, PM10, PM15, PH18, por citar de nuevo algunos, se mostraban lentos, imprecisos, titubeantes y desmotivados en muchas ocasiones. Me sorprendió también la dejadez y el desánimo de PM15, apenas mostraba interés por el usuario y consideraba los trámites pura rutina técnica. PM5, aunque se mostraba de forma afable y cercana, desconocía muchos de los instrumentos informáticos y burocráticos de la oficina. Ella era funcionaria desde hacía muchos años y llevaba trabajando en el centro desde época muy temprana.

A medida que se desarrollaba la investigación, iba profundizando y afianzando mi relación con los proveedores, comencé mis primeras tareas en la oficina. Se iniciaron ofreciendo información a los usuarios sobre el centro, sirviendo de asesor de asuntos lingüísticos para los responsables de la oficina, cumplimentando algunos documentos simples para usuarios, pegando las etiquetas identificativas en análisis y tarjetas de centro, trasladando material médico o resolviendo diversos problemas informáticos en los ordenadores de la oficina. El investigador aprende, en este punto de la investigación, que sus facetas en el campo son diversas. Como ha señalado Velasco y Díaz de Rada (1997: 24-25), “el investigador nunca trabaja sólo como investigador, trabaja también como vecino, como amigo, como desconocido, como hombre o mujer, como occidental, europeo, español, como profesor o escritor, como aliado, como enfermero, como mano de obra, como transportista, como administrativo... y con otros papeles que él se haya forjado o que le haya conferido el grupo que analiza y con el que convive.” En esta línea, en algunas ocasiones serví como amigo, en otras como psicólogo, o para PH8 y PM3 como asesor para sus estudios.

En esta fase también se inició la recopilación de documentos internos en la oficina. Así, recogí todo el material referido a guías de procedimiento, protocolos,

formularios y otros (toda la relación de documentos se detalla en el apartado seis de este capítulo). Pero también continuaba recogiendo material destinado a usuarios: folletos, guías, o carteles informativos. En relación a los usuarios extranjeros, mis numerosas charlas con el mediador intercultural para paquistaníes fueron muy enriquecedoras. Siempre me remarcaba que las mayores dificultades para este tipo de usuarios era el desconocimiento de los procesos burocráticos y médicos en la institución sanitaria española.

Asimismo, seguí coordinando mis esfuerzos para afianzar y profundizar mi amistad con todos los proveedores, incluidos aquellos que seguían teniendo recelo a mi presencia en su lugar de trabajo. Difícil me resultó conseguir la confianza de PH2 que, desde el comienzo, me había percibido como alguien amenazante. Esta situación cambió hasta el punto de confiarme algunos problemas personales hacia el final de la investigación.

También me sorprendió la movilidad de proveedores en el centro. Además de los “fijos” (PM1, PH2, PM3, PH4, PM5, PM7, PM9, PM11, PM12, PM15 y PM18) se sucedían otros que hacían sustituciones esporádicas (PH8, PM20, PM14), temporales (PM17, PH6), o de baja (PM10, PM16). Con los nuevos era muy fácil la relación porque, en algunas ocasiones, conocía mejor el funcionamiento del centro que ellos. Con otros incluso llegué a tener conversaciones muy enriquecedoras y provechosas para mi investigación. Así, intentaba ayudarles con aquellas cosas que desconocían del centro o de la situación de formularios, guías, protocolos o material médico.

Mis actividades en la oficina se fueron incrementando. Además de las anteriormente descritas, cumplimentaba alguna tarjeta, introducía datos en el ordenador, revisaba algunos protocolos, corregía actas de reuniones, acompañaba al médico para ver a algún usuario, hacía de traductor con algunos usuarios, repartía material médico e incluso daba alguna cita para el médico, o comentaba algún aspecto que podía ayudarles en las reuniones de trabajo que tenían. En estas reuniones comenzaron las peticiones de los proveedores y responsables para que les ayudara con los aspectos comunicativos de la oficina que, según ellos, no funcionan correctamente. Querían saber si estaban cometiendo errores con los extranjeros cuando les daban información o si podría elaborar para ellos algún tipo de cursillo de comunicación o guía, a modo de protocolo, para tener en cuenta cuando se comunicaban con algún usuario de estos colectivos. En definitiva, me demandaban ayuda y yo continuaba participando de todas las actividades de la oficina, tanto las que se realizaban de cara al público como las que realizaban en su centro de reunión y descanso. En ese sentido, aprendí el funcionamiento de los programas informáticos que empleaban los proveedores.

Básicamente eran el Servicio Informático de Atención Primaria (SIAP) y el Registro Central de Asegurados (RCA), además utilizaban otros para los partes de baja, los pagos a terceros, si bien éstos no llegué a manejarlos correctamente porque se estaban implantando estos servicios cuando me retiré del campo.

A pesar de todo, la investigación siempre pasa por fases de desorientación. Me planteé si estaba ahondando excesivamente en lo personal con algunos proveedores, si debía incluir en mi investigación todos los aspectos y dudas que éstos me planteaban, si debía comenzar las grabaciones de audio, si sería posible hacerlas en vídeo o en qué medida mi presencia en el campo los podría condicionar. Ésta es la conocida paradoja del observador que Duranti (2000: 167) matiza del siguiente modo: “para obtener la información necesitamos observar la interacción pero para observar la interacción (de manera aceptablemente ética) necesitamos estar en el escenario; por tanto, cuando observamos, influimos en lo que vemos porque otros siguen nuestra presencia y actúan de acuerdo con ella”. En cuanto a las grabaciones, decidí esperar un poco más para realizarlas porque quería ser muy cauto con este delicado tema. Introducir una grabadora, como pude aprender en mi anterior trabajo de campo, siempre es una tarea difícil y progresiva. Así, continué mi observación participante. Delimité de la forma más precisa posible qué decían, qué hacían realmente y qué establecían sus guías y protocolos que debían hacer.

No era menos importante examinar cómo manejaban el espacio y el tiempo en su centro de trabajo. Cada uno tenía su lugar establecido, salvo cuando se intercambiaban entre la recepción y la sala de trabajo administrativo (cada dos semanas), establecían a los usuarios habitualmente en los mismos lugares, a los más “pesados” los hacían esperar fuera, y a los más “simpáticos” les acercaban una silla. Por otro lado, la resolución de los servicios era rápida y mecánica habitualmente, aunque el alargamiento de éstos en muchas ocasiones se debía a problemas o lentitud en los programas informáticos que empleaban. Las principales herramientas de los proveedores, además de sus ordenadores, eran los sellos, las impresoras, los archivos, los teléfonos, y diverso material de oficina (bolígrafos, lápices, grapadoras, sacapuntas, o gomas de borrar). Los más importantes parecían ser los ordenadores (de los cuales dependía todo su trabajo) y los teléfonos, con los que estaban constantemente conectados con otros proveedores y los médicos. También empleaban el teléfono habitualmente para hablar con sus familiares o amigos.

En cuanto a las actividades que realizaban en su lugar de reunión y ocio, la mayoría consistía en leer el periódico, ver la televisión, charlar con enfermas, médicos, otros proveedores, llamar por teléfono, consultar internet, o comentar

algún caso con usuarios de la oficina. Una usuaria mayor con demencia era habitualmente objeto de comentario, se preguntaban los unos a los otros si había ido ese día al centro, qué había pedido y qué tal se había portado. PM7 era la que mejor “sabía llevarla” y siempre comentaba la última anécdota con ella.

Llegando a su fin la primavera, en marzo consideré que era el momento apropiado para hacer las grabaciones e intensificar mi presencia en el campo. Tras haber comentado previamente que las iba a realizar, hice unas pruebas con la grabadora para precisar los lugares para situarla, recoger la mejor calidad de sonido y resultar lo menos molesta en el trabajo de los proveedores. También calibré la posibilidad de realizar algunas en video, pero el contexto estudiado y los problemas de espacio dificultaban esa posibilidad. Muchos de los extranjeros que acudían a la oficina se encontraban en situación burocrática irregular y serían muy reticentes a ser grabados. Por todo ello, me decanté por la grabadora de audio Hi-MiniDisc.

En cuanto a los usuarios, observé que eran muy diversos. Procedían de lugares muy diferentes, eran mujeres, niños y jóvenes; mientras que había muy pocos adultos. Todos se expresaban en castellano, salvo algunos subsaharianos que lo hacían en catalán, con diversos niveles. Cuando el nivel era bajo o intermedio acudían con algún amigo o familiar que les sirviera de traductor o simplemente con su presencia les ayudara en alguna parte del servicio. En otras ocasiones, los hijos de los usuarios ayudaban a sus padres para “hacerse entender”. Por su parte, los usuarios latinoamericanos, muy numerosos en el centro, empleaban siempre su variedad y habitualmente un registro bastante formal. Por otra parte, comprobamos la existencia de comentarios de los proveedores llenos de prejuicios al emplear apelativos como “sudaca”, “moro”, “no nacional” o “paqui” para categorizar a los usuarios extranjeros. En otras ocasiones, los juicios de valor sobre los usuarios extranjeros se manejaban de forma habitual. Comentarios como “nos quitan el trabajo”, “traen delincuencia”, “saturan la sanidad”, “se hacen los tontos”, “se creen con más derechos” eran recurrentes, incluso mientras les tramitaban algún servicio. Así, las contradicciones de los proveedores eran notorias porque, por una parte, tenían un bajo salario y emitían comentarios llenos de prejuicios con los que categorizaban a los usuarios. Y, por otro lado, pese a esos comentarios, los proveedores eran eficaces con los usuarios, y mostraban mucho interés por mejorar el servicio con extranjeros. Estos argumentos, apoyan a mi juicio, la idea de que la realidad social es compleja y heterogénea.

El 9 de junio de 2005 comenzaron las grabaciones de mi estudio en la oficina. Más tarde también las haría en la recepción del centro de salud. Opté por

incrementar mi presencia en el centro para hacer todas las grabaciones antes de que llegara el mes de septiembre, mes en que desciende el número de usuarios en el centro y muchos proveedores se van de vacaciones. Mi objetivo era grabar alguna reunión de trabajo, entrevistas a proveedores y usuarios, y discusiones de grupo. Así, realicé una grabación de una reunión en julio, entrevistas a varios proveedores en agosto y una discusión de grupo ese mismo mes. Las entrevistas a usuarios las pospuse hasta tener más definida la investigación, al igual que los la realización de los comentarios a interacciones. El 11 de agosto de 2005 concluí las grabaciones en la oficina de atención al usuario y en la recepción del centro de salud estudiado.

En el desarrollo de la observación participante se fueron incluyendo algunos elementos de la coinvestigación y de la investigación-acción participación. Mi presencia en el centro trajo consigo muchas preguntas y peticiones por parte del personal administrativo y de la dirección del centro. Querían saber si estaban llevando a cabo un buen trabajo en relación a los extranjeros, necesitaban averiguar si sus dispositivos burocrático-administrativos se ajustaban a la nueva realidad del centro y, por último, era de su interés mejorar los servicios de atención al usuario. A partir de ese momento, los lazos entre investigador y el resto participantes se fueron afianzando cada vez más, llegando a períodos donde hubo un gran intercambio de ideas, precisiones y puntualizaciones. Así pues, comprendí que el estudio del acceso de los extranjeros a la institución y sus servicios debía ir acompañado de una serie de aplicaciones prácticas concretas que ayudara, al tiempo, a la institución estudiada.

En esta línea se fue dibujando un sentido comprometido para mi investigación. Por una parte, los prepuestos principales de la investigación-acción participante establece que las personas construyen la realidad en la que viven; las comunidades y los grupos en las que están insertas tienen un propio desarrollo histórico y cultural, es decir, antecede y continúa a la investigación; la relación entre el investigador y las personas de la comunidad o grupo han de ser horizontales y dialógicos; toda comunidad dispone de los recursos necesarios para su evolución y transformación y, finalmente, asume la conveniencia de utilizar distintas herramientas metodológicas, tanto cualitativas como cuantitativas (Montero, 1994). Mi investigación adoptó un nivel intermedio ya que nunca se modificaron los roles previamente establecidos: investigador y comunidad estudiada. Consideré que era importante conservar y remarcar, en algunas ocasiones, ese rol para no desviarme del núcleo central de la investigación que había diseñado, si bien el desarrollo del trabajo de campo y las necesidades de los trabajadores me llevaron a hacer míos algunos de sus objetivos, dudas e intereses.

Aunque la idea de la coinvestigación rompe con la división entre sujeto investigador y objeto investigado (Malo de Molina, 2004: 17) para sustituirla por un modelo de relación horizontal con las personas investigadas (Serrano, 1992), éste nunca fue asumido como uno de mis objetivos. Por mi parte, equiparo coinvestigación a co-ayuda, co-intercambio a co-finalidad, pero no a la difuminación de los roles en una relación horizontal.

Este tipo de investigación asume ciertos compromisos con la realidad social como la consideración del profesional como un agente de cambio social (Íñiguez, 2004). Desde esta perspectiva, el compromiso del investigador es con las personas investigadas porque, en gran medida, la investigación es propiedad de esas mismas personas investigadas. Sin olvidar el rol de investigador, como antes he señalado, podemos compartir con ellos importantes objetivos (coinvestigación) para transformar aquello que sea mejorable para los participantes (acción participación) y promover la concienciación y el cambio social (compromiso).

3.3.1 *Diario de campo*

Uno de los instrumentos más importantes del investigador en el trabajo de campo es el diario o cuaderno de campo. Éste constituye la herramienta de reflexión más importante para el investigador en su quehacer diario. Así, se establece una relación de diálogo constante con el campo estudiado y con el propio investigador. Como señala García Jorba (2000: 11):

“Un diario de campo es una herramienta de investigación. Mediante ella, el investigador/a puede tener acceso al control de la actividad inquisitiva. Su recurso permite controlar el tempo de la investigación, la subjetividad del propio investigador/a en el transcurso de las pesquisas, e incluso el proceso mismo de búsqueda y hallazgo de resultados –su lógica interna-. Un diario de campo también es un documento. Representa el testimonio de cómo se investiga, de qué manera se hace, y cuáles son los modos mediante los que se afrontan los problemas y vicisitudes que se presentan a lo largo del proceso de construcción de conocimiento. [...] Elaborar diarios de campo es activar un método eficaz para controlar las relaciones que se establecen entre quien investiga, aquellas personas y/o fenómenos que son investigados, y la investigación misma.”

Las observaciones realizadas sobre el campo se describen de la forma más detallada y precisa posible en este diario. Es un instrumento de registro que hay que saber utilizar correctamente durante todo el desarrollo de la investigación. Mi forma de emplear esta herramienta se fundamenta en tres etapas: antes del campo, durante el campo y después del campo. Así, antes del campo establezco en

el diario cuáles son los temas que ese día voy a estudiar, es decir cuáles serán los temas de interés en el acontecer investigador. Esta fase va acompañada de un pequeño guión y un repaso de las cuestiones estudiadas en el último día de aproximación al campo. En segundo lugar, durante el desarrollo del trabajo de campo también tomo algunas notas de expresiones, palabras clave, puntos de interés, y conceptos y nociones del “backstage” y del “frontstage” para recordarlos posteriormente durante la redacción. Esta toma de notas es delicada porque muchos proveedores no entienden qué escribe el investigador cuando ellos hablan. Por eso en muchas ocasiones hay que realizar estas notas con disimulo y explicando, si así lo requieren, qué se está anotando. En último lugar, viene el proceso más largo y arduo. Cuando concluye un día de trabajo de campo hay que registrar todos los datos del centro estudiado. La descripción de actividades, acciones, palabras-expresiones clave, nociones y conceptos debe ser muy completa. Cuanto más se precise en este momento más fácil resultará la aproximación al campo y el posterior análisis de los datos.

Mi forma de realizar este registro consiste en escribir siempre mis nociones sobre el campo en la parte derecha del cuaderno y las observaciones a mis propias notas en la parte izquierda. De esta forma, no sólo registro qué ocurre mediante resúmenes, esquemas o diagramas; sino que además reflexiono sobre mis propias anotaciones. Es importante describir conversaciones que he tenido, la duración de las mismas, cómo es el escenario, cómo son los participantes, qué rasgos los hacen particulares, cómo manejan sus herramientas (ordenadores, teléfonos, sellos, etc.), cómo se construyen en el campo, cómo construyen a los otros, cómo perciben su trabajo, cómo observan el del investigador, qué experiencias han tenido en su lugar de trabajo y, en definitiva, qué sienten, qué presuponen, qué expectativas tienen, qué temen, que dudan o qué intuyen. Mediante esta técnica se desarrolla el propio espíritu crítico y se consigue un mejor aprovechamiento del desarrollo de la investigación durante todo el proceso. La última etapa, cuando se produce la retirada del campo, consiste en ordenar todo este material, clasificarlo, codificarlo, agruparlo, explotarlo y repensarlo.

3.3.2 Salida del centro de estudio

La última o penúltima gran dificultad del trabajo de campo es abandonarlo. Las despedidas siempre son difíciles, sobre todo cuando se establecen relaciones de amistad, compañerismo y camaradería. Desde mi punto de vista, la primera retirada es a menudo una retirada a medias. Nunca se abandona del todo el campo estudiado con este tipo de investigación comprometida. En cualquier caso,

yo puntualicé al comienzo de mi llegada al centro que el trabajo de campo concluiría en agosto, al tiempo que iba recordando esta fecha siempre que tenía oportunidad.

Una vez recopilada toda la información que iba a necesitar en esta primera fase, hay que abandonar el campo. Pero la idea del regreso también hay que dejarla clara. Se han establecido fuertes lazos con los proveedores y responsables y el propio investigador ha adquirido compromisos que debe cumplir. Así, durante mi investigación propuse cursos de formación, protocolos de actuación, más entrevistas para completar las ya recogidas. Por eso, el regreso está asegurado. Siempre hay que agradecer a todos los miembros del grupo la atención prestada y las molestias que el investigador hubiera podido ocasionar. Por eso mi retirada del campo fue acompañada por un breve aperitivo, algún detalle para los proveedores más emblemáticos y, por qué no decirlo, la promesa de volver.

Después de esta primera retirada, es necesario tomar un respiro, tomar una distancia prudente con los datos, reposar los sentimientos y las impresiones. Así pues, en esa pausa se aclaran las ideas, se revisan y analizan datos, y se toman decisiones sobre la continuidad del estudio (Amezcuca, 2000). Asimismo, mientras se sigue trabajando en las transcripciones, que llevarán mucho tiempo, nuevas preguntas, puntualizaciones y matizaciones surgen en torno a los datos recogidos. Por lo tanto, cuando se efectúa la retirada del campo, comienza otra etapa de replanteamiento que culminará en una nueva aproximación al campo para completar y dar sentido de nuevo a toda la información previamente recogida.

3.4 Descripción y tareas de la oficina estudiada

3.4.1 Descripción de la oficina

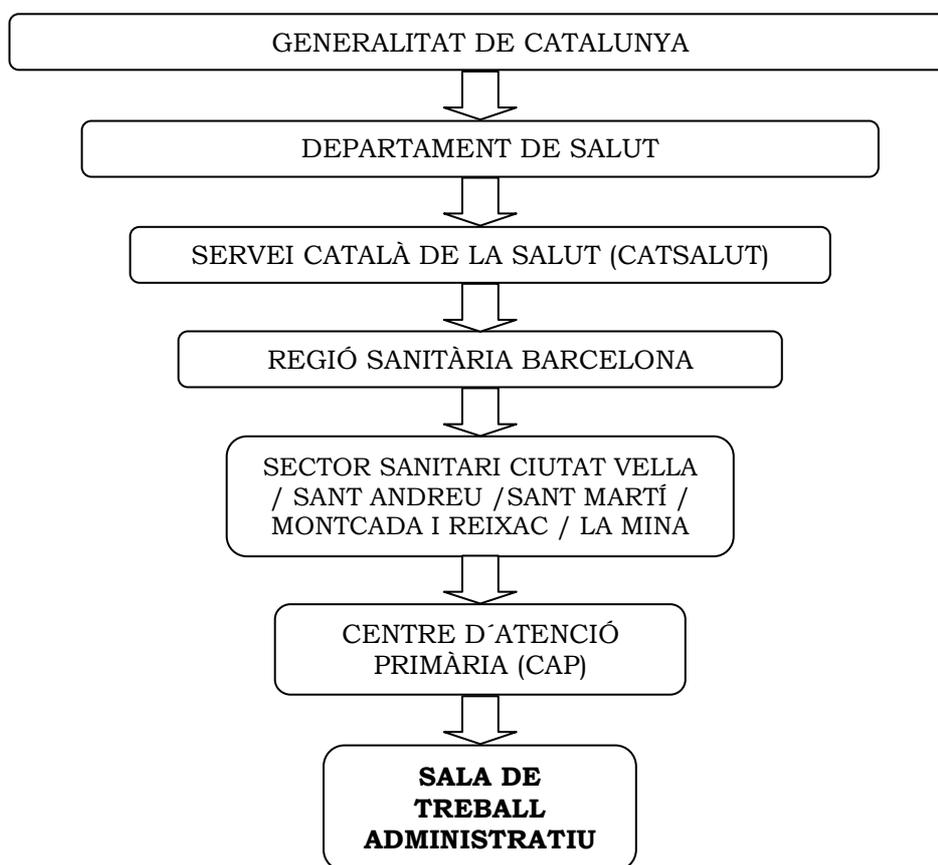
Las competencias sanitarias están transferidas a la Generalitat de Catalunya desde 1981. El Department de Salut, dependiente de la Generalitat, delega las competencias administrativas sobre la salud en el Servei Català de la Salut (CatSalut) desde 1991. Ese año nace este eje fundamental del modelo sanitario catalán, definido con la Llei d'ordenació sanitària de Catalunya (LOSC) de 1990. Del Servei Català de la Salut dependen las regiones sanitarias de Alt-Pirineu i Aran, Lleida, Camp de Tarragona, Terres de l'Ebre, Girona, Catalunya Central y Barcelona⁶⁶.

⁶⁶ Para más información sobre la región sanitaria de Barcelona consultar la página <http://www10.gencat.net/catsalut/rsb>

La región de Barcelona, donde se sitúa el centro estudiado, se compone a su vez de doce sectores sanitarios⁶⁷. Es en el sector de Ciutat Vella / Sant Andreu / Sant Martí / Montcada i Reixac / La Mina, y más concretamente en la zona de Ciutat Vella, donde se encuentra el centro estudiado. Y en este centro están la sala de trabajo administrativo y la recepción donde se ha realizado este trabajo. Ambos lugares están abiertos de 8 de la mañana hasta 8 de la noche. La sala de trabajo administrativo abre al público a las 9 de la mañana, pero los proveedores finalizan otra serie de tareas administrativas de 8 a 9. En dos turnos se estructura el trabajo en la oficina, una de 8 a 2 (o de 9 a 3) y otra de 2 a 8.

El siguiente organigrama ilustra cómo se estructura el modelo sanitario catalán:

Figura 3.1
Organigrama del modelo sanitario catalán



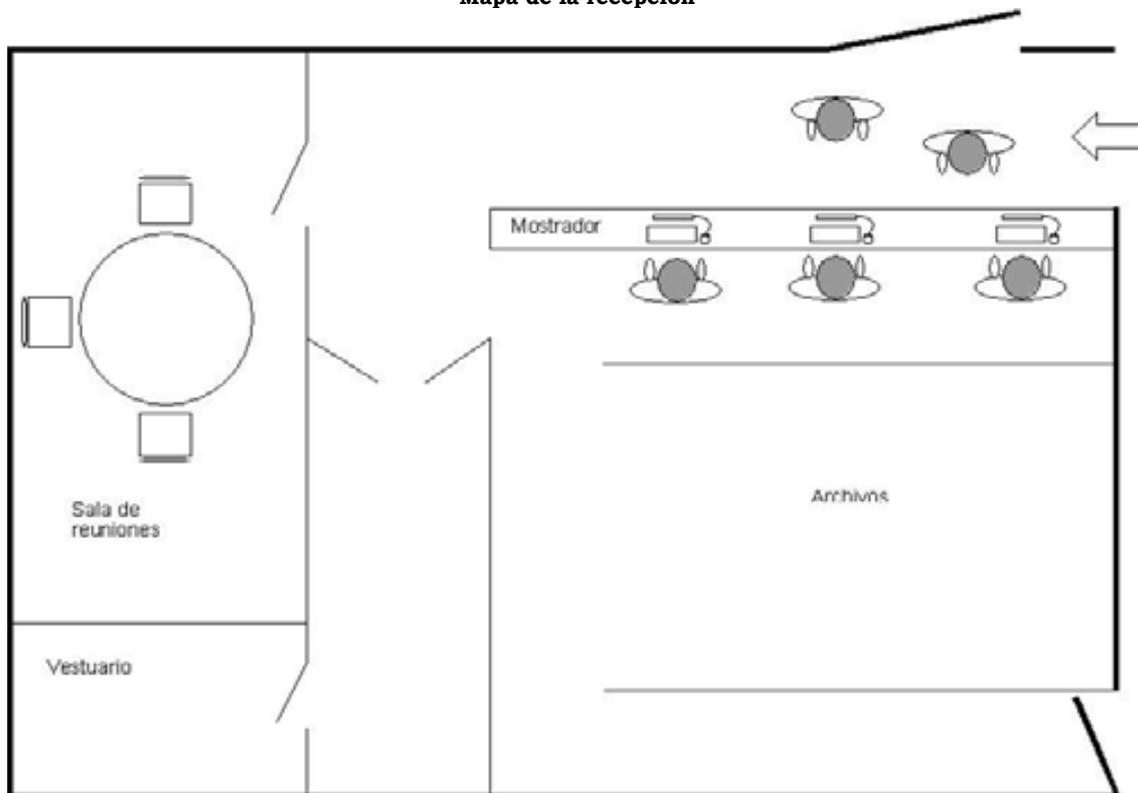
A continuación vamos a describir físicamente el lugar estudiado. En primer lugar, a la sala de trabajo administrativo se accede desde la puerta principal del

⁶⁷ Los doce sectores sanitarios son: Alt Penedès, Baix Llobregat Nord, Baix Llobregat Centre/Fontsanta/L'Hospitalet de Llobregat /El Prat de Llobregat, Baix Llobregat Litoral, Garraf, Vallès Occidental, Vallès Oriental, Barcelonés Nord, Maresme, Sants-Montjuïc / Les Cortes / Sarrià-Sant Gervasi / Nou Barris, Eixample / Gràcia / Horta-Guinardó, y Ciutat Vella / Sant Andreu / Sant Martí / Montcada i Reixac / La Mina.

CAP. Tras pasar la puerta automática principal se encuentran las consultas médicas y la oficina de los mediadores interculturales a la izquierda. Al resto de consultas médicas y de especialista se accede subiendo las escaleras o el ascensor, situados en frente de la puerta principal. A la derecha de la puerta principal se encuentra la recepción del centro, la sala de trabajo administrativo, la sala de reuniones, los vestuarios y el archivo.

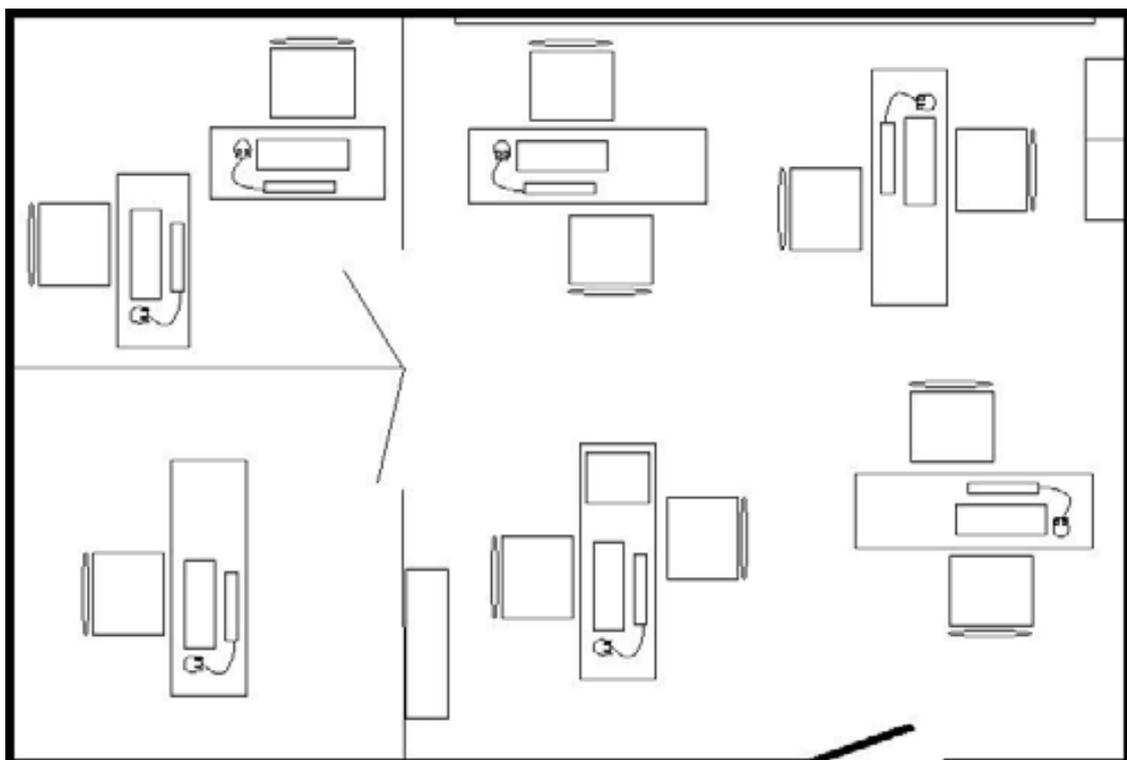
La recepción del centro (ver figura 3.2), uno de los lugares donde se realizaron grabaciones, está situada en frente de la sala de trabajo administrativo. Los usuarios hacen cola para ser atendidos por tres proveedores, sentados al otro lado del mostrador. Cuentan con todo el material necesario para realizar esa labor: ordenador, impresora, teléfono, material de oficina, así como el material que han de repartir a los usuarios para hacer los análisis de orina. Detrás del mostrador se encuentra el archivo de historiales médicos. Hoy en día la mayoría de historiales están informatizados, pero todavía quedan muchos en papel. Finalmente, justo al lado de la recepción hay una sala de reuniones que está comunicada, a través de una puerta, con uno de los despachos contiguos a la sala de trabajo administrativo.

Figura 3.2
Mapa de la recepción



Como decíamos, la sala de trabajo administrativo (ver figura 3.3) está situada en frente de la recepción. En ella hay cuatro mesas donde los proveedores desarrollan su trabajo con la ayuda de diverso material: ordenador, teléfono, impresora y máquina de etiquetas. Cada una de estas mesas tienen grandes cajoneras en los que guardan diverso material de oficina (folios, bolígrafos, folletos, o formularios). Además, en los armarios guardan los libros de recetas de los médicos, los manuales de procedimientos, folletos y formularios, entre otros. Así, las recetas se encuentran en el armario 1, los folletos y formularios están en el armario 2 y las guías de procedimiento están en el armario 3. Además, los archivadores de la sala, situados a la derecha, son empleados como armario para guardar todo el material para diabéticos y enfermos crónicos (las lancetas y las agujas). Cuando los usuarios acuden a la oficina se sientan en las sillas situadas delante de las mesas, menos los usuarios que son atendidos por el proveedor situado en la primera mesa de la izquierda que esperan fuera. Esta oficina que funciona con luz artificial, cuenta con un gran ventanal de punta a punta de la sala, pero que no facilita mucha luz natural. Desde esta sala se accede al despacho del director, donde también está la ayudante de dirección. En otro despacho contiguo y comunicado con el despacho de dirección está la enfermera adjunta. Estos despachos también cuentan con todo el material que existen en otras partes de la oficina (ordenador, teléfono y material de oficina).

Figura 3.3
Mapa de la sala de trabajo administrativo



3.4.2 Tareas administrativas de la oficina y la recepción

Muchas de las tareas de la recepción y de la sala u oficina de trabajo administrativo son compartidas, sin embargo otras son realizadas casi en exclusividad por alguna de ellas. En este sentido, la recepción se encarga principalmente de:

- 1) Ofrecer cita médica para visita general, de especialista o de urgencias.
- 2) Tramitar los análisis de sangre y orina.
- 3) Repartir el material vinculado con los análisis de orina.
- 4) Dar cualquier tipo de información sobre el centro de salud y sobre el propio sistema sanitario.

Por su parte, la oficina o sala de trabajo administrativo se encarga de:

- 1) Tramitar las tarjetas sanitarias (TS) a los usuarios y ser receptor de las tarjetas para aquellos que lo soliciten.
- 2) Realizar el proceso administrativo de la primera visita y apertura de historial médico.
- 3) Efectuar el cobro a terceros, trámite que consiste en solicitar un pago a los seguros privados de las personas que son atendidas en el centro de salud. Este proceso burocrático se extiende a los usuarios extranjeros que acuden al centro para solicitar cualquier servicio.
- 4) Ofrecer las recetas médicas con descuento total o parcial para los enfermos crónicos.
- 5) Dar los partes de baja para los usuarios que los necesiten y tengan la autorización médica.
- 6) Repartir el material médico para diabéticos y enfermos crónicos.
- 7) Hacer efectivo el cambio de centro y/o de médico para los usuarios que lo hayan solicitado o que, por cambio de domicilio, deben hacerlo. Para cambios de centro por traslado, también tramitan el proceso de permanencia en el centro.
- 8) Tramitar las derivaciones a los centros proveedores y a los diferentes centros hospitalarios.
- 9) Asesorar, informar y tramitar las reclamaciones orales y escritas de los usuarios.
- 10) Distribuir los resultados de las pruebas a las diferentes unidades del centro.

- 1) Solicitar fondos de transporte y farmacia a los organismos competentes.

El proceso de descentralización de los centros de referencia a lo largo de la red sanitaria catalana está llevando a una progresiva asignación de nuevas tareas a los centros de salud. Así pues, la oficina estudiada cada vez tiene más tareas administrativas lo que comporta una mayor carga de trabajo, pese a que mantienen el mismo personal. En el desarrollo de nuestro trabajo de campo etnográfico, la oficina estudiada comenzó a tramitar el pago a terceros, dar los partes de baja, y hacer el pago de los taxis a los usuarios. En ese momento, la oficina también estaba pendiente de tramitar tarjetas sanitarias a usuarios que no estuvieran dados de alta en la seguridad social. En consecuencia, el proceso de transformación de la oficina estudiada es evidente.

3.4.3 Procesos de tramitación de las tareas

En este apartado explicamos de forma breve los procesos de tramitación de las tareas que apuntábamos en el apartado anterior, aunque haciendo especial énfasis en los procesos vinculados de forma más directa con extranjeros. Así, estos procesos de tramitación son:

- 1) *Ofrecer cita médica para visita general, de especialista o de urgencias.*

Para la cita con el médico general (de familia o cabecera), los usuarios acuden a la recepción con su tarjeta sanitaria, con su tarjeta de centro o cualquier otro documento identificativo. El proveedor, a través del Servicio Informático de Atención Primaria (SIAP), les asigna el día y la hora de visita. En el caso de que el usuario pida una visita lo antes posible, los proveedores pueden “forzar” su visita. Esto significa poner varias visitas a la misma hora y explicando el motivo de por qué es forzada. El usuario puede solicitar hora acudiendo a la recepción o llamando al centro por teléfono. En la actualidad, el Servei Català de la Salut ha habilitado el número 902 111 444 para pedir la cita médica y descongestionar los centros de salud⁶⁸. Cuando la recepción está saturada de trabajo y la sala de trabajo administrativo tiene menos usuarios, éstos acuden allí, tras la indicación de los proveedores, para solicitar cita médica.

⁶⁸ El servicio, denominado *Sanidad Responde 24 horas*, facilita además toda una serie de consultas sobre el ámbito sanitario catalán, como se puede ver en http://www10.gencat.net/catsalut/cat/servcat_24h.htm

Para la cita con el médico especialista el proceso es el mismo, a no ser que sea necesaria una derivación para ese especialista, la cual debe ser acreditada por el médico de cabecera.

Para la cita de urgencias el proceso es instantáneo. El usuario acude con los documentos anteriormente indicados, y el proveedor le señala la puerta de forma automática.

2) Tramitar los análisis de sangre y orina.

Los usuarios presentan en recepción el papel de petición de análisis de sangre, orina o ambos, que le ha hecho su médico. Los proveedores cumplimentan el formulario y le pegan una pegatina identificativa. Los usuarios han de acudir a las 9 de la mañana a la oficina para este trámite. Después también dan cita al usuario con su médico de cabecera pero con suficiente tiempo para que estén los resultados. Así puede el médico comentarle los resultados de los análisis.

3) Repartir el material vinculado con los análisis de orina.

Para el análisis de orina, explicado en el punto 2, los proveedores le dan al usuario un bote de orina.

4) Dar cualquier tipo de información sobre el centro de salud y sobre el propio sistema sanitario.

Los usuarios acuden a la recepción para preguntar sobre cualquier servicio o proceso vinculado con el sistema de salud. En algunas ocasiones, desde la recepción envían al usuario a la oficina de trabajo administrativo porque allí pueden darle más información con más detalle. Los proveedores ofrecen toda la información de que disponen y, en ocasiones, realizan varias llamadas de teléfono o consultan las guías de procedimiento o los listados telefónicos que tienen para este cometido.

5) Tramitar las tarjetas sanitarias (TS) a los usuarios y ser receptor de las tarjetas para aquellos que lo soliciten.

Según establece el artículo 12 de la Ley Orgánica 4/2000 sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social (modificada por la Ley Orgánica 8/2000, la Ley Orgánica 11/2003, la Ley Orgánica 14/2003 y

el Real Decreto de 30 de diciembre de 2004), todos los extranjeros sin recursos económicos que estén inscritos en el Padrón municipal con o sin domicilio fijo⁶⁹ tienen derecho a asistencia sanitaria gratuita y al descuento en los medicamentos, como ocurre con los ciudadanos españoles. Por su parte, los extranjeros dados de alta en la Seguridad Social tienen los mismos derechos que los ciudadanos españoles.

La oficina estudiada tramita sólo las tarjetas sanitarias para los usuarios que están dados de alta en la Seguridad Social. Por otro lado, la oficina donde realizamos el primer trabajo de campo entre 2002 y 2003 realiza este tipo de tarjetas para extranjeros sin recursos. En el futuro la oficina estudiada ha de tramitar también este tipo de tarjetas. En otras ocasiones, cuando el usuario extranjero es dado de alta en la Seguridad Social, acude a la oficina para cambiar estos datos y solicitar una tarjeta sanitaria vinculada a su número de seguridad social.

Los usuarios que quieren la tarjeta acuden a la oficina con su tarjeta de seguridad social, la hoja de empadronamiento (con fecha reciente, no expedida antes de tres meses) y su pasaporte. Cada centro de forma autónoma establece su propio sistema de tramitación de la tarjeta sanitaria, aunque dentro de unos criterios comunes. Así, el día que los usuarios van con estos documentos o incluso sólo uno de ellos, el proveedor les da una primera cita con el médico. También les pide que estén unos quince minutos antes en la oficina para hacer toda la tramitación burocrática: facilitarles su tarjeta sanitaria, su tarjeta de centro y asignarles un número de historia. Esta oficina utiliza este sistema porque, según nos explicaron los responsables, se tramitaban muchas tarjetas sanitarias y se abrían muchas historias médicas sin que los usuarios acudieran nunca al centro. Con el antiguo sistema, quedaban muchas historias abiertas para pacientes a los que nunca visitaba el médico. Además, este sistema permite al médico conocer al usuario extranjero, ver su estado de salud y saber exactamente su cupo real de pacientes.

De este modo, la tramitación de la tarjeta sanitaria está vinculada con el siguiente servicio: primera visita y apertura de historia médica.

⁶⁹ El Ayuntamiento de Barcelona y otros ayuntamientos dan la posibilidad de empadronarse sin domicilio. Esto les permite recibir asistencia de urgencias, pero de esta forma no tienen derecho a médico de cabecera.

6) *Realizar el proceso administrativo de la primera visita y apertura de historial médico.*

El día de la primera visita los usuarios acuden a la oficina unos quince minutos antes de su cita con el médico y la enfermera. Como se le indicó en la visita anterior, éstos llevan su pasaporte, tarjeta de la seguridad social y hoja de empadronamiento. Los proveedores de la oficina fotocopian el pasaporte, la hoja de empadronamiento y la tarjeta de la seguridad social, e introducen los datos del usuario en la base de datos del Servicio Informático de Atención Primaria (SIAP). Estos datos también son introducidos en la base de datos del Registro Central de Asegurados (RCA). En ese instante se le adjudica al usuario un número de historia. Después los proveedores cumplimentan la solicitud de petición de la tarjeta sanitaria, les asignan un Código de Identificación Personal (CIP), les facilitan una tarjeta sanitaria provisional (de papel) y el justificante o resguardo de la tramitación. Pasados seis meses, por lo general, reciben en casa su tarjeta sanitaria definitiva. También les dan una tarjeta de centro con la información de su número de historia, además de los nombres, teléfonos y horarios de su médico y enfermera.

Realizado este trámite, el usuario ya puede acudir a su primera visita médica en la consulta del médico.

7) *Efectuar el cobro a terceros.*

En ocasiones acuden al centro de salud usuarios que pertenecen a diferentes mutuas o extranjeros que están de paso por España y que, por algún motivo, asisten a un centro. Las dificultades económicas de Servei Català de la Salut y su progresivo interés en recaudar más fondos económicos, les ha llevado a hacer hincapié en el cobro a terceros. Así, cuando acude al centro un usuario en estas condiciones, introducen los datos del usuario en la base de datos para ponerse después en contacto con la mutua y cobrarle el servicio médico ofrecido por el centro. En el caso de los extranjeros, si no llevan el formulario E-111 o un seguro privado desde su país, éstos deben pagar unos 45 euros por recibir asistencia médica. El trámite con estos usuarios es el mismo, se introducen sus datos en el sistema informático y se remiten los datos al país del extranjero.

8) *Ofrecer las recetas médicas con descuento total o parcial para los enfermos crónicos.*

Los usuarios acuden a la oficina para que los proveedores les impriman las recetas verdes, con descuento parcial, o rojas, con descuento del 100 %. Para ello los usuarios acuden habitualmente cada dos o tres meses, dependiendo del tratamiento, con su cartilla de medicamentos. Los proveedores sólo pueden darle el número de recetas que ha establecido el médico. En ocasiones el usuario necesita mayor cantidad pero el proveedor lo remite a su médico para que le amplíe esa cantidad. Con esta iniciativa se intenta descongestionar la consulta médica, derivando este trámite administrativo a los proveedores.

9) *Dar los partes de baja para los usuarios que los necesiten y tengan la autorización médica.*

Éste es otro de los servicios que ofrece la oficina desde hace poco tiempo. Los médicos conceden las bajas a los pacientes que tienen que acudir a la oficina para que se las impriman. Los proveedores les piden la tarjeta sanitaria u otro documento acreditativo y, acto seguido, les dan los partes de baja que han de presentar en su centro de trabajo.

10) *Repartir el material médico para diabéticos y enfermos crónicos.*

Los usuarios acuden a la oficina para pedir material médico para diabéticos y enfermos crónicos. Así, los proveedores, tras solicitar al usuario algún documento identificativo, comprueban si éste tiene derecho al material y se lo dispensan. Frecuentemente, los usuarios que acuden para solicitar recetas verdes o rojas (dependiendo del tipo de descuento) aprovechan para pedir también el material médico. Éste es almacenado en unos archivos empleados como armario para estos materiales.

11) *Hacer efectivo el cambio de centro y/o de médico.*

Para solicitar el cambio de centro, los usuarios deben pertenecer por zona al centro de salud. Una vez constatada esta información con el certificado del padrón, los proveedores tramitan a los usuarios una tarjeta de centro con los nombres de médico y enfermera, así como horarios de ambos. También la oficina se encarga de pedir el traslado del historial médico a su centro de

origen. En ocasiones ocurre al revés, los usuarios se cambian de zona y solicitan por escrito, a través de una solicitud, continuar en su centro. Generalmente estas propuestas son rechazadas debido a la saturación de usuarios del centro de salud. Si los usuarios quieren cambiarse de médico, el trámite es muy simple. Solicitan un formulario de cambio de centro y lo cumplimentan. Tras revisar su solicitud, el cambio de médico es instantáneo siempre que éste no tenga cubierto su cupo de pacientes.

12) Tramitar las derivaciones a los centros proveedores y a los diferentes centros hospitalarios.

Los médicos del centro tramitan a los pacientes las derivaciones a especialistas del mismo centro, del centro de referencia de la zona, o de un hospital. Muchas veces los usuarios han de realizarse pruebas en otros centros de salud, para los cuales los médicos también expiden una derivación para realizar una prueba médica. Este trámite es muy simple, los proveedores recogen la solicitud, comprueban los datos del usuario y, en función del tipo de prueba o derivación, le indican un tiempo aproximado de espera. Si pasado ese tiempo no reciben una contestación telefónica o por escrito del centro, han de ponerse en contacto con ese centro para ver cuándo han de acudir al centro.

13) Asesorar, informar y tramitar las reclamaciones orales y escritas de los usuarios.

Los usuarios están en su derecho de tramitar una reclamación o una sugerencia oral o por escrito en la oficina de trabajo administrativo. En las hojas de sugerencias los usuarios pueden expresar su opinión sobre algún servicio o agradecer el buen funcionamiento de algunos de ellos. Pero en las reclamaciones los usuarios pueden expresar alguna queja por el mal funcionamiento de un servicio, o explicar un problema concreto que han sufrido. Si ésta se produce, el usuario escribe su reclamación y los proveedores la registran en el libro de entradas para que quede constancia de que la han recibido. Cuando reciben la reclamación, la oficina tiene la obligación de establecer un primer contacto (telefónico o escrito) con el afectado con un plazo máximo de 15 días.

A partir de ese primer contacto, tienen un plazo máximo de tres meses para escribir al interesado explicando la resolución del conflicto. Esta oficina no

tramita directamente las reclamaciones sino que las envía a otro centro, en el que realizamos nuestro primer trabajo de campo etnográfico entre 2002 y 2003.

14) Distribuir los resultados de las pruebas a las diferentes unidades del centro.

Cuando la oficina estudiada recibe los resultados de alguna prueba específica realizada en otro centro, o los resultados de análisis de sangre o/y orina hechos en el propio centro de salud, los distribuye por las diferentes unidades del centro de salud. Así, estas pruebas se ordenan y clasifican para ser enviadas a los médicos el día que tienen que atender a sus pacientes. En relación con los análisis de sangre o/y orina, en otras ocasiones los usuarios recogen los resultados antes de visitar a su médico.

15) Solicitar fondos de transporte y farmacia a los organismos competentes.

La oficina estudiada también se encarga de solicitar fondos para el desplazamiento de los usuarios para la realización de pruebas o tratamientos. Del mismo modo, también solicitan fondos para medicamentos específicos con descuento para los usuarios. En relación a los fondos de transporte, tramitan el pago de las facturas de los taxis (es el medio más utilizado por los usuarios). Sólo tienen derecho a esta devolución las personas que realizan rehabilitación, tratamientos de radio y quimioterapia, hemodiálisis, Sintrom y urgencias (siempre que sea en la sanidad pública). El interesado debe presentar una solicitud firmada por el médico de cabecera y los datos de la cuenta bancaria donde quiere que se le abone el dinero, así como todas las facturas de los taxis. Estas solicitudes se mandan una vez al mes y en 1 ó 2 meses se le abonan el dinero a los usuarios.

3.5 Los Participantes

Los participantes⁷⁰ son cada uno de los actores sociales implicados en el lugar estudiado. Como señalan Calsamiglia y Tusón (1999: 133) “la reflexión sobre el uso lingüístico incluye en su programa el estudio de los protagonistas de la interacción comunicativa que dicho uso supone.” Así, los participantes que

⁷⁰ Nosotros hemos optado con el término *participantes* porque es el término empleado en la Etnografía del habla. Sin embargo, se han utilizado otros conceptos, con diferentes matices entre sí, como *hablante/oyente* ideal (generativismo), *emisor/receptor* (Jakobson), *enunciador/enunciario* (Benveniste), u otras no adscritas a ninguna escuela o lingüista en particular: *emisor/destinatario*, *locutor/interlocutor*.

aparecen en el contexto estudiado son los proveedores de servicios, los usuarios y el propio investigador. Además de estos participantes, en la oficina estudiada existen otros actores implicados tales como el director, la ayudante de dirección, la enfermera adjunta, los mediadores interculturales, los/las médicos/as, los/as enfermeros/as, el celador y el vigilante.

3.5.1 Proveedores

Los proveedores⁷¹ que trabajan de forma habitual en la oficina son: PM1, PH2, PM3, PH4, PM5, PH6, PM7, PM9, PM11, PM12, PM13, PM15, PM17 y PH18⁷². En el turno de mañana (de 8 ó 9 a 2 ó 3) trabajan PM1, PH2, PH4, PM5, PM9, PM11, PM13, PM17 y PH18; y en el turno de tarde (de 3 a 8) PM3, PH6, PM7, PM12, y PM15. Los que hacen turno de mañana llegan al centro a las 8 (aunque otros eligen llegar a las 9), pero la oficina se abre al público a las 9, así de 8 a 9 realizan labores estrictamente administrativas. La responsable de la mañana es PM1 y la de la tarde es PM12.

Por otra parte, de forma temporal han trabajado en la oficina haciendo sustituciones PH8, PM10, PM14, PM16, PM19 y PM20. El celador del centro, PH18, hace las labores propias de celador, pero colabora en algunas facetas de proveedor. Por su parte, VH1 es el vigilante del centro que trabaja todo el día en la oficina. Su misión es organizar a los usuarios, evitar los conflictos que puedan surgir entre ellos y preservar la seguridad de todos.

Varios hechos debemos destacar. En primer lugar, la mayoría de proveedores son mujeres (PM1, PM3, PM5, PM7, PM9, PM10, PM11, PM12, PM13, PM14, PM15, PM16, PM17, PM19 y PM20). Un total de 20 mujeres trabajan o han trabajado en los diferentes turnos de la oficina. En ella sólo trabajan 5 hombres: PH2, PH4, PH6, PH8 y PH18. Es difícil precisar por qué hay más mujeres que hombres trabajando en la oficina, pero, según hemos podido averiguar en el trabajo de campo, son las mujeres las que se inscriben en las listas de empleo para trabajar en este tipo de oficinas.

⁷¹ En este trabajo empleamos el nombre de *proveedor* para designar a los administrativos. Este nombre ha sido utilizado por Valero (2002) y Valero y Taibi (2004). El *Diccionario de la RAE* (2001) define proveedor como la “persona o empresa que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etc.”. En trabajos anteriores, Carmona (2004a, 2004b, 2004c), empleamos el término *servidor*, pero en esta ocasión preferimos *proveedor* porque aquél tiene en castellano una cierta connotación negativa. Además, los propios administrativos rechazan la utilización de esta palabra para calificarlos. Por otro lado, otros autores, como Bertran (2001: 10, 2007), prefieren el término *servidor* para referirse a la persona que facilita el servicio de carácter burocrático-administrativo; al tiempo que rechaza el de *agente*, por tener una fuerte connotación administrativa o *dependiente*, más utilizado en las transacciones comerciales.

⁷² Hemos codificado a los proveedores del siguiente modo: P (hace referencia a su función en la oficina, proveedor), M o H (si es mujer u hombre), y finalmente un número (del 1 al 20) asignado para las transcripciones de los encuentros.

En cuanto a las edades de los proveedores, se sitúan en un amplio abanico que abarca desde los 19 años (PH8) hasta los 60 aproximadamente (PM5). El estatus de funcionario sólo lo tienen tres proveedores: PM5, PH4 y PM9. El resto se encuentra en una situación laboral precaria, agudizada por bajos salarios y contratos temporales. Por otro lado, el nivel de formación también es diverso entre los proveedores, así están los que tienen estudios medios (PH8 o PM1, por citar algunos) hasta los pocos que tienen estudios universitarios (PM3, PH6, PM9 y PM17).

Todos los proveedores realizan cada una de las tareas de la oficina. En ocasiones se distribuyen tareas y trabajos por días o periodos cortos. En cuanto a su presencia en la oficina de trabajo administrativo y en la recepción del centro, han diseñado después de muchas propuestas, un reparto del tiempo del siguiente modo: están dos semanas en la recepción y otras dos semanas en la oficina. Una vez al mes hacen una guardia en el propio centro los sábados de 9 a 5 de la tarde.

En cuanto a la formación lingüística de los proveedores, todos son bilingües (hablan catalán y castellano), pero algunos de ellos no tienen acreditación de catalán (*nivell C*) requerida por la propia institución (como PM20). Es anecdótico que una proveedora chilena (PM14), que domina las dos lenguas, a menudo destaca que tiene el *nivell C* de catalán, percibido por ella y por el grupo como algo muy positivo en su trabajo. Sin embargo, la formación en otras lenguas, como inglés, es intermedio-baja o baja. Sólo tienen un nivel intermedio e intermedio-alto (PM3 y PM17) e incluso otros ni siquiera tienen un nivel instrumental mínimo (PH4).

3.5.2 Usuarios

La procedencia de los usuarios en esta oficina es muy diversa. Si bien a ésta acuden usuarios españoles y extranjeros. Entre los usuarios españoles predominan las personas mayores, en su mayoría jubiladas. Por otro lado, entre los usuarios extranjeros predominan latinoamericanos, marroquíes y paquistaníes. En el barrio también hay una fuerte presencia de chinos, pero éstos recurren a médicos y tratamientos orientales y desconfían, como nos pudo confirmar el personal sanitario del centro, de los métodos occidentales. Desde julio de 2005 comenzó a trabajar en el centro una mediadora china para hacer talleres con mujeres.

Asimismo, el perfil de los usuarios extranjeros es diverso y difícil de precisar. En nuestro trabajo de campo etnográfico, observamos que hay muchos usuarios jóvenes y adultos, pero disminuyen los usuarios mayores. Son

abundantes las extranjeras que acuden al centro con sus hijos, mayoritariamente marroquíes. Suponemos un nivel educativo diverso porque pudimos comprobar la presencia de extranjeros con estudios universitarios y otros sólo con estudios primarios o medios. El nivel de castellano de estos usuarios, si obviamos a los latinoamericanos, es en su mayoría intermedio, intermedio-alto. De este dato podríamos precisar que llevan ya algún tiempo en España. Sin embargo, la mayoría de extranjeros, salvo alguna contada excepción de usuarios subsaharianos, no hablan catalán aunque sí lo comprenden. Por lo tanto, la *lingua franca* en la oficina es claramente el castellano.

3.5.3 Investigador

La figura del investigador ha sido considerada una pieza clave en la formulación, desarrollo y conclusión de un proceso investigador (Hammersley y Atkinson, 1994; Duranti, 2000). Como señala Escandell (2003), los investigadores⁷³ tienen que partir de un conocimiento estructurado y sistemático de los datos, pero no se deben conformar con saber cómo son las cosas, sino que se hacen otras preguntas sobre ellas, y en particular, la pregunta de por qué las cosas son como son, y no de otra manera. Así, la tarea del investigador es la de avanzar y hacer avanzar en la comprensión del mundo e incluso, añadiría yo, de sí mismo. Por lo tanto, investigar significa no sólo aplicar una metodología rigurosa, sino hacer progresar nuestra comprensión de los fenómenos.

Desde siempre se ha trazado una diferenciación acusada entre la función del investigador en los estudios cuantitativos y en los cualitativos. Desde la primera perspectiva, el investigador busca la objetividad permanente en el proceso de realización de encuestas y recogida de datos. Pero, desde la perspectiva cualitativa, el dilema se centra no tanto en la búsqueda de la objetividad absoluta, sino en la de clarificar y determinar desde qué objetivismo (o subjetivismo) se está mirando. Esto nos lleva a indagar en qué medida la mirada del investigador es la medida de todas las cosas que observa y analiza. La observación y el análisis es un proceso dinámico y, en ocasiones, tortuoso y duro. En este contexto, una de las misiones del observador-investigador es pensar y meditar sobre su propio “arte de mirar e interpretar”. Para ello los ejercicios de reflexión y replanteamiento de

⁷³ Escandell en este mismo artículo expone las diferencias entre un *estudioso*, un *coleccionista* y un *erudito*. Para ella un estudioso es un coleccionista de datos sobre un tema, su móvil es la curiosidad y su finalidad el acopio de material sobre el tema que le interesa. El estudioso, además de datos directos, colecciona también lo que otros estudiosos han dicho sobre el tema que le interesa, entonces se convierte en un erudito porque posee un amplísimo bagaje de lecturas. En el momento en que este estudioso parte de una instrucción explícita previa, estandarizada y general se convierte en un profesional, un especialista. Y, como especialista, conoce muy bien los datos y también la bibliografía relevante.

tema estudiado deben ser constantes. Una mirada desmotivada, con prejuicios y taciturna puede acarrear el sesgo en la investigación. Sin embargo, cualquier ejercicio realizado desde la honestidad intelectual y el trabajo riguroso, debe precisar cuál es el ángulo con el que todo es mirado y analizado.

Así, considero importante situar la mirada del investigador sobre el objeto estudiado. La historia de vida del propio observador condiciona su mirada y la enfatiza. No existen las miradas objetivas, sino que el reconocimiento del subjetivismo del investigador se puede considerar una de sus confesiones más objetivas. Haraway (1995), ha puntualizado desde la teoría del “conocimiento situado”, que no existen perspectivas desde ninguna parte, sino que el conocimiento es parcial y posicionado. Siempre describimos la realidad desde algún lugar y adoptando una posición.

Mi mirada está configurada por la vivencia en primera persona del proceso migratorio, pero también a través de las experiencias de familiares que se trasladaron de lugar buscando un futuro mejor. Así, como he podido constatar en el trabajo de campo y con mi propia experiencia como referente, el extranjero dibuja siempre su lugar de destino como un espacio maravilloso. La búsqueda incansable de una justificación para emigrar les lleva a idealizar, en muchas ocasiones, su lugar de residencia y a representar en sus cabezas imágenes no tan positivas de su lugar de partida. Tiempo después esas visiones se intercambian para, posteriormente, idealizar la partida y, en cierto modo, transformar con connotaciones negativas el destino. Al final, el extranjero aprecia lo positivo de cada lugar y trata de conciliar algunas de sus contradicciones en este sentido. De este modo, en el proceso migratorio los sentimientos de añoranza y autojustificación son elementos constantes.

El llamado por algunos psicólogos “duelo de Ulises” (proceso de pérdida y añoranza que viven los extranjeros en su etapa de adaptación al nuevo lugar), es una de las constantes en sus vidas. Al mismo tiempo, se intentan comprender, explicar su propio proceso, incluirse en un colectivo –muchas veces minorizado-, y plantearse otras formas de entender la existencia humana. De la diversidad siempre se aprende, aunque sea sólo para mirar de otra manera. Entonces todas las piezas del rompecabezas encajan: la realidad social es compleja, cambiante, moldeable, dinámica y transformable. A la vez, su comprensión requiere un gran esfuerzo y una completa predisposición porque “sólo ve quien quiere ver”.

Debido a todo este aprendizaje personal, mi mirada se sitúa en una profunda comprensión y solidaridad con el proceso migratorio y con las personas que, por diversos motivos, deciden abandonar su lugar de nacimiento. Por otro lado, mi mirada también tiene en cuenta a estos grupos minorizados y los

considera colectivos necesarios y enriquecedores para las sociedades de acogida. Este es el cristal desde el que miro, he recogido los datos y he trabajado en su posterior análisis.

3.6 Tipos de datos recogidos

En este apartado prestamos atención a los tipos de datos recogidos durante el trabajo de campo etnográfico. Estos datos han sido recogidos básicamente a través de la técnica de observación participante y las entrevistas estructuradas o semiestructuradas.

3.6.1 Documentos escritos de la oficina

Mientras realizábamos el trabajo de campo etnográfico, al mismo tiempo que realizábamos la observación participante y elaborábamos nuestro diario de campo, fuimos recopilando diverso material escrito de la oficina tanto de uso interno como el material de divulgación para los usuarios.

En cuanto al material interno adquirimos manuales de procedimiento y de acogida, guías de tramitación, formularios de todas las actividades que realiza la oficina, protocolos de actuación (para registrar los traslados de las historias en el programa de trasllats, de traslado de Hcap, programación rehabilitación, programación de radiología, tarjeta sanitaria), guías de gestión de reclamaciones y sugerencias, normativas oficiales para las reclamaciones, listados de centros, estadísticas, listados de tareas de la oficina, e informes sobre la gestión de la oficina. Esta información nos sirve básicamente para el análisis posterior entre lo que la institución y sus representantes “dicen que hacen” y lo que realmente llevan a cabo en su práctica burocrática.

En cuanto al material destinado a los usuarios, compilamos guías de salud pública para usuarios (*Guía de uso de los servicios sanitarios*, 1997; *Guía de los centros de atención primaria de la red sanitaria pública del Consorcio Sanitario de Barcelona*, 2003; y la *Guía de acogida. Conecta con Cataluña*, 2002), folletos y hojas informativas sobre las actividades de la oficina, formularios y revistas para los usuarios. En cuanto a los folletos y a las hojas informativas destacamos los siguientes: *La salud a les teves mans*; *La targeta sanitària, una assegurança per a la salut*; y *Derechos y deberes en relación con la salud y la atención sanitària*; *Distribució mediadores interculturals*; y *Servicio de mediación intercultural sanitaria: Servicio “De compatriota a compatriota”*.

Por otro lado, los formularios recogidos en la oficina son la *Sol·licitud d'alta d'assegurats al CatSalut*, *Sol·licitud de tarjeta sanitària individual (TSI)*, *Full de suggeriments*, *Full de reclamacions*, *Sol·licitud de lliurament per medicació especial*, *hoja de Primera visita*, *hoja de Anàlisi de sang i orina*, y *Hoja de cita mèdica*. Finalmente, en relación con las revistas destacamos *Fer salut*, y *Ciutat Vella XXI – Servei d'atenció primària*.

3.6.2 Corpus oral y toma de notas de interacciones

En junio de 2005 comenzaron las grabaciones de interacciones de servicio en la oficina estudiada. Aunque en la programación esta actividad estaba programada para mayo, no se pudo realizar hasta bien entrado el mes de junio. Hubo que esperar a que los proveedores se sintieran perfectamente cómodos con mi presencia, algo que lleva mucho tiempo, y aceptaron después de algunas conversaciones ser grabados en los encuentros de la oficina, dada la finalidad científica del estudio.

De este modo, para realizar las grabaciones seguí una serie de pasos básicos. En primer lugar, fui probando la colocación de la grabadora en los diferentes lugares de la oficina y de la recepción para buscar la mejor calidad de sonido y el lugar menos molesto para los administrativos. Opté por la grabación de audio, debido a la dificultad de introducir una grabadora en el centro estudiado. Normalmente los proveedores y usuarios recelan de sistemas de grabación que pueda recoger imágenes. No olvidemos que muchos usuarios extranjeros están en situación burocrática irregular y también muchos proveedores temen la utilización que se dé a esas imágenes. En segundo lugar, la fase de pruebas también sirvió para “acostumbrar” a los proveedores y usuarios a la presencia de la grabadora en la oficina. No fue fácil conseguir que se sintieran tranquilos y tuvieran la confianza en mí para recoger este tipo de información. Asimismo, contaba con todo el apoyo del director del centro, de su ayudante y de la mayoría de los proveedores.

Mi experiencia en el trabajo de campo etnográfico llevada a cabo en otra oficina desde 2002 hasta 2003, me enseñó a tener perseverancia y confianza para efectuar las grabaciones de interacciones de servicio. Al principio siempre puede ser problemático, pero pasada la novedad la presencia del micrófono es algo habitual.

En ocasiones, los propios proveedores me recordaban que no olvidara poner la grabadora y la cogían para decir alguna cosa graciosa o imitar a alguien. Incluso cuando se daba en la oficina algún encuentro conflictivo, me pedían que

conservara la grabación por si la necesitaban. En ese sentido, sentí de forma muy próxima que apreciaban esa actividad de mi investigación y eran cómplices de la misma.

El sistema que empleé para la grabación fue el Hi-MiniDisc Walkman MZ-NHF800⁷⁴ de la marca Sony, el soporte de grabación fue el disco Hi-MD⁷⁵, y el elemento empleado para la captación fue el micrófono estéreo unidireccional Sony ECM-DS70P⁷⁶ (ver imágenes en la figura 3.1).

Pese a la existencia en el mercado de otros excelentes sistemas de grabación de audio, como el DAT, he utilizado el Hi-MiniDisc por varios motivos. En primer lugar, es una grabadora portátil, pequeña, ligera y, por lo tanto, fácil de transportar y situar durante las grabaciones en el trabajo de campo. En segundo lugar, el soporte que emplea (disco Hi-MD) además de ligero y regrabable permite almacenar casi 8 horas de grabación en alta calidad y casi 45 horas en calidad baja. También el precio de este disco, unos diez euros, es muy razonable por las prestaciones que ofrece. En tercer lugar, esta grabadora permite una descarga de audio al ordenador de forma automática e instantánea a través de un puerto USB. De este modo, la descarga es muchísimo más rápida que otros sistemas, como el DAT, que lo hacen en tiempo real a la reproducción de la grabación. En cuarto y último lugar, el precio de este sistema es muy económico en comparación a otros sistemas mucho más costosos como el DAT.

Por aproximadamente unos trescientos euros, se puede conseguir esta grabadora-reproductora. A continuación ofrecemos una serie de imágenes de, Hi-MiniDisc, junto a la imagen del soporte en el que se realiza la grabación y el modelo de micrófono utilizado durante el trabajo de campo.

⁷⁴ Las especificaciones técnicas más importantes de esta grabadora-reproductora son las siguientes: 350 rpm a 3 000 rpm (CLV), la frecuencia de muestreo es 44,1 kHz, la codificación Hi-MiniDisc la realiza en ATRAC3plus (Adaptive Transform Acoustic Coding 3 plus), el sistema de modulación es de 1-7RLL/PRML, la respuesta de frecuencia es de 20 a 20 000 Hz = 3 dB, entrada MIC (nivel de entrada mínimo 0,13 mV), LINE IN (OPT) minotima estéreo para la entrada analógica (nivel mínimo de entrada 49 mV), salida máxima (DC) de auriculares (3 mW + 3 mW - 16 Ω - modelos europeos; 5 mW + 5 mW - 16 Ω - otros modelos), temperatura de funcionamiento + 5 ° ~+ 35 °), dimensiones de 81,0 x 29,2 x 78,9 mm (an./al./prf.), 103 g. de peso (sólo la grabadora) y 122 g. (incluida la pila recargable). Toda la información sobre el sistema MiniDisc se puede encontrar en www.minidisc.org

⁷⁵ El disco Hi-MD, con 1 Gb de capacidad, puede almacenar 7 horas y 55 minutos de audio a 256 Kbps. En calidad baja, 48 kbps, el límite de grabación aumenta hasta las 45 horas. Tan holgadas cifras se deben al uso de un algoritmo de compresión, el ATRAC3Plus, que mejora al anterior ATRAC3. Con este formato, que tiene un ratio de compresión de 1:20, la calidad del audio se mueve entre los siguientes bitrates: 256, 64 y 48 kbps para el ATRAC3Plus y 132, 105 y 66 kbps para el ATRAC3. Por otra parte, este disco utiliza el sistema FAT (File Allocation Table), con lo que es posible almacenar cualquier tipo de ficheros, como imágenes, texto o vídeo. Esto lo convierte en una potente unidad de almacenaje portátil de archivos.

⁷⁶ Las especificaciones técnicas y físicas de este micrófono son las siguientes: micrófono estéreo unidireccional con condensador electrostático, respuesta en frecuencia de 100 a 15.000 Hz., nivel máximo de presión de entrada de sonido de 110 dB, peso 3/8 oz. aproximadamente, 2-1/4" de ancho por 2-1/4" de alto por 5/8" de profundidad.

Figura 3.4
Imágenes de Hi-MiniDisc, micrófono y disco Hi-MD



Hi-MiniDisc Walkman Sony
 MZ-NHF800



Micrófono Sony
 ECM-DS70P



Disco Hi-MD

Las grabaciones de interacciones de servicio que realicé en la oficina fueron las siguientes:

Tabla 3.3
Grabaciones de interacciones de servicio

Número de la grabación	Nombre del archivo	Fecha y lugar de la grabación	Duración (en minutos)
1	1 (9-6-05) SA (M).oma	9-6-05 Sala Administrativos Mañana	62
2	2 (15-6-05) SA (M).oma	15-6-05 Sala Administrativos Mañana	123
3	3 (16-6-05) R (M).oma	16-6-05 Recepción Mañana	120
4	4 (20-6-05) SA (T).oma	20-6-05 Sala Administrativos Tarde	122
5	5 (27-6-05) SA (M).oma	27-6-05 Sala Administrativos Mañana	121
6	6 (28-6-05) SA (M).oma	28-6-05 Sala Administrativos Mañana	78
7	7 (28-6-05) SA (M).oma	28-6-05 Sala Administrativos Mañana	43
8	8 (30-6-05) SA (M).oma	30-6-05 Sala Administrativos Mañana	121
9	9 (1-7-05) R (T).oma	1-7-05 Recepción Tarde	105
10	10 (4-7-05) SA-R (T).oma	4-7-05 Sala Administrativos Recepción - Tarde	121
11	11 (5-7-05) SA (T).oma	5-7-05 Sala Administrativos Tarde	105
12	12 (6-7-05) SA (M).oma	6-7-05 Sala Administrativos Mañana	122
13	13 (6-7-05) SA-R (T).oma	6-7-05 Sala Administrativos Recepción - Tarde	128
14	14 (7-7-05) SA (M).oma	7-7-05 Sala Administrativos Mañana	141
15	15 (8-7-05) R (M).oma	8-7-05 Recepción Mañana	126
16	16 (12-7-05) SA (T).oma	12-7-05 Sala Administrativos Tarde	84
17	17 (13-7-05) SA (M).oma	13-7-05 Sala Administrativos Mañana	98
18	18 (14-7-05) SA (M).oma	14-7-05 Sala Administrativos Mañana	86
19	19 (15-7-05) R (M).oma	15-7-05 Recepción Mañana	62
20	20 (18-7-05) SA-R (M).oma	18-7-05 Sala Administrativos Recepción - Mañana	143
21	21 (19-7-05) SA (M).oma	19-7-05 Sala Administrativos Mañana	124
22	22 (21-7-05) SA-R (M).oma	21-7-05 Sala Administrativos	122

23	23 (21-7-05) SA (T).oma	Recepción – Mañana 21-7-05 Sala Administrativos Tarde	78
24	24 (22-7-05) SA (M).oma	24-7-05 Sala Administrativos Mañana	100
25	25 (25-7-05) SA-R (M).oma	25-7-05 Sala Administrativos Recepción – Mañana	100
26	26 (26-7-05) SA-R (M).oma	26-7-05 Sala Administrativos Recepción – Mañana	162
27	27 (28-7-05) SA (M).oma	28-7-05 Recepción Mañana	122
28	28 (29-7-05) SA (M).oma	29-7-05 Sala Administrativos Mañana	71
29	29 (1-8-05) SA (M).oma	1-8-05 Sala Administrativos Mañana	147
30	30 (9-8-05) SA-R (M).oma	9-8-05 Sala Administrativos Recepción – Mañana	53
31	31 (10-8-05) SA-R (M)	10-8-05 Sala Administrativos Recepción – Mañana	65
32	32 (11-8-05) SA (T)	11-8-05 Sala Administrativos Tarde	27
Total			3325 m (55 h 41 m)

Asimismo, mientras realizaba las grabaciones tomaba notas con información relevante del encuentro que luego pudiera necesitar para la transcripción y el análisis. Anotaba la nacionalidad del usuario; si iba sólo o acompañado; algunos rasgos físicos que me ayudaran después a recordar el encuentro; los documentos que llevaba a la oficina; la gestión del espacio entre proveedor y usuario, es decir, si el usuario se sentaba o permanecía de pie; los gestos de sus rostros y sus manos durante el proceso de tramitación; el nivel de castellano/catalán en extranjeros que no fueran hispanohablantes; los programas que utilizaba el proveedor durante la tramitación; las diferentes actividades que hacía mientras atendía al usuario (como atender el teléfono, hablar con otro usuario u otro proveedor); los folletos, documentos o guías que el proveedor empleaba en ese mismo proceso.

En rasgos generales, el guión que me trazaba era el siguiente:

- ENCUENTRO**
(1, 2, 3,...)
- Participantes
 - Nacionalidad del usuario
 - Lenguas empleadas
 - Nivel de castellano
 - Rasgos físicos del usuario destacables
 - Documentos que aporta el usuario
 - Programas informáticos utilizados
 - Otras actividades del proveedor
 - Documentos utilizados por el proveedor en el proceso
 - Gestos (rostro y manos) de los participantes
 - Situación en la sala de los participantes
 - Otros detalles destacables

Tampoco olvidaba escribir los comentarios posteriores a la realización del servicio. Me resultaba muy interesante ver qué opinaban del desarrollo del proceso, del usuario y de sus demandas. Al comienzo de las grabaciones, ellos me solían comentar, si tenían tiempo, el proceso recientemente realizado. En otras ocasiones, era yo el que les preguntaba por el usuario o aquello que no había comprendido de la tramitación. En este sentido, eran muy amables conmigo y siempre me daban toda la información que necesitaba. Incluso en algunas ocasiones discutían entre ellos sobre la realización del servicio, llegando a expresar sus diferentes puntos de vista sobre el mismo. Era fácil observar cómo discrepaban sobre la forma de hacer los procesos burocráticos o sobre las actitudes de los usuarios. Estas interacciones me han servido de gran utilidad a la hora de interpretar el encuentro estudiado.

Algunos de esos comentarios que hacían los proveedores sobre los diferentes encuentros fueron transcritos y utilizados en el análisis de los datos. En ocasiones, no pasan de ser meras valoraciones, pero otras veces suponen interesantes y clarificadoras interpretaciones de qué ocurrió, según el criterio de los proveedores, en el desarrollo del encuentro. En la siguiente tabla aparece una relación de los comentarios de encuentros transcritos:

Tabla 3.4
Grabaciones de los comentarios de los encuentros

Nombre del archivo sonoro	Nombre del archivo transcrito	Lugar en la cinta
3 (16-6-05) R (M).oma	Comentarios ENC5_3.doc	24:34-25:12
4 (20-6-05) SA (T).oma	Comentarios ENC2_4.doc	33:33-33:50
8 (30-6-05) SA (M).oma	Comentarios ENC2_8.doc	23:23-23:34
9 (1-7-05) R (T).oma	Comentarios ENC9_9.doc	44:30-49:25
11 (5-7-05) SA (T).oma	Comentarios ENC1_11.doc	13:41-15:41
12 (6-7-05) SA (M).oma	Comentarios ENC1_12.doc	24:10-26:56
12 (6-7-05) SA (M).oma	Comentarios ENC3_12.doc	89:44-90:41
13 (6-7-05) SA-R (T).oma	Comentarios ENC3_13.doc	36:00-36:31
14 (7-7-05) SA (M).oma	Comentarios ENC1_14.doc	23:12-24:27
15 (8-7-05) R (M).oma	Comentarios ENC9_15.doc	87:35-88:12
16 (12-7-05) SA (T).oma	Comentarios ENC1_16.doc	74:32-84:07
17 (13-7-05) SA (M).oma	Comentarios ENC5_17.doc	83:50-85:23
19 (15-7-05) R (M).oma	Comentarios ENC5_19.doc	39:55-43:13
21 (19-7-05) SA (M).oma	Comentarios ENC1_21.doc	56:33-57:45
22 (21-7-05) SA-R (M).oma	Comentarios ENC1_22.doc	24:11-26:36
22 (21-7-05) SA-R (M).oma	Comentarios ENC12_22.doc	92:22-93:44
23 (21-7-05) SA (T).oma	Comentarios ENC2_23.doc	36:29-43:00
24 (22-7-05) SA (M).oma	Comentarios ENC1_24.doc	24:30-28:41
26 (26-7-05) SA-R (M).oma	Comentarios ENC5_26.doc	135:37-137:56
28 (29-7-05) SA (M).oma	Comentarios ENC4_28.doc	53:34-59:49
30 (9-8-05) SA-R (M).oma	Comentarios ENC3_30.doc	27:03-27:08
31 (10-8-05) SA-R (M)	Comentarios ENC5_31.doc	63:25-64:03

Por otra parte, además de las grabaciones de las interacciones de servicio y de los comentarios de los encuentros, también hicimos entrevistas a los proveedores PM17, PM12 y PM14 (ver tabla 3.5). La realización de éstas no planteó ninguna dificultad porque ya conocían nuestro trabajo y se mostraron encantados de seguir colaborando con nosotros. Se trató de entrevistas semi-formales porque, aunque habíamos preparado un cuestionario (ver apéndices), durante el proceso de hacerlas nos tomamos la libertad de modificar el orden de las preguntas, cambiar su formulación y añadir otras. Ésta es la información de las entrevistas:

Tabla 3.5
Grabaciones de entrevistas a los proveedores

Cinta	Duración (en minutos y segundos)
n° 1 Entrevista PM17 (10-8-2005).oma	33:19
n° 2 Entrevista PM12 (11-8-2005).oma	21:48
n° 3 Entrevista PM14 (11-8-2005).oma	27:01

Cuando la investigación estaba más avanzada y concretada, también entrevistamos a dos usuarios del centro de diversa procedencia (un usuario rumano, una usuaria argentina). Las entrevistas se realizaron en febrero de 2006. Esta demora se explica porque lo más complicado, a mi juicio, es obtener la colaboración de los usuarios porque, debido a la situación irregular de la mayoría, muchos tenían recelos de ofrecernos una entrevista. A nuestros informantes los conseguimos mediante contactos con los responsables de la oficina, los médicos del centro, los mediadores culturales y los propios amigos del investigador. Para ello contamos, en cualquier caso, con el propio permiso del centro; asimismo les explicamos a responsables e informantes cuál era el propósito de la entrevista y la utilización ética y científica que se iba a hacer del material grabado. El resto de detalles sobre las entrevistas aparece en la siguiente tabla:

Tabla 3.6
Grabaciones de entrevistas a los usuarios

Cinta	Duración (en minutos y segundos)
n° 1 Entrevista UH1 (10-2-2006).oma	78:28
n° 2 Entrevista UM1 (12-2-2006).oma	15:51

La entrevista dirigida engloba una relativa variedad de formas concretas a la hora de llevarla a cabo (Briggs, 1986; Bernard, 1995; Unamuno y Nussbaum, 2005). La búsqueda de las preguntas para la entrevista es una forma de adquirir competencia social en un contexto determinado y, de esta forma, supone una

herramienta particularmente adecuada para tener en cuenta el contexto. Como ha descrito Olmo (2004: 171):

“Adquirir esa competencia significa aprender a reconocer la manera en la que los individuos formulan concreta y correctamente las cuestiones que les resultan relevantes en su forma de vivir. (...) Algunas de sus preguntas pueden ser discriminatorias o ineficaces para entablar una conversación con los miembros del grupo y por ese motivo tiene que buscar cuáles son esas preguntas correctas y relevantes para obtener los tipos de relato que busca sobre los temas que le interesa.”

Otra de las técnicas utilizadas en la oficina fue la grabación de una discusión en grupo donde se dialogó sobre una serie de temas que el investigador iba proponiendo (ver tabla 3.7):

Tabla 3.7
Grabaciones de discusiones en grupo

Cinta	Duración (en minutos y segundos)
nº 1 Discusión en grupo PH4 PM11 PM16 (10-8-2005).oma	37:24

Para concluir este apartado, otra de las prácticas discursivas grabadas en la oficina fueron las reuniones de trabajo. Aunque acudimos a varias a lo largo del trabajo etnográfico en la oficina, grabamos una de ellas (ver tabla 3.8):

Tabla 3.8
Grabaciones de reuniones de trabajo

Cinta	Duración (en minutos y segundos)
nº 1 Reunión (13-7-2005).oma	54:18

3.7 Transcripción y codificación

El sistema de transcripción utilizado es el del Círculo de Análisis del Discurso (CAD)⁷⁷ de la Universidad Autónoma de Barcelona, dirigido por Amparo Tusón Valls y Luci Nussbaum. Este grupo apareció en 1991 con el interés de estudiar el uso lingüístico contextualizado y de difundir este tipo de trabajos en los estudios

⁷⁷ Los proyectos del grupo CAD se pueden consultar en la siguiente página web: <http://www.upf.edu/dtf/recerca/grups/xarxa/grup4htm.htm>. En la actualidad el grupo se denomina Grupo de Investigación en Enseñanza e Interacción Plurilingües (GREIP), página web en: <http://greip.uab.cat>

académicos. Este grupo se complementó con la Red Temática de Estudios del Discurso (XED), hoy Grupo de Estudios del Discurso (GED), coordinado por Helena Calsamiglia de la Universidad Pompeu Fabra⁷⁸.

Como ha puntualizado Ochs (1979) comenzar a transcribir es comenzar a interpretar los datos, entendiendo interpretar como la ardua tarea de tomar una serie de decisiones que influirán en el desarrollo y en el objetivo de nuestro estudio. Así, transcribir es también analizar los datos recogidos en la oficina de atención al usuario, porque, como señala Stubbs (1983: 35), “transcribir una conversación al medio visual es un mecanismo de distanciamiento útil que demuestra aspectos complejos de la coherencia conversacional que pasamos por alto como conversadores u observadores reales, y por medio del cual se puede detectar lo extraño de una palabra familiar.”

Se han transcrito todos los encuentros de usuarios extranjeros procedentes de países en vías de desarrollo con la ayuda de las notas realizadas durante las grabaciones de los encuentros. Con esta información hemos podido introducir la información gestual, los documentos manejados por los participantes, los programas empleados en la tramitación y la gestión del espacio entre los participantes.

Tanto las interacciones de servicio, las entrevistas, las reuniones de trabajo, las discusiones en grupo y los comentarios de las interacciones fueron descargados, a través de una entrada USB, en el ordenador. Se trabajó siempre con archivos “.oma” porque, como hemos indicado anteriormente, por su calidad de compresión supera a otros formatos como “.mp3”. Una vez en la base de datos se utilizaron diversos programas que nos ayudaron en el proceso de transcripción, tales como AudioLab, SoundScriber, Transcriber, Transana y Audacity. Estos programas son fáciles de conseguir porque están colgados de forma gratuita en internet y las utilidades que presentan son muchas. Permiten segmentar la grabación y repetir los fragmentos que queremos con el tiempo de pausa y retroceso que establezcamos. También permiten establecer marcas o ralentizar el fragmento que estemos trabajando.

Como apuntábamos en el apartado dos de este capítulo, en nuestras transcripciones se han cambiado todos los nombres propios de los participantes (usuarios y trabajadores del centro) referidos a personas y calles. También se han modificado todos los números personales de los usuarios: teléfonos, número de direcciones, NIE, DNI, tarjeta de la Seguridad Social, y número CIP de la tarjeta

⁷⁸ La información de esta red está disponible en: <http://www.upf.edu/dtf/recerca/grups/xarxa/pral.htm>

sanitaria. Ha sido igualmente cambiado el nombre y la dirección del centro donde se ha realizado el estudio u otros centros de Ciutat Vella.

En nuestras transcripciones hemos optados por la ortografía estándar, prestando atención a algunos rasgos de las variedades que pudieran ser interesantes para el posterior análisis. Así, hemos suprimido el empleo de mayúsculas, excepto para nombres propios, y los signos de puntuación tales como punto (.), coma (,), dos puntos (:)⁷⁹, punto y coma (;), puntos suspensivos (...), admiración (!) e interrogación (¿?). En su lugar indicamos la entonación mediante otros signos (-, /, \).

Los participantes han sido codificados del siguiente modo: U, P, A, R, M, E y V si es usuario, proveedor, ayudante de dirección, responsable del centro, médico, enfermera o vigilante. A continuación M o H si es hombre o mujer, y finalmente un número asignado de forma aleatoria. Así, los códigos empleados para los participantes son:

Tabla 3.7
Código de los proveedores

CÓDIGO	PROVEEDORES
PM1	proveedora uno
PH2	proveedor dos
PM3	proveedora tres
PH4	proveedor cuatro
PM5	proveedora cinco
PH6	proveedor seis
PM7	proveedora siete
PH8	proveedor ocho
PM9	proveedora nueve
PM10	proveedora diez
PM11	proveedora once
PM12	proveedora doce
PM13	proveedora trece
PM14	proveedora catorce
PM15	proveedora quince
PM16	proveedora dieciséis
PM17	proveedora diecisiete
PH18	proveedor dieciocho
PM19	proveedora diecinueve
PM20	proveedora veinte
AM1	ayudante mujer uno
RH1	responsable hombre uno
EM1	enfermera uno
MH1	médico uno
MH2	médico dos
MM1	médica uno
MM2	médica dos
VH1	vigilante uno

⁷⁹ Los dos puntos (:) indican en la transcripción alargamiento vocálico. Así dependiente de la duración del alargamiento empleado :, :: o :::.

Tabla 3.8
Código de los usuarios

CÓDIGO	USUARIOS
UH1	usuario uno
UH2	usuario dos
UH3	usuario tres
UM1	usuaria uno
UM2	usuaria dos
UM3	usuaria tres

Por otro lado, las convenciones de transcripción empleadas para la transcripción son las siguientes:

= texto 1=	Momento de habla simultánea o solapamiento
= texto 2=	
	Pausa corta (inferior a un segundo)
	Pausa larga (superior a un segundo)
<nº sgs.>	Duración de la pausa (mínimo un segundo). Ejemplo: <5>
<0>	Sin pausa
:	Alargamiento vocálico
::	Alargamiento vocálico (más tiempo) tiempo
:::	Alargamiento vocálico muy largo
texto_	Interrupciones
texto-	Truncamiento de palabra (corte abrupto en medio de una palabra)
XXX	Fragmento indescifrable
{(@) texto}	Enunciado pronunciado riendo
{(&) texto}	Transcripción dudosa
{(P) texto}	Intensidad piano
{(PP) texto}	Intensidad pianissimo
{(F) texto}	Intensidad forte
{(FF) texto}	Intensidad fortissimo
{(A) texto}	Tono alto
{(B) texto}	Tono bajo
{(AC) texto}	Tempo acelerado
{(ACC) texto}	Tempo muy acelerado
{(DC) texto}	Tempo lento
{(DCC) texto}	Tempo muy lento
{“texto”}	Reposiciones
+texto+	Transcripción fonética o aproximada
[texto]	Comentarios de quien transcribe
{(cat) texto}	Cambio de lengua: catalán
{(ing) texto}	Cambio de lengua: inglés
{(ita) texto}	Cambio de lengua: italiano
\	Entonación descendiente
/	Entonación ascendente
-	Entonación mantenida

En las transcripciones transcritas, los turnos de habla están numerados en la parte izquierda para facilitar la localización del fragmento y su posterior análisis. Como podemos ver en el siguiente ejemplo⁸⁰, esta numeración es especialmente útil:

1. PM1 – {(cat) qui és ara⁸¹ \}<14> [UH1 le da los documentos a PM1] que es tu primera visita /|
2. UH1 – sí \<8>
3. PM1 – ten \<5> [devuelve unos documentos al usuario] tienes el pasaporte o permiso de residencia /|

⁸⁰ Extraído del encuentro ENC1_6, turnos del 1 al 12.

⁸¹ Traducción: ¿quién es ahora?

- [PM1 coge los documentos que presenta UH1]
4. UH1 – no tengo nada \ |
 5. PM1 – no / |
 6. UH1 – tengo esto XXX \ | y esto no sé \ | XXX los papeles \ | | y fotocopia del pasaporte \ <31>
[UH1 señala los documentos que aporta]
 7. PM1 – tienes lo de los números de historia abierto / |
[se dirige a PH2]
 8. PH2 – no \ | | lo debe tene::r – | ella que ha dado antes uno \ <76>
 9. PM1 – estabas de alta en otro ambulatorio / | | antes / |
 10. UH1 – no \ |
 11. PM1 – no / | y la- el primero aquí / <3>
 12. UH1 – estuvo una vez y: para hoy me dijo que: – |
[...]

Asimismo, cada transcripción está codificada con un cuadro explicativo donde aparece el nombre del archivo transcrito, el nombre del archivo de audio, los participantes, la nacionalidad de los mismos, la lengua o lenguas empleadas, el lugar en la cinta de la interacción, la fecha de la transcripción, el lugar de la transcripción, quién la ha grabado y transcrito y, finalmente, el tema de la interacción. Veamos un ejemplo con el encuentro ENC1_6:

ENC1_6

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_6.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 6 (28-6-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora una), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UH1: macedonia
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 00:01-04:46
- *Fecha de la grabación:* 28/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Primera visita médica.

3.8 Tratamiento de los datos

Como señalan los miembros del grupo CAD (1997: 51) “és un fet generalment acceptat (...) que el punt de vista que pren l’analista influeix en la selecció i l’anàlisi de les dades amb què treballa.” De este modo, nuestra metodología es eminentemente cualitativa. La lingüística se sirve de esta metodología principalmente para el estudio contextual (situacional y contextual) que permite

explicar y describir por qué la lengua se considera un hecho y, a la vez, un instrumento social.

En nuestro estudio nos hemos fijado en todos los encuentros de extranjeros en la oficina de trabajo administrativo y en la recepción del centro de salud. Una vez transcritos estos encuentros se han agrupado por temáticas. Así, los servicios demandados por los usuarios extranjeros en la oficina giran en torno a la petición de cita médica, demanda de análisis de sangre o/y orina, tramitación de la tarjeta sanitaria, obtención de información sobre el centro, realización de primera visita médica y apertura de historial médico, petición de recetas y material médico, demanda de partes de baja, cambio de médico o de centro.

Somos conscientes de que el número de encuentros es amplio, si tenemos en cuenta el colectivo y los servicios que estudiamos. Sin embargo, consideramos que son importantes estas dimensiones en nuestro estudio para precisar cómo es el acceso de los usuarios extranjeros a la institución y a los servicios que ofrece. Así, la perspectiva de descripción que adoptamos para cada uno de estos encuentros en la propia de la etnografía del habla. Desde estos presupuestos, formulamos un modelo de petición de un servicio/resolución del mismo a partir de la amplia tipología de tipos de servicio demandados por los usuarios extranjeros. Desde este modelo establecemos un esquema secuencial para cada uno de esos servicios, desde el que analizamos las producciones verbales y no verbales, los turnos de habla y el proceso inferencial a través de las pistas de contextualización y los marcos de producción e interpretación, entre otros elementos. No obviamos tampoco trabajar las nociones relacionadas con la gestión de la imagen y la identidad de los participantes en la dinámica interaccional. Así, elementos de la cortesía, la posición de los participantes en el desarrollo y tránsito de una secuencia otra, la elaboración (o construcción) de la imagen en el proceso de negociación. Finalmente, con todos estos datos hacemos hincapié en las estrategias de negociación que utilizan los participantes para llevar a cabo sus tareas institucionalmente definidas. Concluimos con algunas propuestas de cursos para proveedores y mediadores, protocolos de actuación y acogida, y unidades de E/LE con fines específicos.

El proceso de análisis, como nos recuerda Gumperz (1982a: 35-36), consiste en “el estudio detallado de ejemplos seleccionados de interacción verbal, en observar si los protagonistas se comprenden entre sí, en acceder a las interpretaciones que los hablantes realizan de lo que está sucediendo y, a partir de ello, a) deducir los presupuestos sociales que el hablante debe haber manejado para actuar de la manera en que lo hace, y b) determinar empíricamente qué

función comunicativa tienen los signos lingüísticos en el proceso de interpretación.”

Por su parte, Tusón (2002a: 150) explica el procedimiento analítico de la siguiente forma: “partir de las formas lingüísticas en uso, analizar cómo se van articulando junto con los elementos no lingüísticos para crear el sentido y descubrir las representaciones sociales que emergen del análisis.” Así, a través de este proceso se puede entender “cómo se construyen las identidades de género de los hombres y de las mujeres, cómo se negocian o se imponen las relaciones de poder entre las personas, cómo funciona el *mercado lingüístico* en situaciones de contacto de lenguas, etc.”

Con este propósito, en este estudio hemos recopilado datos de diferente naturaleza (diario de campo, observación participante, grabaciones de las interacciones de servicio, reuniones, comentarios de interacciones y entrevistas) y de los diferentes participantes implicados en los procesos comunicativos (entrevistas con usuarios y con proveedores y discusiones de grupo). Todos estos datos nos permiten triangular la información, ofreciendo todos los puntos de vista que nos hacen entender, desde múltiples ángulos, qué ocurre en el lugar estudiado y qué significado dan los participantes a los usos lingüísticos dados en la oficina. Como han remarcado Hammersley y Atkinson (1994: 216):

“La triangulación de las fuentes de información conlleva la comparación de la información referente a un mismo fenómeno pero obtenida en diferentes fases del trabajo de campo, en diferentes puntos de los ciclos temporales existentes en aquel lugar o, como ocurre en la validación solicitada, comparando los relatos de diferentes participantes (incluido el etnógrafo) envueltos en el campo”.

3.9 Conclusiones parciales

Según lo expuesto en este capítulo, los elementos básicos de la investigación etnográfica en el centro estudiado son la observación participante y las entrevistas estructuradas o semiestructuradas. El acceso al lugar investigado fue relativamente fácil gracias a los contactos previamente establecidos en un anterior trabajo de campo. El diseño de la investigación, por su parte, se planeó para ocho meses de duración, con unos horarios establecidos y unas premisas básicas: estudiar el acceso de los extranjeros a la institución sanitaria y a sus servicios.

El desarrollo del trabajo etnográfico que hemos realizado abarca desde enero hasta agosto de 2005. En una primera etapa, se establecieron los primeros contactos, se realizaron las primeras actividades en la oficina y se estrecharon los

lazos entre el investigador y el resto de participantes. En el desarrollo de las relaciones de campo se precisaron todas las cuestiones en relación a qué hacen, qué dicen, qué manejan, qué sienten y qué piensan los participantes implicados. El diario de campo es el instrumento por excelencia empleado para registrar toda la información aparecida en el “backstage” y en el “frontstage”, al tiempo que se reflexiona sobre el papel y las características de los participantes. En este período se recoge toda la documentación de carácter interno y externo de la oficina. Además se realizan las grabaciones: interacciones de atención al público, entrevistas, reuniones de trabajo, discusiones de grupo y comentarios de interacciones. Toda la información grabada, empleando el sistema Hi-MiniDisc, se transcribe siguiendo el sistema de transcripción del Círculo de Análisis del Discurso (CAD) de la Universidad Autónoma de Barcelona

Tras la ordenación y la codificación de toda la información, se realiza el tratamiento de los datos basado en la formulación de un modelo de petición/resolución de servicio, un esquema secuencial para cada uno de esos servicios, con atención a las producciones verbales y no verbales, los turnos de habla y el proceso inferencial, estudiado a partir del análisis de las pistas de contextualización y los marcos de producción e interpretación.

CAPÍTULO 4

PRÁCTICAS DISCURSIVAS EN EL CENTRO ESTUDIADO

4.0 Introducción

4.1 Las prácticas discursivas el centro estudiado

4.2 Formulación de un modelo de servicio:

petición de servicio/resolución

4.3 Organización secuencial de la interacción

4.4 Conclusiones parciales

4.0 Introducción

Este capítulo consta de cuatro apartados en los que se examinan las prácticas discursivas recogidas por el investigador en la recepción y en la sala de trabajo administrativo del centro de atención primaria estudiado.

Así, en el primer apartado de este capítulo se definen qué entendemos por prácticas discursivas y cuáles son los autores que han trabajado en este concepto. En este sentido, los trabajos de Foucault (1966, 1969, 1971, 1975) ofrecen una detallada definición sobre lo que se considera “práctica discursiva”. Al mismo tiempo, la aportación de Maingueneau (1984) es importante al vincular la práctica discursiva a las comunidades discursivas donde aquéllas son producidas y difundidas.

En el segundo apartado se formula el modelo de servicio que se ha utilizado en este trabajo de investigación. A partir de las aportaciones de otros modelos (Goffman, 1961; Merrit, 1976; Agar, 1985; Ventola, 1987; Ciliberti, 1988; Joseph, 1988; Halliday y Hasan, 1989; Lamoureux, 1989; Sarangi y Slembrouck, 1996; Sarangi y Roberts, 1999; Bertran, 2007) planteamos nuestro propio modelo. En especial, el modelo reparador de Goffman es nuestro principal heredero. De este modo, la acción de servicio de los encuentros analizados consta de una fase de definición del servicio, una fase de exploración por parte del proveedor, una fase de tramitación y finalmente una última fase de resolución.

En el tercer apartado de este capítulo se desarrolla el modelo de servicio expuesto en el segundo apartado. Así, se establece una organización estructural de la interacción en tres bloques o secuencias: 1) inicio o apertura, 2) cuerpo, secuencia central o acción de servicio, y 3) cierre o final. Tras explicar las actividades discursivas que se llevan a cabo en cada una de estas fases, se aplica el modelo a los dieciséis servicios demandados por los usuarios: 1) petición de cita para el médico de cabecera, 2) tramitación de la tarjeta sanitaria, 3) petición de varios servicios al mismo tiempo (servicios combinados), 4) petición de cita para urgencias, 5) petición de información, 6) tramitación de partes de baja, 7) tramitación de la primera visita y apertura de historia clínica, 8) petición de recetas, 9) petición de traslado de centro médico, 10) petición de cita para el médico especialista, 11) petición de cita para tramitar la primera visita y apertura de historia clínica, 12) tramitación de la derivación para una prueba médica, 13) petición de material, 14) petición de cita para análisis de sangre y/u orina, 15) petición de cita para enfermería, y 16) tramitación del pago a terceros.

A partir de esta clasificación, se contabilizan el número de encuentros para cada servicio. Después se establece un esquema del proceso administrativo

establecido a partir de las explicaciones de los proveedores sobre su quehacer burocrático y del propio trabajo de campo etnográfico. Para concluir este apartado se ejemplifica cada uno de estos servicios con un encuentro prototípico.

En cuarto y último lugar, este capítulo concluye con unas breves conclusiones parciales a partir de los aspectos descritos y analizados en esta sección.

4.1 Prácticas discursivas en el centro estudiado

Las prácticas discursivas permiten el funcionamiento de la vida social en los diversos ámbitos de las sociedades modernas y burocratizadas (Tusón y Calsamiglia, 1999). Asimismo, estas prácticas, en el contexto institucional, se convierten en herramientas de las propias instituciones por medio de las cuales se constituyen.

El concepto de “práctica discursiva” surge de la convergencia entre el vocabulario marxista de la “praxis” y de los planteamientos de Foucault. Como puntualizan Charaudeau y Maingueneau (2005), este concepto se ha empleado en un sentido poco específico y en otro más específico. En el sentido poco específico la “práctica discursiva” hace referencia a la actividad discursiva en general. Así, al hablar de “práctica discursiva” se realiza un acto de posicionamiento teórico en el que se entiende el discurso como una forma de acción sobre el mundo. Por otro lado, las nociones más específicas de práctica discursiva nos remiten a los trabajos de Foucault (1969: 153):

“es un conjunto de reglas anónimas, históricas, siempre determinadas por el tiempo y en el espacio, que definieron en una época dada y para un área social, económica, geográfica o lingüística dada, las condiciones de ejercicio de la función enunciativa”.

Por su parte, Maingueneau (1984: 154) sostiene la relación estrecha entre práctica discursiva y las comunidades discursivas que la producen y difunden. Así, se entiende la práctica discursiva como contenido, modo de organización de los hombres y como red específica de circulación de los enunciados.

El investigador a través del trabajo de campo etnográfico estudia, en el contexto estudiado, unas prácticas dadas (las interacciones de atención al público), pero también presta atención en su observación participante a las conversaciones entre médicos y enfermeras, entre médicos y proveedores, entre proveedores y asistentes sociales. Incluso el propio investigador genera unas

prácticas nuevas (entrevistas a proveedores y responsables, entrevistas a usuarios, o conversaciones con médicos, proveedores y enfermeras).

En conclusión, consideramos que cualquier aproximación lingüístico-discursiva a la vida social en un ámbito determinado debe comenzar por un análisis de las prácticas discursivas que en él se dan.

4.2 Formulación de un modelo de servicio: *petición de servicio/resolución*

En un intercambio comunicativo entre proveedores y usuarios en el contexto estudiado, los participantes persiguen una o varias metas. El usuario, a través de una petición o con la ayuda del proveedor, formula una demanda de un servicio determinado que el proveedor intentará resolver. El proveedor es el encargado de hacer las preguntas técnicas para averiguar si el usuario tiene derecho al servicio y, constatado este hecho, satisfacerlo. Para que el intercambio se desarrolle con éxito, las metas de ambos deben ser complementarias o, por lo menos, no incompatibles. El resultado o producto de la interacción puede ser lo que ambos esperaban o una mezcla de sus objetivos. En este sentido, Levinson (1992) afirma que los objetivos del “tipo de actividad o servicio” (*activity type*) configuran los papeles de los participantes, el contexto y las contribuciones aceptables que ambos tienen que hacer para que la interacción se desarrolle con éxito.

Así pues, si seguimos a Levinson (1992), que desarrolla la teoría de Hymes (1972), podemos configurar las finalidades globales y particulares de los participantes en la interacción. En la consecución de estas finalidades se sustenta nuestro modelo de *petición de un servicio/resolución*. De este modo, la finalidad global del usuario es acceder a la institución o a alguno de sus servicios; mientras que la del proveedor, como representante de la institución, es comprobar que se cumplen los requisitos y que el usuario, en virtud de esos mismos requisitos, tiene derecho al acceso a la institución y a alguno de sus servicios. Por otra parte, las finalidades particulares determinan un tipo específico de servicio que se manifiesta a través de una petición concreta formulada por un usuario o, en ocasiones, con la colaboración del proveedor. Así, si la petición de servicio no es concreta y comprensible para los proveedores, éstos deben hacer una serie de preguntas técnicas para delimitar la naturaleza de la petición. Con esta información, el proveedor realizará una serie de peticiones (finalidad particular) de información o documentación para resolver, si es posible, la demanda del usuario. El producto dependerá de la compatibilidad o no de los objetivos de ambos.

Como antes sosteníamos, las finalidades configuran una relación de servicio basada en la formulación de un servicio por parte del usuario y la

resolución del servicio por parte del proveedor. Así, el modelo de servicio que proponemos tiene su base en otras propuestas anteriormente descritas: Goffman (1961), Merrit (1976), Agar (1985), Ventola (1987), Ciliberti (1988), Joseph (1988), Halliday y Hasan (1989), Lamoureux (1989), Sarangi y Slembrouck (1996), Sarangi y Roberts (1999) o Bertran (2007).

Más concretamente, nuestro modelo es heredero del llamado “modelo reparador” de Goffman. Este autor establece dos etapas en las relaciones de servicio entre usuario y proveedor: una de diagnóstico, que consiste en un intercambio de preguntas y respuestas con miras a brindar información pertinente sobre la reparación; y otra etapa contractual, que consiste en la formulación sucinta sobre costos aproximados y duración del trabajo y cosas por el estilo. Además de estas dos, hay una etapa más de carácter más sociable, y abarca una serie de cortesías, gentilezas y muestras de cordialidad entre los participantes. Por su parte, Bertran (2007) además de estas tres fases distingue, en el contexto de su estudio, una fase “estadística”, en la que el proveedor recolecta más información sobre el usuario, y otra “proselitista”, en la que los proveedores ofrecen al usuario información sobre el Sindicato CC.OO. para buscar la afiliación del usuario al mismo.

Por otro lado, Halliday y Hasan (1989: 64) proponen otra estructura conversacional para los encuentros de servicio: *saludos, inicio del servicio, preguntas de servicio, respuestas de servicio, conformidad, venta, compra, cierre y despedidas*. Mientras Ventola (1987) establece la siguiente estructura: *saludos, reparto de turno, ordenación de servicio, servicio, resolución, intercambio de mercancías, pago, cierre y despedida*. Si bien, estos esquemas obedecen más a intercambios transaccionales, es decir, a encuentros entre clientes y vendedores.

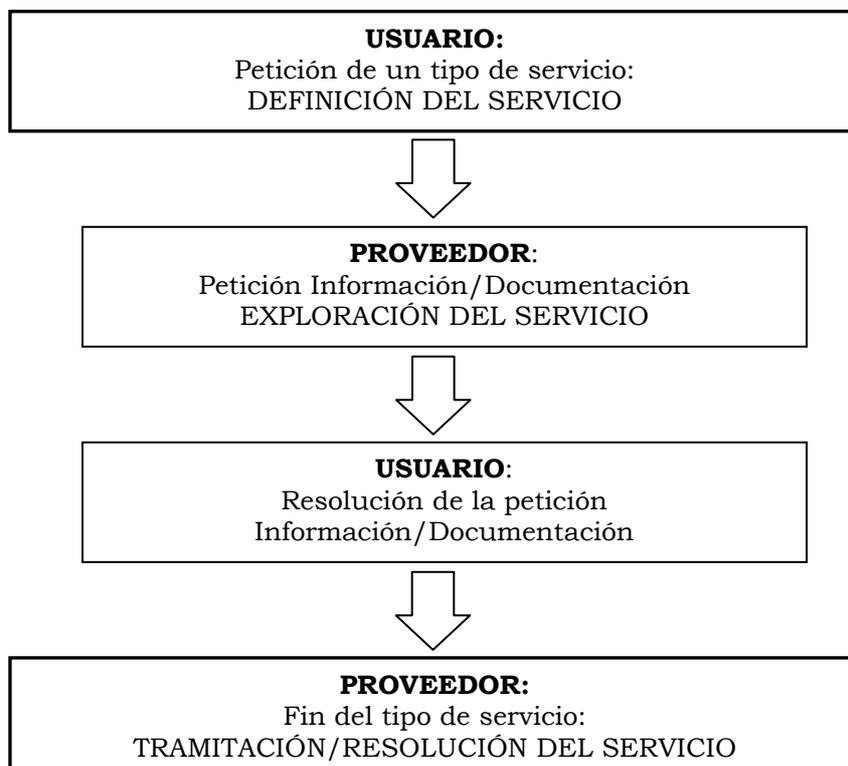
Agar (1985) aprecia tres partes en el discurso institucional: diagnosticar (*diagnose*), instruir (*directives*) e informar (*report*). En la primera, el representante institucional sitúa la demanda del usuario en el marco institucional. En la parte de instrucción, segunda etapa, el representante institucional incita al usuario a hacer determinadas acciones necesarias para la tramitación. En la última etapa, el representante resume el trabajo realizado y llega a la resolución del servicio. Por su parte, Joseph (1988), siguiendo los postulados de Goffman, analiza los eventos comunicativos atendiendo a los aspectos organizativos y rituales.

Sarangi y Slembrouck (1996) estudian las relaciones de cliente y burócratas desde el punto de vista del intercambio informativo que está constreñido por varios factores sociales. Así, la constatación de la asimetría de información entre los participantes les lleva a los autores a proponer el concepto

de “burocratización” (*bureaucratisation*), proceso a través del cual el representante institucional ajusta el marco de conocimiento del cliente al de la institución.

Según estas propuestas, podemos elaborar el siguiente esquema general en cualquier acción de servicio:

Figura 4.1
Esquema de la acción de servicio



Como se puede ver en el esquema y ya comentamos antes, el proveedor, al poseer el conocimiento experto, es el encargado de actuar de intermediario, mediador, o incluso intérprete entre el lenguaje no especializado del usuario y el lenguaje institucional del proveedor (conocimiento experto) porque conoce los procesos burocráticos.

Por su parte, como también se puede apreciar en el esquema, el usuario adopta el rol de suministrar la información y los datos necesarios para que la proveedora pueda llegar a la resolución del servicio. Según pudimos constatar en el desarrollo del trabajo de campo y en la transcripción de los encuentros, en el centro estudiado se tramitan dieciséis tipos de servicio, cuya estructura será analizada más adelante.

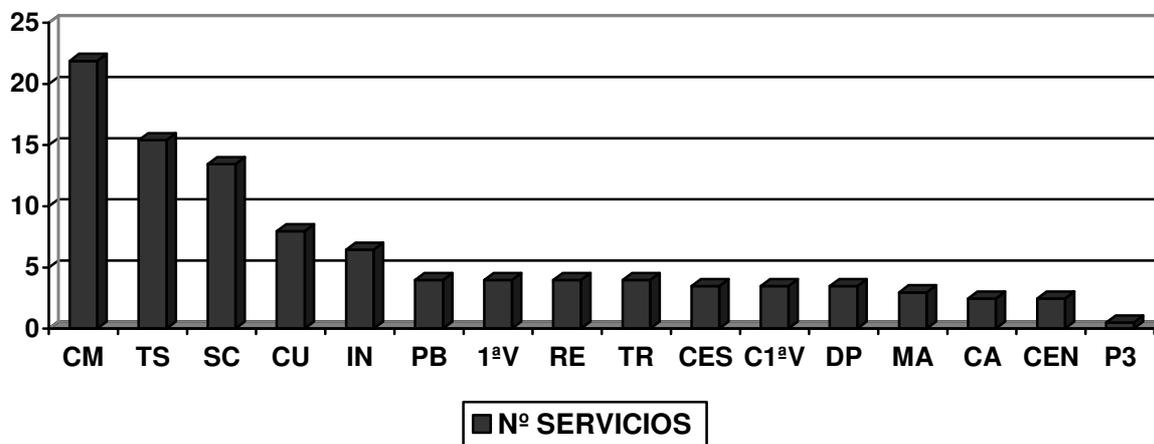
Por otro lado, en el siguiente cuadro se contabilizan todos los encuentros que hemos recogido y transcrito en nuestro estudio (en total 201 encuentros).

Tabla 4.1
Tipos de servicio: número y porcentajes

TIPO DE SERVICIO	Nº SERVICIOS	%
Petición cita médico cabecera (CM)	44	21,89
Tramitación tarjeta sanitaria (TS)	31	15,42
Petición de varios servicios (servicios combinados) (SC)	27	13,43
Petición cita urgencias (CU)	16	7,96
Petición información (IN)	13	6,46
Tramitación partes de baja (PB)	8	3,98
Tramitación primera visita/apertura historia clínica (1ªV)	8	3,98
Petición recetas (RE)	8	3,98
Petición traslado (TR)	8	3,98
Petición cita especialista (CES)	7	3,48
Petición cita primera visita/apertura historia clínica (C1ªV)	7	3,48
Tramitación derivación para prueba (DP)	7	3,48
Petición material (MA)	6	2,98
Petición cita análisis sangre u orina (CA)	5	2,48
Petición cita enfermería (CEN)	5	2,48
Tramitación pago terceros (P3)	1	0,49
Total	201	100%

Como se puede apreciar en la tabla, el servicio más demandado es la petición de cita para el médico de cabecera, con 44 encuentros y un 21,89% del total. En segundo lugar, el otro servicio más demandado es la petición de tarjeta sanitaria, con 31 encuentros y un 15,42%. En tercer lugar, con 27 encuentros y un 13,43% del total, se encuentra la petición de varios servicios en un mismo encuentro. Por su parte, los tres servicios menos demandados son la petición de material médico, con 6 encuentros (2,98%), la petición de cita para realizar análisis de sangre y/u orina y enfermería, con 5 encuentros (2,48%); y, en último lugar, la petición del servicio de pago a terceros, con 1 encuentro (0,49%). Estos datos los podemos ver de forma más visual en el siguiente gráfico:

Gráfico 4.1
Tipos de servicio



4.3 Organización estructural de la interacción

En la realidad de los hablantes existen unas secuencias predeterminadas y estereotipadas de acciones en cada situación comunicativa. Estas estructuras, llamadas *marcos* (Hymes, 1974), *guiones* (Schank y Abelson, 1977), *escenarios* (Sanford y Garrod, 1981) o *esquemas* (Bartlett, 1932), son esquemas de referencia que facilitan la comunicación y funcionan a modo de expectativas. Como puntualiza Reyes (2003) sin las expectativas sería imposible la comunicación. Cuando los interlocutores tienen expectativas diferentes ante la misma situación o sus expectativas chocan y no son compatibles, éstas son fuente de problemas en la negociación.

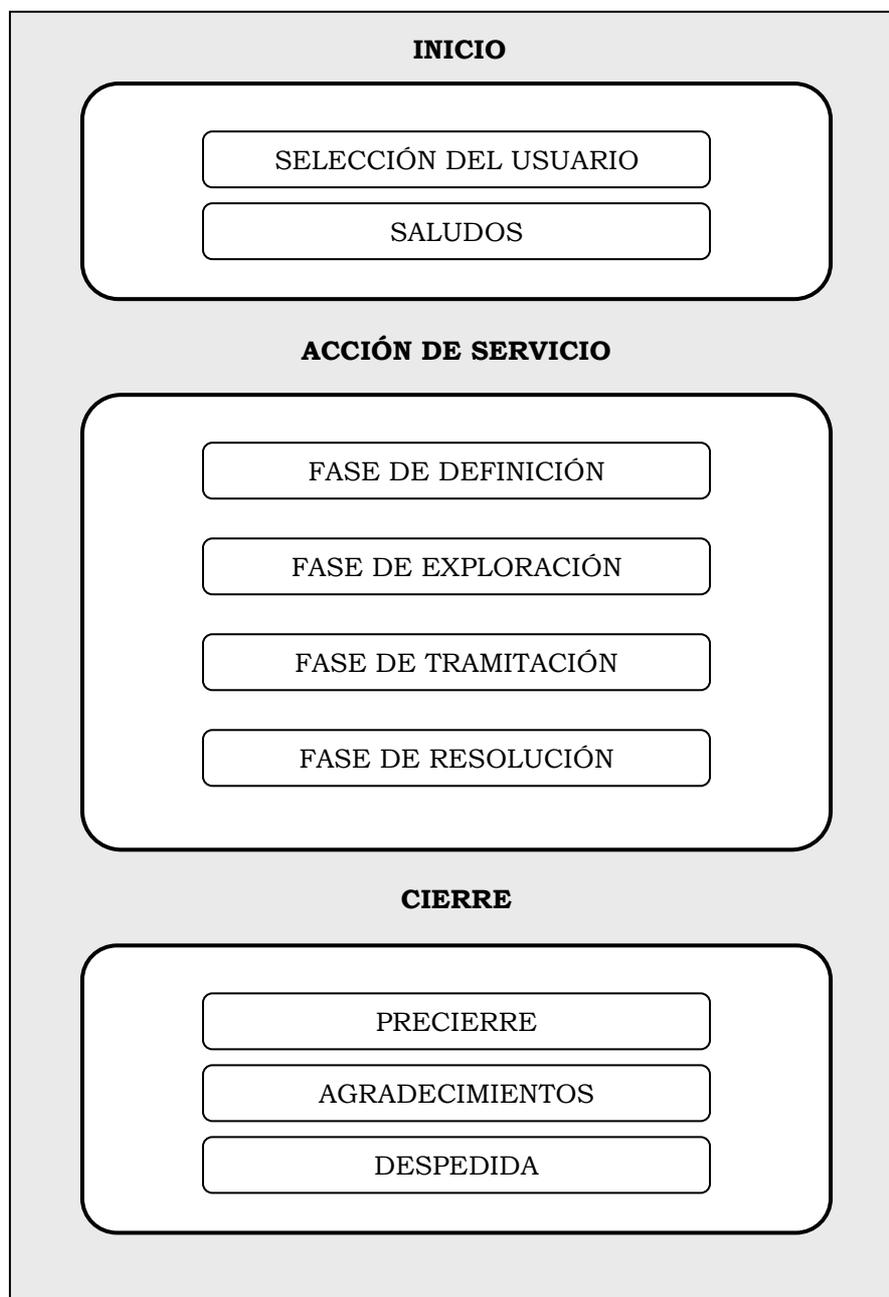
En la recepción y la sala de administrativos que hemos estudiado se producen unas determinadas secuencias prototípicas: 1) *selección del hablante*, 2) *intercambio de saludos*, 3) *petición del usuario sobre un servicio*, 4) *preguntas técnicas del proveedor para identificar al usuario en la institución y llegar a una resolución*, 5) *tramitación del servicio*, 6) *resolución del servicio*, 7) *agradecimientos*, e 8) intercambios de despedidas.

Las características de esta relación de servicio, que Fishman (1971, citado por Gallardo Paúls, 1998a) llama “transaccional”, presentan importantes diferencias respecto a otras relaciones de servicio, como las descritas por Ventola (1987) o Merrit (1976), y que pudimos ver en la parte del marco teórico dedicada a las relaciones de servicio. En las relaciones de servicio estudiadas no hay contrapartidas económicas para realizar el trámite. El proveedor debe comprobar unos requisitos para poder ofrecer el servicio y efectuar unas preguntas técnicas que obedecen a la necesidad de delimitar la naturaleza de la petición y la vinculación del usuario con la institución, pero no al intercambio económico. Además, las peticiones de proveedores y usuarios tienen una naturaleza similar porque ambos demandan información (para hacer/facilitar el trámite) y documentación.

Como señalamos al comienzo de este capítulo, el objetivo (u objetivos) de proveedores y usuarios determina los diferentes servicios que ofrece la oficina. Y la meta de cada uno de ellos regula su actitud y los posiciona en la interacción para conseguir la consecución de sus objetivos en el proceso de tramitación. En función de la demanda de un servicio proponemos una organización estructural de la interacción. Esta organización se delimita a partir de tres bloques o secuencias: 1) inicio o apertura, 2) cuerpo, secuencia central o acción de servicio y 3) final o cierre. Cada uno de estos bloques contiene, a su vez, una serie de etapas o secuencias. La terminología empleada para esas etapas, fruto del análisis y la

observación, es propia y es uno de los planteamientos centrales de este trabajo de investigación. La más importante innovación la constituyen las fases de la acción de servicio, delimitadas, a mi juicio, por cuatro secuencias: definición, exploración, tramitación y resolución.

Figura 4.2
Organización estructural de la interacción



Explicaremos brevemente en qué consiste cada una de las partes o secuencias⁸² que aparecen en el esquema anterior.

⁸² Una secuencia es “el intercambio o grupo de intercambios dotados de entidad temática y/o funcional” (Gallardo Paúls 1996: 127).

1) INICIO O APERTURA

Los proveedores asignan el turno al siguiente usuario preguntando quién es el próximo en la cola de espera que se forma en la puerta. La asignación del turno suele llevar consigo generalmente una asignación del espacio, dado que los proveedores indican a los usuarios si pueden sentarse, permanecer de pie o seguir esperando durante unos minutos en la puerta.

Cuando se inicia la interacción entre proveedores y usuarios se intercambian, por lo general, saludos, y con escasas fórmulas rituales de cortesía, como por ejemplo ¿qué tal?, ¿cómo estás?, se inicia la acción de servicio del intercambio. En ocasiones, el proveedor deja constancia mediante el empleo de algún marcador, como por ejemplo “bueno” o “vale”, la transición a la siguiente secuencia de la interacción: la acción de servicio.

2) ACCIÓN DE SERVICIO, CUERPO O CENTRAL

Durante la acción de servicio proveedores y usuarios desarrollan diversas actividades desde que se plantea la demanda de servicio hasta que es resuelta. En primer lugar, se produce la definición de servicio bien porque el usuario explicita cuál es el servicio requerido, bien porque el proveedor pregunte qué tipo de servicio reclama el usuario. Una vez definido el servicio, se produce una sucesión de preguntas con carácter de exploración para identificar al usuario, examinar la vinculación de éste con la institución sanitaria y calibrar si el usuario tiene derecho o no al servicio demandado. Concluida la fase de exploración comienza una fase de tramitación o gestión administrativa. En esta fase se lleva a cabo toda la parte técnica, es decir, consulta de bases de datos, inclusión de datos en las bases para concluir en la última fase: la resolución. En esta última fase el proveedor da fin a la petición de servicio.

3) CIERRE O FINAL

En la parte final de la interacción, proveedores y usuarios emprenden el cierre de la interacción. Así, después de algunas marcas interactivas que indican a su interlocutor que la interacción está finalizando (precierres), se suceden los intercambios de agradecimientos y finalmente la despedida, en la que concluye la interacción entre proveedores y usuarios.

A continuación vemos cómo se refleja este esquema de la interacción en cada uno de los servicios demandados por los usuarios, en lo referente a la acción de servicio. Para los diferentes esquemas no hemos incluido los bloques de inicio y cierre, opcionales en todos los encuentros.

4.3.1 Petición de cita para el médico de cabecera

El siguiente cuadro muestra los encuentros que corresponden con el servicio de petición de cita para el médico de cabecera.

Tabla 4.2
Encuentros sobre petición de cita para el médico de cabecera

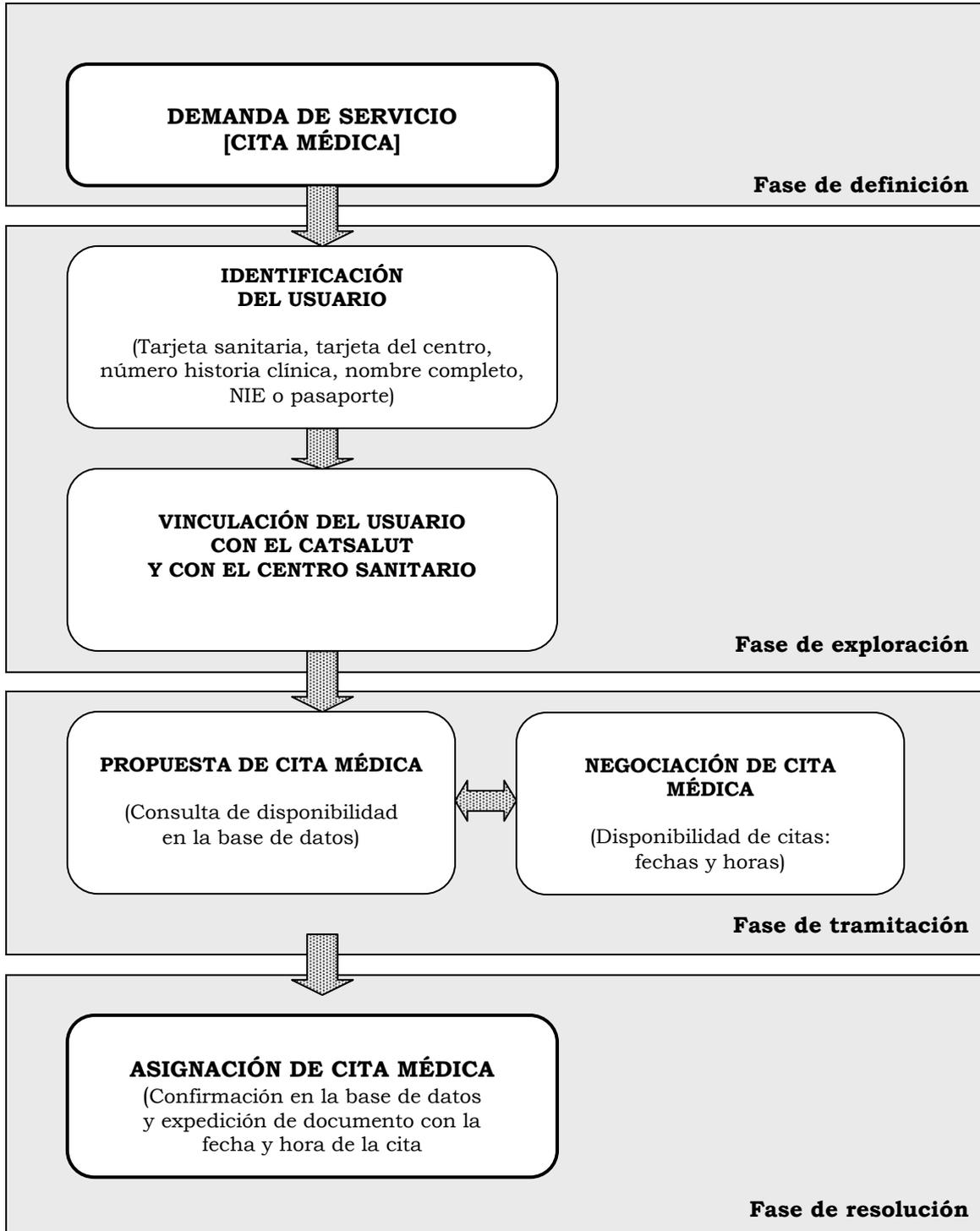
CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
3	ENC2_3	R(M)	PM11	UH1	latinoameric.	cast.	2 m.
	ENC5_3	R(M)	PM9	UM1	colombiana	cast.	2 m.
	ENC9_3	R(M)	PM11	UH1	paquistaní	cast.	1 m.
	ENC10_3	R(M)	PH4	UM1	mexicana	cast.	1 m.
	ENC13_3	R(M)	PM11	UM1/2/3	marroquí	cast./árabe	2 m.
6	ENC4_6	SA(M)	PM16	UH1	paquistaní	cast.	1 m.
9	ENC3_9	R(T)	PM10	UH1	marroquí	cast.	8 m.
	ENC8_9	R(T)	PH8	UM1	cubana	cast.	1 m.
	ENC10_9	R(T)	PM10	UH1	colombiana	cast.	4 m.
	ENC11_9	R(T)	PM10	UH1	filipina	cast.	2 m.
10	ENC1_10	R(M)	PM10	UH1/UH2	paquistaní	cast.	5 m.
	ENC2_10	R(M)	PH6	UH1	marroquí	cast.	3 m.
	ENC3_10	R(M)	PM10	UH1	marroquí	cast.	1 m.
	ENC5_10	R(M)	PM20	UH1	ecuatoguín.	cast./cat.	8 m.
13	ENC4_13	R(T)	PH6	UH1	marroquí	cast.	2 m.
	ENC6_13	R(T)	PH6	UH1	chilena	cast.	2 m.
	ENC8_13	R(T)	PH6	UM1/UM2	marroquí	cast.	1 m.
	ENC9_13	R(T)	PH6	UM1	?	cast.	2 m.
15	ENC4_15	R(M)	PH4	UM1	latinoameric.	cast.	1 m.
	ENC5_15	R(M)	PM11	UH1	latinoameric.	cast./cat.	2 m.
	ENC11_15	R(M)	PM11	UM1	latinoameric.	cast.	1 m.
	ENC12_15	R(M)	PH4	UM1	dominicana	cast.	3 m.
	ENC13_15	R(M)	PH4	UM1	dominicana	cast.	2 m.
	ENC15_15	R(M)	PH4	UH1	paquistaní	cast.	1 m.
19	ENC7_19	R(M)	PH4	UH1	india	cast.	1 m.
	ENC8_19	R(M)	PM5	UH1	marroquí	cast.	2 m.
	ENC9_19	R(M)	PH4	UH1	argentina	cast.	1 m.
20	ENC4_20	R(M)	PH8	UH1	paquistaní	cast.	1 m.
	ENC7_20	R(M)	PH8	UM1	latinoameric.	cast.	1 m.
	ENC8_20	R(M)	PM16	UM1	latinoameric.	cast.	28 m.
22	ENC2_22	R(M)	PM1	UM1	colombiana	cast.	3 m.
	ENC6_22	R(M)	PM10	UM1	ecuatoriana	cast.	1 m.
	ENC14_22	R(M)	PM20	UH1	marroquí	cast.	3 m.
25	ENC3_25	R(M)	PM9	UM1/UH1	marroquí	cast.	2 m.
	ENC5_25	R(M)	PM9	UH1	ecuatoriana	cast.	1 m.
	ENC8_25	R(M)	PH2	UH1	argentina	cast.	3 m.
	ENC12_25	R(M)	PM15	UM1	ecuatoriana	cast.	1 m.
26	ENC4_26	R(M)	PM1	UH1	latinoameric.	cast./cat.	1 m.
	ENC5_26	R(M)	PH2	UH1	marroquí	cast.	2 m.
	ENC7_26	R(M)	PH2	UM1	ecuatoriana	cast.	1 m.

27	ENC10_27	R(M)	PM9	UH1	marroquí	cast.	1 m.
30	ENC2_30	R(M)	PH4	UM1	ecuatoriana	cast.	2 m.
31	ENC5_31	R(M)	PH4	UH1	paquistaní	cast.	2 m.
32	ENC1_32	SA(T)	PM14	UH1	argentina	cast.	2 m.
Total encuentros							44

Este servicio, como podemos observar en la tabla 4.1, es el más demandado de la oficina estudiada. Como también veíamos antes, representa el 21,89% de los encuentros recogidos en la recepción y en la sala de administrativos. Por otra parte, estos encuentros han sido recopilados, casi en exclusividad, en la recepción del centro de salud donde el volumen de encuentros es mayor que los que tienen lugar en la sala de administrativos.

A continuación, la siguiente figura nos muestra cómo es el proceso administrativo en la petición de cita médica.

Figura 4.3
Proceso administrativo de petición de cita médica



En el encuentro ENC7_19 tenemos un ejemplo del servicio de petición de cita para el médico de cabecera.

Ejemplo 1 (ENC7_19)

Participantes: PH4 (proveedor cinco español), UH1 (usuario uno indio)

Lugar de la grabación: Recepción (Centro de Atención Primaria)

1. INICIO / 2. ACCIÓN DE SERVICIO

A) Selección del usuario / A) Definición

1. PH4 – diga \ | qué quería \ |
2. UH1 – para el doctor \ | [le da su tarjeta sanitaria]
3. PH4 – para el médico / | vale \ <5>

B) Exploración

- [PH4 entra en la base de datos]
4. PH4 – espere que no me sale \ | ahora le identifico en un momento \ | | uno cero cero \ | localizar Amet \ | vale \ | la doctora Sabater / |
 5. UH1 – sí \ |

C) Tramitación

6. PH4 – vale \ | el lunes / | |
7. UH1 – sí / |
8. PH4 – a las diez y media \ | le va bien / |
9. UH1 – sí \ | de acuerdo \ |

D) Resolución

10. PH4 – {(DC) (escribe) doctora Sabater \ | dieciocho \ <3> a las diez y media \ }
- [PH4 le da un papel con la fecha y hora de la cita médica]

En este encuentro, un usuario solicita visita para el médico de cabecera. El trámite, como podemos ver, es bastante sencillo. El usuario le da su tarjeta sanitaria, el proveedor le ofrece la disponibilidad de horarios y días de su médico. Así, la propuesta del proveedor es aceptada por el usuario.

4.3.2 Tramitación de la tarjeta sanitaria

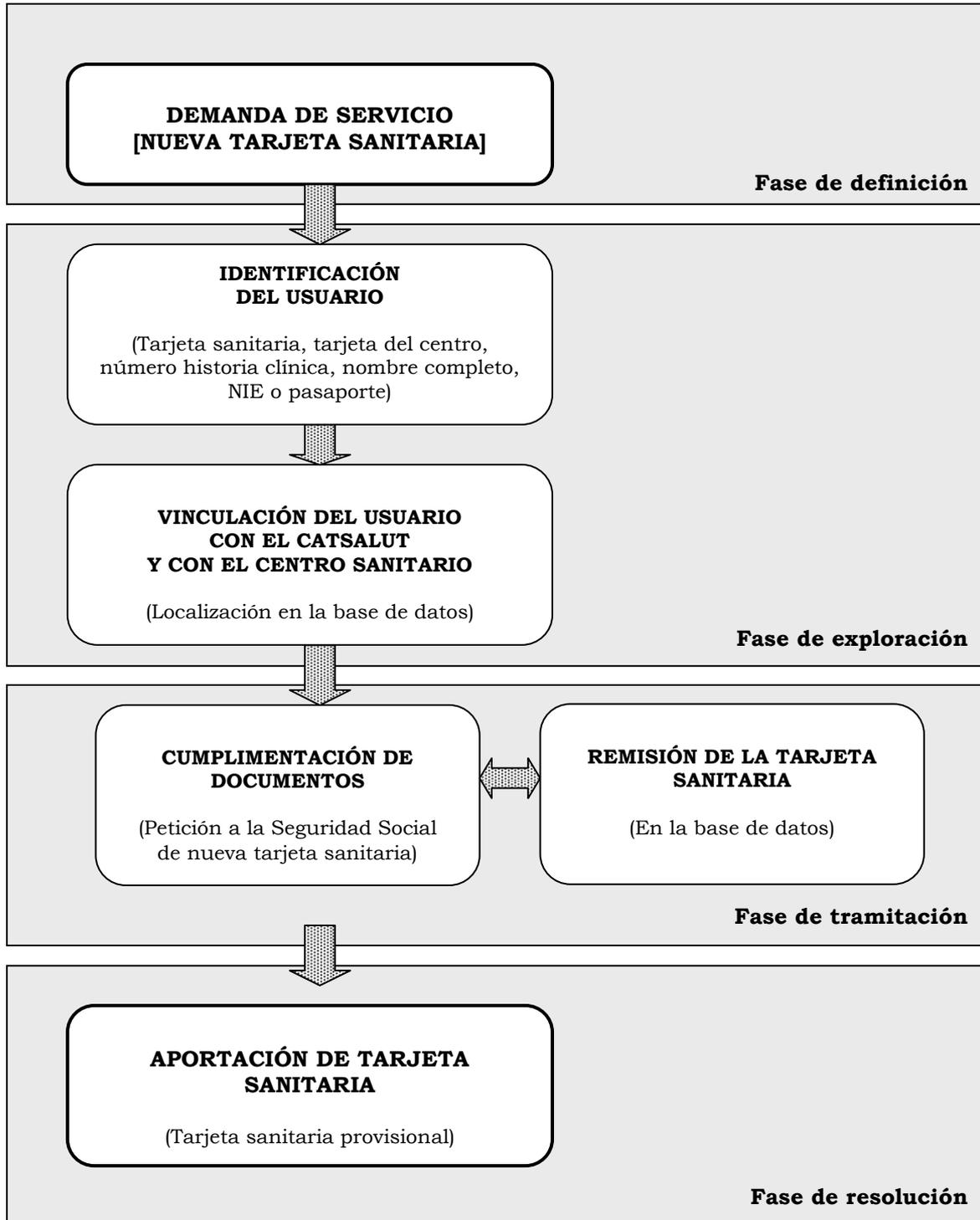
El siguiente cuadro muestra los encuentros que corresponden con el servicio de tramitación de la tarjeta sanitaria. Después mostramos el proceso administrativo de este servicio.

Tabla 4.3
Encuentros sobre tramitación de la tarjeta sanitaria

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
2	ENC1_2	SA(M)	PM1	UM1	costarricense	cast./cat.	4 m.
4	ENC1_4	SA(T)	PM12	UH1/UH2	paquistaní	cast.	8 m.
	ENC2_4	SA(T)	PM10	UH1	marroquí	cast.	7 m.
	ENC3_4	SA(T)	PM10	UM1	marroquí	cast.	6 m.
7	ENC1_7	SA(M)	PM1	UM1	israelí	cast.	14 m.
11	ENC1_11	SA(T)	PM10	UH1	paquistaní	cast./ing.	7 m.
13	ENC10_13	R(T)	PH6	UH1	colombiana	cast.	1 m.
14	ENC3_14	SA(M)	PM16	UH1	marroquí	cast.	33 m.
16	ENC2_16	SA(T)	PM15	UM1	latinoamer.	cast./cat.	4 m.
17	ENC2_17	SA(M)	PH2	UM1	marroquí	cast.	12 m.
	ENC5_17	SA(M)	PM16	UM1	marroquí	cast.	5 m.
18	ENC2_18	SA(M)	PH2	UH1	filipina	cast.	6 m.
	ENC4_18	SA(M)	PM16	UH1	tailandesa	cast.	16 m.
20	ENC6_20	R(M)	PM17	UH1	?	cast.	1 m.
21	ENC2_21	SA(M)	PM1	UM1	argentina	cast.	8 m.
	ENC3_21	SA(M)	PM17	UH1	paquistaní	cast.	11 m.
22	ENC11_22	R(M)	PM1	UH1	marroquí	cast.	2 m.
	ENC12_22	R(M)	PM20	UM1	ecuatoriana	cast.	4 m.
23	ENC2_23	SA(T)	PM3	UH1/UM1	india	cast./cat.	16 m.
	ENC3_23	SA(T)	PM3	UM1	paquistaní	cast.	4 m.
24	ENC1_24	SA(M)	PM17	UH1	paquistaní	cast.	15 m.
	ENC3_24	SA(M)	PM16	UM1	mexicana	cast.	5 m.
25	ENC7_25	R(M)	PM9	UH1	?	cast./cat.	7 m.
28	ENC2_28	SA(M)	PM9	UH1	marroquí	cast.	5 m.
	ENC3_28	SA(M)	PM17	UH1/UH2	paquistaní	cast.	13 m.
	ENC4_28	SA(M)	PM17	UM1	peruana	cast.	15 m.
29	ENC1_29	SA(M)	PM9	UH1	domin-españ.	cast.	3 m.
	ENC3_29	SA(M)	PM9	UH1/UH2	senegalesa	cast.	6 m.
	ENC4_29	SA(M)	PM9	UH1	dominicana	cast.	15 m.
30	ENC1_30	SA(M)	PM9	UH1	uruguaya	cast.	4 m.
31	ENC4_31	R(M)	PM16	UH1	?	cast.	2 m.
Total encuentros							31

El proceso administrativo de este servicio es el siguiente:

Figura 4.4
Proceso administrativo de la tarjeta sanitaria



En el encuentro ENC1_30 tenemos un ejemplo del servicio de tarjeta sanitaria.

Ejemplo 2 (ENC1_30)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UH1 (usuario uno uruguayo)

Lugar de la grabación: Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)

2. ACCIÓN DE SERVICIO

A) Definición

1. UH1 – quería hacer el duplicado de la tarjeta \ |
2. PM9 – duplicado / |
3. UH1 – sí \ | me dijeron que era aquí \ |
4. PM9 – pero de qué / | tarjeta sanitaria o la:: – |
5. UH1 – la del catsalut sí \ |
6. PM9 – que la has perdido \ | no / |
7. UH1 – sí: \ <31>

B) Exploración

- [PM9 entra en la base de datos]
8. PM9 – te atien- te atiendes en este centro / | sí \ |
 9. UH1 – sí \ <21>
 10. PM9 – mm \ <3> vives ahora en calle Corominas número dos \ |
 11. UH1 – [asiente con la cabeza]
 12. PM9 – segundo cuarta \ |
 13. UH1 – [asiente con la cabeza] <98>

C) Tramitación

- [PM9 pega etiquetas y pega los sellos]
14. PM9 – firmame aquí \ <3> [documento de alta a la tarjeta sanitaria]
 15. UH1 – es un – |
 16. PM9 – sí \ |
 17. UH1 – aquí tengo que firmar / | aquí / <0>
 18. PM9 – sí ahí \ |
 19. UH1 – [firma el documentos] <3>
 20. PM9 – la calle es calle Corominas \ | número dos \ | segundo cuarta \ |
 21. UH1 – sí \ |
 22. PM9 – {(P) vale \ | } te lo enviamos al – |
 23. UH1 – sí \ <16>

D) Resolución

- [PM9 introduce los datos en la base de datos]
24. PM9 – vale \ <7> [recorta la tarjeta sanitaria provisional] pues en más o menos unos – | tres meses \ | =te tiene que= llegar a casa \ |
 25. UH1 – =tres meses= /
 26. UH1 – tres meses / |
 27. PM9 – sí \ | tres meses \ | si ves que no te llega \ | pásate por aquí \ | a ver si hay algún problema \ | cualquier cosa \ |
 28. UH1 – vale \ | |yo me voy de viaje el mes que viene \ | a ve::r si igual \ | si la tienen lista \ | igual me paso por aquí \ |

29. PM9 – mm \ | en en un mes no está \ | tres meses como mínimo \ | pero te la enviamos {(F) a casa} \ | no =estará= aquí \ |
30. UH1 – =vale= \

3) CIERRE

A) Precierre / B) Agradecimientos

31. UH1 – vale \ | okei \ <5> gracias \ |

C) Despedida

32. PM9 – {(cat) adéu⁸³ \ }

En este encuentro un usuario acude a la sala de administrativos para pedir un duplicado de su tarjeta sanitaria ya que la ha perdido. PM9 trata de averiguar la vinculación del usuario con la institución sanitaria. De ahí que la proveedora le pregunte si le han atendido en el centro sanitario. Una vez que el usuario ha constatado la información, la proveedora indaga sobre la residencia del usuario. Cuando finaliza esta fase, el usuario tiene que firmar los documentos de petición de la tarjeta sanitaria. Así, la proveedora confirma la dirección del usuario en la base de datos para hacer una reemisión de su tarjeta. Después le informa del tiempo de espera para recibir la tarjeta sanitaria en su casa (unos tres meses), al tiempo que le indica que si no recibe la tarjeta en su dirección ha de acudir de nuevo al centro para ver a qué se debe el retraso.

Éste es un encuentro prototípico de la tramitación de una nueva tarjeta sanitaria para aquellos que la han perdido, se les ha deteriorado o por algún motivo han que solicitar el cambio. En otras ocasiones, los extranjeros que se tramitaron la tarjeta sanitaria como beneficiarios acuden a cambiársela cuando, una vez tiene un puesto de trabajo con contrato, ya tienen asignado número de Seguridad Social y, por lo tanto, ya están dados de alta.

⁸³ Traducción: *adiós*.

4.3.3 Petición de varios servicios al mismo tiempo (servicios combinados)

Los siguientes cuadros muestran los encuentros que corresponden con la petición de varios servicios al mismo tiempo (servicios combinados). Estos servicios combinados se corresponden con la petición de cita para especialista-derivación, petición de cita para especialista-cita para enfermería, petición de cita médica-derivación, petición de cita médica-cita para enfermería, petición de cita médica-petición de análisis, petición de cita médica urgencia-petición de tarjeta sanitaria, petición de recetas-petición de tarjeta sanitaria, petición de análisis-petición de cita de enfermería-derivación, petición de análisis-derivación, petición de cita médica-petición de recetas, petición de cita médica-petición de análisis, petición de recetas-petición de material, petición de primera visita-petición de traslado, realización de primera visita-petición de tarjeta sanitaria, realización de primera visita-petición de análisis de orina, petición de cita médica-petición de cita con la asistente social, petición de material-petición de tarjeta sanitaria, realización de primera visita-petición de partes de baja.

Tabla 4.4
Encuentros sobre petición cita especialista-derivación

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
3	ENC1_3	R(M)	PM9	UM1	marroquí	cast.	3 m.
Total encuentros							1

Tabla 4.5
Encuentros sobre petición cita especialista-enfermería

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
20	ENC3_20	R(M)	PH8	UH1	paquistaní	cast.	1 m.
Total encuentros							1

Tabla 4.6
Encuentros sobre petición de cita especialista-médico

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
27	ENC8_27	R(M)	PM1	UH1	dominicana	cast.	2 m.
Total encuentros							1

Tabla 4.7
Encuentros sobre petición de cita médica-derivación

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
15	ENC8_15	R(M)	PH4	UH1/UH2	senegalesa	cast.	4 m.
27	ENC3_27	R(M)	PH2	UH1	india	cast.	5 m.
Total encuentros							2

Tabla 4.8
Encuentros sobre petición de cita médica-enfermería

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
3	ENC11_3	R(M)	PH4	UH1	paquistaní	cast.	5 m.
Total encuentros							1

Tabla 4.9
Encuentros sobre petición de cita médica-análisis

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
19	ENC4_19	R(M)	PM5	UM1	colombiana	cast.	3 m.
Total encuentros							1

Tabla 4.10
Encuentros sobre petición de cita urgente-tarjeta sanitaria

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
32	ENC3_32	R(T)	PM12	UH1	marroquí	cast.	5 m.
Total encuentros							1

Tabla 4.11
Encuentros sobre petición de recetas-tarjeta sanitaria

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
4	ENC6_4	SA(T)	PM15	UM1	latinoameric.	cast.	3 m.
Total encuentros							1

Tabla 4.12
Encuentros sobre petición de análisis-cita enfermería-derivación

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
9	ENC1_9 ENC9_9	R(T) R(T)	PH8 PH8	UM1 UH1/2/UM1	filipina marroquí	cast. cast.	4 m. 4 m.
Total encuentros							2

Tabla 4.13
Encuentros sobre petición de análisis-derivación

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
9	ENC5_9	R(T)	PM10	UM1/UM1	asiático/paq.	cast./inglés	9 m.
19	ENC3_19 ENC11_19	R(M) R(M)	PM5 PM11	UM1 UH1	argentina argentina	cast. cast.	2 m. 1 m.
Total encuentros							3

Tabla 4.14
Encuentros sobre petición de cita médica-recetas

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
11	ENC3_11	SA(T)	PH6	UH1	argentina	cast.	3 m.
16	ENC1_16	SA(T)	PM3	UM1	india	cast.	7 m.
Total encuentros							2

Tabla 4.15
Encuentros sobre petición de cita médica-análisis

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
19	ENC1_19	R(M)	PM5	UM1	argentina	cast.	3 m.
25	ENC11_25	R(M)	PH2	UM1	ecuatoriana	cast.	3 m.
Total encuentros							2

Tabla 4.16
Encuentros sobre petición de cita médica-urgencias

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
25	ENC4_25	R(M)	PM9	UM1/UH1	marroquí	cast.	2 m.
Total encuentros							1

Tabla 4.17
Encuentros sobre petición de recetas-material

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
12	ENC3_12	SA(M)	PM9	UH1	dominicana	cast.	40 m.
Total encuentros							1

Tabla 4.18
Encuentros sobre petición de primera visita-traslado

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
6	ENC3_6	SA(M)	PM16	UM1	argentino-it.	cast.	10 m.
14	ENC1_14	SA(M)	PM16	UH1	italiano-arge.	cast.	22 m.
Total encuentros							2

Tabla 4.19
Encuentros sobre primera visita-tarjeta sanitaria

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
17	ENC4_17	SA(M)	PH2	UH1	chilena	cast.	11 m.
Total encuentros							1

Tabla 4.20
Encuentros sobre primera visita-análisis de sangre y/u orina

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
6	ENC5_6	SA(M)	PH2	UH1	paquistaní	cast./ing.	6 m.
Total encuentros							1

Tabla 4.21
Encuentros sobre petición de cita médica-cita asistenta social

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
9	ENC2_9	R(T)	PH8	UM1	marroquí	cast.	2 m.
Total encuentros							1

Tabla 4.22
Encuentros sobre petición de material-tarjeta sanitaria

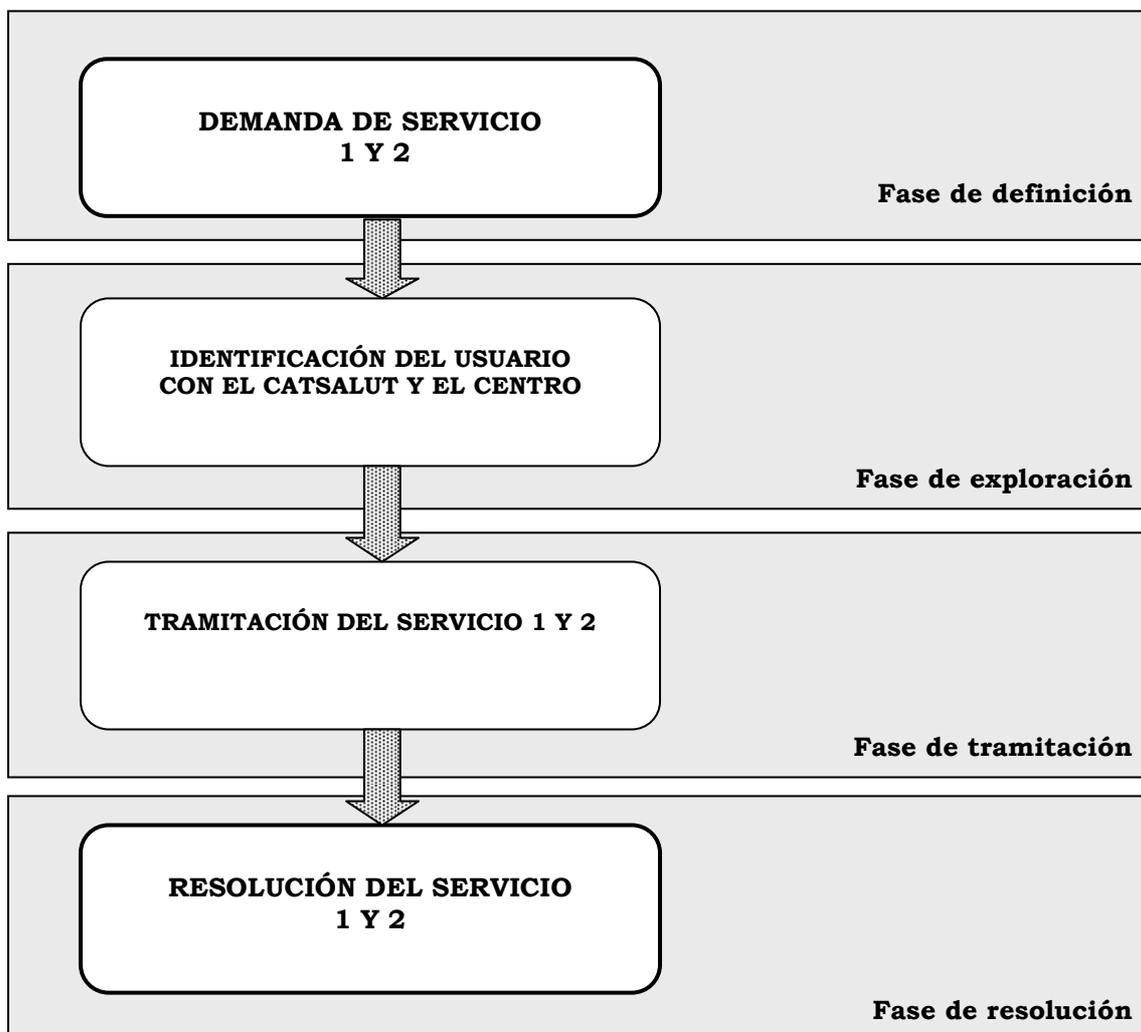
CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
15	ENC7_15	R(M)	PH4	UM1/UH1	argentina	cast.	16 m.
Total encuentros							1

Tabla 4.23
Encuentros sobre primera visita-partes de baja

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
22	ENC8_22	R(M)	PM10	UM1	europ. este	cast.	4 m.
Total encuentros							1

El proceso administrativo de este servicio es el siguiente:

Figura 4.5
Proceso administrativo de servicios combinados



De entre todos los tipos de servicios combinados, hemos seleccionado el encuentro ENC3_19, un ejemplo del servicio de petición de análisis-derivación.

Ejemplo 3 (ENC3_19)

Participantes: PM5 (proveedora cinco española), UM1 (usuaria uno argentina)

Lugar de la grabación: Recepción (Centro de Atención Primaria)

1. CIERRE

B) Saludos

1. PM5 – hola: \ |

2. ACCIÓN DE SERVICIO

A) Definición

2. UM1 – y::: – | | quiero saber esas dos cosas \ | esto y este XXX \ |
[le da el papel de derivación para el hospital y el del análisis]
3. PM5 – la doctora le ha dicho para el hospital \ | verdad / <7>
[PM5 lee las derivaciones y entra en la base de datos]

B) Exploración

4. PM5 – {(P) a ver \ | cuarenta y tres \ <4> cincuenta y tres \ <8> cinco veintiuno \ } <8> [escribe en el ordenador] Rebeca Peinado \ | eh / |
5. UM1 – sí \ <18>
[PM5 busca cita para UM1 en la base de datos]

C) Tramitación

6. UM1 – {(&) cuándo va a poder ser \ | }
7. PM5 – ahora te lo digo \ <10>
[PM5 habla con PM11]
8. PM5 – el martes te va bien / | | a las nueve \ |
9. UM1 – ya \ <3>
[PM5 programa la visita]
10. PM5 – los =análisis= el martes \ |
11. UM1 – =martes= \ |
12. UM1 – mañana / |
13. PM5 – la semana que viene \ | el martes \ | sí \ |
14. UM1 – pero de mañana / |
15. PM5 – sí \ | a las nueve de la mañana \ |
16. UM1 – va \ | está bien \ |
17. PM5 – está bien / <24>
18. PM5 – toma \ | [le da el material para el análisis de orina] esto es para el martes a las nueve en ayunas \ | esto es \ | el análisis \ | | [lee la derivación de nuevo] hospital del Mar \ <8> [mira la pantalla] siete \ | | oncología \ <8> {(PP) Rebeca Peinado \ } <18> {(F) teléfono es el =seis= / | siete cinco \ | veintiuno \ | ochenta y cuatro \ | cero nueve \ | } esto debe:: – | ya te llamarán \ | eh / | del hospital del Mar \ |
19. UM1 – =siete= \ |

20. UM1 – ah me van a llamar \ |
21. PM5 – te ha hecho otra hoja para ti / | la doctora \ |
22. UM1 – no \ | me hizo esa \ <0> [señala la hoja de derivación que tiene PM5]
23. PM5 – ya \ | te haré una copia \ | | { (P) a ver \ } <4> esta has de ir a Avenida América \ | si quieres te pongo el teléfono y llamas \ | a ver qué horario es \ |
24. UM1 – ah bueno \ |
25. PM5 – { (P) (escribe) noventa y tres \ | tres ocho cero \ | diecisiete \ | treinta y tres \ | } [se lo apunta en el papel de la cita médica]
26. UM1 – ahá \ | tengo que anotar / | =tengo que pedir hora= /
27. PM5 – =sí tienes que llamar= \ | sí \ | a ver qué horario puedes ir \ | =para pedir= hora \ |
28. UM1 – =vale= \
29. PM5 – ahora te voy a hacer fotocopias \ <106>
[PM5 va a hacer fotocopias]

D) Resolución

30. PM5 – ah toma \ | esto es un comprobante conforme has dejado aquí esta hoja \ | eh / <3> [le da una fotocopia de la derivación] ya te llamarán \ <15>
[PM5 contesta el teléfono]
31. UM1 – entonces esto yo ahora espe::ro \ | no / |
32. PM5 – tú esperas que te llamen \ | eh / | | si ves que no te llaman y tardan no sé – | tres semanas o un mes \ | bueno \ | vete ya con esto al hospital del Mar \ | puedes llamar tú directamente \ | a ver la lista de espera que hay \ | al hospital del Mar \ |
33. UM1 – a:h { (&) eso } \ |
34. PM5 – sí \ <4>

3. CIERRE

B) Agradecimientos

35. UM1 – muchas gracias \
[recoge los documentos]

En este encuentro se piden, por parte del usuario, dos servicios. En primer lugar, el usuario le da a la proveedora una petición de análisis de sangre y orina. La proveedora comprueba los datos de la usuaria y comprueba la disponibilidad en la base de datos para que la usuaria se haga el análisis. Así, concluido el primer trámite administrativo, el usuario demanda otro servicio: la derivación para hacer prueba en otro centro de salud. La proveedora le solicita a la usuaria la derivación para el hospital. Una vez que la proveedora tiene la derivación, verifica los datos personales de la usuaria (nombre, teléfono y dirección) porque la tienen que llamar por teléfono. Asimismo, le indica que si tardan mucho ella misma tendrá que llamar al hospital donde ha de realizarse la prueba para averiguar cuánto tiempo se demorará la misma.

4.3.4 *Petición de cita para urgencias*

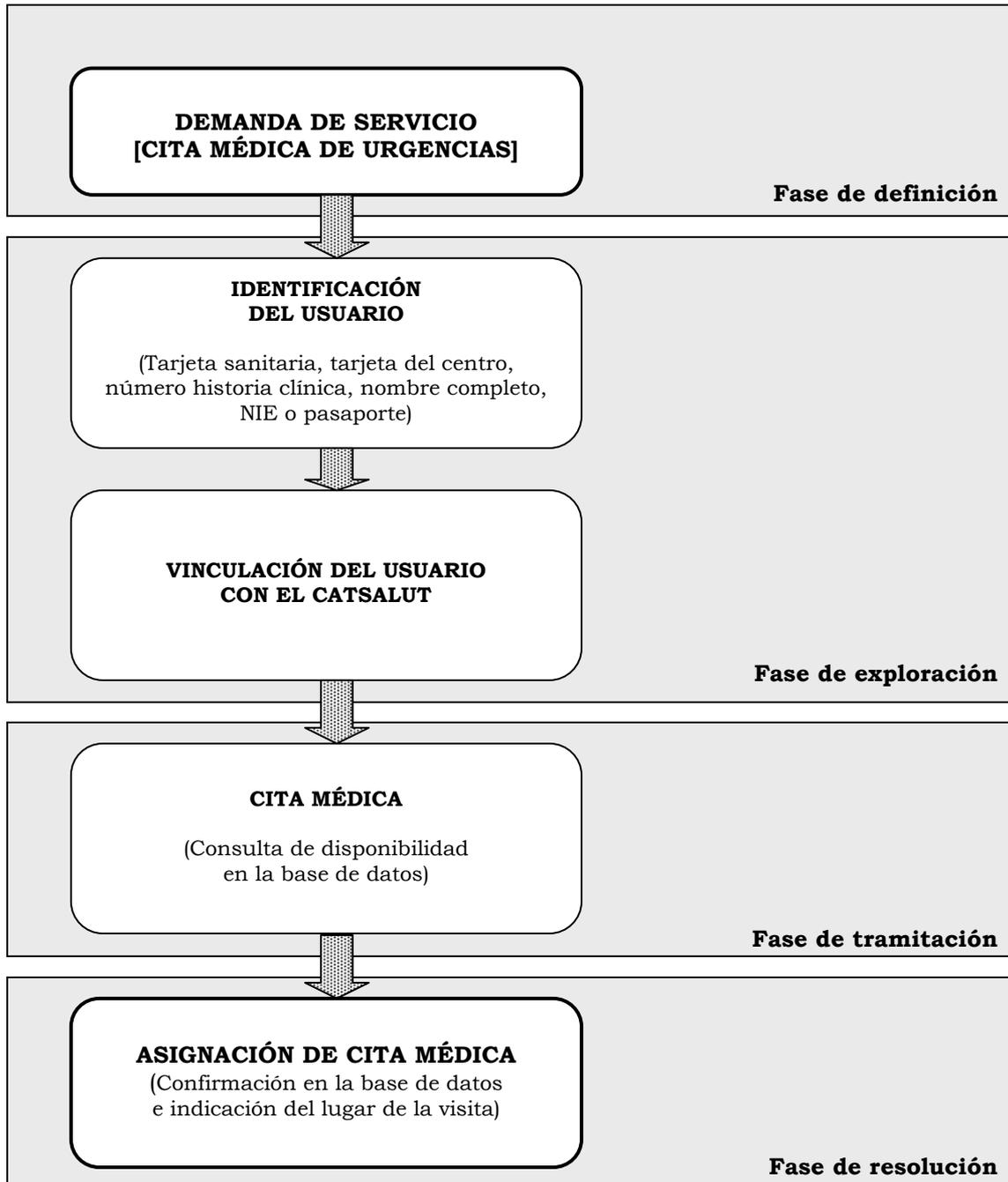
El siguiente cuadro muestra los encuentros que corresponden con el servicio de petición de cita médica para urgencias.

Tabla 4.24
Encuentros sobre petición de cita para urgencias

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
3	ENC4_3	R(M)	PM11	UH1	senegalesa	cast.	40 s.
4	ENC4_4	SA(T)	PM12	UH1	latinoameric.	cast.	1 m.
9	ENC4_9	R(T)	PH8	UH1	Marroquí	cast.	2 m.
	ENC7_9	R(T)	PH8	UM1	argentina	cast.	2 m.
	ENC12_9	R(T)	PM10	UH1	filipina	cast.	20 s.
	ENC13_9	R(T)	PH8	UM1	latinoameric.	cast.	1 m.
22	ENC1_22	SA(M)	PM16	UM1/UM2	marroquí	cast./árabe	6 m.
	ENC13_22	R(M)	PM1	UH1	paquistaní	cast.	20 s.
25	ENC9_25	R(M)	PM9	UH1/UM1	argentina	cast.	1 m.
	ENC10_25	R(M)	PH2	UH1	argentina	cast.	2 m.
27	ENC2_27	R(M)	PM1	UH1	senegalesa	cast.	20 s.
	ENC4_27	R(M)	PH2	UH1	latinoameric.	cast.	30 s.
	ENC11_27	R(M)	PM9	UH1	marroquí	cast.	1 m.
	ENC12_27	R(M)	PM9	UH1	marroquí	cast.	1 m.
30	ENC3_30	R(M)	PH4	UH1	mexicana	cast.	2 m.
32	ENC2_32	SA(T)	PM10	UH1	ital-argentina	cast.	6 m.
Total encuentros							16

El proceso administrativo de este servicio es el siguiente:

Figura 4.6
Proceso administrativo de petición de cita médica de urgencias



En el encuentro ENC4_27 tenemos un ejemplo del servicio de petición de cita para urgencias.

Ejemplo 4 (ENC4_27)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), UH1 (usuario uno latinoamericano)

Lugar de la grabación: Recepción (Centro de Atención Primaria)

1. INICIO

B) Saludos

1. PH2 – hola / |

2. ACCIÓN DE SERVICIO

A) Definición / B) Exploración / C) Tramitación

2. UH1 – e::h para urgencias \ | { (P) por favor \ } <15> [UH1 le da su tarjeta sanitaria a PH2]
[PH2 entra en la base de datos de programación]

D) Resolución

3. PH2 – urgencias \ | { (F) es en la puerta dos \ | de la planta baja \ | eh / | } =te es =peras y te llamarán por el nombre \
4. UH1 – =vale= \

3. CIERRE

A) Precierre / B) Agradecimientos

5. UH1 – vale gracias \

En este encuentro un usuario demanda médico de urgencias. El trámite, al igual que el anterior, es bastante simple. El usuario le da su tarjeta sanitaria y el proveedor lo programa en la base de datos. A partir de ese momento, el usuario sólo ha de acudir al lugar indicado para recibir la asistencia médica.

4.3.5 Petición de información

El siguiente cuadro muestra los encuentros que corresponden con el servicio de petición de información.

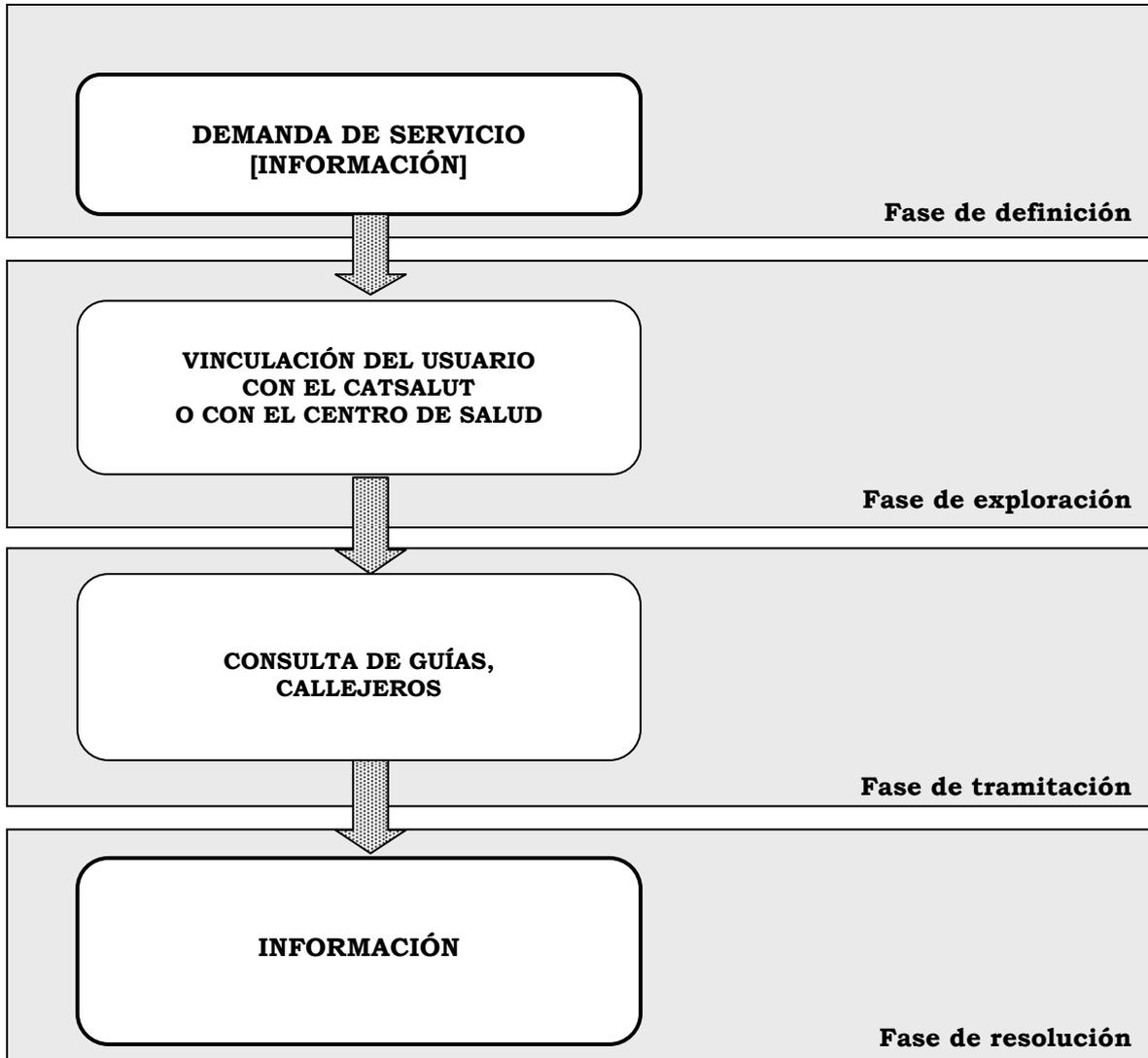
Tabla 4.25
Encuentros sobre petición de información

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
3	ENC3_3	R(M)	PM11	UM1	latinoameric.	cast.	7 s.
4	ENC5_4	SA(T)	PM12	UH1	latinoameric.	cast.	20 s.
5	ENC1_5	SA(M)	PH2	UH1	ecuatoriana	cast.	4 m.
12	ENC2_12	SA(M)	PH18	UM1	latinoameric.	cast.	3 m.
15	ENC1_15 ENC14_15	R(M) R(M)	PH4 PH4	UM1 UH1	ecuatoriana senegalesa	cast. cast.	2 m. 1 m.
17	ENC3_17	SA(M)	PM1	UM1	latinoameric.	cast.	1 m.
19	ENC6_19	R(M)	PM5	UM1	uruguaya	cast.	20 s.
25	ENC6_25	R(M)	PH2	UM1	ecuatoriana	cast.	1 m.
26	ENC2_26 ENC3_26	SA(M) R(M)	PM16 PM9	UH1 UM1	latinoameric. chilena	cast. cast.	18 s. 1 m.
27	ENC7_27	R(M)	PM1	UH1	marroquí	cast./cat.	4 m.
31	ENC1_31	SA(M)	PM9	UH1	hondureña	cast.	8 m.
Total encuentros							13

Con 13 encuentros y un porcentaje de 6,46%, cuenta este servicio de petición de información. Los encuentros son muy variados entre sí porque van desde la simple petición para saber la ubicación de un centro de salud o médico, hasta preguntas no vinculadas con la institución sanitaria como averiguar donde se realizan las tarjetas de la Seguridad Social, pedir la dirección de la oficina de empadronamiento, o incluso demandar la dirección de algún lugar del barrio.

En cualquier caso, el proceso administrativo que hemos diseñado es el siguiente:

Figura 4.7
Proceso administrativo de petición de información



En el encuentro ENC3_26 tenemos un ejemplo del servicio de petición de información.

Ejemplo 5 (ENC3_26)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno chilena)

Lugar de la grabación: Recepción (Centro de Atención Primaria)

2. ACCIÓN DE SERVICIO

A) Definición / B) Exploración

1. UM1 – una pregunta \ | e::h me he dado de alta en la seguridad social \ | y me han dicho que tengo que venir al al al ambulatorio \ | no sé si es aquí / |
2. PM9 – para apuntarte el número de la seguridad social \ | no / | =supongo= \
3. UM1 – =recién= recién
me he dado el alta en la seguridad social \ |

C) Tramitación

4. PM9 – a ver \ |
[PM9 ve el alta en la seguridad social de UM1]
5. UM1 – entonces \ | me dieron \ | me dieron un papel \ | me dieron con una XXX que tiene que ir \ | pero no sé si es aquí o dónde \ |
6. PM9 – sí \ | pero qué qué te han dado / | la tarjeta de la seguridad social / |
7. UM1 – no: hay:: - |
8. PM9 – hay una tar=jeta amarilla / | no= /
9. UM1 – =amarilla \ | está pegada= \ | a dónde tengo =que ir= \

D) Resolución

10. PM9 – ={(P) pues}= \ | si nos la traes aquí esta tarjeta \ | aquí te puedo poner yo:: número de la seguridad social \ | {(AC) porque en caso de que tengas algunas baja laboral \ | o cualquier cosa \ | es necesario aquí en el cap \ |} entonces si me la traes aquí \ | esa hoja que te han dado:: \ | yo aquí le pongo el número de la seguridad social \ | y ya lo tenemos \ |
11. UM1 – ah bueno \ | porque me dijeron {(&) que me iba a servir \ |}
12. PM9 – claro \ | lo traes y lo ponemos aquí \ | entonces cuando tú tengas una baja laboral \ | o cualquier cosa \ | es necesario esto tenerlo \ | eh / | =lo tiene que traer= \

3. CIERRE

A) Precierre / B) Agradecimiento

13. UM1 – =bueno \ | pues=
te lo traigo entonces \ | {(F) gracias \ |}

C) Despedida

14. PM9 – adiós \

En este encuentro necesita información para saber qué hace una vez que la han dado de alta en la Seguridad Social. Le han dicho a la usuaria que ese número le puede servir. Así, la proveedora pregunta la utilidad de ese número. De este modo, PM9 le explica que si lleva el número a la oficina lo incluirán en su historial y así le servirá para tener derecho a bajas o para otros trámites administrativos.

En estos casos, cuando los usuarios que se hicieron una tarjeta sanitaria como beneficiarios consiguen número de la Seguridad Social, cambian el tipo de tarjeta para pasar a ser activos. Por eso se les tramita una nueva tarjeta sanitaria provisional con un nuevo número, y así ya tienen todos los derechos que ofrece la Seguridad Social como el derecho a pensiones, bajas médicas o prestaciones por desempleo.

4.3.6 Tramitación de partes de baja

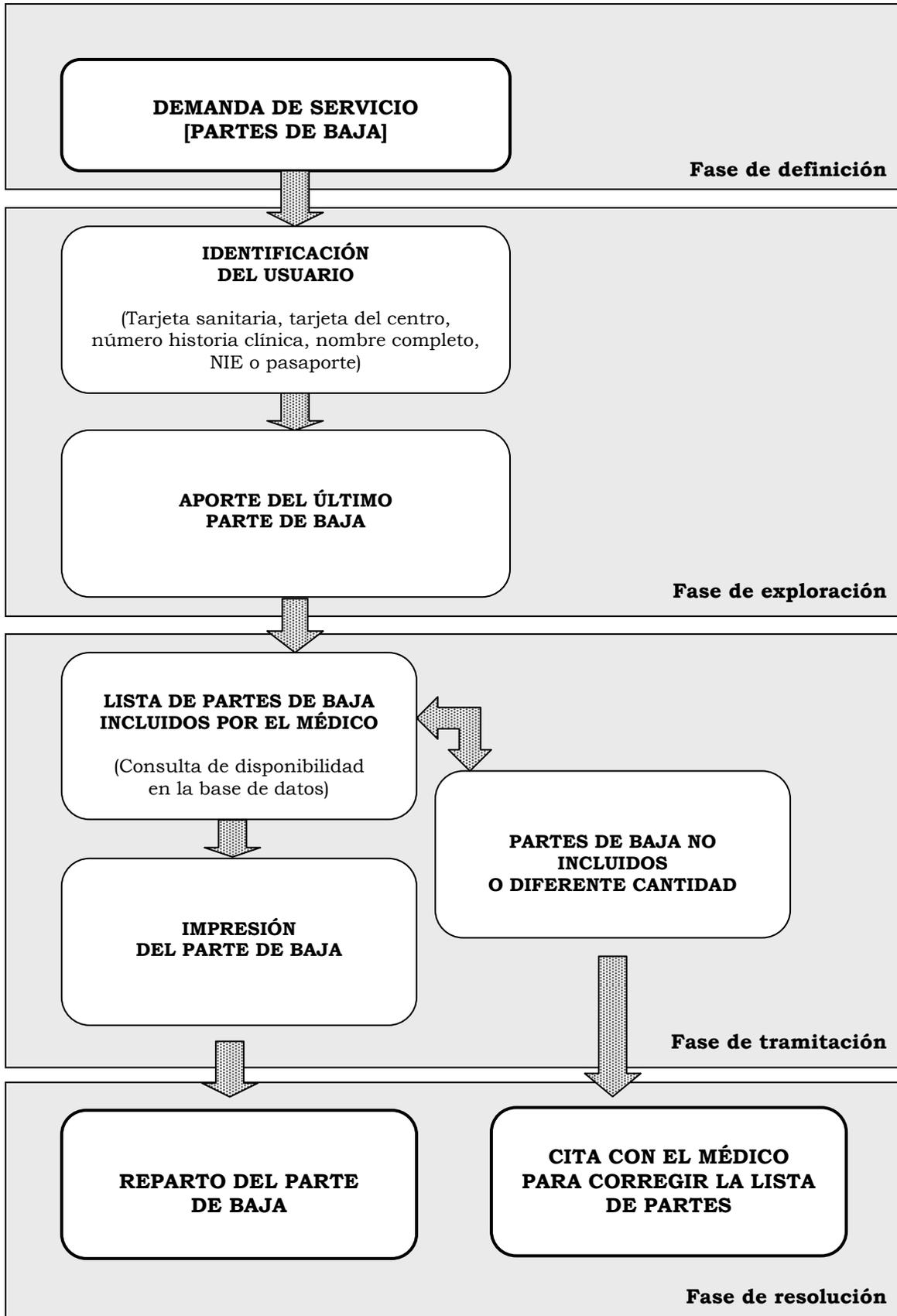
El siguiente cuadro muestra los encuentros que corresponden con el servicio de tramitación de partes de baja.

Tabla 4.26
Encuentros sobre tramitación de partes de baja

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
14	ENC2_14	SA(M)	PM16	UH1	argentina	cast.	19 s.
20	ENC2_20	SA(M)	PM9	UM1	dominicana	cast.	4 m.
22	ENC9_22	R(M)	PM1	UM1	china	cast.	6 m.
	ENC10_22	R(M)	PM1	UH1	marroquí	cast.	4 m.
23	ENC1_23	SA(T)	PM15	UM1	argentina	cast.	4 m.
25	ENC13_25	R(M)	PM16	UH1	ecuatoriana	cast.	1 m.
27	ENC5_27	R(M)	PM9	UM1	ecuatoriana	cast.	4 m.
28	ENC1_28	SA(M)	PM9	UH1/UH2	marroquí	cast.	3 m.
Total encuentros							8

Como en el caso anterior, este tipo de servicio cuenta con 8 encuentros, es decir, el 3,98% del total. A continuación describimos el proceso administrativos de este tipo de servicio:

Figura 4.8
Proceso administrativo de petición de partes de baja



En el encuentro ENC2_20 tenemos un ejemplo del servicio de petición de partes de baja.

Ejemplo 6 (ENC2_20)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno dominicana), INV (investigador español)

Lugar de la grabación: Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)

1. INICIO

B) Saludos

1. PM9 – buenos días \<4>
2. UM1 – sí /|
3. PM9 – hola \|

2. ACCIÓN DE SERVICIO

A) Definición

4. UM1 – eh vengo a buscar un parte de: confirmación \|
5. PM9 – un parte de confirmación \| de qué doctora /|
6. UM1 – Catedral \|
7. PM9 – un parte de confirmación de baja /| le doy \| no /<4>
8. UM1 – me lo diste la semana pasada \| XXX lo sabrá \|
9. PM9 – que todavía no está muy:: –| no está muy claro si:: –|
10. UM1 – un poco no está muy claro \| porque si me dice_
11. PM9 – porque acabamos de empezar ahora a dar los partes \| que no los estábamos dando hasta ahora \| siempre los daba el médico \|
12. UM1 – por eso \| {(AC) me los diste tú la semana pasada \| }
13. PM9 – ya \| pero te lo di también como un –|
14. UM1 – y él me dijo que sí que viniera aquí \| o sea \| porque con ella no tengo cita hasta el veintinueve \|

B) Exploración

15. PM9 – tu número de historia lo sabes /|
16. UM1 – {(P) (dubitativo) veintinueve \| ocho seis /| }
17. PM9 – es igual \| te lo bus- te lo busco yo \| venga \|
18. UM1 – {(F) no no \| espera \| que lo tengo en la otra tarjeta \| } siempre me pasa lo mismo \| recuerdo que es veintinueve \| ocho \| sesenta y dos \|
19. PM9 – sí \| ocho \| sesenta y dos \| [PM9 lo busca en el ordenador]
20. UM1 – ah mira \| me lo he aprendido \| mira por fin \|
21. PM9 – ocho \| sesenta y dos \| [escribe en el ordenador]
22. UM1 – es que lo tengo en la otra tarjeta \| pero como ésta está caducada \| nunca la saco ésta ya \|
23. PM9 – ah ya \| ya ya \| lo llevas apuntado detrás \| XXX
24. UM1 – sí \<15>
[PM9 consulta el ordenador]

C) Tramitación

25. PM9 – el último es de::l –|
26. UM1 – de de ayer \| del diecisiete \|
27. PM9 – del diez \|

28. UM1 – ah el que me diste /| sí \|
29. PM9 – te di \| te di el número siete \|eh /|
30. UM1 – sí \|el número siete \|
31. PM9 – ahora te toca el dieciséis \|
32. UM1 – mm \|
33. PM9 – {(P) a ver cómo va /}<3>
[PM9 selecciona en el ordenador la fecha para el parte de baja]
34. UM1 – sí \| voy a tener que entregar hoy \|
35. PM9 – mm \|
36. UM1 – por eso voy corriendo y: –|
37. PM9 – vale \<46>
[PM9 imprime los partes de baja]

D) Resolución

38. UM1 – tengo los otros de las XXX \| porque el otro día me dijiste XXX \|
39. PM9 – ah ya \| bueno da igual \| en principio puedo firmar yo \|
40. UM1 – mm /|
41. PM9 – sí \<3> como eso ya lo autoriza el médico \|sí:: el médico no la utilizara yo no puedo acceder –| si el médico alguna cosa no la autoriza yo no puedo =acceder ya ahí= \|
42. UM1 – =no puedes=
hacerla tú \|
43. PM9 – mm \<6> {(P) pues tiene que ser este \| día ocho \}<3> {(PP) mira \| déjame ver tu XXX \|} mm \| es este /| [le muestra el parte y luego los firma]
44. UM1 – sí \| ya \| el ocho \|sí \|
45. PM9 – el ocho del diecisiete del siete \|
46. UM1 – sí \|
47. PM9 – vale /|
48. UM1 – ya XXX bueno \| me quedará una \|
49. PM9 – sí /|
50. UM1 – porque me da el alta e::l veintinueve \|
51. PM9 – ah ya lo sabes \| eh /| e- ella te lo ha comentado \| que el alta de lo da_
52. UM1 – {(F) sí sí \| lo tengo aquí apuntado \| lo tengo que venir a buscar \| ahora ya}_
53. PM9 – el alta sí que tienes que hacerlo con ella \|eh /|
54. UM1 – sí sí \| eso ya \|gracias \| {(F) gracias \|}
55. PM9 – venga \| a ti \| hasta luego \|
56. INV – perdona \| de dónde es usted /|es para estadística del centro \|
57. UM1 – cómo /|
58. INV – de la nacionalidad de usted /|
59. UM1 – naci- dominicana \| española \|ya ya voy pa española \| yo he dejado la mía =fuera= \

3. CIERRE

A) Precierre / B) Agradecimiento

60. INV – =muy bien= \| gracias \|

C) Despedida

61. UM1 – hasta luego \

En este encuentro una usuaria acude a la sala de administrativos para solicitar los partes de baja. Este servicio había sido incorporado a la oficina durante el período de recogida de datos. La proveedora le pregunta el nombre de su doctora y comprueba en la base de datos el número de partes que tiene la usuaria. Tras comprobar que todo está correcto le imprime a la usuaria el último parte de baja que necesita. De esta forma concluye el encuentro en los participantes.

4.3.7 Tramitación de primera visita y apertura de historia clínica

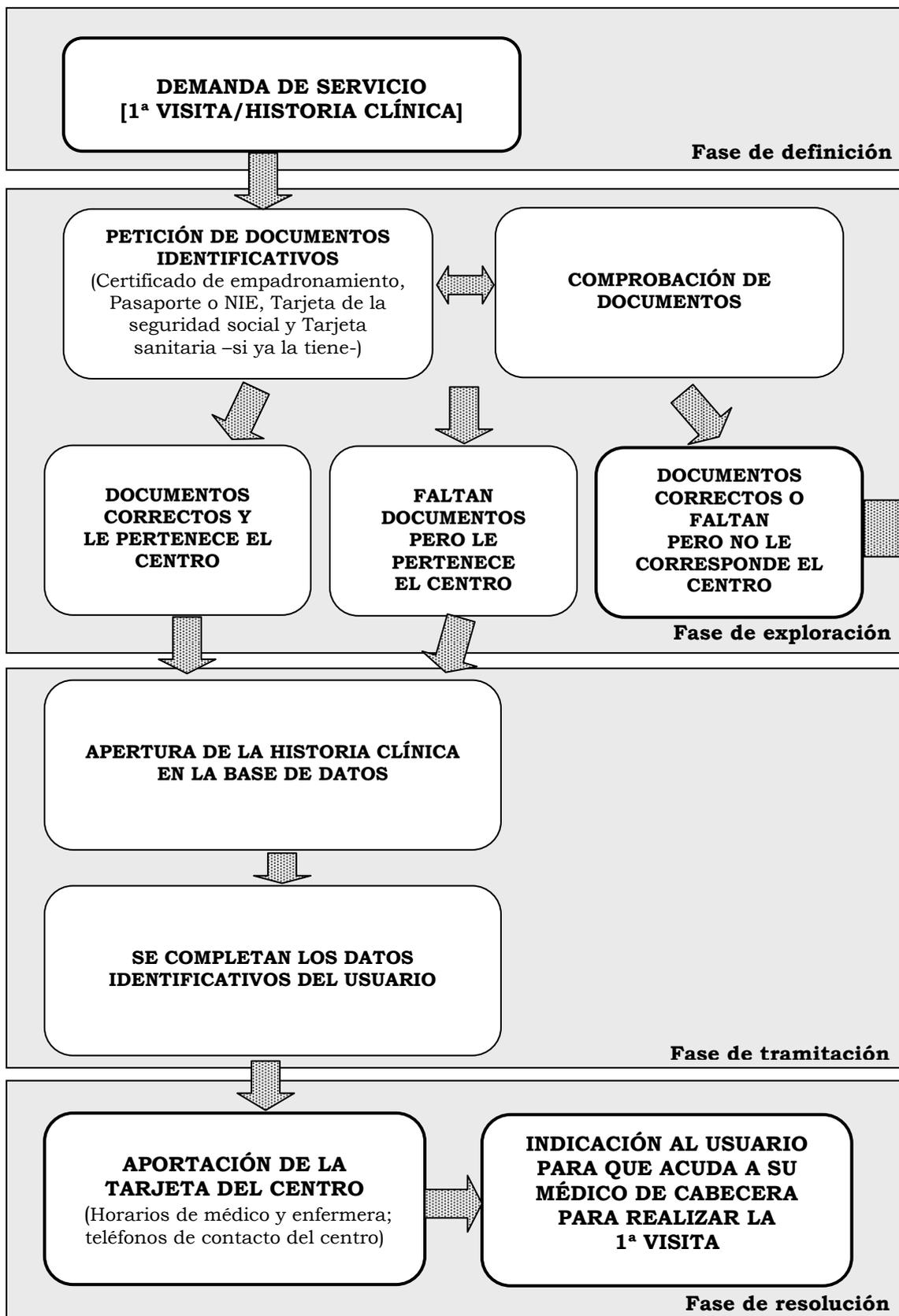
El siguiente cuadro muestra los encuentros que corresponden con el servicio de petición de la tramitación de la primera visita y apertura de historia clínica.

Tabla 4.27
Encuentros sobre tramitación de primera visita-apertura de historia clínica

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
2	ENC2_2	SA(M)	PM1	UH1	cubano-esp.	cast.	6 m.
6	ENC1_6	SA(M)	PM1	UH1	macedonia	cast./cat.	5 m.
8	ENC2_8	SA(M)	PH2	UH1	chilena	cast.	7 m.
	ENC3_8	SA(M)	PM1	UM1	latinoameric.	cast.	5 m.
13	ENC2_13	R-SA(T)	PH6	UH1	marroquí	cast./cat.	5 m.
20	ENC1_20	SA(M)	PM9	UM1/UH1	marroquí	cast.	10 m.
26	ENC1_26	SA(M)	PM16	UM1	?	cast.	3 m.
27	ENC1_27	R(M)	PM16	UH1	latinoameric.	cast.	20 s.
Total encuentros							7

El proceso administrativo de la tramitación de la primera visita y apertura de historia clínica es el siguiente:

Figura 4.9
Proceso administrativo de la primera visita/apertura de historia clínica



En el encuentro ENC1_6 tenemos un ejemplo del servicio de primera visita y apertura de historia clínica.

Ejemplo 7 (ENC1_6)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno macedonio)

Lugar de la grabación: Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)

1. INICIO / 2. ACCIÓN DE SERVICIO

A) Selección del usuario / A) Definición

1. PM1 – {(cat) qui és ara⁸⁴\}<14> [UH1 le da los documentos a PM1] que es tu primera visita /|
2. UH1 – sí \<8>

B) Exploración

3. PM1 – ten \<5> [devuelve unos documentos al usuario] tienes el pasaporte o permiso de residencia /|
[PM1 coge los documentos que presenta UH1]
4. UH1 – no tengo nada \|
5. PM1 – no /|
6. UH1 – tengo esto XXX \| y esto no sé \|XXX los papeles \| \| y fotocopia del pasaporte \<31>
[UH1 señala los documentos que aporta]
7. PM1 – tienes lo de los números de historia abierto /|
[se dirige a PH2]
8. PH2 – no \| \| lo debe tene::r –| ella que ha dado antes uno \ <76>
9. PM1 – estabas de alta en otro ambulatorio /| \| antes /|
10. UH1 – no \|
11. PM1 – no /| y la- el primero aquí /<3>
12. UH1 – estuvo una vez y: para hoy me dijo que: –|
13. PM1 – [lee el pasaporte] que eres de Macedonia /|
14. UH1 – sí \|
15. PM1 – dónde está esto \|
16. UH1 – muy lejos de aquí \| [risas] Yugoslavia \| sabes dónde está /<0>
17. PM1 – {(F) anda \}<5>
18. UH1 – {(P) tú sabes dónde está Macedonia /| {(@) cómo no: /}<11>

C) Tramitación

19. PM1 – tu teléfono es el seis diecinueve: –|
20. UH1 – seis uno \| siete uno \| \| treinta \| cuatro ocho nueve \|
21. PM1 – vale \<31>
[PM1 imprime etiquetas para los documentos de alta y le da a UH1 la tarjeta del centro]

D) Resolución

22. PM1 – a ver \| Aden \| ésta es la tarjeta de aquí del centro \| vale /| éste es tu número de historia \| aquí están tus datos –| y aquí detrás tienes el nombre de tu

médico \ | de tu enfermera \ | de los horarios y de los teléfonos \ | | mm sh- | <9>
 esto se lo entregas a la enfermera ahora cuando subas \ | y todo esto es tuyo [le
 devuelve sus documentos] \ | vale / |
 [PM1 le da etiquetas con su nombre]

23. UH1 – XXX / |
24. PM1 – ahora tienes que ir a la primera planta – | puerta – | | catorce y quince \ |
25. UH1 – el arriba / |
26. PM1 – arriba primera planta \ | sí \ |

3. CIERRE

A) Precierre / B) Agradecimientos

27. UH1 – {(& \ | es mío \ | es todo \ | } gracias \ |

C) Despedida

28. PM1 – vale \ | que vaya bien \ |

En este encuentro un usuario macedonio pasa la primera visita. La proveedora deduce el tipo de servicio a partir de la documentación que el usuario lleva en la mano. Así, la proveedora le pide esta documentación y además el permiso de residencia o pasaporte. También hace otro tipo de averiguaciones como la comprobación de que el usuario antes no estaba en otro centro de salud. Asimismo, la proveedora, interesándose por el usuario, le pregunta dónde está Macedonia. El usuario aprovecha para relajarse y bromear con la proveedora.

Una vez realizado este trámite, la proveedora confirma los datos del usuario en la base de datos (teléfonos, dirección y nombre). Así, la proveedora le tramita la tarjeta de centro al usuario. Le da su tarjeta y le explica las utilidades de la misma. En ella aparecen los horarios del médico y de la enfermera, así como los teléfonos del centro. Al concluir este encuentro, la proveedora le indica el lugar donde está la consulta del médico a la que ha de acudir para hacerse la primera visita en la que el médico y la enfermera evalúan su estado de salud.

⁸⁴ Traducción: ¿quién es ahora?

4.3.8 Petición de recetas

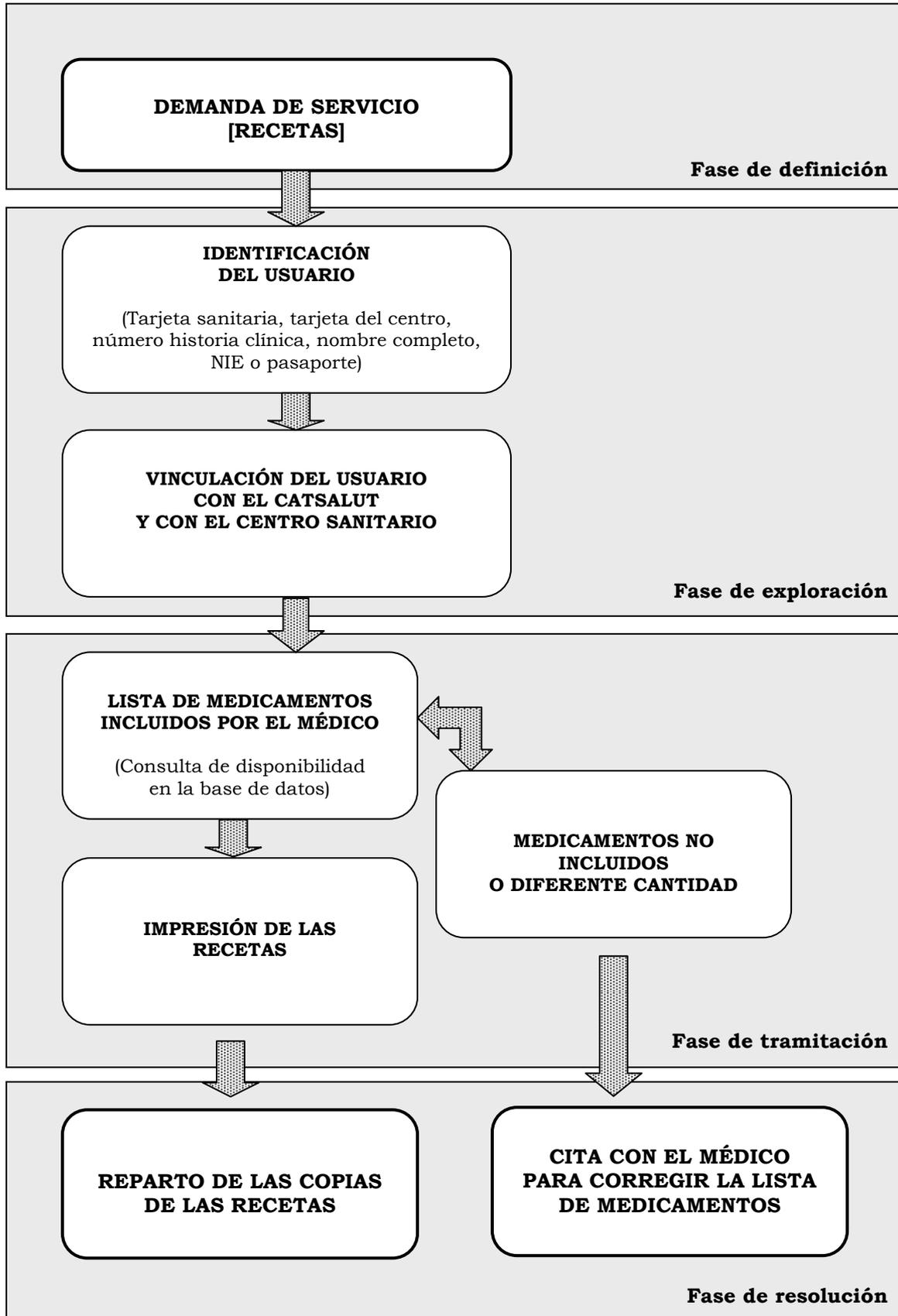
El siguiente cuadro muestra los encuentros que corresponden con el servicio de petición de recetas médicas.

Tabla 4.28
Encuentros sobre petición de recetas

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
1	ENC1_1	SA(M)	PM1	UM1	marroquí	cast.	2 m.
2	ENC3_2	SA(M)	PM1	UM1	argentina	cast.	4 m.
	ENC4_2	SA(M)	PM5	UH1	dominicana	cast.	4 m.
8	ENC1_8	SA(M)	PM5	UH1	marroquí	cast.	4 m.
18	ENC1_18	SA(M)	PM1	UH1	dominicana	cast.	6 m.
24	ENC2_24	SA(M)	PM16	UH1	argentina	cast./cat.	15 m.
25	ENC1_25	SA(M)	PM17	UM1	boliviana	cast.	3 m.
29	ENC5_29	SA(M)	PM1	UM1/UM2	marroquí	cast./árabe	5 m.
Total encuentros							8

El número de encuentros de este servicio es de 8 de un total de 201. Este número representa el 3,98% del porcentaje total de encuentros. El proceso administrativo de este servicio es el siguiente:

Figura 4.10
Proceso administrativo de petición de recetas médicas



En el encuentro ENC1_25 tenemos un ejemplo del servicio de petición de recetas médicas.

Ejemplo 8 (ENC1_25)

Participantes: PM17 (proveedora diecisiete española), UM1 (usuaria uno boliviana)
Lugar de la grabación: Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)

1. INICIO / 2. ACCIÓN DE SERVICIO

B) Saludos / A) Definición / B) Exploración

1. UM1 – hola \ | XXX para recetas \ |
 [UM1 le da la cartilla de medicamentos y su tarjeta sanitaria]
2. PM17 – para recetas / <13>
 [PM17 entra en la base de datos]

C) Tramitación

3. UM1 – perdona \ | para eliminar algunas que no necesitamos \ |
4. PM17 – tenéis que hablar con el docto:r – | con la doctora Alemán \ | | eh / <12>
 [PM17 contesta el teléfono]
5. PM17 – a::h \ | si quieres \ | de todas maneras \ | ahora no te doy las que:: – |
6. UM1 – sí sí \ <0>
7. PM17 – cuáles son \ |
8. UM1 – Renafel \ |
9. PM17 – Renafel \ | [puntea con el ratón]
10. UM1 – Noloti:l \ | [PM17 punta con el ratón] e::l – |
11. PM17 – Locan- Locantrol / |
 [lee la pantalla]
12. UM1 – ése sí \ |
13. PM17 – sí \ | Estrol / |
14. UM1 – sí \ |
15. PM17 – Loramet / |
16. UM1 – no \ |
17. PM17 – ése no \ | Oloprazol / |
18. UM1 – sí \ |
19. PM17 – {(DC) e \ | le \ | ne \ | frino \ | }
20. UM1 – [asiente con la cabeza]
21. PM17 – y {(DC) e \ | fre \ | a \ | gan \ | }
22. UM1 – [niega con la cabeza]
23. PM17 – Efreagan tampoco \ <58>
 [PM17 busca las recetas para imprimirlas]
24. PM17 – pues el día que puedas \ | pues lo:: comentas con la:: doctora \ | eh / |
25. UM1 – XXX <48>
 [PM17 imprime las recetas]

D) Resolución

26. PM17 – pues ya está \ <5> [le da las recetas]

3. CIERRE

A) Precierre / B) Agradecimientos

- 27. UM1 – vale gracias \ |
- 28. PM17 – de nada \

En este encuentro una usuaria acude a la sala de administrativos con su cartilla de medicamentos y su tarjeta sanitaria para solicitar recetas médicas. En el encuentro, la usuaria y la proveedora hablan de los medicamentos que están incluidos en la lista de la paciente. Así ella le explica los que necesita y los que no. Después, la proveedora imprime las recetas de los medicamentos incluidos en la lista.

En otras ocasiones, los pacientes tienen en la lista de medicamentos recetas que no necesitan, o recetas que no han sido incluidos o, si lo han sido, están en menor cantidad de la requerida. En estos casos, los proveedores dan a los usuarios una cita con el médico de cabecera para que solucionen este problema, ya que esta lista sólo puede ser modificada por el médico de cabecera.

4.3.9 *Petición de traslado de centro médico*

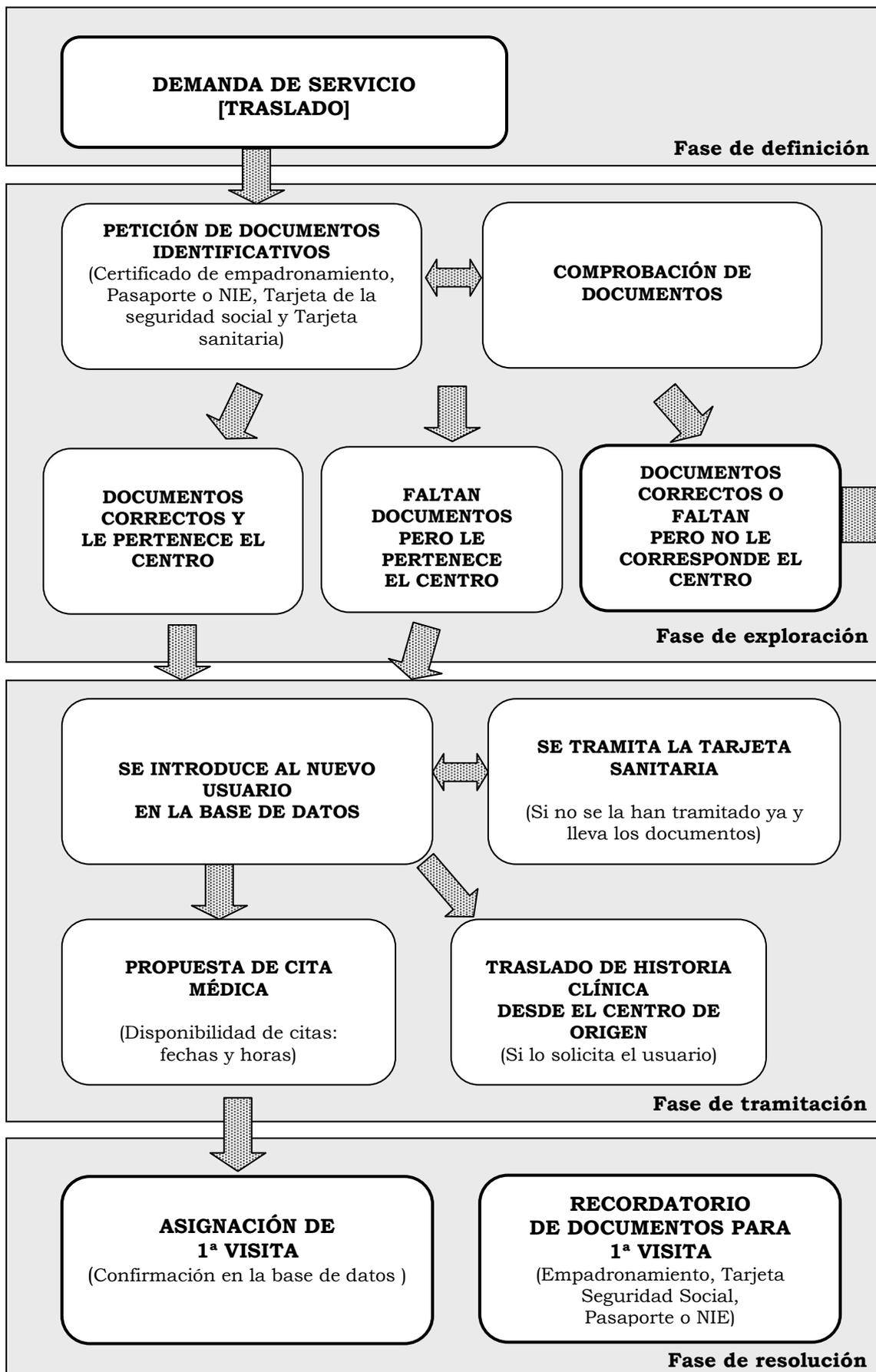
El siguiente cuadro muestra los encuentros que corresponden con el servicio de petición de traslado de centro médico.

Tabla 4.29
Encuentros sobre petición de traslado de centro médico

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
3	ENC7_3	R(M)	PM9	UH1/UM1	dominicana	cast./cat.	8 m.
5	ENC2_5	SA(M)	PH2	UH1	chilena	cast./cat.	13 m.
8	ENC4_8	SA(M)	PM1	UH1	marroquí	cast.	11 m.
13	ENC11_13	R(T)	PM10	UM1	chilena	cast.	5 m.
22	ENC3_22	R(M)	PM10	UM1	marroquí	cast.	11 m.
24	ENC4_24	SA(M)	PM1	UH1/UH2	bangaldeshí	cast./cat.	25 m.
29	ENC2_29	SA(M)	PM1	UM1	esp-uruguaya	cast.	9 m.
31	ENC2_31	SA(M)	PM1	UM1	ecuatoriana	cast.	7 m.
Total encuentros							8

El número de servicios sobre traslado son un total de 8. Esto representa el 3,98% del porcentaje total de encuentros. Con el mismo número de encuentros cuentan los servicios de primera visita y apertura de historia clínica, la petición de recetas y la petición de partes de baja, que luego veremos. Así pues, el proceso administrativo de este servicio es el siguiente:

Figura 4.11
Proceso administrativo de petición de traslado de centro médico



En el encuentro ENC4_8 tenemos un ejemplo del servicio de traslado a otro centro sanitario.

Ejemplo 9 (ENC4_8)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno marroquí)
Lugar de la grabación: Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)

1. INICIO

B) Saludos

1. PM1 – hola \ | |

2. ACCIÓN DE SERVICIO

A) Definición

2. UH1 – mira una cosa \ | que tengo mi médico de cabecera en Avenida América \ | y que quiero cambiarme aquí \ |

B) Exploración

3. PM1 – vale \ <8> me permites / |
 4. UH1 – { (P) sí \ | } [le da la tarjeta sanitaria]

C) Tramitación

5. PM1 – pero tienes la cita hoy / |
 6. UH1 – no no \ | ninguna cita no tengo \ <4> es la misma doctora de mi mujer \ <7>
 7. PM1 – me dices que estás dado de alta en Avenida América / |
 8. UH1 – sí \ | América sí \ <4>
 9. PM1 – a ver \ | algo he escrito mal \ | mm mm mm mm: \ <3>
 [PM1 escribe en el ordenador]
 10. UH1 – la doctora de mi mujer eh / <6> la tarjeta_
 11. PM1 – que ahora vives aquí en el barrio / |
 12. UH1 – sí \ <31>
 [PM1 habla con PH2]
 13. PM1 – tu tarjeta sanitaria / |
 14. UH1 – sí \ | pero e:: ella último – | se ha caducado \ <9>
 15. PM1 – nie o pasaporte / <125>
 [PM1 habla con un empleado y luego sigue buscando la información de UH1 en la base de datos]
 16. PM1 – qué domicilio tiene ahora \ |
 17. UH1 – Joaquín Costa diecinueve \ <9>
 [PM1 continúa escribiendo en el ordenador]
 18. PM1 – teléfono este \ | no / |
 [PM1 le muestra el que tiene en pantalla del ordenador]
 19. UH1 – mm \ <28>
 [PM1 escribe en el ordenador]
 20. UH1 – ahora después se puede cambiar o no / | se queda ahí / |

21. PM1 – la historia / |
22. UH1 – mm \ |
[PM1 habla a otro proveedor]
23. PM1 – ahora ahora lo miro todo porque:: – |
24. UH1 – {(P) me interesa aquí \ | }
25. PM1 – ya \<11> vale \<45>
[PM1 rellena el formulario de alta y los sellos. Después contesta el teléfono]
26. PM1 – {(ACC) mire éste es el provisional de la tarjeta sanitaria \ | la definitiva la recibirás por correo \ | tarda como mucho tres meses \ | y si no la recibes en tres meses tienes que volver aquí para reclamarla \ | }
27. UH1 – mm \<3>
28. PM1 – ésta la retorno que está muy mal \ | [vieja tarjeta sanitaria]
29. UH1 – sí \<4>
30. PM1 – ésta es la tarjeta de aquí del centro:: – | y:: ahora:: – <9> doctor Murillo / | tenía / |
31. UH1 – lo que tenía \<15>
[PM1 rellena los documentos de alta]
32. PM1 – allí en Avenida América qué número de historia tenía / |
33. UH1 – mm – [UH1 saca su tarjeta del centro] <6> treinta y uno – | cuatrocientos cincuenta y seis \ |
34. PM1 – a ver \<29>
[PM1 mira la tarjeta del centro de UH1]
35. PM1 – firmas aquí \ | [PM1 le muestra la solicitud de alta en el centro]
36. UH1 – [firma los documentos] <37>
[PM1 habla con PH21]

D) Resolución

37. PM1 – vale pues tu:: – | tu historia la solicito \ | =a:= Avenida América \ | tarda lo que me tarden en enviarla \ | vale / |
38. UH1 – =ya= \
39. UH1 – {(DC) vale} ya está \ | | ahora pedir cita lo puedo pedir no / |
40. PM1 – ya te lo doy yo \ |
41. UH1 – vale \<11>
[PM1 entra en la base de datos]
42. PM1 – Avenida América / |
43. UH1 – Avenida América \ | no hay ninguno XXX – |
44. PM1 – Avenida de América / |
45. UH1 – sí sí sí la misma \<9>
46. PM1 – te he puesto el mismo médico que tu señora \ |
47. UH1 – sí: \<12>
[PM1 programa la cita de UH1]
48. PM1 – mañana / |
49. UH1 – vale mañana \ |
50. PM1 – a las once y media: con la enfermera \ | perdona \ | a las once y cuarto \ |
51. UH1 – once y cuarto \ |
52. PM1 – y con la doctora – <9> a y media \<17> consulta catorce consulta quince \ |
[PM1 escribe en el ordenador]
53. UH1 – sí \ |
54. PM1 – día uno \<3> tienes que estar a las once y cuarto arriba eh / |
[PM1 escribe la cita en un papel]

55. UH1 – ajá \ |
56. PM1 – en la quince \ | y luego: – | a la y media – | con la doctora \ | [PM1 le da el papel con la cita médica]

3. CIERRE

A) Precierre / B) Agradecimiento

57. UH1 – vale gracias \

En este encuentro un usuario solicita el cambio de centro porque ahora vive en otra dirección. La proveedora le pide su tarjeta sanitaria para comprobar los datos del usuario, pero la proveedora además le solicita su NIE o pasaporte. Los pasos administrativos que sigue PM1 consisten, en primer lugar, en dar sus datos de alta en el centro de salud. Después le tramita una nueva tarjeta sanitaria provisional ya que la aportada por el usuario está caducada. La proveedora también necesita averiguar el tipo de información que el usuario tenía en su historia para solicitar el traslado de historia clínica. Así, la proveedora le solicita su historial y además le asigna el mismo médico que tiene su mujer, la cual ya ha efectuado el traslado de centro. El encuentro concluye cuando la proveedora asigna una primera visita al usuario para que sea examinado por su nuevo médico de cabecera y su nueva enfermera.

Cuando los usuarios realizan su traslado de centro solicitan también, en función de la información de su historial, el traslado del mismo. En las ocasiones en las que los usuarios no han acudido con frecuencia a su centro de salud y, por lo tanto, apenas tienen información en su historial, éste no se solicita. También es frecuente que los usuarios pasen una primera visita para que sean reconocidos por su nuevo médico de cabecera y su nueva enfermera. Como éstos ya tienen número de historia clínica, ese día los proveedores no tienen que abrir la historia.

4.3.10 Petición de cita para el médico especialista

El siguiente cuadro muestra los encuentros que corresponden con el servicio de petición de cita con el médico especialista.

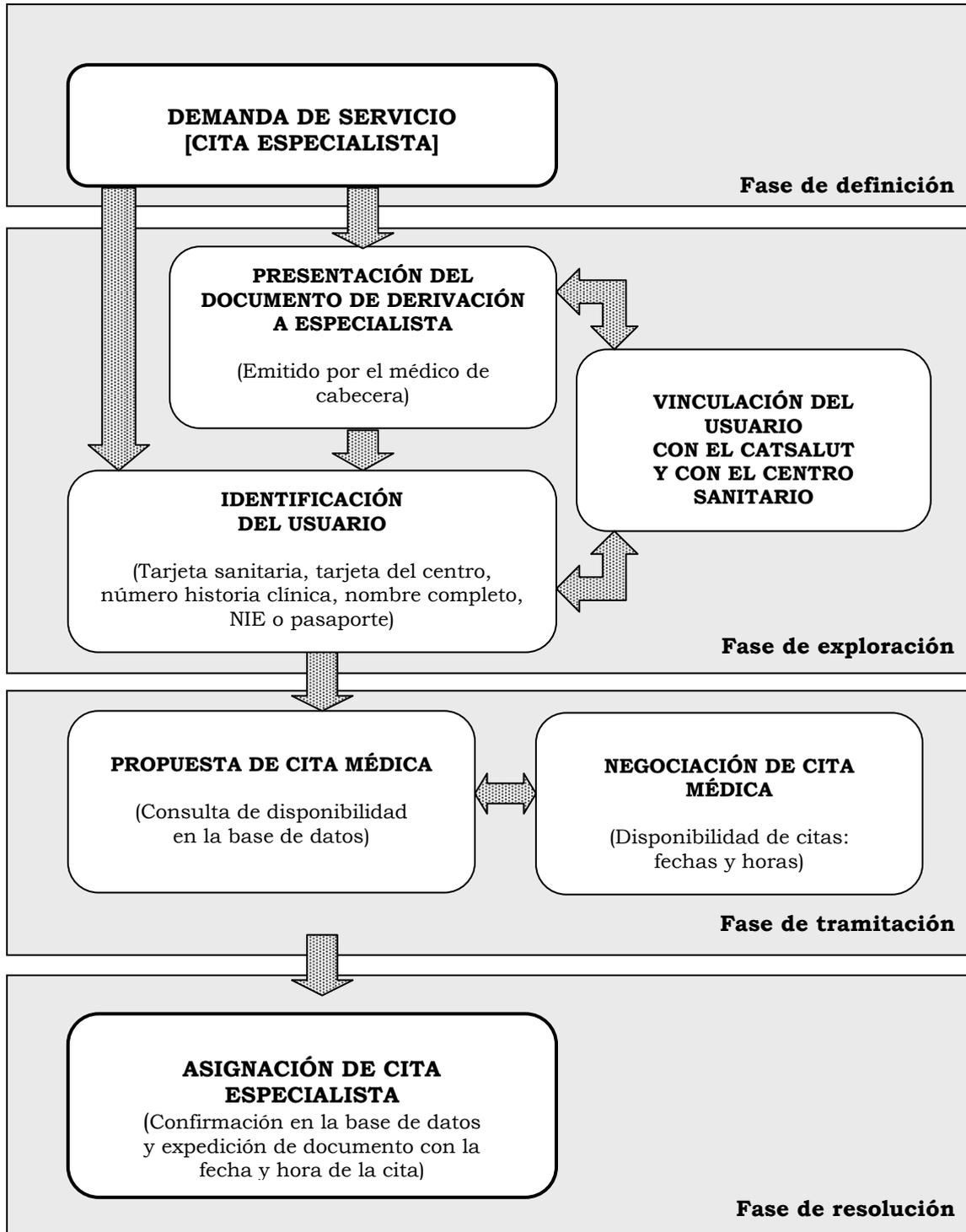
Tabla 4.30
Encuentros sobre petición de cita con el médico especialista

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
4	ENC8_4	SA(T)	PM10	UH1	marroquí	cast.	2 m.
13	ENC1_13	R(T)	PH6	UH1	paquistaní	cast.	4 m.
15	ENC2_15	R(M)	PH4	UM1	ecuatoriana	cast.	2 m.
	ENC6_15	R(M)	PH4	UH1	marroquí	cast./cat.	3 m.
	ENC10_15	R(M)	PH4	UM1	marroquí	cast.	1 m.
19	ENC5_19	R(M)	PH4	UM1	ecuatoriana	cast.	8 m.
31	ENC3_31	R(M)	PH4	UM1/UH1	chilena	cast.	3 m.
Total encuentros							7

El número de encuentros para este servicio representa 7 en total. Este número representa el 3,48% de todos los servicios recogidos.

A continuamos vamos a ver el proceso administrativo de este servicio.

Figura 4.12
Proceso administrativo de petición de cita con especialista



En el encuentro ENC2_15 tenemos un ejemplo del servicio de petición de cita con el médico especialista.

Ejemplo 10 (ENC2_15)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), UH1 (usuario uno marroquí)

Lugar de la grabación: Recepción (Centro de Atención Primaria)

1. INICIO

B) Saludos

1. PH4 – hola \ |
2. UH1 – hola \ |

2. ACCIÓN DE SERVICIO

A) Definición / B) Exploración

3. PH4 – esto es: – <0>
[UH1 le muestra papel de derivación al especialista]
4. UH1 – {(P) otorrino \ | }

C) Tramitación

5. PH4 – para el viernes que viene el otorrino \ | no / |
6. UH1 – sí \ |
7. PH4 – vale \ <8>[escribe en el ordenador] otorrino \ | oto:: <5>
[PH4 programa a UH1 en la base de datos]
8. UH1 – {(F) puede ser a las doce / | }
9. PH4 – eh / |
10. UH1 – doce o así si puede ser \ |
11. PH4 – sí: – | el quince \ | como te la tengo que forzar porque no tiene \ | no tiene espacio \ | te la pongo a la hora que =a las doce va bien= /
12. UH1 – =XXX=
13. UH1 – sí \ |

D) Resolución

14. PH4 – vale \ | te la pongo a las doce \ | el día quince \ | a las doce \ | forzarlo por orden de la doctora \ | de qué país eres / |
15. UH1 – de Marruecos \ |
16. PH4 – Marruecos \ | vale \ | merci \ | [risas] ya ya:: pero es que estaba haciendo un-

En este encuentro, tras el intercambio de saludos entre el proveedor y el usuario, este último le muestra el documento de derivación para el especialista. Los participantes negocian la hora de la visita al otorrino, especialista que va a visitar el usuario. Más tarde el proveedor le indica que le tiene que forzar la visita para que el especialista lo pueda visitar el día señalado. Cuando los proveedores fuerzan una visita incluyen a la misma hora varios usuarios, indicando al médico el motivo de que aparezcan juntos, es decir, el porqué se ha forzado la visita. Generalmente se suele hacer por la urgencia de la visita y la falta de horarios del especialista.

4.3.11 *Petición de cita para tramitar la primera visita y apertura de historia clínica*

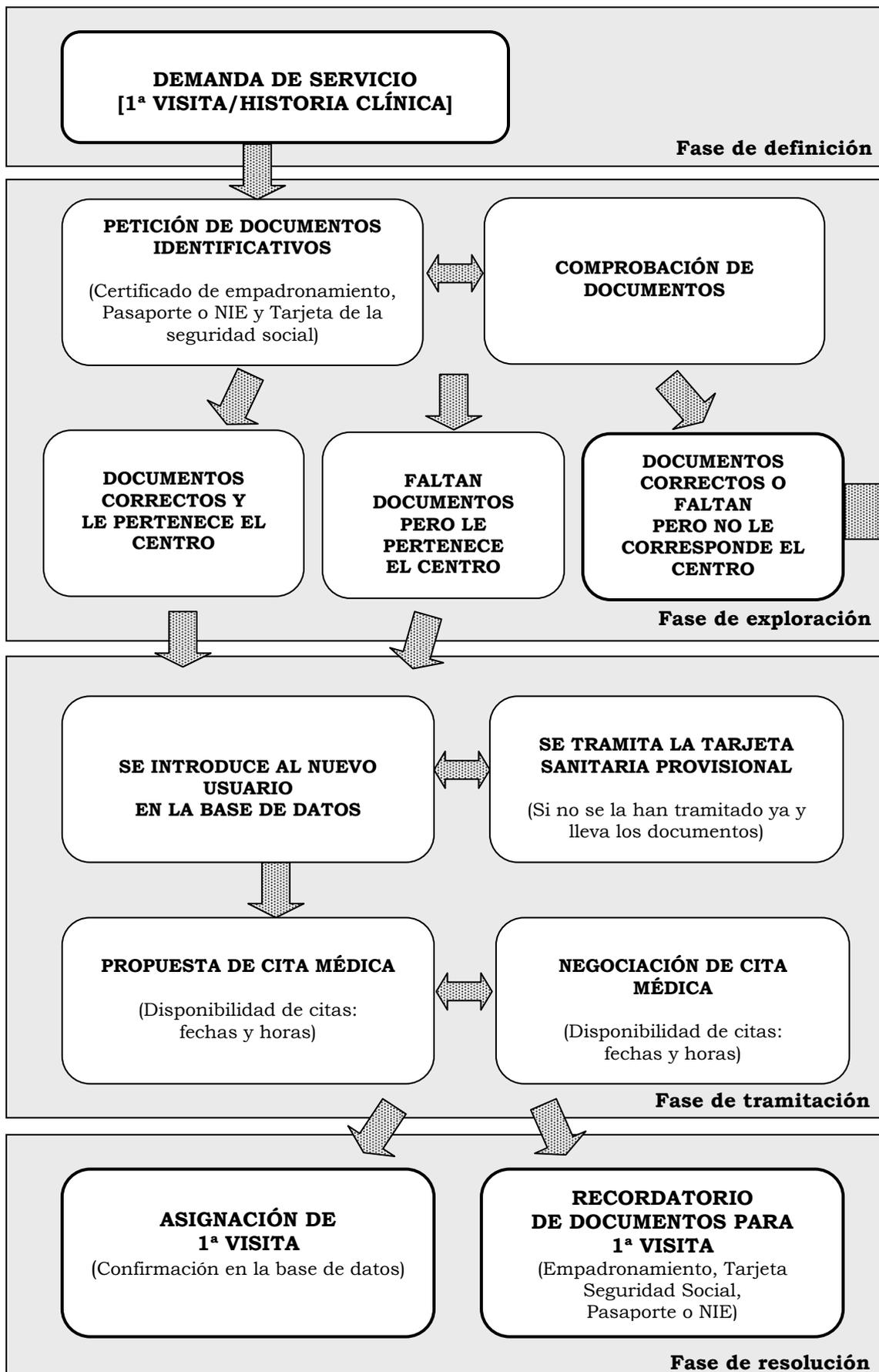
El siguiente cuadro muestra los encuentros que corresponden con el servicio de petición de cita para tramitar la primera visita y apertura de historia clínica.

Tabla 4.31
Encuentros sobre petición de cita para primera visita

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
3	ENC8_3	R(M)	PH4	UM1	centroaméric.	cast.	3 m.
13	ENC5_13	R(T)	PM10	UM1/UH1	ecuatoriana	cast.	6 m.
17	ENC1_17	SA(M)	PM3	UH1	marroquí	cast.	2 m.
20	ENC5_20	R(M)	PM7	UM1/UM2	italiana	cast.	10 m.
21	ENC1_21	SA(M)	PM9	UM1	italiano-chil.	cast.	24 m.
25	ENC2_25	R(M)	PH2	UM1	colombiana	cast./cat.	5 m.
26	ENC8_26	R(M)	PM9	UH1	china	cast.	10 m.
Total encuentros							7

Como ocurría con el servicio anterior, el número de encuentros de este tipo de servicio es también de 7. Este número representa el 3,48% del porcentaje total. Por otro lado, el proceso administrativo de este servicio es el siguiente.

Figura 4.13
Proceso administrativo de petición de cita para primera visita



En el encuentro ENC1_21 tenemos un ejemplo del servicio de petición de cita para tramitar la primera visita y apertura de historia clínica.

Ejemplo 11 (ENC1_21)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno italiano-chilena)

Lugar de la grabación: Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)

1. INICIO

A) Selección del usuario

1. PM9 – pase pase \<6> [UM1 entra y se sienta] dime \ |

B) Saludos

2. UM1 – hola \ | buenos días \ | e:h_

2. ACCIÓN DE SERVICIO

A) Definición / B) Exploración

3. PM9 – te atiendes aquí / | en este centro / |
 4. UM1 – no \ | no me he atendido nunca \ |
 5. PM9 – nunca \ |
 6. UM1 – pero he ido recién a Avenida América \ | y me dice que me corresponde aquí \ |

C) Tramitación

7. PM9 – vale \ | lo digo para darte entonces ya:: médico \ | y todo \ | para asignarte tu médico \ | de cabecera \ | no / | te asigno todo \ | | {(P) a ver \ | la seguridad social \ | la tarjeta: \ | }
 8. UM1 – es que ya me preguntan \ | si estaba trabajando \ | dije sí por dos meses en la clínica Barceloneta \ |
 9. PM9 – sí \ | así que tienes \ | no / | el padrón / <3> [revisa los documentos que aporta] tu deneí o pasaporte / |
 10. UM1 – uy \ | el deneí antes lo dan acá / | escrito aquí \ | porque lo he ido a sacar \ |
 [...]
 26. PM9 – tu nombre es Consuelo Rubio \ | no / |
 27. UM1 – sí \<21>
 [PM9 entra en la base de datos]
 28. PM9 – y no te han hecho la tarjeta sanitaria / | allí en Avenida América / |
 29. UM1 – no no no \ | no =me la hicieron= \ |
 30. PM9 – =como que= estabas trabajando \ |
 31. UM1 – claro \ | me preguntaron \ | está trabajando / | sí \ | le dije \ | {(AC) estoy trabajando por dos me:ses \ | }
 32. PM9 – sí \ |
 33. UM1 – entonces me dijo \ | no \ | debe ir a donde – | Pepi me dijo \ | a donde le corresponde \ |
 [...]
 67. PM9 – tú quieres el médico por la mañana / | o por la tarde / |
 68. UM1 – no:: \ | bueno ahora yo estoy haciendo un reemplazo \ | por la mañana siempre hasta la una \ |
 69. PM9 – sí \ | por la tarde mejor / |

70. UM1 – sí \<6>
[PM9 introduce datos en el ordenador]
[...]
116. PM9 – demasiado tarde \ | eh / | se me va esto \ | se va al diecinueve de agosto ya \ | si que es un poco tarde \ | por la tarde solamente hay dos doctores \ | le pruebo con el otro \ | a ver \<3> =te va bien / | o te va bien el diecinueve de agosto = / | sí \ | te va bien \ |
117. UM1 – ={(F) el diecinueve de agosto puede ser \ | }=
118. UM1 – me da lo mismo \ |
[...]
136. PM9 – es el doctor Pradera \ | eh / |
137. UM1 – ya \ | |
138. PM9 – el enfermero es Enrique \<5>
139. UM1 – enfermera / |
140. PM9 – enfermero \ | Enrique \ | es también enfermero \ | hay pocos \ | eh /<55>
[...]
156. UM1 – XXX \ | sí sí ahí me había salido una – | hice un curso de pediatría \ | hice pediatría y eso es lo que yo hice de pediatría \ | {(&) o sea es lo que terminé haciendo \ | } {(@) en vez de limpiar baños \ | =limpiaba ancianos = \ |
157. PM9 – =limpiaba ancianos = [risas] bueno \ | esto era \ | para la primera visita tienes que traer esto \ | [empadronamiento]
158. UM1 – ya \ |
159. PM9 – la cartilla de la seguridad social \ | la que te voy a dar yo ahora \ | ésta y la que te voy a dar ahora yo \ |
160. UM1 – ya \ |
161. PM9 – y el deneé o pasaporte \ | simplemente con esto \ | vienes \ | unos diez minutos antes de esta hora \ | antes de las cuatro y media pasas por =aquí = \ | aquí te haremos la tarjeta del centro \ | con tu número de historia \ |
162. UM1 – =sí sí = \
163. UM1 – ya ya ya \ |
164. PM9 – vale / | luego ya puedes subir para arriba \ | {(AC) ya haces la primera visita \ | primero con el enfermero \ | que te pesará \ | te medirá \ | bueno \ | visita rutinaria \ | y luego con el médico \ | }
165. UM1 – ya \ |
166. PM9 – eh / | bueno \ | eso por un lado \ | ya te doy la tarjeta sanitaria \<6>
167. UM1 – XXX por ejemplo \ | éste es como el médico de cabecera =de:: XXX = siempre tu médico / |
168. PM9 – =ese es de cabecera = \
169. PM9 – siempre tu médico \ | exacto \ |
170. UM1 – puede ir cuando:: tú necesitas cualquier cosa \ | =especialista – | ginecólogo = \ | él te manda \ |
171. PM9 – =especialista:: – | dermatólogo = –
172. PM9 – te te manda él \ | exacto \ |
173. UM1 – ya \ |
[...]
244. PM9 – [...] <10> voy a hacer fotocopias de esto \ | eh / |
245. UM1 – muy bien \ |
[PM9 se levanta y se va a la fotocopidora, situada en una habitación contigua]
246. PM9 – todo esto ya se puede guardar \ | eh / |
247. UM1 – muy bien \<7> [UM1 guarda sus documentos]

248. PM9 – es aquí donde tienes que firmar \ | aquí \ |
[le señala el documento de alta para la tarjeta sanitaria]
249. UM1 – donde te firme / |
250. PM9 – no \ | aquí \ | bueno \ | es igual \ | así \ |
251. UM1 – aquí / |
252. PM9 – sí \ | espera \ | te digo donde es \ | aquí \ |
[le señala el lugar donde tiene que firmar en el documento]
[...]
258. PM9 – a ver \ | una cosa \ | la:: tarjeta sanitaria te llegará en seis meses \ | más o menos \ |
259. UM1 – ya \ |
260. PM9 – esa que:: ahora te voy a dar el provisional \ | pero quieres que te la enviemos a esta dirección \ | Baixada \ | número diecinueve \ | o quieres que te la enviemos aquí / <3> dónde quieres que te la enviemos \ | a tu casa / | {(AC) en Baixada número diecinueve \ | primero primera \ | }
261. UM1 – sí ahí \ |
262. PM9 – {(AC) ahí \ | te la enviamos ahí / | }
263. UM1 – o si no:: cuando yo venga:: \ | no no \ |
264. PM9 – como quieres \ | puede ser aquí o en tu casa \ | lo que a ti te parezca \ |
265. UM1 – porque:: aquí \ | diecinueve de agosto la retiro ese mismo día \ |
266. PM9 – no no \ | seis meses \ |
267. UM1 – {(F) ah \ | } entonces mándame_
268. PM9 – a tu casa / | {(F) a tu casa / | }
269. UM1 – [asiente con la cabeza]
270. PM9 – sí sí / <45>
[PM9 contesta el teléfono]

D) Resolución

271. PM9 – esto es para ti \ | [le da la tarjeta sanitaria provisional] éste es el resguardo de la tarjeta sanitaria \ |
272. UM1 – éste es como provisoria / |
273. PM9 – provisional \ | =eh= /
274. UM1 – =ya= ya \ |
275. PM9 – entonces en seis meses te llegará a casa la:: – |
276. UM1 – ya \ |
277. PM9 – la definitiva \ | {(AC) con ésta puedes ir a la farmacia \ | a pedir cita con el médico \ | y todo \ | }
278. UM1 – vale \ |
279. PM9 – es ésta la importante para la farmacia \ | y éste es el resguardo como que la has pedido \ |
280. UM1 – ya \ |
281. PM9 – {(P) para que la tengas tú \ | }
[le da el resguardo de haber tramitado la solicitud de tarjeta sanitaria]
282. UM1 – y ésta la guardo \ |
283. PM9 – sí \ | [risas] y este resguardo como que la has pedido \ | todo esto ya me lo quedo yo \ | | [coge el resto de copias de la tramitación]
284. UM1 – y ya has confirmado la fecha de del médico \ |
285. PM9 – sí \ | e::h lo has cogido \ | verdad / | en:: – |
286. UM1 – sí sí \ |
287. PM9 – la tienes en agosto \ | acuérdate de pasar por aquí antes \ | cuando vengas a la visita del médico \ | y ya está \ |
288. UM1 – tengo que traer algo / | me dijiste \ |

289. PM9 – está apuntado ahí \ | en: la hoja de lo pone \ | que tienes que traer pasaporte y el_ [en la hoja de la primera visita pone los requisitos que necesita]
290. UM1 – {(F) (sorpresa) ah \ | lo mismo que traje ahora \ | }perfecto \ | {(P) ya sé los documentos que bueno –} <17>
[UM1 recoge los documentos]

3. CIERRE

B) Agradecimientos / C) Despedida

291. UM1 – gracias \ |
292. PM9 – de nada \ | hasta luego \

En este encuentro la proveedora trata de definir el tipo de servicio de la usuaria. La usuaria chilena le explica que ha acudido a otra oficina de la zona y le han indicado que tiene que ir a este centro. En este sentido, hay que reseñar que el centro que menciona la usuaria es el de referencia para los extranjeros que no cotizan a la Seguridad Social. Muchos acuden allí, les tramitan la tarjeta sanitaria para personas sin recursos y más tarde, ya con su tarjeta, acuden a los centros que les corresponden por zona. En este centro de referencia realizamos nuestro primer trabajo de investigación (Carmona, 2004b, 2004c).

Así, en este encuentro, una vez verificado el tipo de servicio por parte de la proveedora, ésta revisa los documentos que aporta la usuaria e introduce los datos en la base de datos. Más tarde le plantea los turnos para el médico de cabecera que disponen los usuarios (mañana o tarde). Realizado este trámite, negocian la fecha para realizar la primera visita con el médico y el enfermero. Le indica, así pues, los documentos que ha de llevar el día que tenga esa visita (empadronamiento, y pasaporte o NIE). El día que tenga la primera visita se le abrirá en la oficina el número de historia y se le dará la tarjeta del centro, donde se especifican los horarios y teléfonos del médico y el enfermero.

El siguiente paso, por parte de la proveedora, es hacer fotocopias de los documentos que aporta la usuaria y tramitarle su tarjeta sanitaria provisional. Si la usuaria se hubiera tramitado su tarjeta en el centro de referencia para extranjeros sin recursos, ya tendría esta tarjeta y la proveedora sólo tendría que tramitarle la tarjeta del centro el día de la primera visita. En este caso, PM9 le tramita su tarjeta para que, como le indica ésta, pueda acudir a las farmacias para obtener medicamentos. Cuando la usuaria firma el documento de alta, ésta le da su tarjeta provisional (de papel) y un papel con el día y la hora de su primera visita. En el mismo papel con los datos de la visita aparecen los documentos que la usuaria ha de aportar ese día.

4.3.12 Tramitación de la derivación para una prueba médica

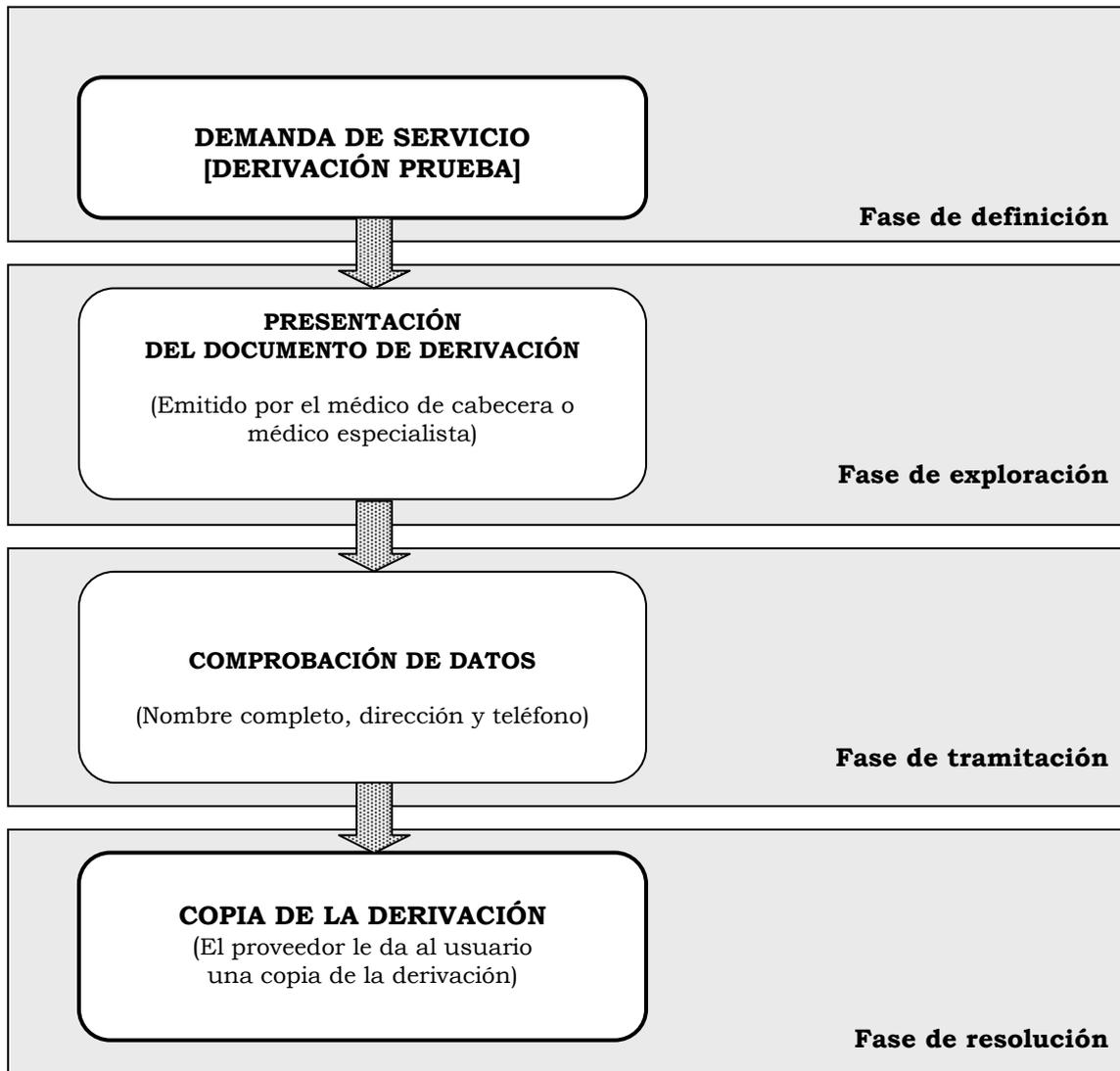
El siguiente cuadro muestra los encuentros que corresponden con el servicio de tramitación de la derivación para una prueba médica.

Tabla 4.32
Encuentros sobre derivación para una prueba médica

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
5	ENC3_5	SA(M)	PM1	UH1	marroquí	cast.	28 m.
13	ENC7_13	R(T)	PH6	UM1	marroquí	cast.	3 m.
22	ENC4_22	R(M)	PM20	UM1	filipina	cast.	3 m.
	ENC5_22	R(M)	PM20	UH1	marroquí	cast.	1 m.
	ENC7_22	R(M)	PM10	UM1	?	cast.	4 m.
26	ENC6_26	R(M)	PH2	UM1	marroquí	cast.	3 m.
27	ENC9_27	R(M)	PH2	UH1	argentina	cast.	2 m.
Total encuentros							7

El proceso administrativo de la tramitación de la derivación para una prueba médica es el siguiente:

Figura 4.14
Proceso administrativo de derivación para pruebas médicas



El encuentro ENC7_13 es un ejemplo de servicio de derivación:

Ejemplo 12 (ENC7_13)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), UH1 (usuario uno marroquí)
Lugar de la grabación: Recepción (Centro de Atención Primaria)

2. ACCIÓN DE SERVICIO

A) Definición / B) Exploración

1. UM1 – [le da a PH6 un papel de derivación para hacer una prueba en otro centro]

C) Tramitación

2. PH6 – le llama- para esto le llamarán por teléfono \ | | o le enviarán carta \ | teléfono tiene / | teléfono / |
3. UM1 – no no \ <12> [PH6 escribe en el ordenador] no \ | fijo no \ |
4. PH6 – a ver \ | dígame el número de teléfono \ | dígame el móvil \ |
5. UM1 – no \ | no no tengo \ |
6. PH6 – bueno \ | pues entonces le pondré que le envíen carta \ | eh / | porque teléfono fijo tampoco tiene \ | teléfono fijo / |
7. UM1 – no \ | fijo no tengo \ | pero tengo móvil pero no:: XXX_
8. PH6 – bueno \ | pues_
9. UM1 – será que XXX poner ahora XXX \ <53>
[PH6 introduce los datos en la base de datos]
10. PH6 – es correcta la dirección \ | no / | Calle Comercio \ |
11. UM1 – sí \ |
12. PH6 – tres once \ | piso / |
13. UM1 – cuarto \ | primera planta \ |
14. PH6 – cuarto \ | vale \ |
15. UM1 – primera planta \ |

D) Resolución

16. PH6 – sí \ | | le enviarán carta \ | y le dirán el día la hora \ <32> [PH6 le da una copia de la petición de derivación] siga usted con ésta y ya está \ | eh / |
17. UM1 – y ésta / |
18. PH6 – la copia \ | eh / | ya le enviarán carta \ | y le indicarán el día la hora y el centro donde se hará esta prueba \ |
19. UM1 – vale \ |

La usuaria en este encuentro le da un documento de derivación para hacer una prueba en otro centro de salud. El proveedor, tras recibir la derivación, le indica que le llamarán por teléfono. Por ese motivo, es importante verificar los datos de la derivación (nombre, teléfono y dirección). Al contrastar que la usuaria no tiene teléfono, el proveedor le explica que le enviarán una carta. Una vez comprobado que todos los datos son correctos, el proveedor le comenta que se pondrán en contacto para informar a la usuaria del día y la hora de la prueba.

Sobre este tipo de servicios de derivación para pruebas, unas veces los usuarios reciben una carta en su casa, como ocurre en este encuentro, u otras veces les llaman por teléfono. En este sentido, depende de la urgencia, el lugar donde se realiza la prueba y también de si el usuario dispone o no de teléfono.

4.3.13 Petición de material

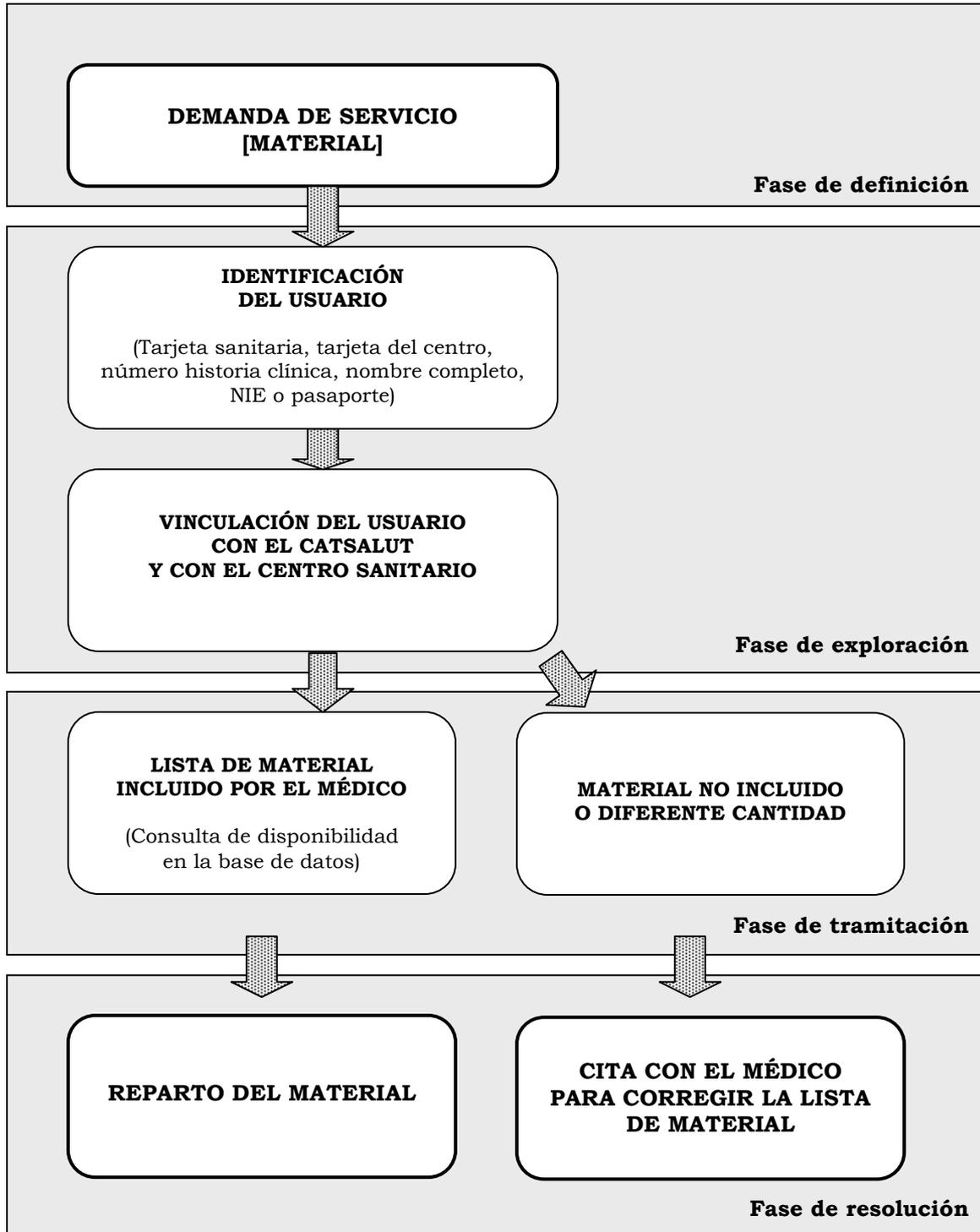
El siguiente cuadro muestra los encuentros que corresponden con el servicio de petición de material médico.

Tabla 4.33
Encuentros sobre petición de material médico

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
6	ENC2_6	SA(M)	PH2	UH1	dominicana	cast./cat.	8 m.
11	ENC2_11	SA(T)	PH6	UH1	paquistaní	cast./?	6 m.
12	ENC1_12	SA(M)	PM9	UH1	paquistaní	cast.	8 m.
13	ENC3_13	SA(T)	PM20	UH1	paquistaní	cast.	15 m.
27	ENC6_27	R(M)	PM9	UM1	?	cast.	20 s.
29	ENC6_29	SA(M)	PM9	UM1	ecuatoriana	cast.	1 m.
Total encuentros							6

El número de encuentros de este servicio es de 6, lo que supone un 2,98% del total de encuentros. A continuación vemos cómo funciona el proceso administrativo de este servicio.

Figura 4.15
Proceso administrativo de petición de material médico



En el encuentro ENC3_13 tenemos un ejemplo del servicio de petición de material médico.

Ejemplo 13 (ENC3_13)

Participantes: PM20 (proveedora veinte española), UH1 (usuario uno paquistaní)

Lugar de la grabación: Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)

1. INICIO / 2. ACCIÓN DE SERVICIO

B) Saludos / A) Definición / B) Exploración

1. PM20 – hola \ |
2. UH1 – hola \ | | que vine esta mañana para buscar tiras \ | y XXX me dijo que no estaba en su historia \ | no estaba en su cuenta \ | he rellenado esta hoja el +médigo+ \ |

C) Tramitación

3. PM20 – a::h \ | Sánchez / | [apellido del médico] ah bueno \ | Torre=cárdenas= \
4. UH1 – =que está=
tomando – <0>
5. PM20 – vale \ | s:: estos son las eh son las recetas que tienes \ | los medicamentos \ |
6. UH1 – sí sí \ |
7. PM20 – pero tú a parte lo que quieres son tiras / | no /<0>
8. UH1 – sí \ |
9. PM20 – {(F) o sea esto ya lo tienes / | }
10. UH1 – tiras y:: insulina \ |
11. PM20 – tiras e insulina \ |
12. UH1 – {(P) bueno \ } <64>
[PM20 entra en la base de datos]
13. PM20 – eh \ | no sólo insulina \ | sino que tienes todo esto \ | te lo:: todo esto te lo puedo dar ya \ |=o sea= todo esto que tienes \ | que es crónico \ | si =quieres= te lo doy ya \ | no / |
14. UH1 – =mm= \ =sí= \
15. UH1 – sí \ | pero esta mañana me dijo que no está \ | ayer me dijo que no está \ | esta mañana me dijo que no:: – | hay que ponerlo que nuevo_
16. PM20 – vive en la calle Comercio / |
17. UH1 – sí \ |
18. PM20 – pues aqu- a mí me sale \ | no sé \ | me sale todo \ | la insulina y el resto \<3> [mira la pantalla] yo te doy \ | te doy lo que tengo \ | vale / |
19. UH1 – mm \<47>
[PM20 busca el material para dárselo a UH1]
20. UH1 – pues es que \ | hay que anular la visita /<4>
21. PM20 – anular la visita /<32>
[PM20 entra en el programa informático e imprime recetas verdes]
22. PM20 – ah vale \<3> vale \ | la visita que tienes no es para los medicamentos \ | es para las tiras \ |
23. UH1 – sí \ |
24. PM20 – por- sí \ | porque lo que sí que tenemos – | o sea los medicamentos los

- tenemos \ lo que no tenemos \ en el ordenador \ son las tiras \
25. UH1 – ah \
 26. PM20 – las tiras y las agujas – y todos el material de diabéticos \ entonces tu enfermera \ ha de introducirlo en el ordenador \
 27. UH1 – mm \
 28. PM20 – o sea para saber nosotros qué te tenemos que dar \
 29. UH1 – está en la consulta ahora /
 30. PM20 – la Ca- la Carmen \ qué Carmen es \ la Carmen de la tarde o de la mañana /
 31. UH1 – de la tarde \
 32. PM20 – Carmen Ridruejo \ sí \ e::s s::í \ {(DC) espérate} que te lo miro \<8> hoy es miércoles \ no \ hoy hace domicilios \ hoy no está \
 33. UH1 – ah vale \
 34. PM20 – ven mañana \ que ma- mañana sí que está \
 35. UH1 – es que:: es mi tío \ hoy está de vacaciones \ va a viajar a Paquistán \
 36. PM20 – a::h \
 37. UH1 – y por eso aye::r le dijo que {(&) bajara para abajo \}

D) Resolución

38. PM20 – eh \ sí \ lo que pasa que:: – a ver si se puede hacer de otra manera \ espérate \ a ver si lo podemos hacer de otra manera \<36> {(P) (lee) Glucocan \ dos cajas \ Glucocan \<61> {(P) vale \} esto:: esto ya está \<17> esto son las recetas \ [le da las recetas verdes]
39. UH1 – vale \
40. PM20 – por un lado \ entonces tiras \ tiene \<5> [le da el material] dos cajas \ treinta agujas \ y treinta lancetas \<78> [va a buscar el material que le falta] {(F) no me quedan más agujas \ eh \} [desde el otro lado de la oficina, donde está el material]
41. UH1 – agujas le pidió \
42. PM20 – tiene agujas / a ver las tiras sí que las tengo \ pero lo que no me queda son más agujas de su:: de su número \
43. UH1 – agujas no tengo \<14> [PM20 habla con PM3]
44. PM20 – espera \ a ver si te puedo dar más agujas \
45. UH1 – vale \
46. PM20 – toma \ es- esto \ esto también te lo puedo dar \<4> [miras las recetas para ver qué más le puede dar a UH1] ay otras {(F) estupendo} \ vale \ pues espera te cojo más \<25> [encuentra más agujas en un mueble] te he dado s::eis \ [coge las agujas] \ siete \ ocho nueve \ diez \ once \ doce \ trece catorce \ {(P) quince \ dieciséis \ diecisiete \ dieciocho \ diecinueve \ veinte \ veintiuno \ veintidós \ veintitrés veinticuatro \ veinticinco \ veintiséis \ veintiocho \ veintinueve \ treinta \} en tro- en total hay treinta agujas \ lancetas y las tiras \
47. UH1 – vale \
48. PM20 – vale / ya está \ entonces lo de la::: – anulamos lo de la enfermera \ vale /
49. UH1 – sí \

3. CIERRE

A) Precierres / B) Agradecimientos

- 50. PM20 – venga \ | pues ya está \ |
- 51. UH1 – bueno \ | gracias \ |
- 52. PM20 – de na:da \ |

C) Despedida

- 53. UH1 – {(P) hasta luego \ }

En este encuentro un usuario va a buscar material médico para diabéticos. La proveedora, tras verificar la identidad del usuario, consulta el programa informático para ver la cantidad de material que tiene asignado. Concretamente las demandas del usuario son las tiras y agujas. El usuario también aprovecha para solicitar recetas médicas para algunas medicinas.

El encuentro concluye cuando la proveedora le facilita al usuario el número de agujas y lancetas que necesita. Después de intercambiar agradecimientos y despedidas finaliza este encuentro entre el usuario paquistaní y la proveedora.

4.3.14 Petición de cita para análisis de sangre y/u orina

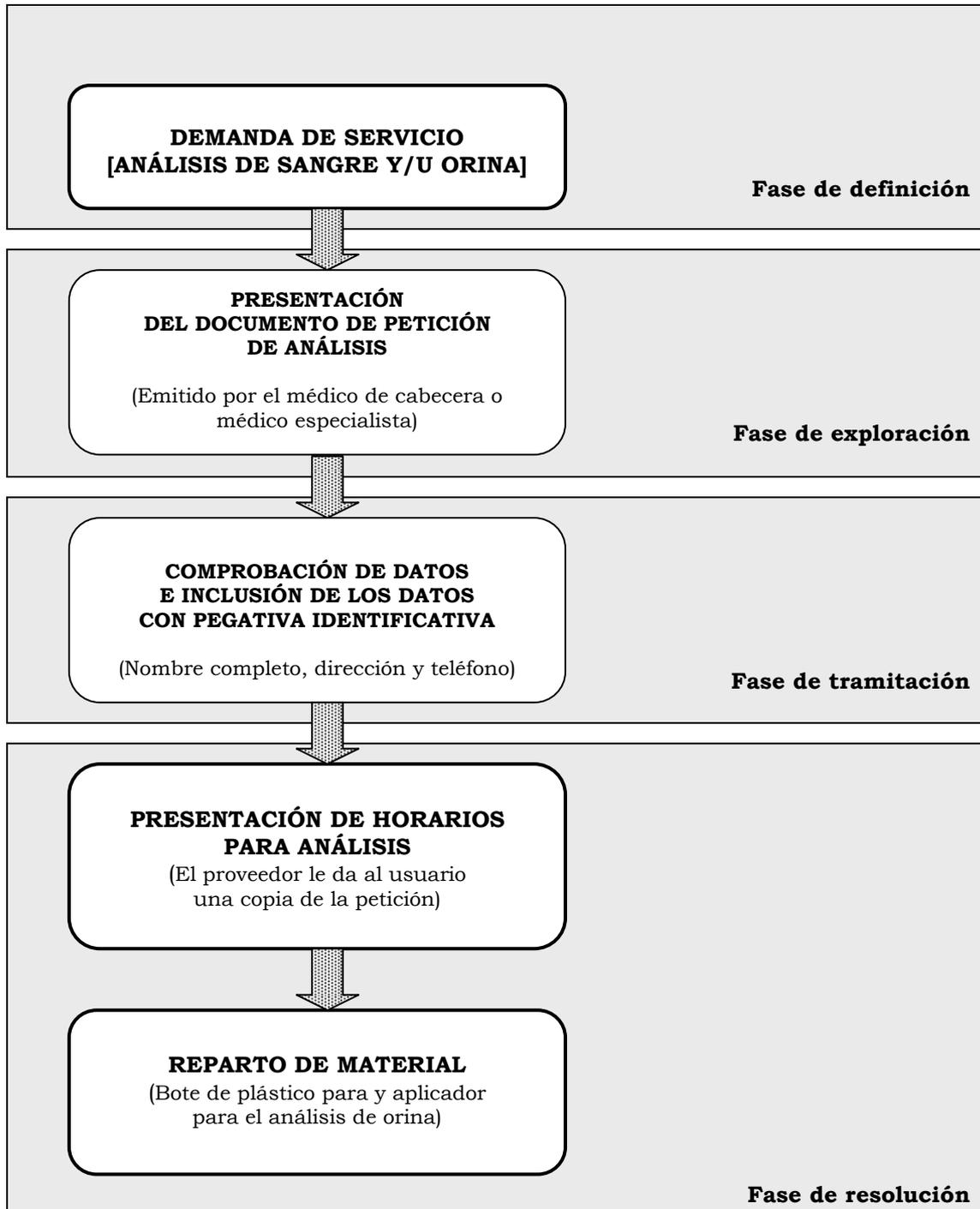
El siguiente cuadro muestra los encuentros que corresponden con el servicio de petición de cita para análisis de sangre y/u orina.

Tabla 4.34
Encuentros sobre petición de cita para análisis de sangre y/u orina

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
9	ENC6_9	R(T)	PH8	UH1	marroquí	cast.	1 m.
15	ENC3_15	R(M)	PH4	UH1	marroquí	cast.	2 m.
	ENC16_15	R(M)	PH4	UM1	dominicana	cast./cat.	2 m.
19	ENC2_19	R(M)	PM5	UM1	dominicana	cast.	2 m.
	ENC10_19	R(M)	PM5	UM1	argentina	cast.	2 m.
Total encuentros							5

El proceso administrativo de este servicio es el siguiente:

Figura 4.16
Proceso administrativo de petición de cita para análisis de sangre y/u orina



En el encuentro ENC6_9 tenemos un ejemplo del servicio de petición de cita para análisis de sangre y/u orina.

Ejemplo 14 (ENC6_9)

Participantes: PH8 (proveedor ocho español), UH1 (usuario uno marroquí)

Lugar de la grabación: Recepción (Centro de Atención Primaria)

1. INICIO / 2. ACCIÓN DE SERVICIO

B) Saludos / A) Definición

1. UH1 – hola: \ | visita para análisis para mí \ <5>
[UH1 le da su tarjeta sanitaria y la hoja de derivación para hacerse un análisis de sangre]
[PH8 lo busca en la base de datos]

B) Exploración

2. PH8 – te llamas Yousef Husham / |
3. UH1 – {(P) Yousef Housham \ } <5>

C) Tramitación

4. PH8 – para el jueves de la semana que viene / | te va bien / |
5. UH1 – jueves la semana que viene \ | sí \ | por la mañana \ | a qué hora / |

D) Resolución

6. PH8 – es a las nueve \ |
7. UH1 – vale \ |
8. PH8 – tienes que venir en ayunas \ | | vale / <0>
9. UH1 – ayunas / |
10. PH8 – sí \ |
11. UH1 – agua y nada / | |
12. PH8 – no \ |
13. UH1 – ni agua ni – |
14. PH8 – hombre \ | un poco de agua sí \ | pero nada de cocacolas ni refrescos \ | nada \ | y tampoco te tomes un litro de agua \ | [le da el papel con la cita]
15. UH1 – a qué hora es \ |
16. PH8 – a las nueve \ | lo pone aquí \ | a las nueve {(cat) en dejú⁸⁵ \ | }
17. UH1 – vale \ |
18. PH8 – en ayunas \ |
19. UH1 – no puede ser más tarde / |
20. PH8 – no no \ |
21. UH1 – a las nueve no / |
22. PH8 – tiene que ser siempre a las nueve \ |
23. UH1 – vale \

⁸⁵ Traducción: *en ayunas*.

En este encuentro un usuario marroquí solicita hacerse un análisis de sangre y/u orina. Este acude con el documento de petición a la recepción del centro de salud. El proveedor le busca cita en la base de datos. Por otra parte, le indica que los análisis de sangre siempre se realizan a las nueve de la mañana. El usuario, tal y como le indica el proveedor, ha de ir en ayunas para realizarse el análisis. Como podemos ver en el encuentro, el proveedor hace hincapié en que el usuario acuda en ayunas para que el análisis sea válido.

4.3.15 Petición de cita para enfermería

El siguiente cuadro muestra los encuentros que corresponden con el servicio de petición de cita para enfermería.

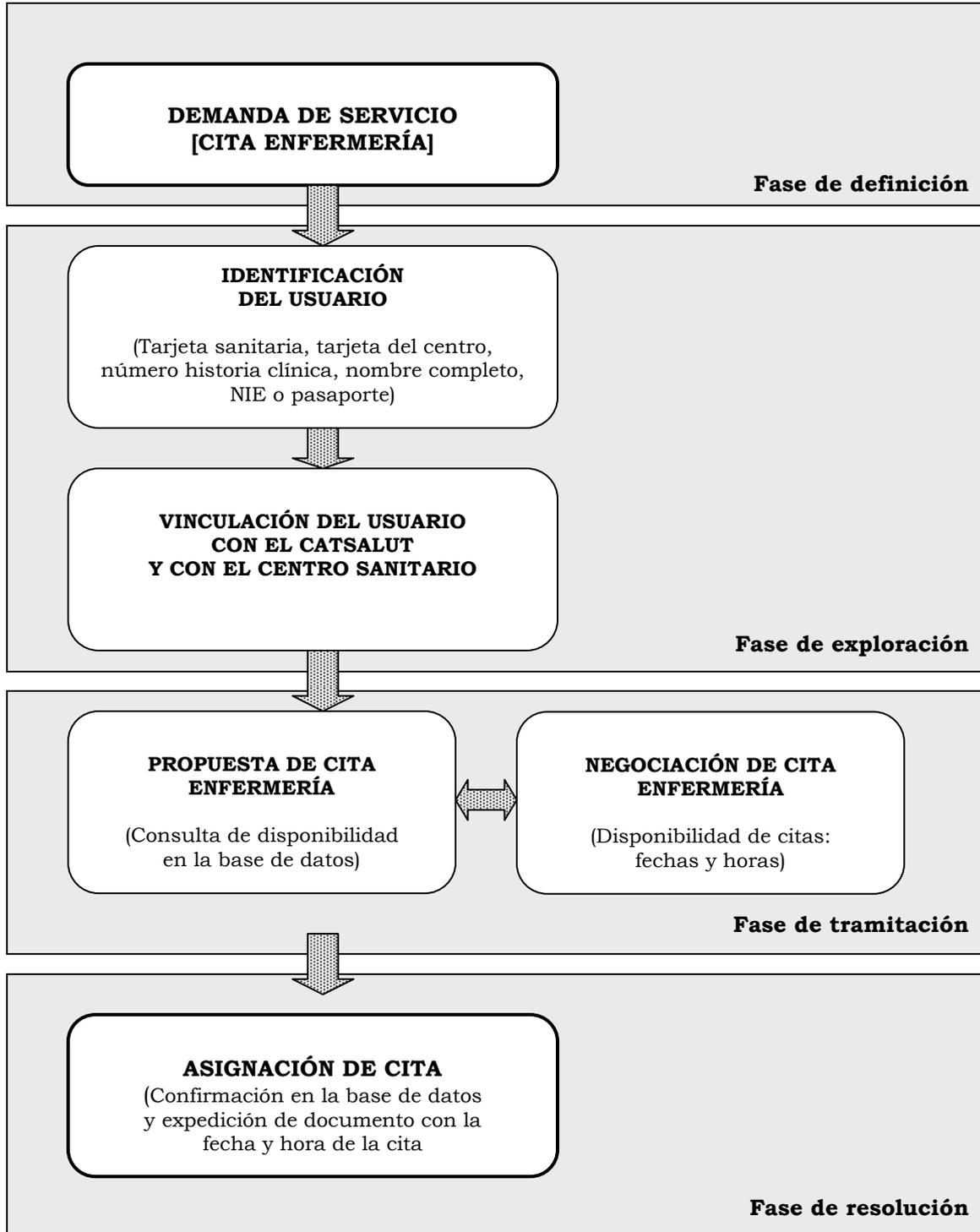
Tabla 4.35
Encuentros sobre petición de cita para enfermería

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
3	ENC6_3 ENC12_3	R(M) R(M)	PH4 PM11	UH1 UM1/UM2	marroquí somali	cast. cast.	1 m. 7 m.
4	ENC7_4	SA(T)	PM12	UH1	dominicana	cast.	2 m.
10	ENC4_10	R(M)	PM20	UH1	marroquí	cast./cat.	11 m.
15	ENC9_15	R(M)	PH4	UM1	latinoameric.	cast.	3 m.
Total encuentros							5

Como podemos ver, la proporción de encuentros recogidos sobre petición de cita de enfermería es pequeña. Así, sólo cuenta con 5 encuentros, lo que representa el 2,48% del total. En relación con otros encuentros, como la petición de cita médica o la tramitación de una nueva tarjeta sanitaria, éste servicio representa un número reducido.

El proceso administrativo de este servicio es el siguiente:

Figura 4.17
Proceso administrativo de petición de cita de enfermería



En el encuentro ENC6_3 tenemos un ejemplo del servicio de petición de cita para enfermería.

Ejemplo 15 (ENC6_3)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), UH1 (usuario uno marroquí)

Lugar de la grabación: Recepción (Centro de Atención Primaria)

1. INICIO

B) Saludos

1. PH4 – buenas \ |

2. ACCIÓN DE SERVICIO

A) Definición

2. UH1 – para pedir cita para la enfermero \ |
3. PH4 – para la enfermera / |
4. UH1 – enfermero era \ | [le da su tarjeta sanitaria]

B) Exploración

5. PH4 – XXX |
6. UH1 – pero: – | cero:: cincuenta y:: cero:: – |
7. PH4 – eh / |
8. UH1 – cero cincuenta y seis \ | cero cincuenta y seis \ | noventa y ocho \ |
9. PH4 – Ahmed / | para para la enfer- para e::l Miquel / |
[PH4 busca cita para UH1 en el sistema informático]

C) Tramitación

10. UH1 – sí \ | XXX
11. PH4 – que es una vacuna / |
12. UH1 – sí \ | y:: tengo el jueves a las diez \ |
13. PH4 – vale \ | has ido al XXX directamente \ | el jueves que viene / |
14. UH1 – sí \ | {(&) jueves que viene \ | }

D) Resolución

15. PH4 – día veintitrés \ | a las diez \ | vale /<6> enfermería \ | día veintitrés \ | a las diez \ | que te pones cada semana una / |
16. UH1 – sí / |
17. PH4 – cuando vengas el jueves te damos la cita para el otro \ | eh /<0>
18. UH1 – sí \<0>
19. PH4 – nada: –

En el encuentro ENC6_3, un usuario solicita cita con el enfermero. El proveedor le pregunta si es para la enfermera, posiblemente al no haberle entendido bien. Sin embargo, el usuario le repite que se trata de un enfermero.

Hecha esta corrección, el trámite, como podemos ver en el ejemplo, consiste en la presentación, por parte del usuario, de su tarjeta sanitaria. Una vez realizado este trámite, el proveedor identifica al usuario y, justo después, le busca cita en la base de datos.

De este modo, el proveedor le ofrece día y hora para la visita con la enfermera. En esta parte del encuentro proveedor y usuario negocian el día y la hora de la visita de este último. Una vez concretada la fecha y hora, concluye el encuentro. Como recordatorio el usuario recibe un papel con los datos de la visita en el centro de salud.

4.3.16 Tramitación del pago a terceros

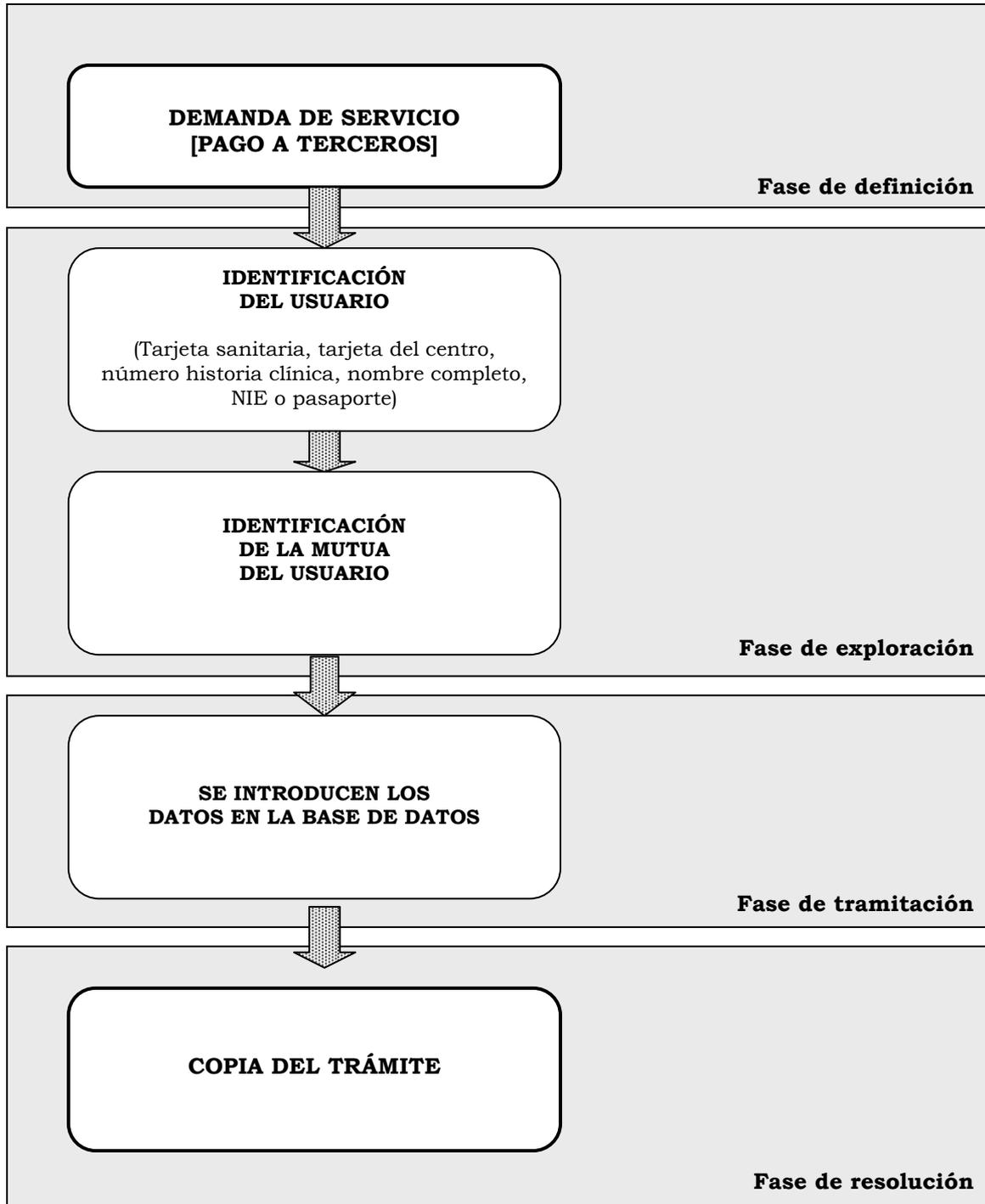
El siguiente cuadro muestra el encuentro que corresponde con el servicio de tramitación del pago a terceros.

Tabla 4.36
Encuentros sobre tramitación del pago a terceros

CIN.	ENCUENTRO	LUGAR	PRO.	USU.	NACIONAL. USUARI.	LENGUA(S)	DUR.
18	ENC3_18	SA(M)	PH2	UH1/UH2	latinoameric.	cast./cat.	27 m.
Total encuentros							1

El proceso administrativo de este servicio es el siguiente:

Figura 4.18
Proceso administrativo de pago a terceros



En el encuentro ENC3_18 tenemos un ejemplo del servicio de pago a terceros.

Ejemplo 16 (ENC3_18)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), PM16 (proveedora dieciséis española), AM1 (ayudante uno española), UH1 (usuario uno latinoamericano), UH2 (usuario dos español)

Lugar de la grabación: Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)

1. INICIO

A) Selección del usuario

1. PH2 – {(F) quién va \}<4>
[UH1 entra acompañado por UH2 a la Sala de administrativos]

2. ACCIÓN DE SERVICIO

A) Definición

2. PH2 – eh que es una:: tema de u:n accidente /|
3. UH1 – sí \| me un pequeño corte ahí con un vidrio \|
4. PH2 – de trabajo no /|
5. UH1 – sí \<60>
[PH2 llama a PM9, PM16 y PM1 para que vean cómo hace el trámite porque es la primera vez que lo hacen. Después entra en la base de datos]

B) Exploración

6. PH2 – la la empresa cómo se llama /|
7. UH1 – {(&) (AC) bueno \| la empresa no \| soy autónomo \|}
8. PH2 – eh /|
9. UH1 – soy autónomo \|
10. PH2 – {(F) ah \| eres autónomo \}<6>
[PH2 habla con PM16]
11. PM16 – autónomo \| qué mutua tienes /| a qué mutua pagas /|
12. UH1 – la Universal \|
13. PM16 – la Universal \|
14. PH2 – [se dirige a PM16] bueno \| la empresa es él entonces \| no /|
15. PM16 – lo que pasa es que:: –| mm \|
16. PH2 – dime \|| qué /|
17. PM16 – un accidente \| sí \| {(AC) porque enfermedad lo absorberíamos nosotros \| y los accidentes los absorben las mutuas \|} no /|
18. PH2 – la verdad es que todavía lo estoy pensando \|
19. PM16 – sí \| nosotros absorbemos e::l la {(cat) malaltia⁸⁶} común \| la:: enfermedad \|
20. PH2 – e::h \| domicilio /| el mismo {(cat) carrer⁸⁷} –|
21. UH1 – sí \<4>

C) Tramitación

22. PH2 – {(P) (escribe) finca sesenta y dos \|}
23. UH1 – {(F) sesenta y cuatro \|}
24. PH2 – sesenta y cuatro \| perdón \| e::h \| piso /|

25. UH1 – quinto primera \ |
26. PH2 – bueno \ | pero es el de – | {(F) porque el domicilio de la mutua no lo sabe \ |}
27. UH1 – no \ |
28. UH2 – XXX nos ha dicho el vigilante de ustedes \ | que está en Balmes \ | es que no lo sé nunca \ | Balmes Gran Vía \ |
29. PH2 – teléfono / | {(P) (escribe) noventa y tres \ |}
30. UH2 – este señor nos lo dijo \ <9> [señala al vigilante]
[PH2 habla con PM16]
31. PH2 – {(F) el teléfono es noventa y tres / | y diez / |}
32. UH1 – ciento uno \ |
33. PH2 – vale \ <31>
[PH2 habla con PM16]
34. PH2 – a qué hora ha tenido el accidente \ |
35. UH1 – ahora \ | hará media hora \ |
[PH2 introduce los datos en la base de datos]
36. PH2 – dato de asistencia \ <4> [escribe en el ordenador] el lugar del accidente dónde ha sido / |
37. UH1 – ahí en la calle Bailén \ |
38. PH2 – {(F) calle / |}
39. UH1 – Bailén \ |
40. PH2 – {(P) Bailén \ |} sabes el número / |
41. UH1 – qui ::: quince \ <0>
42. UH2 – quince \ |
43. PH2 – la mutua no sabe – | sabe cómo se llama / |
44. UH2 – sí \ | mutua universal no / |
45. PH2 – la mutua universal \ | vale \ <29>
[PH2 habla con PM16]
46. PH2 – no lleva::: – | no lleva usted la =tarjeta= /
47. PM16 – =será su= número \ | porque es la letra \ | pues será su número \ |
48. PH2 – sí \ | pero dónde lo tengo ahora \ | entiendes / | [se dirige a UH1] no lleva la cartilla usted / |
49. UH1 – no \ |
50. PM16 – lo busco en elecá / | [LCAP, otra base de datos]
51. PH2 – Francisco Rojas Alvarado \ | XXX <19>
52. UH1 – vale \ | e::h aquí sale \ <14>
[PH2 habla con PM16]
53. UH1 – es que yo me:: apun- hace ocho años que me la:: dieron \ | y:: no la sé nunca \ | me suena que es universal \ | pero a lo mejor ni la es \ |
54. PM16 – bueno \ | no se preocupe \ | lo único que puede pasar que le llamen de la central para decir a ver qué mutua es \ | pero no pasa nada \ | igualmente lo pagará la mutua \ | eh / | {(P) no pasa nada \ |} <5>
55. PH2 – {(PP) se lo cobramos al él / | o lo cobramos después a la mutua / |}
56. PM16 – {(PP) se lo cobramos a la mutua \ | no / |}
57. PH2 – {(PP) a la mutua / | es que no lo sé \ |}
58. PM16 – {(PP) claro \ | se le cobrará a la mutua \ |} <9>
[PH2 introduce los datos en el ordenador]
59. PM16 – es más seguro el pago a la mutua \ | eh / | |
60. PH2 – {(P) ah \ | está aquí \ |} Santa Coloma \ |
61. UH1 – pueden averiguarlo aquí qué mutua es / |

62. PM16 – =no \ | nosotros no= \ | pero – | en la central sí que lo averiguarán \ | no se preocupe \ <5>
63. PH2 – =no \ | eso no lo tenemos= \
64. UH1 – y cuál es la central \ | si no es esa \ | a dónde me tengo que dirigir / |
65. PM16 – usted a ningún sitio \ | le llamarán \ |
66. UH1 – ah \ | me llamarán \ <27>
[PH2 habla con PM9 y PM16]
67. PH2 – y esto es lo mismo \ | esto tenemos que:: anularlo \ |
68. PM16 – claro \ | como es un autónomo \ | | en algún sitio hemos puesto autónomo \ | no / |
69. PH2 – profesión \ | su profesión / |
70. UH1 – albañil \ <53>
[PH2 habla con PM16 sobre el funcionamiento del programa informático]
71. PM16 – [se dirige a PH2] pero qué es / | un seguimiento o un – |
72. PH2 – no \ | una visita de urgencias en:: – |
[PH2 habla con PM16]
73. PM16 – que la ha visitado el médico y la enfermera / |
74. PH2 – la enfermera \ |
75. PM16 – la enfermera \ |
76. PH2 – yo creo que es esta / | urgencias \ | consultorio \ |
77. PM16 – visita médica \ |
78. PH2 – {(cat) i altres⁸⁸ \ | } no / | o qué / |
79. PM16 – vale \ | | sí \ <356>
[PH2 habla con PM1, AM1 y PM16]
80. PH2 – espera un momento \ | es que esto nos lo han dado ahora \ | y lo estamos empezando a hacer \ <200>
[PH2 contesta el teléfono y después habla con AM1]
81. PH2 – perdona un momentito \ | pero es que esto nos lo han hecho ahora \ <51>
[PH2 habla con AM1]
82. AM1 – {(cat) ja han visitat aquest senyor⁸⁹ / | }
83. PH2 – sí \ |
84. AM1 – menos mal \ <424>

D) Resolución

85. PH2 – ya:: ya está \ | es que no podemos – |
86. AM1 – ya está \ | ya:: – |
87. UH1 – XXX
88. AM1 – no no \ | ya está \ | porque esto lo pasarán directamente a la mutua \ |
89. UH1 – XXX
90. AM1 – sí \ |
[PH2 habla con PM1]
[UH1 y UH2 se marchan sin despedirse viendo que los proveedores están ocupados hablando entre sí.]

⁸⁶ Traducción: *enfermedad*.

⁸⁷ Traducción: *calle*.

⁸⁸ Traducción: *y otros*.

⁸⁹ Traducción: *ya han visitado a este señor*.

Este servicio se estaba incorporando en la oficina estudiada cuando realizábamos la recopilación de datos. En este ejemplo, un usuario que tiene su seguro en una mutua acude al centro de salud porque ha tenido una urgencia. En primer lugar, el usuario es atendido en el servicio de urgencias del centro y después se lleva a cabo el proceso burocrático.

Así, en este encuentro, los proveedores comprueban sus datos y los de su mutua. De esta forma la Seguridad Social pretende que todos aquellos usuarios que tengan una mutua, ésta pague los gastos médicos en casos de urgencia. Si bien, como el servicio se acababa de incorporar a los procesos administrativos de los proveedores, éstos no conocían perfectamente el proceso. Por ese motivo, en este encuentro, un proceso tan sencillo como éste, se prolonga y requiere de la ayuda de varios proveedores.

4.4 Conclusiones parciales

En este capítulo hemos visto cuáles son las prácticas discursivas en la oficina estudiada. Así, tras clasificar las diferentes prácticas en grupos temáticos, hemos realizado un esquema del proceso administrativo para cada uno de estos servicios. Todos ellos se basan en la organización estructural de la interacción que planteamos en torno a tres secuencias o fases: 1) inicio o apertura, 2) cuerpo, central o acción de servicio, y 3) cierre o final. A su vez, la fase de inicio cuenta con las subsecuencias de selección del usuario y saludo. La de acción de servicio tiene las subsecuencias de definición, exploración, tramitación y resolución. Finalmente, la fase de cierre consta de las subsecuencias de precierre, agradecimientos y despedidas. Todos los encuentros cuentan, al menos, con la fase de acción de servicio.

A partir de esa clasificación sabemos que los servicios más demandados por los usuarios son la petición de médico de cabecera (44 encuentros), la tramitación de la tarjeta sanitaria (31 encuentros), la petición de cita de urgencias (16 encuentros) y, en cuarto lugar, la petición de varios servicios en un mismo encuentro (27 encuentros). Dicha clasificación sirve para poner de relieve los tipos de servicios en los que más profundamente nos centraremos en la fase de análisis de los datos. Asimismo, constatamos que los servicios menos demandados son la tramitación del pago a terceros (1 encuentro), la petición de cita de análisis de sangre y/u orina (5 encuentros) y la petición de cita de enfermería (5 encuentros).

Desde los descritos procesos administrativos para estos servicios, estudiamos las estrategias de negociación que se emplean en esas relaciones de servicio. Así, los siguientes capítulos giran en torno al análisis minucioso de los recursos verbales y no verbales que utilizan los participantes, en el desarrollo de sus intercambios conversacionales, para buscar de forma conjunta el sentido interaccional y llevar a cabo sus actividades en este ámbito.

CAPÍTULO 5

ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LAS PRÁCTICAS DISCURSIVAS

5.0 Introducción

5.1 Estrategias de negociación

5.2 Estrategias de negociación en las prácticas estudiadas

5.3 Estrategias de negociación en la organización secuencial

5.4 Conclusiones parciales

5.0 Introducción

Este capítulo examina el concepto de “estrategia” a través de las opiniones y apreciaciones de diversos autores especialistas en la conversación y en los estudios del discurso. Así, esta sección parte del concepto “estrategia”, definido en este trabajo como el empleo de usos intencionados de recursos verbales y no verbales en el desarrollo interaccional para obtener la mayor eficacia comunicativa.

Asimismo, en esta primera sección del capítulo se describen los tipos de estrategias recopiladas: cooperación, comprobación, comunicación de contacto, cortesía, descortesía, explicación, evitación, gestión, metacomunicación, participación, personalización, y despersonalización. La utilización de estas estrategias sirve, al mismo tiempo, para construir una posición coherente respecto al tema tratado y a las contribuciones del interlocutor, a la vez que muestran aspectos de la identidad social de cada hablante. Al final de cada una de las explicaciones, ofreceremos una relación de las características lingüístico-discursivas de cada una de las estrategias antes señaladas. Estas características están agrupadas en recursos verbales y no verbales, en los primeros detallamos los elementos fónicos, morfosintácticas, léxico-semánticos y paralingüísticos, incluyendo también los sociolingüísticos e interlocutivos. En los recursos no verbales se comentan las características proxémicas y quinésicas vinculadas a cada una de las estrategias.

En segundo lugar, se contabilizan el número de estrategias y el porcentaje de las mismas utilizadas por proveedores y usuarios en los tipos de servicio descritos en el capítulo anterior: petición de cita para el médico de cabecera, tramitación de la tarjeta sanitaria, petición de varios servicios al mismo tiempo (servicios combinados), petición de cita para urgencias, petición de información, tramitación de partes de baja, tramitación de la primera visita y apertura de historia clínica, petición de recetas, petición de traslado de centro, petición de cita para el médico especialista, petición de cita para tramitar la primera visita y apertura de historia clínica, tramitación de la derivación para una prueba médica, petición de material, petición de cita para análisis de sangre y/u orina, petición de cita para enfermería, tramitación del pago a terceros

En tercer lugar, se suman todas las estrategias utilizadas en la organización secuencial de los servicios, esto es, se agrupa el número total de estrategias de cada uno de los servicios para las partes de inicio o apertura, cuerpo o acción de servicio y cierre o fin de la interacción. De esta forma, observaremos el número total de estrategias que emplean los participantes en

cada una de las partes. Más adelante, en los capítulos 6 y 7 aparecen diversos ejemplos, seleccionados a partir del corpus, de cada una de estas estrategias.

Este capítulo, como los anteriores, concluye con unas breves conclusiones parciales en las que se recogen los aspectos más destacables del capítulo.

5.1 Estrategias de negociación

En este apartado se define el concepto de estrategia que empleamos en este capítulo, los tipos de estrategias y los recursos lingüístico-discursivos que caracterizan a cada una de estas estrategias.

5.1.1 Definición de “estrategia”

El concepto de “estrategia” proviene de la ciencia militar y bien podría ser definido como el “arte de dirigir las operaciones bélicas” (Moliner, 2001). Pero en un sentido más general este concepto también significa el “arte de dirigir un asunto para lograr el objetivo deseado” (Moliner, 2001).

En el plano lingüístico, denominamos estrategias discursivas a aquellos recursos lingüísticos y no lingüísticos que el hablante utiliza para conseguir la máxima eficacia comunicativa en una situación determinada (Cros, 1996). Constituyen representaciones globales de los medios que utilizamos para obtener un determinado fin, siendo al tiempo modos particulares de combinar recursos para lograr una finalidad de la manera más eficaz posible (Menéndez, 2001). Además, con el uso de estas estrategias se construye una posición coherente respecto al tema tratado y a las contribuciones del interlocutor, sirviendo, al tiempo, para mostrar la identidad social de cada hablante (Calsamiglia y otros, 1997).

En cualquier caso, todas las definiciones de “estrategias” tienen en común que: 1) son obra de un sujeto (individual o colectivo) conducido a elegir (de manera consciente o no) cierto número de operaciones de lenguaje; 2) hablar de estrategia no tiene sentido más que en relación con un marco imperativo, se trate de reglas, normas o convenciones; 3) son necesarios una meta, una situación de incertidumbre, una mira de resolución del problema planteado por la intervención de la incertidumbre y un cálculo (Charaudeau y Maingueneau, 2005).

Por otro lado, consideramos que establecer una propuesta clasificatoria de las estrategias empleadas en un contexto puede ser una tarea complicada y no exenta de razonables dudas (Cros, 2000). Sin embargo, pese a los diferentes estilos comunicativos de los participantes (proveedores y usuarios), así como de

los efectos de esos estilos, sí podemos hablar de unas constantes de uso de estrategias asociadas a las características de estas relaciones de servicio.

Dichas estrategias empleadas en el proceso de comprensión o producción del discurso están gobernadas por reglas gramaticales, comunicativas e interaccionales dadas en el contexto institucional estudiado (van Dijk, 2000a). La labor de analista del discurso en este sentido consiste en desvelar el funcionamiento de esas reglas y de las estrategias que sobre estas mismas operan para comprender cómo se lleva a cabo el “edificio de la interacción” (Tusón, 1997). Pero, por otro lado, para comprender cómo esas estrategias operan en la generación dinámica del significado y la negociación porque, como ha puntualizado Verschueren (2002: 253), “las estrategias de uso del lenguaje son formas de explotar la interacción entre lo explícito y lo implícito en la generación de significado, al nivel de enunciados oracionales y supraoracionales”.

Cros (2000) plantea una doble clasificación de las estrategias de carácter general que compartimos. Por una parte, las que regulan la interacción y tratan que mantener el equilibrio entre los participantes, es decir, las estrategias de cortesía positiva, negativa y encubierta que permiten preservar la imagen del emisor y valorar la imagen del destinatario. Y de otro lado, las estrategias que articulan el contenido proposicional del discurso, aplicándolas a las necesidades comunicativas y a las actividades administrativas de los diferentes momentos de la tramitación.

5.1.2 Tipos de estrategias

En este apartado presentamos y describimos las estrategias analizadas en los encuentros de servicio recopilados. Como decíamos al comienzo de este capítulo, las hemos denominado estrategias de cooperación, comprobación, comunicación de contacto, cortesía, descortesía, explicación, evitación, gestión, metacomunicación, participación, personalización, y despersonalización. Esta delimitación y nomenclatura, que parte de la observación minuciosa y detallada de los datos y de la dinámica interaccional, proviene unas veces de estrategias ya señaladas por otros investigadores, pero en otras ocasiones se trata de estrategias a las que se ha tenido que dar nombre y definir porque, a nuestro juicio, el contexto discursivo así lo demandaba.

Al final de cada una de las explicaciones, ofreceremos una relación de las características lingüístico-discursivas de cada una de las estrategias. Hemos agrupado estas características en:

- *Recursos verbales* en los que primero detallamos los elementos fónicos, morfosintácticos, léxico-semánticos y paralingüísticos, incluyendo también los interlocutivos.
- *Recursos no verbales* en los que se comentan las características proxémicas y quinésicas vinculadas a cada una de las estrategias.

Entendemos por recursos las marcas o rasgos que se combinan en la constitución de una estrategia. Estos rasgos verbales y no verbales nos darán una aproximación lo más exacta posible de los elementos que utilizan los participantes para construir sus enunciados y turnos conversacionales. Asimismo, describir la combinación de recursos es dar cuenta de una planificación discursiva particular.

Más adelante, en los capítulos 6, 7 y 8 podremos ver cómo estos recursos se insertan en contextos determinados y operan dependiendo de la intencionalidad del hablante para la consecución de sus metas y objetivos.

5.1.2.1 Estrategias de cooperación

Cooperar es trabajar de forma conjunta. Esto es, los participantes a lo largo de todo el proceso negociador realizan sus movimientos no sólo para conseguir sus metas u objetivos individuales, sino también para alcanzar unos objetivos comunes. La cooperación se da en el ámbito interaccional y también en el administrativo. En el aspecto interaccional, es necesario que quienes participan en un encuentro cooperen, idea que nos remite al concepto “principio de cooperación” (Grice, 1975). Según Grice, este principio se desarrolla en cuatro máximas a modo de principios razonables o racionales en los que solemos confiar: máxima de cantidad (que su contribución sea todo lo informativa que requiera el propósito de la conversación y no sea más informativa de lo requerido), máxima de cualidad (que su contribución sea verdadera), máxima de relación (que su contribución sea pertinente), y máxima de manera (que su contribución sea clara).

Los participantes asumen en cualquier dinámica interaccional que deben realizar contribuciones cooperativas para asegurar la eficacia de la propia comunicación. Si bien, estas reglas o máximas no funcionan como principios estrictos y rígidos, sino que, junto a éstos, operan las presuposiciones y las expectativas. Las primeras tienen que ver con el conocimiento del mundo compartido, mientras que las segundas son supuestos que funcionan como premisas.

De este modo, en el proceso cooperativo entre proveedores y usuarios lo “dicho” por unos y otros no siempre coincide con lo “comunicado”. Cuando uno de los participantes presupone una información adicional al enunciado lingüístico, el

otro participante realiza un tipo de inferencia conocido como *implicatura*. En este proceso inferencial que sigue siendo cooperativo, porque probablemente sin ellas no sería posible la comunicación, se desvela una intención y da lugar a lo que el propio Grice (1975) denominó implicaturas convencionales, vinculadas a ciertas expresiones lingüísticas; o conversacionales, relacionadas con la producción lingüística dependientes de contextos específicos que, por otro lado, se definen y explican de acuerdo con los principios que organizan la conversación (Moreno Fernández, 2002).

La cooperación conversacional entre los participantes ha sido estudiada a través de la *inferencia conversacional* que Gumperz define como “el conjunto de procesos a través de los cuales los participantes en una conversación llegan a interpretar de una manera situada, contextualizada, las intenciones comunicativas de los otros participantes y, a partir de aquí, construyen sus respuestas” (1978: 395, citado por Lomas, Osoro y Tusón, 1993). Para este proceso de inferencia son fundamentales lo que Gumperz (1982) denomina “indicios, pistas o claves de contextualización” (*contextualization cues*) que, como vimos anteriormente, permiten que a lo largo de la interacción se vaya negociando su propia estructura y coherencia.

Si tenemos en cuenta los elementos interaccionales anteriormente descritos, sostenemos que la cooperación en los encuentros estudiados obedece a *factores externos*, vinculado con la organización institucional y las relaciones asimétricas que se establecen entre proveedores y usuarios; *factores estructurales* de la interacción, relacionado con la mecánica interlocutiva; y *factores no estructurales*, asociado a la relación entre la organización interaccional y las expectativas de los participantes (preferencia).

Por un lado, la cooperación se construye en la misma dinámica interaccional y está relacionado con el empleo, por parte de los participantes, de solapamientos y encabalgamientos cooperativos, así como interrupciones que vienen a completar el contenido proposicional del interlocutor. En este sentido, en el ámbito conversacional, las estrategias de cooperación se construyen mediante marcadores o continuadores pragmáticos (sí, exacto, mm) para facilitar que el usuario cuente su historia (Jefferson, 1979; Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974; Pons y Samaniego, 1998). Asimismo, estas estrategias se llevan a cabo mediante la producción conjunta del habla, ayudando al usuario o al proveedor a completar sus enunciados (Zimmerman y West, 1975; Falk, 1980; Schegloff, 1982, 1988). De este modo, se ayudan unos a otros, pero actuando según rol conversacional, fenómeno que Falk (1980) llama “conversational duet” (duo conversacional). Estos estudios enlazan con otras investigaciones sobre sociolingüística que establecen

que la conversación es una producción conjunta (Duranti y Brenneis, 1986; Erickson, 1986; Goodwin, 1981; McDermott y Tylbor, 1983; Schegloff, 1982, 1988).

Por otro lado, constituyen también estrategias de cooperación los solapamientos cooperativos (Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974; Tannen, 1984; Schiffrin, 1984; Ferrara, 1992; Cordella, 1999, 2004). Para Tannen (1994) el habla simultánea puede ser un solapamiento cooperativo, es decir, más un apoyo que un obstáculo; por esto, algunos hablantes consideran que hablar al mismo tiempo que otra persona sirve para mostrar una participación entusiasta en la conversación, solidaridad y creación de conexiones afectivas. Para Brown y Levinson (1987) el solapamiento no fue percibido como una amenaza a la imagen negativa sino una potenciación de la imagen positiva. Es un ejercicio no de poder sino de solidaridad. Para Levinson (1983: 18) las estrategias de cooperación conversacional operan en: a) la extensión del discurso, b) la predecible compleción del discurso del interlocutor, c) la ayuda para completar el discurso del interlocutor, d) la invitación o elicitación para completar el discurso.

Asimismo, las interrupciones cooperativas también suponen estrategias de cooperación. Greenwood (1989) encontró que un alto índice de interrupciones era un signo de comodidad social en las conversaciones de preadolescentes chicos y chicas cenando con amigos. Sin embargo, West y Zimmerman (1983: 103) llaman interrupción a un “mecanismo para ejercer el poder y el control en la conversación”.

Por otro lado, la cooperación entre los participantes también radica en el concepto de preferencia, relacionado con la construcción del *par adyacente*, intercambio mínimo más típico en la organización de los turnos de palabra formado por dos intervenciones. Esto es, secuencias del tipo saludos/saludos, petición/concesión o pregunta/respuesta. En éstas, como señala Reyes (2003), las expectativas son de vital importancia en la comunicación determinando así unas son opciones preferentes y otras no preferentes en la interacción (Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974, 1977).

Las opciones preferentes son las prioritarias y esperables por los interlocutores, por ejemplo la concesión de una petición frente a la negativa, la respuesta esperada ante una pregunta frente a la respuesta no esperada, o la aceptación a una invitación frente al rechazo. En el contexto estudiado, las opciones preferentes están relacionadas con las respuestas de proveedores y usuarios que encajan con las expectativas institucionales.

El filósofo Certeau (1979, 1988) apunta el carácter gratuito y de don que tienen muchos de nuestros actos culturales y lingüísticos. En este sentido, la

comunicación es eminentemente cooperación y donación, es reproducción, pero también es reconstrucción, reelaboración e incluso invención a partir de materiales preexistentes.

Por ello, en los encuentros estudiados, proveedores y usuarios cooperan y co-construyen desde el inicio para hallar la resolución del servicio. Incluso la propia cooperación administrativa, dada en la mayoría de los encuentros, se observa en la facilitación de documentos, tarjetas o informes cuando los proveedores los solicitan.

Los recursos verbales y no verbales de las estrategias de cooperación aparecen en el siguiente cuadro.

RECURSOS VERBALES	
Fónicos	Morfosintácticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso variado de volumen o intensidad (suave, alto, moderado a bajo, moderadamente alto, normal, alto, suave normal). ▪ Uso variado de tono (grave, agudo, moderado a grave, moderadamente agudo, normal a moderadamente agudo, agudo, grave, normal) ▪ Uso variado de ritmo o tempo o velocidad (regular, irregular, pausado, acelerado, desacelerado). ▪ Uso variado de pausas (con pausas largas, cortas, sin pausas) ▪ Uso variado de inflexión (firme y ligeramente hacia arriba, irregular hacia arriba y hacia abajo, monótona o gradualmente descendiente). ▪ Uso de elocución ligada, a veces algo entrecortada. ▪ Uso de entonación ascendente (/), descendente (\), o mantenida (-). ▪ Pronunciación cuidada, articulada, a veces rápida con pérdidas y adiciones de sonidos, así como fenómenos de juntura o apócope. ▪ Uso en ocasiones de pronunciación silabeada. ▪ Alargamientos vocálicos (a::, e::) o consonánticos (mm) ▪ Uso variado de modalidad oracional (aseverativas, dubitativas, desiderativas o exclamativas). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de repeticiones (idénticas, sinonímicas, parciales, o totales) ▪ Reformulación o paráfrasis ▪ Discordancias ▪ Anacolutos ▪ Elipsis ▪ Deicticos (temporales y espaciales) ▪ Uso importante de la coordinación y la yuxtaposición ▪ Menor uso de la subordinación. ▪ Tematización o topicalización: alteración del orden S-V-O ▪ Focalización: estructuras ecuacionales (<i>es que</i>), elementos enunciativos u operadores como <i>precisamente</i>, <i>por cierto</i>. ▪ Incisos: segmentos intercalados precedidos y seguidos de anticadencia. ▪ Sintaxis concatenada ▪ Interrupción de la estructura sintáctica y de la linealidad discursiva (estructuras parentéticas). ▪ Uso de la modalización para mostrar duda o seguridad ▪ Empleo de construcciones prototípicas para preguntas: preguntas con alternativas (o...o), o directas (de respuesta si/no). ▪ Uso de frases no gramaticales por la omisión de artículos, preposiciones y verbos copulativos. ▪ Uso de infinitivos en lugar de formas personales. ▪ Elementos de comprobación o peticiones de retroalimentación (eh, verdad, si...) ▪ Empleo de vocativos ▪ Imperativos sensoriales e intelectuales ▪ Concordancia <i>ad sensum</i>.

Léxico-semánticos	Paralingüísticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de léxico técnico, no técnico, relajado y/o simplificado. ▪ Baja densidad léxica ▪ Alto grado de redundancia ▪ Uso restringido de unidades léxicas (doctor, tarjeta) ▪ Empleo de proformas lingüísticas (<i>verba omnibus</i>): “asunto”, “hecho” o “cosa”. ▪ Uso de verbos comodín: “hacer”, “ser”, o “tener” y de verbos de percepción: “mirar”, “observar”, “fijarse”. ▪ Empleo de piezas fronterizas o demarcativas. ▪ Empleo reiterado de perífrasis verbales de obligatoriedad (deber, tener + infinitivo) o posibilidad (querer, poder + infinitivo). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de vocalizaciones o signos cuasiléxicos (inhalaciones, exhalaciones – suspiros, bufidos-, carraspeo, silbidos, o chasquitos). ▪ Uso de consonantizaciones. La consonantización nasal bilabial (mm) es muy utilizada. ▪ Aparición de ruidos de relleno (e:::, a:::) ▪ Uso de sonidos onomatopéyicos (paf, bum, aj, buf, aug). ▪ Risas
Sociolingüísticos	Interlocutivos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambio de lengua: catalán/castellano entre proveedores y en ocasiones con usuarios. ▪ Cambio de registro: formal, planificado, semiplanificado o informal. ▪ Empleo de lenguas extranjeras: inglés. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital verbal: los proveedores hacen intervenciones más largas, mientras que los usuarios las hacen más breves. ▪ Toma de turno: se combinan la autoselección, la heteroselección, y la continuidad con el intento de intervenir. ▪ Modo de transición variado: mediante pausa, sin pausa o con solapamiento o interrupción. ▪ Rol comunicativo y tareas discursivas de los participantes: se combinan aserción, validación (recepción, iteración, acuerdo y desacuerdo), respuesta, respuesta de validación.

RECURSOS NO VERBALES	
Proxémicos	Cinésicos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distancia entre los participantes: social-consultiva (120-270 cm) y personal (menos de 120 cm). ▪ Posturas: proveedor sentado en la recepción y en la sala de trabajo administrativo, mientras que los usuarios están de pie en la recepción y, en ocasiones, sentados en la sala de trabajo administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maneras: dar la mano (en los saludos y despedidas); un abrazo, un beso o palmaditas en la espalda (entre proveedores y usuarios conocidos). ▪ Gestos: faciales (poco contacto visual mientras los proveedores consultan las bases de datos, más contacto en la resolución y cierre). ▪ Uso reiterado de <i>deícticos</i> para señalar personas y cosas, y de <i>metadiscursos</i> que acompañan el discurso. ▪ Uso esporádico de <i>emblemas</i> (gestos por

	palabras), <i>alteradaptadores</i> (tocar a los demás), o <i>objetoadaptadores</i> (interacción con los objetos).
--	---

5.1.2.2 Estrategias de comprobación

Las estrategias de comprobación tienen la función de indagar, averiguar o verificar algún enunciado de la actividad discursiva u otro elemento del proceso burocrático. Así, estas estrategias, a modo de señalizadores, pretenden focalizar o centrar la atención en algún punto de estas actividades discursivas y/o burocráticas para solventarlas y proseguir la negociación de la interacción.

De este modo, las estrategias de comprobación en el desarrollo interaccional es incesante, sobre todo cuando el proveedor considera que no tiene la información suficiente para proseguir la tramitación. Como veremos más adelante, el proveedor las emplea desde la fase de definición hasta la tramitación, mientras que los usuarios las emplean principalmente en la fase de resolución y tramitación del servicio para conseguir información más precisa sobre algún tipo de servicio.

Desde el punto de vista interaccional, las estrategias de comprobación se construyen, por parte del que las emprende, con una intervención de inicio que, en su presentación más prototípica, corresponde a un enunciado interrogativo y un acto de habla directivo, mientras que la respuesta es enunciativa y con fuerza ilocutiva representativa. Los enunciados interrogativos, como antes decíamos, se identifican con algún aspecto de la tramitación que uno de los participantes necesita saber.

Pero, para que existan estas estrategias, la respuesta del interlocutor en ocasiones no siempre responde a las expectativas del que las utiliza. Cuando ocurre, se producen intervenciones de relanzamiento, esto es, una intervención predictiva y no inicial, que aparece en casos en que un inicio se queda sin respuesta porque el otro participante contestó con un turno no cooperativo, según las expectativas del que las formula (Gallardo Paúls, 1998a).

Por ejemplo, los proveedores utilizan estrategias de comprobación para hacer preguntas del tipo: ¿tienes la tarjeta sanitaria?, ¿qué quieres?, ¿tienes domicilio fijo?, ¿te han atendido en este centro? Así, si los proveedores perciben que la respuesta no es adecuada dentro del conjunto de expectativas institucionales profundizan mediante estrategias de comprobación. Sin embargo, el usuario emplea las estrategias de comprobación para preguntar por algún aspecto del servicio y, en la resolución, estas estrategias se combinan y coordinan

con las estrategias de participación para averiguar cómo deben realizar algún trámite o cómo pueden participar en los servicios del centro. Para ello emplean preguntas del tipo: ¿cómo lo hago?, ¿cómo debo hacerlo?, o ¿dónde está ese especialista?, por citar algunos.

Los recursos verbales y no verbales de las estrategias de comprobación aparecen en el siguiente cuadro.

RECURSOS VERBALES	
Fónicos	Morfosintácticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso variado de volumen o intensidad (suave, alto, moderado a bajo, moderadamente alto, normal, alto, suave normal). ▪ Uso variado de tono (grave, agudo, moderado a grave, moderadamente agudo, normal a moderadamente agudo, agudo, grave, normal) ▪ Uso variado de ritmo o tempo o velocidad (regular, irregular, pausado, acelerado, desacelerado). ▪ Uso variado de pausas (con pausas largas, cortas, sin pausas) ▪ Uso variado de inflexión (firme y ligeramente hacia arriba, irregular hacia arriba y hacia abajo, monótona o gradualmente descendiente). ▪ Uso de elocución ligada. ▪ Uso de entonación ascendente (/) y descendente (\) para los enunciados con interrogativos pronominales. ▪ Pronunciación cuidada, articulada, a veces rápida con pérdidas y adiciones de sonidos, así como fenómenos de juntura o apócope. ▪ Uso en ocasiones de pronunciación silabeada. ▪ Alargamientos vocálicos (a::, e::) o consonánticos (mm) ▪ Uso de la modalidad oracional interrogativas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de repeticiones (idénticas, sinonímicas, parciales, o totales) ▪ Reformulación o paráfrasis ▪ Discordancias ▪ Anacolutos ▪ Elipsis ▪ Deícticos (temporales y espaciales) ▪ Uso importante de la coordinación y la yuxtaposición ▪ Menor uso de la subordinación. ▪ Tematización o topicalización: alteración del orden S-V-O ▪ Focalización: estructuras ecuacionales (<i>es que</i>), elementos enunciativos u operadores como <i>precisamente, por cierto</i>. ▪ Incisos: segmentos intercalados precedidos y seguidos de anticadencia. ▪ Sintaxis concatenada ▪ Interrupción de la estructura sintáctica y de la linealidad discursiva. ▪ Uso de la modalización para mostrar duda o seguridad ▪ Empleo de construcciones prototípicas para preguntas: preguntas con alternativas (o...o), o directas (de respuesta si/no). ▪ Uso de frases no gramaticales por la omisión de artículos, preposiciones y verbos copulativos. ▪ Uso de infinitivos en lugar de formas personales. ▪ Elementos de comprobación o peticiones de retroalimentación (eh, verdad, si...) ▪ Empleo de vocativos ▪ Imperativos sensoriales e intelectuales ▪ Concordancia <i>ad sensum</i>.
Léxico-semánticos	Paralingüísticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de léxico técnico, no técnico, relajado y/o simplificado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de vocalizaciones o signos cuasiléxicos (inhalaciones, exhalaciones –

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Baja densidad léxica ▪ Alto grado de redundancia ▪ Uso restringido de unidades léxicas (doctor, tarjeta) ▪ Empleo de proformas lingüísticas (<i>verba omnibus</i>): “asunto”, “hecho” o “cosa”. ▪ Uso de verbos comodín: “hacer”, “ser”, o “tener” y de verbos de percepción: “mirar”, “observar”, “fijarse”. ▪ Empleo de piezas fronterizas o demarcativas. ▪ Empleo reiterado de perífrasis verbales de obligatoriedad (deber, tener + infinitivo) o posibilidad (querer, poder + infinitivo). 	<p>suspiros, bufidos-, carraspeo, silbidos, o chasquitos).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de consonantizaciones. La consonantización nasal bilabial (mm) es muy utilizada. ▪ Aparición de ruidos de relleno (e:::, a:::) ▪ Uso de sonidos onomatopéyicos (paf, bum, aj, buf, aug. ▪ Risas
<p>Sociolingüísticos</p>	<p>Interlocutivos</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambio de lengua: catalán/castellano entre proveedores y en ocasiones con usuarios. ▪ Cambio de registro: formal, planificado, semiplanificado o informal. ▪ Empleo de lenguas extranjeras: inglés. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital verbal: los proveedores hacen intervenciones más largas, mientras que los usuarios las hacen más breves. ▪ Toma de turno: se combinan la heteroselección y la continuidad con el intento de intervenir. ▪ Modo de transición variado: mediante pausa, sin pausa o con solapamiento o interrupción. ▪ Rol comunicativo y tareas discursivas de los participantes: se combinan pregunta, demanda de validación y gestión (toma de palabra, temas, acciones, contrato comunicativo).

<p>RECURSOS NO VERBALES</p>	
<p>Proxémicos</p>	<p>Cinésicos</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distancia entre los participantes: social-consultiva (120-270 cm) y personal (menos de 120 cm). ▪ Posturas: proveedor sentado en la recepción y en la sala de trabajo administrativo, mientras que los usuarios están de pie en la recepción y, en ocasiones, sentados en la sala de trabajo administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestos: faciales (contacto visual) ▪ Uso reiterado de <i>deicticos</i> para señalar personas y cosas, y de <i>metadiscursos</i> que acompañan el discurso. ▪ Uso esporádico de <i>emblemas</i> (gestos por palabras), <i>alteradaptadores</i> (tocar a los demás), o <i>objetoadaptadores</i> (interacción con los objetos).

5.1.2.3 Estrategias de comunicación de contacto

En la comunicación de contacto (*small talk*)⁹⁰, considerada como estrategia, se concede a la lengua especial relevancia en sus aspectos relacionales, interpersonales y fáticos. Esto es, la lengua, como herramienta social considerada desde su visión más amplia, es utilizada en la comunicación de contacto para entablar, mantener o cambiar el tipo de relación entre los participantes. Los trabajos de Coupland (2000, 2003) exploran los diversos contextos sociales, géneros y temas en los que la comunicación de contacto pasa a ser considerada de habla superficial y periférica (Malinowski, [1923] 1972) a actividad con una importante función social. En ámbitos laborales, el estudio de Holmes (2000, 2003) profundiza en las funciones de la comunicación de contacto en el trabajo de empleados con discapacidad intelectual.

En el mundo hispánico, Placencia (2004) trabajó la “comunicación fática” en las interacciones de servicio en una tienda de Quito (Ecuador). Estas secuencias interaccionales son unas de las actividades que aparecen en los encuentros, junto con los juegos de palabras y las formas convencionalizadas. Más recientemente, Placencia y García (2008) han coordinado un volumen en la revista *Oralia* en la que hacen una actualización en el ámbito hispánico del funcionamiento de la comunicación o habla de contacto en diversos contextos (televisión, peluquerías, o consulta médica, entre otros), en diversos grupos sociales (adolescentes y adultos) y en diferentes lugares del mundo hispánico (Estados Unidos, Argentina o España).

La función de la comunicación de contacto está vinculada con la circulación informativa y con la relación interpersonal de los participantes. Así, en primer lugar, en la comunicación de contacto aparece información nueva, pero no necesaria para el proceso de tramitación del servicio. En segundo lugar, la relación interpersonal es cambiada o modificada en cuanto al rol comunicativo de los participantes, su posición en la actividad discursiva y el manejo de la cortesía entre los mismos. De este modo, la comunicación de contacto favorece un lenguaje más solidario entre el personal del centro y los usuarios, al crear y favorecer la empatía entre los primeros y los segundos (Cordella, 2004).

La temática de la comunicación de contacto en los encuentros analizados gira en torno a estos temas: 1) la procedencia del usuario, 2) las anécdotas de la

⁹⁰ Adoptamos en esta tesis doctoral el término “comunicación de contacto” (*small talk*), acuñado por las investigadoras María Elena Placencia y Carmen García, y propuesto en el *III Congreso sobre lengua y sociedad*, celebrado en la Universitat Jaume I de Castellón del 19 al 21 de septiembre de 2006. En este encuentro presenté un trabajo exponiendo las líneas generales del empleo de la comunicación de contacto en los datos recopilados (Carmona, 2006e).

tramitación, 3) expresiones de cariño y afecto, y 4) características físicas de la sala. En este sentido, la procedencia de los usuarios es siempre el recurso más empleado, dado el origen diverso de los usuarios. En segundo lugar, la coincidencia del nombre entre dos usuarios o el nombre “exótico”, según señalan los propios proveedores, de algunos usuarios es otro de los tópicos más usuales. En tercer lugar, la presencia de niños provoca, por parte de los proveedores, expresiones de cariño y afecto. Asimismo, también suelen emplear estas expresiones con los adultos. En cuarto y último lugar, la situación de las mesas, los elementos del mobiliario, como la presencia de un aparato en la sala o la falta de aire acondicionado también son temas recurrentes en la comunicación de contacto entre proveedores y usuarios.

Los recursos verbales y no verbales de las estrategias de comunicación de contacto aparecen en el siguiente cuadro.

RECURSOS VERBALES	
Fónicos	Morfosintácticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso variado de volumen o intensidad (suave, alto, moderado a bajo, moderadamente alto, normal, alto, suave normal). ▪ Uso variado de tono (grave, agudo, moderado a grave, moderadamente agudo, normal a moderadamente agudo, agudo, grave, normal). ▪ Uso variado de ritmo o tempo o velocidad (regular, irregular, pausado, acelerado, desacelerado). ▪ Uso variado de pausas (con pausas largas, cortas, sin pausas). ▪ Uso variado de inflexión (firme y ligeramente hacia arriba, irregular hacia arriba y hacia abajo, monótona o gradualmente descendente). ▪ Uso de elocución ligada, a veces algo entrecortada. ▪ Uso de entonación ascendente (/), descendente (\), o mantenida (-). ▪ Pronunciación cuidada, articulada, a veces rápida con pérdidas y adiciones de sonidos, así como fenómenos de juntura o apócopies. ▪ Uso en ocasiones de pronunciación silabeada (para marcar el foco informativo). ▪ Alargamientos vocálicos (a::, e::) o consonánticos (mm) ▪ Uso variado de la modalidad oracional (aseverativas, dubitativas, interrogativas, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reformulación o paráfrasis ▪ Discordancias ▪ Anacolutos ▪ Elipsis ▪ Deícticos (temporales y espaciales) ▪ Uso importante de la coordinación y la yuxtaposición ▪ Menor uso de la subordinación. ▪ Tematización o topicalización: alteración del orden S-V-O ▪ Focalización: estructuras ecuacionales (<i>es que</i>), elementos enunciativos u operadores como <i>precisamente, por cierto</i>. ▪ Incisos: segmentos intercalados precedidos y seguidos de anticadencia ▪ Sintaxis concatenada ▪ Interrupción de la estructura sintáctica y de la linealidad discursiva (estructuras parentéticas). ▪ Uso de la modalización para mostrar duda o seguridad ▪ Empleo de construcciones prototípicas para preguntas: preguntas con alternativas (o...o), o directas (de respuesta si/no). ▪ Uso de frases no gramaticales por la omisión de artículos, preposiciones y verbos copulativos. ▪ Uso de infinitivos en lugar de formas personales. ▪ Elementos de comprobación o peticiones de retroalimentación (eh, verdad, si...)

exhortativas, desiderativas o exclamativas).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de vocativos ▪ Imperativos sensoriales e intelectuales. ▪ Concordancia <i>ad sensum</i>
Léxico-semánticos	Paralingüísticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de léxico no técnico, relajado y/o simplificado. ▪ Baja densidad léxica ▪ Alto grado de redundancia ▪ Empleo de proformas lingüísticas (<i>verba omnibus</i>): “asunto”, “hecho” o “cosa”. ▪ Uso de verbos comodín: “hacer”, “ser”, o “tener” y de verbos de percepción: “mirar”, “observar”, “fijarse”. ▪ Empleo de piezas fronterizas o demarcativas. ▪ Empleo reiterado de perífrasis verbales de obligatoriedad (deber, tener + infinitivo) o posibilidad (querer, poder + infinitivo). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de vocalizaciones o signos cuasiléxicos (inhalaciones, exhalaciones – suspiros, bufidos-, carraspeo, silbidos, o chasquitos). ▪ Uso de consonantizaciones. La consonantización nasal bilabial (mm) es muy utilizada. ▪ Uso de ruidos de relleno (e:::, a:::) ▪ Uso de sonidos onomatopéyicos (paf, bum, aj, buf, aug. ▪ Risas
Sociolingüísticos	Interlocutivos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambio de registro: formal, planificado, semiplanificado o informal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital verbal: los proveedores hacen tantas intervenciones como los usuarios. ▪ Toma de turno: se combinan la autoselección, heteroselección, continuidad, con el intento de intervenir. ▪ Modo de transición variado: mediante pausa, sin pausa o con solapamiento o interrupción. ▪ Rol comunicativo y tareas discursivas de los participantes: se combinan aserción, pregunta, validación (recepción, iteración, acuerdo y desacuerdo), demanda de validación, respuesta, respuesta de validación y gestión (toma de palabra, temas, acciones, contrato comunicativo).

RECURSOS NO VERBALES	
Proxémicos	Cinésicos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distancia entre los participantes: social-consultiva (120-270 cm) y personal (menos de 270 cm). ▪ Posturas: proveedor sentado en la recepción y en la sala de trabajo administrativo, mientras que los usuarios están de pie en la recepción y, en ocasiones, sentados en la sala de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maneras: dar la mano (en los saludos y despedidas); un abrazo, un beso o palmaditas en la espalda (entre proveedores y usuarios conocidos). ▪ Gestos: faciales (contacto visual) ▪ Uso reiterado de <i>deícticos</i> para señalar personas y cosas, y de <i>metadiscursos</i> que

administrativo.	acompañan el discurso. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso esporádico de <i>emblemas</i> (gestos por palabras), <i>alteradaptadores</i> (tocar a los demás), o <i>objetoadaptadores</i> (interacción con los objetos).
-----------------	---

5.1.2.4 Estrategias de cortesía

Las estrategias de cortesía tienen como finalidad preservar la imagen del emisor y no agredir o mitigar la posible agresión del destinatario en el proceso de negociación.

Goffman (1967) plantea el compromiso que todos los individuos tienen con una imagen⁹¹ de sí mismos que es aprobada por la sociedad y que genera una serie de reglas para el trato interpersonal. Así, si no se respetan estas reglas se pueden provocar conflictos en la interacción. Brown y Levinson (1987), siguiendo los planteamientos de Goffman, en cuanto a la imagen y al territorio, formulan la “teoría de la cortesía”. En ella establecen dos aspectos de la imagen social: la positiva y la negativa. La positiva hace referencia a la preocupación de una persona para que los demás piensen bien de ella, compartiendo y aprobando las manifestaciones de su personalidad, tales como formas de hablar, actuar, pensar o creer. La negativa, por otro lado, se refiere a la necesidad de que toda persona desea preservar su “espacio”, no ser privada en sus acciones y el derecho de no ser amenazada. Así, la imagen social es la motivación principal de la interacción, con lo que los comportamientos realizados para preservar la imagen positiva y negativa constituyen “actividades de imagen” (*face work*).

La imagen social ha sido objeto de estudio por diferentes autores que, asimismo, han propuesto diversos modelos teóricos. Siguiendo las reflexiones de Bravo (2001), señalamos que Lakoff (1973) establece que la cortesía es un mecanismo social que alivia las tensiones conversacionales, para evitar los conflictos puntualiza que en lo cognitivo habría que “ser claro” y en lo interpersonal “ser cortés”, para el primer cometido el emisor no debe imponerse, y para el segundo el emisor debe ofrecer opciones y reforzar los lazos de cooperación. Leech (1983), propone la cortesía como principio regulador de la distancia social; así que algunos actos son amenazantes, como las órdenes, y otros corteses, como los ofrecimientos. A partir estas reflexiones Leech propone un conjunto de máximas: 1) *máxima de tacto*: minimiza el costo del otro y maximiza el beneficio del otro, 2) *máxima de generosidad*: minimiza tu propio beneficio y

⁹¹ Bravo (1999) recuerda que la traducción de *face* como “imagen” proviene del curso de Lingüística general, dictado por la profesora Beatriz Lavandera en la Universidad de Buenos Aires en 1985.

maximiza tu propio costo, 3) *máxima de aprobación*: minimiza el desprecio del otro y maximiza el elogio del otro, 4) *máxima de modestia*: minimiza tu propio elogio y maximiza tu propio desprecio, 5) *máxima de acuerdo*: minimiza el desacuerdo entre tú y el otro y maximiza el acuerdo entre tú y el otro, 6) *máxima de simpatía*: minimiza la antipatía entre tú y el otro y maximiza la simpatía entre tú y el otro.

Fraser (1990) entiende la cortesía como un “contrato conversacional” de carácter social que establece los derechos y obligaciones para cada uno de ellos. Para Escandell (1993), en la cortesía se incluyen las normas que regulan el comportamiento comunicativo de los miembros de una sociedad en general, así las reglas de cortesía dejan entrever elementos de la organización social, como pueden ser la asimetría y las relaciones de poder. Briz (1994, 1998) sostiene que la cortesía es uno de los principios pragmáticos que consigue el mantenimiento de una interacción y, en definitiva, de las relaciones sociales libres de tensiones. Haverkate (1994) observa, al igual que Fraser, que la cortesía es resultado de un “contrato conversacional”, siendo “cortesés” aquellas expresiones que no transgredieran dicho contrato. Para Tusón (1997), la cortesía nos orienta hacia 1) cómo mantener y preservar nuestra imagen y nuestro territorio, y 2) cómo no amenazar la imagen de los demás ni invadir su territorio.

Con todo lo dicho, las estrategias de cortesía están destinadas a atenuar el efecto social negativo de actos que pueden suponer una posibilidad de amenaza a la imagen positiva o negativa del interlocutor. De este modo, como señalan Calsamiglia y Tusón (1999), en la interacción actúan cuatro imágenes: las dos del locutor y las dos del interlocutor. Así, la necesidad de equilibrar estas cuatro imágenes surge del hecho de que la mayor parte de los actos de comunicación son, o pueden ser, Actos Amenazadores de la Imagen (AAI)⁹². Ante estos actos cabe la posibilidad de evitarlos, mitigarlos o repararlos.

Los actos que amenazan la imagen positiva del enunciador son la confesión, la autocrítica o el autoinsulto. Los que amenazan la imagen positiva del destinatario son la disconformidad, la negativa, el rechazo, el insulto, la burla, la ironía, el sarcasmo, el reproche o la refutación. Por otro lado, los actos que amenazan la imagen negativa del enunciador son la oferta, el compromiso o la promesa; mientras que los actos que amenazan la imagen negativa del destinatario son la orden, el mandato, el consejo, la recomendación, la prohibición o las preguntas indiscretas.

Para paliar la posible agresión a la imagen negativa del interlocutor se utilizan los atenuadores o suavizadores, como los llaman Brown y Levinson, que

⁹² Traducción de los conocidos *Face Threatening Acts* o FTAs empleados por Brown y Levinson (1987).

son elementos lingüísticos sustitutivos o acompañantes de los enunciados. Calsamiglia y Tusón (1999) ofrecen un resumen de este tipo de procedimientos, como, por ejemplo, el imperativo se sustituye por otras construcciones, fraseología, giros y selección de pronombres menos agresivos e impositivos. El empleo de desactualizadores es otro recurso utilizado para poner distancia entre el locutor y el acto amenazador, aplicando, para ello, el condicional, el subjuntivo, el imperfecto o la elisión de marcas enunciativas de los interlocutores. Por otro lado, los eufemismos y las litotes son otro de los recursos empleados para la atenuación de los enunciados. Asimismo, los procedimientos acompañantes como “por favor”, “disculpe”, “si no es molestia”, o “se lo ruego”, son otros elementos que minimizan el acto amenazador, como ocurre con el empleo de enunciados preliminares para anunciar y reparar del acto al oyente, como, por ejemplo, “¿me puede?”, “¿puedo?”, o “me deja”. También son elementos atenuadores las reparaciones, expresadas a través de la excusa y la justificación; los minimizadores, elementos léxicos que reducen el acto amenazador; los modalizadores, atenuantes de la fuerza de las aserciones; los desarmadores, expresiones que muestran de antemano la dificultad de la petición; y los “cameladores”, expresiones de cariño, adulación y afecto que disminuyen la fuerza de los enunciados y restablecen la imagen del interlocutor.

Por otro lado, frente al modelo de Brown y Levinson (1987), Kerbrat-Orecchioni (1996) habla de los Actos de Refuerzo de la Imagen (ARI)⁹³, entre los que se encuentran los halagos, las alabanzas, los agradecimientos, la expresión de buenos deseos y las felicitaciones. La audacia de esta propuesta de Kerbrat-Orecchioni radica en establecer una distinción entre la cortesía negativa, que consiste básicamente en atenuación los AAI, y la cortesía positiva, que consiste en reforzar al interlocutor produciendo los ARI. En este sentido, Pons (2005: 40-41) apunta que estas dos propuestas “nos ofrecen las dos caras de la dimensión lingüística de la cortesía: por una lado, somos indirectos para evitar conflictos; por otro, somos directos para alabar al otro.”

En consecuencia, todos estos recursos que se acaban de describir constituyen estrategias de cortesía que minimizan los actos amenazadores y concilian el deseo mutuo de preservación de las imágenes en el desarrollo interaccional. En la elección de estas estrategias entran en juego la relación de poder entre los interlocutores, asimétrica en el contexto institucional estudiado; la distancia social y el nivel de gravedad del acto.

⁹³ Traducción de *Face Flattering Acts* o *FFAs* (Kerbrat-Orecchioni, 1996).

Los recursos verbales y no verbales de las estrategias de cortesía en el siguiente cuadro.

RECURSOS VERBALES	
Fónicos	Morfosintácticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso variado de volumen o intensidad (suave, alto, moderado a bajo, moderadamente alto, normal, alto, suave normal). ▪ Uso variado de tono (grave, agudo, moderado a grave, moderadamente agudo, normal a moderadamente agudo, agudo, grave, normal) ▪ Uso variado de ritmo o tempo o velocidad (regular, irregular, pausado, acelerado, desacelerado). ▪ Uso variado de pausas (con pausas largas, cortas, sin pausas) ▪ Uso variado de inflexión (firme y ligeramente hacia arriba, irregular hacia arriba y hacia abajo, monótona o gradualmente descendente). ▪ Uso de elocución ligada, a veces algo entrecortada. ▪ Uso de entonación ascendente (/), descendente (\), o mantenida (-). ▪ Uso de entonación descendente para los enunciados con interrogativos pronominales. ▪ Pronunciación cuidada, articulada, a veces rápida con pérdidas y adiciones de sonidos, así como fenómenos de juntura o apócope. ▪ Uso en ocasiones de pronunciación silabeada. ▪ Alargamientos vocálicos (a::, e::) o consonánticos (mm) ▪ Uso variado de la modalidad oracional (aseverativas, dubitativas, interrogativas, exhortativas, desiderativas o exclamativas). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de repeticiones (idénticas, sinonímicas, parciales, o totales) ▪ Reformulación o paráfrasis. ▪ Discordancias ▪ Anacolutos ▪ Elipsis ▪ Deícticos (temporales y espaciales) ▪ Uso importante de la coordinación y la yuxtaposición ▪ Menor uso de la subordinación. ▪ Tematización o topicalización: alteración del orden S-V-O ▪ Focalización: estructuras ecuacionales (<i>es que</i>), elementos enunciativos u operadores como <i>precisamente, por cierto</i>. ▪ Incisos: segmentos intercalados precedidos y seguidos de anticadencia ▪ Sintaxis concatenada ▪ Interrupción de la estructura sintáctica y de la linealidad discursiva (estructuras parentéticas). ▪ Uso de la modalización para mostrar duda o seguridad ▪ Empleo de construcciones prototípicas para preguntas: preguntas con alternativas (o...o), o directas (de respuesta si/no). ▪ Uso de frases no gramaticales por la omisión de artículos, preposiciones y verbos copulativos. ▪ Elementos de comprobación o peticiones de retroalimentación (eh, verdad, si...) ▪ Empleo de vocativos ▪ Imperativos sensoriales e intelectuales. ▪ Concordancia <i>ad sensum</i>. ▪ En lugar de imperativo se emplea: construcciones, fraseología o giros. ▪ Uso de desactualizadores: condicional, imperfecto de indicativo y subjuntivo. ▪ Empleo de reparaciones (excusas y justificaciones), minimizadores y desarmadores
Léxico-semánticos	Paralingüísticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de léxico técnico, no técnico, relajado y/o simplificado. ▪ Baja densidad léxica 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de vocalizaciones o signos cuasiléxicos (inhalaciones, exhalaciones – suspiros, bufidos-, carraspeo, silbidos, o

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alto grado de redundancia ▪ Uso restringido de unidades léxicas (doctor, tarjeta) ▪ Empleo de proformas lingüísticas (<i>verba omnibus</i>): “asunto”, “hecho” o “cosa”. ▪ Uso de verbos comodín: “hacer”, “ser”, o “tener” y de verbos de percepción: “mirar”, “observar”, “fijarse”. ▪ Procedimientos acompañantes. ▪ Empleo de “cameladores”, expresiones de cariño y adulación. 	<ul style="list-style-type: none"> chasquitos). ▪ Uso de consonantizaciones. La consonantización nasal bilabial (mm) es muy utilizada. ▪ Uso de ruidos de relleno (e:::, a:::) ▪ Uso de sonidos onomatopéyicos (paf, bum, aj, buf, aug. ▪ Risas
<p>Sociolingüísticos</p>	<p>Interlocutivos</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambio de lengua: catalán/castellano entre proveedores y en ocasiones con usuarios. ▪ Cambio de registro: formal, planificado, semiplanificado o informal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital verbal: los proveedores hacen intervenciones más largas, mientras que los usuarios las hacen más breves. ▪ Toma de turno: se combinan la autoselección, heteroselección, continuidad, con el intento de intervenir. ▪ Modo de transición variado: mediante pausa, sin pausa o con solapamiento o interrupción. ▪ Rol comunicativo y tareas discursivas de los participantes: se combinan aserción, pregunta, validación (recepción, iteración, acuerdo y desacuerdo), demanda de validación, respuesta, respuesta de validación y gestión (toma de palabra, temas, acciones, contrato comunicativo).

<p>RECURSOS NO VERBALES</p>	
<p>Proxémicos</p>	<p>Cinésicos</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distancia entre los participantes: social-consultiva (120-270 cm) y personal (menos de 270 cm). ▪ Posturas: proveedor sentado en la recepción y en la sala de trabajo administrativo, mientras que los usuarios están de pie en la recepción y, en ocasiones, sentados en la sala de trabajo administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maneras: dar la mano (en los saludos y despedidas); un abrazo, un beso o palmaditas en la espalda (entre proveedores y usuarios conocidos). ▪ Gestos: faciales (contacto visual). ▪ Uso reiterado de <i>deícticos</i> para señalar personas y cosas, y de <i>metadiscursos</i> que acompañan el discurso. ▪ Uso esporádico de <i>emblemas</i> (gestos por palabras), <i>alteradaptadores</i> (tocar a los demás), o <i>objetoadaptadores</i> (interacción con los objetos).

5.1.2.5 Estrategias de descortesía

Las estrategias de descortesía, a diferencia de las estrategias de cortesía, no preservan la imagen del emisor y suponen una agresión o acto amenazador de la imagen del destinatario en el proceso de negociación. Como ha puntualizado Ridao (2007: 454), “a pesar de que algunos investigadores estiman que no es necesario establecer un marco de trabajo propio que dé cuenta de los mecanismos de la descortesía, creemos que se deben indicar ciertas sistematizaciones que expliquen algunas características concretas de tales situaciones”.

Según Kerbrat-Orecchioni (2004: 49), la descortesía⁹⁴ es “ausencia *anormal* de un marcador de cortesía (o presencia de un marcador demasiado débil)”. Así, los actos descorteses se han estudiado en español vinculados, como recuerda Albelda (2004), con el discurso político; sin embargo, en el ámbito de la conversación coloquial, la autora restringe la descortesía a quejarse o manifestar molestia, reprochar, crear polémica, burlarse, manifestaciones de desprecio, enunciados directivos sin atenuar, o el empleo de réplicas. Podríamos matizar las palabras de Albelda con la aportación de Spencer-Oatey (2000) que sistematiza en cuatro opciones las posibilidades de los hablantes para orientarse en las relaciones interpersonales: el ensalzamiento, la protección, el descuido y el cambio o deterioro de la relación.

Culpeper (1996) y Culpeper, Bousfield y Wichmann (2003) se centran en los contextos en los que la descortesía es la norma, mientras que la cortesía es la excepción. Por ello, proponen un modelo, en gran medida opuesto al de Brown y Levinson (1987), caracterizado por estrategias de descortesía positiva y de descortesía negativa. Por otro lado, los autores, exponen la importancia de los elementos prosódicos en la configuración de estas estrategias corteses y descorteses.

Culpeper distingue entre: 1) descortesía descarnada, en la que los actos amenazantes son emitidos de manera clara y obvia; 2) descortesía positiva, en la que se dan actos que amenazan la imagen positiva del interlocutor; 3) descortesía negativa, en la que se dirigen actos que amenazan la imagen negativa del interlocutor; 4) descortesía sarcástica o figurada, en la que aparecen actos amenazantes sin intención de ofensa, como ocurre en el caso de la ironía; 5) sin cortesía, en los casos en que no aparecen estrategias corteses o descorteses, en gran medida condicionado por el contexto en el que se dan.

⁹⁴ La autora contrapone el término “descortesía” junto a otros como “acortesía” o “cortesía”. Por su parte, Charaudeau y Maingueneau (2005: 145) introducen el concepto “no cortesía”, opuesto a “descortesía” y “cortesía”.

En el contexto de la descortesía, Ridaó (2007: 455) distingue entre la descortesía voluntaria y la descortesía involuntaria porque, como dice la autora, “se dan contextos donde el emisor se da cuenta de que su comportamiento es descortés; sin embargo, en otros, no es consciente de tal acción”. La descortesía voluntaria se da en los discursos provocativos y autoprovocativos voluntarios, mientras que la involuntaria aparece en los discursos provocativos y autoprovocativos involuntarios.

Por otro lado, en el ámbito institucional la descortesía opera a otro nivel porque tengamos en cuenta que, en determinadas situaciones, como han señalado Calsamiglia y Tusón (1999), la cortesía no es pertinente y las estrategias quedan en suspenso. Estas situaciones son las de familiaridad, de relación jerárquica, de urgencia o en la que hay voluntad clara de agresión. Como antes decíamos, la selección de las estrategias depende del tipo de relación, de la distancia social que se establece entre los participantes y de la gravedad del acto.

Así, el empleo de estrategias de descortesía, por parte de los proveedores, se debe, según pudimos observar en el trabajo de campo y en las entrevistas, a situaciones de urgencia o rutina; pero, por parte de los usuarios, además de estas razones antes señaladas para los proveedores, se debe a la escasa consideración social del proveedor público o a los malos modales de algunos usuarios de diversa procedencia. Con todo, el empleo de las estrategias de descortesía contrasta con las de cortesía que, como veíamos en el apartado anterior, están relacionadas con la necesidad de buscar la cooperación entre los participantes de todo acto comunicativo y, especialmente, con la voluntad de favorecer formas de acuerdo que permitan conducir sin tensiones el desarrollo interaccional (Cros, 2005).

Por otro lado, no debemos confundir descortesía con el empleo de diversos estilos de comunicar. Sostenemos, siguiendo a van Dijk (2000b), que las culturas se diferencian por sus estilos de interactuar, de modo que ser indirecto es lo habitual en una cultura, y en otra ser directo es lo habitual. Se puede pensar, de este modo, que las diferentes culturas tienen preferencia por estilos positivos o negativos de cortesía. Por ejemplo, las culturas eslavas y mediterráneas prefieren la cortesía positiva porque enfatizan la participación y la cordialidad en la distancia social; mientras que en la israelí, por ejemplo, los intercambios son sumamente directos porque se pone el énfasis en la sinceridad y en la veracidad en las relaciones interpersonales. Sin embargo, ante la pregunta ¿es universal la cortesía?, la respuesta es clara: la cortesía es universal. (Kerbrat-Orecchioni, 2004).

Los recursos verbales y no verbales de las estrategias de descortesía en el siguiente cuadro.

RECURSOS VERBALES	
Fónicos	Morfosintácticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso variado de volumen o intensidad (suave, alto, moderado a bajo, moderadamente alto, normal, alto, suave normal). ▪ Uso variado de tono (grave, agudo, moderado a grave, moderadamente agudo, normal a moderadamente agudo, agudo, grave, normal) ▪ Uso variado de ritmo o tempo o velocidad (regular, irregular, pausado, acelerado, desacelerado). ▪ Uso variado de pausas (con pausas largas, cortas, sin pausas) ▪ Uso variado de inflexión (firme y ligeramente hacia arriba, irregular hacia arriba y hacia abajo, monótona o gradualmente descendente). ▪ Uso de elocución ligada, a veces algo entrecortada. ▪ Uso de entonación ascendente (/), descendente (\), o mantenida (-). ▪ Uso de entonación descendente para los enunciados con interrogativos pronominales. ▪ Pronunciación cuidada, articulada, a veces rápida con pérdidas y adiciones de sonidos, así como fenómenos de juntura o apócope. ▪ Uso en ocasiones de pronunciación silabeada. ▪ Alargamientos vocálicos (a::, e::) o consonánticos (mm) ▪ Uso variado de la modalidad oracional (aseverativas, dubitativas, interrogativas, exhortativas, desiderativas o exclamativas). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de repeticiones (idénticas, sinonímicas, parciales, o totales) ▪ Reformulación o paráfrasis. ▪ Discordancias ▪ Anacolutos ▪ Elipsis ▪ Deícticos (temporales y espaciales) ▪ Uso importante de la coordinación y la yuxtaposición ▪ Menor uso de la subordinación. ▪ Tematización o topicalización: alteración del orden S-V-O ▪ Focalización: estructuras ecuacionales (<i>es que</i>), elementos enunciativos u operadores como <i>precisamente, por cierto</i>. ▪ Incisos: segmentos intercalados precedidos y seguidos de anticadencia ▪ Sintaxis concatenada ▪ Interrupción de la estructura sintáctica y de la linealidad discursiva. ▪ Uso de la modalización para mostrar duda o seguridad ▪ Empleo de construcciones prototípicas para preguntas: preguntas con alternativas (o...o), o directas (de respuesta si/no). ▪ Uso de frases no gramaticales por la omisión de artículos, preposiciones y verbos copulativos. ▪ Elementos de comprobación o peticiones de retroalimentación (eh, verdad, si...) ▪ Empleo de vocativos ▪ Imperativos sensoriales e intelectuales. ▪ Concordancia <i>ad sensum</i>. ▪ Empleo de imperativo. ▪ Ausencia de desactualizadores: condicional, imperfecto de indicativo y subjuntivo. ▪ Falta de reparaciones (excusas y justificaciones), minimizadores o desarmadores
Léxico-semánticos	Paralingüísticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de léxico técnico, no técnico, relajado y/o simplificado. ▪ Baja densidad léxica ▪ Alto grado de redundancia ▪ Uso restringido de unidades léxicas (doctor, tarjeta) ▪ Empleo de proformas lingüísticas (<i>verba</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de vocalizaciones o signos cuasiléxicos (inhalaciones, exhalaciones – suspiros, bufidos-, carraspeo, silbidos, o chasquitos). ▪ Uso de consonantizaciones. La consonantización nasal bilabial (mm) es muy utilizada.

<p><i>omnibus</i>): “asunto”, “hecho” o “cosa”.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de verbos comodín: “hacer”, “ser”, o “tener” y de verbos de percepción: “mirar”, “observar”, “fijarse”. ▪ Empleo de piezas fronterizas o demarcativas. ▪ Empleo reiterado de perífrasis verbales de obligatoriedad (deber, tener + infinitivo) o posibilidad (querer, poder + infinitivo). ▪ Ausencia de procedimientos acompañantes. ▪ Ausencia de “cameladores”, expresiones de cariño y adulación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de ruidos de relleno (e:::, a:::) ▪ Uso de sonidos onomatopéyicos (paf, bum, aj, buf, aug).
<p>Sociolingüísticos</p>	<p>Interlocutivos</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambio de lengua: catalán/castellano entre proveedores y en ocasiones con usuarios. ▪ Cambio de registro: formal, planificado, semiplanificado o informal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital verbal: los proveedores hacen intervenciones más largas, mientras que los usuarios las hacen más breves. ▪ Toma de turno: se combinan la autoselección, heteroselección, continuidad, con el intento de intervenir. ▪ Modo de transición variado: mediante pausa, sin pausa o con solapamiento o interrupción. ▪ Rol comunicativo y tareas discursivas de los participantes: se combinan aserción, pregunta, validación (recepción, iteración, acuerdo y desacuerdo), demanda de validación, respuesta, respuesta de validación y gestión (toma de palabra, temas, acciones, contrato comunicativo).

<p>RECURSOS NO VERBALES</p>	
<p>Proxémicos</p>	<p>Cinésicos</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distancia entre los participantes: social-consultiva (120-270 cm) y personal (menos de 120 cm). ▪ Posturas: proveedor sentado en la recepción y en la sala de trabajo administrativo, mientras que los usuarios están de pie en la recepción y, en ocasiones, sentados en la sala de trabajo administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maneras: dar la mano (en los saludos y despedidas); un abrazo, un beso o palmaditas en la espalda (entre proveedores y usuarios conocidos). ▪ Gestos: faciales (contacto visual). ▪ Uso reiterado de <i>deícticos</i> para señalar personas y cosas, y de <i>metadiscursos</i> que acompañan el discurso. ▪ Uso esporádico de <i>emblemas</i> (gestos por palabras), <i>alteradaptadores</i> (tocar a los demás), o <i>objetoadaptadores</i> (interacción con los objetos).

5.1.2.6 Estrategias de explicación

Las estrategias de explicación tienen la función de hacer saber, hacer comprender y aclarar (Calsamiglia y Tusón, 1999). De este modo, unas estrategias de explicación tienen la finalidad de hacer saber y aclarar, pero otras hacen más hincapié en la necesidad de hacer comprender, sobre todo en el caso de participantes extranjeros que no dominan bien el código lingüístico.

Las estrategias de explicación se sustentan básicamente en las relaciones asimétricas, dado que uno de los participantes tiene la información (conocimiento experto) y el otro quiere acceder a esa información (conocimiento no experto). Así, a estas personas, como proveedores, médicos o expertos se les reconoce la autoridad de facilitar la comprensión de los temas y la legitimidad para aportar la explicación fiable y adecuada (Calsamiglia y Tusón, 1999).

Asimismo, los usuarios emplean las estrategias de explicación cuando exponen el servicio que demandan o en algunas actividades de la tramitación, ofreciendo información y aclarando algunos aspectos de su situación que favorezcan la resolución satisfactoria del servicio. Tanto los proveedores como los usuarios, en la construcción de las estrategias explicativas, emplean oraciones aclaratorias que facilitan la comunicación y la comprensión del mensaje. Para ello, suelen huir en sus explicaciones de complejidad sintáctica, optando por rodeos explicativos que favorezcan la paráfrasis (Briz, 1998). Estos elementos contribuyen con los principios de claridad y objetividad en la relación institucional entre proveedores y usuarios. Sin duda, lo más importante para los participantes que emplean estrategias explicativas consiste en evitar las ambigüedades que pudieran generar confusión dificultando la comprensión de los procesos burocráticos.

Por otro lado, las estrategias de explicación contienen, en ocasiones, secuencias argumentativas. Estas secuencias de argumentación pretenden convencer o persuadir al interlocutor para conseguir su adhesión y cooperación. Las estrategias explicativas de carácter argumentativo buscan convencer al interlocutor empleando argumentos de justificación, legitimación o contraargumentación. Estas estrategias se conciben, entonces, como un conjunto de actividades de posición, disposición o encadenamiento, llevadas a cabo por un emisor, el proveedor o el usuario, para anticipar y guiar la interpretación del receptor (Fuentes y Alcaide, 2007).

Los recursos verbales y no verbales de las estrategias de explicación en el siguiente cuadro.

RECURSOS VERBALES	
Fónicos	Morfosintácticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso variado de volumen o intensidad (suave, alto, moderado a bajo, moderadamente alto, normal, alto, suave normal). ▪ Uso variado de tono (grave, agudo, moderado a grave, moderadamente agudo, normal a moderadamente agudo, agudo, grave, normal) ▪ Uso variado de ritmo o tempo o velocidad (regular, irregular, pausado, acelerado, desacelerado). ▪ Uso variado de pausas (con pausas largas, cortas, sin pausas) ▪ Uso variado de inflexión (firme y ligeramente hacia arriba, irregular hacia arriba y hacia abajo, monótona o gradualmente descendente). ▪ Uso de elocución ligada, a veces algo entrecortada. ▪ Uso de entonación descendente (\), o mantenida (-). ▪ Pronunciación cuidada, articulada, a veces rápida con pérdidas y adiciones de sonidos, así como fenómenos de juntura o apócopies. ▪ Uso en ocasiones de pronunciación silabeada. ▪ Alargamientos vocálicos (a::, e::) o consonánticos (mm) ▪ Uso variado de la modalidad oracional (aseverativas, dubitativas, interrogativas, exhortativas, desiderativas o exclamativas). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de repeticiones (idénticas, sinonímicas, parciales, o totales) ▪ Reformulación o paráfrasis ▪ Discordancias ▪ Anacolutos ▪ Elipsis ▪ Deícticos (temporales y espaciales) ▪ Uso importante de la coordinación y la yuxtaposición ▪ Menor uso de la subordinación. ▪ Tematización o topicalización: alteración del orden S-V-O ▪ Focalización: estructuras ecuacionales (<i>es que</i>), elementos enunciativos u operadores como <i>precisamente, por cierto</i>. ▪ Incisos: segmentos intercalados precedidos y seguidos de anticadencia. ▪ Sintaxis concatenada ▪ Interrupción de la estructura sintáctica y de la linealidad discursiva (estructuras parentéticas). ▪ Uso de la modalización para mostrar duda o seguridad ▪ Empleo de construcciones prototípicas para preguntas: preguntas con alternativas (o...o), o directas (de respuesta si/no). ▪ Uso de frases no gramaticales por la omisión de artículos, preposiciones y verbos copulativos. ▪ Uso de infinitivos en lugar de formas personales. ▪ Elementos de comprobación o peticiones de retroalimentación (eh, verdad, si...) ▪ Empleo de vocativos ▪ Imperativos sensoriales e intelectuales ▪ Concordancia <i>ad sensum</i>.
Léxico-semánticos	Paralingüísticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de léxico técnico, no técnico, relajado y/o simplificado. ▪ Baja densidad léxica ▪ Alto grado de redundancia ▪ Uso restringido de unidades léxicas (doctor, tarjeta) ▪ Empleo de proformas lingüísticas (<i>verba omnibus</i>): “asunto”, “hecho” o “cosa”. ▪ Uso de verbos comodín: “hacer”, “ser”, o “tener” y de verbos de percepción: “mirar”, “observar”, “fijarse”. ▪ Empleo de piezas fronterizas o 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de vocalizaciones o signos cuasiléxicos (inhalaciones, exhalaciones – suspiros, bufidos-, carraspeo, silbidos, o chasquitos). ▪ Uso de consonantizaciones. La consonantización nasal bilabial (mm) es muy utilizada. ▪ Aparición de ruidos de relleno (e:::, a:::) ▪ Uso de sonidos onomatopéyicos (paf, bum, aj, buf, aug. ▪ Risas

<p>demarcativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo reiterado de perífrasis verbales de obligatoriedad (deber, tener + infinitivo) o posibilidad (querer, poder + infinitivo). 	
Sociolingüísticos	Interlocutivos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambio de lengua: catalán/castellano entre proveedores y en ocasiones con usuarios. ▪ Cambio de registro: formal, planificado, semiplanificado o informal. ▪ Empleo de lenguas extranjeras: inglés. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital verbal: intervenciones largas o muy largas. ▪ Toma de turno: se combinan la autoselección o continuidad. ▪ Modo de transición variado: mediante pausa, sin pausa o con solapamiento o interrupción. ▪ Rol comunicativo y tareas discursivas de los participantes: se combinan aserción, validación (recepción, iteración, acuerdo y desacuerdo), demanda de validación, respuesta, respuesta de validación y gestión (toma de palabra, temas, acciones, contrato comunicativo).

RECURSOS NO VERBALES	
Proxémicos	Cinésicos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distancia entre los participantes: social-consultiva (120-270 cm) y personal (menos de 120 cm). ▪ Posturas: proveedor sentado en la recepción y en la sala de trabajo administrativo, mientras que los usuarios están de pie en la recepción y, en ocasiones, sentados en la sala de trabajo administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestos: faciales (contacto visual) ▪ Uso reiterado de <i>deícticos</i> para señalar personas y cosas, y de <i>metadiscursos</i> que acompañan el discurso. ▪ Uso esporádico de <i>emblemas</i> (gestos por palabras), <i>alteradaptadores</i> (tocar a los demás), o <i>objetoadaptadores</i> (interacción con los objetos).

5.1.2.7 Estrategias de evitación

Las estrategias de evitación u ocultación tienen la finalidad de impedir que alguno de los participantes conozca una información específica. Entienden así los participantes que emplean este tipo de estrategias que el conocimiento de esta información por parte de su interlocutor bien podría causar el fin del encuentro, precipitando una resolución que no beneficiara al participante que la emplea. Según hemos podido ver, estas estrategias son empleadas básicamente por los usuarios que, desde su posición asimétrica, consideran que si el proveedor

conociera esa información, éste no conseguiría su objetivo en la tramitación del servicio.

En diversas ocasiones se ha comparado la interacción humana con una partida de ajedrez. Para que avance la partida conversacional debe existir cooperación entre los interlocutores, como veíamos con las estrategias de cooperación. Desde el punto de vista de las estrategias de evitación uno de los participantes (proveedores o usuarios) hace un movimiento en la partida interaccional que es sancionado por otro de los participantes. Como decíamos al comienzo, son los usuarios, según el examen realizado a los datos, los que utilizan estas estrategias porque temen no conseguir su objetivo.

Sin embargo, esos mecanismos que regulan los intercambios comunicativos (cooperación y cortesía) y que, por otro lado, se relacionan con las máximas de Grice (1975), en muchas ocasiones son violados. En el caso de las estrategias de evitación, uno de los participantes deja de cumplir una de las máximas, bien la máxima de calidad si da argumentos que no son ciertos, o bien la máxima de cantidad si no ofrece toda la información que posee.

Grice (1975) señala “haga usted su contribución a la conversación tal y como lo exige, en el estadio en que tenga lugar, el propósito o la dirección del intercambio que usted sostenga.” En ocasiones, el propósito entra en conflicto con alguna de las submáximas, no facilitando, el que utiliza las estrategias de evitación, la información necesaria o aportando información que no es verdadera. Asimismo, también puede entrar en contradicción con la máxima de manera, por ejemplo no siendo claro, fomentando la ambigüedad o no siendo ordenado en la exposición de los argumentos para contribuir con la poca fiabilidad de los datos aportados. En cualquier caso, no debemos confundir, en este sentido, la escasa habilidad de muchos usuarios de exponer su servicio, con la intención clara, por parte de algunos, de no colaborar evitando ofrecer enunciados lingüísticos veraces.

Los recursos verbales y no verbales de las estrategias de evitación en el siguiente cuadro.

RECURSOS VERBALES	
Fónicos	Morfosintácticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso variado de volumen o intensidad (suave, alto, moderado a bajo, moderadamente alto, normal, alto, suave normal). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de repeticiones (idénticas, sinonímicas, parciales, o totales) ▪ Reformulación o paráfrasis ▪ Discordancias

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso variado de tono (grave, agudo, moderado a grave, moderadamente agudo, normal a moderadamente agudo, agudo, grave, normal) ▪ Uso variado de ritmo o tempo o velocidad (regular, irregular, pausado, acelerado, desacelerado). ▪ Uso variado de pausas (con pausas largas, cortas, sin pausas) ▪ Uso variado de inflexión (firme y ligeramente hacia arriba, irregular hacia arriba y hacia abajo, monótona o gradualmente descendiente). ▪ Uso de elocución ligada, a veces algo entrecortada. ▪ Uso de entonación descendente (\\), o mantenida (-). ▪ Pronunciación cuidada, articulada, a veces rápida con pérdidas y adiciones de sonidos, así como fenómenos de juntura o apócopies. ▪ Uso en ocasiones de pronunciación silabeada. ▪ Alargamientos vocálicos (a::, e::) o consonánticos (mm) ▪ Uso variado de la modalidad oracional (aseverativas, dubitativas, desiderativas o exclamativas). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anacolutos ▪ Elipsis ▪ Deícticos (temporales y espaciales) ▪ Uso importante de la coordinación y la yuxtaposición ▪ Menor uso de la subordinación. ▪ Tematización o topicalización: alteración del orden S-V-O ▪ Focalización: estructuras ecuacionales (<i>es que</i>), elementos enunciativos u operadores como <i>precisamente, por cierto</i>. ▪ Incisos: segmentos intercalados precedidos y seguidos de anticadencia ▪ Sintaxis concatenada ▪ Interrupción de la estructura sintáctica y de la linealidad discursiva. ▪ Uso de la modalización para mostrar duda o seguridad ▪ Empleo de construcciones prototípicas para preguntas: preguntas con alternativas (o...o), o directas (de respuesta si/no). ▪ Uso de frases no gramaticales por la omisión de artículos, preposiciones y verbos copulativos. ▪ Uso de infinitivos en lugar de formas personales. ▪ Elementos de comprobación o peticiones de retroalimentación (eh, verdad, si...) ▪ Empleo de vocativos ▪ Imperativos sensoriales e intelectuales ▪ Concordancia <i>ad sensum</i>
<p>Léxico-semánticos</p>	<p>Paralingüísticos</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de léxico técnico, no técnico, relajado y/o simplificado. ▪ Baja densidad léxica ▪ Alto grado de redundancia ▪ Uso restringido de unidades léxicas (doctor, tarjeta) ▪ Empleo de proformas lingüísticas (<i>verba omnibus</i>): “asunto”, “hecho” o “cosa”. ▪ Uso de verbos comodín: “hacer”, “ser”, o “tener” y de verbos de percepción: “mirar”, “observar”, “fijarse”. ▪ Empleo de piezas fronterizas o demarcativas. ▪ Empleo reiterado de perífrasis verbales de obligatoriedad (deber, tener + infinitivo) o posibilidad (querer, poder + infinitivo). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de vocalizaciones o signos cuasiléxicos (inhalaciones, exhalaciones – suspiros, bufidos-, carraspeo, silbidos, o chasquitos). ▪ Uso de consonantizaciones. La consonantización nasal bilabial (mm) es muy utilizada. ▪ Aparición de ruidos de relleno (e::, a::) ▪ Uso de sonidos onomatopéyicos (paf, bum, aj, buf, aug). ▪ Risas
<p>Sociolingüísticos</p>	<p>Interlocutivos</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambio de lengua: catalán/castellano entre proveedores y en ocasiones con usuarios. ▪ Cambio de registro: formal, planificado, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital verbal: los usuarios hacen intervenciones más largas que los proveedores. ▪ Toma de turno: se combinan la

<p>semiplanificado o informal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de lenguas extranjeras: inglés. 	<p>autoselección, heteroselección, continuidad, con el intento de intervenir.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Modo de transición variado: mediante pausa, sin pausa o con solapamiento o interrupción. ▪ Rol comunicativo y tareas discursivas de los participantes: se combinan aserción, pregunta, demanda de validación, respuesta, respuesta de validación y gestión (toma de palabra, temas, acciones, contrato comunicativo).
---	--

RECURSOS NO VERBALES	
Proxémicos	Cinésicos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distancia entre los participantes: social-consultiva (120-270 cm) y personal (menos de 120 cm). ▪ Posturas: proveedor sentado en la recepción y en la sala de trabajo administrativo, mientras que los usuarios están de pie en la recepción y, en ocasiones, sentados en la sala de trabajo administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestos: faciales (contacto visual, poco contacto si los proveedores consultan las bases de datos). ▪ Uso reiterado de <i>deícticos</i> para señalar personas y cosas, y de <i>metadiscursos</i> que acompañan el discurso. ▪ Uso esporádico de <i>emblemas</i> (gestos por palabras), <i>alteradaptadores</i> (tocar a los demás), o <i>objetoadaptadores</i> (interacción con los objetos).

5.1.2.8 Estrategias de gestión

En los encuentros analizados, los usuarios proponen la temática del servicio mediante una o varias peticiones. En otras ocasiones, éstos con ayuda de los proveedores definen su servicio. En el desarrollo interaccional, según veremos a continuación, los proveedores adoptan el rol comunicativo de formular la preguntas, marcar la transición de una actividad discursiva a otra, o indican que la interacción ha de llegar a su fin, una vez resuelta la demanda del usuario. De esto modo, los proveedores gestionan el desarrollo del intercambio. Sin embargo, los usuarios no son sujetos pasivos en las interacciones administrativos, sino que ellos también emprenden, dentro de sus márgenes de actuación, diferentes actividades discursivas, comenzando en muchas ocasiones fases interaccionales o modificando su rol discursivo en relación al proveedor.

Este hecho se debe en gran medida a la asimetría del punto de vista del papel y los conocimientos de los participantes en el encuentro. Los proveedores tienen todo el conocimiento institucional, mientras que los usuarios han de seguir

las indicaciones de los proveedores para los servicios que demandan. Heritage (1997: 175) puntualiza cuatro tipos de asimetrías en los contextos institucionales: asimetría de participación, asimetría de conocimiento sobre el funcionamiento del sistema, asimetría de saberes y cautela epistemológica y asimetría en cuanto a los derechos de conocimiento.

Según lo dicho, las estrategias de gestión son todas aquellas encaminadas a promover, cambiar o disponer, en algunos casos, unas actividades discursivas y no otras. Asimismo, regulan el desarrollo interaccional desde el comienzo hasta el fin. Estas estrategias cumplen la función de gestión en relación a los turnos de palabra, los temas o secuencias, las diferentes fases de la organización interaccional, los roles discursivos de los participantes, e incluso la disposición en el espacio comunicativo de los mismos.

Finalmente hemos adoptado la nomenclatura “estrategias de gestión” frente a otras como “estrategias de poder o control” porque consideramos que esos conceptos se pueden asociar a determinadas connotaciones negativas que no siempre se dan en las interacciones de servicio. Otros autores, basándose en las nociones de poder de Foucault (1966, 1969, 1971, 1975) han desarrollado exhaustivos trabajos centrados en la reproducción de las relaciones de poder entre las instituciones y la ciudadanía que se manifiestan en el control interaccional de los encuentros (Domínguez Seco, 2007). En este sentido, Cabral Bastos (1996) establece que el conocimiento técnico de los proveedores construye su identidad institucional al tiempo que disminuye el poder de los usuarios. Shuy (1982) asume que los hablantes que inician más temas dominan la conversación. Sin embargo, Tannen (1984, 1994) a través de conversaciones grabadas demuestra que los hablantes que iniciaron más temas no siempre fueron dominantes.

Los recursos verbales y no verbales de las estrategias de gestión en el siguiente cuadro.

RECURSOS VERBALES	
Fónicos	Morfosintácticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso variado de volumen o intensidad (suave, alto, moderado a bajo, moderadamente alto, normal, alto, suave normal). ▪ Uso variado de tono (grave, agudo, moderado a grave, moderadamente agudo, normal a moderadamente agudo, agudo, grave, normal) ▪ Uso variado de ritmo o tempo o velocidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de repeticiones (idénticas, sinonímicas, parciales, o totales) ▪ Reformulación o paráfrasis ▪ Discordancias ▪ Anacolutos ▪ Elipsis ▪ Deícticos (temporales y espaciales) ▪ Uso importante de la coordinación y la

<p>(regular, irregular, pausado, acelerado, desacelerado).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso variado de pausas (con pausas largas, cortas, sin pausas) ▪ Uso variado de inflexión (firme y ligeramente hacia arriba, irregular hacia arriba y hacia abajo, monótona o gradualmente descendente). ▪ Uso de elocución ligada, a veces algo entrecortada. ▪ Uso de entonación ascendente (/), descendente (\), o mantenida (-). ▪ Uso de entonación descendente para los enunciados con interrogativos pronominales. ▪ Pronunciación cuidada, articulada, a veces rápida con pérdidas y adiciones de sonidos, así como fenómenos de juntura o apócope. ▪ Uso en ocasiones de pronunciación silabeada. ▪ Alargamientos vocálicos (a::, e::) o consonánticos (mm) ▪ Uso variado de la modalidad oracional (aseverativas, interrogativas, exhortativas, desiderativas o exclamativas). 	<p>yuxtaposición</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menor uso de la subordinación. ▪ Tematización o topicalización: alteración del orden S-V-O ▪ Focalización (destacar una información en el texto): estructuras ecuacionales (<i>es que</i>), elementos enunciativos u operadores como <i>precisamente</i>, <i>por cierto</i>. ▪ Incisos: segmentos intercalados precedidos y seguidos de anticadencia ▪ Sintaxis concatenada ▪ Uso de la modalización para mostrar duda o seguridad ▪ Empleo de construcciones prototípicas para preguntas: preguntas con alternativas (o...o), o directas (de respuesta si/no). ▪ Uso de frases no gramaticales por la omisión de artículos, preposiciones y verbos copulativos. ▪ Uso de infinitivos en lugar de formas personales. ▪ Elementos de comprobación o peticiones de retroalimentación (eh, verdad, si...) ▪ Empleo de vocativos ▪ Imperativos sensoriales e intelectuales ▪ Concordancia <i>ad sensum</i>
<p>Léxico-semánticos</p>	<p>Paralingüísticos</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de léxico técnico, no técnico, relajado y/o simplificado. ▪ Baja densidad léxica ▪ Alto grado de redundancia ▪ Uso restringido de unidades léxicas (doctor, tarjeta) ▪ Empleo de proformas lingüísticas (<i>verba omnibus</i>): “asunto”, “hecho” o “cosa”. ▪ Uso de verbos comodín: “hacer”, “ser”, o “tener” y de verbos de percepción: “mirar”, “observar”, “fijarse”. ▪ Empleo de piezas fronterizas o demarcativas. ▪ Empleo reiterado de perífrasis verbales de obligatoriedad (deber, tener + infinitivo) o posibilidad (querer, poder + infinitivo). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de vocalizaciones o signos cuasiléxicos (inhalaciones, exhalaciones – suspiros, bufidos-, carraspeo, silbidos, o chasquitos). ▪ Uso de consonantizaciones. La consonantización nasal bilabial (mm) es muy utilizada. ▪ Aparición de ruidos de relleno (e:::, a:::) ▪ Uso de sonidos onomatopéyicos (paf, bum, aj, buf, aug).
<p>Sociolingüísticos</p>	<p>Interlocutivos</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambio de lengua: catalán/castellano entre proveedores y en ocasiones con usuarios. ▪ Cambio de registro: formal, planificado, semiplanificado o informal. ▪ Empleo de lenguas extranjeras: inglés. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital verbal: intervenciones largas o breves. ▪ Toma de turno: se combinan la autoselección o heteroselección ▪ Modo de transición variado: mediante pausa, sin pausa o con solapamiento o interrupción. ▪ Rol comunicativo y tareas discursivas de los participantes: se combinan aserción, pregunta, validación (recepción, iteración,

	acuerdo y desacuerdo), demanda de validación, respuesta, respuesta de validación y gestión (toma de palabra, temas, acciones, contrato comunicativo).
--	---

RECURSOS NO VERBALES	
Proxémicos	Cinésicos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distancia entre los participantes: social-consultiva (120-270 cm) y personal (menos de 120 cm). ▪ Posturas: proveedor sentado en la recepción y en la sala de trabajo administrativo, mientras que los usuarios están de pie en la recepción y, en ocasiones, sentados en la sala de trabajo administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maneras: dar la mano (en los saludos y despedidas); un abrazo, un beso o palmaditas en la espalda (entre proveedores y usuarios conocidos). ▪ Gestos: faciales (poco/mucho contacto visual) ▪ Uso reiterado de <i>deícticos</i> para señalar personas y cosas, y de <i>metadiscursos</i> que acompañan el discurso. ▪ Uso esporádico de <i>emblemas</i> (gestos por palabras), <i>alteradaptadores</i> (tocar a los demás), o <i>objetoadaptadores</i> (interacción con los objetos).

5.1.2.9 Estrategias de metacomunicación

Las estrategias de metacomunicación son empleadas por los proveedores y usuarios para pedir aclaraciones o ampliaciones sobre los propios contenidos lingüísticos o las intencionalidades comunicativas transmitidas mediante el lenguaje.

Jakobson (1960) ya puntualizó, en su conocido esquema de la comunicación humana, la función metalingüística. Esta función, centrada en el código, utiliza el lenguaje para referirse al propio lenguaje. Sin embargo, según los nuevos modelos que se proponen hoy en día (Escandell, 2005), se amplía el concepto de comunicación de meros y simples procesos de codificación y descodificación a complejos sistemas de transmisión de intenciones comunicativas e informativas. Por ese motivo, la función que Jakobson llamó “metalingüística”, nosotros la denominamos “metacomunicativa”, y de ahí que el nombre dado a estas estrategias sea el de metacomunicación.

Como señala Pons (2005: 27), en la comunicación la función del hablante consiste en mostrar, es decir, en escoger una forma de comunicarse que, según sus capacidades y habilidades, va a facilitar la comunicación. Por su parte, la función del oyente va a ser la de inferir, a partir del mensaje que el hablante le ha transmitido, es decir, qué es lo que ha querido decir. En ese proceso, si algún

elemento es percibido como fallido por alguno de los participantes, éstos emplean estrategias de metacomunicación, pidiendo aclaraciones sobre el propio código o sobre el propio proceso comunicativo. Algunos ejemplos utilizados por los proveedores consiste en manifestar la no comprensión de la información, empleando enunciados del tipo: “no te entiendo”, o “no te comprendo”. Otras veces piden aclaraciones del tipo “¿qué quieres decir?”, “¿me entiendes?”, “¿me comprendes?”. Los usuarios emplean esos mismos enunciados, a veces con más dificultad porque, dado su nivel de competencia comunicativa, no dominan el español de forma fluida.

Además de estas estrategias, consideramos que el cambio de código es otra que emplean los participantes para entender y hacerse entender. Gumperz (1992a: 231) ha reseñado que la elección de código, como uno de los tipos de indicios de contextualización, es otro de los recursos lingüístico-comunicativos que disponen los participantes en la negociación de sus significados. En el contexto estudiado, los usuarios extranjeros, principalmente de procedencia paquistaní o india, emplean con frecuencia el inglés con los proveedores. Sin embargo, los proveedores, dada su escasa formación en idiomas, no suelen utilizar lenguas extranjeras en su trabajo con los usuarios. Por otro lado, dentro del repertorio lingüístico de los participantes, Gumperz también incluye la utilización de diferentes variedades y registros. Así, los usuarios latinoamericanos emplean diferentes variedades del español, hecho que en ocasiones origina problemas de negociación que deben ser subsanados con el empleo de las estrategias metacomunicativas.

En conclusión, las estrategias de metacomunicación ahondan en la eficacia comunicativa y en las subsanaciones de los problemas de negociación en el desarrollo interaccional. Asimismo, estas estrategias colaboran en el éxito comunicativo vinculado, según Escandell (2005: 40), a que el emisor y el destinatario comparten una serie de representaciones que van desde el conocimiento lingüístico a las representaciones sobre la situación, y a que los procesos ligados al manejo tanto de símbolos (codificación/descodificación) como los indicios (ostensión/inferencia) funcionan de manera semejante en todos los individuos.

Los recursos verbales y no verbales de las estrategias de metacomunicación en el siguiente cuadro.

RECURSOS VERBALES	
Fónicos	Morfosintácticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso variado de volumen o intensidad (suave, alto, moderado a bajo, moderadamente alto, normal, alto, suave normal). ▪ Uso variado de tono (grave, agudo, moderado a grave, moderadamente agudo, normal a moderadamente agudo, agudo, grave, normal) ▪ Uso variado de ritmo o tempo o velocidad (regular, irregular, pausado, acelerado, desacelerado). ▪ Uso variado de pausas (con pausas largas, cortas, sin pausas) ▪ Uso variado de inflexión (firme y ligeramente hacia arriba, irregular hacia arriba y hacia abajo, monótona o gradualmente descendente). ▪ Uso de elocución ligada, a veces algo entrecortada. ▪ Uso de entonación ascendente (/), descendente (\), o mantenida (-). ▪ Uso de entonación descendente para los enunciados con interrogativos pronominales. ▪ Pronunciación cuidada, articulada, a veces rápida con pérdidas y adiciones de sonidos, así como fenómenos de juntura o apócope. ▪ Uso en ocasiones de pronunciación silabeada. ▪ Alargamientos vocálicos (a::, e::) o consonánticos (mm) ▪ Uso variado de la modalidad oracional (aseverativas, dubitativas, interrogativas, exhortativas, o exclamativas). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de repeticiones (idénticas, sinonímicas, parciales, o totales) ▪ Reformulación o paráfrasis ▪ Discordancias ▪ Anacolutos ▪ Elipsis ▪ Deícticos (temporales y espaciales) ▪ Uso importante de la coordinación y la yuxtaposición ▪ Menor uso de la subordinación. ▪ Tematización o topicalización: alteración del orden S-V-O ▪ Focalización (destacar una información en el texto): estructuras ecuacionales (<i>es que</i>), elementos enunciativos u operadores como <i>precisamente</i>, <i>por cierto</i>. ▪ Sintaxis concatenada ▪ Interrupción de la estructura sintáctica y de la linealidad discursiva. ▪ Uso de la modalización para mostrar duda o seguridad ▪ Empleo de construcciones prototípicas para preguntas: preguntas con alternativas (o...o), o directas (de respuesta si/no). ▪ Uso de frases no gramaticales por la omisión de artículos, preposiciones y verbos copulativos. ▪ Uso de infinitivos en lugar de formas personales. ▪ Elementos de comprobación o peticiones de retroalimentación (eh, verdad, si...) ▪ Empleo de vocativos ▪ Imperativos sensoriales e intelectuales ▪ Concordancia <i>ad sensum</i>
Léxico-semánticos	Paralingüísticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de léxico técnico, no técnico, relajado y/o simplificado. ▪ Baja densidad léxica ▪ Alto grado de redundancia ▪ Uso restringido de unidades léxicas (doctor, tarjeta) ▪ Empleo de proformas lingüísticas (<i>verba omnibus</i>): “asunto”, “hecho” o “cosa”. ▪ Uso de verbos comodín: “hacer”, “ser”, o “tener” y de verbos de percepción: “mirar”, “observar”, “fijarse”. ▪ Uso de verbos metacomunicativos: “preguntar”, “decir”, “referirse”, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de vocalizaciones o signos cuasiléxicos (inhalaciones, exhalaciones – suspiros, bufidos-, carraspeo, silbidos, o chasquitos). ▪ Uso de consonantizaciones. La consonantización nasal bilabial (mm) es muy utilizada. ▪ Aparición de ruidos de relleno (e:::, a:::) ▪ Uso de sonidos onomatopéyicos (paf, bum, aj, buf, aug).

<p>“entender”.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo reiterado de perífrasis verbales de obligatoriedad (deber, tener + infinitivo) o posibilidad (querer, poder + infinitivo). ▪ Empleo de piezas fronterizas o demarcativas. 	
<p>Sociolingüísticos</p>	<p>Interlocutivos</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambio de lengua: catalán/castellano entre proveedores y en ocasiones con usuarios. ▪ Cambio de registro: formal, planificado, semiplanificado o informal. ▪ Empleo de lenguas extranjeras: inglés. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital verbal: enunciados generalmente breves. ▪ Toma de turno: se combinan la autoselección, heteroselección, continuidad, con el intento de intervenir. ▪ Modo de transición variado: mediante pausa, sin pausa o con solapamiento o interrupción. ▪ Rol comunicativo y tareas discursivas de los participantes: se combinan aserción, pregunta, demanda de validación, respuesta, respuesta de validación y gestión (toma de palabra, temas, acciones, contrato comunicativo).

<p>RECURSOS NO VERBALES</p>	
<p>Proxémicos</p>	<p>Cinésicos</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distancia entre los participantes: social-consultiva (120-270 cm) y personal (menos de 120 cm). ▪ Posturas: proveedor sentado en la recepción y en la sala de trabajo administrativo, mientras que los usuarios están de pie en la recepción y, en ocasiones, sentados en la sala de trabajo administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestos: faciales (poco/mucho contacto visual) ▪ Uso reiterado de <i>deícticos</i> para señalar personas y cosas, y de <i>metadiscursos</i> que acompañan el discurso. ▪ Uso esporádico de <i>emblemas</i> (gestos por palabras), <i>alteradaptadores</i> (tocar a los demás), o <i>objetoadaptadores</i> (interacción con los objetos).

5.1.2.10 Estrategias de participación

Una de las preguntas iniciales de este trabajo de investigación radica en observar cómo se produce el acceso de los extranjeros extracomunitarios en el sistema sanitario español, estudiando para ellos las prácticas discursivas de uso de los servicios. En este sentido, el empleo de las estrategias de participación por parte

de proveedores y usuarios es la muestra evidente y más palpable de las características de ese acceso.

Desde un punto de vista interaccional, estas estrategias constituyen intervenciones de iniciación que desencadenan un intercambio inicial y otro de carácter predictivo, lo que nos remite a las primeras partes adyacentes: preguntas, invitaciones, o peticiones (Gallardo Paúls, 1996). Estas intervenciones de iniciación se construyen mediante enunciados del tipo: ¿cómo lo hacemos?, ¿qué prefieres?, ¿quieres la primera visita en este momento? De este modo, los proveedores dan la opción dentro del amplio abanico de posibilidades institucionales. En definitiva, estas estrategias pretenden incorporar al usuario, por parte del proveedor, en la toma de decisiones sobre su proceso administrativo.

Sin embargo, la utilización en el desarrollo interaccional de estas estrategias no son utilizadas exclusivamente por los proveedores, sino que también es un recurso empleado por los usuarios para participar en su propio proceso administrativo. En su caso, los enunciados son del tipo: ¿Ahora qué hago?, ¿qué debo hacer cuando realice la primera visita?, ¿qué tiempo tarda? En este sentido, las estrategias de participación se vinculan con las estrategias de comprobación y con las de explicación. Así, los usuarios persiguen establecer, con la ayuda del proveedor, la forma de intervenir en el proceso administrativo.

Estas estrategias se emplean en diversos momentos de los encuentros. Los proveedores, por su parte, las emplean bien en la fase de tramitación o, en algunas ocasiones en la de resolución; mientras que los usuarios las emplean mayoritariamente en la resolución del servicio, pero también en otras ocasiones en la fase de tramitación.

Así pues, destacamos este tipo de estrategias porque, como decía al comienzo, uno de los objetivos de este trabajo es establecer las formas de participación del usuario en los procesos burocráticos de la institución sanitaria.

Los recursos verbales y no verbales de las estrategias de participación en el siguiente cuadro.

RECURSOS VERBALES	
Fónicos	Morfosintácticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso variado de volumen o intensidad (suave, alto, moderado a bajo, moderadamente alto, normal, alto, suave normal). ▪ Uso variado de tono (grave, agudo, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de repeticiones (idénticas, sinonímicas, parciales, o totales) ▪ Reformulación o paráfrasis ▪ Discordancias ▪ Anacolutos

<p>moderado a grave, moderadamente agudo, normal a moderadamente agudo, agudo, grave, normal)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso variado de ritmo o tempo o velocidad (regular, irregular, pausado, acelerado, desacelerado). ▪ Uso variado de pausas (con pausas largas, cortas, sin pausas) ▪ Uso variado de inflexión (firme y ligeramente hacia arriba, irregular hacia arriba y hacia abajo, monótona o gradualmente descendiente). ▪ Uso de elocución ligada, a veces algo entrecortada. ▪ Uso de entonación ascendente (/), descendente (\) para los enunciados con interrogativos pronominales. ▪ Pronunciación cuidada, articulada, a veces rápida con pérdidas y adiciones de sonidos, así como fenómenos de juntura o apócopies. ▪ Uso en ocasiones de pronunciación silabeada. ▪ Alargamientos vocálicos (a::, e::) o consonánticos (mm) ▪ Uso variado de la modalidad oracional interrogativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elipsis ▪ Deícticos (temporales y espaciales) ▪ Uso importante de la coordinación y la yuxtaposición ▪ Menor uso de la subordinación. ▪ Tematización o topicalización: alteración del orden S-V-O ▪ Focalización (destacar una información en el texto): estructuras ecuacionales (<i>es que</i>), elementos enunciativos u operadores como <i>precisamente, por cierto</i>. ▪ Incisos: segmentos intercalados precedidos y seguidos de anticadencia. ▪ Sintaxis concatenada ▪ Uso de la modalización para mostrar duda o seguridad ▪ Empleo de construcciones prototípicas para preguntas: preguntas con alternativas (o...o), o directas (de respuesta si/no). ▪ Uso de frases no gramaticales por la omisión de artículos, preposiciones y verbos copulativos. ▪ Uso de infinitivos en lugar de formas personales. ▪ Elementos de comprobación o peticiones de retroalimentación (eh, verdad, si...) ▪ Empleo de vocativos ▪ Imperativos sensoriales e intelectuales ▪ Concordancia <i>ad sensum</i>
<p>Léxico-semánticos</p>	<p>Paralingüísticos</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de léxico técnico, no técnico, relajado y/o simplificado. ▪ Baja densidad léxica ▪ Alto grado de redundancia ▪ Uso restringido de unidades léxicas (doctor, tarjeta) ▪ Empleo de proformas lingüísticas (<i>verba omnibus</i>): “asunto”, “hecho” o “cosa”. También se emplea la proforma “algo” para atenuar las peticiones. ▪ Uso de verbos comodín: “hacer”, “ser”, o “tener” y de verbos de percepción: “mirar”, “observar”, “fijarse”. ▪ Empleo de piezas fronterizas o demarcativas. ▪ Empleo reiterado de perífrasis verbales de obligatoriedad (deber, tener + infinitivo) o posibilidad (querer, poder + infinitivo). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de vocalizaciones o signos cuasiléxicos (inhalaciones, exhalaciones – suspiros, bufidos-, carraspeo, silbidos, o chasquitos). ▪ Uso de consonantizaciones. La consonantización nasal bilabial (mm) es muy utilizada. ▪ Aparición de ruidos de relleno (e:::, a:::) ▪ Uso de sonidos onomatopéyicos (paf, bum, aj, buf, aug).
<p>Sociolingüísticos</p>	<p>Interlocutivos</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambio de lengua: catalán/castellano entre proveedores y en ocasiones con usuarios. ▪ Cambio de registro: formal, planificado, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital verbal: los proveedores hacen intervenciones más largas, mientras que los usuarios las hacen más breves. ▪ Toma de turno: se combinan la

<p>semiplanificado o informal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de lenguas extranjeras: inglés. 	<p>autoselección, heteroselección, continuidad, con el intento de intervenir.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Modo de transición variado: mediante pausa, sin pausa o con solapamiento o interrupción. ▪ Rol comunicativo y tareas discursivas de los participantes: se combinan aserción, pregunta, validación (recepción, iteración, acuerdo y desacuerdo), demanda de validación, respuesta, respuesta de validación y gestión (toma de palabra, temas, acciones, contrato comunicativo). El prototípico de los proveedores es la aserción, la pregunta, la validación de la respuesta y la respuesta de validación, mientras que el prototípico de los usuarios es la aserción, la respuesta y la validación.
---	--

RECURSOS NO VERBALES	
Proxémicos	Cinésicos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distancia entre los participantes: social-consultiva (120-270 cm) y personal (menos de 120 cm). ▪ Posturas: proveedor sentado en la recepción y en la sala de trabajo administrativo, mientras que los usuarios están de pie en la recepción y, en ocasiones, sentados en la sala de trabajo administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestos: faciales (poco/mucho contacto visual) ▪ Uso reiterado de <i>deícticos</i> para señalar personas y cosas, y de <i>metadiscursos</i> que acompañan el discurso. ▪ Uso esporádico de <i>emblemas</i> (gestos por palabras), <i>alteradaptadores</i> (tocar a los demás), o <i>objetoadaptadores</i> (interacción con los objetos).

5.1.2.11 Estrategias de personalización

Las estrategias de personalización, y también las de despersonalización que veremos más adelante, tienen relación con la posición que adoptan los participantes al emitir sus enunciados en la escena comunicativa. Esta idea se relaciona con el *footing* de Goffman (1981) que establece los elementos que los participantes emplean para posicionarse, tales como la prosodia, el registro, los gestos, la mirada o el espacio entre los hablantes situados en la escena. Este concepto es otro modo de hablar sobre la deixis, proceso por el que relacionamos los enunciados con momentos concretos, lugares o personas (Duranti, 2000).

En la construcción del sujeto discursivo, tal y como defiende Goffman (1981), hay que tener presente la idea de un sujeto social que presenta una

imagen pública, la presentación de la persona, la escena y el territorio que comparten los participantes (Calsamiglia y Tusón, 1999). En el contexto estudiado, los proveedores tienen una identidad institucional, como trabajadores de una institución pública, pero también una identidad personal. La identidad profesional, determinada por la orientación burocrática de los representantes institucionales, se combina con su identidad como sujeto, en la que intervienen factores como la edad, el sexo, la procedencia, el nivel de formación, o el repertorio verbal. Sin embargo, los usuarios siempre se proyectan desde su identidad personal, exponiendo sus demandas y peticiones como un caso único.

Así pues, en la construcción de los enunciados, por parte de los participantes, se combinan las diferentes voces haciendo del discurso un elemento polifónico (Ducrot, 1984). De este modo, el “yo”, utilizado mediante la primera persona del singular o mediante verbos en primera persona, representa a la persona que habla. El usuario siempre habla desde el “yo”, mientras que el proveedor lo puede hacer desde el “yo”, es decir, desde su identidad personal, pero también desde un “nosotros”, identificándose con el grupo al que representa. Las estrategias que nos ocupan, las de personalización, son las orientadas a remarcar en la construcción discursiva ese “yo”.

Morales, Prego y Domínguez (2005) han identificado las siguientes estrategias de personalización en su trabajo de investigación: empleo de vocabulario coloquial, estructuras sintácticas con el sujeto en primera persona del singular o del plural, uso de proverbios o dichos populares, o el uso del diálogo para justificar la conducta institucional, entre otras estrategias. A través del estudio de estas estrategias, las autoras demostraron que el uso de estas estrategias no era siempre el apropiado, así como que su éxito o fracaso dependía, en gran medida, del tipo de cliente y del tipo de recursos discursivos utilizados.

Para nuestro estudio, hemos restringido el empleo de las estrategias de personalización al uso, por parte de los proveedores, de la primera persona del singular, esto es, de su identidad personal; mientras que, en el caso de los usuarios, las hemos restringido a la combinación de su “yo”, desde el que siempre construyen sus intervenciones, con la combinación de esa identidad de usuario con el relato de experiencias propias, anécdotas, e importancia de esos servicios en el ámbito privado. Cabral Bastos (1996) lo identifica con la introducción en el discurso de dramas personales, en los que los usuarios narran dificultades personales para conseguir documentos, dificultades en su adaptación a nuestro país o al sistema burocrático en el que tienen que desarrollar su trabajo.

Los recursos verbales y no verbales de las estrategias de personalización en el siguiente cuadro.

RECURSOS VERBALES	
Fónicos	Morfosintácticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso variado de volumen o intensidad (suave, alto, moderado a bajo, moderadamente alto, normal, alto, suave normal). ▪ Uso variado de tono (grave, agudo, moderado a grave, moderadamente agudo, normal a moderadamente agudo, agudo, grave, normal) ▪ Uso variado de ritmo o tempo o velocidad (regular, irregular, pausado, acelerado, desacelerado). ▪ Uso variado de pausas (con pausas largas, cortas, sin pausas) ▪ Uso variado de inflexión (firme y ligeramente hacia arriba, irregular hacia arriba y hacia abajo, monótona o gradualmente descendente). ▪ Uso de elocución ligada, a veces algo entrecortada. ▪ Uso de entonación ascendente (/), descendente (\), o mantenida (-). ▪ Pronunciación cuidada, articulada, a veces rápida con pérdidas y adiciones de sonidos, así como fenómenos de juntura o apócopies. ▪ Uso en ocasiones de pronunciación silabeada. ▪ Alargamientos vocálicos (a::, e::) o consonánticos (mm) ▪ Uso variado de la modalidad oracional (aseverativas, dubitativas, interrogativas, exhortativas, desiderativas o exclamativas). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de repeticiones (idénticas, sinonímicas, parciales, o totales) ▪ Reformulación o paráfrasis ▪ Discordancias ▪ Anacolutos ▪ Elipsis ▪ Deícticos (temporales y espaciales) ▪ Uso importante de la coordinación y la yuxtaposición ▪ Menor uso de la subordinación. ▪ Tematización o topicalización: alteración del orden S-V-O ▪ Focalización: estructuras ecuacionales (<i>es que</i>), elementos enunciativos u operadores como <i>precisamente, por cierto</i>. ▪ Incisos: segmentos intercalados precedidos y seguidos de anticadencia ▪ Sintaxis concatenada ▪ Interrupción de la estructura sintáctica y de la linealidad discursiva (estructuras parentéticas). ▪ Uso de la modalización para mostrar duda o seguridad ▪ Empleo de construcciones prototípicas para preguntas: preguntas con alternativas (o...o), o directas (de respuesta si/no). ▪ Uso de frases no gramaticales por la omisión de artículos, preposiciones y verbos copulativos. ▪ Uso de infinitivos en lugar de formas personales. ▪ Elementos de comprobación o peticiones de retroalimentación (eh, verdad, si...) ▪ Empleo de vocativos ▪ Imperativos sensoriales e intelectuales ▪ Concordancia <i>ad sensum</i>
Léxico-semánticos	Paralingüísticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de léxico técnico, no técnico, relajado y/o simplificado. ▪ Baja densidad léxica ▪ Alto grado de redundancia ▪ Uso restringido de unidades léxicas (doctor, tarjeta) ▪ Empleo de proformas lingüísticas (<i>verba omnibus</i>): “asunto”, “hecho” o “cosa”. También se emplea la proforma “algo” para atenuar las peticiones. ▪ Uso de verbos comodín: “hacer”, “ser”, o 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de vocalizaciones o signos cuasiléxicos (inhalaciones, exhalaciones – suspiros, bufidos-, carraspeo, silbidos, o chasquitos). ▪ Uso de consonantizaciones. La consonantización nasal bilabial (mm) es muy utilizada. ▪ Uso de ruidos de relleno (e:::, a:::) ▪ Uso de sonidos onomatopéyicos (paf, bum, aj, buf, aug. ▪ Risas

<p>“tener” y de verbos de percepción: “mirar”, “observar”, “fijarse”.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de piezas fronterizas o demarcativas. ▪ Uso del pronombre personal “yo” o verbos en primer persona. ▪ Empleo reiterado de perífrasis verbales de obligatoriedad (deber, tener + infinitivo) o posibilidad (querer, poder + infinitivo). 	
<p>Sociolingüísticos</p>	<p>Interlocutivos</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de léxico técnico, no técnico, relajado y/o simplificado. ▪ Cambio de registro: formal, planificado, semiplanificado o informal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital verbal: los proveedores hacen intervenciones más largas, mientras que los usuarios las hacen más breves. ▪ Toma de turno: se combinan la autoselección, heteroselección, continuidad, con el intento de intervenir. ▪ Modo de transición variado: mediante pausa, sin pausa o con solapamiento o interrupción. ▪ Rol comunicativo y tareas discursivas de los participantes: se combinan aserción, pregunta, validación (recepción, iteración, acuerdo y desacuerdo), demanda de validación, respuesta, respuesta de validación y gestión (toma de palabra, temas, acciones, contrato comunicativo).

<p>RECURSOS NO VERBALES</p>	
<p>Proxémicos</p>	<p>Cinésicos</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distancia entre los participantes: social-consultiva (120-270 cm) y personal (menos de 120 cm). ▪ Posturas: proveedor sentado en la recepción y en la sala de trabajo administrativo, mientras que los usuarios están de pie en la recepción y, en ocasiones, sentados en la sala de trabajo administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maneras: dar la mano (en los saludos y despedidas); un abrazo, un beso o palmaditas en la espalda (entre proveedores y usuarios conocidos). ▪ Gestos: faciales (poco/mucho contacto visual mientras los proveedores consultan las bases de datos, más contacto en la resolución y cierre). ▪ Uso reiterado de <i>deícticos</i> para señalar personas y cosas, y de <i>metadiscursos</i> que acompañan el discurso. ▪ Uso esporádico de <i>emblemas</i> (gestos por palabras), <i>alteradaptadores</i> (tocar a los demás), o <i>objetoadaptadores</i> (interacción con los objetos).

5.1.2.12 Estrategias de despersonalización

Para entender las estrategias de despersonalización debemos tener en cuenta los aspectos señalados en el punto anterior, en las estrategias de personalización. Sosteníamos entonces que el discurso institucional es polifónico porque en él se articulan diversas voces. La construcción del “yo”, como elemento de la identidad personal, se identifica en el corpus estudiado con las estrategias de personalización.

Sin embargo, las estrategias de despersonalización se encargan de articular la presencia del sujeto como parte de una institución pública, en el caso de los proveedores, o para hablar de otros sujetos implicados en el servicio, en el caso de los usuarios. En primer lugar, los proveedores utilizan un “nosotros”, como representantes de la institución, para referirse a toda la organización (van Leeuwen, 1996). Este pronombre personal, como señalan Calsamiglia y Tusón (1999) diluye la responsabilidad unipersonal del proveedor y le brinda autoridad y legitimidad en la construcción de su identidad profesional. Asimismo, este “nosotros” también es inclusivo o integrador, cuando es utilizado por el representante institucional, porque incorpora al usuario y lo implica en el proceso burocrático. Lo mismo ocurre, pero desde la posición asimétrica de demandante, por parte del usuario. En este sentido, de especial relevancia es el empleo de los pronombres personales: “nosotros”, “ellos” o “yo”, entre otros, como marca de poder y solidaridad (Brown y Gilman, 1960).

En esta ocasión, Morales, Prego y Domínguez (2005) han identificado para su estudio las siguientes estrategias de despersonalización: empleo de vocabulario técnico, construcciones impersonales o en primera persona del plural, empleo de perífrasis de obligación, uso de adverbios modales con un significado positivo o negativo, actos de habla performativos o el empleo del discurso argumentativo.

En nuestro caso, según hemos podido analizar en el corpus, los proveedores utilizan las estrategias de despersonalización cuando utilizan “nosotros” porque, en esos casos se convierte en un representante institucional. También cuando introduce en el discurso la opinión y valoraciones de otros miembros de la institución (“ellos”). En ocasiones, el empleo del discurso referido constituye también una estrategia de despersonalización.

Por su parte, los usuarios emplean las estrategias de despersonalización cuando insertan en su discurso las voces de otros representantes institucionales. Al igual que los proveedores, la utilización del discurso referido pero de forma libre, por parte del usuario, permite a éste utilizarlo como argumento para conseguir unos fines personales específicos, flexibilizando, en algunos casos, las

normas y los procedimientos burocráticos. Reyes (1984: 242) lo concibe, aunque empleando para ello una comparación literaria, como “la técnica narrativa que consiste en transcribir los contenidos de una conciencia (pensamientos, percepciones, palabras pensadas o dichas) de tal modo que se produzca una confluencia entre el punto de vista del narrador y del personaje, y que esa confluencia se manifieste en la superficie del texto”.

Los recursos verbales y no verbales de las estrategias de despersonalización en el siguiente cuadro.

RECURSOS VERBALES	
Fónicos	Morfosintácticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso variado de volumen o intensidad (suave, alto, moderado a bajo, moderadamente alto, normal, alto, suave normal). ▪ Uso variado de tono (grave, agudo, moderado a grave, moderadamente agudo, normal a moderadamente agudo, agudo, grave, normal) ▪ Uso variado de ritmo o tempo o velocidad (regular, irregular, pausado, acelerado, desacelerado). ▪ Uso variado de pausas (con pausas largas, cortas, sin pausas) ▪ Uso variado de inflexión (firme y ligeramente hacia arriba, irregular hacia arriba y hacia abajo, monótona o gradualmente descendiente). ▪ Uso de elocución ligada, a veces algo entrecortada. ▪ Uso de entonación ascendente (/), descendente (\), o mantenida (-). ▪ Pronunciación cuidada, articulada, a veces rápida con pérdidas y adiciones de sonidos, así como fenómenos de juntura o apócopies. ▪ Uso en ocasiones de pronunciación silabeada. ▪ Alargamientos vocálicos (a::, e::) o consonánticos (mm) ▪ Uso variado de la modalidad oracional (aseverativas, dubitativas, interrogativas, exhortativas, desiderativas o exclamativas). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de repeticiones (idénticas, sinonímicas, parciales, o totales) ▪ Reformulación o paráfrasis ▪ Discordancias ▪ Anacolutos ▪ Elipsis ▪ Deícticos (temporales y espaciales) ▪ Uso importante de la coordinación y la yuxtaposición ▪ Menor uso de la subordinación. ▪ Empleo de construcciones impersonales ▪ Tematización o topicalización: alteración del orden S-V-O ▪ Focalización: estructuras ecuacionales (<i>es que</i>), elementos enunciativos u operadores como <i>precisamente, por cierto</i>. ▪ Incisos: segmentos intercalados precedidos y seguidos de anticadencia ▪ Sintaxis concatenada ▪ Interrupción de la estructura sintáctica y de la linealidad discursiva (estructuras parentéticas). ▪ Uso de la modalización para mostrar duda o seguridad ▪ Empleo de construcciones prototípicas para preguntas: preguntas con alternativas (o...o), o directas (de respuesta si/no). ▪ Uso de frases no gramaticales por la omisión de artículos, preposiciones y verbos copulativos. ▪ Uso de infinitivos en lugar de formas personales. ▪ Elementos de comprobación o peticiones de retroalimentación (eh, verdad, si...) ▪ Empleo de vocativos ▪ Imperativos sensoriales e intelectuales ▪ Concordancia <i>ad sensum</i>

Léxico-semánticos	Paralingüísticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de léxico técnico, no técnico, relajado y/o simplificado. ▪ Baja densidad léxica ▪ Alto grado de redundancia ▪ Uso restringido de unidades léxicas (doctor, tarjeta) ▪ Empleo de proformas lingüísticas (<i>verba omnibus</i>): “asunto”, “hecho” o “cosa”. También se emplea la proforma “algo” para atenuar las peticiones. ▪ Uso de verbos comodín: “hacer”, “ser”, o “tener” y de verbos de percepción: “mirar”, “observar”, “fijarse”. ▪ Empleo de piezas fronterizas o demarcativas. ▪ Uso del pronombre personal “nosotros”. ▪ Verbos en primera y tercera persona del plural (“nosotros”/ “ellos”) ▪ Empleo reiterado de perífrasis verbales de obligatoriedad (deber, tener + infinitivo) o posibilidad (querer, poder + infinitivo). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de vocalizaciones o signos cuasiléxicos (inhalaciones, exhalaciones – suspiros, bufidos-, carraspeo, silbidos, o chasquitos). ▪ Uso de consonantizaciones. La consonantización nasal bilabial (mm) es muy utilizada. ▪ Uso de ruidos de relleno (e:::, a:::) ▪ Uso de sonidos onomatopéyicos (paf, bum, aj, buf, aug. ▪ Risas
Sociolingüísticos	Interlocutivos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de léxico técnico, no técnico, relajado y/o simplificado. ▪ Cambio de registro: formal, planificado, semiplanificado o informal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital verbal: los proveedores hacen intervenciones más largas, mientras que los usuarios las hacen más breves. ▪ Toma de turno: se combinan la autoselección, heteroselección, continuidad, con el intento de intervenir. ▪ Modo de transición variado: mediante pausa, sin pausa o con solapamiento o interrupción. ▪ Rol comunicativo y tareas discursivas de los participantes: se combinan aserción, pregunta, validación (recepción, iteración, acuerdo y desacuerdo), demanda de validación, respuesta, respuesta de validación y gestión (toma de palabra, temas, acciones, contrato comunicativo).

RECURSOS NO VERBALES	
Proxémicos	Cinésicos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distancia entre los participantes: social-consultiva (120-270 cm) y personal (menos de 120 cm). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maneras: dar la mano (en los saludos y despedidas); un abrazo, un beso o palmaditas en la espalda (entre

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posturas: proveedor sentado en la recepción y en la sala de trabajo administrativo, mientras que los usuarios están de pie en la recepción y, en ocasiones, sentados en la sala de trabajo administrativo. 	<p>proveedores y usuarios conocidos).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestos: faciales (poco/mucho contacto visual mientras los proveedores consultan las bases de datos, más contacto en la resolución y cierre). ▪ Uso reiterado de <i>deícticos</i> para señalar personas y cosas, y de <i>metadiscursos</i> que acompañan el discurso. ▪ Uso esporádico de <i>emblemas</i> (gestos por palabras), <i>alteradaptadores</i> (tocar a los demás), o <i>objetoadaptadores</i> (interacción con los objetos).
--	--

Los recursos verbales y no verbales de las estrategias de negociación aparecen en el siguiente cuadro.

RECURSOS VERBALES	
Fónicos	Morfosintácticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso variado de volumen o intensidad (suave, alto, moderado a bajo, moderadamente alto, normal, alto, suave normal). ▪ Uso variado de tono (grave, agudo, moderado a grave, moderadamente agudo, normal a moderadamente agudo, agudo, grave, normal) ▪ Uso variado de ritmo o tempo o velocidad (regular, irregular, pausado, acelerado, desacelerado). ▪ Uso variado de pausas (con pausas largas, cortas, sin pausas) ▪ Uso variado de inflexión (firme y ligeramente hacia arriba, irregular hacia arriba y hacia abajo, monótona o gradualmente descendente). ▪ Uso de elocución ligada, a veces algo entrecortada. ▪ Uso de entonación ascendente (/), descendente (\), o mantenida (-). ▪ Uso de entonación descendente para los enunciados con interrogativos pronominales. ▪ Pronunciación cuidada, articulada, a veces rápida con pérdidas y adiciones de sonidos, así como fenómenos de juntura o apócope. ▪ Uso en ocasiones de pronunciación silabeada. ▪ Alargamientos vocálicos (a::, e::) o consonánticos (mm) ▪ Uso variado de la modalidad oracional (aseverativas, dubitativas, interrogativas, exhortativas, desiderativas o exclamativas). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de repeticiones (idénticas, sinonímicas, parciales, o totales) ▪ Reformulación o paráfrasis ▪ Discordancias ▪ Anacolutos ▪ Elipsis ▪ Deícticos (temporales y espaciales) ▪ Uso importante de la coordinación y la yuxtaposición ▪ Menor uso de la subordinación. ▪ Empleo de construcciones impersonales. ▪ Tematización o topicalización: alteración del orden S-V-O ▪ Focalización: estructuras ecuacionales (<i>es que</i>), elementos enunciativos u operadores como <i>precisamente</i>, <i>por cierto</i>. ▪ Incisos: segmentos intercalados precedidos y seguidos de anticadencia ▪ Sintaxis concatenada ▪ Interrupción de la estructura sintáctica y de la linealidad discursiva (estructuras parentéticas). ▪ Uso de la modalización para mostrar duda o seguridad ▪ Empleo de construcciones prototípicas para preguntas: preguntas con alternativas (o...o), o directas (de respuesta si/no). ▪ Uso de frases no gramaticales por la omisión de artículos, preposiciones y verbos copulativos. ▪ Uso de infinitivos en lugar de formas personales. ▪ Elementos de comprobación o peticiones de retroalimentación (eh, verdad, si...) ▪ Empleo de vocativos

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concordancia <i>ad sensum</i>. ▪ Imperativos sensoriales e intelectuales ▪ En lugar de imperativo se emplea: construcciones, fraseología o giros. ▪ Empleo/no empleo de desactualizadores: condicional, imperfecto de indicativo y subjuntivo. ▪ Empleo/no empleo de reparaciones (excusas y justificaciones), minimizadores y desarmadores
Léxico-semánticos	Paralingüísticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de léxico técnico, no técnico, relajado y/o simplificado. ▪ Baja densidad léxica ▪ Alto grado de redundancia ▪ Uso restringido de unidades léxicas (doctor, tarjeta) ▪ Empleo de proformas lingüísticas (<i>verba omnibus</i>): “asunto”, “hecho” o “cosa”. ▪ Uso de verbos comodín: “hacer”, “ser”, o “tener” y de verbos de percepción: “mirar”, “observar”, “fijarse”. ▪ Empleo de piezas fronterizas o demarcativas. ▪ Empleo reiterado de perífrasis verbales de obligatoriedad (deber, tener + infinitivo) o posibilidad (querer, poder + infinitivo). ▪ Presencia/ausencia de procedimientos acompañantes. ▪ Presencia/ausencia de “cameladores”, expresiones de cariño y adulación. ▪ Uso del pronombre personal “yo” / “nosotros” 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo de vocalizaciones o signos cuasiléxicos (inhalaciones, exhalaciones – suspiros, bufidos-, carraspeo, silbidos, o chasquitos). ▪ Uso de consonantizaciones. La consonantización nasal bilabial (mm) es muy utilizada. ▪ Aparición de ruidos de relleno (e:::, a:::) ▪ Uso de sonidos onomatopéyicos (paf, bum, aj, buf, aug. ▪ Risas
Sociolingüísticos	Interlocutivos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambio de lengua: catalán/castellano entre proveedores y en ocasiones con usuarios. ▪ Cambio de registro: formal, planificado, semiplanificado o informal. ▪ Empleo de lenguas extranjeras: inglés. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital verbal: los proveedores hacen intervenciones más largas, mientras que los usuarios las hacen más breves. ▪ Toma de turno: se combinan la autoselección, heteroselección, continuidad, con el intento de intervenir. ▪ Modo de transición variado: mediante pausa, sin pausa o con solapamiento o interrupción. ▪ Rol comunicativo y tareas discursivas de los participantes: se combinan aserción, pregunta, validación (recepción, iteración, acuerdo y desacuerdo), demanda de validación, respuesta, respuesta de validación y gestión (toma de palabra, temas, acciones, contrato comunicativo).

RECURSOS NO VERBALES	
Proxémicos	Cinésicos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distancia entre los participantes: social-consultiva (120-270 cm) y personal (menos de 120 cm). ▪ Posturas: proveedor sentado en la recepción y en la sala de trabajo administrativo, mientras que los usuarios están de pie en la recepción y, en ocasiones, sentados en la sala de trabajo administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maneras: dar la mano (en los saludos y despedidas); un abrazo, un beso o palmaditas en la espalda (entre proveedores y usuarios conocidos). ▪ Gestos: faciales (contacto visual, poco contacto visual cuando los proveedores consultan las bases de datos, más contacto en la resolución y cierre). ▪ Uso reiterado de <i>deícticos</i> para señalar personas y cosas, y de <i>metadiscursos</i> que acompañan el discurso. ▪ Uso esporádico de <i>emblemas</i> (gestos por palabras), <i>alteradaptadores</i> (tocar a los demás), o <i>objetoadaptadores</i> (interacción con los objetos).

5.2 Estrategias de negociación en las prácticas estudiadas

En este apartado se contabilizan el número de estrategias, anteriormente descritas, en los dieciséis tipos de servicio descritos en el contexto institucional estudiado. Estos servicios se clasifican, como pudimos ver en el capítulo 4, en: petición de cita para el médico de cabecera, tramitación de la tarjeta sanitaria, petición de varios servicios al mismo tiempo (servicios combinados), petición de cita para urgencias, petición de información, tramitación de partes de baja, tramitación de la primera visita y apertura de historia clínica, petición de recetas, petición de traslado de centro, petición de cita para el médico especialista, petición de cita para tramitar la primera visita y apertura de historia clínica, tramitación de la derivación para una prueba médica, petición de material, petición de cita para análisis de sangre y/u orina, petición de cita para enfermería, tramitación del pago a terceros

Así pues, para cada uno de los encuentros vinculados a los diferentes servicios, se puntualizan, tanto para los proveedores (P) como para los usuarios (U), las estrategias de cooperación (COO), comprobación (COM), comunicación de contacto (CON), cortesía (COR), descortesía (DES), explicación (EXP), evitación (EVI), gestión (GES), metacomunicación (MET), participación (PAR), personalización (PER) y despersonalización (DES).

Por otro lado, después del recuento de estrategias para cada uno de los encuentros y servicios, se muestra un cuadro y un gráfico para estos mismos servicios, en el que aparecen los porcentajes de utilización de las estrategias.

5.2.1 Petición de cita para el médico de cabecera

En los servicios de petición de cita para el médico de cabecera se emplean, según hemos podido contabilizar en el corpus, 1.632 estrategias. Los proveedores emplean 976, lo que representa el 59,80%; mientras que los usuarios utilizan 656, el 40,20% del total de estrategias utilizadas.

En la siguiente tabla se contabilizan el número de estrategias para cada uno de los encuentros.

Tabla 5.1
Estrategias de negociación en el servicio de petición de cita para el médico cabecera

N.º	ENC	ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1	ENC2_3	3	6	2				3	1							5	1								
2	ENC5_3	8	12		1			3	2			1	2			2	2					1		1	
3	ENC9_3	1	8	3				6	2							4			1					2	
4	ENC10_3	3	1	1	1			9	1							1	2				1				
5	ENC13_3	6	5	2				3	1			2				4					1				
6	ENC4_6	3	7	2				2				1				6	1			1					
7	ENC3_9	24	31	8	2			25	2			3				17	9				1				
8	ENC8_9	3	4		1								1			2	1			1	1	1	1		
9	ENC10_9	2	2			1		3	1				2			4	1								
10	ENC11_9	4	6	1				3	1				1			2	2			1		1			
11	ENC1_10	1	20	2				4	3			2				12	1					2			
12	ENC2_10	8	8	1				1	1							5									
13	ENC3_10	3			1				3			1				1	2								
14	ENC5_10	39	43	1		2	2	15	7			2	1			11	5				4	2		6	
15	ENC4_13	7	9					6	3			2				6	4			1		4		2	
16	ENC6_13	12	10	1				2	5		1		1			6	5		1			3			
17	ENC8_13	2	2					2				1				5	3			2					

ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LAS PRÁCTICAS DISCURSIVAS

N.º	ENC	ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
18	ENC9_13	8	6		1			2	2			1	1			6	5					2			
19	ENC4_15	6	6	2	1			1	2			2				4	3								
20	ENC5_15	7	7	2	1			4	1	1	1		1			5	1			1		1			1
21	ENC11_15	1	2				1					1	1			3	1								
22	ENC12_15	11	21	2	1	1		4	8			2				12	3			1	2	4			1
23	ENC13_15	4	1	1				3	1	1		1				7	1			1		1			
24	ENC15_15	15	12	1	1			2	2			2				7	5	1		1	1	2			
25	ENC7_19		3	2				5				1				7	1			1		1			
26	ENC8_19	6	6	2	1			1		1		2				7	3		1			1		1	
27	ENC9_19	11	7	2	1			5	5			1				7	6			1		1			
28	ENC4_20	5	8	1	2			2	2			1				6	3			1					
29	ENC7_20	4	2	1	1	2		4	3							2	3					2			
30	ENC8_20	3	2	2	1			1	1				1			4	2		1						
31	ENC2_22	10	10	3		1	1	8	2	1		2	2			11	6					1	1		
32	ENC6_22	2	4					2	4				1			3	2								
33	ENC14_22	12	16	1	1		1	2	2	1	1	1	1			10	3					1			
34	ENC3_25	3	5	1	1			1	1							5	2			1	1				

CAPÍTULO 5

N.º	ENC	ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
35	ENC5_25	11	11	2				3	6			1	2			10	6			1		2			
36	ENC8_25	9	9	3				7	4			3				8	2	1		1		6		1	
37	ENC12_25	6	9	3				7	1	2		4	2			7	1					1	1		1
38	ENC4_26	3	2		1			1	1							2	3								
39	ENC5_26	10	13	3	1			2	1	5		1				9	3				1	4			
40	ENC7_26	4	3	1		1		1				1				5						1			
41	ENC10_27	5	7	1	1			4	3							6	4				1				
42	ENC2_30	8	9	1	1			2	3			2				7	3			1					
43	ENC5_31	7	9	3				1				3				12	5								
44	ENC1_32	8	9		1			3	6			2	1			4	2				1	1	2	1	
TOTAL		327	364	64	24	8	5	165	94	12	3	49	21	0	0	269	118	2	4	20	15	45	5	15	3

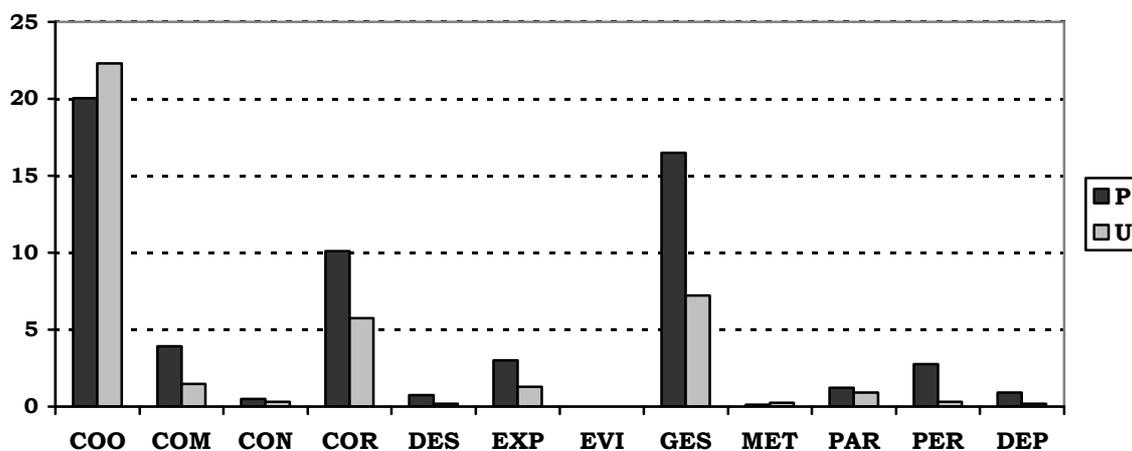
Estos datos se detallan en la siguiente tabla, en la que se observa el uso de cada una de las estrategias, empleadas por proveedores y usuarios.

Tabla 5.2
Estrategias de negociación en el servicio de petición de cita para el médico de cabecera

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	327	20,04	364	22,30
COMPROBACIÓN	64	3,92	24	1,47
COM. CONTACTO	8	0,49	5	0,31
CORTESÍA	165	10,11	94	5,76
DESCORTESÍA	12	0,74	3	0,18
EXPLICACIÓN	49	3,00	21	1,29
EVITACIÓN	0	0	0	0
GESTIÓN	269	16,48	118	7,23
METACOMUNICACIÓN	2	0,12	4	0,25
PARTICIPACIÓN	20	1,23	15	0,92
PERSONALIZACIÓN	45	2,76	5	0,31
DESPERSONALIZACIÓN	15	0,92	3	0,18
Subtotal	976	59,80	656	40,20
Total				1.632

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación en este servicio por parte de proveedores y usuarios.

Gráfico 5.1
Estrategias de negociación en el servicio de petición de cita para el médico de cabecera



5.2.2 Tramitación de la tarjeta sanitaria

En los servicios de tramitación de tarjeta sanitaria se emplean, según hemos podido contabilizar en el corpus, 3.524 estrategias. Los proveedores emplean 2.116, lo que representa el 60,05%; mientras que los usuarios utilizan 1.408, el 39,95% del total de estrategias utilizadas.

En la siguiente tabla se contabilizan el número de estrategias para cada uno de los encuentros.

Tabla 5.3
Estrategias de negociación en el servicio de tramitación de la tarjeta sanitaria

N.º	ENC	ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1	ENC1_2	3	11	1	1	1		18	4			1	1			11	1			1		1		6	
2	ENC1_4	24	27	9	1			15	5			2				13	1	1		1		3		1	
3	ENC2_4	25	29	2	3		1	5	4			2	2		1	7	9			2		7		3	
4	ENC3_4	3	5	2				3	3			1				3	3			1				3	
5	ENC1_7	58	62	7	12	2	2	11	4	1		6	1			17	15			12	3	1	1	7	
6	ENC1_11	36	31	2				3	1			2				13	11	3	3					1	
7	ENC10_13	5	5	1				1	1	2		1	2			5	2	1						1	1
8	ENC3_14	59	60	9	1			6	9	4		5	1			36	6			1		9	1	1	1
9	ENC2_16	5	6	2				3	1	2		1				7	1					2			
10	ENC2_17	16	30	4				4	2	3		2				22	2	1			1	3		1	
11	ENC5_17	6	6		1			1	2	1		2				4	1							1	
12	ENC2_18	10	11	3				3		1		2	1			9	5		1		1		2	1	
13	ENC4_18	61	72	5	5	1	1	9	8	2		7	1			26	13			3	2	3		2	2
14	ENC6_20	1	2					1	2				1								1		1	1	
15	ENC2_21	44	47	8	1		1	7	5	4		4	1			23	7			1		3	1	5	1
16	ENC3_21	54	64	8	2			9	4	3		5	1			43	11	1		5		4	2	5	
17	ENC11_22	2	2	1				3	1			1				3	1								

CAPÍTULO 5

N.º	ENC	ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
18	ENC12_22	12	12	2				3	4	1		1	2			8	4		1		1	2	1		1
19	ENC2_23	125	123	9	3	1	1	11	4	4	2	15	4			39	11	4			1	20	1	25	5
20	ENC3_23	29	42	7		2	2	3	7	5		3				26	2			1		1	1	4	
21	ENC1_24	45	64	9	3			10	1	1		5				38	5	1				8		3	
22	ENC3_24	17	21	5	1			3	2	2		1	1			14	3				1	4		5	
23	ENC7_25	36	48	7	4			5	5	7		3	2			28	5			1	2	2	1	8	
24	ENC2_28	10	13	1	1	1		5	2	1		2				9	2		1						
25	ENC3_28	27	45	6				8	2			2	2			36	1					10		2	
26	ENC4_28	50	59	7	4	2	2	14	3	4		3	2		2	36	9	1			3	4	3	6	4
27	ENC1_29	13	19	3				1	2			4	2			18	1					1	1	3	
28	ENC3_29	27	30	5	2			3	1	3		2				17	7				1	3		1	1
29	ENC4_29	32	27	1	2	1	1	2	5	4		6	1			14	7				1	6		2	1
30	ENC1_30	9	13	2	1			1	1	1		2				7	8					1		1	1
31	ENC4_31	12	12	3	2			2	1	2		3	1			11	5	2			2	3		4	
TOTAL		856	998	131	50	11	11	173	96	58	2	96	29	0	3	543	159	15	6	29	20	101	16	103	18

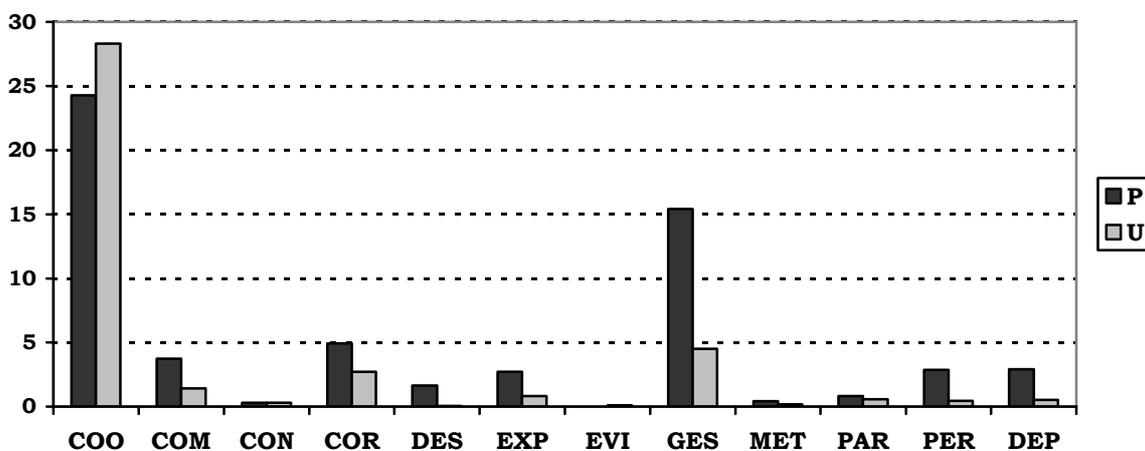
Estos datos se detallan en la siguiente tabla, en la que se observa el uso de cada una de las estrategias, empleadas por proveedores y usuarios.

Tabla 5.4
Estrategias de negociación en el servicio de tramitación de la tarjeta sanitaria

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	856	24,29	998	28,32
COMPROBACIÓN	131	3,72	50	1,42
COM. CONTACTO	11	0,31	11	0,31
CORTESÍA	173	4,91	96	2,72
DESCORTESÍA	58	1,65	2	0,06
EXPLICACIÓN	96	2,72	29	0,82
EVITACIÓN	0	0	3	0,09
GESTIÓN	543	15,41	159	4,51
METACOMUNICACIÓN	15	0,43	6	0,17
PARTICIPACIÓN	29	0,82	20	0,57
PERSONALIZACIÓN	101	2,87	16	0,45
DESPERSONALIZACIÓN	103	2,92	18	0,51
Subtotal	2.116	60,05	1.408	39,95
Total				3.524

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación en este servicio por parte de proveedores y usuarios.

Gráfico 5.2
Estrategias de negociación en el servicio de tramitación de la tarjeta sanitaria



5.2.3 Petición de varios servicios al mismo tiempo (servicios combinados)

En los servicios combinados se emplean, según hemos podido contabilizar en el corpus, 2.445 estrategias. Los proveedores emplean 1.439, lo que representa el 58,85%; mientras que los usuarios utilizan 1.006, el 41,15% del total de estrategias utilizadas.

En la siguiente tabla se contabilizan el número de estrategias para cada uno de los encuentros.

Tabla 5.5
Estrategias de negociación de servicios combinados

N.º	ENC	ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1	ENC1_3	4	3	1	2			1	1			1				3				1		1			
2	ENC11_3	19	23	3				5				5				9				1		4		4	
3	ENC6_4	5	7	1	1			6		2		1		1		2	5					2			1
4	ENC3_6	29	30	3	5	1		6	3			3	1			7	6			1	1	3		3	1
5	ENC5_6	11	13					2		4		3	1			6		2	1	1				2	
6	ENC1_9	21	20	1	3			14	1		1	2				4	8			3				1	
7	ENC2_9	6	13	1				1	3				1			5	4								
8	ENC5_9	16	40	3	1			6	3			2				4	3		2	2		3			
9	ENC9_9	20	23	4				4	7			3	2			14	7			2	1				
10	ENC3_11	18	17	2				6	5	3		2				8	6				1	2	1		
11	ENC3_12	50	62	8	3			12	2	3	1	7				42	14			1		7		7	1
12	ENC1_14	88	74	2	3			11	3	6		8	5			22	16		1	2	2	10	4	6	4
13	ENC7_15	86	94	10	5	4	3	32	8	1	1	3	2			33	15		1	1	3	14	2	6	1
14	ENC8_15	8	15	3		1		3		2		2				15		1	1			2		3	
15	ENC1_16	36	42	5	1			20	4			3				19	7	1	2	1				2	
16	ENC4_17	36	44	5	2			4	2	8		1	1			23	6					5	1	6	6
17	ENC1_19	11	13		3			4	2	1		2				4	8					2			

CAPÍTULO 5

N.º	ENC	ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
18	ENC3_19	13	11	1	4			3	2	2		3	2			6	6			1	2				
19	ENC4_19	18	14	1	2			3	3	1		1				8	4					4			
20	ENC11_19	5	5					1	1			1									1		1		
21	ENC3_20	24	25	5	2	2	2	14	4	1		2				20	5			3		1	1	2	
22	ENC8_22	14	13	3		1	1	4	3			3				10	2								
23	ENC4_25	7	14	3	2			2	1			1				11	5			1		1			
24	ENC11_25	5	9	3				1	5			1	1			7	2			3		3			1
25	ENC3_27	14	21	4		1	1	3	1	1		1	1			17	2					2		4	
26	ENC8_27	2	4					2	2			2	1			3	3						1		
27	ENC3_32	25	30	4	2	1	2	16	4	4		3				23	5		1	1		4		3	
TOTAL		591	679	73	41	11	9	186	70	39	3	66	18	0	1	325	139	4	9	25	11	70	11	49	15

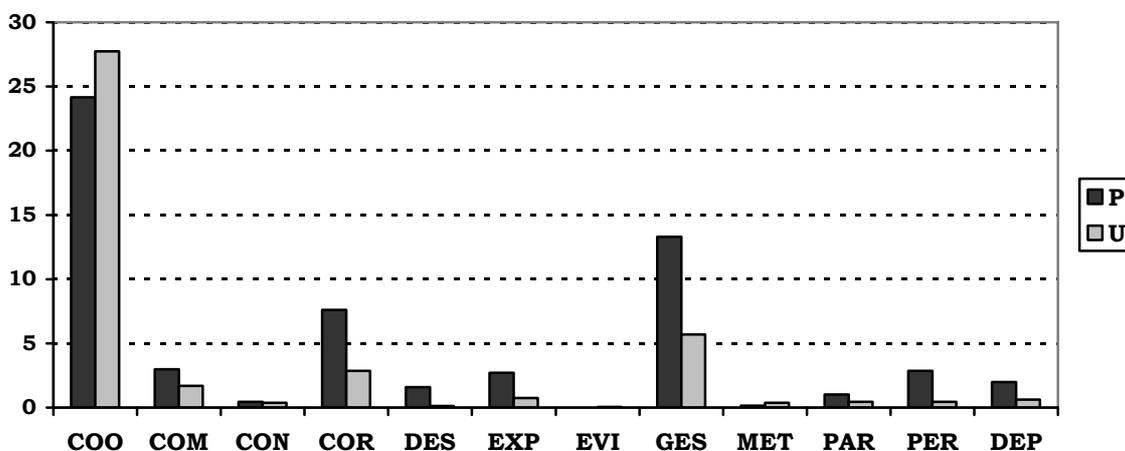
Estos datos se detallan en la siguiente tabla, en la que se observa el uso de cada una de las estrategias, empleadas por proveedores y usuarios.

Tabla 5.6
Estrategias de negociación de servicios combinados

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	591	24,17	679	27,75
COMPROBACIÓN	73	2,99	41	1,68
COM. CONTACTO	11	0,45	9	0,37
CORTESÍA	186	7,61	70	2,86
DESCORTESÍA	39	1,60	3	0,12
EXPLICACIÓN	66	2,70	18	0,74
EVITACIÓN	0	0	1	0,04
GESTIÓN	325	13,29	139	5,69
METACOMUNICACIÓN	4	0,16	9	0,37
PARTICIPACIÓN	25	1,02	11	0,45
PERSONALIZACIÓN	70	2,86	11	0,45
DESPERSONALIZACIÓN	49	2,0	15	0,61
Subtotal	1.439	58,85	1.006	41,15
Total				2.445

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación en este servicio por parte de proveedores y usuarios.

Gráfico 5.3
Estrategias de negociación de servicios combinados



5.2.4 *Petición de cita para urgencias*

En los servicios de petición de cita para urgencias se emplean, según hemos podido contabilizar en el corpus, 382 estrategias. Los proveedores emplean 219, lo que representa el 57,33 %; mientras que los usuarios utilizan 163, el 42,67% del total de estrategias utilizadas.

En la siguiente tabla se contabilizan el número de estrategias para cada uno de los encuentros.

Tabla 5.7
Estrategias de negociación en el servicio de petición de cita para urgencias

N.º	ENC	ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1	ENC4_3	2	1					3		1		1				3	1							1	
2	ENC4_4	2	5					5	2			1				4	1								
3	ENC4_9	5	6	1	1			1	2			1	2			3	4			1		1		1	
4	ENC7_9	8	10					5	4			1	2			1	3								
5	ENC12_9	1	1					3	1							2				1					
6	ENC13_9	5	6	2	1	1			1			2				7	4			2					
7	ENC1_22	13	12	6	2			6	3			1				13	4				1	3			
8	ENC13_22		1	1				1	1							1	1								
9	ENC9_25	5	5	1			1	5	4		1	2	3			6	3						1	2	
10	ENC10_25	2	5	2				1								4	1					1		1	
11	ENC2_27		1					1				1				3									
12	ENC4_27	2	2					1	2			1	1			1	2							1	
13	ENC11_27							1	1			1				2	1					1		1	
14	ENC12_27	1	3	1	1			2	1							4	4								
15	ENC3_30	2	5	1	1			1	4			1				8	4				1			1	
16	ENC2_32	6	13	3				1	4	1		1	1			14	2						1		1
TOTAL		53	76	18	6	1	1	37	30	2	1	14	9	0	0	76	35	0	0	4	2	6	2	8	1

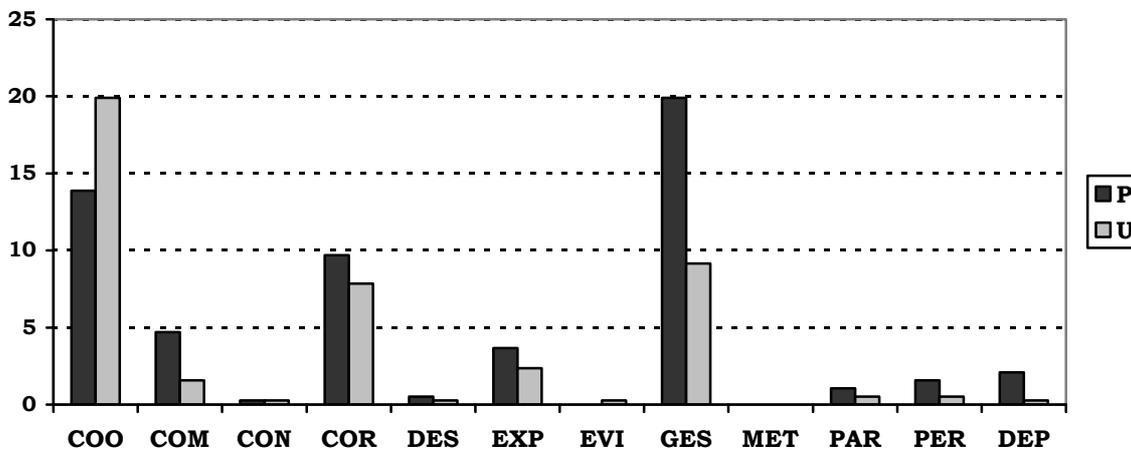
Estos datos se detallan en la siguiente tabla, en la que se observa el uso de cada una de las estrategias, empleadas por proveedores y usuarios.

Tabla 5.8
Estrategias de negociación en el servicio de petición de cita para urgencias

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	53	13,87	76	19,90
COMPROBACIÓN	18	4,71	6	1,57
COM. CONTACTO	1	0,26	1	0,26
CORTESÍA	37	9,69	30	7,85
DESCORTESÍA	2	0,52	1	0,26
EXPLICACIÓN	14	3,66	9	2,36
EVITACIÓN	0	0	1	0,26
GESTIÓN	76	19,90	35	9,16
METACOMUNICACIÓN	0	0	0	0
PARTICIPACIÓN	4	1,05	2	0,52
PERSONALIZACIÓN	6	1,57	2	0,52
DESPERSONALIZACIÓN	8	2,09	1	0,26
Subtotal	219	57,33	163	42,67
Total				382

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación en este servicio por parte de proveedores y usuarios.

Gráfico 5.4
Estrategias de negociación en el servicio de petición de cita para urgencias



5.2.5 *Petición de información*

En los servicios de petición de información se emplean, según hemos podido contabilizar en el corpus, 472 estrategias. Los proveedores emplean 268, lo que representa el 56,78%; mientras que los usuarios utilizan 204, el 43,22% del total de estrategias utilizadas.

En la siguiente tabla se contabilizan el número de estrategias para cada uno de los encuentros.

Tabla 5.9
Estrategias de negociación en el servicio de petición de información

N.º	ENC	ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1	ENC3_3	1	1					3				1				2									
2	ENC5_4		1					3	2							4									
3	ENC1_5	2	8	4					3				2			7	1		2						
4	ENC2_12	6	4					1	4			1				3	2						3		
5	ENC1_15	9	9	1					2			2	2			4	2				1	2	1		
6	ENC14_15	1	2					2				1				2						1			
7	ENC3_17	2	6	1				2		1		2				4								1	
8	ENC6_19	2	3	1				2	2			1				2	1							1	
9	ENC6_25	3	3	1				1		2		1				5	2							1	2
10	ENC2_26	4	3	1				1	2			1	1			1	3								
11	ENC3_26	4	5	1	1			1	2			2	2			5	3				2	3		3	2
12	ENC7_27	10	20	4	1			1				1				17	4					1			
13	ENC1_31	38	56	7	4	2	2	2	4	2		2	1			29	14			1		10	1	2	3
	TOTAL	92	121	21	6	2	2	19	21	5	0	15	8	0	0	85	32	0	2	1	3	20	2	8	7

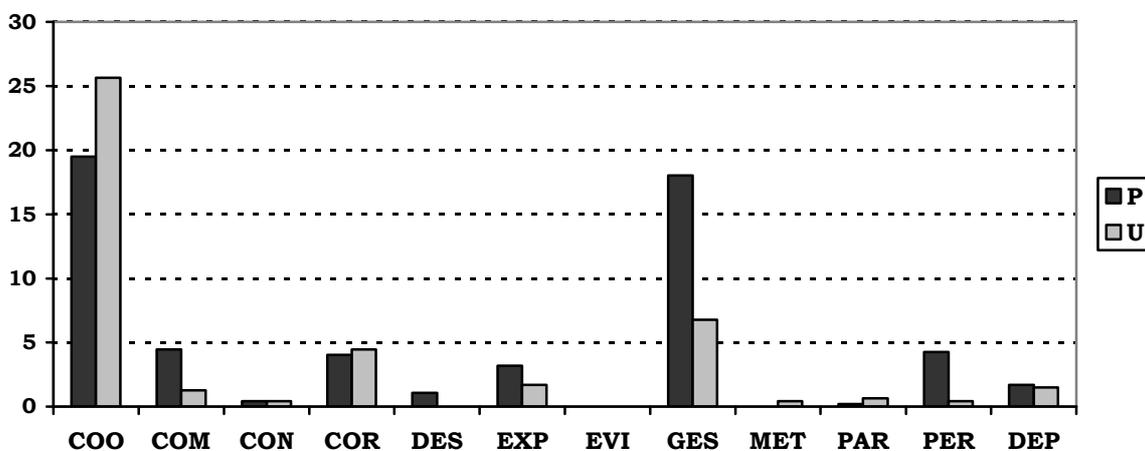
Estos datos se detallan en la siguiente tabla, en la que se observa el uso de cada una de las estrategias, empleadas por proveedores y usuarios.

Tabla 5.10
Estrategias de negociación en el servicio de petición de información

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	92	19,49	121	25,64
COMPROBACIÓN	21	4,45	6	1,27
COM. CONTACTO	2	0,42	2	0,42
CORTESÍA	19	4,03	21	4,45
DESCORTESÍA	5	1,06	0	0
EXPLICACIÓN	15	3,18	8	1,69
EVITACIÓN	0	0	0	0
GESTIÓN	85	18,01	32	6,78
METACOMUNICACIÓN	0	0	2	0,42
PARTICIPACIÓN	1	0,21	3	0,64
PERSONALIZACIÓN	20	4,24	2	0,42
DESPERSONALIZACIÓN	8	1,69	7	1,48
Subtotal	268	56,78	204	43,22
Total				472

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación en este servicio por parte de proveedores y usuarios.

Gráfico 5.5
Estrategias de negociación en el servicio de petición de información



5.2.6 Tramitación de partes de baja

En los servicios de tramitación de partes de baja se emplean, según hemos podido contabilizar en el corpus, 478 estrategias. Los proveedores emplean 272, lo que representa el 56,90%; mientras que los usuarios utilizan 206, el 43,10% del total de estrategias utilizadas.

En la siguiente tabla se contabilizan el número de estrategias para cada uno de los encuentros.

Tabla 5.11
Estrategias de negociación en el servicio de tramitación de partes de baja

N.º	ENC	ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1	ENC2_14	19	19	3				2	2	2		5				12	6					5		6	1
2	ENC2_20	21	25	3	2			4	4		1	1	2			8	7					5		1	1
3	ENC9_22	18	26	6				3	4	1		3	2			13	6				1	1		1	
4	ENC10_22	19	13	3	2				5	2		2				7	5				2				
5	ENC1_23	14	12	1	1	1	1	3	4	2	1	2	4			5	5				1	1			1
6	ENC13_25	6	11	3	1			1		1	1	2	1			4	2						2		
7	ENC5_27	6	7	2				4			1	2				8	2				1		2		3
8	ENC1_28	6	8	2				3	1			1				8	3					2			
TOTAL		109	121	23	6	1	1	20	20	8	4	18	9	0	0	65	36	0	0	2	4	15	2	11	3

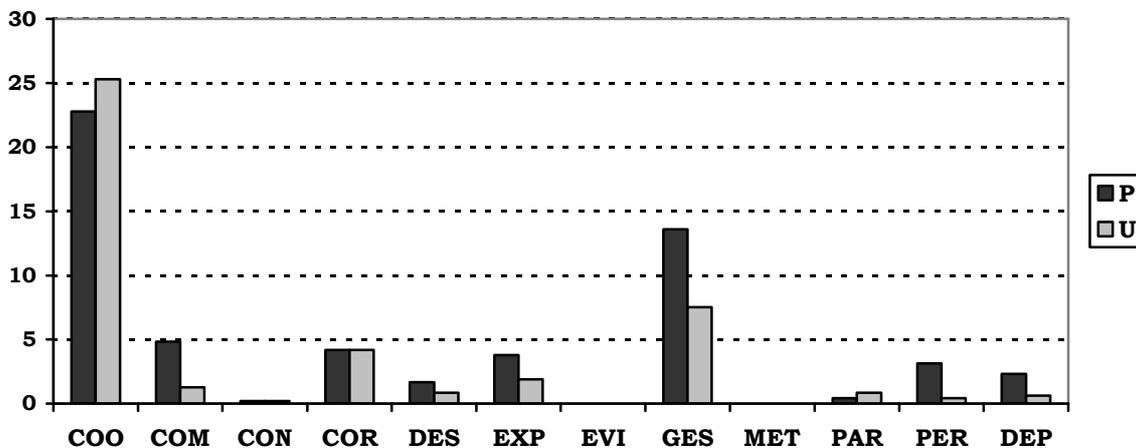
Estos datos se detallan en la siguiente tabla, en la que se observa el uso de cada una de las estrategias, empleadas por proveedores y usuarios.

Tabla 5.12
Estrategias de negociación en el servicio de tramitación de partes de baja

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	109	22,80	121	25,31
COMPROBACIÓN	23	4,81	6	1,26
COM. CONTACTO	1	0,21	1	0,21
CORTESÍA	20	4,18	20	4,18
DESCORTESÍA	8	1,67	4	0,84
EXPLICACIÓN	18	3,77	9	1,88
EVITACIÓN	0	0	0	0
GESTIÓN	65	13,60	36	7,53
METACOMUNICACIÓN	0	0	0	0
PARTICIPACIÓN	2	0,42	4	0,84
PERSONALIZACIÓN	15	3,14	2	0,42
DESPERSONALIZACIÓN	11	2,30	3	0,63
Subtotal	272	56,90	206	43,10
Total				478

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación en este servicio por parte de proveedores y usuarios.

Gráfico 5.6
Estrategias de negociación en el servicio de tramitación de partes de baja



5.2.7 Tramitación de la primera visita y apertura de historia clínica

En los servicios de tramitación de primera visita y apertura de historia clínica se emplean, según hemos podido contabilizar en el corpus, 587 estrategias. Los proveedores emplean 396, lo que representa el 67,46%; mientras que los usuarios utilizan 191, el 32,54% del total de estrategias utilizadas.

En la siguiente tabla se contabilizan el número de estrategias para cada uno de los encuentros.

Tabla 5.13
Estrategias de negociación en el servicio de tramitación de primera visita/apertura de historia

N.º	ENC	ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1	ENC2_2	19	27	4	2	1	3	28	9			1	1			13	2					1		1	
2	ENC1_6	4	9	4	1	1	1	1	1	1		1				10									1
3	ENC2_8	9	9	2	1			5	3			1				6	4	1							
4	ENC3_8	20	30	2				5	3			1	2			13	1					2			
5	ENC2_13	5	7	2				5	2	1		2				9	3					1			
6	ENC1_20	27	27	3	1			9	4			3	1			15	9	2	2	2				2	2
7	ENC1_26	11	11	1				1	2	1		2	1			4	1				1	1		2	1
8	ENC1_27	5	3		1			1	1	1		1				1	1							3	
TOTAL		100	123	18	6	2	4	54	25	4	0	12	5	0	0	70	21	3	2	2	1	5	0	8	4

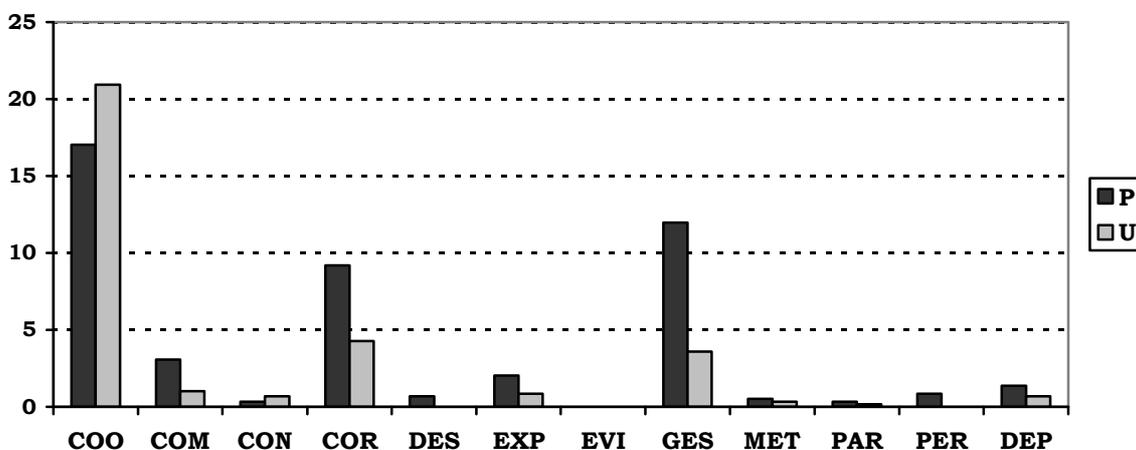
Estos datos se detallan en la siguiente tabla, en la que se observa el uso de cada una de las estrategias, empleadas por proveedores y usuarios.

Tabla 5.14
Estrategias de negociación en el servicio de primera visita/apertura de historia clínica

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	100	17,04	123	20,95
COMPROBACIÓN	18	3,07	6	1,02
COM. CONTACTO	2	0,34	4	0,68
CORTESÍA	54	9,20	25	4,26
DESCORTESÍA	4	0,68	0	0
EXPLICACIÓN	12	2,04	5	0,85
EVITACIÓN	0	0	0	0
GESTIÓN	70	11,93	21	3,58
METACOMUNICACIÓN	3	0,51	2	0,34
PARTICIPACIÓN	2	0,34	1	0,17
PERSONALIZACIÓN	5	0,85	0	0
DESPERSONALIZACIÓN	8	1,36	4	0,68
Subtotal	396	67,46	191	32,54
Total				587

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación en este servicio por parte de proveedores y usuarios.

Gráfico 5.7
Estrategias de negociación en el servicio de tramitación de primera visita/apertura de historia



5.2.8 *Petición de recetas*

En los servicios de petición de recetas se emplean, según hemos podido contabilizar en el corpus, 354 estrategias. Los proveedores emplean 241, lo que representa el 68,08%; mientras que los usuarios utilizan 113, el 31,92% del total de estrategias utilizadas.

En la siguiente tabla se contabilizan el número de estrategias para cada uno de los encuentros.

Tabla 5.15
Estrategias de negociación en el servicio petición de recetas

N.º	ENC	ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1	ENC1_1	4	5					12	2			1				1	1					1			
2	ENC3_2	1	1					2	4				1				2	1					1		
3	ENC4_2	5	7	2	1			3	1	2		1				8	3					1		2	
4	ENC1_8	6	8	2				4				1				6						2		1	
5	ENC1_18	11	8	1	1			3	2			2				7	3					2		1	1
6	ENC2_24	20	12	2				18	2			2				13	1	1		1	1	1		3	
7	ENC1_25	9	8	1				2	3	1		2				9	2				1	1			
8	ENC5_29	18	26	4		1	1	4	2			1				22	4	1				5		1	
TOTAL		74	75	12	2	1	1	48	16	3	0	10	1	0	0	68	15	2	0	1	2	14	0	8	1

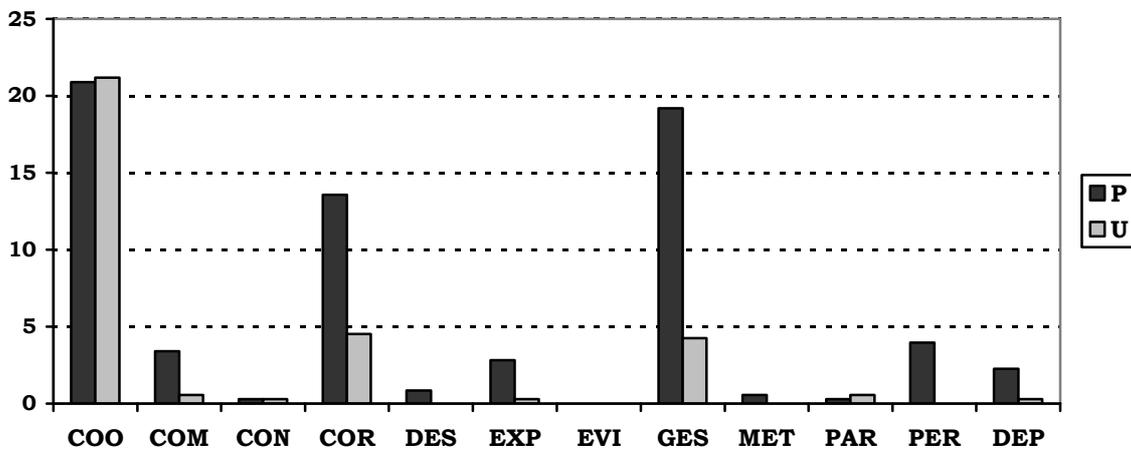
Estos datos se detallan en la siguiente tabla, en la que se observa el uso de cada una de las estrategias, empleadas por proveedores y usuarios.

Tabla 5.16
Estrategias de negociación en el servicio de petición de recetas

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	74	20,90	75	21,19
COMPROBACIÓN	12	3,39	2	0,56
COM. CONTACTO	1	0,28	1	0,28
CORTESÍA	48	13,56	16	4,52
DESCORTESÍA	3	0,85	0	0
EXPLICACIÓN	10	2,82	1	0,28
EVITACIÓN	0	0	0	0
GESTIÓN	68	19,21	15	4,24
METACOMUNICACIÓN	2	0,56	0	0
PARTICIPACIÓN	1	0,28	2	0,56
PERSONALIZACIÓN	14	3,95	0	0
DESPERSONALIZACIÓN	8	2,26	1	0,28
Subtotal	241	68,08	113	31,92
Total				354

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación en este servicio por parte de proveedores y usuarios.

Gráfico 5.8
Estrategias de negociación en el servicio petición de recetas



5.2.9 *Petición de traslado de centro médico*

En los servicios de petición de traslado de centro médico se emplean, según hemos podido contabilizar en el corpus, 808 estrategias. Los proveedores emplean 484, lo que representa el 59,90%; mientras que los usuarios utilizan 324, el 40,10% del total de estrategias utilizadas.

En la siguiente tabla se contabilizan el número de estrategias para cada uno de los encuentros.

Tabla 5.17
Estrategias de negociación en el servicio de petición de traslado de centro médico

N.º	ENC	ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1	ENC7_3	13	22	3	1			7	5			1				14	2					1		3	
2	ENC2_5	27	38	8	2			2	2			2	1			16	6			1	1	2	1	2	1
3	ENC4_8	14	25	4	2			3	5			1	1			11	4	1			2	4			
4	ENC11_13	9	9	2				2	3	2		1	2			7	1				1	1	2		3
5	ENC3_22	24	24	4				12	1	6		2				10	3		1			2		5	
6	ENC4_24	39	40	10		1	1	7	1	3	1	4				26	5					5		2	1
7	ENC2_29	51	56	8	4			23	6			1	1			17	3				1	8		1	1
8	ENC2_31	14	19	3		1		8	3	2		3	3			15	3					1	1	2	2
TOTAL		191	233	42	9	2	1	64	26	13	1	15	8	0	0	116	27	1	1	1	5	24	4	15	9

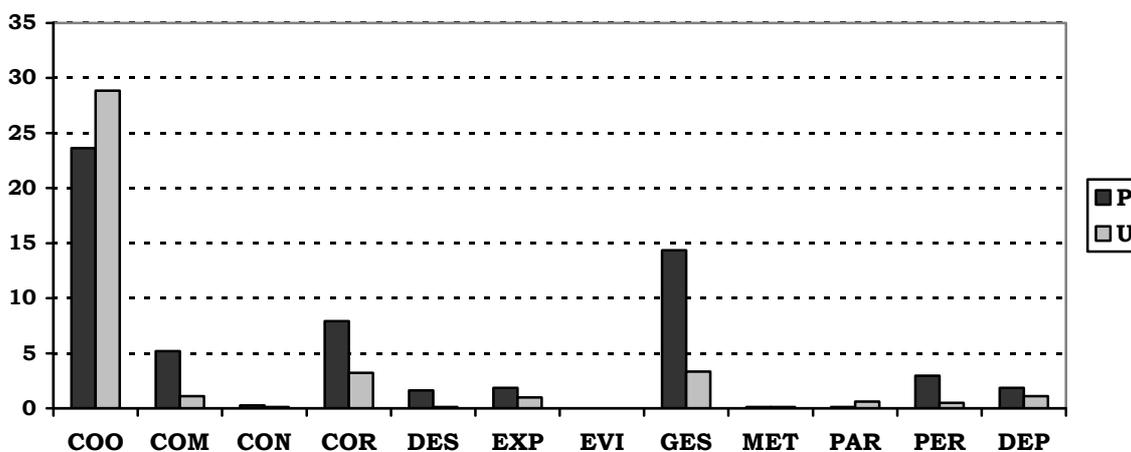
Estos datos se detallan en la siguiente tabla, en la que se observa el uso de cada una de las estrategias, empleadas por proveedores y usuarios.

Tabla 5.18
Estrategias de negociación en el servicio de petición de traslado de centro médico

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	191	23,64	233	28,84
COMPROBACIÓN	42	5,20	9	1,11
COM. CONTACTO	2	0,25	1	0,12
CORTESÍA	64	7,92	26	3,22
DESCORTESÍA	13	1,61	1	0,12
EXPLICACIÓN	15	1,86	8	0,99
EVITACIÓN	0	0	0	0
GESTIÓN	116	14,36	27	3,34
METACOMUNICACIÓN	1	0,12	1	0,12
PARTICIPACIÓN	1	0,12	5	0,62
PERSONALIZACIÓN	24	2,97	4	0,50
DESPERSONALIZACIÓN	15	1,86	9	1,11
Subtotal	484	59,90	324	40,10
Total				808

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación en este servicio por parte de proveedores y usuarios.

Gráfico 5.9
Estrategias de negociación en el servicio de petición de traslado de centro médico



5.2.10 *Petición de cita para el médico especialista*

En los servicios de petición de cita para especialista se emplean, según hemos podido contabilizar en el corpus, 388 estrategias. Los proveedores emplean 235, lo que representa el 60,57%; mientras que los usuarios utilizan 153, el 39,43% del total de estrategias utilizadas.

En la siguiente tabla se contabilizan el número de estrategias para cada uno de los encuentros.

Tabla 5.19
Estrategias de negociación en el servicio de petición de cita para el médico especialista

N.º	ENC	ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1	ENC8_4	5	4					1				1				2	3								
2	ENC1_13	23	21	1	1			2	8	1		4				8	7			1	1	2		4	
3	ENC2_15	6	6		1			2	2			1				2	1			1		2			
4	ENC6_15	14	15	2	2			4	3	1		2				6	4	1	1	1		2			
5	ENC10_15	8	6	1				3	2			3				3						2		1	
6	ENC5_19	32	32	3	2			5	2	4		1				17	6	4	1	1	3	8		1	
7	ENC3_31	10	14	3	1			4	3	1		2	1			14	3			1	1	1		2	
TOTAL		98	98	10	7	0	0	19	21	7	0	14	1	0	0	52	19	5	2	5	5	17	0	8	0

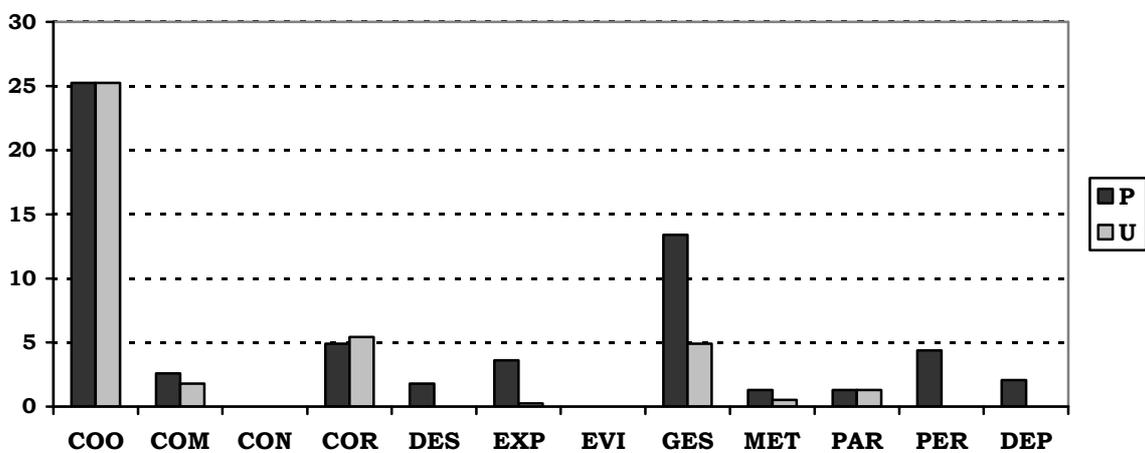
Estos datos se detallan en los siguientes porcentajes, en los que se observa el uso de cada una de las estrategias, empleadas por proveedores y usuarios.

Tabla 5.20
Estrategias de negociación en el servicio de petición de cita para el médico especialista

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	98	25,26	98	25,26
COMPROBACIÓN	10	2,58	7	1,80
COM. CONTACTO	0	0	0	0
CORTESÍA	19	4,90	21	5,41
DESCORTESÍA	7	1,80	0	0
EXPLICACIÓN	14	3,61	1	0,26
EVITACIÓN	0	0	0	0
GESTIÓN	52	13,40	19	4,90
METACOMUNICACIÓN	5	1,29	2	0,52
PARTICIPACIÓN	5	1,29	5	1,29
PERSONALIZACIÓN	17	4,38	0	0
DESPERSONALIZACIÓN	8	2,06	0	0
Subtotal	235	60,57	153	39,43
Total				388

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación en este servicio por parte de proveedores y usuarios.

Gráfico 5.10
Estrategias de negociación en el servicio de petición de cita para el médico especialista



5.2.11 *Petición de cita para tramitar la primera visita y apertura de historia clínica*

En los servicios de petición de cita para tramitar la primera visita y apertura de historia clínica se emplean, según hemos podido contabilizar en el corpus, 962 estrategias. Los proveedores emplean 611, lo que representa el 63,51%; mientras que los usuarios utilizan 351, el 36,49% del total de estrategias utilizadas.

En la siguiente tabla se contabilizan el número de estrategias para cada uno de los encuentros.

Tabla 5.21
Estrategias de negociación en el servicio de petición para tramitar la primera visita

N.º	ENC	ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1	ENC8_3	2	7	2				8				1	1			10						3			1
2	ENC5_13	7	16	3				11	3			1	1			10	3		1			2			1
3	ENC1_17	10	12	1	1			4	2			1				5	2			1				2	
4	ENC5_20	29	29	8		1	1	8	3	1		2	1			20	1			1	1	5	1	3	3
5	ENC1_21	126	133	7	7	5	5	12	3	1		5	3			51	16			2	1	11	3	10	4
6	ENC2_25	11	12	2	1			3		3	2	4	1			11	5	1			1	2		2	1
7	ENC8_26	47	47	12	1			6	1	4		5				35	5	3				3		1	
TOTAL		232	265	35	10	6	6	71	12	9	2	19	7	0	0	187	32	4	1	4	3	26	3	18	10

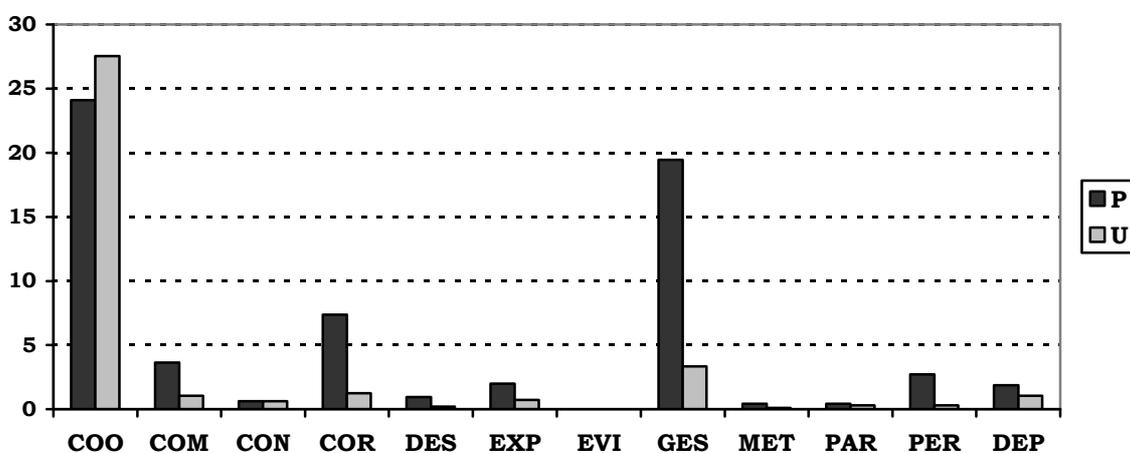
Estos datos se detallan en la siguiente tabla, en la que se observa el uso de cada una de las estrategias, empleadas por proveedores y usuarios.

Tabla 5.22
Estrategias de negociación en el servicio de petición para tramitar la primera visita

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	232	24,12	265	27,55
COMPROBACIÓN	35	3,64	10	1,04
COM. CONTACTO	6	0,62	6	0,62
CORTESÍA	71	7,38	12	1,25
DESCORTESÍA	9	0,94	2	0,21
EXPLICACIÓN	19	1,98	7	0,73
EVITACIÓN	0	0	0	0
GESTIÓN	187	19,44	32	3,33
METACOMUNICACIÓN	4	0,42	1	0,10
PARTICIPACIÓN	4	0,42	3	0,31
PERSONALIZACIÓN	26	2,7	3	0,31
DESPERSONALIZACIÓN	18	1,87	10	1,04
Subtotal	611	63,51	351	36,49
Total				962

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación en este servicio por parte de proveedores y usuarios.

Gráfico 5.11
Estrategias de negociación en el servicio de petición para tramitar la primera visita



5.2.12 Tramitación de la derivación para una prueba médica

En los servicios de derivación para una prueba médica se emplean, según hemos podido contabilizar en el corpus, 299 estrategias. Los proveedores emplean 185, lo que representa el 61,87%; mientras que los usuarios utilizan 114, el 38,13% del total de estrategias utilizadas.

En la siguiente tabla se contabilizan el número de estrategias para cada uno de los encuentros.

Tabla 5.23
Estrategias de negociación en el servicio de tramitación de derivación para prueba

N.º	ENC	ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1	ENC3_5	14	19	2				14	4	2		1				4								2	
2	ENC7_13	10	8	1				12				1				6	1							3	
3	ENC4_22	6	9	1				2	3			2				7	1			1		1		1	
4	ENC5_22	3	3					5	1	1		1				4	1			1					
5	ENC7_22	10	10		3			11	1			2				6	5				1			3	
6	ENC6_26	5	12	3				1	2			1	2			10	1				1	1	2	1	
7	ENC9_27	9	14	1		1	1	3	1			2	1			6	3					1	1		3
TOTAL		57	75	8	3	1	1	48	12	3	0	10	3	0	0	43	12	0	0	2	2	3	3	10	3

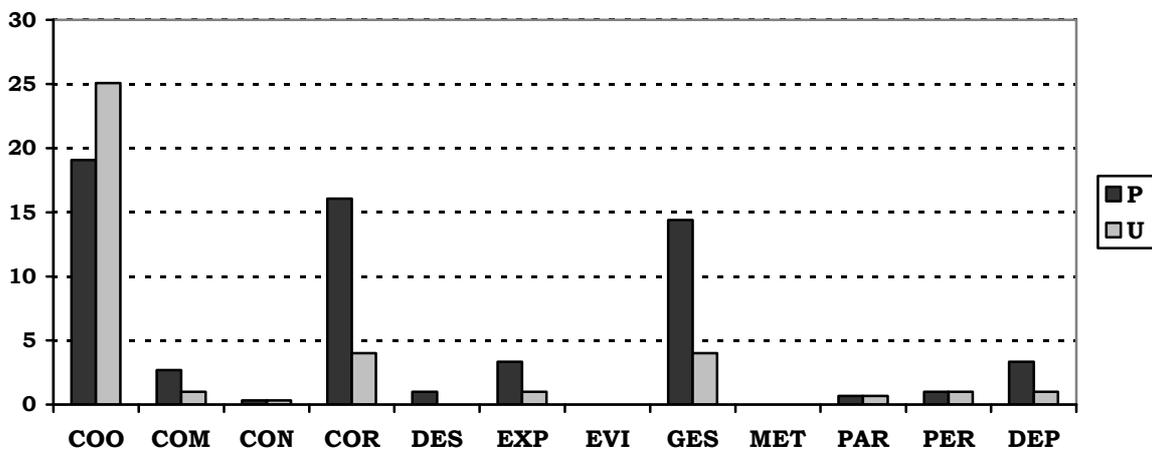
Estos datos se detallan en la siguiente tabla, en la que se observa el uso de cada una de las estrategias, empleadas por proveedores y usuarios.

Tabla 5.24
Estrategias de negociación en el servicio de tramitación de derivación para prueba

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	57	19,06	75	25,08
COMPROBACIÓN	8	2,68	3	1,00
COM. CONTACTO	1	0,33	1	0,33
CORTESÍA	48	16,05	12	4,01
DESCORTESÍA	3	1,00	0	0
EXPLICACIÓN	10	3,34	3	1,00
EVITACIÓN	0	0	0	0
GESTIÓN	43	14,38	12	4,01
METACOMUNICACIÓN	0	0	0	0
PARTICIPACIÓN	2	0,67	2	0,67
PERSONALIZACIÓN	3	1,00	3	1,00
DESPERSONALIZACIÓN	10	3,34	3	1,00
Subtotal	185	61,87	114	38,13
Total				299

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación en este servicio por parte de proveedores y usuarios.

Gráfico 5.12
Estrategias de negociación en el servicio de tramitación de derivación para prueba



5.2.13 *Petición de material*

En los servicios de petición de material se emplean, según hemos podido contabilizar en el corpus, 346 estrategias. Los proveedores emplean 207, lo que representa el 59,83%; mientras que los usuarios utilizan 139, el 40,17% del total de estrategias utilizadas.

En la siguiente tabla se contabilizan el número de estrategias para cada uno de los encuentros.

Tabla 5.25
Estrategias de negociación en el servicio de petición de material

N.º	ENC	ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1	ENC2_6	22	33	5	1			8	2			4				13	1					1			1
2	ENC2_11	11	8	1	2			2	1	1		2				5	5			1		1		4	
3	ENC1_12	12	20	3				9	2			2				20	5			1		7		4	
4	ENC3_13	20	24	2	2			1	2			3	2			11	1					5		4	1
5	ENC6_27	2			1			1	1							2	1							1	
6	ENC6_29	7	11	1				2	3				2			6	1						3		3
TOTAL		74	96	12	6	0	0	23	11	1	0	11	4	0	0	57	14	0	0	2	0	14	3	13	5

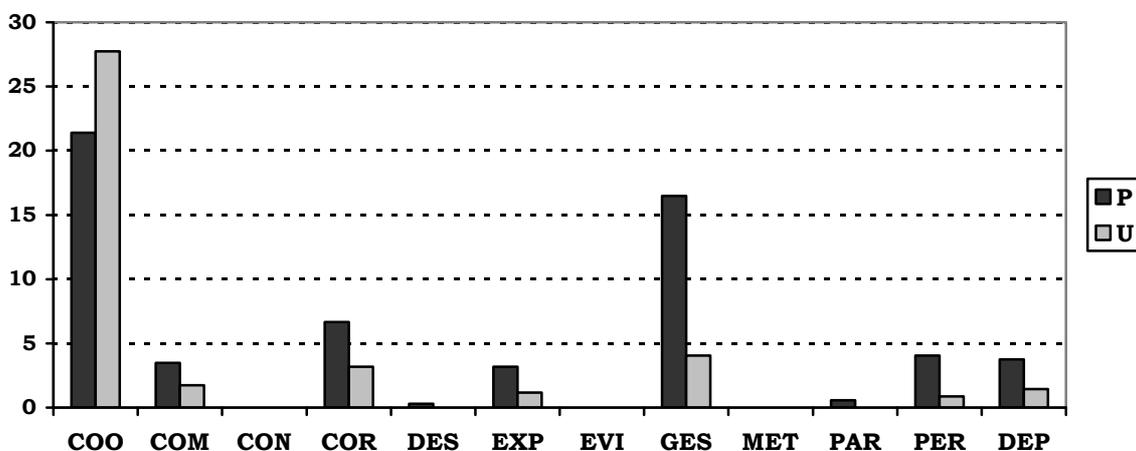
Estos datos se detallan en la siguiente tabla, en la que se observa el uso de cada una de las estrategias, empleadas por proveedores y usuarios.

Tabla 5.26
Estrategias de negociación en el servicio de petición de material

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	74	21,39	96	27,75
COMPROBACIÓN	12	3,47	6	1,73
COM. CONTACTO	0	0	0	0
CORTESÍA	23	6,65	11	3,18
DESCORTESÍA	1	0,29	0	0
EXPLICACIÓN	11	3,18	4	1,16
EVITACIÓN	0	0	0	0
GESTIÓN	57	16,47	14	4,05
METACOMUNICACIÓN	0	0	0	0
PARTICIPACIÓN	2	0,58	0	0
PERSONALIZACIÓN	14	4,05	3	0,87
DESPERSONALIZACIÓN	13	3,76	5	1,45
Subtotal	207	59,83	139	40,17
Total				346

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación en este servicio por parte de proveedores y usuarios.

Gráfico 5.13
Estrategias de negociación en el servicio de petición de material



5.2.14 *Petición de cita para análisis de sangre y/u orina*

En los servicios de cita para el médico de cabecera se emplean, según hemos podido contabilizar en el corpus, 169 estrategias. Los proveedores emplean 96, lo que representa el 56,8%; mientras que los usuarios utilizan 73, el 43,209% del total de estrategias utilizadas.

En la siguiente tabla se contabilizan el número de estrategias para cada uno de los encuentros.

Tabla 5.27
Estrategias de negociación en el servicio de petición de cita para análisis de sangre y/u orina

N.º	ENC	ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1	ENC6_9	8	4	2	1		1		2	2		1	1			2	7				1			1	
2	ENC3_15	12	16	1		1	1	8	5			2	2			5	2					3			
3	ENC16_15	8	6			1		2	1			1				4	4					1		1	
4	ENC2_19	1	4	2				1				1				7				1					
5	ENC10_19	6	6						3	2	1	1				5	3		1		1			3	
TOTAL		35	36	5	1	2	2	11	11	4	1	6	3	0	0	23	16	0	1	1	2	4	0	5	0

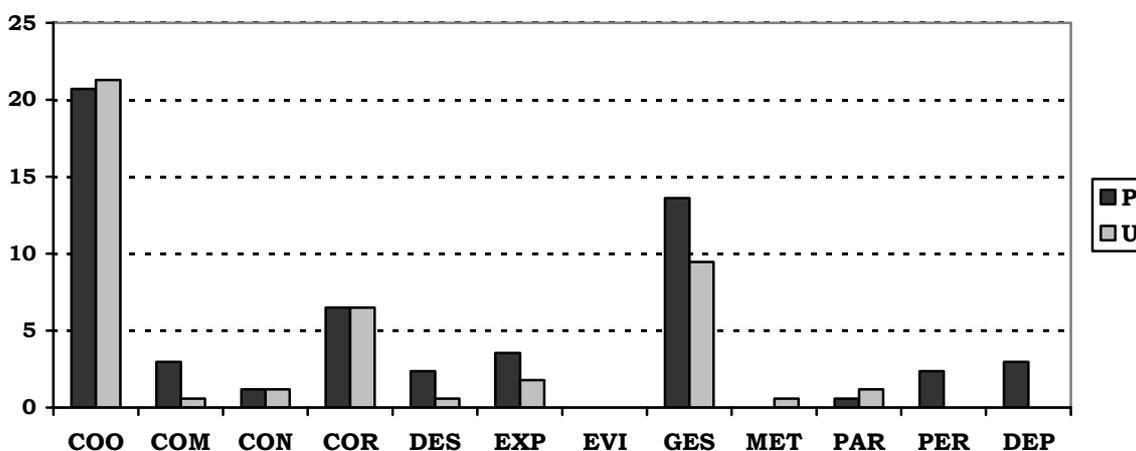
Estos datos se detallan en la siguiente tabla, en la que se observa el uso de cada una de las estrategias, empleadas por proveedores y usuarios.

Tabla 5.28
Estrategias de negociación en el servicio de petición de cita para análisis de sangre y/u orina

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	35	20,71	36	21,30
COMPROBACIÓN	5	2,96	1	0,59
COM. CONTACTO	2	1,18	2	1,18
CORTESÍA	11	6,51	11	6,51
DESCORTESÍA	4	2,37	1	0,59
EXPLICACIÓN	6	3,55	3	1,78
EVITACIÓN	0	0	0	0
GESTIÓN	23	13,61	16	9,47
METACOMUNICACIÓN	0	0	1	0,59
PARTICIPACIÓN	1	0,59	2	1,18
PERSONALIZACIÓN	4	2,37	0	0
DESPERSONALIZACIÓN	5	2,96	0	0
Subtotal	96	56,8	73	43,20
Total				169

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación en este servicio por parte de proveedores y usuarios.

Gráfico 5.14
Estrategias de negociación en el servicio de petición de cita para análisis de sangre y/u orina



5.2.15 *Petición de cita para enfermería*

En los servicios de petición de cita para enfermería se emplean, según hemos podido contabilizar en el corpus, 258 estrategias. Los proveedores emplean 155, lo que representa el 60,08%; mientras que los usuarios utilizan 103, el 39,92% del total de estrategias utilizadas.

En la siguiente tabla se contabilizan el número de estrategias para cada uno de los encuentros.

Tabla 5.29
Estrategias de negociación en el servicio de petición de cita para enfermería

N.º	ENC	ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1	ENC6_3	2	7	1				2				1				6	1							1	
2	ENC12_3	10	5		3			3	4			1				5	4			2		2			
3	ENC7_4	5	10	4				4	2	1		1				7	1				1	2	2	2	
4	ENC4_10	22	24		2	1	1	3	4	4		3	2			7	6			2		4		1	
5	ENC9_15	15	18	3				9	1			2	1		1	12	3			1		1		3	
TOTAL		35	36	5	1	2	2	11	11	4	1	6	3	0	0	23	16	0	1	1	2	4	0	5	0

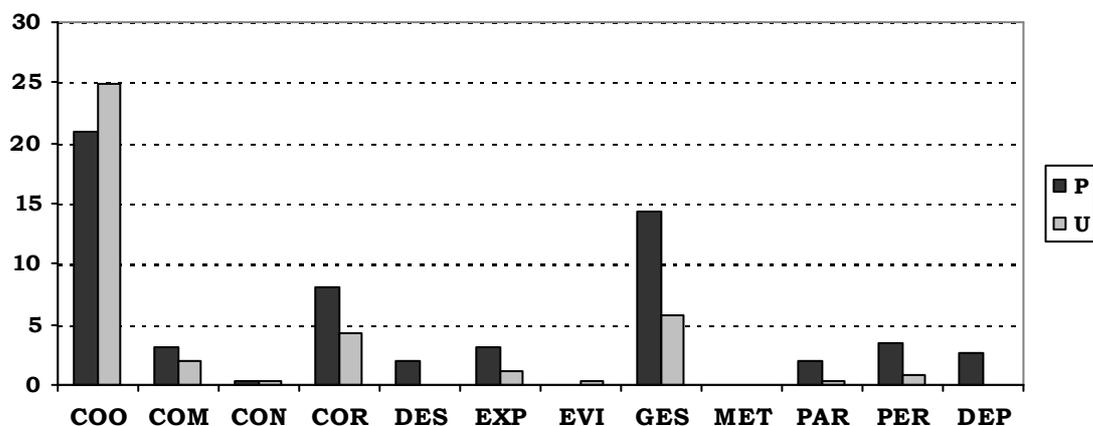
Estos datos se detallan en la siguiente tabla, en la que se observa el uso de cada una de las estrategias, empleadas por proveedores y usuarios.

Tabla 5.30
Estrategias de negociación en el servicio de petición de cita para enfermería

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	54	20,93	64	24,81
COMPROBACIÓN	8	3,10	5	1,94
COM. CONTACTO	1	0,39	1	0,39
CORTESÍA	21	8,14	11	4,26
DESCORTESÍA	5	1,94	0	0
EXPLICACIÓN	8	3,10	3	1,16
EVITACIÓN	0	0	1	0,39
GESTIÓN	37	14,34	15	5,81
METACOMUNICACIÓN	0	0	0	0
PARTICIPACIÓN	5	1,94	1	0,39
PERSONALIZACIÓN	9	3,49	2	0,78
DESPERSONALIZACIÓN	7	2,71	0	0
Subtotal	155	60,08	103	39,92
Total				258

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación en este servicio por parte de proveedores y usuarios.

Gráfico 5.15
Estrategias de negociación en el servicio de petición de cita para enfermería



5.2.16 Tramitación del pago a terceros

En el servicio de tramitación del pago a terceros se emplea, según hemos podido contabilizar en el corpus, 103 estrategias. Los proveedores emplean 71, lo que representa el 68,93%; mientras que los usuarios utilizan 32, el 31,07% del total de estrategias utilizadas.

En la siguiente tabla se contabilizan el número de estrategias para cada uno de los encuentros.

Tabla 5.31
Estrategias de negociación en el servicio de tramitación del pago a terceros

N.º	ENC	ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1	ENC3_18	22	26	6	1			10				3	1			20	3	1		1				8	1
TOTAL		22	26	6	1			10				3	1			20	3	1		1				8	1

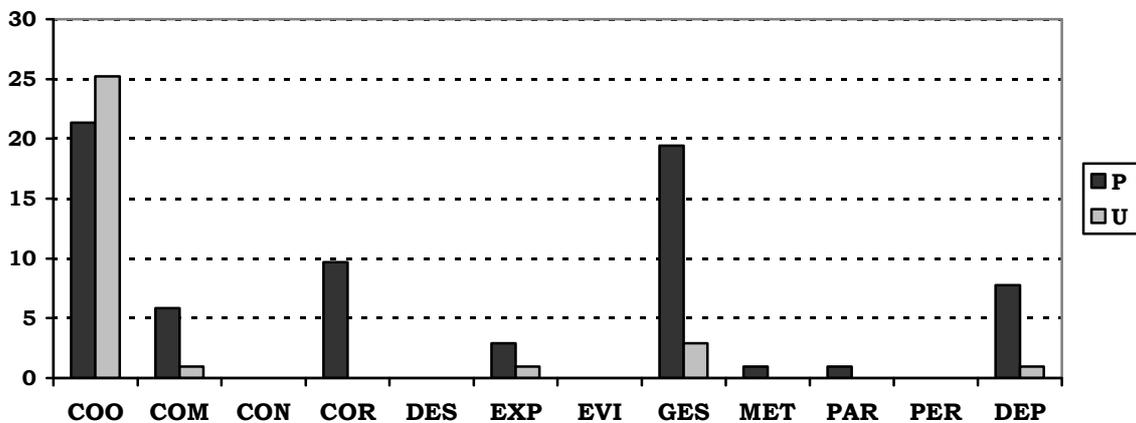
Estos datos se detallan en la siguiente tabla, en la que se observa el uso de cada una de las estrategias, empleadas por proveedores y usuarios.

Tabla 5.32
Estrategias de negociación en el servicio de tramitación del pago a terceros

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	22	21,36	26	25,24
COMPROBACIÓN	6	5,83	1	0,97
COM. CONTACTO	0	0	0	0
CORTESÍA	10	9,71	0	0
DESCORTESÍA	0	0	0	0
EXPLICACIÓN	3	2,91	1	0,97
EVITACIÓN	0	0	0	0
GESTIÓN	20	19,42	3	2,91
METACOMUNICACIÓN	1	0,97	0	0
PARTICIPACIÓN	1	0,97	0	0
PERSONALIZACIÓN	0	0	0	0
DESPERSONALIZACIÓN	8	7,77	1	0,97
Subtotal	71	68,93	32	31,07
Total				103

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación en este servicio por parte de proveedores y usuarios.

Gráfico 5.16
Estrategias de negociación en el servicio de tramitación del pago a terceros



5.3 Estrategias de negociación en la organización secuencial

Si en el apartado anterior contabilizábamos el número de estrategias según los tipos de servicio, en esta sección lo hacemos pero en función de los tres bloques o secuencias en que se organizan los encuentros. Como veíamos en el capítulo 4, proponíamos una organización secuencial en tres bloques o partes: 1) inicio o apertura, 2) cuerpo, secuencia central o acción de servicio, y 3) cierre o fin.

Para contextualizar la información que veremos en los siguientes apartados, debemos señalar que el mayor número de estrategias se concentran en el cuerpo o acción de servicio con 11.940, lo que representa el, 91,82%; mientras que en inicio se han contabilizado 369, el 2,84%; y en el cierre, 695 estrategias, lo que supone el 5,34% del total.

5.3.1 Estrategias de negociación en el inicio o apertura

Las estrategias que emplean los participantes en este bloque son las de cooperación, comunicación de contacto (sólo los proveedores), cortesía, gestión y personalización (sólo los proveedores). Como se puede ver en las tablas siguientes, las estrategias más utilizadas son las de cortesía con un 55,83% (37,94% los proveedores y un 17,89% los usuarios), seguidas de las de gestión con 21,68% (20,87% los usuarios, mientras que los usuarios sólo un 0,81%) y, finalmente, las de cooperación con 20,87% (10,57% los proveedores y 10,30% los usuarios). En el caso de las estrategias de comunicación de contacto y personalización, éstas sólo son empleadas por los proveedores. En el caso de las de comunicación de contacto un 0,54% y las de personalización un 1,08%.

Tabla 5.33
Estrategias de negociación en el inicio

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES Y USUARIOS	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	77	20,87
COMPROBACIÓN		
COM. CONTACTO	2	0,54
CORTESÍA	206	55,83
DESCORTESÍA		
EXPLICACIÓN		
EVITACIÓN		
GESTIÓN	80	21,68
METACOMUNICACIÓN		

PARTICIPACIÓN		
PERSONALIZACIÓN	4	1,08
DESPERSONALIZACIÓN		
Total	369	100

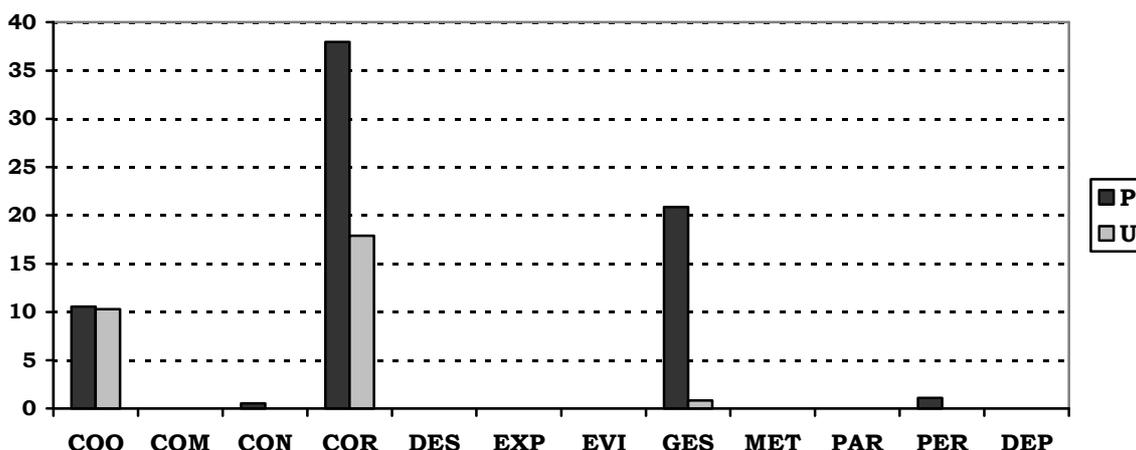
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran, por separado, los porcentajes de los proveedores y los usuarios.

Tabla 5.34
Estrategias de negociación en el inicio (proveedores y usuarios)

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	39	10,57	38	10,30
COMPROBACIÓN				
COM. CONTACTO	2	0,54		
CORTESÍA	140	37,94	66	17,89
DESCORTESÍA				
EXPLICACIÓN				
EVITACIÓN				
GESTIÓN	77	20,87	3	0,81
METACOMUNICACIÓN				
PARTICIPACIÓN				
PERSONALIZACIÓN	4	1,08		
DESPERSONALIZACIÓN				
Subtotal	262	71	107	29
Total				369

Veamos cómo se reflejan estos datos en el siguiente gráfico:

Gráfico 5.17
Estrategias de negociación en el inicio



A continuación veremos el número de estrategias que se emplean en el bloque de la acción de servicio o cuerpo.

5.3.2 Estrategias de negociación en el cuerpo o acción de servicio

Las estrategias empleadas en el bloque de cuerpo, secuencia central o acción de servicio son todas las descritas en esta tesis: cooperación, comprobación, comunicación de contacto, cortesía, descortesía, explicación, evitación, gestión, metacomunicación, participación, personalización y despersonalización.

Como se puede apreciar en la siguiente tabla, las estrategias más utilizadas son las de cooperación con 50,99% (23,36% los proveedores y 27,63 los usuarios), gestión con 20,59% (15,46% los proveedores y 5,13% los usuarios), cortesía con 7,58% (5,61% los proveedores y 1,97% los usuarios) y comprobación con 5,62% (4,09% los proveedores y 1,53% los usuarios). Por otro lado, las menos utilizadas son las de explicación con 4,16% (3,07 los proveedores y 1,09 los usuarios), personalización con 3,53% (3,08% los proveedores y 0,45 los usuarios), despersonalización con 3,12% (2,46% los proveedores y 0,66% los usuarios), descortesía con 1,60% (1,46% los proveedores y 0,14 los usuarios), participación con 1,49% (0,85% los proveedores y 0,64% los usuarios), comunicación de contacto con 0,73% (0,37% los proveedores y 0,36% los usuarios), y metacomunicación 0,54% (0,31% los proveedores y 0,23% los usuarios). Finalmente, la estrategia de evitación es la menos utilizada con un 0,04%, por parte del usuario, mientras que el proveedor no la utiliza en ninguno de los encuentros.

Tabla 5.35
Estrategias de negociación en el cuerpo

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES Y USUARIOS	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	6.088	50,99
COMPROBACIÓN	671	5,62
COM. CONTACTO	87	0,73
CORTESÍA	905	7,58
DESCORTESÍA	191	1,60
EXPLICACIÓN	497	4,16
EVITACIÓN	5	0,04
GESTIÓN	2.459	20,59
METACOMUNICACIÓN	65	0,54
PARTICIPACIÓN	178	1,49
PERSONALIZACIÓN	422	3,53
DESPERSONALIZACIÓN	373	3,12
Total	11.940	100

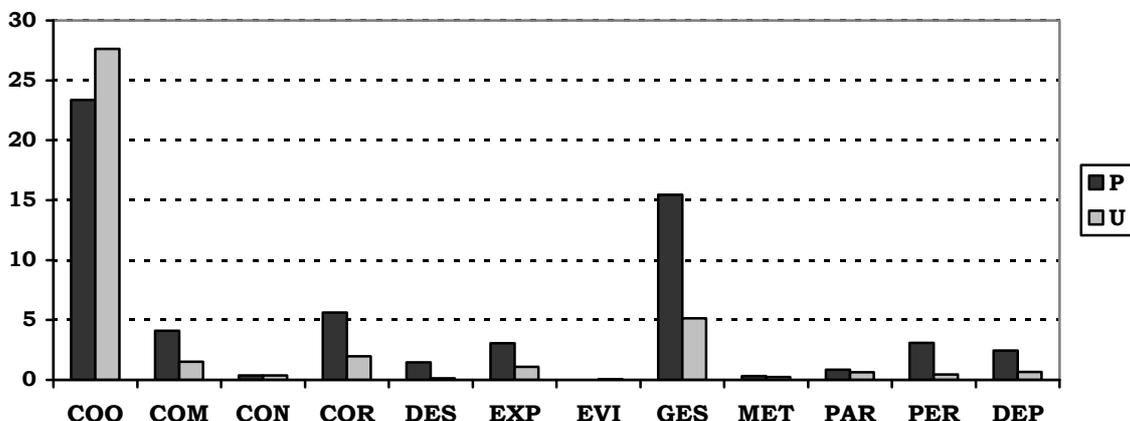
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran, por separado, los porcentajes de los proveedores y los usuarios.

Tabla 5.36
Estrategias de negociación en el cuerpo (proveedores y usuarios)

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	2.789	23,36	3.299	27,63
COMPROBACIÓN	488	4,09	183	1,53
COM. CONTACTO	44	0,37	43	0,36
CORTESÍA	670	5,61	235	1,97
DESCORTESÍA	174	1,46	17	0,14
EXPLICACIÓN	366	3,07	130	1,09
EVITACIÓN	0	0	5	0,04
GESTIÓN	1.846	15,46	613	5,13
METACOMUNICACIÓN	37	0,31	28	0,23
PARTICIPACIÓN	102	0,85	76	0,64
PERSONALIZACIÓN	368	3,08	54	0,45
DESPERSONALIZACIÓN	294	2,46	79	0,66
Subtotal	7.178	60,12	4.762	39,88
Total				11.940

El siguiente gráfico nos muestra estos datos de forma muy clara:

Gráfico 5.18
Estrategias de negociación en el cuerpo



En los capítulos 7 y 8 de esta tesis, se analizarán por subetapas los datos que aquí hemos aportados. Esto es, las fases de definición, exploración, tramitación y resolución, que señalamos en nuestra propuesta de modelo de servicio.

Por otra parte, concluimos este capítulo exponiendo, a continuación, las estrategias utilizadas en el bloque o secuencia de cierre.

5.3.3 Estrategias de negociación en el cierre

Las estrategias utilizadas en el bloque de cierre son las cooperación, comunicación de contacto, cortesía y gestión. Como se puede ver en las siguientes tablas, las estrategias más utilizadas son las de cortesía con un 45,90% (20,58% los proveedores y 25,32% los usuarios); seguidas de las de cooperación, un 31,80% (15,54% los proveedores y 16,26% los usuarios); las de gestión, un 21,73% (10,22% los proveedores y 11,51% los usuarios); y, finalmente, las de comunicación de contacto, 0,58% (0,29% los proveedores y usuarios).

Tabla 5.37
Estrategias de negociación en el cierre

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES Y USUARIOS	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	221	31,80
COMPROBACIÓN		

COM. CONTACTO	4	0,58
CORTESÍA	319	45,90
DESCORTESÍA		
EXPLICACIÓN		
EVITACIÓN		
GESTIÓN	151	21,73
METACOMUNICACIÓN		
PARTICIPACIÓN		
PERSONALIZACIÓN		
DESPERSONALIZACIÓN		
Total	695	100

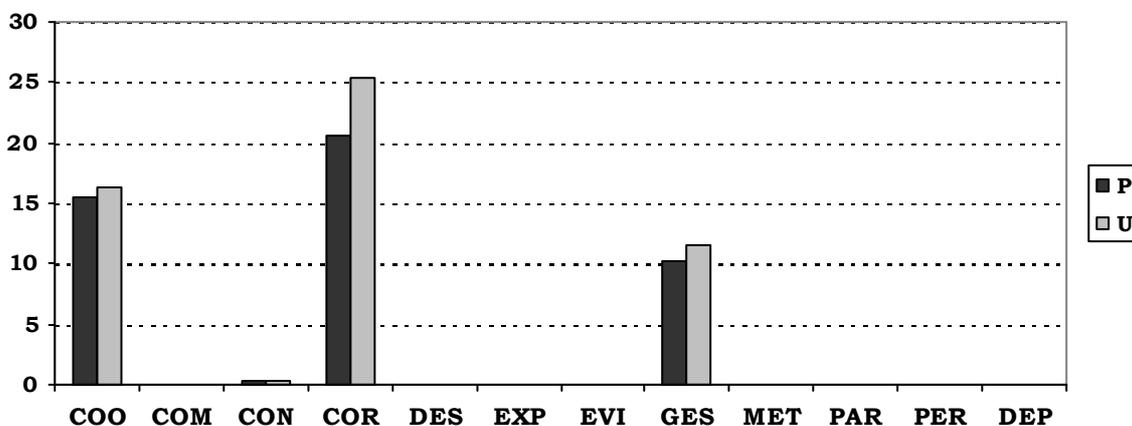
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran, por separado, los porcentajes de los proveedores y los usuarios.

Tabla 5.38
Estrategias de negociación en el cierre (proveedores y usuarios)

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	108	15,54	113	16,26
COMPROBACIÓN				
COM. CONTACTO	2	0,29	2	0,29
CORTESÍA	143	20,58	176	25,32
DESCORTESÍA				
EXPLICACIÓN				
EVITACIÓN				
GESTIÓN	71	10,22	80	11,51
METACOMUNICACIÓN				
PARTICIPACIÓN				
PERSONALIZACIÓN				
DESPERSONALIZACIÓN				
Subtotal	324	46,62	317	45,61
Total				695

Veamos cómo se reflejan estos datos en el siguiente gráfico:

Gráfico 5.19
Estrategias de negociación en el cierre



5.4 Conclusiones parciales

Como hemos visto a lo largo de este capítulo, la perspectiva discursiva que hemos adoptado es básicamente estratégica. Las estrategias de negociación, construidas mediante recursos verbales y no verbales orientadas a conseguir la máxima eficacia comunicativa, sirven para plantear una posición coherente respecto al tema tratado y a las contribuciones del interlocutor; y muestran, al mismo tiempo, la identidad social de cada hablante.

Nuestro trabajo de investigación plantea la existencia de doce estrategias, descritas a partir del estudio detallado de ejemplos seleccionados, en los que se observa cómo los participantes se comprenden entre sí, cómo interpretan los significados con los que construyen el sentido interaccional, cómo deducen e infieren los presupuestos socioculturales de los indicios de contextualización que emplean (Gumperz, 1982). En consecuencia, las estrategias que operan en las interacciones de atención al usuario extranjero analizadas son las de cooperación, comprobación, comunicación de contacto, cortesía, descortesía, explicación, evitación, gestión, metacomunicación, participación, personalización y despersonalización. Todas ellas regulan la interacción manteniendo el equilibrio entre los participantes y articulando el contenido informativo de sus intercambios. Éstas se construyen, como hemos visto, con unos específicos recursos fónicos, morfosintácticas, léxico-semánticos, paralingüísticos, sociolingüísticos, interlocutivos, proxémicos y cinésicos.

De este modo, las estrategias de cooperación reflejan el trabajo conjunto de proveedores y usuarios para conseguir unos objetivos comunes en el “edificio interaccional” y el proceso administrativo desarrollado. Las estrategias de comprobación tienen la función de indagar o averiguar aspectos de la actividad discursiva conjunta que no han quedado claros o que despiertan dudas. Las estrategias de comunicación de contacto se emplean para mantener o cambiar los aspectos relacionales, interpersonales y fáticos en la dinámica interaccional de los participantes. Las estrategias de cortesía son utilizadas para preservar la imagen del emisor y no agredir o mitigar la posible agresión del destinatario en el proceso de negociación. Las estrategias de descortesía suponen, de forma voluntaria o involuntaria, un acto amenazador de la imagen del destinatario. Las estrategias de explicación, sustentadas en la asimetría de conocimiento dado en este contexto institucional, sirven para hacer comprender y aclarar conteniendo, en ocasiones, secuencias argumentativas que pretenden convencer y persuadir al interlocutor. Las estrategias de evitación, empleadas exclusivamente por los usuarios, tienen la finalidad de impedir de forma voluntaria que el interlocutor conozca alguna información específica que, a su criterio, podría impedir el desarrollo del encuentro. Las estrategias de gestión están relacionadas con el control temático del encuentro, con el manejo de las actividades que en él se suceden y con la señalización al interlocutor de las diversas secuencias interaccionales. Las estrategias de metacomunicación son utilizadas por los participantes para pedir aclaraciones sobre los propios contenidos lingüísticos o intencionales transmitidos mediante el lenguaje. Las estrategias de participación pretenden, por parte del proveedor, incorporar al usuario en la toma de decisiones sobre su proceso administrativo; sin embargo, por parte del usuario, persigue establecer la forma de intervenir en el mismo proceso. Las estrategias de personalización tienen relación con la posición que adoptan los participantes al emitir sus enunciados en la escena comunicativa, en las que aparece el “yo” discursivo. Finalmente, las estrategias de despersonalización, vinculadas con las estrategias de personalización, se encargan de articular la presencia del sujeto como parte de la institución pública, por ello se emplea el “nosotros”, como representante institucional, y las construcciones impersonales.

Asimismo, estas estrategias de negociación, como veremos en el análisis de los datos, no funcionan de forma aislada sino coordinada y articulada, configurando tácticas de negociación. Las tácticas son, por lo tanto, un conjunto organizado o, dicho de otro modo, un sistema de estrategias. De este modo, una táctica no es cualquier conjunto de estrategias sino uno que tenga una

organización particular, en la que algunas estrategias dependen de otras para poder lograr un fin determinado.

Si consideramos las prácticas discursivas estudiadas y analizadas en este trabajo, vemos que en éstas las estrategias más utilizadas son las de cooperación, gestión, cortesía y comprobación; mientras que las menos utilizadas son las de descortesía, evitación, comunicación de contacto y metacomunicación. La utilización de éstas depende de la complejidad administrativa del servicio demandado; del estilo discursivo del proveedor y el usuario que desarrollan la interacción; del nivel de español que tenga el usuario, en el caso de extranjeros cuya lengua materna no sea el español; de la duración de la interacción; o del lugar del centro donde se lleve a cabo (recepción o sala de trabajo administrativo).

Para concluir, el empleo de las estrategias de negociación también tiene relación con la organización secuencial, esto es, el mayor número de estrategias se concentran en el cuerpo o acción de servicio con 11.940 (91,82% del total), seguidas de las empleadas en el cierre o fin con 695 (5,34% del total) y las utilizadas en el inicio o apertura con 369 (2,84% del total). En los capítulos 6 y 7 se describen los porcentajes de cada una de las fases: selección del usuario, saludos, definición, exploración, tramitación, resolución, precierre, agradecimientos y despedida.

CAPÍTULO 6

ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN I

- 6.0 Introducción
 - 6.1 Estrategias de negociación en el inicio o apertura
 - 6.2 Estrategias de negociación en la acción de servicio (fase de definición)
 - 6.3 Estrategias de negociación en la acción de servicio (fase de exploración)
 - 6.4 Conclusiones parciales
-

6.0 Introducción

Este capítulo analiza las estrategias discursivas de negociación en los bloques de inicio o apertura y en las dos primeras fases de la acción de servicio (fases de definición y exploración). Así, esta sección parte del concepto de “estrategia de negociación” propuesto en el capítulo anterior, así como de los “tipos de estrategias” definidas en el desarrollo interaccional de los encuentros transcritos y analizados. Así, tras observar el funcionamiento de la dinámica interactiva, se pone de manifiesto la utilización sistemática de cada una de esas estrategias descritas.

Como veíamos anteriormente, en nuestro modelo de *petición de un servicio/resolución*, la organización secuencial se delimita a partir de tres bloques o secuencias: 1) inicio o apertura, 2) cuerpo, secuencia central o acción de servicio y 3) final o cierre. Partiendo de este modelo, los capítulos 6 y 7 analizan las estrategias de negociación que contienen las diferentes etapas o secuencias de esos bloques. Esto es, la selección del usuario e intercambio de saludos en el bloque de inicio; la definición, exploración, tramitación y resolución en el bloque de acción de servicio; y precierre, agradecimientos y despedida en el cierre.

Siguiendo este orden, en la selección del usuario las estrategias de negociación empleadas, de mayor a menor porcentaje de utilización, son las de gestión, cortesía, personalización, cooperación y comunicación de contacto; en el intercambio de saludos, las de cortesía y cooperación. En la definición del servicio, ya en el bloque de la acción de servicio, las estrategias utilizadas, también de mayor a menor porcentaje, son las de cooperación, gestión, cortesía, explicación, comprobación, personalización, despersonalización, descortesía, metacomunicación, participación y comunicación de contacto. Finalmente, en la segunda etapa de la acción de servicio, la de exploración, las estrategias empleadas son las de cooperación, gestión, comprobación, cortesía, personalización, despersonalización, explicación, descortesía, comunicación de contacto, metacomunicación, participación y evitación.

En el próximo capítulo, el séptimo, revisaremos las estrategias que se dan en las etapas de tramitación y resolución, así como en el cierre o fin de la interacción. De este modo, en el presente capítulo, después de exponer los porcentajes de utilización con sus correspondientes tablas explicativas y gráficos, se exponen y analizan los recursos lingüístico-discursivos y pragmáticos, descritos en el capítulo 5, a través de diferentes ejemplos. En estos ejemplos, además de estos recursos, se ponen de manifiesto cómo los participantes construyen sus actividades discursivas, configurando sus roles institucionales y definiendo el

desarrollo interaccional de los encuentros recopilados en el centro de atención primaria estudiado.

6.1 Estrategias de negociación en el inicio o apertura

En las etapas de inicio y cierre son habituales las fórmulas de cortesía y elementos rituales y rutinizados, como han estudiado diversos autores (Goffman, 1971; Coulmas, 1981; Leech, 1983; André-Larochebouvy, 1984; Haverkate, 1994; Kerbrat-Orecchioni, 1996).

Por otro lado, en el inicio o apertura es frecuente, como recuerda Gallardo Paúls (1996), la utilización de intervenciones con orientación inicio/respuesta, ya que su rica productividad asegura la continuidad del intercambio. El hablante que emite este tipo de turno está creando obligaciones participativas con respecto a su interlocutor, debido a la predictibilidad de los pares adyacentes llamada-respuesta y saludo-saludo, conocido como “ley de la cadena” por Sacks (1992) en su estudio sobre las aperturas telefónicas.

Las estrategias discursivas que aparecen en el bloque del inicio o apertura son las de cooperación, comunicación de contacto, cortesía, gestión y personalización. A continuación veremos algunos ejemplos de las mismas en las dos fases señaladas en nuestro modelo como integrantes del inicio: selección del usuario y saludos.

6.1.1 Estrategias de negociación en la selección del usuario

Las estrategias más utilizadas en la parte de selección del usuario son las de gestión con 60,15% (57,89% los proveedores y 2,26% los usuarios), seguidas por las estrategias de cortesía con 33,83% (33,08% los proveedores y 0,75% los usuarios), las estrategias de personalización con 3,01%, por parte de los proveedores, y, finalmente, las estrategias de cooperación con 1,50% (0,75% proveedores y 0,75% usuarios) y las estrategias de comunicación de contacto con 1,50%, por parte de los proveedores. Para precisar el número de estrategias utilizadas, presentamos la información en la siguiente tabla explicativa.

Tabla 6.1
Estrategias de negociación en la selección del usuario

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES Y USUARIOS	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	2	1,50
COMPROBACIÓN		
COM. CONTACTO	2	1,50
CORTESÍA	45	33,83
DESCORTESÍA		
EXPLICACIÓN		
EVITACIÓN		
GESTIÓN	80	60,15
METACOMUNICACIÓN		
PARTICIPACIÓN		
PERSONALIZACIÓN	4	3,01
DESPERSONALIZACIÓN		
Total	133	100

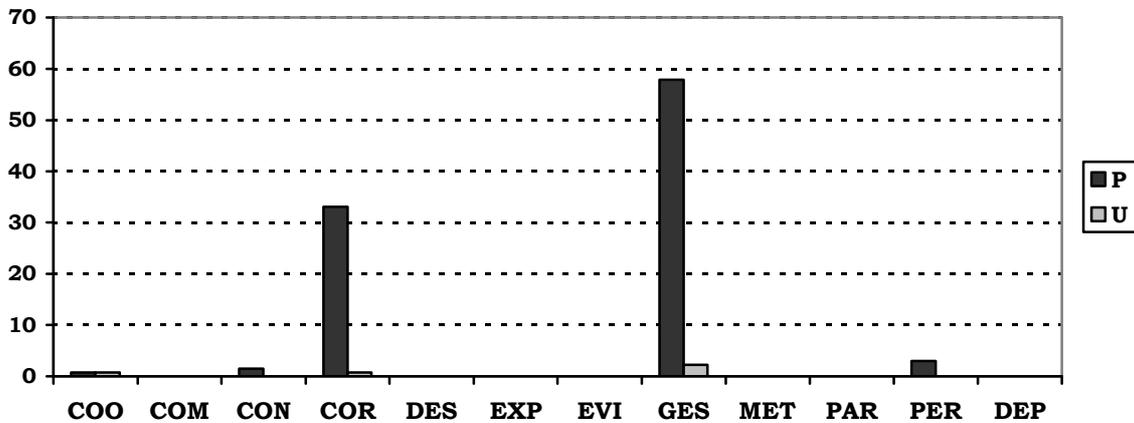
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran, por separado, los porcentajes de los proveedores y los usuarios.

Tabla 6.2
Estrategias de negociación en la selección del usuario (proveedores y usuarios)

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	1	0,75	1	0,75
COMPROBACIÓN				
COM. CONTACTO	2	1,50		
CORTESÍA	44	33,08	1	0,75
DESCORTESÍA				
EXPLICACIÓN				
EVITACIÓN				
GESTIÓN	77	57,89	3	2,26
METACOMUNICACIÓN				
PARTICIPACIÓN				
PERSONALIZACIÓN	4	3,01		
DESPERSONALIZACIÓN				
Subtotal	128	96,24	5	3,76
Total				133

En el siguiente gráfico se puede apreciar estos datos de forma más visual.

Gráfico 6.1
Estrategias de negociación en la selección del usuario



Comenzamos a ver las estrategias de gestión, las más utilizadas, como se puede apreciar en el gráfico, por los proveedores y los usuarios en los encuentros analizados.

6.1.1.1 Estrategias de gestión

La relación entre los proveedores y usuarios es asimétrica porque unos, los proveedores, poseen todo el conocimiento institucional, la información que los usuarios precisan y la capacidad para iniciar las diferentes secuencias de los intercambios. En la fase de inicio o apertura, la selección de turno que éstos llevan a cabo también es una estrategia de gestión. Los proveedores, desde esa posición asimétrica, tienen la capacidad de decidir quién será el próximo usuario, de situarlos en el lugar que deseen dentro del espacio comunicativo y determinar, como veremos más adelante, en qué momento ha de finalizar la interacción.

Los ejemplos seleccionados en este apartado muestran cómo el proveedor atiende al próximo usuario. En el primer de los ejemplos, PM17 pregunta en la sala de trabajo administrativo “¿quién es ahora?” para saber a quién debe atender, ya que el orden de atención no es arbitrario sino que existe un orden previo establecido por la llegada de los usuarios al centro. En este caso UH1 ha perdido su tarjeta sanitaria. En ese momento cuando PM17 inicia la fase exploratoria del servicio para saber qué ha ocurrido con la tarjeta del usuario.

Fragmento 6.1 (ENC3_28)

Participantes: PM17 (proveedora diecisiete española), UH1 (usuario uno paquistaní), UH2 (usuario dos paquistaní)

Tema: Petición de nueva tarjeta sanitaria

1. **PM17 – quién es ahora \ |**
2. UH1 – XXX semana pasada \ | y y no +contró+ \ | he perdido tarjeta \ | tarjeta de médico \ |
3. PM17 – {(F) que has perdido la tarjeta médico / |}
4. UH1 – sí \ | {(&) porque sale número – } <7>
5. PM17 – y que vienes a pedir la tarjeta / |
6. UH1 – sí \ <0>
[le da su resguardo de la tarjeta sanitaria]
[...]

En el siguiente ejemplo, ENC1_29, la proveedora PM1 utiliza el verbo “ir” en lugar de “ser”, como ocurría en el ejemplo anterior. Al mismo tiempo, su acción de control sobre el usuario es mitigada empleando el verbo “ser”, en la segunda parte de su intervención, en pretérito imperfecto, un claro ejemplo de desactualizador en los encuentros analizados (línea 1). Después de su demanda de selección del usuario, UH1 se aproxima a su mesa y le da el resguardo de su tarjeta sanitaria para averiguar por qué la tarjeta definitiva no le llega.

Fragmento 6.2 (ENC1_29)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno dominicano-español)

Tema: Petición de tarjeta sanitaria definitiva

1. **PM1 – quién va ahora \ | para qué era \ |**
[PM1 habla con otra proveedora]
2. UH1 – XXX [se aproxima a la mesa de PM1 y le da el resguardo de la tarjeta sanitaria] <24>
3. PM1 – puf:: desde octubre que no te llega \ |
4. UH1 – sí \ <4>
[...]

En el encuentro ENC3_14, la proveedora PM16 selecciona al siguiente usuario y lo selecciona en el espacio comunicativo pero dejando en suspensión elementos acompañantes que mitigar la acción de control sobre el usuario. Su intervención, construida con la repetición del verbo “pasar” en forma imperativa, indica al usuario que el servicio va a comenzar.

Fragmento 6.3 (ENC3_14)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis española), PH8 (proveedor ocho español), PM9 (proveedora nueve española), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Tramitación de tarjeta sanitaria para bebé.

1. **PM16 – pasa pasa \ <7>**

- [UH1 entra en la oficina y le da unos documentos a PM16]
2. UH1 – le tengo que constar a la recién nacida y me ha dicho que traer esto \ |
[...]

Existen otros elementos que operan de forma conjunta al contenido proposicional de las intervenciones de los participantes. Así, en el encuentro ENC1_22, la proveedora PM16 asigna el turno en la sala de administrativos mediante un enunciado interrogativo, al tiempo que indica al usuario que vaya continuación dónde ha de situarse en el espacio comunicativo. La repetición final del imperativo cortés “pase” muestra a UM1 que ya puede iniciar la demanda del servicio. En este caso, la proveedora emplea en su intervención la elevación de intensidad en los dos primeros enunciados de su intervención y la disminución de intensidad en el siguiente, una vez que la usuaria ya está situada en el lugar adecuado fijado por la propia proveedora.

Fragmento 6.4 (ENC1_22)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis española), UM1 (usuaria uno marroquí), UM2 (usuaria dos marroquí)

Tema: Petición de cita de urgencias para vacuna

1. **PM16 – {(F) quién va \ | que pase por aquí quien vaya \ |}pase por aquí\<5> {(P) pase pase \ |}**
[UM1 acompañada de su hija, UM2, entran en la sala de administrativos]
2. UM1 – hola \<4>
3. PM16 – dime \ |
4. UM2 – queremos ir a urgencias \ |
5. PM16 – urgencias / | quién se encuentra mal \ |
6. UM2 – ella \<15>
[PM16 entra en la base de datos para programar la visita]
[...]

En los dos siguientes encuentros, ENC2_4 y ENC3_4, vemos dos ejemplos de usuarios que reconocen el papel institucional de gestor que tienen los proveedores. En el primer caso, UH1 solicita a PM10 permiso para comentarle la petición de su servicio: la reclamación de su tarjeta sanitaria. Como se puede apreciar, sólo cuando la proveedora le da permiso, el usuario formula su petición (línea 3). En ese momento, la proveedora comienza la búsqueda de información para satisfacer el servicio.

Fragmento 6.5 (ENC2_4)

Participantes: PM10 (proveedora diez española), PM12 (proveedora doce española), UH1 (usuario uno marroquí), INV (investigador español)

Tema: Reclamación de tarjeta sanitaria

1. UH1 – hola \ | permiso / |

2. **PM10** – sí \ |
3. UH1 – está casi: un año [risas] {(&) no me llega } la tarjeta de plástico \ | puede / |
4. **PM10** – mm la dirección es ésta / | Carretera de Portal Nou {(cat) curanta tres⁹⁵} / |
primero \ | |
[PM10 lee la tarjeta provisional que le da UH1]
[...]

En el siguiente ejemplo tenemos una muestra del uso habitual del catalán en los inicios y cierres de los encuentros. En estos casos, los proveedores seleccionan y dan la palabra a los usuarios mediante expresiones del tipo “t’atenen” (ENC1_2), “diga’m” (ENC4_10) o “qui és ara” (ENC1_28 o ENC11_22), en ocasiones acompañado por el imperativo en catalán “passi passi”, como veremos en el ENC2_21. Dichas expresiones, utilizadas habitualmente, se pueden observar en los siguientes ejemplos. En el primero de ellos, ENC1_2, PM1 emplea la expresión “t’atenen” acompañada de un saludo. La usuaria, tras completar la segunda parte del par adyacente con un saludo, pide a la proveedora una nueva tarjeta sanitaria.

Fragmento 6.6 (ENC1_2)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UM1 (usuaria uno costarricense)

Tema: Petición de una nueva tarjeta sanitaria

1. **PM1** – {(cat) t’atenen⁹⁶ / | } hola:: / |
2. UM1 – hola \ | | mira que tengo mi tarjeta vencida \ | y la estoy reclamando hace mucho \ | {(&) y no llega \ | }
3. PM1 – a ver \ | | póngase por aquí mejor =señora= \
4. UM1 – =vale vale= \ | gracias \ <7>
[UM1 se sienta frente a PM1]
[...]

Sin embargo, en el encuentro ENC4_10 la expresión utilizada es la fórmula informal “diga’m”, a la que el usuario formula el tipo de servicio que desea (línea 2).

Fragmento 6.7 (ENC4_10)

Participantes: PM20 (proveedora veinte española), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Petición de cita para vacuna

1. **PM20** – hola \ <4> {(cat) diga’m⁹⁷ \ | | }
2. UH1 – tengo que hacerlo \ | me faltan dos vacunas \ |
[UH1 le muestra un papel de vacunas]
[...]

⁹⁵ Traducción: *cuarenta y tres*.

⁹⁶ Traducción: *¿te atienden?*

⁹⁷ Traducción: *dime*

En los ejemplos que siguen, ENC1_18 y ENC11_22, el enunciado interrogativo en catalán utilizado es “qui és ara”. En el primero de los ejemplos, el usuario dominicano le demanda a PM1 recetas para su padre mediante el enunciado indirecto “me dijeron que viniera”.

Fragmento 6.8 (ENC1_18)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno dominicano).

Tema: Pedir recetas médicas para el padre de UH1

1. **PM1** – {(cat) qui és ara⁹⁸ \ |}
2. **UH1** – hola \ | me dijeron que viniera XXX \ | es aquí / |
[UH1 le da una tarjeta sanitaria]
[...]

Por su parte, en el ejemplo ENC11_22, el usuario UH1 acude a tramitarse su tarjeta sanitaria al centro equivocado. Así le explica PM1 en la intervención 3 y más tarde le explica el centro de salud al que debe acudir (línea 5).

Fragmento 6.9 (ENC11_22)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Tramitación de tarjeta sanitaria

1. **PM1** – {(cat) qui és ara⁹⁹ \ |}
2. **UH1** – sí \ | [tose] {(&) yo cambiar} de dirección ahora \ | antes XXX <61>
[le su hoja de empadronamiento]
3. **PM1** – {(F) viene al centro equivocado \ } <10> {(F) Pinell \ |} {(FF) ambulatorio de Pinell \ | sabe dónde es / |}
4. **UH1** – si sí \ |
5. **PM1** – carrer Fontanals \ | número uno \ |
6. **UH1** – {(P) bueno \ | muchas gracias \ |}
[coge su empadronamiento]
7. **PM1** – de nada: \

Con estos ejemplos, concluimos la sección de estrategias de gestión en la fase de inicio o apertura.

6.1.1.2 Estrategias de cortesía

En la selección de hablante, las estrategias de cortesía mitigan el efecto de actos que pueden suponer una posibilidad de amenaza a la imagen positiva o negativa del interlocutor.

⁹⁸ Traducción: ¿quién es ahora?

⁹⁹ Traducción: ¿quién es ahora?

En el encuentro ENC4_4 la proveedora PM12 no sólo selecciona al siguiente usuario sino que le indica el lugar donde ha de situarse en la sala. En esa búsqueda del equilibrio interaccional, la proveedora combina estrategias de gestión con estrategias de cortesía. Así, comienza la intervención con la forma imperativa cortés “pase”, acompañada por un elemento mitigador del efecto de su enunciado: “por favor”. Además, tras los saludos de UH1, ésta vuelve a seleccionar al hablante mediante la apertura cortés “dígame”. En la línea 4 observamos cómo el usuario le ofrecen a PM12, sin más preámbulo, el número de su historia clínica para iniciar el servicio.

Fragmento 6.10 (ENC4 4)

Participantes: PM12 (proveedora cinco española), UH1 (usuario uno latinoamericano)

Tema: Petición de cita urgencias

1. **PM12 – pase por aquí por favor \<5> hola \ |**
2. UH1 – hola buenas \ |
3. **PM12 – dígame \ |**
4. UH1 – treinta y cincuenta y cinco \ |
[UH1 le facilita el número de historial médico para concertar cita]
[PM12 busca a UH1 en el programa informático]
[...]

En el último ejemplo de este apartado, PM1 emplea la fórmula anteriormente descrita (“qui és ara”), pero en este caso acompañada del imperativo cortés en catalán “passi”. El imperativo es repetido en su intervención con intención de enfatizar la acción. Así, una vez que UM1 está en la sala de trabajo administrativo saluda a la proveedora (línea 2) y, acto seguido, ésta le pide que defina el tipo de servicio que demanda la usuaria (línea 3). Es importante apreciar que, en la construcción de su enunciado, la usuaria cambia de lengua y emplea el castellano en lugar del catalán, empleado por la proveedora.

Fragmento 6.11 (ENC2 21)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UM1 (usuaria uno argentina).

Tema: Petición de tarjeta sanitaria.

1. **PM1 – {(cat) qui és ara \ <3> passi passí¹⁰⁰ \ |}**
[UM1 entra en la sala de administrativos]
2. UM1 – hola \ | buenos días \ |
3. PM1 – dime \ |
4. UM1 – sí \ | vengo a hacer e::h XXX
[le da su tarjeta sanitaria de Valencia]
[PM1 entra en la base de datos]
[...]

¹⁰⁰ Traducción: ¿quién es ahora? Pase, pase.

En el siguiente encuentro es la usuaria UM1 la que demanda permiso mediante una construcción cortés (“puedo pasar”) para poder acceder a la sala de trabajo administrativo. Por su parte, PM10 acepta la petición de UM1 para entrar a la sala. El enunciado interrogativo de la usuaria (línea 1) es aceptada por la proveedora empleando elementos acompañantes para mitigar el efecto de la acción. Por ese motivo, PM10 emplea “por favor” en su intervención 2. Como veíamos en el caso anterior, en ese instante la proveedora comienza la fase de definición del servicio mediante una estrategia de comprobación, que veremos más adelante. El usuario, una vez requerida la información, le contextualiza su petición de servicio (línea 3).

Fragmento 6.12 (ENC3_4)

Participantes: PM10 (proveedora diez española), PM12 (proveedora doce española), UM1 (usuaria uno marroquí)

Tema: Petición de nueva tarjeta sanitaria

1. **UM1** – puedo pasar / |
2. **PM10** – sí \ | por favor \ <17> ha cambiado de dirección/
[UM1 le entrega su tarjeta sanitaria definitiva caducada]
3. **UM1** – tres cuatro semanas de trabajar \ | ahora donde vivo aquí en la calle Lluna \ | XXX \ | <38>
[...]

6.1.1.3 Estrategias de personalización

Las estrategias de personalización, como decíamos anteriormente, atienden al posicionamiento de los participantes en el proceso de enunciación. En el encuentro ENC8_3, el proveedor PH4 asume, en la construcción de su intervención, un “yo” discursivo mediante el empleo de la primera persona del presente de indicativo (“atiendo”). De este modo, por encima de su identidad profesional-representante institucional, el proveedor remarca su identidad personal (línea 1). Así, además de seleccionar a la usuaria para el comienzo del servicio, permite a la usuaria la definición de su petición (línea 2).

Fragmento 6.13 (ENC8_3)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), PM9 (proveedora nueve española), PM11 (proveedora once española), UM1 (usuaria uno centroamericana), INV (investigador español)

Tema: Petición de primera visita médica

1. **PH4** – diga \ | la atiendo yo \ |
2. **UM1** – me puede dar una cita para otro día \ | visita pa- por primera vez \ | primera

- vez \ |
3. PH4 – es hoy / |
 4. UM1 – sí: – |
 5. PH4 – y no le han dado / | ya está la tienes ya \ | no / | ya puedes subir \ |
[UM1 lleva un papel de cita en la mano]
[...]

6.1.1.4 Estrategias de cooperación

Podemos entender cooperar como trabajar de forma conjunta. Esto es, los participantes a lo largo de todo el proceso negociador realizan sus movimientos no sólo para conseguir sus metas, sino también para alcanzar unos objetivos comunes. En los encuentros estudiados, proveedores y usuarios cooperan y co-construyen desde el inicio para hallar la resolución del servicio. En este sentido, el mismo intercambio de saludos se puede entender como el primer ladrillo del “edificio interaccional” que desarrollan. Así, los ejemplos anteriormente expuestos en las estrategias de cortesía también se pueden entender como estrategias de cooperación (Grice, 1975).

En el siguiente ejemplo, ENC16_15, en el que una usuaria dominicana va a solicitar un análisis de sangre, el proveedor utiliza una intervención con orientación interaccional de inicio/respuesta (I/R), línea 4, con el que espera un segundo par adyacente colaborativo por parte de la usuaria. De este modo, la usuaria, asumiendo la autoridad institucional del proveedor, realiza una intervención cooperativa mediante la forma preferida “sí” (línea 5), con el que ayuda a la producción conjunta del servicio (Zimmerman y West, 1975; Falk, 1980; Schegloff, 1982, 1988).

Fragmento 6.14 (ENC16 15)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), UM1 (usuaria uno dominicana), INV (investigador español)

Tema: Cita para análisis de sangre

1. UM1 – mira \ |
2. PH4 – hola \ | | diga \ |
3. UM1 – XXX |
4. **PH4 – ya estás / |**
5. **UM1 – sí /<5>**
6. PH4 – {(cantando) cas cas cas cas ca::s \ | } la que ha venido ahora \ |
[PH4 se dirige a INV]
[...]

6.1.1.5 Estrategias de comunicación de contacto

Las estrategias de comunicación de contacto, como antes decíamos, están vinculadas con la circulación informativa y con la relación interpersonal de proveedores y usuarios. Sin embargo, estas estrategias también se dan entre proveedores con la presencia de los usuarios, como ocurre en el siguiente ejemplo entre la proveedora PM7 y el proveedor PH8. La referencia a “hacer un pis”, utilizado conjuntamente con piezas fronterizas o demarcativos (“vale”) (líneas 4 y 5), además de suponer en la dinámica del encuentro un comentario divertido, favorece un lenguaje más solidario y menos formal entre el personal de la oficina y los usuarios. También cabe destacar que en este encuentro, como se puede apreciar en la línea 5, la usuaria, a través de la construcción de su intervención, parece no participar del comentario de la proveedora.

Fragmento 6.15 (ENC7 20)

Participantes: PH8 (proveedor ocho español), PM7 (proveedora siete española), UM1 (usuaria uno latinoamericana)

Tema: Petición de cita con el médico

1. PM7 – hola \ |
2. PH8 – la atiendo yo \ |
3. **PM7** – vale \ | voy a hacer un pis \ | vale / |
4. **PH8** – vale \ | si haces un pis: \<10>
5. UM1 – no está:: el doctor Sán- Sánchez / | no está / |
[...]

A continuaciones pasamos a ver las estrategias discursivas de negociación que se utilizan en la etapa de saludos.

6.1.2 Estrategias de negociación en los saludos

Las estrategias más utilizadas en la parte de saludos son las de cortesía con 68,22% (40,68% los proveedores y 27,54% los usuarios) y las estrategias de cooperación con 31,78% (16,10% proveedores y 15,68% usuarios). Para precisar el número de estrategias utilizadas, presentamos la información en la siguiente tabla explicativa.

Tabla 6.3
Estrategias de negociación en los saludos

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES Y USUARIOS	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	75	31,78
COMPROBACIÓN		
COM. CONTACTO		
CORTESÍA	161	68,22
DESCORTESÍA		
EXPLICACIÓN		
EVITACIÓN		
GESTIÓN		
METACOMUNICACIÓN		
PARTICIPACIÓN		
PERSONALIZACIÓN		
DESPERSONALIZACIÓN		
Total	236	100

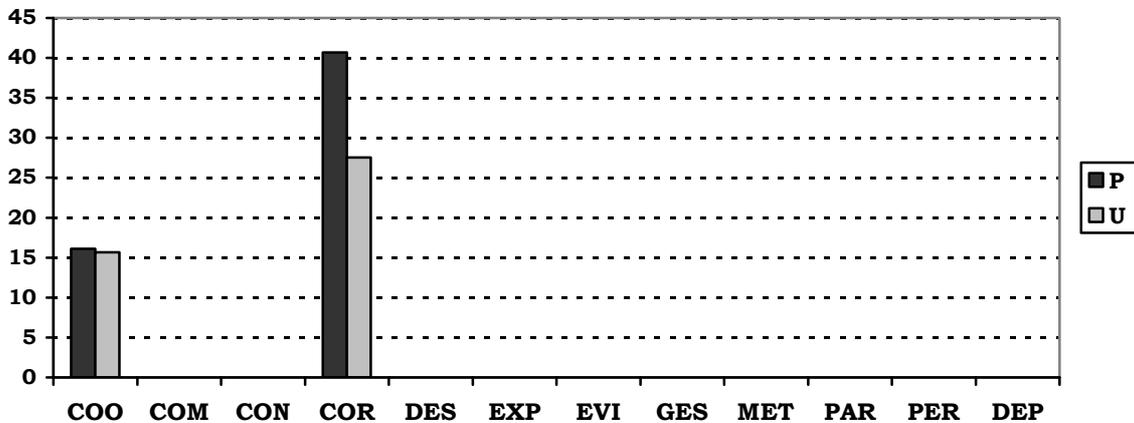
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran, por separado, los porcentajes de los proveedores y los usuarios.

Tabla 6.4
Estrategias de negociación en los saludos (proveedores y usuarios)

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	38	16,10	37	15,68
COMPROBACIÓN				
COM. CONTACTO				
CORTESÍA	96	40,68	65	27,54
DESCORTESÍA				
EXPLICACIÓN				
EVITACIÓN				
GESTIÓN				
METACOMUNICACIÓN				
PARTICIPACIÓN				
PERSONALIZACIÓN				
DESPERSONALIZACIÓN				
Subtotal	134	56,78	102	43,22
Total				236

En el siguiente gráfico se puede apreciar estos datos de forma más visual.

Gráfico 6.2
Estrategias de negociación en la selección del usuario



Comenzamos a ver las estrategias de gestión, las más utilizadas, como se puede apreciar en el gráfico, por los proveedores y los usuarios en los encuentros analizados.

6.1.2.1 Estrategias de cortesía

Los saludos iniciales en las interacciones analizadas son elementos rituales esenciales que regulan nuestros contactos sociales. En unos casos, como vemos en el ENC6_29, sólo hay intercambio de saludos por parte de proveedores y usuarios (líneas 1 y 2). Después, el usuario, pasa a formular su petición de servicio (línea 3).

Fragmento 6.16 (ENC6_29)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno ecuatoriana)

Tema: Petición material de enfermo crónico

1. **UM1** – hola \ |
2. **PM9** – hola \ |
3. UM1 – en mi libreta yo anoto los controles de insulina \ | me dijeron que me la podrían dar aquí \ |
[...]

En otros casos, el saludo del usuario va acompañado de un elemento extralingüístico: éste facilita al proveedor su tarjeta sanitaria u otro tipo de documento para iniciar un tipo de servicio específico. Así ocurre en el ejemplo

ENC8_27, en el que el “buen día” de UH1 es seguido por el ofrecimiento que hace a PM1 de su tarjeta sanitaria.

Fragmento 6.17 (ENC8_27)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno dominicano)

Tema: Petición de cita con el médico de cabecera y con el especialista

1. **UH1 – buen día** \ | [le da su tarjeta sanitaria]
2. **PM1 – hola:** \ <9>
[PM1 busca a UH1 en la base de datos]
[...]

Sin embargo, en otros encuentros es el proveedor el que inicia el saludo que, tras recibir los saludos por parte del usuario, pasa directamente y sin más preámbulos a comenzar el enunciado en el que realizará su petición de servicio, al tiempo que ese enunciado es acompañado por un elemento extraverbal: darle su tarjeta sanitaria.

Fragmento 6.18 (ENC2_30)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), UM1 (usuaria uno ecuatoriana)

Tema: Petición dos citas médicas.

1. **PH4 – hola** \ |
2. **UM1 – buenas** \ | para pedirle una- dos citas \ | [le da dos tarjetas sanitarias]
3. PH4 – mm \<6> [entra en la base de datos] para ella es una / | | [coge una tarjeta sanitaria]
[...]

Y si el usuario, una vez intercambiados los saludos, no procede a emitir su petición el proveedor le invitará a hacerlo. De este modo, vemos en el ENC2_31 el intercambio de saludos (líneas 1 y 2) y la consiguiente demanda de formulación de servicio por parte de la proveedora PM1 (línea 3). Así, en la intervención 4, la usuaria pide una nueva tarjeta sanitaria para su hijo.

Fragmento 6.19 (ENC2_31)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UM1 (usuaria uno ecuatoriana)

Tema: Petición de traslado al centro.

1. **PM1 – hola** \ |
2. **UM1 – hola** \ |
3. **PM1 – dime:** \ |
4. UM1 – es que que mi hijo había perdido la tarjeta sanitaria \ | y yo la volví a pedir aquí \<34>
5. [PM1 termina de atender a otro usuario]
[...]

No ocurre lo mismo en otros encuentros analizados en los que no existe un intercambio de saludos, sino que directamente el usuario pasa a formular su petición de servicio. En estos casos, según podemos corroborar por el trabajo de campo y las entrevistas realizadas, la carencia del intercambio no es interpretada por los participantes como descortés. Simplemente se entiende que en esas interacciones la propia dinámica del servicio o la búsqueda rápida de una resolución lleva a uno de los participantes a suprimir esa parte. Por ejemplo, en el siguiente caso, ENC5_31, el usuario paquistaní demanda una visita de urgencias para su bebé sin haber completado la segunda parte del par adyacente iniciado por el proveedor PH4 (líneas 1 y 2).

Fragmento 6.20 (ENC5_31)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Petición de cita médica.

1. **PH4 – hola** \ |
 2. **UH1 – urgencias** \ |
 3. PH4 – {(F) para urgencias / |}
 4. UH1 – sí \ | esto no – |
 5. PH4 – que para el niño / |
 6. UH1 – dos juntos \ |
 7. PH4 – vale \ <7>
- [PM16 entra en la base de datos]
[...]

En otros casos, el intercambio de saludos va acompañado por parte del proveedor por el uso de diminutivos referido a períodos temporales de tiempo que el usuario ha de esperar para ser atendido. Así, en el encuentro ENC7_9, PH8 trata de mitigar el tiempo de espera de UM1 empleando el diminutivo “momentito”.

Fragmento 6.21 (ENC7_9)

Participantes: PH8 (proveedor ocho español), UM1 (usuaría uno argentina)

Tema: Petición de cita para urgencias.

1. **UM1 – hola** \ |
 2. **PH8 – hola** \ | **un momentito** \ |
 3. UM1 – {(P) sí \ |} <36>
- [PH8 está introduciendo unos datos en el sistema informático]
[...]

En los ejemplos analizados, comprobamos cómo el intercambio de saludos representa no sólo el comienzo de la interacción entre proveedores y usuarios sino

la primera estrategia de contacto entre los participantes. A continuación, vemos cómo las estrategias de cooperación también se dan en la apertura de los encuentros.

6.1.2.2 Estrategias de cooperación

En el contexto de la cooperación interaccional, unido a los ejemplos en los que simplemente hay un intercambio de saludos, como podemos ver en el ENC7_3 entre UM1 y PM9, aparecen otros ejemplos en los que el solapamiento entre las intervenciones potencia el carácter cooperativo del comienzo.

Fragmento 6.22 (ENC7_3)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), PH4 (proveedor cuatro español), PM11 (proveedora once española, UH1 (usuario uno dominicano), UM1 (usuaria uno dominicana)

Tema: Petición de traslado al centro

1. UM1 – hola \ |
2. PM9 – hola buenos días \ |
3. UH1 – mira queríamos cambia:r la dirección \ |
[...]

A continuación presentamos algunos ejemplos de encuentros que contienen intervenciones con fragmentos solapados. De este modo, en el ENC9_25, UH1 y PM9 emiten algún segmento de su intervención inicial al mismo tiempo. En este caso coinciden el enunciado interrogativo “¿qué tal?” con el “hola” de PM9. El solapamiento cooperativo, no sólo en el inicio, sino también en el desarrollo y cierre de la interacción ha sido ampliamente estudiado como uno de los elementos de cooperación conversacional (Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974; Tannen, 1984; Schiffrin, 1984; Ferrara, 1992; Cordella, 1999, 2004). Después de este solapamiento, UH1 hace su petición de servicio (línea 3).

Fragmento 6.23 (ENC9_25)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UH1 (usuario uno argentino), UM1 (usuaria uno ?)

Tema: Petición de cita de urgencias

1. UH1 – hola \ | =qué tal= /
2. PM9 – =hola= \ |
3. UH1 – una sola pregunta \ | eh hay un doctor de cabecera \ | que nos pueda atender ahora como urgencia \ |
[...]

En el encuentro ENC4_22, el solapamiento entre las intervenciones de los participantes se produce entre el saludo “buenas” y la petición de formulación del servicio mediante la fórmula cortés “dime”, por parte del proveedor, y el ofrecimiento de saludos de la usuaria “hola, buenos días”. Al comienzo, los solapamientos o habla simultánea son frecuentes pero breves, como ya puntualizaron Sacks, Schegloff y Jefferson (1974) en su pionero artículo sobre el funcionamiento interno conversacional.

Fragmento 6.24 (ENC4 22)

Participantes: PM20 (proveedora veinte española), UM1 (usuaria uno filipina)

Tema: Tramitación de derivación

1. PM20 – bu=enas \ | dime =\ |
2. UM1 – =hola \ | buenos días =\ <12>
[UM1 le da un documento de derivación para el cardiólogo]
3. PM20 – esto qué es \ | para el cardiólogo / | en septiembre / |
4. UM1 – sí \ | la:: a::h \ |
5. PM20 – en sep- esto es en septiembre / | el cardiólogo / |
6. UM1 – {(P) sí sí \ } <36>
[...]

En este encuentro, como hemos podido ver, tras el intercambio de saludos, UM1 ofrece el documento de derivación para el cardiólogo (también en la línea 2) y la consecuente indagación sobre el servicio demandado (líneas 3-6). Por su parte, el encuentro ENC2_23 no sólo presenta el solapamiento cooperativo entre las intervenciones de PM3 y UM1 en las líneas 2 y 3, sino que además el mismo tipo de solapamiento entre la petición de la PM3 para que UM1 y UH1 se sienten (líneas 4 y 5). Pero esta última es además una estrategia de gestión que emplea PM3 para situar a los participantes (UH1 y UM1) en espacio comunicativo. Esa estrategia de autoridad de PM3 es asumida por los participantes y, así, aguarda sentando a que la proveedora finalice otro servicio. Este tipo de estrategias sustentadas en la asimetría entre los interlocutores serán vistas con más detalle en el siguiente apartado. Sin embargo, queda reflejado en este ejemplo que los elementos de gestión y cooperación conviven, casi de forma armónica como vemos hasta el momento, en el inicio del desarrollo interaccional de los encuentros analizados. Así, los imperativos corteses y las preguntas directas suelen ir seguidas de saludos.

Fragmento 6.25 (ENC2 23)

Participantes: PM3 (proveedora tres española), UH1 (usuario uno indio), UM1 (usuaria uno india)

Tema: Petición de tarjeta sanitaria

1. **UH1 – hola:** \ |
[UH1 acompañado de su madre, UM1, entran en la sala de administrativos]
2. **PM3 – =hola:=** \
3. **UM1 – =hola= hola** \ |
4. **PM3 – siéntese** \ | **siéntese un momento que ahora la =atiendo=** \
5. **UM1 –** **=sí sí =** \ | **sí** \ [se sienta] <175>
[PM3 termina de atender a otro usuario]
[...]

A continuación pasamos a describir las estrategias discursivas que aparecen en la fase de definición del servicio, dentro ya de la acción de servicio.

6.2 Estrategias de negociación en la acción de servicio (fase de definición)

Las estrategias más utilizadas en la fase de definición, dentro de la acción de servicio, son las de cooperación con 36,28% (11,63% los proveedores y 24,55% los usuarios), seguidas por las estrategias de gestión con 29,86% (18,51% los proveedores y 11,35% los usuarios), las estrategias de cortesía con 13,02% (6,42% los proveedores y 6,60% los usuarios), las estrategias de explicación con 6,60% (1,21% los proveedores y 5,40% los usuarios), las estrategias de comprobación con 6,42% (5,95% los proveedores y 0,47% los usuarios), las estrategias de personalización con 2,70% (1,49% los proveedores y 1,21% los usuarios), estrategias de despersonalización con 2,51% (0,93% los proveedores y 1,58% los usuarios), las estrategias de descortesía con 0,74% (0,47% los proveedores y 0,28% los usuarios), las estrategias de metacomunicación con 0,74% (0,28% los proveedores y 0,47% los usuarios), las estrategias de participación con 0,65% (0,19% los proveedores y 0,47 los usuarios), y, finalmente, las estrategias de comunicación de contacto con 0,47% (0,28% los proveedores y 0,19% los usuarios).

Para precisar el número de estrategias utilizadas, presentamos la información en la siguiente tabla explicativa.

Tabla 6.5
Estrategias de negociación en la fase de definición

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES Y USUARIOS	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	390	36,28
COMPROBACIÓN	69	6,42
COM. CONTACTO	5	0,47
CORTESÍA	140	13,02
DESCORTESÍA	8	0,74
EXPLICACIÓN	71	6,60
EVITACIÓN	0	0
GESTIÓN	321	29,86
METACOMUNICACIÓN	8	0,74
PARTICIPACIÓN	7	0,65
PERSONALIZACIÓN	29	2,70
DESPERSONALIZACIÓN	27	2,51
Total	1.075	100

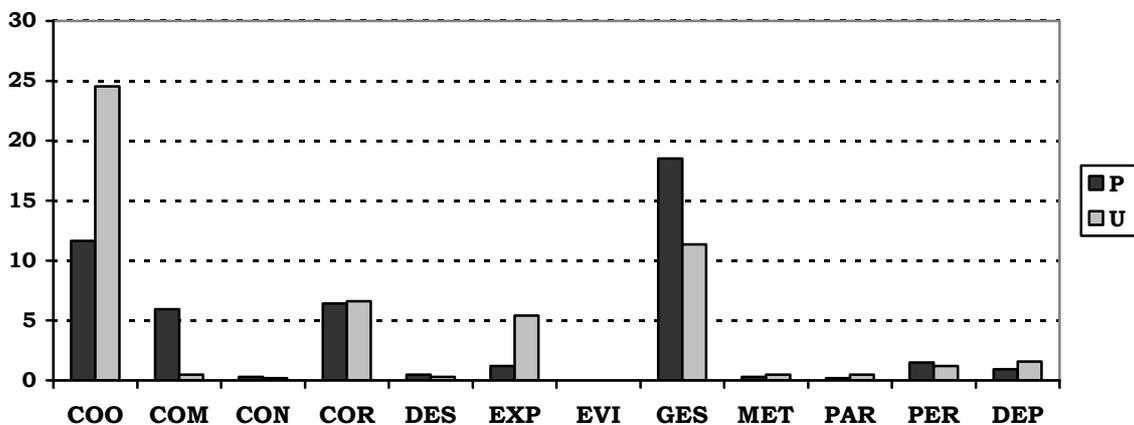
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran, por separado, los porcentajes de los proveedores y los usuarios.

Tabla 6.6
Estrategias de negociación en la fase de definición (proveedores y usuarios)

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	125	11,63	265	24,55
COMPROBACIÓN	64	5,95	5	0,47
COM. CONTACTO	3	0,28	2	0,19
CORTESÍA	69	6,42	71	6,60
DESCORTESÍA	5	0,47	3	0,28
EXPLICACIÓN	13	1,21	58	5,40
EVITACIÓN	0	0	0	0
GESTIÓN	199	18,51	122	11,35
METACOMUNICACIÓN	3	0,28	5	0,47
PARTICIPACIÓN	2	0,19	5	0,47
PERSONALIZACIÓN	16	1,49	13	1,21
DESPERSONALIZACIÓN	10	0,93	17	1,58
Subtotal	509	47,35	566	52,65
Total				1.075

En el siguiente gráfico se puede apreciar estos datos.

Gráfico 6.3
Estrategias de negociación en la fase de definición



Comenzamos a ver las estrategias de cooperación, las más utilizadas, como se puede apreciar en el gráfico anterior, por los proveedores y los usuarios en los encuentros analizados. Después continuaremos con el resto de estrategias, por orden de mayor a menor porcentaje de utilización por los participantes.

6.2.1 Estrategias de cooperación

Cooperar, como decíamos antes, es trabajar de forma conjunta en la actividad discursiva. Así, la interacción es comparable con cualquier otra actividad que exige la participación coordinada de dos o más personas, en la que los participantes desarrollan y construyen un trabajo de colaboración (Tusón, 1997).

A continuación vamos a trabajar sobre unos ejemplos que muestran como proveedores y usuarios cooperan para construir el desarrollo interaccional. Así, en el primer ejemplo un usuario latinoamericano que demanda una cita de urgencias acude a la recepción del centro.

Fragmento 6.26 (ENC3_17)

Participantes: PM12 (proveedora cinco española), UH1 (usuario uno latinoamericano)

Tema: Petición de cita urgencias

1. PM1 – buenas \ |
2. UM1 – XXX
3. PM1 – qué tarjeta \ | la sanitaria / |
4. UM1 – sí porque XXX
5. PM1 – que te quieres dar de alta /<0>
6. UM1 – sí \ |

7. **PM1 – aquí /|**
 8. **UM1 – sí \|**
 9. PM1 – tienes que solicitar una primera visita en el mostrador \|
 10. UM1 – mm \|
 11. PM1 – pero has traído::: – <5> [UM1 le muestra unos documentos]
 12. UM1 – de residencia \|
 13. PM1 – vale \| en aquel mostrador le darán una primera visita con un médico \|
 14. UM1 – vale \
- [UM1 se dirige al mostrador y PM1 contesta el teléfono]
[...]

En este ejemplo, la cooperación radica, en gran medida, en la construcción del par adyacente de pregunta/respuesta. Así, la proveedora inicia una intervención con dos enunciado interrogativos de inicio (línea 3) para poder especificar el servicio. El enunciado de reacción del usuario emplea la opción preferida y una posible justificación de su petición (línea 4). A continuación la proveedora realiza otro enunciado interrogativo de inicio (línea 5), en el que sin pausa de transición con la intervención del usuario, éste opta de nuevo por la opción preferida que se ajusta a las expectativas sobre la tramitación de la administrativa (línea 6). Con un último enunciado interrogativo de inicio y un nuevo segundo par adyacente cooperativo se concreta la demanda del servicio (líneas 7 y 8). La usuaria emplea, como se puede apreciar, marcadores o continuadores (“sí”) en las intervenciones 6 y 8 para facilitar el trabajo de los proveedores (Jefferson, 1979; Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974).

En otros ejemplos, en el intercambio prototípico respuesta/pregunta de los encuentros analizados, los participantes acompañan sus intervenciones de recursos corteses. Así se observa en el siguiente ejemplo en el que un usuario argentino solicita cita para el médico.

Fragmento 6.27 (ENC8 25)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), UH1 (usuaria uno argentino)

Tema: Petición de cita médica

- [UH1 llega a la Recepción y se aproxima al mostrador]
1. PH2 – {(DC) un segundo \|por favor \|}<117>
[PH2 llama por teléfono]
 2. **PH2 – perdona eh \|había una visita que no he apuntado bien \| y tenía que arreglarlo \|**
 3. **UH1 – yo no tengo prisa \|**
 4. **PH2 – qué me habías pedido \|**
 5. **UH1 – quiero que me visite la doctora \|<25>**
[le da su tarjeta sanitaria]
[PH2 habla con PM7]
[...]

En este encuentro el proveedor emplea procedimientos acompañantes (“por favor”) para pedirle al usuario que espera su turno (línea 1). Más tarde, cuando es el turno de UH1, éste emplea una reparación (“perdona”) y más tarde, como complemento a esta intención reparadora, una justificación de su demora (línea 2). El usuario acepta las disculpas del proveedor formulando un enunciado cooperativo que trata de distender ese punto del proceso negociador (línea 3).

Más adelante, como se veía en el encuentro anterior, se da de nuevo el intercambio prototípico de esta fase de la tramitación (pregunta/respuesta). En este caso concreto, ante el enunciado interrogativo de inicio del proveedor (línea 4), llega el enunciado de reacción del usuario en primera persona en el que define la naturaleza del servicio que demanda (línea 5).

El siguiente ejemplo también muestra cómo en ocasiones el par adyacente (pregunta/respuesta) va unido a estrategias de cortesía. Una usuaria colombiana demanda cita con el dentista y primera visita.

Fragmento 6.28 (ENC2_25)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno colombiana), UH1 (usuario uno colombiano)

Tema: Petición de cita con el dentista y primera visita

1. PH2 – qué queríais \ |
2. UM1 – que me apuntes cita para el miércoles \ |
3. PH2 – para el miércoles / | con el dentista / |
4. UM1 – [asiente con la cabeza] <10>
[PH2 entra en la base de datos]
[...]

La primera intervención de la proveedora es un enunciado interrogativo de inicio que además es formulado con el desactualizador en pretérito imperfecto (“queríais”). La respuesta del usuario es cooperativa y se ajusta a las expectativas que, como pudimos constatar en nuestro trabajo de campo etnográfico, los proveedores suelen atribuir a los usuarios. Así, el enunciado de reacción del usuario es, al tiempo, una explicación en primera persona sobre la especificidad del servicio que demanda (línea 2).

La cooperación se manifiesta de otro modo en el encuentro siguiente, el que un usuario indio acude con su madre a la oficina para tramitarle una nueva tarjeta sanitaria.

Fragmento 6.29 (ENC2_23)

Participantes: PM3 (proveedora tres española), UH1 (usuario uno india) UM1 (usuaria uno india)

Tema: Petición de tarjeta sanitaria

- [...]
6. UH1 – buenas tardes \ |
 7. PM3 – venga \ | buenas tardes \ <0>
 8. **UH1 – perdona \ | no sé: \ | desde que se ha ido el doctor Casals \ | siempre tiene problemas para recetas \ |**
 9. PM3 – {(F) sí porque: a ver}_
 10. UH1 – es que le dijiste que traiga el pa pa_
 11. PM3 – {(F) espera que vuelvo vuelvo a retroceder \ |} {(P) con todo::: el follón \ |} porque es que esta esta tarjeta \ | está pedida desde diciembre \ |
 12. UH1 – sí:: \ |
- [...]

En este caso, el planteamiento del servicio es iniciado con un elemento reparador (“perdón”) y seguido con una explicación del problema de la usuaria para obtener sus recetas médicas. La intervención 9 de la proveedora es interrumpida por el usuario. Sin embargo, se trata de una interrupción cooperativa porque, antes de que la proveedora inicie la fase exploratoria del servicio, el usuario prefiere aportar más información. Asimismo, con la misma intención la proveedora interrumpe el turno del usuario. El comienzo de la intervención 11 de la proveedora es preparatorio para una estrategia de comprobación. La repetición de elementos en el primer enunciado (“vuelvo vuelvo” y “ésta ésta”) tiene un carácter cohesionador al tiempo que gana tiempo para pensar sobre el resto de su intervención. Resulta interesante cómo uno de los recursos suprasegmentales que emplea la proveedora para arrebatar el turno al usuario es la elevación de intensidad de su intervención.

En el próximo encuentro una usuaria ecuatoriana solicita una cita médica al proveedor PH4.

Fragmento 6.30 (ENC9_19)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), UM1 (usuaria uno ecuatoriana)

Tema: Petición de cita médica

1. **UH1 – me puedes / | me puedes encontrar – |**
[UH1 lleva la tarjeta sanitaria y la tarjeta de centro]
 2. **PH4 – déjeme:: – | no tenía una por aquí \ <3> me ha parecido verla \ | ah pues no \ |**
 3. UH1 – ésta ésta \ |
[le da la tarjeta sanitaria]
 4. PH4 – {(A) ahora \ |} ahora sí \ <9>
[PH4 entra en la base de datos]
- [...]

En este encuentro el usuario trata de definir el servicio que demanda. El primer enunciado es un procedimiento acompañante preliminar que sirve para preparar al proveedor del posible acto amenazante de su imagen negativa. En este sentido, constituye una estrategia de cortesía. Por otro lado, la repetición de este procedimiento preliminar y la entonación mantenida de su intervención es inferida por el proveedor de forma cooperativa (Zimmerman y West, 1975; Falk, 1980; Schegloff, 1982, 1988). Esto es, éste solicita a UH1 sin más preámbulos su tarjeta sanitaria.

Ahora bien, la petición del proveedor también contiene una construcción verbal cortés (“déjeme”) acompañada por un desactualizador en pretérito imperfecto (“tenía”). Así comprobamos cómo la entonación mantenida también se interpreta como un recurso para la cooperación.

En el último ejemplo de esta sección, otro elemento de la mecánica interlocutiva sirve para trazar lazos de cooperación y proximidad entre proveedores y usuarios. En el siguiente ejemplo una usuaria chilena demanda a la proveedora PM9 una determinada información sobre el acceso a la institución sanitaria.

Fragmento 6.31 (ENC3 26)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno chilena)

Tema: Petición de información

1. UM1 – una pregunta \ | e::h me he dado de alta en la seguridad social \ | y me han dicho que tengo que venir al al al ambulatorio \ | no sé si es aquí / |
2. **PM9 – para apuntarte el número de la seguridad social \ | no / | =supongo=**
3. **UM1 – =recién= recién me he dado el alta en la seguridad social \ |**
4. PM9 – a ver \ |
[PM9 ve el alta en la seguridad social de UM1]
[...]

Así, después de la petición de información formulada en la primera intervención de este encuentro (línea 1). Como en el caso anterior, la exposición inicial de la usuaria contiene un elemento acompañante preliminar (“una pregunta”), una formulación en primera persona (“he dado”) y un tercer enunciado en el que la usuaria emplea la tercera persona, discurso referido, para la construcción de su intervención que se cierra con un último enunciado interrogativo de inicio. Estos elementos pretenden preservar la imagen negativa de la proveedora y conseguir, al tiempo, un mejor trato en su demanda.

La intervención de la proveedora en la que trata de indagar más sobre el tipo de servicio es solapado con el comienzo de la intervención del usuario (líneas

2 y 3). Este solapamiento no es competitivo sino cooperativo porque sirve al usuario para introducir la nueva información, abreviar el encuentro y crear una atmósfera de confianza (Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974; Tannen, 1984; Schiffrin, 1984; Ferrara, 1992; Cordella, 1999, 2004). En esta intervención, la usuaria en primera persona le transmite la información requerida.

6.2.2 Estrategias de gestión

Las estrategias de gestión se vinculan, en los encuentros estudiados, con las relaciones asimétricas que se establecen entre proveedores y usuarios. Dicha relación asimétrica define unos roles comunicativos definidos y preestablecidos en los que los proveedores son los encargados de marcar el paso de una actividad discursiva a otra mediante el empleo de las formas fronterizas (por ejemplo: bueno, vale, bien). Por otro lado, llevan a cabo la progresión temática mediante enunciados interrogativos y de relanzamiento. En ocasiones el poder es ejercido por los proveedores a través del control del desarrollo interaccional. Esto es, no sólo de las actividades discursivas sino de las fases anteriormente descritas en la acción de servicio. Los usuarios, por su parte, responden a las preguntas de los proveedores y cooperan, en la mayoría de las ocasiones, en la construcción del sentido interaccional.

A continuación se presentan unos ejemplos de cómo los proveedores ejercen de gestores en la fase de definición del servicio. En el primer ejemplo, un usuario chileno acude a la oficina para tramitar su primera visita y solicitar una tarjeta sanitaria.

Fragmento 6.32 (ENC4 17)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), PM1 (proveedora uno), UH1 (usuario uno chileno)
Tema: Tramitación de una primera visita y petición de tarjeta sanitaria.

1. PH2 – quién va \ |
2. UH1 – yo \<5> [se aproxima a la mesa de PH2] venía a por la tarjeta provisional \ |
3. PH2 – siéntate \ | | [UH1 se sienta] tarjeta sanitaria / |
4. UH1 – sí \ |
[...]

Así, en este encuentro después de la selección del hablante que hace el proveedor mediante un enunciado interrogativo (línea 1), el usuario emplea una estrategia de cortesía al emplear un desactualizador en pretérito imperfecto (“venía”). Sin embargo, el proveedor sitúa al usuario en el espacio comunicativo.

De este modo, a través del imperativo “siéntate” ubica al usuario en la sala de trabajo administrativo.

En otras ocasiones, como el siguiente ejemplo en el que un usuario cubano-español tramita su primera visita, los proveedores emplean el imperativo cortés “siéntese”.

Fragmento 6.33 (ENC1 2)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UM1 (usuaria uno cubano-española)

Tema: Hacer primera visita y abrir historia clínica

1. **PM1** – hola señor /<5> para qué era \ |
2. **UH1** – eh /<0>
3. **PM1** – siéntese \<40>
[UH1 le da la hoja de empadronamiento y PM1 comprueba los datos en el sistema informático]
[...]

En esta interacción es la proveedora la que inicia la interacción a través de un enunciado interrogativo de inicio, la primera parte de un par adyacente de pregunta (línea 1). Así vemos que es la proveedora la que ofrece al usuario la posibilidad de definir su servicio, al tiempo que muestra desde el comienzo el control sobre el desarrollo temático. La segunda parte del par adyacente no responde a las expectativas de la proveedora porque, como se observa, el usuario no ha sabido interpretarlo (línea 2). Quizá por ese motivo, la proveedora utiliza la forma verbal anteriormente descrita, el imperfecto cortés “siéntese” para posicionar al usuario en el espacio comunicativo.

El siguiente ejemplo muestra el intento de un usuario dominicano de conseguir recetas médicas.

Fragmento 6.34 (ENC4 2)

Participantes: PM5 (proveedora cinco española), UH1 (usuario uno dominicano)

Tema: Petición de recetas

1. **PM5** – [UM1 da unas recetas a PM5] qué es esto \ | siéntate por favor \ | | |
esto quién te lo ha dado / | el médico / <0>
2. **UH1** – el médico de arriba \ | doctor Ramírez \ |
3. **PM5** – qué te ha dicho \ |
4. **UH1** – eso es para una pastilla para la infección \<0>
5. **PM5** – bueno \ | pues con estas has de ir a la: a la farmacia \ |
6. **UH1** – ajá \ | y esto:: – <120> [le da más recetas]
[PM5 se introduce en el programa informático de las recetas y le imprime las recetas]
[...]

En el comienzo de esta interacción la gestión por parte de la proveedora se ejerce de varias formas. En primer lugar, como también ocurría en ejemplos anteriores, es ella la que inicia, mediante un enunciado interrogativo, la secuencia temática para definir el servicio. En segundo lugar, sitúa al usuario en la escena comunicativa mediante el imperativo “siéntate” pero mitigando su efecto a través de un procedimiento acompañante (“por favor”). Dos enunciados interrogativos más marcan el comienzo de la interacción y sirven a la proveedora para construir, ya desde el principio, este encuentro desde la asimetría. Así, tras el segundo par adyacente del usuario sin pausa con la intervención anterior (línea 2), la proveedora construye otro enunciado interrogativo de inicio para concretar la naturaleza del servicio (línea 3). La intervención del usuario es de nuevo cooperativa porque satisface las expectativas de la proveedora convirtiéndose al tiempo, en una contribución aceptable para el proceso de tramitación.

Sin pausa de transición con la siguiente intervención, la proveedora marca el fin de esta actividad discursiva. La marca fronteriza o demarcativa “bueno” de la intervención 5 refleja que una nueva actividad interaccional va a comenzar. Otro marcador discursivo “pues” sirve a la usuaria, en el segundo enunciado de su intervención, para darle al usuario las indicaciones sobre el servicio.

Así pues, el comienzo y el desarrollo de este encuentro muestra de forma clara cómo la proveedora controla el desarrollo interaccional, dando fin a las actividades discursivas y comenzando otras nuevas. Lo mismo ocurre en el siguiente ejemplo en el que un usuario italo-argentino solicita a PM10 médico de urgencias.

Fragmento 6.35 (ENC2 32)

Participantes: PM10 (proveedora diez española), PM12 (proveedora doce española), UH1 (usuario uno italiano-argentino)

Tema: Petición de cita médica de urgencias.

1. UH1 – hola \ | e:h necesito e:h un médico XXX
 2. **PM10 – a ver \ | usted dónde vive \ |**
 3. UH1 – vivo en calle Mallorca \ | pero no me \ | no me: XXX
 4. PM10 – calle Mallorca \ | qué número \ |
 5. UH1 – cincuenta y dos \ |
 6. PM10 – cincuenta y dos \ |
- [...]

En este caso no es el proveedor el que inicia una secuencia para definir la naturaleza del servicio. En cambio, es el usuario el que explica la propuesta del tipo de servicio en primera persona, con lo que trata de mitigar el impacto de su petición (línea 1). Formulada el servicio, la proveedora utiliza una marca fronteriza

“a ver” para hacer entender a su interlocutor que ha comprendido la información y, al tiempo, para señalar el inicio temático que realiza mediante un enunciado interrogativo de inicio (línea 2).

La segunda parte del par adyacente por parte del usuario es cooperativa. La respuesta del usuario se realiza en primera persona y en ella emplea elementos repetidos (“no me”) para darle cohesión a su intervención. Así, el desarrollo de esta interacción continúa con una estrategia de comprobación.

En el encuentro que sigue, un usuario ecuatoriano hace una petición de información sobre los partes de baja a la proveedora PM16.

Fragmento 6.36 (ENC13 25)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis española), UH1 (usuario uno ecuatoriano)

Tema: Petición de información para realizar partes de baja

1. UH1 – es que:: – |
2. **PM16 – a ver \ | qué pasa \ |**
3. UH1 – donde me mandaste allí a:: – |
4. PM16 – a urgencias \ |
5. UH1 – ya no me pudo hacer la baja porque: – | no me sabía el nombre de de la empresa \ |
6. PM16 – {(F) a:h \ | }
7. UH1 – me lo había dejado todo en casa \ |
8. **PM16 – pues vale \ | y ya lo has ido a preguntar / |**
9. UH1 – sí \ |
10. **PM16 – pues \ | pues ve y habla con ella \ |**
11. UH1 – a ver si me lo hace \ | porque me dice que si no se lo llevo hoy \ | me tira el chico \ |
12. **PM16 – pues \ | lo que pasa es que hoy hay otro doctor \ | no estaba la doctora que estaba antes \ | creo \ |**
13. UH1 – mm \ |
[...]

El alargamiento vocálico y la entonación mantenida de la primera intervención de este encuentro son inferidos por la proveedora como un indicio de que el usuario no acaba de definir su servicio. Es entonces cuando la proveedora, desde su rol comunicativo asimétrico, marca el fin de la actividad anterior e indica que va a emprender preguntas técnicas (línea 2). En este sentido, la proveedora ejerce el control en el transcurso de la interacción hasta concluir el encuentro. De nuevo aspectos de la mecánica interlocutiva como el alargamiento vocálico y la entonación mantenida (línea 3) es inferido por la proveedora como una muestra de que el usuario espera que la proveedora dirija y gestione la interacción. Pero incluso las muestras de gestión también se combinan con la cooperación. Así, la proveedora colabora con UH1 en la construcción de su turno de habla (líneas 3 y

4). Y más adelante, en la intervención 8, la proveedora de nuevo marca con una forma demarcativa (“pues vale”) la finalización de una actividad discursiva e introduce un nuevo enunciado de progresión temática. La respuesta afirmativa del usuario responde a la predictibilidad cooperativa esperable en estos encuentros (línea 9).

Una vez más, en la intervención 10 la proveedora utiliza otra forma demarcativa o fronteriza repetida (“pues”) para dar paso a una nueva actividad discursiva, siendo en este caso una indicación al usuario. Esta misma pieza es utilizada en la intervención 12 de la proveedora.

Por su parte, en el último ejemplo de esta sección es un usuario filipino el que solicita al proveedor PH2 un cambio de tarjeta sanitaria y unos partes de baja.

Fragmento 6.37 (ENC2 18)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), INV (investigador español), UH1 (usuario uno filipino).

Tema: Cambiar tarjeta sanitaria para pedir los partes de baja.

1. **PH2 – quién va \<4> [UH1 se aproxima a la mesa] quién va \ |**
2. UH1 – he venido para arreglar mis bajas porque:: no tengo:: {(&) no puedo hacer} bajas \ |
3. **PH2 – no puede hacer baja / |**
4. UH1 – {(&) sí \ | no puedo hacer bajas/}
5. **PH2 – vale \ | y tienes aquí: tu tarjeta / | déjamela \<80>**
6. UH1 – [le da la tarjeta sanitaria]
[...]

El encuentro comienza con la selección del hablante que lleva a cabo PH2. En dos ocasiones, con una pausa de 4 segundos entre medias, el proveedor asigna el turno al próximo usuario. En sí mismo, este hecho se ha de considerar como una estrategia de gestión. Por otro lado, después de la intervención del usuario en la que define la naturaleza del servicio que demanda (línea 2), el proveedor avanza en la progresión temática del encuentro mediante otro enunciado interrogativo de relanzamiento. De nuevo, el papel comunicativo del proveedor, como en casos anteriores, es el de formular preguntas y el del usuario, responderlas. En la intervención 5, el proveedor utiliza otra marca demarcativa para concluir la actividad interaccional anterior y, tras ella, formular una primera parte de un par adyacente de pregunta/respuesta. La construcción de esta intervención concluye con una forma verbal imperativa “déjamela” en la que solicita al usuario su tarjeta sanitaria. En esta parte de la interacción pasamos de una fase de definición a otra de exploración en la acción de servicio.

6.2.3 Estrategias de cortesía

Las estrategias de cortesía, como veíamos en el apartado anterior, dinamizan la relación interpersonal entre los participantes. Las peticiones de servicio que formulan los usuarios representan, como las peticiones en general, un acto agresor de la imagen negativa del proveedor, empleando la terminología de Brown y Levinson (1987).

En el primer ejemplo, UH1 acude a la oficina para solicitar material para diabéticos. Después del intercambio de saludos que, como vimos en el apartado anterior, se ha de entender como una estrategia de cortesía.

Fragmento 6.38 (ENC3 6)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), UH1 (usuario uno latinoamericano)

Tema: Petición de material para diabéticos.

1. UM1 – hola \ |
2. PM16 – hola dime \ |
3. **UM1 – tenía aquí con la doctora \ | pero ahora es la primera vez \ | así que tengo el empadronamiento – <0>**
4. PM16 – vale \ | pues espere un segundito \ <27> [habla con PM1 y después habla de nuevo con UM1] dígame \ |
5. UM1 – es la primera vez así que tengo que traer_
6. **PM16 – sólo con la doctora \ | no tenías con la enfermera / |**
7. UM1 – no \ <7>
[PM16 habla con PM1]
[...]

En este encuentro, para mitigar el acto amenazador de la imagen negativa del proveedor, el usuario emplea en la formulación de su petición diversos desactualizadores. Así, utiliza el pretérito imperfecto “tenía” al comienzo de su intervención. La posición del desactualizador en el contenido proposicional de su enunciado tiene la función de conceder mayor importancia al destacar justo al comienzo el foco informativo de su intervención. De hecho, la propia construcción de los siguientes enunciados de su intervención son elementos atenuantes para la presencia de la usuaria en la oficina. Es decir, el segundo enunciado introduce un marcador discursivo de adversación (“pero”), mientras que el tercero aparece como la consecuencia lógica en primera persona de por qué la usuaria ha ido a la oficina (“así qué tengo...”).

En su intervención 4, la proveedora marca el fin de una actividad conversacional mediante la marca fronteriza “vale” y, empleando la forma verbal cortés “espere” y el diminutivo “segundito”, con función atenuadora (Briz, 1998), le

indica que espere su turno. Más tarde, la proveedora emplea el mismo desactualizador que en la intervención 3 utilizaba la usuaria. Sin embargo, en este caso el imperfecto “tenías” resulta menos cortés que la forma verbal empleada por la usuaria (“tenía”). Podemos entender en este caso un intento de la proveedora por establecer una relación más próxima y solidaria al emplear “tú” en lugar de “usted” en la forma de tratamiento interpersonal.

En el siguiente ejemplo, una usuaria argentina solicita una cita médica de urgencias. Se podría pensar, como apuntan Calsamiglia y Tusón (1999: 163), que en determinadas situaciones la cortesía no es pertinente y quedan en suspensión. Una urgencia médica podría ser una de estas ocasiones, pero, como veremos a continuación, no siempre es así.

Fragmento 6.39 (ENC10 9)

Participantes: PH8 (proveedor ocho español), UM1 (usuaria uno argentina)

Tema: Petición de cita para urgencias.

1. **PM10 – para aquí era / | para urgencias venía ahora / |**
2. **UH1 – XXX era para la doctora pero: a las siete \ | pero yo me he sentido mal y no:: allí \ | y a las siete:: – | XXX aquí a las diez \ |**
3. **PM10 – hasta: el día: – | hasta el miércoles día seis no hay \ | seis y cuarto \ | o más tarde / |**
 [PM10 entra en el sistema de programación de citas]
 [...]

La primera intervención de la proveedora contiene dos enunciados interrogativos. En el primero la proveedora emplea, como en el ejemplo anterior, un desactualizador (“era”) para mitigar el impacto de su pregunta. Sin embargo, en su segundo enunciado a través de otra construcción interrogativa utiliza el desactualizador “venía” que, a su vez, contiene el tratamiento cortés de “usted”. La segunda parte de este par adyacente de pregunta se formula con otro desactualizador en pretérito imperfecto (“era”) con el que indica a la proveedora que tenía cita en otro momento. Sin embargo, en el segundo enunciado de su intervención reformula el anterior contenido proposicional y ofrece más información a la proveedora. Su explicación la realiza con diversos alargamientos vocálicos que expresan inmediatez y tiempo para pensar, mientras que las sucesivas pausas estructuran la articulación de su discurso.

En el ejemplo que sigue un usuario uruguayo solicita una nueva tarjeta sanitaria.

Fragmento 6.40 (ENC1_30)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UH1 (usuario uno uruguayo)

Tema: Petición de una nueva tarjeta sanitaria

1. **UH1 – quería hacer el duplicado de la tarjeta \ |**
2. PM9 – duplicado / |
3. **UH1 – sí \ | me dijeron que era aquí \ |**
4. PM9 – pero de qué / | tarjeta sanitaria o la:: – |
5. UH1 – la del catsalut sí \ |
6. PM9 – que la has perdido \ | no / |
7. UH1 – sí: \<31>
[PM9 entra en la base de datos]
[...]

El empleo de desactualizadores también se observa en este encuentro. Como en el ejemplo anterior, se utiliza la pretérito imperfecto de indicativo (“quería”) para mitigar el efecto de la petición (línea 1). En la siguiente intervención del usuario emplea el discurso referido, la tercera persona, junto a otro desactualizador en imperfecto (“era”) para atenuar el impacto de su demanda (línea 3).

En el siguiente encuentro, una usuaria argentina demanda visita para el médico, pero en este caso para el médico de cabecera y no de urgencias.

Fragmento 6.41 (ENC1_19)

Participantes: PM5 (proveedora cinco española), UM1 (usuaria uno argentina).

Tema: Petición de cita para el médico y para análisis.

1. PM5 – hola: \ |
2. **UM1 – quisiera turno para la extracción \ | y tengo u:n un análisis de orina \ | también \ |**
[UM1 le da la petición de análisis médico]
3. PM5 – sí \ | [escribe en el ordenador]
4. **UM1 – mi carnet necesitas / |**
5. **PM5 – sí \ | me lo dejas por favor \ |**
6. UM1 – el de aquí o del de la seguridad social / |
7. PM5 – no \ | aquí aquí \ | éste \<3>
8. UM1 – [le da su tarjeta sanitaria]
[...]

Así, tras el saludo de la proveedora PM5, la usuaria formula su petición con un desactualizador en pretérito imperfecto de subjuntivo (“quisiera”) situado en primer lugar y con un segundo enunciado en primer persona del presente de indicativo. De este modo, en esta intervención el empleo de la primera persona sirve para mitigar el efecto de su acto directivo. Una vez que le da la petición de derivación para el análisis clínico, la usuaria realiza un enunciado interrogativo

alterando el orden de los constituyentes para señalar el foco informativo (línea 4). La segunda parte de este par adyacente se construye con un elemento acompañante (“por favor”) que, al igual que la intervención 2, trata de mitigar el efecto de su enunciado.

En el siguiente ejemplo, un usuario chileno es atendido por el proveedor PH6 sobre un servicio en el que demanda cambiar de cita médica.

Fragmento 6.42 (ENC6_13)

Participantes: PH6 (proveedor seis español), UH1 (usuario uno chileno)

Tema: Cambiar cita médica.

1. UH1 – hola \ |
2. **PH6 – dígame \ |**
3. **UH1 – tengo una visita para esta fecha \ | quisiera si puedo \ | me puedes cambiar – |**
[UH1 le da el papel con la fecha y hora de su visita]
4. PH6 – sí \ |
[...]

La petición de definición de servicio por parte del proveedor se realiza con la forma verbal cortés “dígame” (línea 2). Tras ésta, la formulación de la petición de la proveedora se realiza en primera persona del presente de indicativo (“tengo”), acompañado de un desactualizador en pretérito imperfecto de subjuntivo (“quisiera”) y un enunciado preliminar para preparar al proveedor sobre el posible acto que pudiera amenazar la imagen negativa del proveedor.

En el próximo ejemplo, una usuaria ecuatoriana acude acompañada de otro compatriota. La tramitación de su primera visita es el objeto de su demanda a la proveedora PM10.

Fragmento 6.43 (ENC5_13)

Participantes: PM10 (proveedora diez española), UM1 (usuaria uno ecuatoriana), UH1 (usuario uno ecuatoriano)

Tema: Tramitación de primera visita

1. **UM1 – te iba a decir \ | es que me me dijeron para que me designe un doctor de cabecera \ | |**
2. PM10 – mm \ | se ha visita ya alguna vez / |
3. UM1 – ahorita ahorita por emergencia \ |
4. PM10 – tiene número de la seguridad social / |
5. UM1 – a:h \ | [le muestra la tarjeta de la seguridad social]
6. PM10 – vale \ | tendrá ir el día que le asignen médico \ | el día de la primera visita \ | traer la hoja de empadronamiento y esto \<6> [le señala la tarjeta de la seguridad social] tendrá que traer la hoja de empadronamiento \ |
7. UM1 – vale \ |
[...]

La primera intervención del encuentro que corresponde a la usuaria se inicia con un elemento preliminar que anuncia a la proveedora su petición en un intento de preservar su imagen negativa. Estos elementos preliminares se conocen como procedimientos acompañantes y sirven de atenuantes a la acción de demanda. En el segundo enunciado de la primera intervención la usuaria introduce el discurso referido, tercera persona, con el que también trata de mitigar la formulación de su petición (“me dijeron”). Asimismo, la utilización de la primera persona (“me designe”) cumple la misma función pragmática. Este enunciado está iniciado por la construcción gramaticalizada “es que”, que además de función focalizadora (Fuentes, 1997) presenta un matiz “exculpatorio”.

Por su parte, tras la pregunta exploratoria de la proveedora para averiguar su vinculación con la institución sanitaria y con el centro, la usuaria contextualiza en el tiempo su presencia en el centro (línea 3). El resto de la secuencia seleccionada constituye una estrategia de comprobación que emprende la proveedora para terminar de vincular la relación de la usuaria con el centro (línea 4) y hacer las oportunas indicaciones sobre el servicio (línea 6).

Procedimientos similares se observan en el siguiente fragmento de una usuaria italiana que va a la oficina para pedir primera visita médica.

Fragmento 6.44 (ENC5 20)

Participantes: PM7 (proveedora siete española), PH8 (proveedor ocho español), PM16 (proveedora dieciséis española), UM1 (usuaria uno italiana), UM2 (usuaria dos española)

Tema: Petición de primera visita médica.

1. PM7 – hola \ |
2. **UM1** – e::h me han dicho que viniera aquí \ | para que me asignaran un médico \<6> [PM7 habla con otro usuario] dónde se coge número \ | se coge número / |
3. PH8 – no \ | es igual \ |
4. **UM1** – para que me asignaran un médico \ |
[...]

La usuaria en la construcción de su petición también emplea, como veíamos en el ejemplo anterior, la tercera persona para mitigar el efecto de su demanda. En este caso lo utiliza junto al imperfecto de subjuntivo, el imperfecto, como en casos anteriores, también cumple una función atenuadora. De hecho, su correlación con el contenido proposicional del siguiente enunciado realizado sobre otro verbo en subjuntivo marca el fin de esta actividad discursiva. En este sentido, el empleo del discurso referido en este contexto constituye una estrategia de despersonalización, como veremos más adelante.

Después de la intervención del proveedor, la usuaria repite un segmento de su anterior enunciado. En éste no introduce cambios en la formulación de su demanda (línea 4).

También se observa este mismo recurso en el encuentro siguiente, en el que una usuaria ecuatoriana solicita material para un enfermo crónico.

Fragmento 6.45 (ENC6 29)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno ecuatoriana)

Tema: Petición material de enfermo crónico

1. UM1 – hola \ |
2. PM9 – hola \ |
3. **UM1 – en mi libreta yo anoto los controles de insulina \ | me dijeron que me la podrían dar aquí \ |**
4. PM9 – eh / |
5. UM1 – XXX
[...]

En esta interacción después del intercambio de saludos (líneas 1 y 2), la proveedora formula su intervención comenzando por una primer enunciado preparatorio en primera persona. La segunda parte de su intervención también emplea la tercera persona del plural (“dijeron”) junto a una forma verbal en condicional (“podrían”). Ahora bien, la proveedora no ha terminado de concretar su petición por lo que la proveedora, como se aprecia en la línea 4, emprende una estrategia de comprobación para delimitar la naturaleza del servicio. Asimismo, la intervención de la usuaria constituye una estrategia de despersonalización.

El último ejemplo seleccionado de esta sección reúne recursos lingüístico-discursivos anteriormente descritos. En este encuentro es un usuario ecuatoriano el que acude a la oficina para pedir cita médica.

Fragmento 6.46 (ENC5 25)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UH1 (usuario uno ecuatoriano)

Tema: Petición de cita médica

1. UH1 – buenas \ |
2. PM9 – hola \ |
3. **UH1 – XXX el horario de:: de consulta \ | por favor \ | tenía una con el doctor éste – | se llama Ocampo \ | [le da su tarjeta sanitaria a PM9]**
4. PM9 – Ocampo sí \ |
5. UH1 – hay muchas personas ahí \ | hay una señora que está con la botella y no puede \ | XXX
6. PM9 – vale \ |
[...]

Así, tras el intercambio de saludos (líneas 1 y 2), el usuario formula su petición empleando el desactualizador en imperfecto de indicativo “tenía”, pero tras la aparición en el decurso hablado de un procedimiento acompañante (“por favor”). Los dos recursos intentan mitigar la posible agresión a la imagen negativa de la proveedora. En esta ocasión la usuaria se posiciona, como observamos en ejemplos anteriores, en primera persona. Tras el planteamiento del servicio, la proveedora emprende la fase exploratoria del servicio.

6.2.4 Estrategias de explicación

Las estrategias de explicación son las encargadas de hacer comprender y aclarar (Calsamiglia y Tusón, 1999). En los encuentros analizados y transcritos, su empleo es habitual. Por parte de los usuarios, en la fase de definición utilizan estas estrategias para delimitar el servicio. Así, en el primer encuentro, ENC3_26, la usuaria chilena explica su petición de información. En su primera intervención, la usuaria emplea un enunciado preliminar para mitigar el acto amenazador de su petición (“una pregunta”). Después construye otro enunciado en primera persona, optando así por la indirección de su petición, otro elemento que mitiga la posible agresión a la imagen negativa de la proveedora. Lakoff (1975) define dos beneficios de la indirección: defensa (“defensiveness”) y compenetración (“rapport”). La defensa se refiere a la preferencia de los hablantes de no continuar con una idea que son capaces de modificar o cambiar si no reciben una respuesta positiva; mientras que la compenetración, como otro de los beneficios de la indirección, resulta de la agradable experiencia que se obtiene al emplear un lenguaje más solidario.

Por otro lado, estas estrategias de cortesía están coordinadas con otra estrategia de despersonalización, en la que la usuaria emplea el discurso referido o estilo indirecto en su siguiente enunciado (“me han dicho que tengo que venir al al ambulatorio \”). De esta forma, la usuaria introduce otras “voces” en su explicación para delimitar el servicio. El último enunciado de su explicación concluye con una proposición interrogativa que emplea la modelización (“no sé”).

La segunda parte del par adyacente de la proveedora contiene, a su vez, una respuesta y una pregunta de retroalimentación (“no/|”, línea 2). Más adelante, en su tercera intervención, la usuaria matiza y reformula su primera explicación aportando información importante para la tramitación: la vinculación de la usuaria con la seguridad social (línea 3).

Fragmento 6.47 (ENC3_26)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno chilena)

Tema: Petición de información

1. **UM1 – una pregunta \ | e::h me he dado de alta en la seguridad social \ | y me han dicho que tengo que venir al al al ambulatorio \ | no sé si es aquí / |**
2. PM9 – para apuntarte el número de la seguridad social \ | no / | =supongo= \
3. UM1 – =recién= recién
me he dado el alta en la seguridad social \ |
4. PM9 – a ver \ |
[PM9 ve el alta en la seguridad social de UM1]
[...]

El siguiente encuentro, ENC4_8, tiene una estructura similar al anterior. Así, en la primera parte el usuario UH1 emplea una estrategia de cortesía para mitigar la posible agresión a la imagen negativa de la proveedora. El segundo enunciado de su intervención, construida en primera persona (“tengo”), constituye una breve explicación para terminar de formular su petición de servicio en el tercer enunciado de su intervención (línea 2).

La proveedora, en la tercera intervención procede a resolver el servicio demandado por el usuario. Para ello, ésta necesita la tarjeta sanitaria del usuario, con la que procede a identificarlo (línea 3). Éste facilita a la proveedora la documentación requerida, por lo que comienza el servicio solicitado (línea 4).

Fragmento 6.48 (ENC4_8)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Traslado de centro y petición de cita médica.

1. PM1 – hola \ | |
2. **UH1 – mira una cosa \ | que tengo mi médico de cabecera en Avenida América \ | y que quiero cambiarme aquí \ |**
3. PM1 – vale \ <8> me permites / |
4. UH1 – {(P) sí \ | } [le da la tarjeta sanitaria]
[...]

En otros encuentros como en ENC3_12, en la fase de definición del servicio, se dan explicaciones por parte de la proveedora indicando al usuario dominicano dónde debe acudir para conseguir los medicamentos. Previamente, tras la petición de servicio del usuario (línea 1), la proveedora emplea una estrategia de comprobación para delimitar con precisión el tipo de servicio demandado (línea 2). La respuesta del usuario rompe las expectativas de la proveedora al darle éste unas recetas médicas (línea 3). La falta de conocimiento de los procesos burocráticos genera problemas en la negociación entre UH1 y PM9. Como ha señalado Gumperz (2002), en algunos contextos los extranjeros tienen dificultades

para acceder de determinadas presuposiciones lingüísticas y socioculturales necesarias en el proceso inferencial. Así, aparecen en la dinámica interaccional lo que Erickson y Shultz (1982) denominan “uncomfortable moments” (*momentos incómodos*).

Después de la intervención 5 del usuario en la que reformula su primer turno, la proveedora emplea un nuevo enunciado interrogativo para profundizar sobre la cuestión de los medicamentos (línea 6). La nueva intervención del usuario, pidiendo de forma directa el medicamento alude a la proveedora como representante institucional (“que me den el medicamento \”). En este momento de la tramitación, la proveedora construye una intervención en la que utiliza una estrategia explicativa para aclarar dicha cuestión al usuario. Para ello, como se puede apreciar en la intervención 8, emplea una perífrasis de obligatoriedad (“tiene que ir”), repetida en un posterior enunciado aclaratorio: “ahora tiene que ir a la farmacia a pedirlo\”. Finalmente, lo vuelve a repetir simplificando su contenido proposicional (“con estas recetas va a la farmacia\”), articulándolo con una estrategia de cortesía (“va”).

Concluida la estrategia de explicación, el usuario emplea un enunciado interrogativo para pedir más aclaraciones sobre la financiación de esos medicamentos (línea 9), que obtiene una nueva explicación por parte de la proveedora (línea 10) y la comprensión final de la información por parte del usuario (línea 11). De este modo, podemos observar cómo las estrategias de explicación son de gran importancia para solucionar los problemas que se dan en la negociación del servicio.

Fragmento 6.49 (ENC3_12)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), PH8 (proveedor ocho español), UH1 (usuario uno dominicano), MH2 (médico dos español), INV (investigador español)

Tema: Petición de recetas médicas y material para diabéticos.

1. UH1 – XXX las recetas \
 2. PM9 – sí \ ya se las han mandado /
 3. UH1 – no \
 4. PM9 – y esto para qué me lo da / [le da unas recetas médicas] ya se las han dado no / las recetas /
 5. UH1 – sí pero para el medicamento \
 6. PM9 – cómo para el medicamento /
 7. UH1 – que me den el medicamento \
 8. **PM9 – {(F) tiene que ir a la farmacia \} esto veo que se lo acaba de imprimir el médico \ verdad / ahora tiene que ir a la farmacia a pedirlo \ con estas recetas va a la farmacia **
 9. UH1 – para pagarlo /
 10. PM9 – para que te den el medicamento \
 11. UH1 – a::h \
- [...]

Sin embargo, y para concluir este apartado, las estrategias de explicación no sólo se dan sobre los procesos burocráticos relacionados directamente con el usuario, sino que en ocasiones se articulan con las estrategias de cortesía para ofrecer excusas en la demora de la atención. Así, como se puede apreciar en el encuentro ENC8_25, el proveedor PH2 contextualiza a un usuario argentino que demanda cita médica el porqué del retraso en la atención. Dicha explicación está construida con un primer enunciado que representa un procedimiento acompañante (“perdona eh \ |”) y una consiguiente explicación en primera persona (“no he apuntado bien”) del motivo del retraso.

Fragmento 6.50 (ENC8 25)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), UH1 (usuario uno argentino)

Tema: Petición de cita médica

- [UH1 llega a la Recepción y se aproxima al mostrador]
1. PH2 – {(DC) un segundo \ | por favor \ } <117>
[PH2 llama por teléfono]
 2. **PH2 – perdona eh \ | había una visita que no he apuntado bien \ | y tenía que arreglarlo \ |**
 3. UH1 – yo no tengo prisa \ |
 4. PH2 – qué me habías pedido \ |
 5. UH1 – quiero que me visite la doctora \ <25>
[le da su tarjeta sanitaria]
[PH2 habla con PM7]
[...]

6.2.5 Estrategias de comprobación

Las estrategias de comprobación tienen la función, como decíamos antes, de verificar algún enunciado durante el desarrollo de la actividad interaccional. El objetivo de éstas es señalar y centrar la atención en el momento problemático del transcurso de la interacción para proseguir el proceso negociador.

En el primer ejemplo que se presenta un usuario marroquí acude con su hija para pedir cita médica de urgencias, la estrategia de comprobación gira en torno a la especificidad del servicio demandado por el usuario.

Fragmento 6.51 (ENC3 32)

Participantes: PM12 (proveedora doce española), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Petición de cita médica de urgencias y nueva tarjeta sanitaria

1. PM12 – pase por aquí por favor \ <5>
[UH1 entra en la Sala de trabajo administrativo]
2. UH1 – hola \ |
[UH1 va acompañado de una niña]

3. PM12 – hola \ |
4. UH1 – XXX |
5. **PM12** – {(F) qué quiere \ | para el médico / |}
6. **UH1** – {(P) sí \ |}
7. **PM12** – para ella / | | pero el médico de urgencias / |
8. **UH1** – sí \ |
9. PM12 – sí \ | e- ella está aquí / | está apuntada / | ha venido =alguna vez= \ |
nunca / |
10. UH1 – =no no= \
11. PM12 – nunca \ |
[...]

En este encuentro, después de una estrategia de gestión en la que la proveedora sitúa a los participantes en el escenario comunicativo y el intercambio de saludos, la proveedora construye una intervención con dos enunciados interrogativos. En el primero, la pregunta va acompañada de elevación de intensidad para enfatizar el enunciado. La forma verbal contenida en el primer enunciado es menos cortés al establecer con el usuario un tratamiento de “tú” en lugar de “usted”. Tras el segundo enunciado, también interrogativo, de la proveedora llega la segunda parte de este par adyacente. En ella el usuario opta por la opción preferida, esto es, la contribución que espera la proveedora. Dicha intervención se presenta con un volumen bajo. Si la intervención 5 de la proveedora se caracterizaba por la segmentación, la intervención 7 tiene una estructura similar: dos enunciados interrogativos y segmentados. Así, en la primera parte de esta intervención presenta la misma estructura que la parte final del 5. El resto de su intervención es una reformulación explicativa del contenido proposicional de la quinta intervención (“para el médico/pero el médico de urgencias”).

De nuevo la opción preferida del usuario muestra cooperación y, una vez definido el servicio, comienza la fase exploratoria del servicio. En este caso concreto, la proveedora emplea esta estrategia de comprobación porque ésta infiere que el nivel de castellano del usuario es elemental. De hecho, la secuencia analizada es prototípica en encuentros en los que los proveedores creen que el usuario no es capaz de entenderles correctamente. Esto es, el empleo de enunciados interrogativos segmentados, reformulación explicativa de contenidos proposicionales y elevación de intensidad del decurso hablado.

En el siguiente ejemplo un usuario latinoamericano demanda material para diabéticos a PH2.

Fragmento 6.52 (ENC2_6)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), UH1 (usuario uno latinoamericano)

Tema: Petición de material para diabéticos.

1. **PH2** – hola \ | dime \<4> qué querías \ |
2. UH1 – e::h vengo a buscar lancetas \ |
3. **PH2** – que vienes a buscar recetas / |
4. UH1 – lancetas \ |
5. **PH2** – lance- ah vale \ | que eres diabético / |
6. UH1 – sí \ |
7. PH2 – vale \ | déjame esa tarjeta por favor \<32>
8. UH1 – [le da su tarjeta sanitaria a PH2]
[PH2 entra en la base de datos]

En esta estrategia de comprobación, el proveedor, tras indagar sobre el tipo de servicio que solicita el usuario empleando un desactualizador en pretérito imperfecto (“querías”) obtiene, a través de la segunda parte de este par adyacente, un enunciado en primera persona iniciado por un alargamiento vocálico (“e::h”), empleado como un recurso de mitigación. En este caso la intervención 3 del PH2 es confirmatoria del servicio porque, como se puede observar, el proveedor no parece haber comprendido el último sustantivo (“lancetas”), confundiéndolo por “recetas”. La respuesta del usuario es utilizada por el proveedor para concluir esta actividad de averiguación del proceso negociador. La repetición de un segmento del enunciado anterior del usuario y el reinicio acompañado de una marca demarcativa le sirve al proveedor para proseguir en la temática interaccional del encuentro. Así, tras la respuesta cooperativa del usuario (línea 6), el proveedor marca el final de la secuencia y comienza la fase de tramitación del servicio.

En el siguiente ejemplo UM1 demanda a PM7 cita con el dentista y la enfermera.

Fragmento 6.53 (ENC3_20)

Participantes: PM7 (proveedora siete española), UM1 (usuaria uno marroquí)

Tema: Petición de cita con dentista y enfermera

1. PM7 – {(F) pase usted por aquí por favor \ | señora \ | venga conmigo usted \ | [se acerca otro usuario] no \ | usted ahí por favor \ | sí \ | | dígame \ | }
2. UM1 – por favor \ | para el dentista \ | [le da su tarjeta sanitaria]
3. **PM7** – {(F) pa los dientes / | }
4. UM1 – [asiente con la cabeza]
5. **PM7** – sí \<32>
[PM7 habla con VH1 y después busca a UM1 en la base de datos]
[...]

La primera actividad del proceso negociador es la ubicación de la usuaria en el espacio comunicativo. Así, PM7 indica a la usuaria con diversas fórmulas

cortesés (“pase”, “usted”, “dígame”) dónde debe colocarse y en qué momento puede comenzar la petición del tipo de servicio. En este sentido la construcción de los roles comunicativos es clara, la proveedora es la encargada de ubicar a la usuaria en el escenario y hacer las preguntas, como vemos a continuación.

En la intervención 2 de este encuentro, la usuaria expone su servicio empleando un procedimiento acompañante con el que intenta mitigar el impacto de su petición sobre la imagen negativa de la proveedora. La proveedora, en la intervención tres, inicia una estrategia de comprobación empleando dos recursos lingüístico-discursivos: un enunciado interrogativo de inicio con una intensidad elevada y empleando otro término del mismo campo léxico más general y coloquial. La respuesta de la usuaria es extraverbal porque se limita a asentir con la cabeza, acción aprovechada por la proveedora para validar su enunciado y cerrar esta actividad discursiva.

Mediante esta estrategia de comprobación la proveedora consigue confirmar la naturaleza del servicio, asegurándose así que la usuaria comprende el tipo de servicio que se va a tramitar y marcando el tránsito a otra parte del desarrollo interaccional.

En el siguiente ejemplo una usuaria argentina llega a la sala de trabajo administrativo para solicitar partes de baja. La usuaria es atendida por varios proveedores. En el principio de encuentro expone su petición a PM15.

Fragmento 6.54 (ENC1 23)

Participantes: PM15 (proveedora quince española), PM3 (proveedor tres española), INV (investigador español), UM1 (usuaria uno argentina)

Tema: Petición de partes de baja

1. UM1 – porque ayer vinieron a:: a hace::r la baja \ | pero:: no sabíamos que – | hoy fui a llevar al hospital \ | {(AC) bueno me piden el parte de confirmación \ | }
2. **PM15 – {(extrañada) cómo en el hospital le piden el parte de confirmación \ | }**
3. UM1 – sí \ | sí \ |
4. **PM15 – no puede ser \ | que en el hospital le pidan el parte de confirmación \ |**
5. UM1 – sí \ | le aseguro \ |
6. **PM15 – que trabaja en el hospital / |**
7. UM1 – e::h mi hija trabaja en el {(F) hospital} de acá \ <0>
8. PM15 – ah vale vale \ | eso ya sí \ |
[...]

Así, en este la usuaria, en su primera intervención, solicita los partes de baja para su hija. Los enunciados de su intervención se caracterizan por el alargamiento vocálico, la segmentación de la información y el tempo acelerado de

la última parte de su intervención, muy probablemente para no ocupar más tiempo en la exposición.

La reacción de la proveedora, como se puede ver por el gesto que acompaña su intervención, indica que no comprende el contenido del turno anterior. Es decir, la información ofrecida no encaja en el conocimiento institucional de la proveedora y eso le crea sospecha acerca de la veracidad de las afirmaciones de la usuaria (Sarangi y Slembrouck, 1996). De ahí el carácter de sorpresa que acompaña su intervención. La intervención 3 de la usuaria con la repetición de su respuesta afirmativa crea desconcierto en la proveedora. Aquí se genera un problema de negociación producido porque las dos participantes operan desde marcos de interpretación diferentes. Así se aprecia en la intervención 4 de la proveedora que, en el primer enunciado de su intervención, infiere que la intervención es una contribución no aceptable (Coupland y otros, 1991) y ese hecho genera problemas en el proceso. La siguiente intervención de la usuaria, que ratifica la información mediante un enunciado de afirmación y otro refuerzo, muestra que se ha producido un malentendido en la actividad discursiva. El hecho de que el servicio no se haya definido a estas alturas del proceso es otro elemento que genera incertidumbre, como además pudimos comprobar en nuestro trabajo de campo etnográfico.

La siguiente actividad discursiva consiste en dar una posible alternativa dentro de esta estrategia de comprobación. Así, mediante este enunciado comprobamos que la hija de UM1 trabaja en un hospital. El alargamiento vocálico de la usuaria al comienzo de la intervención muestra la inmediatez de un discurso en el que la usuaria utiliza marca el foco informativo mediante la elevación de intensidad en la parte más importante de su discurso (“hospital”). Sin pausa de transición con la siguiente intervención, la proveedora valida la información con la proforma “vale”, que sirve al tiempo de pieza fronteriza con la siguiente actividad discursiva.

Asimismo, en el desarrollo del problema de la negociación las participantes reproducen el papel comunicativo prefijado por la propia asimetría presupuesta desde el comienzo del proceso negociador. En este sentido, la proveedora se encarga de hacer las preguntas y valorar las respuestas, mientras que las de la usuaria residen en satisfacer las preguntas de la proveedora. Con esta finalidad, las participantes se sirven de diversos recursos lingüístico-discursivos, como los enunciados interrogativos con función restrictiva, y apoyados en elementos suprasegmentales como la elevación de intensidad en algún segmento que tiene una función focalizadora.

En el siguiente ejemplo un usuario paquistaní con un nivel elemental de castellano acude a la oficina para tramitar su tarjeta sanitaria porque todavía no le ha llegado.

Fragmento 6.55 (ENC1_24)

Participantes: PM17 (proveedora diecisiete española), PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Petición nueva tarjeta sanitaria

1. PM17 – hola \<4>
2. UH1 – ha perdido tarjeta y quiere pedir de nuevo \|[UH1 le da el resguardo de la tarjeta sanitaria]
3. **PM17 – ha pe- la ha perdido /|**
4. UH1 – sí \| perdido \| quiere pedir {(P) nueva tarjeta}\<18>
5. **PM17 – pero \| {(F) esa esa tarjeta le llegó /|}**
6. UH1 – sí \|
7. **PM17 – sí /|**
8. UH1 – sí \||llego y ha perdido \|
9. **PM17 – pero esto es del dos mil tres \|eh /|**
10. UH1 – sí \||y después no sólo hay \| en una primera tarjeta \|
11. PM17 – vale \<10>
[PM17 entra en la base de datos]
12. PM17 – Sarham es el primer apellido /|
13. UH1 – sí \|
14. PM17 – y:: Khum el segundo /|
15. UH1 – segundo \<13>
16. PM17 – dónde la tramitó esta tarjeta /|en en América \| no /|
17. UH1 – no \| cogió aquí \|
18. PM17 – no \| esto es de América \|
[...]

Después del saludo de la proveedora (línea 1), el usuario expone el tipo de servicio que demanda en términos no del todo comprensibles para la proveedora (línea 2). Como se observa, la construcción de su intervención es confusa porque el usuario, poco conocedor de la conjugación verbal, emplea la tercera persona en lugar de la primera (“ha perdido”, “quiere pedir”). Estos rasgos gramaticales sirven a la proveedora como indicios de que el usuario domina poco el castellano y crea dificultades para saber si el servicio es para él o para otra persona.

La proveedora opta por averiguar mediante una estrategia de comprobación la construcción de una intervención que reinicia para anteponer una referencia a la tarjeta (“la”) de forma topicalizada, es decir, alterando el orden gramatical para señalar el foco informativo. El enunciado de reacción del usuario, su intervención 4, reformula su intervención anterior simplificando el contenido gramatical expresado, utilizando como recursos un ritmo pausado, con enunciados

segmentados y entonativamente descendentes para marcar de forma clara los contenidos informativamente relevantes.

La pausa larga de 18 segundos entre la intervención del usuario y la del proveedor muestran el tiempo que se toma la proveedora para calibrar de qué modo iniciar la fase exploratoria, una vez definido el servicio. En este sentido, la conjunción “pero” se puede interpretar como una marca fronteriza entre el contenido anterior y la nueva fase. La progresión temática sobre la concreción del servicio se aprecia en el nuevo enunciado interrogativo de inicio caracterizada por tres recursos: elevación de intensidad del enunciado para remarcar el contenido proposicional, la repetición idéntica del demostrativo “esa” para enfatizar y la tematización o topicalización con el objetivo de focalizarla.

El usuario opta en la segunda parte del par adyacente por la forma preferida y, por tanto, por la opción institucionalmente esperable. Este hecho configura un clima de confianza, pese a las limitaciones estructurales del usuario por su nivel de castellano. El contenido proposicional de su intervención 8 se caracteriza por la segmentación de la información, el uso de las pausas breve con intención explicativa. En su segundo enunciado reformula de forma simplificada su intervención inicial. En éste altera al acento de la forma verbal (“llego”) y repite una forma anterior (“ha perdido”).

De nuevo, la proveedora utiliza la conjunción “pero” para introducir una nueva actividad discursiva de comprobación. Mediante esta pieza fronteriza introduce una nueva secuencia de insistencia o segunda versión (Davidson, 1984), apoyado por una petición de retroalimentación, con la que pretende comprobar si el usuario realmente conoce los requisitos de la institución. El segundo par adyacente de esta nueva pregunta es cooperativa en su primer enunciado, si bien los dos segundos enunciados no son comprensibles. La construcción no gramatical de sus enunciados contiene omisión de artículos y alteración del orden de sus constituyentes.

La proveedora, al tener la información suficiente para iniciar la tramitación, emplea una marca demarcativa para señalar el final de esta nueva actividad discursiva (línea 11). Las siguientes intervenciones de la proveedora (líneas 12, 14 y 16) y del usuario (líneas 13, 15 y 17) se orientan a averiguar algunos datos personales del usuario importantes para la tramitación.

El rol comunicativo de los participantes reproduce el esquema anteriormente descrito. La proveedora es la encargada de hacer las preguntas, validar las respuestas y marcar el tránsito de una actividad discursiva a otra. Por su parte, el usuario es el encargado de responder las preguntas. Esto posiciona a los participantes según sus roles preestablecidos. La proveedora emplea los

recursos sintácticos, léxicos, suprasegmentales característicos del conocido discurso “foreigner talk” con el que pretende acomodar sus intervenciones a las necesidades del usuario. Por otro lado, en los comentarios del ENC1_24, la proveedora interpreta los enunciados del usuario de la siguiente forma (línea 10):

Fragmento 6.56 (COMENTARIOS ENC1_24)

Participantes: PM17 (proveedora diecisiete española), INV (investigador español)

Tema: PM17 e INV comentan el encuentro ENC1_24

- [...]
6. INV – pero tú crees que realmente había venido aquí / |
 7. PM17 – yo creo que no \ | es que te dicen que sí que sí \ | y y es que es imposible \ | porque \ | ya por apellidos es difícil encontrar \ | pero por el nie \ | por el nie se encuentra siempre \ | el nie \ | el nie o el pasaporte \ |
 8. INV – y por qué dicen que han venido \ |
 9. PM17 – no lo sé \ <199>
[PM17 contesta el teléfono]
 10. **PM17 – pues no sé \ | yo creo que a veces te dicen que sí que sí \ | muchas veces por miedo a que:: a que no a que no les atiendas en el centro \ | eh / | como diciendo no no \ | que sí que sí que estaba aquí \ | que:: =que he venido= \ | porque si no se pierden \ |**
[...]

Así, comprobamos cómo los proveedores interpretan que las respuestas y aportaciones de los usuarios son sospechosas y poco veraces (Sarangi y Slembrouck, 1996).

En otras ocasiones las dificultades comunicativas entre proveedores y usuarios son mayores. Los usuarios hablan un castellano rudimentario y eso dificulta la tramitación/resolución del servicio.

Fragmento 6.57 (ENC3_21)

Participantes: PM17 (proveedora diecisiete española), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Petición de nueva tarjeta sanitaria

1. PM17 – hola \ | dime \ <3> [UM1 se aproxima a la mesa de PM17]
2. UH1 – es mi novia \ | pidió casi cinco meses de tarjeta \ | porque ella tiene conmigo tarjeta de::_
3. **PM17 – {(DC) puedes volver a repetirlo / |}**
4. UH1 – el que \ | ella nombre de_
5. **PM17 – tu novia / |**
6. UH1 – sí \ | porque ella tener perdida_
7. **PM17 – {(F) ha perdido la tarjeta \ |}**
8. UH1 – sí \ | después ha venido aquí \ | y no: – | hace casi cuatro o cinco meses \ |
9. PM17 – {(DC) y el resguardo dónde está \ |} el resguardo / |
10. UH1 – está en casa \ |
11. PM17 – {(F) lo tiene en casa / |}

12. UH1 – sí \ | porque ella tener que llamar cada día \ |
13. PM17 – pues que venga con el resguardo \ | y lo:: volveremos a tramitar \ |
14. UH1 – {(F) no \ | XXX aquí \ |} tiene que traerlo: \ | aquí tiene \ | trae número-nombre \ | algo así para mirar porque hace tiempo \ | porque ahora vive Sabadell \ | no / | pero porque ella tiene otro el día_
15. PM17 – pero ella vive aquí / | en Barcelona / |
16. UH1 – sí \ | ella vive a:: aquí al centró \ | eh XXX calle Comercio \ | y luego – |
[...]

El usuario, consciente de sus limitaciones explicativas en castellano, formula, tras el saludo de la proveedora, su exposición sobre el servicio requerido. En ese encuentro la proveedora inicia el encuentro sin mirar al usuario. Este acto rutinario entre los proveedores forma parte del control que ejercen sobre la interacción. Es importante reseñar que el contacto visual es el regulador primero de la interacción social (Serrano, 2006).

En el primer enunciado el usuario marca el foco informativo donde se remarca el destinatario del servicio, la novia de UH1. El segundo enunciado es la explicación de los acontecimientos pero alterando el orden de los constituyentes oracionales, uno de los indicios de contextualización que toma en cuenta la proveedora para darse cuenta del nivel de castellano del usuario. El tercer enunciado de esta intervención, que sigue una estructuración de los constituyentes es interrumpido de forma cooperativa por la proveedora. Opta por solicitar al usuario una reformulación de su intervención porque no lo ha comprendido. En este caso, el enunciado interrogativo va acompañado por la desaceleración del tempo de su decurso hablando. Sin embargo el usuario no comprende el enunciado anterior, de ahí sus dudas expresadas en la primera parte de su intervención. La segunda parte de su intervención también es incomprensible para la proveedora.

La proveedora en su intervención 5 emplea una estrategia de comprobación con elementos característicos del “foreigner talk”: simplificación gramatical, léxico básico, o la segmentación de enunciados amplios. Así, le pregunta directamente por la usuaria que necesita el servicio. La segunda parte de este par adyacente de pregunta es un enunciado afirmativo y, a continuación, otro de explicación en el que el usuario emplea la simplificación gramatical (verbo en infinitivo). La intervención 7 de la proveedora intenta constatar la información anterior reformulando de forma expansiva la intervención de la usuaria, al tiempo que eleva la intensidad de locución para marcar el foco informativo. La intervención del usuario es cooperativa y el usuario utiliza un enunciado ambiguo para contextualizar la información a la proveedora.

En este momento del desarrollo interaccional comienza la fase exploratoria del servicio. La proveedora, como hizo en la intervención 3, utiliza el tempo desacelerado porque considera que el usuario, que no domina el castellano, comprenderá mejor su enunciado. Así, la segunda parte de su enunciado es la repetición idéntica del concepto clave de su enunciado (“resguardo”). En esta nueva actividad discursiva, el usuario informa a la proveedora (línea 10). La proveedora repite, también de forma idéntica, una parte del enunciado del usuario (“en casa”) con una elevación de la intensidad. De nuevo, la intervención 12 del usuario emplea la simplificación gramatical, el uso de infinitivo en lugar de formas personales se observa en su segundo enunciado explicativo. La intervención de la proveedora, en su intervención 13, indica de forma escueta lo que ha de hacer el usuario. La segmentación de su intervención en dos enunciados en esta fase explicativa es utilizada por la proveedora para hacerse entender. La proveedora, en su intervención 15, formula otro enunciado interrogativo para averiguar dónde vive la usuaria. Como se puede apreciar, los roles comunicativos basados en el carácter asimétrico de la relación social se configura, al igual que en casos anteriores, en la formulación de preguntas por parte de la proveedora y la resolución de estas peticiones por parte del usuario.

En el siguiente ejemplo, UM1 también tiene problemas comunicativos por falta de dominio del código para transmitir el tipo de servicio que requiere a PM3.

Fragmento 6.58 (ENC1_16)

Participantes: PM3 (proveedora tres española), PM12 (proveedora doce española) y UM1 (usuaria uno india)

Tema: Petición de recetas médicas y cita con el médico de cabecera

1. PM3 – hola \ | |
2. UM1 – querer XXX |
[UM1 lleva recetas verdes en la mano]
3. **PM3** – esto / | [señala las recetas]
4. UM1 – esto XXX |
5. PM3 – esto son recetas \ |
6. UM1 – XXX roja <5> mira \ |
7. **PM3** – pero qué son recetas para qué / | para hoy / |
8. UM1 – sí \ |
9. **PM3** – pero eso es el ocho de julio \ | y qué / | hoy no es doce / | {(F) eso tienes que ir a tu médico \ | a su médico tiene que ir \ |}
10. UM1 – médico está_
11. **PM3** – {(F) ah / | pues ya se las ha hecho:: \ | no / |}
12. UM1 – no \ |
13. **PM3** – mira Enalapril \ | sí: \ <4> {(DC) Enalapri:l \ | | Iteresemida \ |} {(F) y qué es lo que necesita ahora \ |}
14. UM1 – sí:: \ | rosa {(P) roca} \ |
15. **PM3** – {(FF) ah roja \ |}

16. UM1 – mm \ | esta receta querer roca \ | porque: es un – |
17. PM3 – {(F) ah que es roja \ |} {(AC) sí pero y:: – | donde vi- donde está lo de =pensionista= cómo sé si es pensionista usted / | la tarjeta la tiene / | la tiene la tarjeta / |}
18. UM1 – =esto es tarjeta= \
[UM1 señala la tarjeta sanitaria provisional]
[...]

En este ejemplo, tras los saludos, la usuaria de procedencia india, que tiene un nivel elemental de castellano, construye una intervención en infinitivo que la proveedora no comprende. La intervención 4 de la usuaria tampoco es comprensible para la proveedora. Dicha proveedora, en su siguiente intervención, repite de forma idéntica la proforma “esto” empleada por la usuaria. La intervención 7 está formada por los enunciados interrogativos que pretenden delimitar el tipo del servicio y el momento en que se realizará el servicio. La respuesta de la usuaria en su intervención 8 no aporta información relevante para la tramitación y, en el contexto dado, no es interpretado por la proveedora como una contribución aceptable (Coupland y otros, 1991). La proveedora introduce a continuación mediante una conjunción adversativa, empleada también en su intervención anterior, y de una nueva proforma (“eso”) para construir un primer enunciado interrogativo que funciona como una petición de retroalimentación (“y qué/”) y otro en el que reformula en contenido de su primer enunciado para, en un tercer y último enunciado acompañado de elevación de intensidad, indicar con la construcción “tener que” qué ha de hacer la usuaria. El segundo enunciado acompañado de intensidad elevada topicaliza el constituyente discursivo más importante (“a su médico”) seguido de la repetición idéntica.

La intervención 10 de la usuaria es interrumpida por PM3. De nuevo el decurso hablado de ésta es acompañado de elevación de intensidad con la que muestra sorpresa (“ah”), la reformulación de la información anterior a modo de secuencias de insistencia o segundas versiones (Davidson, 1984) con alargamiento vocálico junto a una petición de retroalimentación (“no/”). La usuaria, en su intervención 14, no aporta información significativa en el proceso negociador, según interpretamos por la posterior intervención de la proveedora. Ésta introduce un verbo para introducir una nueva actividad discursiva (“mira”), lee el medicamento que aparece en las recetas, repitiéndolo acompañado de un tempo desacelerado y concluyendo su intervención con un enunciado interrogativo en el que se pide la definición del servicio. El enunciado de reacción de la usuaria sirve para matizar el tipo de receta demanda (“roja”). Finalmente, la proveedora confirma en un enunciado de sorpresa acompañado de elevación de intensidad el tipo de receta demanda. La usuaria, a continuación, construye un enunciado de

aseveración (“mm”) y otro, con un pretendido carácter explicativo, que no resulta del todo comprensible para proveedora. La alteración del orden oracional y la entonación mantenida son los indicios de los que se sirve la proveedora para repetir casi de forma exacta su intervención anterior, articulado con elevación de intensidad, e información adicional no estrictamente relevante para la tramitación. Por ese motivo, la proveedora emplea un tempo acelerado.

Una vez más, en este encuentro la proveedora es la encargada de realizar las preguntas (líneas 7, 9 y 11), marcar el paso de una actividad a otra mediante piezas fronterizas (línea 13) y validar los enunciados de la usuaria (líneas 5, 15 y 17). La usuaria, por su parte, se encarga de contestar las preguntas (líneas 4, 8 y 12). La propia proveedora, PM3, explica su función en la interacción en los Comentarios ENC1_16. Así, matiza que “suele dar explicaciones”, aunque, como ella puntualiza, “hay cosas que no puedo explicar”. De este modo, se observa cómo el representante institucional ajusta el marco de conocimiento del usuario al de la institución. Este hecho que constata la asimetría de información entre los participantes es conocido como “burocratización” (Sarangi y Slembrouck, 1996).

Fragmento 6.59 (COMENTARIOS ENC1_16)

Participantes: PM3 (proveedora tres), PM12 (proveedora doce) y UM1 (usuaria uno)

Tema: PM3 e INV comentan el encuentro ENC1_16

- [...]
50. **PM3 – yo suelo dar explicaciones_**
51. PM12 – yo qué se \ | a lo mejor tardan dos meses \ | porque lo tiene que firmar el director \ | y el director =pues tiene que mirarlo= \ | por ejemplo dice {(F) no ahora esto por esto \ |} y ya está
52. PM3 – =claro si respetan la vía= \
53. **PM3 – yo suelo dar explicaciones de:: – | no \ | hay cosas que no puedo explicar \ | como toca el número {(ACC) vas a la tesorería porque allí tiene que asignar número \ | luego a los papeles \ | luego tiene que ir a la fábrica \ | por eso tarda seis meses la tarjeta \ |}**
54. INV – ya:: \ |
55. PM3 – ya \ | unos te hacen caso \ | otros – |
- [...]

En el siguiente ejemplo UM1, de origen marroquí, también tiene un nivel elemental de castellano. Este hecho dificulta la construcción del sentido conversacional. Veamos este fragmento de la interacción:

Fragmento 6.60 (ENC2_17)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), UM1 (usuaria uno marroquí)

Tema: Tramitación de tarjeta sanitaria para bebé.

1. UM1 – hola \ |
2. PH2 – hola \ | qué quieres \ |
3. UM1 – quiero la tarjeta del niño que me dijo_
4. **PH2 – la tarjeta del niño / |**
5. UM1 – XXX
6. **PH2 – habéis cambiado la dirección \ | vale \ |**
7. UM1 – sí \ |
8. **PH2 – pero se visita aquí el niño ya / |**
9. UM1 – no lo sé \ | esto no sabe de médicos de – |
[UM1 le enseña una cartilla de vacunas de su hijo]
10. **PH2 – no \ | pero eso se lo tienes que enseñar a la enfermera \ | lo de las vacu- esto es de las vacunas \ |**
11. **UM1 – vacunas_**
12. PH2 – esto es para enfermera \ |
13. UM1 – {(&)} que ahora – | }
14. **PH2 – a ver \ | para quién vienes ahora \ | qué qué es lo que quieres \ |**
15. **UM1 – arreglar tarjeta \ |**
16. **PH2 – arreglar tarjeta de este niño \ | vale \ | cómo se llama \ |**
17. UM1 – Ajdum Mohammed \ |
18. PH2 – es éste \ |
[lo señala en la hoja de empadronamiento]
19. UM1 – sí \ <26>
[...]

El proveedor demanda la definición del servicio mediante un enunciado interrogativo de inicio (línea 2). La usuaria, en primera persona, explica el tipo de servicio pero, sin concluirlo, es interrumpida de forma cooperativa por el proveedor que en una intervención topicalizada pregunta sobre la naturaleza del servicio (línea 4). Mediante esta topicalización marca el foco informativo de su intervención. Tras una intervención de la usuaria (línea 5), el proveedor constata la información anterior en segunda persona del plural y mediante una pieza fronteriza que delimita el cambio de actividad discursiva. El proveedor, a través de otro enunciado interrogativo introducido por el marcador “pero” y con la forma impersonal (“se visita”), pregunta sobre la relación del niño con la institución. La intervención de la usuaria no se puede considerar a efectos de tramitación como una contribución aceptable (Coupland y otros, 1991). La usuaria emplea en el segundo enunciado de su intervención la entonación mantenida con la que demanda la colaboración del proveedor.

El proveedor, en su intervención 10, hace indicaciones a la usuaria introducido de nuevo por el marcador “pero” y la proforma “esto”. La intervención 11 de la usuaria es interrumpida, también de forma cooperativa, por el usuario

que realiza indicaciones a la usuaria (línea 12). La intervención 13 de la usuaria, construida de forma ambigua e imprecisa, debido en gran medida al nivel elemental de la usuaria crea un problema en el desarrollo de la negociación. Este problema consiste en que los participantes operan desde marcos de conocimiento diferentes. Esto es, la usuaria considera que el servicio está definido, pero el proveedor no tiene esta percepción. Por este motivo, PH2 introduce la marca fronteriza “a ver” y dos enunciados interrogativos.

La usuaria comprende los enunciados y, en la segunda parte del par adyacente, simplifica el contenido proposicional de su intervención: “arreglar tarjeta”. El usuario repite de forma idéntica el enunciado de la usuaria y expande la segunda parte de este enunciado. Junto a esta actividad de constatación, el administrativo emplea otra pieza discursiva que tiene el carácter de verificador (“vale”) e inicia, justo después, la fase exploratoria para averiguar la vinculación del bebé con la institución sanitaria.

Los papeles comunicativos de los participantes también quedan perfectamente dibujados. Como en ocasiones anteriores, el rol del proveedor reside en la formulación de las preguntas (líneas 2, 4, 8, 14 y 16), la constatación de los enunciados (líneas 6, 12 y 16) y el empleo de marcas fronteriza o demarcativas para marcar el final de la actividad discursiva o para colaborar en la constatación de enunciados (líneas 6, 14 y 16). La usuaria por su parte tiene el rol comunicativo de responder a las preguntas del proveedor (líneas 3, 5 y 17).

En el siguiente ejemplo un usuario dominicano solicita un servicio de alta en el centro. Este usuario es atendido por la proveedora PM9.

Fragmento 6.61 (ENC7_3)

Participantes: PM9 (proveedora uno española), UM1 (usuaria uno dominicana), UH1 (usuario uno dominicano)

Tema: Petición de alta en el centro

1. UM1 – hola \ |
 2. PM9 – hola buenos días \ |
 3. UH1 – mira queríamos cambia:r la dirección \ |
 4. **PM9 – cambiar la dirección / |**
 5. UH1 – {(&) claro_}
 6. **PM9 – o sea queréis aquí_**
 7. UM1 – hemos cambiado: – |
 8. UH1 – tenemos que cambiar de ambulatorio \ |
 9. **PM9 – vale \ | no habéis venido nunca aquí –|no /| a este centro anteriormente / |**
 10. UH1 – no \ |
- [...]

El primer par adyacente de este encuentro es un intercambio de saludos entre UM1 y PM9. La exposición del servicio por parte de UH1 está introducido por un verbo focalizador (“mira”) junto a un elemento desactualizador en pretérito imperfecto para mitigar el impacto de la petición (“queríamos”). Por su parte, al intervención 4 de la proveedora repite de forma idéntica una parte del enunciado anterior pero empleando una entonación ascendente para obtener más información sobre el tipo de servicio.

La siguiente intervención del usuario no es apenas comprensible para la proveedora. Quizá por ello interrumpe su turno, aunque de forma cooperativa para reformular su enunciado anterior y concretar el servicio. La reformulación de su intervención 6 es iniciada por el marcador “o sea” y el empleo de deíctico “aquí” para dejar claro la ubicación del servicio. Asimismo, esta intervención es interrumpida por la usuaria. Su intención, consideramos, es introducir una reformulación expansiva de su intervención anterior. Sin embargo, la entonación mantenida y la breve pausa es inferida por el usuario que la acompaña como un intento de ceder el turno de palabra a éste. Así, el usuario reformula su intervención inicial (línea 3). En esta ocasión el manejo de la imagen de la proveedora es preservada pero empleando, en lugar de un desactualizador en pretérito imperfecto, un enunciado en primera persona del plural.

La pieza fronteriza “vale” de la intervención 9 de la proveedora marca el final de una actividad discursiva, la definición del servicio, y el comienzo de una nueva: la vinculación de los usuarios con la institución sanitaria. La estructuración de esta intervención se caracteriza por un primer adyacente de pregunta unido a una petición de retroalimentación y una reformulación parafrástica (Cabré, 1995) entre el contenido proposicional del segundo enunciado en el tercero, en el que se especifica el lugar (“a este centro”) y se puntualiza con cierta precisión la delimitación temporal (“anteriormente”).

La respuesta del usuario, cooperativa y preferida marca el final de esta actividad y el comienzo de una nueva. Los participantes construyen sus papeles de acuerdo a criterios prefijados por la asimetría de participación y conocimiento.

El último ejemplo selecciona muestra el caso de una usuaria argentina que, acompañada por su marido, solicita un remedio en la recepción del centro sanitario. La usuaria, atendida por varios proveedores, explica en un primer momento a PH4 el tipo de medicamento que necesita.

Fragmento 6.62 (ENC7_15)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), PH8 (proveedor ocho español), PM11 (proveedora once española), VH1 (proveedor veintiuno español), UM1 (usuaria uno argentina), UH1 (usuario uno español), INV (investigador español)

Tema: Pedir remedio y encontrar datos de la usuario en la base de datos

1. UM1 – no sé dónde dice el remedio que necesita para hacer un estudio \ |
2. **PH4 – un remedio / |**
3. UM1 – sí \ |
4. PH4 – la Virgen de los Remedios \ |
5. UM1 – acá me dijo la doctora que tenía que pedirlo \ | no sé \ |
6. **PH4 – tiene que pedir un remedio / |**
7. UM1 – ajá \ | no sé \ |
8. PH4 – número de expediente \ | déjeme el historial \ |
9. UM1 – es que no tengo nada \<0> [UM1 le muestra el informe médico de su marido a PH4]
10. PH4 – no \ | el paciente se llama:: Aurelio Julián Márquez \ |
[PH4 busca al usuario en la base de datos]
11. UM1 – mm \ |
[...]

La primera intervención de la usuaria se construye con un enunciado interrogativo directo al proveedor. Desde el punto de vista de la cortesía este tipo de enunciados podrían ser interpretados como un acto amenazador de la imagen negativa del proveedor, aquella que promueve la necesidad de sentirnos libres. En este caso este enunciado es inferido, como vemos en la segunda parte del par adyacente, como una petición imprecisa. El par adyacente de respuesta se convierte así en un enunciado interrogativo porque el proveedor inserta una estrategia de comprobación. Su intervención 2 es validada por la usuaria de forma afirmativa. El proveedor aprovecha la intervención de la usuaria para formular un nuevo enunciado donde bromea con el significado del concepto “remedio”, de este modo emplea una estrategia de comunicación de contacto para mitigar el efecto de su enunciado. Como se observa en el desarrollo interaccional, la usuaria interpreta la broma del proveedor como una ironía porque en su intervención no acompaña con la misma broma o con algún elemento que cree confianza o distendimiento como la risa. En su lugar, opta por una intervención donde maneja con sumo cuidado la imagen negativa del proveedor. En primer lugar, tras el deíctico identificador “acá” la usuaria emplea el discurso referido, tercera persona, al reproducir las palabras de la doctora introduciendo el desactualizador en imperfecto (“tenía”). Su enunciado concluye de forma abierta, al introducir un elemento modalizador (“no sé”).

La información contenida en el enunciado de la proveedora no termina de encajar en el conocimiento institucional del usuario. En este caso, el proveedor no

opta por negociar el concepto “remedio”, pero en lugar de ello reitera en el hecho de que ella necesita un “remedio”. Así, el enunciado del proveedor recibe otro de recepción por parte de la usuaria (“ajá”). El empleo de la modalización cierra su intervención (“no sé”).

El proveedor cambia de estrategia y opta, en lugar de indagar por el “remedio”, localizar al usuario en la base de datos para ver más información sobre él. La intervención del proveedor está segmentada en dos enunciados. El segundo reformula de forma expansiva el contenido proposicional del primero al preguntar un mismo concepto (el número de historial) de dos formas. Sin embargo, la intervención de la usuaria la podríamos entender como una contribución no aceptable (Coupland y otros, 1991) según los conocimientos burocráticos del proveedor. Como se observa en la intervención 10 la estrategia de comprobación concluye, para esta actividad discursiva, con la constatación del nombre del usuario.

6.2.6 Estrategias de personalización

En el siguiente ejemplo, una usuaria colombiana, UM1, demanda en la oficina una petición de cambio de cita médica. Como podemos ver en la intervención 2 la usuaria, después de saludar a la proveedora en el primer enunciado de su intervención, introduce su petición con la forma imperativa cortés “hágame”. Asimismo, esta forma verbal va acompañada de un procedimiento acompañante (“el favor”) añadido a la exhortación que sirve para solicitar una conducta cooperativa. El tercer enunciado de su intervención utiliza la explicación en primera persona (“me salió una faena”) de su “drama personal” para aproximarse al proveedor y, de nuevo, buscar su colaboración (Cabral Bastos, 1996). Concluye su intervención la usuaria reforzando su enunciado anterior mediante la manifestación de sus deseos en relación con el trámite. En primera persona, una vez más, finaliza su intervención: “y no quiero perderla”. Este es un ejemplo de cómo a veces los usuarios introducen en la interacción de servicio temas personales para evidenciar la importancia que tiene para ellos el servicio y en búsqueda de la atención del proveedor.

La proveedora, por su parte, emprende la actividad discursiva de indagar sobre la relación de la usuaria con el centro. Esta estrategia de comprobación, como luego veremos, le sirve para focalizar la información que necesita de la usuaria. Así, pregunta sobre el médico y el número de historia. El último enunciado de su intervención 3 va acompañado de la elevación de intensidad con lo que enfatiza esta sección de su discurso.

Después de esta actividad y ya en la fase de tramitación del servicio, la usuaria emplea de nuevo la narración de su drama personal en primera persona para justificar su actuación, mitigar la acción de su petición y crear un ambiente de cooperación y confianza para conseguir un mejor trato de la proveedora (línea 20). La intervención 21 de la proveedora es cooperativa y evaluativo del turno de la usuaria: “pues mira que bien \ | no / |”. En la siguiente intervención de la usuaria (línea 22), ésta emplea la risa con la que acentúa el ambiente de cordialidad creado y cierra esta estrategia de comunicación de contacto (Bravo, 1998).

Fragmento 6.63 (ENC2 22)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UM1 (usuaria uno colombiana), INV (investigador española)

Tema: Petición de cambio de cita médica

1. PM1 – {(F) puede pasar \ | puede pasar \}<5> [UM1 se aproxima al mostrador]
hola \ |
2. **UM1 – buenos días \ | hágame el favor me cambia esa cita pa por la tarde \ | me salió una faena pa por la mañana \ | y no quiero perderla \ |**
3. PM1 – quién es su médico \ | el doctor Ocampo / | pues tendrá que ser el martes \ | a ver \ | {(F) qué número de historia tiene \ |}
4. UM1 – me sirve el martes \ |
5. PM1 – vale \ | {(F) número de historia / | o la tarjeta sanitaria /}<4>
[UM1 le da su tarjeta sanitaria]
[...]
20. **UM1 – porque es que me he encontrado faena para – | mañana y:: – |**
21. **PM1 – pues mira que bien \ | no / |**
22. **UM1 – y no quiero perderla \ [risas] <4>**
[...]

En el siguiente encuentro, ENC4_28, la usuaria peruana tramita su nueva tarjeta sanitaria. En el trámite, al igual que veíamos en el ejemplo anterior, la usuaria introduce en su intervención su “drama personal” (Cabral Bastos, 1996) para aproximarse a la proveedora buscando, por parte de éste, un lenguaje más solidario para la tramitación de su proceso burocrático. Así, la usuaria expone su drama en estos términos: “a mí se me perdió todo \ | me lo robaron {(F) todo} \ | de la seguridad social \ |”. Como observamos, esta exposición es recibida, por parte de la proveedora, como un elemento para construir una estrategia de comprobación y averiguar exactamente qué ha ocurrido a la usuaria (línea 3). En consecuencia, la usuaria especifica los parámetros de su petición: “sí \ | a ver si ahora a ver si me pueden dar uno \ | con mi historia \ |” (línea 4). Éste es otro ejemplo de cómo, en ocasiones, los usuarios introducen en la interacción de servicio temas personales para hacer relevante la importancia que tiene para ellos el servicio, y conseguir una actitud más solidaria, por parte de los proveedores.

Fragmento 6.64 (ENC4 28)

Participantes: PM17 (proveedora diecisiete española), PM16 (proveedora dieciséis española), PM5 (proveedora cinco española), UM1 (usuaria uno peruana)

Tema: Petición de nueva tarjeta sanitaria

1. PM17 – hola \ |
 2. **UM1 – a mí se me perdió todo \ | me lo robaron {(F) todo} \ | de la seguridad social \ |**
 3. PM17 – te robaron todo / |
 4. UM1 – sí \ | a ver si ahora a ver si me pueden dar uno \ | con mi historia \ |
 5. PM17 – vale \ | dime el número de historia \ |
- [...]

Por otro lado, los usuarios no son los únicos que emplean las estrategias de personalización. Como vemos en el próximo ejemplo extraído del encuentro ENC3_29, la proveedora PM9 emplea una estrategia de personalización en su intervención posicionándose en primera persona (línea 2). De este modo, su “yo” discursivo se identifica con su identidad personal, como vemos en el tercer enunciado de su intervención: “que te dé médico y tarjeta sanitaria/|”. Observemos cómo esta posición en la escena (Goffman, 1981) se combina con una estrategia de comprobación, utilizada para delimitar los términos de servicio (líneas 4 y 10). Cuando esta actividad discursiva concluye, la proveedora, en una nueva intervención (línea 14), construye su contenido proposicional en primera persona (“pero yo te voy a apuntar \ | te voy a apuntar \ |”).

Fragmento 6.65 (ENC3 29)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), PM20 (proveedora veinte española), UH1 (usuario uno senegalés), UH2 (usuario dos senegalés)

Tema: Tramitación tarjeta sanitaria

1. UH1 – [le presenta diversos documentos como hoja de empadronamiento, carta de la seguridad social y pasaporte]
2. **PM9 – {(P) vale \ |} {(F) qué quieres \ | que te dé médico y tarjeta sanitaria/|}**
3. UH1 – sí \ |
4. PM9 – {(F) médico te han dado /|}
5. UH1 – médico / |
6. PM9 – mm \ |
7. UH2 – de médico quiera:: quiere tarjeta \ |
8. PM9 – de momento sólo la tarjeta sanitaria \ |
9. UH2 – sí \ |
10. PM9 – {(F) no quiere médico /|}
11. UH2 – no \ | de momento no \ | tiene muchas cosas que hacer \ | y no lo sabe la verdad \ |
12. PM9 – vale \ |
13. UH2 – para primera visita \ |

14. **PM9** – bueno \ | pero yo te voy a apuntar \ | te voy a apuntar \ | vale / | y luego la primera visita la pedí::s – | cuando os parezca \ |
15. UH2 – vale \ |
[...]

6.2.7 Estrategias de despersonalización

Los usuarios emplean las estrategias de despersonalización cuando introducen en su discurso las voces de otros representantes institucionales. En este sentido, el discurso referido constituye el recurso más utilizado para conseguir sus fines personales y, al mismo tiempo, flexibilizan las normas y los procedimientos burocráticos.

En este encuentro, el usuario explica en su segundo enunciado la última vez que acudió al centro para, en su tercer enunciado, construir un contenido proposicional con un discurso referido (“y XXX me dijo que no estaba en su historia \ |). El cuarto enunciado de su intervención consiste en una repetición casi idéntica de su enunciado anterior, cambiando la otra unidad léxica “historia” por el término “cuenta”. Después de esta intervención, la proveedora PM20 continúa la tramitación del servicio (línea 3).

Fragmento 6.66 (ENC3 13)

Participantes: PM20 (proveedora veinte española), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Petición de material para diabético

1. PM20 – hola \ |
2. **UH1** – hola \ | | que vine esta mañana para buscar tiras \ | y **XXX** me dijo que no estaba en su historia \ | no estaba en su cuenta \ | he rellenado esta hoja el +médigo+ \ |
3. PM20 – a::h \ | Sánchez / | [apellido del médico] ah bueno \ | Torre=cárdenas= \
4. UH1 – =que está=
tomando – <0>
5. PM20 – vale \ | s:: estos son las eh son las recetas que tienes \ | los medicamentos \ |
6. UH1 – sí sí \ |
[...]

En el siguiente encuentro, la estrategia de despersonalización es utilizada por el proveedor PH2. Éste, tras solicitar la delimitación del servicio mediante tres enunciados interrogativos (línea 1) y el segundo par adyacente construido de forma ambigua (línea 2), genera desconcierto, al comprobar el proveedor que el usuario no ha inferido el significado de su intervención anterior. En el desarrollo interaccional, el proveedor comprende el tipo de servicio demandado por el usuario mediante otros elementos extraverbales (documentos y el bote de orina).

Así, tras constatar el servicio (“ah \ | la primera visita de hoy \ |”), el proveedor construye un enunciado interrogativo utilizando un “nosotros” institucional, colectivizando el agente (van Leeuwen, 1996) para referirse a toda la organización. De este modo, la identidad que adopta el proveedor es la de representante de la institución pública. Este enunciado es repetido de nuevo por el proveedor en la nueva aportación de la intervención que hace. De nuevo, la falta de comprensión que manifiesta el usuario, como podemos apreciar en la construcción de su intervención (línea 4), lleva al proveedor al emplear una estrategia de comprobación para delimitar el tipo de servicio. El discurso de éste es polifónico (Ducrot, 1984) porque, en su séptima intervención, el proveedor adopta su identidad personal para la tramitación de la demanda (línea 7).

Fragmento 6.67 (ENC5 6)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Tramitación de primera visita y análisis de orina.

1. PH2 – dime / | qué querías \ <3> qué querías \ |
2. UH1 – sí \ |
[UH1 le muestra los documentos, también lleva una bolsa de plástico que contiene un bote de plástico con orina]
3. **PH2 – ah \ | la primera visita de hoy \ | {(P) vale \ |} los papeles que te pedimos los has traído / | los papeles que te pedimos / <12> sí déjame\ <3>**
4. UH1 – {(P) padronamen- \ |}
5. PH2 – padrón \ <6> trabajas en España / |
6. UH1 – ya \ <8> sí: \ |
7. PH2 – vale \ | déjame\ déjame\ \ | [coge los documentos y los lee] <8> Paquistán / |
[...]

6.2.8 Estrategias de descortesía

Como hemos visto, la relación jerárquica que se establece entre proveedores y usuarios en los contextos institucionales tiene su punto de partida en la asimetría de roles y en el conocimiento experto, por parte de los proveedores, de los procesos burocráticos. Para éstos los encuentros de atención al público suponen una actividad rutinaria, mientras que para los usuarios es un momento particular. La urgencia o lo rutinario del proceso genera enunciados que, más propios de un contexto informal y distendido, empleados en los encuentros de servicios, pueden considerarse un acto amenazador de la imagen negativa del usuario.

Así, en el siguiente encuentro, ENC13_15, el usuario ecuatoriano realiza un primer turno con entonación mantenida y alargamiento vocálico con el que comienza la petición de su servicio. Estos rasgos suprasegmentales llevan a la proveedora a ayudar al usuario en la compleción de su intervención con una intención cooperativa (Levinson, 1983). De este modo, la proveedora PM16 después de utilizar un primer enunciado demarcativo (“a ver”), construye un enunciado interrogativo con el contenido proposicional “qué pasa\|”. Este enunciado directo es asumido por el usuario sin que el mismo suponga un problema en la negociación, aunque dicha construcción (“qué pasa\|”) es propio de un ámbito informal y no técnico. De este modo, como se puede apreciar en la línea 3, el usuario pasa a explicar y definir los términos de su petición.

De nuevo, en la intervención 10 de este encuentro, la proveedora emplea imperativos que podrían considerarse descorteses, al no ir acompañados de procedimientos atenuantes (“pues \| pues ve y habla con ella \|”). La cortesía/descortesía de los imperativos en español debe ser interpretada en el contexto discursivo en que aparecen, así como en la co-referencialidad con otros elementos interaccionales, ya que en español los imperativos se emplean tanto para dar órdenes como para transmitir instrucciones, entre otros usos.

Fragmento 6.68 (ENC13_25)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis española), UH1 (usuario uno ecuatoriano)

Tema: Petición de información para realizar partes de baja

1. UH1 – es que:: –|
 2. **PM16 – a ver \| qué pasa \|**
 3. **UH1 – donde me mandaste allí a:: –|**
 4. PM16 – a urgencias \|
 5. UH1 – ya no me pudo hacer la baja porque: –| no me sabía el nombre de de la empresa \|
 6. PM16 – {(F) a::h \|}
 7. UH1 – me lo había dejado todo en casa \|
 8. PM16 – pues vale \| y ya lo has ido a preguntar /|
 9. UH1 – sí \|
 10. **PM16 – pues \| pues ve y habla con ella \|**
 11. **UH1 – a ver si me lo hace \| porque me dice que si no se lo llevo hoy \| me tira el chico \|**
 12. PM16 – pues \| lo que pasa es que hoy hay otro doctor \| no estaba la doctora que estaba antes \| creo \|
 13. UH1 – mm \|
- [...]

Si en el ejemplo anterior, el uso de imperativos, acompañado de otros elementos contextuales de la interacción, se podían interpretar como descorteses, lo mismo ocurre con el empleo de determinadas construcciones o perífrasis de

obligatoriedad. En el siguiente encuentro, que mantiene la proveedora PM5 y un usuario dominicano, el empleo de la perífrasis “has de ir” podría interpretarse como descortés al suponer un acto amenazador de la cortesía negativa del usuario. Sin embargo, observando la reacción del usuario, en la construcción de su intervención 6, esa construcción de obligatoriedad no parece tener ninguna consecuencia negativa en la interacción (línea 6). Por lo tanto, tal y como nos recuerda Briz (2004: 91), el hecho de que una forma lingüística pueda aparecer asociada a una estrategia cortés/descortés, determina que el efecto de la interacción pueda variar, ya sea para mantener o potenciar su valor cortés/descortés, o para desactivarla; de modo que deja de ser interpretada como mecanismo cortés/descortés, es decir, deja de expresar cortesía/descortesía.

Fragmento 6.69 (ENC4_2)

Participantes: PM5 (proveedora cinco española), UH1 (usuario uno dominicano)

Tema: Petición de recetas

1. PM5 – [UM1 da unas recetas a PM5] qué es esto \ | siéntate por favor \ | | | esto quién te lo ha dado / | el médico / <0>
2. UH1 – el médico de arriba \ | doctor Ramírez \ |
3. PM5 – qué te ha dicho \ |
4. UH1 – eso es para una pastilla para la infección \ <0>
5. **PM5 – bueno \ | pues con éstas has de ir a la: a la farmacia \ |**
6. UH1 – ajá \ | y esto:: – <120> [le da más recetas]
[PM5 se introduce en el programa informático de las recetas y le imprime las recetas]
[...]

6.2.9 Estrategias de metacomunicación

Como decíamos anteriormente, las estrategias de metacomunicación son empleadas por los proveedores y usuarios para solicitar aclaraciones sobre los propios contenidos lingüísticos, así como las intenciones comunicativas transmitidas a través del lenguaje.

En el primer ejemplo de esta sección, encuentro ENC12_22, la definición del servicio de la usuaria empleando, asimismo, una estrategia de despersonalización (“dice que me puede \ | me abras no más a la cartilla \ |”, línea 2). Más adelante, la usuaria continúa utilizando su estrategia de despersonalización mediante el uso del discurso referido: “sólo que me dijo me podías abrir no más pa-|”. La estrategia de metacomunicación consiste en constatar, acompañado de elementos suprasegmentales como la elevación del volumen, si el proveedor ha comprendido la información: “{(F) sí me entiendes \ |

no /|}”. Como se puede apreciar, el último enunciado de su intervención consiste en una pregunta de retroalimentación (“no/|”) para elicitación de la habla de la proveedora. Ésta, como se observa en la línea 3, no ha comprendido el contenido de la usuaria. Por este motivo, la usuaria reformula, casi en los mismos términos, su primera intervención (línea 4). A continuación, con la ayuda de dicha reformulación, la proveedora comienza el trámite del servicio (línea 5).

Fragmento 6.70 (ENC12_22)

Participantes: PM20 (proveedora uno española), PM1 (proveedora uno española), INV (investigador), UM1 (usuaria uno ecuatoriana)

Tema: Petición de tarjeta sanitaria

1. PM20 – hola \ |
2. **UM1 – dice que me puede \ | me abras no más a la cartilla \ | porque es necesario con la para el deneí de mi marido \ | me hace la renovación \ | {(F) sí me entiendes \ | no /|}**
3. PM20 – {(P) no \ |}
4. UM1 – que me puedes abrir la cartilla \ | {(AC) lo que estábamos hablando \ |} que no es necesario \ |
5. PM20 – el número el número de historia /|
6. UM1 – claro \ | que me puedes abrir no más \ | que no es necesario que esté aquí todo \ | cuando yo tenga mi deneí \ | ahí sí me dijo \ |
[...]

En los Comentarios ENC12_22, la proveedora nos explica los términos del servicio. Especial atención nos merece la puntualización que efectúa la proveedora sobre cómo funcionan los procesos burocráticos con extranjeros, así determina que “en el caso de los inmigrantes la cosa es {(DC) un poco complicada \ |}” (línea 7).

Fragmento 6.71 (COMENTARIOS ENC12_22)

Participantes: PM20 (proveedora veinte española), INV (investigador español)

Tema: PM20 e INV comentan el encuentro ENC12_22

- [...]
3. INV – qué le pasaba \ |
4. **PM20 – {(F) que:: a ver \ |} que su marido \ | tiene número de seguridad social \ | pero ella no \ | vale /| entonces cuando es en estos casos \ | {(DC) decimos} que se:: pongan como beneficiarios \ | =número de= seguridad social del marido \ | tanto la mujer como las chicas \ |**
5. INV – =del marido= \
6. INV – vale \ |
7. **PM20 – vale /| entonces \ | resulta que en el caso de inmigrantes la cosa es porque ha ido allí y allí le han dicho que –| como aún no tienen arreglado el nie ni tal ni cual \ | pues que hasta no se arreglen \ | mejor que de mientras e::h le:: pongamos e::h –| o sea \ | e:: en vez de la tarjeta nueva de beneficiarios {(AC) a su =marido= \ | que le pongamos como sin**

recursos\|}
[...]

En otras ocasiones, los usuarios emplean el cambio de código para transmitir informaciones relevantes o, incluso, agradecimientos. Como ha reseñado Gumperz (1992a: 231), la elección de código es otro de los recursos lingüístico-comunicativos que disponen los participantes en la construcción de sus enunciados para negociar sus significados. En este encuentro, un usuario paquistaní construye un enunciado en inglés para expresar agradecimientos a la proveedora PM11 (línea 8).

Fragmento 6.72 (ENC5_9)

Participantes: PM10 (proveedora ocho española), PH8 (proveedor ocho español), UM1 (usuaria uno ?), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Petición de análisis y derivación para prueba médica.

1. PH4 – hola \| \| a ver \| mira \| te he de hacer una pregunta \| ah estamos haciendo un trabajo y necesitamos saber de qué nacionalidad eres \|
2. UH1 – sí visita:: – <0>
3. PM11 – no \| de qué nacionalidad es \| es- eso es aparte \| para un trabajo que estamos haciendo \| de qué país es /|
4. UH1 – sí \| Paquistán \|
5. PM11 – Paquistán /|
6. UH1 – sí \|
7. PM11 – paquistaní \| vale gracias \|
8. **UH1 – {(ing) thank you¹⁰¹ \|}**
[UH1 le da la tarjeta sanitaria y PM11 entra en la base de datos]
9. PM11 – a ver Safar eh /| para el doctor Pladevall /|
10. UH1 – sí \|<3>
[...]

A continuación y para concluir esta sección, exponemos un ejemplo extraído del encuentro ENC3_21 en el que la proveedora PM17 emplea una estrategia metacomunicativa para definir el servicio demandado por el usuario paquistaní. Así, tras la exposición de la petición de forma imprecisa, por parte del usuario en su intervención (línea 2), la proveedora construye una intervención con un elemento preliminar (“puedes”), una perífrasis que contiene un verbo metacomunicativo (“repetirlo”), acompañado, asimismo, de un tempo desacelerado para facilitar la comprensión del usuario. Sin embargo, como se aprecia en la siguiente intervención del usuario (línea 4), la proveedora necesitará volver a concretar la petición mediante un enunciado interrogativo (línea 5) para conseguir una explicación más concreta del servicio (línea 6).

¹⁰¹ Traducción: *gracias*.

Fragmento 6.73 (ENC3 21)

Participantes: PM17 (proveedora diecisiete española), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Petición de nueva tarjeta sanitaria

1. PM17 – hola \ | dime \<3> [UM1 se aproxima a la mesa de PM17]
2. UH1 – es mi novia \ | pidió casi cinco meses de tarjeta \ | porque ella tiene conmigo tarjeta de::_
3. **PM17 – {(DC) puedes volver a repetirlo / |}**
4. UH1 – el que \ | ella nombre de_
5. PM17 – tu novia / |
6. UH1 – sí \ | porque ella tener perdida_
7. PM17 – {(F) ha perdido la tarjeta \ |}
8. UH1 – sí \ | después ha venido aquí \ | y no: – | hace casi cuatro o cinco meses \ | [...]

6.2.10 Estrategias de participación

La presencia de las estrategias de participación en los encuentros analizados es la prueba más palpable, desde el punto de vista interaccional, del acceso de los extranjeros no sólo al sistema sanitario, sino a los servicios que éste les ofrece. Como podemos ver en el siguiente encuentro, las estrategias de participación se dan en la fase de definición del servicio. Así, tras el intercambio de saludos (líneas 1 y 2), el usuario construye una intervención en primera persona (“tengo”) en la que, al mismo tiempo, explica a la proveedora PM16 el procedimiento administrativo que está llevando a cabo (“esto:: tengo que pillar- | estas cosas y XXX\ |”), para pasar a emplear un enunciado con entonación mantenida y otro interrogativo (“provisional/ |”) con lo que trata de averiguar si tiene derecho a la tarjeta sanitaria. Más adelante, después de un nuevo enunciado interrogativo en el que utiliza la proforma léxica “algo”, vuelve a preguntar con un enunciado mantenido si tiene derecho a la misma.

La proveedora PM16 construye una intervención con una primera parte solapada a la intervención del usuario, mediante una pieza fronteriza (“a ver”), un marcador de apoyo (“sí”) y un verbo metacomunicativo en primera persona (“explico”). La última parte de su intervención representa un enunciado interrogativo, que supone, al mismo tiempo, el comienzo de una estrategia de comprobación (“estás trabajando actualmente / |”).

Por otro lado, tras el segundo par adyacente de respuesta del usuario (línea 5), la proveedora emplea un nuevo enunciado interrogativo para confirmar la información anterior y obtener más datos para poder proseguir el proceso burocrático (línea 6). Así, tras los nuevos datos que aporta el usuario (línea 7), la proveedora emprende un nuevo enunciado interrogativo para obtener más datos

en una nueva estrategia de comprobación (línea 8). En este sentido, observamos que las estrategias de negociación no funcionan de forma aislada sino que se coordinan y articulan unas con otras configurando tácticas de negociación.

Fragmento 6.74 (ENC4_31)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis española), UH1 (usuario uno ?)

Tema: Petición de tarjeta sanitaria.

1. UH1 – buenas \ |
2. PM16 – hola \ | |
3. UH1 – [le muestra unas recetas médicas] esto:: tengo que pillar – | estas cosas y XXX \ | me me pueden hacer como tarjeta – | provisional / | o algo / | tengo derecho a:: =este::= –
4. PM16– =a ver= \ | sí \ | te explico \ | estás trabajando actualmente / |
5. UH1 – soy autónomo \ |
6. PM16 – eres autónomo / |
7. UH1 – sí \ | pago dos treinta al mes a:: seguridad =social= \
8. PM16 – = { (F) claro:: \ | } = pues sí \ | entonces mira \ | estás empadronado / |
9. UH1 – sí \ |
10. PM16 – vale \ | tráenos de tesorería – |
[...]

En el encuentro ENC6_15, el proveedor PH4 está tramitando una cita con los especialistas médicos para un usuario marroquí. De este modo, tras confirmar, en la base de datos que se trata de una primera visita al especialista, le ofrece al usuario una posible fecha de visita. Así, emplea el proveedor un enunciado interrogativo con el que trata de indagar si la fecha propuesta conviene al usuario (“te va bien / | estará / |”). Estos enunciados constituyen una estrategia de comprobación, pero al mismo tiempo una estrategia de participación, ya que trata de hacer accesibles los servicios que ofrece la institución sanitaria a los usuarios.

Asimismo, hay que observar cómo la respuesta poco concreta del usuario genera dudas en el proveedor sobre el conocimiento del usuario sobre los trámites instituciones (Sarangi y Slembrouck, 1996). Así, como observamos en la intervención 3, el proveedor construye un enunciado obvio que sirve para constatar una realidad y para buscar en el usuario una nueva opción preferida. Por ello, le repite la información de forma explicativa y reformulativa para que el usuario elabore una respuesta más específica y concreta (línea 4). La intervención imprecisa del usuario (línea 6), propician la aparición de secuencias de insistencia o segundas versiones (Davidson, 1984), por parte del proveedor para concretar la fecha (líneas 5 y 7). Con estos recursos, el problema en la negociación queda resuelto al aceptar y comprender la información ofrecida por el proveedor (línea 8).

De nuevo se puede apreciar cómo la estrategia de participación que emplea el proveedor en su primera intervención, que combina con una estrategia de comprobación que genera una táctica discursiva construida por recursos reformulativos y, en ocasiones, repetitivos, para conseguir la información necesaria que hace proseguir el proceso institucional.

Fragmento 6.75 (ENC6 15)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), UH1 (usuario uno marroquí), INV (investigador español)

Tema: Pedir cita con especialista

1. PH4 – +oftalmólogo+ \ | oftalmólogo \ | la vista y :: endocrino \ | vale \ | | a ver \ | tres tres \ | tres cuarenta y cinco \ | [escribe en el ordenador] a ver muchas veces también \ <6> endocrino primera visita \ | | {(P) (&) ésta es la primera \ } <3> diecinueve de agosto \ | endocrino \ | te va bien / | estará / | [UH1 le presenta los papeles de derivación del médico de cabecera]
2. UH1 – yo no yo:: – | yo no no sé \ |
3. PH4 – a ver \ | yo tampoco \ | a ver \ | el médico le dice que vaya al endocrino y al de la vista \ | endocrino \ | primera visita me da diecinueve de agosto \ | si no va a estar usted aquí \ | le doy para – | el veintiséis de agosto \ |
4. UH1 – no me pide el agosto \ | sí / |
5. PH4 – diecinueve \ |
6. UH1 – {(&) estará veintisiete diecinueve } aquí \ |
7. PH4 – a ver \ | la doc- la endocrino visita cada viernes \ | vale \ | cada viernes \ | le puedo dar o el diecinueve de agosto o el veinti- \ | vale / | si no ya pasamos al viernes dos de septiembre \ |
8. UH1 – vale \ |
[...]

6.2.11 Estrategias de comunicación de contacto

La presencia de las estrategias de comunicación de contacto (*small talk*) en la fase de definición del servicio es escasa. Los estudios sobre comunicación de contacto había restringido la presencia de estas estrategias a las fases de inicio y cierre de las interacciones.

El siguiente encuentro, comentado anteriormente en el contexto de las estrategias de comprobación, pone de manifiesto uno de los argumentos principales aquí defendidos: las estrategias de negociación, como construcción de recursos encaminados a conseguir la máxima eficacia comunicativa, no funcionan de forma aislada sino coordinada y articulada. En ese sentido, debemos ahondar en la noción de táctica, entendida como el sistema ordenado y regulado de estrategias.

Así, en este fragmento, tras la petición poco precisa de la usuaria en su primera intervención, el proveedor construye un enunciado interrogativo con la

unidad léxica más importante del enunciado (“remedio”), a su juicio. La respuesta cooperativa de la usuaria, opción preferida, en la intervención tercera (“sí”), lleva al proveedor a emplear una estrategia de comunicación de contacto, al hacer un juego de palabras entre “remedio” y la “Virgen de los Remedios”. De este modo, el proveedor pretende crear empatía y dinamizar la confusión inicial. Sin embargo, este enunciado no consigue el efecto esperado en la usuaria, que parece no haber inferido el significado contextual de esa estrategia. Debido a eso, construye, en su quinta intervención, un discurso referido reproduciendo las palabras de la doctora mediante el desactualizador en imperfecto (“tenía”). Igualmente, concluye de forma abierta su enunciado al introducir el elemento modalizador (“no sé”). Por consiguiente, las estrategias no siempre alcanzan el efecto esperado en el desarrollo interaccional, como podemos apreciar.

De hecho, ya en la fase de tramitación del servicio, el proveedor PH4 vuelve a recuperar el juego de palabras en su intervención 57. En este momento de la dinámica interaccional, como se puede ver por los turnos precedentes (líneas 55 y 56) y siguientes (líneas 58-60), el empleo de esta nueva estrategia de comunicación de contacto consigue que se desarrolle el encuentro de forma más distendida.

Fragmento 6.76 (ENC7_15)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), PH8 (proveedor ocho español), PM11 (proveedora once española), VH1 (vigilante uno español), UM1 (usuaria uno argentina), UH1 (usuario uno argentino), INV (investigador español)

Tema: Pedir remedio y encontrar datos del usuario en la base de datos

1. UM1 – no sé dónde dice el remedio que necesita para hacer un estudio \ |
2. **PH4 – un remedio / |**
3. **UM1 – sí \ |**
4. **PH4 – la Virgen de los Remedios \ |**
5. UM1 – acá me dijo la doctora que tenía que pedirlo \ | no sé \ |
6. PH4 – tiene que pedir un remedio / |
7. UM1 – ajá \ | no sé \ |
8. PH4 – número de expediente \ | déjeme el historial \ |
9. UM1 – es que no tengo nada \<0> [UM1 le muestra el informe médico de su marido a PH4]
[...]
55. PH4 – vale vale vale \ | vale vale vale \ | merci \ |
56. UM1 – {(&) yo no entiendo eso \ | }
57. **PH4 – [risas] {(@) los remedios} \ | en la Virgen con los remedios \<13>**
[PH4 entra en el almacén para ver si hay algún remedio para el usuario y luego sale]
58. UM1 – sale / |
59. PH4 – no señora \ | a nombre de tal no hay:: nadie \ |
60. UM1 – discúlpeme \ | esto es lo que parece tiene que tomar \ | no es esto \ | mira \ | por qué dijo que tenía que venir a buscarlo acá /<4> será eso \ |
[UM1 le muestra un documento con el remedio recetado]
[...]

En el siguiente ejemplo, una usuaria ecuatoriana realiza una petición de traslado de centro para su hijo. En el encuentro, ésta, tras la selección de turno que hace la proveedora (línea 3), formula su intervención de petición comenzando con la forma gramaticalizada “es que” (Fuentes, 1997). En la fase de definición del servicio, la proveedora PM1, en lugar de ahondar en la petición de la usuaria y mientras termina de atender a otro usuario, construye un enunciado empleando elementos atenuantes (“un segundito de nada”) y una estrategia de comunicación de contacto, con la que introduce una variación en la relación interpersonal entre ella y la usuaria, potenciando la empatía y la solidaridad. Tras esta estrategia y el ambiente distendido que genera, la proveedora continúa la tramitación del servicio (línea 5).

Fragmento 6.77 (ENC2 31)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UM1 (usuaria uno ecuatoriana)

Tema: Petición de traslado al centro

1. PM1 – hola \ |
2. UM1 – hola \ |
3. PM1 – dime: \ |
4. UM1 – es que que mi hijo había perdido la tarjeta sanitaria \ | y yo la volví a pedir aquí \ <34>
[PM1 termina de atender a otro usuario]
5. **PM1 – un segundito de nada \ <24> [entra la base de datos] puf:: qué calor pega \ | por dios \ <19>**
[PM1 habla con PM9]
6. PM1 – vale \ | déjame:: número de historia \ | los datos o algo \ <14>
7. UM1 – [le da su tarjeta de centro]
[...]

6.3 Estrategias de negociación en la acción de servicio (fase de exploración)

Las estrategias más utilizadas en la fase de exploración, dentro de la acción de servicio, son las de cooperación con 49,71% (18,20% los proveedores y 31,51% los usuarios), seguidas por las estrategias de gestión con 24,60% (21,69% los proveedores y 2,91% los usuarios), las estrategias de comprobación con 8,15% (7,57% los proveedores y 0,58% los usuarios), las estrategias de cortesía con 7,71% (6,77% los proveedores y 0,95% los usuarios), las estrategias de personalización con 2,55% (2,33% los proveedores y 0,22% los usuarios), las estrategias de despersonalización con 2,26% (1,75% los proveedores y 0,51% los usuarios), estrategias de explicación con 1,75% (1,02% los proveedores y 0,73% los usuarios), las estrategias de descortesía con 1,09%, por parte de los proveedores, las estrategias de comunicación de contacto con 0,87% (0,36% los

proveedores y 0,51% los usuarios), las estrategias de metacomunicación con 0,73% (0,36% los proveedores y los usuarios), las estrategias de participación con 0,44% (0,29% los proveedores y 0,15% los usuarios), y, finalmente, las estrategias de evitación con 0,15 %, por parte de los usuarios ya que los proveedores no las utilizan.

Para precisar el número de estrategias utilizadas, presentamos la información en la siguiente tabla explicativa.

Tabla 6.7
Estrategias de negociación en la fase de exploración

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES Y USUARIOS	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	683	49,71
COMPROBACIÓN	112	8,15
COM. CONTACTO	12	0,87
CORTESÍA	106	7,71
DESCORTESÍA	15	1,09
EXPLICACIÓN	24	1,75
EVITACIÓN	2	0,15
GESTIÓN	338	24,60
METACOMUNICACIÓN	10	0,73
PARTICIPACIÓN	6	0,44
PERSONALIZACIÓN	35	2,55
DESPERSONALIZACIÓN	31	2,26
Total	1.374	100

Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran, por separado, los porcentajes de los proveedores y los usuarios.

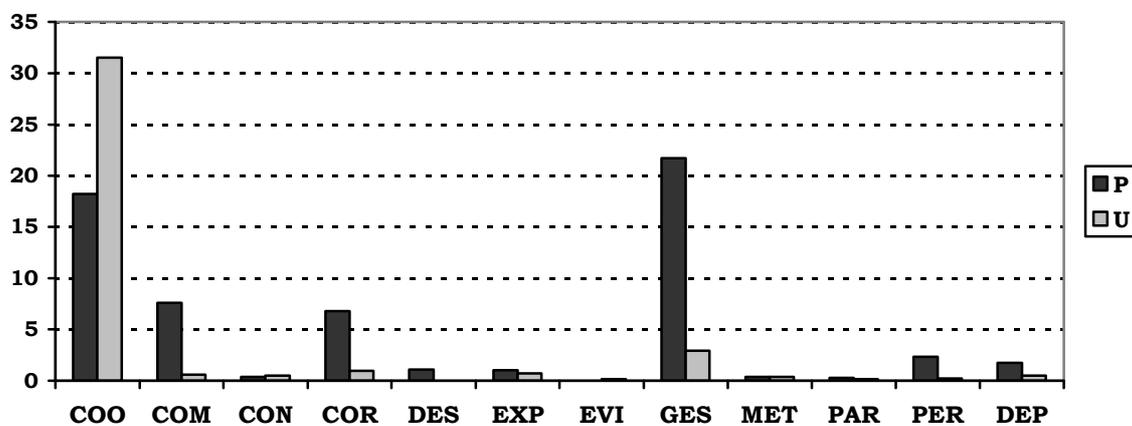
Tabla 6.8
Estrategias de negociación en la fase de exploración (proveedores y usuarios)

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	250	18,20	433	31,51
COMPROBACIÓN	104	7,57	8	0,58
COM. CONTACTO	5	0,36	7	0,51
CORTESÍA	93	6,77	13	0,95
DESCORTESÍA	15	1,09	0	0
EXPLICACIÓN	14	1,02	10	0,73

EVITACIÓN	0	0	2	0,15
GESTIÓN	298	21,69	40	2,91
METACOMUNICACIÓN	5	0,36	5	0,36
PARTICIPACIÓN	4	0,29	2	0,15
PERSONALIZACIÓN	32	2,33	3	0,22
DESPERSONALIZACIÓN	24	1,75	7	0,51
Subtotal	844	61,43	530	38,57
Total				1.374

En el siguiente gráfico se puede apreciar estos datos.

Gráfico 6.4
Estrategias de negociación en la fase de exploración



Comenzamos a ver las estrategias de cooperación, las más utilizadas, como se puede apreciar en el gráfico anterior, por los proveedores y los usuarios en los encuentros analizados. Después continuaremos con el resto de estrategias, por orden de mayor a menor porcentaje de utilización por los participantes.

6.3.1 Estrategias de cooperación

En la fase exploratoria de la tramitación los usuarios y los proveedores siguen construyendo de forma conjunta sus intercambios verbales y el sentido interaccional. Mostramos a continuación algunos ejemplos de esta cooperación.

En primer lugar, un usuario argentino, UH1, demanda junto a su pareja, UM1, una cita de urgencias para solicitar la píldora del día después.

Fragmento 6.78 (ENC9 25)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UH1 (usuario uno argentino), UM1 (usuaria uno ?)

Tema: Petición de cita de urgencias

- [...]
4. PM9 – se atienden aquí habitualmente /|
 5. UH1 – perdón /|
 6. PM9 – venís aquí /| os atendéis aquí /|
 7. UH1 – sí \|| lo que pasa es que necesitamos un doctor que nos dé una receta \|| para {(&) posterior dos} \|| la pastilla del día después \|| se nos ha roto el condón =hace setenta y dos horas y:: = –
 8. PM9 –
=ah para la pastilla sí sí= entonces sí que te lo darán ahí \|| dame::: –|
[UH1 le da su tarjeta sanitaria que tenía en la mano]
[...]

La cooperación en este encuentro no sólo reside en la resolución colaborativa de las demandas de información de la proveedora, sino en el manejo de elementos reparadores o los solapamientos cooperativos en el desarrollo interaccional. Así, el primer enunciado interrogativo de inicio de la proveedora es resuelta, en la segunda parte del par adyacente del usuario, por otro enunciado interrogativo de disculpa porque éste no ha entendido la información. De nuevo, la proveedora construye dos nuevos enunciados interrogativos. La segunda parte del par adyacente es una respuesta cooperativa y aceptable en la construcción del sentido interaccional. Los siguientes enunciados de esta intervención constituyen una explicación de por qué necesitan el servicio apoyado por elementos anticipadores de la información (“lo que pasa es que”) que, al tiempo, sirven para preparar de la demanda al proveedor. Como destaca Fuentes (1997) esta construcción gramaticalizada introduce un enunciado cuya información se destaca sobre el resto. Y tras la formulación de la petición, define la naturaleza exacta de su servicio mediante el uso de la impersonalidad. La parte final está solapada con la intervención de la proveedora. Este solapamiento es cooperativo porque ésta, en su intervención, garantiza el servicio y le informa de que le darán la pastilla del día después, el tipo de demanda solicitada.

Fragmento 6.79 (ENC9 22)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UM1 (usuaria uno china)

Tema: Petición de partes de baja médica.

- [...]
6. PM1 – tienes e::l deneí /|
 7. UM1 – de él /| a::h no \||
 8. **PM1** – a ver \|| nació el treinta de octubre \|| del año =setenta y cinco \|| =

9. **UM1 –** =sí sí \ | = seten- no \ |
setenta y uno \ |
10. PM1 – domicilio actual / |
11. UM1 – calle Princesa \ | cincuenta y ocho \ | tercero segunda \ | | [PM1 escribe estos datos en el ordenador]
12. PM1 – tercero segunda / |
13. UM1 – mm \ | |
 [...]

En este encuentro en el que la usuaria china demanda un parte de baja, la proveedora tras solicitarle su DNI en un enunciado interrogativo ésta construye una segunda parte de par no cooperativa o no aceptable porque rompe las expectativas de la proveedora generando dificultades en el proceso negociador. La proveedora, con una pieza demarcativa, opta por formular otro enunciado interrogativo en relación a la fecha de nacimiento. Esta intervención es solapada de forma cooperativa por la usuaria china que ratifica la información que le ofrece la proveedora. Dicho solapamiento se construye con dos enunciados afirmativos y la repetición idéntica de la última parte de la intervención de la proveedora.

La proveedora construye una intervención mediante un enunciado interrogativo de inicio simplificado desde un punto de vista sintáctico. La espontaneidad, brevedad e inmediatez de este tipo de encuentro conlleva la realización de enunciado, en su gran mayoría, sencillos desde el tradicional esquema S+V+O. La usuaria coopera en este caso también con la proveedora porque formula una intervención de carácter explicativo en el que segmenta con los contenidos informativos desde el contenido proposicional más relevante. Así, en el primero formula el nombre de la calle, en el segundo el número de la calle y en el tercero la puerta en la que vive.

La proveedora repite de forma idéntica la parte final del anterior enunciado de la usuaria para comprobar la información. Dicha usuaria confirma mediante un enunciado de validación la información anteriormente ofrecida. La cooperación se manifiesta, como hemos podido ver, en la construcción conjunta del sentido interaccional a través del empleo de las opciones preferidas en las segundas partes de los pares adyacentes pregunta-respuesta, en los solapamientos colaborativos o en la petición de aclaraciones corteses.

El último ejemplo de esta sección muestra el caso de una usuaria marroquí que, acompañada por su marido, acude a recepción para solicitar cita con el médico de cabecera y de urgencias.

Fragmento 6.80 (ENC4 25)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno marroquí), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Petición de cita con el médico de cabecera y de urgencias

- [...]
4. PM9 – el número de historia lo sabes /|
 5. **UM1 – no \|**
 6. **PM9 – no /|**
 7. **UM1 – no \| {(P) para mi marío \}<13>**
[UH1 le da su tarjeta sanitaria]
 [PM9 confirma la visita]
 [...]

En ocasiones, como se puede apreciar en este ejemplo, el hecho de que aparezcan segundas partes no cooperativas no implica necesariamente que la intención del usuario sea la de no colaborar. Como se aprecia en este encuentro, la opción no preferida de la usuaria conlleva una nueva pregunta de confirmación por parte de la proveedora. El enunciado de la usuaria es una repetición idéntica de su intervención 5, pero en esta ocasión ofrece una matización o explicación sobre el servicio y, tras una pausa de 13 segundos, la cooperación se aprecia en elementos extraverbales como la colaboración en facilitar los documentos oficiales que la proveedora necesita para la realización del servicio.

6.3.2 Estrategias de gestión

En la fase exploratoria los proveedores también gestionan el desarrollo de la interacción como veremos a continuación. En el primer ejemplo un usuario paquistaní solicita cita con el médico y con la enfermera a PH4.

Fragmento 6.81 (ENC11 3)

Participantes: PH4 (proveedor uno español), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Petición de cita con el médico y la enfermera.

1. PH4 – hola \| qué querías \| esto qué es de la enfermera \|
 [UH1 le muestra un papel para pedir cita para el médico y la enfermera]
2. UH1 – de la enfermera y el doctor \|
3. **PH4 – y de la doctora \| vale \| dentro de quince días \|**
4. UH1 – sí \|
5. **PH4 – para los dos /|**
6. UH1 – sí \|
7. **PH4 – va:le \| [introduce los datos en la base de datos]**
8. UH1 – XXX \|
9. PH4 – eh /|

10. UH1 – el mismo día \ |
11. **PH4** – el mismo día \ | vale \ | {(lee y escribe en el ordenador) treinta mil – | }
12. UH1 – sí puede ser que haya un jueves \ | |
13. **PH4** – vale \ | **Ahmed Mohammed** / |
14. UH1 – sí \ |

En este encuentro las condiciones del servicio quedan definidas en el primer intercambio (líneas 1 y 2). La repetición con modificación de género que realiza el proveedor en su intervención 3 cierra la actividad de confirmación del servicio, y reforzada por el empleo de “vale” como pieza fronteriza. La intervención de UH1 en su intervención cuatro es cooperativa. La proveedora inicia un enunciado interrogativo de inicio con el que trata de orientar la progresión temática del encuentro. De nuevo, el usuario emplea la opción institucionalmente aceptable y cooperativa. Por ese motivo, el proveedor marca el final de la actividad con obra pieza demarcativa o fronteriza. Como se observa en estos encuentros, el control interaccional no está reñido con la cooperación. Así, el proveedor orienta a progresión del diálogo hacia los aspectos institucionales relevantes para el proceso de la tramitación.

La repetición idéntica del enunciado de la intervención 10 por parte del proveedor PH4 destaca la información importante. Una vez más, una pieza fronteriza puntualiza el final de la actividad discursiva y sirve, al mismo tiempo, para constatar la información anterior. El manejo local de la interacción se observa finalmente en la intervención 13 del proveedor en la que emplea una pieza demarcativa para marcar el comienzo de una nueva actividad discursiva. En ésta el proveedor indaga, mediante un enunciado interrogativo, sobre el nombre del usuario. El rol comunicativo del proveedor en estas estrategias, como en casos anteriores, se basa en formular las preguntas, delimitar las actividades y validar las respuestas. La del usuario es responder a las preguntas que formulan los proveedores.

En el próximo ejemplo, UM1 demanda a PM10 el traslado al centro. Esta usuaria tiene un nivel intermedio de lengua castellana.

Fragmento 6.82 (ENC3 22)

Participantes: PM10 (proveedora diez española), UM1 (usuaria uno marroquí)

Tema: Traslado al centro

- [...]
26. **PM10** – pero para solicitarlas aquí \<7> y dónde está viviendo ahora \ |
 27. UM1 – e::n XXX
 28. PM10 – tengo que saber la dirección \ |
 29. UM1 – {(&) Villarroel \ | }

30. **PM10 – no tienes la dirección / |**
31. UM1 – ahora mismo no \ | ahora mismo no \<8>
32. **PM10 – tenemos que saber la dirección \ | eh / |**
34. UM1 – sí \ | y número \ |
35. **PM10 – la calle Villarroel no nos consta \ |**
36. UM1 – noventa y dos \ |
37. **PM10 – tenemos que saber la dirección exacta \ |**
38. UM1 – sí sí \ | noventa y dos \ | el qué / |
39. PM10 – no \ | el {(cat) nom el nom¹⁰²} de la calle \ |
40. UM1 – {(P) Villarroel \ |}
41. **PM10 – {(F) la calle Villarroel no pertenece aquí \ |}**
42. UM1 – sí \ | XXX
43. **PM10 – a ver \ | tenemos que- la calle Villarroel cae para arriba \ | son cuatro calles más para arriba \ |**
44. UM1 – sí \ |
45. PM10 – no pertenece a este ambulatorio \ | eh / | hay otro más cercano \ |
46. UM1 – XXX
47. PM10 – eh / |
48. UM1 – cómo / |
49. **PM10 – este es el ambulatorio Torrecárdenas \ | tú perteneces a la calle Villarroel \ | que tiene otro ambulatorio \ | espera un momentito que ahora se lo pregunto \ | | seguro que la calle es Villarroel / |**
50. UM1 – sí \ | seguro \<41>
[PM10 va a la sala de administrativo para preguntar esta información]
[...]

En este encuentro el segundo enunciado de la intervención 26 de PM10 es la primera parte de un par adyacente de pregunta/respuesta construida con la forma verbal cortés “está”. La segunda parte del par adyacente no es entendida por la proveedora como cooperativa. En primera persona del singular formula la necesidad de conocer el nombre de la calle. La referencia personal en primera persona denota una intencionalidad de manifestar en su enunciado la identidad del administrativo no de forma corporativa sino personal, es decir, un “yo” personal. La proveedora no escucha la intervención 29 del usuario y reformula, cambiando la entonación descendiente por la ascendiente, su intervención anterior repitiendo el último fragmento de la anterior (“la dirección”). La intervención del usuario es un enunciado que repite, posteriormente, de forma idéntica. La siguiente intervención de gestión de la proveedora, la número 32, se caracteriza por el cambio de posición (*footing*) al emplear, mediante la primera persona del plural, una identidad corporativa para volver a demandar la dirección. Cierra esta intervención con una petición de retroalimentación. Más adelante, la proveedora sanciona la información ofrecida por el usuario amparada en la

¹⁰² Traducción: *el nombre, el nombre.*

identidad corporativa (“no nos consta”) poniendo en primer lugar el elemento informativo más importante (“la calle Villarroel”).

Un nuevo enunciado de gestión, construido con la repetición de la intervención 32, es el 37. En éste además matiza el nombre “dirección” añadiendo “exacta”. La usuaria aporta una información que no es la requerida por la proveedora. Su contribución no aceptable de la usuaria lleva a la proveedora a formular una intervención en catalán, casi toda ella, para averiguar el nombre de la calle. La baja intensidad del enunciado denota, como vemos en la siguiente intervención de la proveedora, que esta información puede ocasionar algún problema en la tramitación. El control en la interacción también radica en el uso de la elevación de intensidad por parte de la proveedora (línea 41). La usuaria comprende la información (línea 42) y justo después la proveedora emplea una nueva pieza demarcativa para situar el fin de una actividad y el comienzo de una nueva fase en la tramitación. En este enunciado la proveedora también emplea la primera persona del plural, de modo que se sitúa como la representante institucional. La intervención 45 reformula la 41, extendiendo la especificidad del lugar donde ha de acudir la usuaria. Así sustituye el “aquí” de la intervención 41 por “este ambulatorio”. En el desarrollo la usuaria parece no haber comprendido el procedimiento administrativo, por lo que le pide aclaraciones como observamos en la intervención 48. A continuación, la proveedora explica de nuevo donde ha de acudir la usuaria mediante una intervención segmentada para facilitar la comprensión a la usuaria. El ritmo pausado de esta intervención muestra la importancia del contenido proposicional.

En último encuentro de esta estrategia tiene lugar en la sala de trabajo administrativo entre un usuario chileno y el proveedor dos. En éste UH1 tramita una primera visita y la petición de tarjeta sanitaria.

Fragmento 6.83 (ENC4 17)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno chileno)

Tema: Tramitación de una primera visita y petición de tarjeta sanitaria.

[...]

13. **PH2 – pero no tienes historia abierta no / | aquí / |**
14. UH1 – e::h hoy vine al médico por primera vez \ | igual que XXX así ya – <10>
15. **PH2 – ah sí \ | hoy has hecho la primera \ | pero has pasado antes por aquí/ | antes de ir al médico / |**
16. UH1 – sí \ | ah hoy no \ |
17. **PH2 – pues tenías que haber pasado primero por aquí \ |**
18. UH1 – a::h \ |
19. **PH2 – a ver \ | no te dimos una hoja en la que te decimos – |**

20. UH1 – no \ | me dieron sólo una – | me dieron hora \<0>
 21. **PH2 – te dieron =hora= / | así ya está / |**
 22. UH1 – =con el= \ |
 [UH1 le muestra un papel como el que le dieron]
 23. UH1 – papel así que:: – | decía hora no sé doce \ | decía y pasé \ |
 24. **PH2 – a ver \ | déjame el papel ése \ |**
 25. UH1 – no \ | lo di arriba \ | o sea no – | éste es otro \ | éste es otro \ |
 [UH1 lleva un papel similar al de la visita]
 26. PH2 – ah \ | es el de la hora \ |
 [...]

En esta interacción el proveedor también controla el desarrollo interaccional. Como se observa en la intervención 13, comienza con un conector adversativo con lo que establece una jerarquización informativa (Fuentes, 1999). El usuario coopera con el proveedor porque en la segunda parte del par adyacente indica en primera persona el trámite que realizó éste. La siguiente intervención del proveedor también indica que gestiona la secuenciación temática del encuentro. Así, en sus dos primeros enunciados constata la información mediante la repetición de un segmento del enunciado del usuario, mientras en las dos siguientes construye dos enunciados interrogativos de inicio. La contribución no aceptable del usuario lleva al usuario a construcción un enunciado sancionador de la conducta del usuario. Con el marcador “pues” y el atenuador en pretérito imperfecto (“tenías”) y, en la siguiente intervención, marca con una pieza fronteriza el final de la actividad discursiva. La progresión temática, que también controla el proveedor, se observa en su siguiente enunciado. En éste el proveedor emplea la primera persona del plural, desde la que habla en nombre de la institución sanitaria (“dimos”, “decimos”). La intervención 20 del usuario contiene una repetición idéntica de la estructura “me dieron”, con la que quiere el usuario enfatizar la acción. Asimismo, UH1 se refiere a los representantes institucionales en tercera persona del plural para mitigar el efecto de su contribución no aceptable.

El proveedor emplea el mismo tiempo verbal para referirse a los representantes institucionales (“dieron”). Junto a esta forma también aparece otro enunciado interrogativo que indica la progresión temática de la interacción. Las explicación del usuario (línea 23) parecen insuficientes para el usuario que, en su intervención 24, delimita el final de esa actividad discursiva con la construcción verbal “a ver”, la forma imperativa “déjame” y el demostrativo anafórico “ése”. Esta construcción de la intervención muestra el control que el proveedor ejerce en la interacción. La intervención 25 del proveedor es, en primer lugar, una explicación en primera persona y, en segundo lugar, una reformulación construida con el

marcador “o sea” y la repetición de dos segmentos (“éste es otro”) para focalizar la atención informativa. En cualquier caso, es el proveedor el que señala el fin de las actividades discursivas mediante piezas fronteriza y relanza el desarrollo interaccional a través de enunciados interrogativos.

6.3.3 Estrategias de comprobación

En la fase de exploración las estrategias de comprobación son habituales y necesarias para el desarrollo del trámite administrativo. A continuación vamos a ver varios ejemplos en donde las estrategias de comprobación sirven para resolver aspectos concretos del proceso burocráticos entre proveedores y usuarios.

En el primer ejemplo un usuaria marroquí acude con su hija para que ésta reciba asistencia de urgencias. Sin embargo, la hija no está dada de alta en la seguridad social.

Fragmento 6.84 (ENC3_32)

Participantes: PM12 (proveedora doce española), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Petición de cita médica de urgencias y nueva tarjeta sanitaria

- [...]
9. **PM12 – sí \ | e- ella está aquí / | está apuntada / | ha venido =alguna vez=\ | nunca / |**
 10. UH1 – =no no= \
 11. PM12 – nunca \ |
 12. UH1 – ahora XXX |
 13. **PM12 – número de seguridad social tiene / |**
 14. UH1 – no \ | nada \ | [risas]
 15. **PM12 – y cómo lo vamos a hacer \ |**
 16. UH1 – eh / |
 17. PM12 – necesitamos número de seguridad social \ |
 18. UH1 – [risas]
 19. **PM12 – {(P) claro \ | |} tú estás trabajando/ |**
 20. UH1 – yo / | sí \ |
 21. **PM12 – con contrato / |**
 22. UH1 – sí sí \ |
 23. **PM12 – con contrato \ | tú tienes número de seguridad social \ | tú sí \ | |**
 24. UH1 – XXX |
 25. **PM12 – sí \ | | que hace que hace poco que está aquí / |**
 26. UH1 – {(&) (P) está aquí sí \ | }
 27. **PM12 – pero hace poco / |**
 28. UH1 – a::h un un mes \ |
 29. PM12 – un mes \ |
 30. UH1 – {(P) un mes sí \ | }
 31. PM12 – vale:\ | | a verlo \ |[UH1 le da su tarjeta de la seguridad social] yo ahora:: si un caso \ | le daría para para XXX \ | pero ella está – | necesita que que la metas en

- tu número \ |
32. UH1 – bueno \ |
33. PM12 – o sea ella \ | ella tiene que estar también aquí \ | | para para \ | a ver para que ella pueda:: visitarse \ | para que un médico la pueda ver \ | necesita tener un número de seguridad social \ | entonces tú la puedes meter como beneficiaria \ | tuya \ | en este número \ | {(F) estar tú \ | tu mujer \ | y ella \ | }
34. UH1 – sí sí sí \ |
[...]

La proveedora continúa su función de exploración del servicio con más preguntas rutinarias (línea 9). Necesita averiguar la vinculación de la usuaria con la institución sanitaria, por lo que emplea diversos enunciados interrogativos reformulados ("e- ella está aquí/, está apuntada / | ha venido =alguna vez= nunca/ |"). En esta actividad interaccional aparece la primera dificultad en el proceso negociador. En el turno 10 el usuario niega que su hija haya ido antes al centro. De este modo, la proveedora infiere que no tiene relación con la institución y tampoco con el centro de salud. En el turno 11 la proveedora constata la no vinculación de la usuaria, pero, a partir de ese momento, busca más información para establecer las nuevas condiciones del servicio: "número de seguridad social tiene/ |" (línea 13). La nueva negación del usuario (línea 14) es interpretada por la proveedora como una contribución no aceptable en el proceso administrativo. Este hecho lleva a la proveedora a insertar en la estrategia de comprobación que había iniciado un enunciado en el que invita al usuario a participar en su proceso (línea 15). Este enunciado promueve una vinculación directa de un participante con el otro porque uno de ellos necesita saber en qué términos se va a desarrollar el servicio. Así, debido a las atribuciones asimétricas de conocimientos y tareas institucionales, resulta llamativo que este enunciado sea utilizado por la proveedora y no por el usuario. Efectivamente, el rol comunicativo de la proveedora es preguntar y el del usuario es el de responder. Pero nuestra experiencia etnográfica nos señala que las instrucciones que se ha de seguir en una tramitación están en manos de los proveedores y no en los usuarios.

Así pues, se podría interpretar ese enunciado (línea 15) de dos formas: una petición real, pero no factible, de instrucciones para continuar el servicio; o una inversión del mismo valor de ese enunciado mediante el recurso de la ironía. El usuario no parece comprender la dimensión comunicativa establecida por la proveedora (línea 16) o, si es comprendida, no asume el papel que ésta le ha atribuido. La proveedora reformula el turno 13 y lo

transfiere a una afirmación clara: “necesitamos número de seguridad social \ |” (línea 17). Es interesante en esta ocasión centrarnos en el uso de la primera personal del plural (“necesitamos”) en la cual la proveedora utiliza el amparo institucional para la demanda de un documento específico. Así, la proveedora preserva la imagen positiva del usuario. La respuesta del usuario (línea 18) es también relevante para la contextualización de esta estrategia de participación. Éste renuncia a la elaboración de su turno, devolviendo el rol de preguntar a la proveedora. De este modo, podríamos deducir también que el usuario, utilizando las mismas características asimétricas de la relación, emplea esa misma asimetría en su beneficio porque concede a la proveedora todo el protagonismo en la resolución del conflicto.

La proveedora asume de nuevo su papel y, tras constatar la información del usuario (“claro \ | |”), lanza otra pregunta directa para especificar la vinculación institución del usuario (“tú estás trabajando / |”) (línea 19). En esta ocasión, el usuario emite una respuesta afirmativa junto con una pregunta con el pronombre personal “yo” (línea 20: “yo / | sí \ |”). En el turno 21 la proveedora trata de averiguar la relación del usuario con la institución. De ahí su pregunta: “con contrato / |” que es al tiempo una reformulación del anterior enunciado de la proveedora (línea 19), constatada de forma reiterativa por el usuario: “sí sí \ |” (línea 22). La proveedora repite la información puntualizada por el usuario, posiblemente con una intención verificativa (línea 23). De nuevo, la proveedora vuelve sobre el tema controvertido en la interacción: la inclusión de la joven usuaria en el sistema sanitario (línea 25). Así pues, ella indaga sobre el tiempo que la usuaria lleva en España: “que hace que hace poco que está aquí / |” (línea 25). El enunciado del usuario es claro: está aquí sí \ |, a lo sigue otra pregunta sobre el tiempo: “pero hace poco / |” (línea 27). Los siguientes encuentros precisan la constatación de esa cantidad temporal (líneas 28, 29, 30). La resolución definitiva llega en la línea 31 (“vale: \ | a verlo \ |”), acompañado por un enunciado en voz de la propia proveedora y no en voz institucional (“yo ahora:: si un caso \ | le daría para XXX \ |”). Si bien ésta no olvida hacer un recordatorio al usuario sobre los requisitos institucionales constituidos en la necesidad de incluir a su hija en su número de la seguridad social (“pero ella está \ | necesita que que la metas en tu número \ |”). En consecuencia, a partir de estas advertencias inferimos la importancia que supone para las instituciones y sus profesionales el cumplimiento de los pasos burocrático-administrativos. Esta necesidad se

constata en exigencia en el turno 33. Los argumentos de la proveedora son claros y rotundos: “ella tiene que estar también aquí \ para para \ a ver para que ella pueda:: visitarse \ para que un médico la pueda ver \ necesita tener un número de seguridad social \”.

El proceso lógico se establece del siguiente modo: para visitarse y tener médico necesita número de seguridad social porque, como dice ella, “la puedes meter como beneficiaria \ tuya \ en este número \” (línea 33), que reitera en voz alta: {(F) estar tú \ tu mujer y ella \} (también en la línea 33). Así comprobamos cómo los elementos prosódicos apoyan sus argumentos, por lo que volveremos a inferir la reiterada idea de respetar y seguir los pasos administrativos. La respuesta del usuario es igual de clara y reiterativa que la empleada por la proveedora (línea 34).

En el siguiente ejemplo la estrategia de comprobación se emplea para solicitar más información institución de la usuaria israelí que desea obtener su tarjeta sanitaria.

Fragmento 6.85 (ENC1 7)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UM1 (usuaria uno israelí)

Tema: Obtener tarjeta sanitaria

1. **PM1 – tienes la tarjeta sanitaria / | o la cartilla de la seguridad social / |**
2. UM1 – eh ah – | ahora mismo no \ |yo te_
3. **PM1 – pero lo tienes / |**
4. UM1 – en casa tengo mi número de seguridad social \ |pero ahora no me acuerdo\ |
5. **PM1 – trabajas \ |**
6. UM1 – sí \ | |
7. PM1 – pues – <3>
8. UM1 – yo tenía otro:: otra tarjeta plástica \ | pero cuando no tenía la tarjeta de residencia \ | y ahora \ | quiero darme de alta con la tarjeta de residencia \ | | y cambiar también:: domicilio \ |pero estoy apuntada en otro sitio \ |
[...]

La primera intervención de la proveedora es un enunciado interrogativo construido sobre la segunda persona del singular en el que ésta solicita la tarjeta sanitaria. El segundo enunciado interrogativo suprime el tiempo verbal sustituyendo el contenido informativo relevante (“la tarjeta sanitaria”) por otro (“la cartilla de la seguridad social”). Por su parte, la intervención de la usuaria supone una contribución institucionalmente no aceptable porque no posee en ese momento un documento vital para la tramitación. La propia construcción de su intervención con elementos prosódicos (entonación mantenida) y la referencia personal (“yo”) interrumpida con intención colaborativa por la proveedora refleja

que en esta actividad se ha producido en un problema de negociación. La proveedora repite introducir el marcador discursivo “pero” y el elemento oracional “lo” como sustitutivo de “la tarjeta sanitaria”. Fruto de esta estrategia la proveedora obtiene una explicación de la usuaria en primera persona. Así, el primer enunciado de su intervención supone un enunciado preparatoria para de su segundo enunciado en el que ratifica, también en primera persona e introducido por el marcador discursivo “pero” y el adverbio temporal “ahora”, que no posee la información requerida por la proveedora.

La segunda actividad de esta estrategia de comprobación es constatar la información anterior mediante la forma verbal “trabajas\”. Enunciado acompañado por la intervención cooperativa de la usuaria (línea 6). Tras la pausa de varios segundos después de la intervención de la usuaria, la proveedora construye un turno en el que no aporta nada relevante, sino que por sus elementos prosódicos (entonación mantenida y pausa de tres segundos) sirve de transición para la actividad siguiente: las explicaciones de la proveedora. En la intervención 8 la proveedora obtiene una información precisa de la usuaria. En primera persona “yo” y empleando un desactualizador en primera persona de imperfecto (“tenía”) para atenuar su enunciado explica el tipo de tarjeta que tenía la usuaria: una de plástico. Además del desactualizador “tenía” emplea la indirección en la formulación de su enunciado (“quiero darme”) coordinado mediante la conjunción “y” con el siguiente enunciado (“y cambiar también”). Esta intervención concluye con un último enunciado introducido por el conector “pero”, con el que manifiesta su situación actual.

En este encuentro los roles comunicativos, basados en la asimetría de conocimientos institucionales, también quedan definidos. La proveedora, como veíamos en ejemplos anteriores, es la encargada de formular las preguntas (líneas 1 y 3), de constatar los enunciados (línea 5). Mientras que la usuaria es la encargada de responder (líneas 2, 4 y 6) y realizar las explicaciones sobre el servicio requerido (línea 8).

En el tercer ejemplo de este apartado una usuaria latinoamericana solicita una cita para inyectable en el centro de salud. Es atendida por el proveedor PH4 que indaga sobre la vinculación de la usuaria con la institución sanitaria.

Fragmento 6.86 (ENC9_15)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), PM11 (proveedora once española), UM1 (usuaria uno latinoamericana), INV (investigador español)

Tema: Petición de cita para inyectable

1. PH4 – hola \ | quién va ahora \ | | qué quería \ |
2. UM1 – era para ponerme una inyección \ |

3. **PH4 – perdón / |**
4. UM1 – para ponerme una inyección de lo: – | tengo diez años que no voy al médico de aquí de la seguridad social \ |
5. **PH4 – quién le manda esa inyección \ |**
6. UM1 – es la inyección que me pongo cada mes \ |
7. **PH4 – pero:: tiene una orden de tratamiento: o algo no / |**
8. UM1 – no \ |
9. PH4 – ah no \ | es que_
10. **UM1 – no necesita orden \ |**
11. PH4 – ah no \ |
12. UM1 – ya que me la pongo en la en la mutua \ |
13. PH4 – pero esto no es una mutua \ | esto es la seguridad social \ | la seguridad social si no es con una \ | una orden de tratamiento_
14. UM1 – no \ | otras veces =he ido a Avenida América= \ | pero lo que pasa es que ahora para ir para América es un palo \ |
15. PH4 – =de algún médico= \
16. **PH4 – en dónde vive \ | usted tiene médico aquí / |**
17. UM1 – no \ | aquí no \ | vivo en la calle Amargós \ |
18. **PH4 – en la calle / |**
19. UM1 – Amargós \ |
20. PH4 – no corresponde aquí en la zona \ |
[...]

En la intervención 1, el proveedor selecciona al usuario siguiente. Una vez seleccionado solicita más información sobre el tipo de servicio requerido. Dicho servicio es concretado en la intervención de la usuario, construido con el elemento atenuante “era” (línea 2). El proveedor, como se aprecia en su intervención 3, no comprende la naturaleza exacta del servicio demandado (línea 3). Por este motivo, la usuaria repite de forma idéntica, pero suprimiendo el desactualizador “era”, su enunciado anterior optando en esta ocasión por la entonación mantenida. La atenuación en esta intervención se encuentra en la indirección de utilizar verbos en primera persona (“tengo”, “voy”). Sin olvidar el empleo de deícticos que especifican el lugar “aquí” repetidos de forma reformulativa “de la seguridad social”.

En la intervención 5 el proveedor emprende un enunciado interrogativo que comienza con el pronombre interrogativo “quién” y la fórmula cortés “le manda” y el elemento referido “esa inyección”. El segundo par adyacente de esta pregunta, es una respuesta cooperativa tematizada porque antepone la usuaria en su construcción el elemento informativo relevante “es la inyección”, seguido de una explicación en primera persona (“pongo”) de la frecuencia de estas inyecciones. La intervención 7 del proveedor está introducida por el conector “pero”, utilizado en las interacciones estudiadas para introducir un nuevo elemento en la progresión temática del encuentro. La locución de ese conector se produce junto a un alargamiento vocálico. El resto del enunciado es diseñado por el proveedor con un

verbo en forma cortés (“tiene”) y dos opciones introducidas por un conector disyuntivo (“o”): la orden del tratamiento u otro elemento. La parte final del enunciado del proveedor se construye sobre la cautela epistemológica de evitar involucrarse tomando decisiones cerradas y firmes (Valero, 2002). Esta cautela persona a la usuaria optar en la segunda parte del par adyacente por una respuesta no preferida.

El proveedor, en su intervención 9, constata con sorpresa la información de la usuaria (“ah no\”). La segunda parte de su intervención es interrumpida por la usuaria. La formulación de este enunciado iniciado por “es que” es una construcción gramaticalizada que introduce una información que se destaca sobre el resto (Fuentes, 1997). La intervención 10 de la usuaria indica al proveedor cómo funciona el trámite que ella requiere. La asimetría de conocimientos institucionales nos indica que la usuaria está tomando decisiones sobre la tramitación que no le competen. Así, este enunciado crea problemas en la negociación porque rompe las expectativas del proveedor sobre su papel en la interacción. De ahí su sorpresa (línea 11) y la posterior explicación de la usuaria (línea 12). Su justificación se inicia con el conector “ya que” seguido de unos argumentos que no reconducen la interacción hacia las expectativas administrativas del proveedor. El proveedor indica a la usuaria en un enunciado iniciado con el conector “pero” y la proforma “esto” para referirse al centro de salud que no se encuentra en una mutua privada, sino como repite en su segundo enunciado “esto es la seguridad social”. Resulta llamativa la similitud entre los dos enunciados, con los que quiere dejar de manifiesto el lugar en el que se encuentra la usuaria. La intervención del proveedor prosigue con la explicación de los procesos administrativos en la institución. Si no es con una “orden de tratamiento” la usuaria no puede ser atendida en el centro. Esta información crea desconcierto y desconfianza en la usuaria que interrumpe la intervención del proveedor para indicarle que el proceso administrativo no funciona como le explica el proveedor. El uso de la opción no preferida e institucionalmente sancionable se construye con la forma gramaticalizada “lo que pasa es que”, anticipadora de la relevancia de la información que prosigue. Así, ir hasta el centro que le corresponde es “un palo” para la usuaria, por eso ha optado por ir al centro de salud donde se realiza el estudio.

En este momento de la interacción el proveedor emprende una nueva estrategia de comprobación para indagar sobre la vinculación de la usuaria con el centro. En este caso no le pregunta si pertenece al centro de forma directa, sino que lo averiguar examinando el lugar donde vive la usuaria (línea 16). En este momento de tensión interaccional, el proveedor emplea elementos corteses en la

gestión interrelacional (“usted tiene”). Sin embargo, la información que aporta la usuaria no es cooperativa porque vive en la calle Amargós. La petición de repetición del proveedor mediante un enunciado interrogativo (línea 18), le sirve a éste para obtener de la usuaria un enunciado simplificado (línea 19). Con esta información, el proveedor desde el conocimiento de las prácticas institucionales determina, en la intervención 20, que a la usuaria no le corresponde el centro al que ha acudido.

El contrato comunicativo de los participantes, definido a partir de la asimetría de conocimiento determina, como en los casos anteriores, que el proveedor realiza las preguntas (líneas 1, 3, 5, 7, 16 y 18) y toma las decisiones (línea 20). En esta configuración del contrato, la usuaria tiene el papel de responder a las preguntas (líneas 2, 4, 6, 8, 17 y 19) y ofrecer las explicaciones necesarias para el proceso (líneas 12 y 14). Pero no le corresponde a la usuaria el poder de tomar las decisiones (línea 10), por lo que su actitud y desconocimiento es sancionado en las intervenciones siguientes (líneas 11 y 13).

Por otro lado, la falta de conocimiento de los trámites institucionales por parte de la usuaria, no sólo crea sospecha y un continuo proceso burocratización por parte del proveedor (Sarangi y Slembrouck, 1996), sino que genera y potencia estereotipos y categorizaciones negativas. Como se puede observar en los Comentarios ENC9_15, el proveedor realiza un comentario con tintes peyorativos hacia la usuaria (línea 1):

Fragmento 6.87 (COMENTARIOS ENC9_15)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), INV (investigador español)

Tema: PH4 e INV comentan el encuentro ENC9_15.

- [...]
1. PH4 – hasta luego Lucas \ | en su país se lo hacen mejor \ | pónselo \ | dile en su país lo pinchan al momento \ | aunque sea debajo de un:: arrozal \ | ay:: un mazorcál \ |
 2. INV – [risas] pero yo creo que era de aquí \ | no / |
 3. PH4 – qué / |
 4. INV – era de aquí / |
 5. PH4 – ésta era gilipollas \ | era de U::- \ | la calle Amargós te puedo buscar e::l te puedo buscar \ |
[PH4 busca a la usuaria en la base de datos]
[...]

En el siguiente ejemplo un usuario marroquí acude para pedir cita médica en el centro sanitario. En primer lugar, como se puede observar, es atendido por PM10.

Fragmento 6.88 (ENC3 9)

Participantes: PM10 (proveedora diez española), PH8 (proveedor ocho español), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Petición de cita médica.

- [...]
5. **PM10 – con Avenida América \ | usted en qué a qué ambulatorio pertenece \ | |**
 6. UH1 – no sé \ | qué qué_
 7. **PM10 – usted es de – | vive aquí en Barcelona / |**
 8. UH1 – sí: \ |
 9. **PM10 – dónde está viviendo \ | en qué calle \ |**
 10. UH1 – ahora aquí \ | aquí cerca \ |
 11. **PM10 – nunca ha venido aquí a empadronarse / |**
 12. UH1 – no \ | aquí nunca \ | ya he tenido el alquiler \ | antes vivió en Sant Martí \ | tiene una: casa sanitaria \ | pero la perdido \ <4>
 13. **PM10 – tiene la tarjeta sanitaria / |**
 14. UH1 – la ha perdido \ |
 15. **PM10 – la ha pedido todo / |**
 16. UH1 – no \ | este tarjeta \ | quieres que te doy mi nombre / |
 17. **PM10 – qué calle exacta vive ahora \ |**
 18. UH1 – calle Calders \ | {(PP) se llama \ } <63>
 19. **PM10 – tiene el carnet / |**
 20. UH1 – sí: \ |
 21. **PM10 – me lo deja / |**
 22. UH1 – [le da el carnet] <85>
[UH1 le da su carnet y lo PM10 busca en la base de datos]
 23. **PM10 – usted se ha visitado en el ambulatorio aquel de Sant Martí / |**
 24. UH1 – no \ |
 25. **PM10 – nunca se ha visitado allí / | en ningún servicio médico de Barcelona / |**
 26. UH1 – sí \ | ha visa- pero:: cabecera \ | pero así: no \ |
 27. **PM10 – es que no encuentro sus datos \ <6>**
[PM10 sigue buscando los datos de UH1 en la base de datos]
- [...]

La intervención 5 de la proveedora tiene la función de indagar sobre la relación entre el usuario y la institución. Así, su segundo enunciado, de carácter interrogativo, construido con la tratamiento cortés “usted” y el reinicio de pronombre interrogativo “en qué”/”a qué” averiguar la relación del usuario con el centro de salud. La segunda parte del par adyacente del usuario no es cooperativo porque opta en su respuesta por la opción no preferida, aquella que no encaja con las expectativas institucionales de los proveedores. Este enunciado crea sospecha acerca de la veracidad de las afirmaciones del usuario (Sarangi y Slembrouck, 1996). En este momento de la actividad discursiva la proveedora interrumpe el turno del usuario para reformular su enunciado anterior, cambiando la completamente la construcción de éste. Un primer enunciado interrogativo

comienza por el pronombre cortés “usted”, pero el proveedor reinicia su enunciado para formular una pregunta de carácter más amplio (línea 7). La respuesta, en esta ocasión, del usuario sí es cooperativa y remarcada con un alargamiento vocálico.

La intervención 9 de la proveedora es una reformulación introduciendo algunos elementos nuevos en el nuevo enunciado como un adverbio interrogativo “dónde” y cambiando la forma verbal (“está viviendo”). La segunda parte del par adyacente del usuario es cooperativo le ofrece la información que precisa mediante el deíctico “aquí” repetido de forma idéntica en su segundo enunciado.

Una nueva actividad discursiva es iniciada por PM10 en su intervención 11. De nuevo un enunciado interrogativo iniciado por “nunca” y construido sobre el deíctico “aquí”. En la segunda parte de este par adyacente UH1 recoge varios elementos de la intervención de PM10: “aquí” y “nunca”. El nivel de castellano del usuario le lleva a formular los términos de su intervención en tercera persona (“vivió”, “tiene”) y a emplear una sintaxis simplificada (“la perdido”). La transición entre este turno y el siguiente hay una pausa de 4 segundos. Después, la intervención 13 del proveedor se construye con la fórmula verbal cortés “tiene” y el elemento informativo destacado (“la tarjeta sanitaria”) un enunciado interrogativo. La intervención del usuario refleja una información que la proveedora debe contrastar (línea 13). De este modo, la proveedora repite de forma idéntica la información aportada por UH1 añadiéndole al final “todo”.

La intervención 16 del usuario presenta algunas características propias del español hablado por extranjero con un nivel intermedio tales como falta de concordancia entre el determinante y el nombre (“este tarjeta”) o el uso incorrecto de la forma verbal “quieres que te doy_mi nombre”, donde debería de haber usado el subjuntivo “dé”. Es posible que a consecuencia de esta intervención, el turno siguiente de la proveedora también tiene algún elemento simplificador (línea 17). En ésta la proveedora opta por colocar en primer lugar el pronombre interrogativo “qué” sin la preposición “en” y la alteración del orden de los constituyentes para facilitar la comprensión “calle exacta vive ahora”. La segunda parte del par adyacente es cooperativa y acompañada, en su segundo enunciado, de intensidad muy baja como elemento prosódico más destacado.

El modo de transición con la siguiente intervención es una pausa de 63 segundos. De nuevo, la proveedora emprende un enunciado interrogativo para conseguir más información. Pero consciente del nivel de castellano del usuario, el diseño de sus enunciados es simplificado sin olvidar elementos corteses como la forma verbal “tiene” en este turno. La segunda parte de esta par adyacente es la opción preferida “sí” acompañada de alargamiento vocálico (línea 20).

Más adelante, después de una actividad de intercambio de documentos oficiales (líneas 21 y 22), la proveedora le requiere más información a UH1 sobre la pertenencia institucional del usuario. La construcción de su intervención es formal ya que va acompañada del pronombre cortés “usted” y la forma verbal impersonalizada “se ha visitado”. En esta otra ocasión, la segunda parte de este par adyacente opta por la forma no preferida. Así, esta opción que no encaja en las expectativas burocráticas de la proveedora, le lleva a reformular su intervención anterior repitiendo algunos elementos como la construcción verbal “se ha visitado” y sustituyendo el centro anteriormente citado por el deíctico de lugar “allí”. El segundo enunciado interrogativo de su intervención reformula de forma expansiva el enunciado anterior (línea 25). La siguiente intervención del usuario es construida con diversos alargamientos vocálicos (“pero::”, “así:”) y reinicios (“ha visa-“), elementos que indican la actitud titubeante o dubitativa del usuario. La intervención 27 de la proveedora comienza con la fórmula “es que”, construcción gramaticalizada que introduce una información que se destaca sobre el resto (Fuentes, 1997).

Los papeles comunicativos se delimitan sobre la base de la formulación de preguntas, en el caso de los proveedores (líneas 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17, 19, 21, 23 y 25), y de la formulación de respuestas, en el caso de los usuarios (líneas 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20, 22, 24 y 26).

En el último ejemplo de esta sección un usuario paquistaní solicita su nueva tarjeta sanitaria a PM3.

Fragmento 6.89 (ENC3 23)

Participantes: PM3 (proveedora tres española), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Petición de nueva tarjeta sanitaria

1. UH1 – hola \ | |
2. PM3 – ho:la \ | | dime \ |
3. UH1 – no \ | perdona \ | no tener tarjeta XXX mucho tiempo está:: aquí – |
[le da el resguardo de haber tramitado la tarjeta sanitaria]
4. **PM3 – mucho tiempo está aquí / | =y no tienes tarjeta sani=taria / |**
5. UH1 – =sí mira \ | sí= \
6. UH1 – sí \ |
7. PM3 – [mira el resguardo] {(F) pero esto no es nuestro \ | esto es el hospital del
Mar \ |}
8. UH1 – en:: ese ese soy yo sólo nombre de ese por ahí \ | ese nombre de:: aquí \ |
9. **PM3 – {(F) y esto es lo único que tienes / |}**
10. UH1 – otro no \ |
11. **PM3 – no tienes una provisional / |**
12. UH1 – no \ |
13. **PM3 – {(extrañada) no / |}**
14. UH1 – no \ <6>

- [PM3 busca a UH1 en la base de datos SIAP]
15. **PM3 – {(P) pues entonces chico: \ | no veas la vas a tener un poco mal\ |}{(F) tú trabajas / |}**
 16. UH1 – no trabajar \ |
 17. **PM3 – no trabajas / |**
 18. UH1 – no \<4>
[PM3 sigue consultado la base de datos]
[...]

En este encuentro, tras el intercambio de saludos (líneas 1 y 2) y la formulación del servicio acompañado por elementos mitigadores (“perdona”) y estructuras gramaticales simplificadas (“no tener tarjeta...”). La proveedora formula varios enunciados interrogativos con elementos propios del “foreigner talk”, tales como la simplificación estructural (“mucho tiempo está aquí/”). También topicaliza el elemento informativo más importante (“mucho tiempo”) alterando el orden lógico de los constituyentes. El segundo enunciado interrogativo indaga con la segunda persona del presente (“tienes”) y solapado con el turno del usuario si posee la tarjeta sanitaria.

La segunda parte del par adyacente de pregunta es una respuesta cooperativa e institucionalmente aceptable. Sin embargo, la comprobación documental (línea 7) conlleva un enunciado sancionador acompañado de una intensidad alta introducida por el conector “pero” y la proforma “esto”, repetida de forma idéntica al comienzo del segundo enunciado. La intervención 8 del usuario refleja el nivel de castellana de éste. La construcción del mismo presenta diversas agramaticalidades como muestra el enunciado: “en:: ese ese soy yo sólo nombre de ese por ahí \ |”. En esta intervención se repite el determinante “ese” en diversas ocasiones y pone de manifiesto su presencia en primera persona (“yo”). Esta intervención que no aporta información sustancial en la progresión del encuentro suscita un nuevo enunciado interrogativo acompañado de intensidad alta donde el constituyente más importante es sustituido por “lo” (línea 9). Sin embargo, el problema de negociación en este momento de la interaccional no lleva a resolverse porque la segunda parte del par adyacente no es interpretada por la proveedora como cooperativa (línea 10). De nuevo, el enunciado interrogativo de la proveedora en segunda persona del presente (“tienes”) es concisa, pero no obtiene del usuario la información que precisa. La opción no preferida de la segunda parte del par adyacente de pregunta no es cooperativa y crea sospechas por parte de la proveedora sobre el usuario (Sarangi y Slembrouck, 1996).

En la intervención 13, la proveedora vuelve a formular un enunciado acompañado de un gesto de extrañamiento con el que pretende obtener más información del usuario. Esta intervención no obtiene el objetivo deseado por la

proveedora ya que el usuario construye otro enunciado no preferido (línea 14). Después de esta intervención, una pausa de 6 segundos en la que la proveedora busca en la base de datos al usuario, ésta expone con una intensidad baja un comentario valorativo de la situación: “{(P) pues entonces chico: \ | no veas la vas a tener un poco mal \ |}”. Bien se podría interpretar este enunciado valorativo tiene diversas características coloquiales (“chico:”, “no veas la vas a tener...”). Es llamativo que estos comentarios se produzcan con intensidad baja, mientras que en la segunda parte de su intervención se produce un cambio de intensidad para marcar el foco informativo relevante: “{(F) tú trabajas / |}”. La segunda parte de este par adyacente está simplificada al emplear el verbo en infinitivo. Acción no cooperativa que es repetida por la proveedora en su intervención siguiente cambiando la forma verbal (línea 17). Una vez más, el usuario opta por la forma no preferida. La proveedora opta, en este momento de la interacción, por cambiar de actividad para obtener más información. Así persigue conseguir más información al respecto.

Como en los encuentros anteriores, el rol comunicativo de la proveedora es la realización de preguntas (líneas 4, 9, 11, 13, 15 y 17), mientras que la del usuario es la de responder a las preguntas (líneas 6, 10, 12, 14, 16 y 18). Asimismo, el usuario es el encargado de plantear el servicio demandado (línea 3).

6.3.4 Estrategias de cortesía

Las estrategias de cortesía, que median en la relación interpersonal entre los participantes, son menos usuales en la fase de exploración. Como vemos en los siguientes ejemplos, el manejo de las posibles agresiones de la imagen negativa de los usuarios es mitigada mediante el uso de formas verbales corteses, pronombres personales corteses o empleo de reparaciones.

En primer lugar, en este ejemplo PM1 comienza a indagar información para la realización de una petición de cambio de cita médica para UM1.

Fragmento 6.90 (ENC2 22)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UM1 (usuaria uno colombiana), INV (investigador español)

Tema: Petición de cambio de cita médica

- [...]
11. **PM1** – usted / |perdone señora \ | ha realizado la primera visita ya con el doctor y la enfermera / |
 12. **UM1** – no no \ | con el doctor no \ | ayer estuve en urgencias \ | e::: antiyer \ |
 13. **PM1** – {(F) (DC) pero ha realizado la primera visita \ |}

14. UM1 – [niega con la cabeza]
[...]

El proveedora PM1 mitiga el acto amenazador de petición de información mediante el empleo del pronombre personal cortés (“usted”) acompañado de un elemento reparador (“perdone señora”) y una construcción verbal también cortés (“ha realizado”). Con todos estos elementos intenta la proveedora dinamizar el encuentro, atenuando el impacto de las peticiones de información. La intervención 11 de la usuaria contextualiza el servicio y sitúa mediante elementos deícticos a la usuaria en la escena comunicativa. El adverbio “ayer” junto al tiempo verbal en pasado (“estuve”) sirve para marcar el espacio temporal. La proveedora, en su intervención 13, emplea otra construcción verbal cortés (“ha realizado”) acompañada en el decurso hablado por dos elementos suprasegmentales: elevación de intensidad y desaceleración del tempo. Ambos son empleados para marcar el foco informativamente más relevante. La respuesta de la usuaria es un elemento extraverbal: un gesto con la cabeza con el que niega que no ha realizado su primera visita.

El siguiente ejemplo una usuaria latinoamericana tramita su tarjeta sanitaria. Ésta es atendida por PM15 que, al igual que la proveedora anterior, indaga más información de la usuaria para realizar el tipo de servicio que requiere.

Fragmento 6.91 (ENC2 16)

Participantes: PM15 (proveedora quince española), UM1 (usuaria uno latinoamericana)

Tema: Tramitación de tarjeta sanitaria

1. **PM15 – en qué calle vive \ |**
2. UM1 – calle Bailén \ | número tres \ | tercera \ |
3. **PM15 – ah \ | la ha tenido alguna vez la:: tarjeta sanitaria / |**
4. UM1 – sí \ | sí \ | {(&) pero bueno no vine aquí a arreglármela \ | }
5. **PM15 – o sea \ | la de plástico ya la ha tenido / |**
6. UM1 – sí \ <11 >
[PM15 entra en la base de datos]
[...]

La primera intervención de la proveedora emplea una construcción verbal cortés (“vive”). En este enunciado interrogativo la proveedora intenta averiguar dónde reside la usuaria. El segundo par adyacente es preferido y cooperativo porque ofrece a la administrativa toda la información requerida en una intervención segmentada en varios enunciados con lo que intenta hacer su información más comprensible.

La siguiente intervención de la proveedora muestra sorpresa en el primer enunciado (“ah”) y una topicalización en el segundo al repetir los constituyentes oracionales. Al comienzo se refiere al contenido proposicional más relevante (la tarjeta) mediante “la”, pero al final de este enunciado lo repite empleando explícitamente “tarjeta sanitaria” acompañado de una alargamiento vocálico con el que trata de preparar a la usuaria para el contenido informativo más relevante.

La usuaria, en su siguiente intervención opta por la opción preferida expuesta por una repetición idéntica acompañada de un enunciado ambiguo que la proveedora por su siguiente turno parece no haber comprendido. Ésta reformula mediante el marcador “o sea” el contenido proposicional de la usuaria. En esta reformulación también emplea la forma cortés “ha tenido” con una entonación interrogativa. El segundo par adyacente de la pregunta de la proveedora es una respuesta cooperativa con la construcción de la actividad conversacional.

6.3.5 Estrategias de personalización

En el ejemplo extraído del encuentro ENC2_32 contamos con un ejemplo de una estrategia de personalización. En la etapa de exploración del servicio, el usuario, en su intervención 7 emite un enunciado en primera persona (“no estoy inscrito”, “me estoy mundando”) contando su “drama personal” para aproximarse al proveedor y buscar su colaboración (Cabral Bastos, 1996). La intención comunicativa, por parte del usuario, es conseguir un lenguaje más solidario en el desarrollo de su proceso burocrático.

De esto modo, prosigue la tramitación continuando el proveedor la exploración del servicio (línea 8). En la intervención 13, el usuario vuelve a posicionarse en el discurso en primera persona. Así, en el tercer enunciado de su intervención afirma: “e::h me falta la palabra para -| digan que estoy enfermo \”. La referencia en primera persona, como han puntualizado Morales, Prego y Domínguez (2005) es uno de los recursos de las estrategias de personalización.

Fragmento 6.92 (ENC2_32)

Participantes: PM10 (proveedora diez española), PM12 (proveedora doce española), UH1 (usuario uno italo-argentino)

Tema: Petición de cita médica de urgencias.

1. UH1 – hola \ | e:h necesito e:h un médico XXX
2. PM10 – a ver \ | usted dónde vive \ |
3. UH1 – vivo en calle Mallorca \ | pero no me \ | no me: XXX
4. PM10 – calle Mallorca \ | qué número \ |

5. UH1 – cincuenta y dos \ |
6. PM10 – cincuenta y dos \ |
7. **UH1 – {(AC) XXX pero no estoy inscrito en ningún tipo de seguridad social aún \ | porque me estoy mudando \ | entonces puede ser que_}**
8. PM10 – a ver \ | a::h ahora estás viviendo aquí / | ahora que te vas a ir a otro piso / |
9. UH1 – sí \ |
10. PM10 – a otra zona / |
11. UH1 – sí \ | a Gracia \ |
12. PM10 – {(F) a Gracia \ | }y ahora mismo qué quieres / |
13. **UH1 – pue:s me pidieron en el trabajo un:: – | cómo se llama / | e::h me falta la palabra para – | digan que estoy enfermo \ <22>**
 [PM10 entra en la base de datos]
 [...]

En el siguiente encuentro tenemos otro ejemplo de estrategia de personalización, empleada por el usuario. Observamos cómo el usuario ecuatoriano que acude para tramitar sus partes de baja, se construye en el discurso en primera persona en la intervención 5: “ya no me pudo hacer la baja”. Esta afirmación está matizada por la explicación causal de la primera parte de su intervención: “porque: - | no me sabía el nombre de de la empresa \ |”. En este sentido, el desconocimiento de su empresa, por parte del usuario, rompe las expectativas, al considerar, dado su conocimiento experto, que no es la forma habitual de proceder, y de ahí su sorpresa expresada en su siguiente intervención (línea 6).

En la intervención 11, el usuario, para conseguir flexibilizar el proceso burocrático en el que está inmerso, relata su “drama personal” para aproximarse a la proveedora y buscar su colaboración favorable (Cabral Bastos, 1996). De este modo, obtiene de la proveedora una explicación con valor argumentativo claro, donde la forma gramaticalizada “es que” se encuentra apoyada por el segmento “lo que pasa” (Fuentes, 1999). En esta explicación se le ofrece al usuario una alternativa para proseguir su trámite (línea 12), que recibe una réplica favorable por parte del usuario (línea 13).

Fragmento 6.93 (ENC13 25)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis española), UH1 (usuario uno ecuatoriano)

Tema: Petición de información para realizar partes de baja

1. UH1 – es que:: – |
2. PM16 – a ver \ | qué pasa \ |
3. UH1 – donde me mandaste allí a:: – |
4. PM16 – a urgencias \ |
5. **UH1 – ya no me pudo hacer la baja porque: – | no me sabía el nombre de de la empresa \ |**
6. PM16 – {(F) a::h \ | }

7. UH1 – me lo había dejado todo en casa \ |
 8. PM16 – pues vale \ | y ya lo has ido a preguntar / |
 9. UH1 – sí \ |
 10. PM16 – pues \ | pues ve y habla con ella \ |
 11. **UH1 – a ver si me lo hace \ | porque me dice que si no se lo llevo hoy \ | me tira el chico \ |**
 12. PM16 – pues \ | lo que pasa es que hoy hay otro doctor \ | no estaba la doctora que estaba antes \ | creo \ |
 13. UH1 – mm \ |
- [...]

En el encuentro ENC1_20 exponemos el último ejemplo de estrategias de personalización. En esta ocasión, la estrategia es utilizada por el proveedor que evita posicionarse en el discurso como representante institucional y lo hace empleando su identidad personal. Así, en la intervención 28 observamos cómo ofrece una explicación con un argumento que justifica lo anterior y que manifiesta su identidad personal (“no me consta”). Más tarde, vuelve a repetir de forma reformulativa la intervención anterior (línea 31).

Fragmento 6.94 (ENC1_10)

Participantes: PM10 (proveedora diez española), UH1 (usuario uno paquistaní), UH2 (usuario dos paquistaní), INV (investigador español)

Tema: Petición de cita médica

- [...]
25. UH1 – mira \ | este es apellido \ | este nombre_
[UH1 señala papel el nombre en el papel]
 26. PM10 – bueno sí es es esto va solo \ | y esto va:: junto \ |
 27. UH1 – no es junto \ | Ali Lisham junto \ | y Lisham es apellido \ |
 28. **PM10 – es que no:: no me consta eh / |**
 29. UH2 – { (P) no le consta \ | }
 30. UH1 – a::h nacimiento de::l mil novecientos_
 31. **PM10 – es que me constan otras personas pero no esta \ |**
 32. UH1 – nacimiento mil novecientos setenta_
[...]

6.3.6 Estrategias de despersonalización

Los usuarios emplean las estrategias de despersonalización en la fase de exploración para, como ocurría en la fase de definición, introducir las voces de otros representantes institucionales. Por este motivo, en el siguiente encuentro, una usuaria italiano-chilena, después de ser la usuaria preguntada por su vinculación con la institución (línea 3), formula una intervención empleando el discurso referido de otros representantes: “y me dice que me corresponde aquí \ |” (línea 6). Este enunciado, además de convertirse en un argumento de autoridad,

sirve para delimitar los términos de servicio por parte de la proveedora (línea 7) y para ser objeto de una nueva intervención en estilo indirecto, construida con la forma gramaticalizada “es que” para ofrecer explicaciones.

Fragmento 6.95 (ENC1 21)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno italiano-chilena)

Tema: Petición de primera visita médica.

1. PM9 – pase pase \<6> [UM1 entra y se sienta] dime \ |
2. UM1 – hola \ | buenos días \ | e::h_
3. PM9 – te atiendes aquí / | en este centro / |
4. UM1 – no \ | no me he atendido nunca \ |
5. PM9 – nunca \ |
6. **UM1 – pero he ido recién a Avenida América \ | y me dice que me corresponde aquí \ |**
7. PM9 – vale \ | lo digo para darte entonces ya:: médico \ | y todo \ | para asignarte tu médico \ | de cabecera \ | no / | te asigno todo \ | | {P} a ver \ | la seguridad social \ | la tarjeta: \ | }
8. **UM1 – es que ya me preguntan \ | si estaba trabajando \ | dije sí por dos meses en la clínica Barceloneta \ |**
9. PM9 – sí \ | así que tienes \ | no / | el padrón / <3> [revisa los documentos que aporta] tu denéi o pasaporte / |
10. UM1 – uy \ | el denéi antes lo dan acá / | escrito aquí \ | porque lo he ido a sacar \ |
11. PM9 – mm \ |
[...]

Los proveedores también introducen otras voces en el proceso de tramitación. Así, en el encuentro ENC3_24, la proveedora PM16, tras seleccionar a la usuaria (línea 1), comienza la etapa de exploración en la que hace alusión, después de un primer enunciado que contiene una pieza demarcativa (“vale”), a otros representantes institucionales: “te la han pedido / |” (línea 7). Esta construcción es repetida más tarde mediante otro verbo en tercera persona del plural (“hicieron”), con la que la proveedora, como representante de la institución y del servicio, no aparece en primera persona en el desarrollo del trámite burocrático.

Fragmento 6.96 (ENC3 24)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis española), PH2 (proveedor dos español), UM1 (usuaria uno mexicana)

Tema: Petición de tarjeta sanitaria.

1. PM16 – quién va \ |
2. UM1 – {(&) tengo hoy mi primera visita con el doctor para que pueda - | }
3. PM16 – te llamas / |
4. UM1 – Isabel Rodríguez \ |
5. PM16 – perdona / |
6. UM1 – mira que lo paso por aquí \ |

- [le da el pasaporte]
7. **PM16 – vale \ | {(F) tarjeta sanitaria tienes ya / | te la han pedido / | }**
 8. UM1 – tengo \ | mira \ | tengo esto \ |
[le muestra la tarjeta sanitaria provisional]
 9. **PM16 – ah la visita del quince de julio \ | te la hicieron \ |**
 10. UM1 – me la hicieron pero XXX aquí no – |
PM16 – vale \ | pues como ya la tienes \ | no te tramito nada \ | sólo te doy número de historia y médico \ | eh / |
 11. UM1 – perfecto \ <3>
[...]

6.3.7 Estrategias de explicación

En la fase de exploración de este servicio que ofrece la proveedora PM16, tras constatarse que el usuario nunca ha cotizado a la seguridad social (línea 7), se ofrecen amplias explicaciones al respecto por parte de la proveedora (línea 9). Así, la intervención explicativa de ésta comienza con el adverbio “entonces” y la pieza focalizadora y demarcativa “a ver”, junto al enunciado que contiene el contenido proposicional aclaratorio con aceleración del tempo, como rasgo suprasegmental más significativo: “{(AC) tienen derecho las personas que durante toda la vida han estado pagando la seguridad social \ | entonces cuando llega y se jubilan pues no pagan \ |” (línea 9). Este enunciado presenta una estructura argumentativa al partir de una premisa (“usuarios con derecho a pensión de jubilación”), acompañada de argumentos de autoridad (“entonces cuando llega y se jubilan pues no pagan”) y de amenaza (“pero una persona que no ha cotizado nunca a la seguridad social \ |), para llegar a una conclusión final (“no puede tener recetas \ |”).

Por otro lado, la estrategia de la proveedora también presenta recomendaciones al usuario mediante una construcción perifrástica de obligatoriedad: “tenía que haber ahorrado”. Desde la perspectiva de la teoría de la cortesía, este enunciado se puede interpretar como un acto amenazador de la imagen negativa del usuario.

Finalmente, en su intervención 14, la proveedora ofrece, mediante diversos enunciados explicativos, alternativas al usuario: “lo mejor será \ | de momento \ | pagar allí \ | y que ellos le den la cobertura \ |”. De nuevo, la construcción gramaticalizada “es que”, que aparece en esa misma intervención, se emplea para introducir una información nueva que se destaca sobre el resto (Fuentes, 1997): “es que de hecho no tiene no tiene \ | {(F) tal y como está el tema ahora mismo \ | } no tiene derecho ni a asistencia en la seguridad social \ |” (línea 14).

Esta estrategia de explicación se combina con una estrategia de metacomunicación en el siguiente enunciado. Así pues, la proveedora construye un enunciado interrogativo de inicio para comprobar si el usuario ha comprendido la información: “entiende lo que le quiero decir /|”. El último enunciado de la proveedora en esta intervención es una paráfrasis de la información anteriormente ofrecida al usuario: “si no ha cotizado \ | {{(DC) no tiene derecho a la asistencia de la seguridad social \ |}” (línea 14).

Fragmento 6.97 (ENC2 24)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis española), PH2 (proveedor dos español), PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno argentino)

Tema: Petición de recetas médicas

- [...]
[PM16 entra en la base de datos]
5. PM16 – es que no tengo:: su número de la seguridad social \ | usted ha cotizado a la seguridad social / |
 6. UH1 – no:: \ |
 7. PM16 – no ha cotizado \ | {{(DC) si no ha cotizado no tiene derecho a recetas rojas \ |} no ha cotizado nunca a la seguridad social / | usted / |
 8. UH1 – no \ |
 9. **PM16 – {{(P) entonces \ | a ver \ | |} {{(AC) tienen derecho las personas que durante toda la vida han estado pagando la seguridad social \ | entonces cuando llega y se jubilan pues no pagan \ | pero una persona que no ha cotizado nunca a la seguridad social \ |} no puede tener recetas rojas \ | | usted si ha estado trabajando adónde ha cotizado \ |**
 10. UH1 – X=XX= yo soy argentino \ |
 11. PM16 – =arg=- -
 12. **PM16 – vale \ | por eso \ | claro \ | en su país \ | tenía que haber ahorrado \ | si allí trabajó y cotizó para que aquí le pudiéramos dar \ | la cobertura de::- |**
 13. UH1 – y qué tengo que hacer \ | algún tipo de: XXX <18>
[PM16 continúa mirando la base de datos]
 14. **PM16 – lo mejor será \ | de momento \ | pagar allí \ | y que ellos le den la cobertura \ | es que de hecho no tiene no tiene \ | {{(F) tal y como está el tema ahora mismo \ |} no tiene derecho ni a asistencia en la seguridad social \ | entiende lo que le quiero decir / | si no ha cotizado \ | {{(DC) no tiene derecho a la asistencia de la seguridad social \ |}**
 15. PM1 – tiene la tarjeta sanitaria / |
[se dirige a PM16]
 16. PM16 – [se dirige a PM1]{{(ACC) tiene tarjeta la sanitaria \ | pero quiere recetas rojas \ | pero recetas rojas no \ | porque no tenemos número \ | no ha cotizado aquí \ | ha cotizado en su país \ | trabajó allí en {{(F) Argentina} \ | |} {{(P) claro} \ |}
 17. PM1 – tarjeta sanitaria:: de:: activo / |
 18. PM16 – tiene \ | en la tarjeta sanitaria tiene \ | farmacia gratuita \ | sin embargo aquí XXX hace cuatro años que lleva aquí \ |
[...]

Como nos comenta en la entrevista que realizamos a la proveedora PM14, los usuarios, en los procesos de tramitación, “quieren escuchar lo que quieren ellos (que) se les diga”. Así, en ocasiones las explicaciones de los proveedores, como se puede ver en el encuentro anterior (ENC2_24), los usuarios interpretan que se les está negando el acceso a la institución sanitaria; sin embargo, si los proveedores si no siguieran esos protocolos administrativos, las consecuencias para los usuarios, *a posteriori*, serían negativas. El proveedor PM14 nos ejemplifica esta explicación a través de dos casos prácticos vividos por ella en la oficina: el primero trata sobre el acceso a la primera visita médica (línea 159), o la adjudicación de médico especialista (línea 160).

Fragmento 6.98 (ENTREVISTA A PM14)

Participantes: PM14 (proveedora catorce española), INV (investigador español)

Tema: El servicio a usuarios extranjeros

[...]

159. **PM14** – no \ | no es que el funcionario no \ | es que desconfíen del funcionario \ | sino que ellos quieren escuchar lo que quieren ellos se les diga \ | entonces cuando tú les dices que eso no es así \ | que no puede ser por ese camino que es por el otro \ | ellos siguen \ | entonces creen que uno le está negando el paso \ | no es que yo le niegue el paso \ | es que yo le digo mire esto es por esto porque luego esto \ | ah vale muy bien \ | entonces sí \ | se lo explicas porque estás tú pidiéndole unos documentos que:: – | a ver el otro día \ | no sé \ | en una tarjeta que no la =tenía= \ | entonces \ | a ellos les daba igual \ | digo no \ | si no tiene un número \ | significa que usted aquí no ha traído ningún documento \ | ni está registrada con un número \ | en cambio el día que usted traiga su padrón \ | el deneí con tarjeta de seguridad social \ | antes de subir al médico \ | usted pasa por aquí \ | le damos el numero de historia \ | y ya tiene la historia abierta para XXX \ | para que apunte toda su historia \ | y luego te pasas al médico \ | {(F) en caso contrario \ |} significa que usted no ha pasado por aquí \ | ni ha entregado los documentos \ | ah vale vale \ | se pensaban que era una doble información o que desconfianza no \ |
160. INV – =sí= \
161. INV – o sea \ | que cuando =más o menos se le explica bien las cosas y todo que claro= \
162. **PM14** – =por qué se le pide \ | ellos lo entienden= \ | claro \ | porque favorecerle su \ | y también lo que ellos quieren conseguir \ | o sea \ | mm \ | el otro día vino una chica con ya- qué tenía \ | una hemorragia no sé qué \ | creyendo que era más fácil se apunto aquí \ | se empadrono =aquí= \ | y llego aquí \ | digo es que aquí no hay ginecología \ | es que te tienes que ir a Avenida América \ | te doy la dirección \ | y es que la realidad yo vengo de Hospitalet \ | de la Florida \ | pues entonces no pierdas más tiempo \ | es que me han dicho venir hasta aquí \ | y me decían que aquí había \ | se empadrono aquí la amiga la hizo venir para =ir más rápido= \ | no \ | está perdiendo tiempo \ | todo lo contrario porque ginecología \ | la mejor atención es allí en la Florida \ | si

te toca \ | vives cerca \ | coges el metro \ | la línea uno \ | te vas allí y hay urgencias seguro seguro \ | que yo trabajo allí \ | las =urgencias= las hay \ | ah sí pues vale \ | muy bien gracias \ | ni el padrón ni na \ | no cogí datos ni na \ | digo quieres perder el tiempo / | yo te sigo \ | pero tú necesitas médico ahora por el problema que tú tienes / | pues allí te lo hacen \ | además tenía que viajar al extranjero \ | y era una cosa muy puntual que- | | por la mala información pierden tiempo \ | pero cuando tú le dices \ | y le hablas claro \ | pues sí lo entienden y - |
[...]

Los usuarios también ofrecen explicaciones en la exploración del servicio. Como podemos ver en el siguiente encuentro, ENC3_8, tras constatar la proveedora la vinculación de la usuaria con la institución sanitaria (línea 25), ésta orienta su intervención a exponer su narración en primera persona (“yo no puedo tener seguridad social todavía \ |”, línea 26); sirviendo, al mismo tiempo, de explicación para la proveedora mediante una estructura causal: “mi marido \ | porque mi otro niño está en la cartilla de mi marido \ |” (línea 26).

El enunciado interrogativo de inicio de la proveedora, con la que persigue obtener más información (línea 27), va seguido de una nueva explicación de legitimación explícita en primera persona: “aún no he hecho nada todavía porque mi marido no está aquí \ | y el lunes lo voy a hacer todo \ | lo voy a inscribir - | voy a sacar el papel y todo \ |” (línea 28).

Fragmento 6.99 (ENC3_8)

Participantes: PM1 (proveedora una española), UM1 (usuaria una latinoamericana)

Tema: Tramitación de primera visita

- [...]
21. PM1 – domicilio Calders \ | treinta y tres - | primero segunda / |
 22. UM1 – sí \ |
 23. PM1 – teléfono dos seis ocho \ | veintitrés catorce \ |
 24. UM1 – sí \ |
 25. PM1 – beneficiaria de la cartilla de Ariadna Murillo Aguirre \ |
 26. **UM1 – cartilla de seguridad social / | no \ | yo no puedo tener seguridad social todavía \ | mi marido \ | porque mi otro niño está en la cartilla de mi marido \ |**
 27. PM1 – pero aún no lo has hecho / |
 28. **UM1 – no \ | aún no he hecho nada todavía porque mi marido no está aquí \ | y el lunes lo voy a hacer todo \ | lo voy a inscribir - | voy a sacar el papel y todo \ |**
 29. PM1 – mm \ | y tu marido tiene historia aquí \ |
 30. UM1 – sí \ | |
 31. PM1 – cómo se llama \ |
 32. UM1 – Miguel Ángel Murillo \ |
[PM1 busca en el ordenador]
[...]

6.3.8 Estrategias de descortesía

En el encuentro ENC3_23, la proveedora PM3 emprende una estrategia de comprobación, como podemos observar en las intervenciones 11 y 12. Por otro lado, la respuesta del usuario entendida como no cooperativa por la proveedora, no se ajustar al conocimiento experto que ésta tiene de los procesos burocráticos.

Así, junto a esta estrategia de comprobación, la proveedora construye otra de descortesía en su intervención 15 al manifestar una valoración negativa sobre el trámite del usuario: “no veas la vas a tener un poco mal\|}”. Este enunciado supone un acto amenazador de la imagen positiva del usuario. La proveedora, en el último enunciado de su intervención, realiza un primer par adyacente de pregunta que obtiene una réplica, por parte del usuario, no preferida e institucionalmente sancionada (Banks y otros, 1991). Se puede observar, asimismo, que el usuario, dado un nivel intermedio de español, emplea construcciones no gramaticales al emplear infinitivos en lugar de formas personales (línea 16).

Fragmento 6.100 (ENC3_23)

Participantes: PM3 (proveedora tres española), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Petición de nueva tarjeta sanitaria

- [...]
11. PM3 – no tienes una provisional / |
 12. UH1 – no \|
 13. PM3 – {(extrañada) no / |}
 14. UH1 – no \<6>
[PM3 busca a UH1 en la base de datos SIAP]
 15. **PM3 – {(P) pues entonces chico: \| no veas la vas a tener un poco mal\|}{(F) tú trabajas / |}**
 16. UH1 – no trabajar \|
 17. PM3 – no trabajas / |
 18. UH1 – no \<4>
. [PM3 sigue consultado la base de datos]
- [...]

En el encuentro ENC2_16 encontramos una actividad discursiva que, en lugar de proteger y fomentar la cortesía negativa o positiva de los usuarios, la agreden. En este fragmento de la interacción la proveedora modifica la construcción verbal que emplea por una menos cortés (“tienes”). Su enunciado interrogativo se muestra de forma ambigua al introducir la proforma “algo” que no especifica la petición. Como puntualiza Valero (2002), los proveedores, debido a la precaución epistemológica que tienen, no suelen involucrarse tomando decisiones cerradas y firmes, por lo que suelen formular, en ocasiones, peticiones abiertas

como ocurre en este enunciado. Por su parte, la usuaria, en la segunda parte del par adyacente, colabora con la proveedora en la construcción de la actividad con la respuesta preferida. Ésta le facilita su carnet de la biblioteca, pero este documento no es válido para la proveedora, rompiendo así las expectativas que sobre la tramitación tiene la representante institucional. De nuevo, la proveedora emplea la forma verbal “tiene” en la primera parte de su intervención y una explicación que se puede interpretar como un acto de agresión de la imagen positiva de la usuaria. Los conocimientos institucionales de la proveedora le indican que no es la forma habitual de proceder y eso le crea sospecha acerca de la veracidad de las afirmaciones de la usuaria (Sarangi y Slembrouck, 1996).

La usuaria explica a la proveedora el tipo de documento aportado: el carnet de la biblioteca. Enunciado repetido de forma idéntica por la proveedora con una intensidad baja. Posteriormente aporta más información en otro enunciado de intensidad muy baja. La usuaria no oye este enunciado y pregunta sobre el mismo a la proveedora. Ésta en la construcción de su enunciado le informa con una repetición idéntica del adverbio “no” y una explicación seguida de una valoración. Al final de esta intervención la proveedora en primera persona (“yo”) aporta credibilidad al tipo de documento aportado por la usuaria. Consideramos, por el silencio de la usuaria, una posible connotación irónica de dicho enunciado.

Fragmento 6.101 (ENC2 16)

Participantes: PM15 (proveedora quince española), UM1 (usuaria uno latinoamericana)

Tema: Tramitación de tarjeta sanitaria

- [...]
7. PM15 – tienes el carnet de identidad o algo /|
 8. UM1 – sí \<50>
 9. **PM15 – ni tiene ningún documento que la identifique /| porque claro esto me lo puedo dar cualquiera \|[UM1 le da el carnet de la biblioteca]**
 10. UM1 – es el carnet de la biblioteca \|
 11. **PM15 – {(P) el carnet de la biblioteca \} <5> {(PP) no pone ninguna foto\|}**
 12. UM1 – no pone qué /|
 13. **PM15 – no no \| que no hay ninguna foto \| pero bueno yo me lo creo\<148>**
[PM15 le hace una tarjeta sanitaria provisional y le solicita la nueva a través del programa informático]
- [...]

En el siguiente encuentro, ENC8_15, el proveedor recrimina a un usuario senegalés que hace de intérprete entre el proveedor y otro usuario senegalés. Así, en la exploración de este servicio sobre petición de cita con el dentista, el proveedor trata de averiguar la vinculación del usuario con la institución

sanitaria. Para ello, emplea una estrategia de comprobación (líneas 8 y 10), construida sobre la reformulación de la información anterior a modo de secuencias de insistencia o segundas versiones (Davidson, 1984). En la intervención 11, al contestar el usuario no seleccionado por el proveedor, éste corrige ese acto interrumpiendo de forma no cooperativa al usuario y explicando, sin emplear atenuantes o elementos reparadores. Asimismo, esta estrategia se combina con otra estrategia metacomunicativa: “le pregunto a él \ |”. De este modo, en este fragmento de la interacción se combinan las siguientes estrategias: una de comprobación, al indagar sobre la vinculación del usuario con la institución (líneas 8 y 10); una de descortesía, al recriminar y corregir la acción del usuario (línea 12); una metacomunicativa, al emplear el verbo “preguntar” (línea 12); y, finalmente, una de personalización, al aparecer la identidad personal del proveedor con su “yo” discursivo en el empleo de la primera persona del presente de indicativo (línea 12).

Fragmento 6.102 (ENC8 15)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), UH1 (usuario uno senegalés), UH2 (usuario dos senegalés), INV (investigador español)

Tema: Petición de cita con dentista y tramitación de derivación a especialista.

- [...]
5. UH2 – le duele mucho \ |
 6. PH4 – quién eres tú \ | Yamo / |
[UH2 le da un documento de derivación]
 7. UH2 – éste \ |
[UH2 le señala el documento de derivación]
 8. PH4 – quién es \ | | no tienes médico aquí / | se ha visitado alguna vez / |
pregunto \ |
 9. UH1 – XXX \ |
 10. PH4 – no \ | que si él se ha visitado aquí alguna vez / |
 11. **UH2 – sí \ | yo sí \ | pero_**
 12. **PH4 – no no \ | a ti no \ | le pregunto a él \ |**
 13. **UH2 – sí \ | él no entiende \ |**
 14. PH4 – él se ha visitado aquí alguna vez / | nunca has venido \ | en qué calle vives / |
 - 15.. UH1 – en Sant Cugat \ |
[...]

6.3.9 Estrategias de comunicación de contacto

En el primer ejemplo de esta sección un usuario macedonio acude al centro para tramitar su primera visita médica y la proveedora, en ese encuentro, indaga sobre la procedencia del usuario.

Fragmento 6.103 (ENC1_6)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno macedonio)

Tema: Primera visita médica.

- [...]
9. PM1 – estabas de alta en otro ambulatorio / | | antes / |
 10. UH1 – no \ |
 11. PM1 – no / | y la- el primero aquí / <3>
 12. UH1 – estuvo una vez y: para hoy me dijo que: – |
 13. **PM1 – [lee el pasaporte] que eres de Macedonia / |**
 14. **UH1 – sí \ |**
 15. **PM1 – dónde está esto \ |**
 16. **UH1 – muy lejos de aquí \ | [risas] Yugoslavia \ | sabes dónde está \ <0>**
 17. **PM1 – {(F) anda \ } <5>**
 18. **UH1 – {(P) tú sabes dónde está Macedonia \ | {(@) cómo no: / } <11>**
 [PM1 introduce los datos de UH1 en la base de datos]
- [...]

En este encuentro, la proveedora PM1 está realizando la parte exploratoria del servicio. Esto es, las preguntas técnicas para averiguar la vinculación del usuario con la institución sanitaria y con el centro (líneas 9 y 11). En el momento más importante de la tramitación y con intención de tranquilizar al usuario, que no domina muy bien el castellano (línea 12), la proveedora, una vez que lee su hoja de empadronamiento, le pregunta por la procedencia del usuario (línea 13). La proveedora trata así de aliviar la tensión del encuentro intercultural y crean un ambiente más distendido que favorezca el proceso administrativo. El usuario, en ese momento, confirma la pregunta de la proveedora. En su siguiente intervención la proveedora le requiere más información sobre la ubicación de Macedonia (línea 15). El usuario, sorprendido por la pregunta, sonríe y le indica que se encuentra muy lejos. Si hasta ese momento, el rol comunicativo de la proveedora era la de hacer las preguntas y validar las respuestas, en este momento el usuario formula una pregunta invirtiendo así el rol comunicativo establecido hasta ese instante. A continuación, la proveedora bromea con el usuario empleando el término informal “anda” (línea 17), consiguiendo de nuevo la risa del usuario (línea 18). Sin embargo, a pesar de la risa del usuario, éste parece no haber inferido el significado sociocultural y contextual de PM1 (línea 17), empleando el enunciado solidario y aclaratorio de la línea 18. Asimismo, la repetición de la misma pregunta en la línea 18 se podría interpretar como un desafío comunicativo que afecta la imagen de los participantes creando un desbalance en los roles. En consecuencia, la posición que adopta el usuario en su relación asimétrica con la proveedora no es la prototípica entre funcionaria y usuario, sino la propia de una situación amigable. En cuanto al manejo de la cortesía, la pregunta inicial de la

proveedora sobre la procedencia del usuario trata de fomentar la imagen positiva del usuario creando un ambiente cooperativo y amigable.

En otro encuentro, una usuaria marroquí acude para tramitarse las recetas médicas. La proveedora PM1, en lugar de iniciar la fase exploratoria del servicio, aprovecha la presencia de un bebé para iniciar la siguiente actividad discursiva:

Fragmento 6.104 (ENC5 29)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UM1 (usuaria uno marroquí), UM2 (usuaria dos marroquí)

Tema: Petición recetas médicas

1. PM1 – hola \ |
2. UM1 – quiero \ | recetas \ |
[UM1 va acompañada de un niño pequeño]
3. PM1 – déjeme la tarjeta \ |
4. UM1 – [le da su tarjeta sanitaria]
5. **PM1** – {(F) su niño / | quién es \ |}
6. **UM1** – {(P) es mi hijo \ |}
7. **PM1** – {(F) es es tu hijo \ |}
8. **UM1** – {(P) no a::h – |}
9. **PM1** – tu nieto \ |
10. **UM1** – mm \ |
11. **PM1** – sí \ | {(@) anda bonito \ | bonito \ |}
12. **UM1** – {(@) sí \ |}
13. PM1 – no \ <10>
[PM1 busca a UM1 en la base de datos]
[...]

En este encuentro, la proveedora le pregunta por la relación de la usuaria con el bebé. UM1 le indica que es su hijo (línea 6), pero rectifica, con la ayuda de la proveedora, en su siguiente intervención (línea 9). La proveedora emplea apelativos cariñosos, los llamados “cameladores” por Calsamiglia y Tusón (1999: 171), para referirse al bebé (línea 11). Al igual que en el ejemplo anterior, se crea entre la usuaria y la proveedora un ambiente de confianza y cooperación justo antes de comenzar la fase exploratoria del servicio.

En el siguiente ejemplo, una usuaria israelí se está tramitando su tarjeta sanitaria en la oficina de atención al usuario del centro estudiado. En la fase de tramitación del servicio la proveedora le pregunta por la vinculación de la usuaria con el centro (línea 9) y, en ese momento, tras la respuesta de la usuaria inicia una pregunta sobre las condiciones de la oficina (línea 10). En ésta hace mucho calor porque en la oficina se ha roto el aire acondicionado. La usuaria indica en un comentario mitigado con la risa si tienen aire acondicionado (línea 10). La respuesta negativa de la proveedora, lleva a la usuaria a formular un comentario

de sorpresa (línea 12). Este comentario sirve de pie para la explicación, por parte de la proveedora, de por qué ha colocado un ventilador provisional en la sala.

Fragmento 6.105 (ENC1_7)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UM1 (usuaria uno israelí)

Tema: Obtener tarjeta sanitaria

- [...]
9. PM1 – estás en otro ambulatorio /|
 10. **UM1** – sí \<8> no tenéis el aire acondicionado /| [risas]
 11. **PM1** – no \| no tenemos \<0>
 12. **UM1** – este edificio \| guau \|
 13. **PM1** – eso es provisional \| lo he colocado yo esta mañana y nada \|
[PM1 se refiere a un ventilador que está en mitad de la sala]
 14. **UM1** – sí \| y ayuda o no /|
 15. **PM1** – {(@) un poco } \<10>
 16. UM1 – en agosto estáis aquí \| no /| en agosto está abierto \| no /|
 17. PM1 – sí \| no no se cierra \<16> Bor \| Buna \| zeta \| Estern \| control más\<7> eres de Israel \| número de nie \| equis \| tres \| tres \| ocho \| seis cinco seis \| nueve \| siete de febrero de dos mil cinco::\| y domicilio actual\| | Ronda Sant Pere \| | número cinco:: \| la be esta qué es \| la escalera /|
[PM1 lee la hoja de empadronamiento mientras escribe en el ordenador]
- [...]

Como podemos ver, en el encuentro entre PM1 y UM1 se crea un ambiente de confianza. En este encuentro el rol comunicativo de los participantes se altera, como veíamos en el ejemplo anterior, porque la usuaria, que se había dedicado hasta ese momento a responder las preguntas de la proveedora, es ahora quien inicia diversos enunciados interrogativos. Así, los participantes se sitúan en la interacción de forma más próxima y cercana. Este hecho confiere dinamismo a la interacción, haciéndolo más agradable y llevadero.

En el siguiente ejemplo la usuaria peruana, que tramita su tarjeta sanitaria, descubre en el proceso burocrático que existe una usuaria que se llama igual que ella. La proveedora aprovecha ese hecho anecdótico para favorecer un ambiente de cooperación y para construir una relación más cercana (Placencia, 2004). Veamos este ejemplo:

Fragmento 6.106 (ENC4_28)

Participantes: PM17 (proveedora diecisiete española), PM16 (proveedora dieciséis española), PM5 (proveedora cinco española), UM1 (usuaria uno peruana)

Tema: Petición nueva tarjeta sanitaria

- [...]
19. PM17 – dónde vives \|
 20. UM1 – en –| bueno \| viví en Plaza Tetuán \| Plaza Tetuán con Gran Vía \| Plaza

- Tetuán \ |
21. PM17 – no \ | me sale San Punset \ | a ver \<6> el anterior que te apuntamos fue éste / | este número / |
 22. UM1 – sí:: \<14> vale \ | ahora sí \ |
 23. PM17 – eh / | |
 24. **PM17 – es que hay una niña que se llama igual \ |**
 25. **UM1 – igual igual /<0>**
 26. **PM17 – igual \ | y vive en la calle en la:: – |**
 27. **UM1 – [risas]**
 28. **PM17 – por eso te decía \ |**
 29. **UM1 – y también es peruana / | no \ |**
 30. **PM17 – no lo sé \ | [risas]**
 31. UM1 – [risas] y ahora tengo un poco de pánico \ | como se me perdieron los papeles \ | me robaron el bolso con todo XXX \ |
[...]

Como veíamos en ejemplos anteriores, tras el comentario de PM17 (línea 24), la sorpresa de la usuaria le lleva a adoptar el rol comunicativo de realizar las preguntas (líneas 25 y 29). La atmósfera distendida se observa en las risas de la usuaria (línea 27) y de la proveedora (línea 30). Así pues, la proveedora no sólo ofrece un contenido informativo que no es relevante ni crucial para la tramitación, pero sí introduce y modifica la definición relacional (“footing”) con la usuaria. Este hecho le sirve a la usuaria para proseguir con la explicación de su “drama personal” (Cabral Bastos, 1996) en su intervención 31.

6.3.10 Estrategias de metacomunicación

En el siguiente fragmento, extraído del encuentro ENC1_16, contiene varias estrategias de metacomunicación, empleadas para aclarar el contenido lingüístico de los enunciados que emplean. En éste, la proveedora PM3, tras hacer diversas averiguaciones sobre la relación de la usuaria con la institución sanitaria (líneas 28 y 32), expone a la usuaria su situación administrativa, a través de un enunciado explicativo de aclaración, acompañado también de elevación de intensidad: “{(F) ésta no certifica que es pensionista \ |} aunque ponga farmacia gratuita \ |”.

La actividad discursiva que lleva a cabo PM3 con PM12 pone de manifiesto la dificultad de la proveedora para comprender las intervenciones de la usuaria, bien porque ésta tiene un nivel elemental de español, bien como plantea unos parámetros institucionales que no se corresponden con su conocimiento experto. Como constata la proveedora en su turno 41: “es que no entiendo nada \ |”. La usuaria en ese momento emplea una estrategia metacomunicativa para referirse al término clave, y facilitar así la comprensión de la proveedora (“card”). Para

Gumperz (1992a: 231), el cambio de código es uno de los tipos de indicios de contextualización empleados en la negociación. Esta estrategia vuelve a ser utilizada por la usuaria india en su intervención 45. A pesar de los esfuerzos de la usuaria por hacerse entender en inglés y de la proveedora por comprender los imprecisos enunciados de la usuaria, la imagen de ésta es preservada en todo momento por la proveedora, como se aprecia en el uso de “usted” (línea 48). Los problemas en la negociación surgen debido al nivel de español de la usuaria y a la ruptura de expectativas burocráticas, al desconocer la usuaria el funcionamiento de los procesos administrativos (líneas 46-50). Finalmente, la proveedora vuelve a constatar y sancionar las intervenciones de la usuaria con otro enunciado aclaratorio: “{(F) es que no está tramitada la tarjeta señora \ |} no está bien tramitada \ |”.

Fragmento 6.107 (ENC1 16)

Participantes: PM3 (proveedora tres española), PM12 (proveedora doce española) y UM1 (usuaria uno india)

Tema: Petición de recetas médicas y cita con el médico de cabecera

- [...]
28. PM3 – no tiene número de seguridad social / |
29. UM1 – no:: sabe \ | esto que es / | esto también no / | [le muestra su tarjeta de centro]
30. PM3 – no no no no \ | eso no no:: \ |
31. UM1 – no / | eso es mi tarjeta \ |
32. PM3 – sí / | pero esta no nos sirve \ |
33. UM1 – pero esta_
34. PM3 – [le muestra la tarjeta sanitaria provisional] {(F) ésta no certifica que es pensionista \ |} aunque ponga farmacia gratuita \ |
35. UM1 – sí sí \ |
36. PM3 – no:: \ |
37. UM1 – mi:: historia \ | mira \ |
38. PM3 – no \ | a ver el erreceá \ <40> [RCA, una base de datos]
[PM3 consulta esta programa informático y luego contesta a una llamada telefónica]
39. PM3 – Mari / |
40. PM12 – qué / |
41. **PM3** – esto \ | es que no entiendo nada \ |
42. **UM1** – que yo querer plástico {(ing) card¹⁰³ \ |}
43. **PM12** – voy \ |
44. **PM3** – sí / | pero:: \ <0>
45. **UM1** — plástico {(ing) card¹⁰⁴ \ |}
46. PM3 – cuándo cuán_
47. UM1 – hace:: – |
48. PM3 – sí / | pero usted tramitó – <0>
49. UM1 – seis siete meses no:: esto:: – |
50. **PM3** – {(F) es que no está tramitada la tarjeta señora \ |} no está bien

¹⁰³ Traducción: *tarjeta*.

¹⁰⁴ Traducción: *tarjeta*.

51. **tramitada** \ |
52. UM1 – aquí aquí \ |
PM3 – sí \ | pero no \ |
[...]

En los Comentarios ENC1_16, la proveedora manifiesta cómo la usuaria no estaba entendiendo el contenido proposicional de sus enunciados. La dinámica interaccional deja claro que los problemas de comunicación han sido constantes generando “momentos incómodos” (Erickson y Shultz, 1982). Asimismo, explica la proveedora su intento por repetir las partes clave de su discurso para facilitar la comprensión y poder ofrecer el servicio a los usuarios (línea 26). Finalmente, la proveedora comenta cómo se establece el orden institucional en la oficina de tramitación a través de su actuación como representante, y cómo, de ese modo, se configuran las reglas y normas (línea 37). Esta labor, a juicio de la proveedora, es sumamente difícil, sobre todo cuando, en encuentros como el analizado, la comprensión con la usuaria se hace imposible: “no lo entienden \ | no no llegan \ |” (línea 42). Estas observaciones también nos ayudan a configurar la percepción que tienen muchos proveedores de los usuarios, categorizando de forma poco positiva la actuación de éstos en las oficinas de tramitación institucional: “tienen un tope \ | y cuando ya sst no: \ | no hay manera \ |”, línea 44).

Fragmento 6.108 (COMENTARIOS ENC1_16)

Participantes: PM3 (proveedora tres española), PM12 (proveedora doce española), INV (investigador español)

Tema: PM3 e INV comentan el encuentro ENC1_16

- [...]
22. **PM3 – no me estaba entendiendo \ | le estaba diciendo que tenía que esperar unos quince días \ |**
23. INV – claro pero en estos casos \ | qué haces \ | cuando ves que no te entienden \ |
24. PM3 – no \ | por mucho que lo repita no:: – |
25. INV – ya te he visto que lo has repetido \ | más veces [tose] no te he visto nunca repetir nada \ |
26. **PM3 – hostia pues me repito mucho \ | e:h / | muchas veces me repito mogollón \ |**
27. INV – has repetido bastante ahí \ | sí esto \ | tiene que ir a América \ | =tiene que ir a::= –
28. PM3 – =XXX=
29. PM12 – hay veces que se repiten \ | yo creo que se repiten más las cosas \ | eh / |
30. INV – puf \ |
31. PM3 – sí \ | depende de la:: – | vaya que hay veces me cuenta que::_
32. PM12 – y con gente que no es extranjera \ | sino que es de aquí /<0>
33. PM3 – que es de aquí \ |

34. PM12 – o sea que es más grave \ |
35. INV – [risas] no hay que ser extranjero para repetir las cosas \ |
36. PM12 – {(F) no \ | no hace falta \ |}
37. **PM3 – si hay veces que tengo la sensación de decir \ | esto dando yo una reglas y unas normas a una persona \ | a veces cosas lógicas \ | eh / | digo eh me dobla la edad \ | {(F) o me la triplica \ |} no del trabajo en sí sino \ | no sé cosas lógicas de:: – |**
38. INV – pero yo me pregunto \ | y en esos casos \ | es que no lo entienden / | o que no lo quieren entender / |
39. **PM12 – no lo entienden \ |**
40. **PM3 – {(P) no \ | yo creo que no \ |}**
41. INV – no lo entienden / |
42. **PM12 – no lo entienden \ | no no llegan \ |**
43. **PM3 – {(@) no llegan \ |}**
44. **PM12 – tienen un tope \ | y cuando ya sst no: \ | no hay manera \ |**
[...]

En el siguiente encuentro, ENC2_17, el proveedor PH2 tramita una tarjeta sanitaria al hijo de una usuaria marroquí. El proveedor, a través de una estrategia de comprobación, pretende averiguar la vinculación de la usuaria y su hijo con la institución sanitaria. Así, en el turno 33, construye un enunciado interrogativo de inicio para indagar si el hijo ha acudido ya al centro de salud. La usuaria, tras constatar que se ha visitado (línea 34), es preguntada por la fecha exacta (línea 35). Sin embargo, la respuesta de la usuaria no parece ajustarse al conocimiento experto que tiene el proveedor, como representante de la institución (línea 38). Por ese motivo, vuelve a construir otro enunciado interrogativo que, en esta ocasión, obtiene una segunda parte de este par adyacente con una respuesta no preferida (línea 38). La duda que transmite la usuaria en su intervención refleja falta de comprensión, dado su nivel elemental de español. En este momento de la dinámica interaccional, el proveedor infiere las dificultades de comunicación con la usuaria. En consecuencia, construye un primer enunciado con un volumen bajo manifestando esos problemas en la negociación por cuestiones de código (línea 38) para, justo después, emplear la estrategia metacomunicativa de volver a reformular su enunciado. De este modo, el proveedor vuelve a construir un nuevo enunciado interrogativo: “tiene médico aquí/ |” (línea 39) que, en esta ocasión, sí recibe una réplica válida para continuar la tramitación (línea 40). La dinámica interaccional continúa, preguntando el proveedor por el nombre de su médico (línea 41). La respuesta imprecisa de la usuaria (línea 42) hace que el proveedor emita una nueva intervención reformulada modificando el contenido proposicional (línea 43). Con ello, obtiene un enunciado más preciso (línea 44) y, tras la ayuda del proveedor, una respuesta satisfactoria para las expectativas del representante institucional, con el que puede proseguir la interacción (línea 46).

Fragmento 6.109 (ENC2_17)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), UM1 (usuaria uno marroquí)

Tema: Tramitación de tarjeta sanitaria para bebé.

- [...]
33. PH2 – a ver \ | has- se ha visitado ya algún día el niño / |
34. UM1 – sí \ | ha visitado \ |
35. PH2 – cuándo / |
36. UM1 – veinte días hace \ |
37. PH2 – no \ | se ha visitado con el médico / |
38. UM1 – no sé \ |
39. PH2 – {(P) no me entiendes \ | } tiene médico aquí / |
40. UM1 – sí \ |
41. PH2 – quién es su médico \ |
42. UM1 – {(P) (&) está arriba \ | }
43. PH2 – cómo se llama \ | te acuerdas / |
44. UM1 – doctor / | arriba \ | en la puerta uno \ |
45. PH2 – la puerta uno / |
46. UM1 – sí \ | <112>
- [PH2 introduce los datos del niño en la base de datos]
- [...]

En la entrevista que tuvimos con el usuario UH1 pudimos apreciar cuáles son los recursos que, a su juicio, emplean los usuarios para hacerse entender en las oficinas de tramitación: “pero claro recurriría exactamente a:: una paráfrasis \ | le diría la misma cosa con otras palabras o o:: sí \ | si:: no conozco la palabra \ | pues le explico me duele:: esa parte \ | le muestro \ | claro recurre a otro tipo de:: de lenguaje \ | un lenguaje:: pues verbal o no verbal \ | intentas no:: / | comunicarte con el otro \ |” (línea 117).

Asimismo, el usuario el usuario considera que los proveedores no tienen tanta habilidad para hacerse entender: “yo creo \ | ellos ya no tienen tanta capacidad de:: \ | bueno sería {(@) gritar al usuario para que escuche mejor el mensaje \ | } o si no simplemente:: decir pues ya no puede hacer nada por este hombre porque no lo entiendo \ | a esta mujer no lo entiendo \ | que éste se espere \ |” (línea 119). Incluso, el usuario rumano entrevistado considera que si de dan demasiados problemas en la interacción por cuestiones de código, los proveedores dejan de comunicarse con el usuario: “...pues intentan dos veces y no no se puede conseguir transmitir un mensaje \ | ya abandona todo el mundo la comunicación \ | {(@) ya no hay comunicación \ | pues este hombre que se espabile \ | que se compre un diccionario que venga aquí a decir dos palabras en- \ | } no lo sé \ | imagino que esto sería la situación \ | no creo que tenga tanta paciencia el el funcionario de ahí \ | pues para entender si me habla en árabe a ver qué me dice \ | creo que ya es un problema que:: bueno que abandonan la

comunicación seguramente \|" (línea 119). Sin embargo, como hemos podido observar en el encuentro anterior (ENC2_17) y en otros ejemplos anteriores, los proveedores en ningún momento “abandonan la comunicación”, sino que, por el contrario, hacen todo lo posible por comprender y hacerse entender, desplegando con este propósito un amplio abanico de estrategias de metacomunicación que, en otros casos, se coordinan con otras estrategias.

Fragmento 6.110 (ENTREVISTA A UH1)

Participantes: UH1 (usuario uno rumano), INV (investigador español)

Tema: El servicio a usuarios extranjeros

[...]

116. INV – que no no comprenden lo que quieren decir \|
117. UH1 – ah \| pues intento decir de nuevo en- con otras palabras \| no me ha pasado nunca \| pero claro recurriría exactamente a:: una paráfrasis \| le diría la misma cosa con otras palabras o o:: sí \| si:: no conozco la palabra \| pues le explico me duele:: esa parte \| le muestro \| claro recurre a otro tipo de:: de lenguaje \| un lenguaje:: pues verbal o no verbal \| intentas no:: /| comunicarte con el otro \|
118. INV – y cuándo pasa al revés \| que eres tú el que:: el que no los comprendes a ellos /|
119. UH1 – bueno \| yo creo \| ellos ya no tienen tanta capacidad de:: \| bueno sería {(@)} gritar al usuario para que escuche mejor el mensaje \|} o si no simplemente:: decir pues ya no puede hacer nada por este hombre porque no lo entiendo \| a esta mujer no lo entiendo \| que éste se espere \| que venga una persona o:: –| sí creo que en este caso \| pues intentan dos veces y no no se puede conseguir transmitir un mensaje \| ya abandona todo el mundo la comunicación \| {(@)} ya no hay comunicación \| pues este hombre que se espabile \| que se compre un diccionario que venga aquí a decir dos palabras en –|}no lo sé \| imagino que esto sería la situación \| no creo que tenga tanta paciencia el el funcionario de ahí \| pues para entender si me habla en árabe a ver qué me dice \| creo que ya es un problema que:: bueno que abandonan la comunicación seguramente \| o el hombre se busca decir dos palabras o pregunta a alguien que domine un poco:: –| su len- bueno que domine el español y entienda perfectamente su lengua de decirle::–| pero creo que a la hora de ir ellos al al médico \| yo creo que se buscan a alguien antes a alguien para que le diga \| un amigo \| voy al médico me puedes que:: le puedo decir me duele la pierna \| o necesito tarjeta sanitaria porque soy pobre o:: –| sch alguna cosa preparan de antemano \| pero claro en la comunicación pueden surgir situaciones \| claro él luego va ahí con un texto preparado \| igual lo lee y le dice al al funcionario \| el funcionario entiende el mensaje aunque no sea perfecto \|no /| pero la comunicación existe \| pero a la hora de de la respuesta \| está un poco bloqueada porque el el extranjero no entiende lo que le ha dicho \| digamos lo que ha seguido \| él puede entender sí \| no \| mañana \| la semana pasada \| o mostrar un calendario \|tal día \| y un reloj \| diez \| y mostrar los dedos \|pero no creo que los que los funcionarios tengan tanta paciencia para:: este tipo de:: –| porque esto pasaría con una persona que tiene afinidad o habilidades para:: para::

digamos comunicarse con los demás \ | pero ellos están tan - | creo que los funcionarios en este caso están tan - | tienen tanto trabajo \ | están bastante agobiados que:: que ya no se ven a los usuarios no no personalizan \ | no / | esta interacción \ | sino es otro más \ | no es como en la vida digamos que tú vas de turista o:: están en un ciudad e intentas comunicarte \ | aunque vas a un país como extranjero \ | estás en un bar intentas comunicarte si se te acerca alguien \ | y comunicas \ | das un poco de tu parte porque te interesa también intentar comunicar \ | pero en este caso \ | a ver \ | si este hombre:: o esta persona no se puede defender \ | ya paso al siguiente porque no:: - | creo que ahí está el problema por parte del funcionario \ | él está ahí para atender y si:: y si hay un problema que no le toca a él \ | y que no le pertenece \ | comunicar con los otros \ | mm ya:: no les no les importa ese aspecto \ | y digamos que lo ven como un problema del del usuario \ | ya no de ellos \ |

[...]

6.3.11 Estrategias de participación

Las estrategias de participación, aunque menos frecuentes en esta fase del proceso administrativo, también se dan en la dinámica interaccional entre proveedores y usuarios. En el encuentro ENC12_3 tenemos un ejemplo en el que un usuario somalí demanda cita con la enfermera. Como en casos anteriores, el usuario formula un enunciado interrogativo de inicio (línea 6) que es recibida por la proveedora indagando información al respecto (línea 8).

Fragmento 6.111 (ENC12_3)

Participantes: PM11 (proveedora cuatro española), PH4 (proveedor cuatro español), UM1 (usuaria uno somalí), UM2 (usuaria dos somalí)

Tema: Cambio de cita con la enfermera.

- [...]
1. PM11 – mm \ | el número de historia \ | la tarjeta \ |
 2. UM1 – tarjeta / |
 3. PM11 – por favor \ | sí \ <20> [UM2 busca la tarjeta sanitaria y se la da] gracias \ |
 4. UM1 – gracias \ <7>
 5. PM11 – [escribe en el ordenador] a:h Somalia eh / <3> [se dirige a INV]
 6. **UM2 – puedo ahora / |**
 7. UM1 – XXX <4> [le da un papel de cita para la enfermera]
 8. PM11 – a ver \ | esto qué es \ | para Susana / |
 9. UM2 – =sí = \ |
 10. UM1 – =sí = \ |
 11. PM11 – espérate porque yo no sé si voy a poder programártela \ | eh / |
- [...]

6.3.12 Estrategias de evitación

Las estrategias de evitación tienen la finalidad de impedir que alguno de los participantes conozca una información específica que podría causar el fin del encuentro o una resolución que no beneficiara al participante que la emplea.

En el siguiente encuentro, la proveedora PM17 emplea un enunciado preliminar para formular su demanda de información mediante un enunciado interrogativo (línea 33). Así, tras el segundo par adyacente de respuesta (línea 34), la proveedora formula otro enunciado interrogativo para verificar la respuesta de la usuaria (línea 35). En esta ocasión, el enunciado de la usuaria se construye de forma contradictoria, en primer lugar, expone que “ahora no”; sin embargo, acto seguido, matiza esta primera parte de su intervención mediante el nexos adversativo acompañado de alargamiento vocálico: “pero:: -|bueno sí \ |por aquí cerca \ |”. Esta intervención crea en la proveedora sospecha acerca de la veracidad de las afirmaciones de la usuaria (Sarangi y Slembrouck, 1996).

La siguiente intervención de la proveedora indaga sobre el lugar exacto en el que vive la usuaria, para ello emplea una estrategia de comprobación coordinada con una estrategia de personalización (“yo necesito”). En la segunda parte de este par adyacente de respuesta, la usuaria construye un enunciado que ofrece el verdadero lugar donde vive, precedido de un elemento cuasiléxico (un suspiro). La proveedora, después de verificar esta nueva y novedosa información (línea 39), aporta una intervención explicativa indicando a la usuaria, como ésta debía pensar, que no le corresponde el centro al que acude (línea 41). Más adelante, la proveedora facilita instrucciones sobre qué debe hacer para permanecer en el centro (líneas 43 y 45).

Fragmento 6.112 (ENC4 28)

Participantes: PM17 (proveedora diecisiete española), PM16 (proveedora dieciséis española), PM5 (proveedora cinco española), UM1 (usuaria uno peruana)

Tema: Petición de nueva tarjeta sanitaria

- [...]
33. **PM17** – pues sí \ | qué te iba a decir \ | entonces vives en la Plaza Tetuán / |
34. **UM1** – sí \ |
35. **PM17** – sigues viviendo en este domicilio / |
36. **UM1** – ahora no pero:: -|bueno sí \ |por aquí cerca \ |
37. **PM17** – no \ | pero dónde / | yo necesito saber dónde / |
38. **UM1** – [suspira] estoy viviendo por Clot ahora \ |
39. **PM17** – por el Clot \ |
40. **UM1** – sí sí \ |
41. **PM17** – entonces no te corresponde este centro \ |lo sabes / |
42. **UM1** – sí \ | pero yo quería seguir aquí \ |

43. PM17 – pues has de hacer una solicitud \ de permanencia en el centro \
 44. UM1 – aquí mismo \ y cómo la hago \
 45. PM17 – yo te daré un papel \ lo rellenas \ y entonces el director del centro decide:: si:: =puedes= o no seguir en este centro \
 46. UM1 – =puedo::= –
 47. UM1 – y si no tengo que:: –
 48. PM17 – irte al del Clot \
 49. UM1 – vale \
- [...]

En los Comentarios ENC4_28, la proveedora reconoce que no siempre recibe toda la información por parte de los usuarios: “y es que tampoco te lo dicen todo \” (línea 20). Asimismo, matiza otros aspectos de la tramitación, como la diferencia entre el servicio demandado por la usuaria y el que la proveedora le facilita, una vez conocidos nuevos datos de la usuaria, así comenta: “entonces no te la tramitamos \ digo porque:: si te la tramito te va a llegar no contributiva \” (línea 24). A continuación, la proveedora explica el proceso burocrático emprendido con la usuaria, esto es, le tramitarán la nueva tarjeta sanitaria cuando le llegue su número de la seguridad social y pueda tener una tarjeta sanitaria contributiva (líneas 28 y 30).

Fragmento 6.113 (COMENTARIOS ENC4_28)

Participantes: PM17 (proveedora diecisiete española), INV (investigador español)

Tema: PM17 e INV comentan el encuentro ENC4_28

- [...]
14. **PM17 – todo se descubre \ [risas]**
 15. INV – todo se descubre \ <6> puede ser incluso el el título del capítulo del tema \ {(P) de la tesis \}
 16. **PM17 – pues sería interesante \ claro es que es verdad \ {(F) a ver \} que quizás \ yo es que le he preguntado mucho \ pero no por nada \ sino por- para que la co- le vaya bien \ y que le llegue al sitio \ que después **
 17. INV – claro \ pero ellos pueden pensar que es para fastidiarlos \
 18. **PM17 – claro \ pero no \ no voy en- por ese lado \ es que al contrario si puedo ayudarles \ madre mía \<6>**
 19. INV – parece parte de la relación entre:: el administrativo y el el usuario \ malentendidos \ mm \ es un matrimonio \<38>
 20. **PM17 – y es que tampoco te lo dicen todo \ porque esta chica justo dentro de un mes empieza a trabajar \ aún no tiene no tiene seguridad social \ y me pedía venir a por la tarjeta \ como la había perdido \ se lo han robado todo \ y me viene a pedir la tarjeta otra vez \<3>**
 21. INV – lo ha perdido todo la chica /
 22. PM17 – sí \ se lo han robado todo todo \ dencí \ bueno \ el nie \ todo \
 23. INV – claro \ tenía una tarjeta sin recursos \ no /
 24. **PM17 – claro \ pero cuando me ha dicho \ preguntando preguntando \ pero para que te llegue para:: no sé qué \ dice bueno es que dentro de – | de un mes empie- y digo \ {(F) trabajas} / | y dice {(F) no} **

porque no era- era una contributiva\|pero dice es que dentro de un mes ya me llega:: -| me llega:: lo de la seguridad social \|pero digo \| es que trabajas /| entonces no te la tramitamos \| digo porque:: si te la tramito te va a llegar no contributiva \|

25. INV – claro \|
26. PM17 – y es que es:: \| una pasada \|
27. INV – pero al final la chica qué tiene que hacer /|de que:: -|
28. **PM17 – no::** \| yo le he dicho que- como \| a ver \| que realmente no le pasa nada\| a ver \| tra- tramitarla no se la he tramitado porque:: -| en un mes \| además se encuentra bien y tal \| de momento no le pasa nada\|{(P) en un mes\|}además si se la tramito \| se la tramito no contributiva \|
29. INV – claro \| que si no luego tienes que volver a tramitársela como no =contributiva= \|
30. **PM17 –**
=no contributiva= \| \| a ver que le podía haber hecho \|le podía haber hecho no contributiva \|pero -|
[...]

6.4 Conclusiones parciales

Las estrategias más utilizadas en la parte de selección del usuario, dentro del bloque de inicio o apertura, son las de gestión con 60,15% (57,89% los proveedores y 2,26% los usuarios), seguidas por las estrategias de cortesía con 33,83% (33,08% los proveedores y 0,75% los usuarios), las estrategias de personalización con 3,01%, por parte de los proveedores, y, finalmente, las estrategias de cooperación con 1,50% (0,75% proveedores y 0,75% usuarios) y las estrategias de comunicación de contacto con 1,50%, por parte de los proveedores. Por su parte, las estrategias más utilizadas en la parte de saludos son las de cortesía con 68,22% (40,68% los proveedores y 27,54% los usuarios) y las estrategias de cooperación con 31,78% (16,10% proveedores y 15,68% usuarios).

Por otro lado, las estrategias más utilizadas en la fase de definición, dentro de la acción de servicio, son las de cooperación con 36,28% (11,63% los proveedores y 24,55% los usuarios), seguidas por las estrategias de gestión con 29,86% (18,51% los proveedores y 11,35% los usuarios), las estrategias de cortesía con 13,02% (6,42% los proveedores y 6,60% los usuarios), las estrategias de explicación con 6,60% (1,21% los proveedores y 5,40% los usuarios), las estrategias de comprobación con 6,42% (5,95% los proveedores y 0,47% los usuarios), las estrategias de personalización con 2,70% (1,49% los proveedores y 1,21% los usuarios), estrategias de despersonalización con 2,51% (0,93% los proveedores y 1,58% los usuarios), las estrategias de descortesía con 0,74% (0,47% los proveedores y 0,28% los usuarios), las estrategias de

metacomunicación con 0,74% (0,28% los proveedores y 0,47% los usuarios), las estrategias de participación con 0,65% (0,19% los proveedores y 0,47 los usuarios), y, finalmente, las estrategias de comunicación de contacto con 0,47% (0,28% los proveedores y 0,19% los usuarios).

Las estrategias más utilizadas en la fase de exploración, también dentro de la acción de servicio, son las de cooperación con 49,71% (18,20% los proveedores y 31,51% los usuarios), seguidas por las estrategias de gestión con 24,60% (21,69% los proveedores y 2,91% los usuarios), las estrategias de comprobación con 8,15% (7,57% los proveedores y 0,58% los usuarios), las estrategias de cortesía con 7,71% (6,77% los proveedores y 0,95% los usuarios), las estrategias de personalización con 2,55% (2,33% los proveedores y 0,22% los usuarios), las estrategias de despersonalización con 2,26% (1,75% los proveedores y 0,51% los usuarios), estrategias de explicación con 1,75% (1,02% los proveedores y 0,73% los usuarios), las estrategias de descortesía con 1,09%, por parte de los proveedores, las estrategias de comunicación de contacto con 0,87% (0,36% los proveedores y 0,51% los usuarios), las estrategias de metacomunicación con 0,73% (0,36% los proveedores y los usuarios), las estrategias de participación con 0,44% (0,29% los proveedores y 0,15% los usuarios), y, finalmente, las estrategias de evitación con 0,15 %, por parte de los usuarios ya que los proveedores no las utilizan.

Además de estos datos estadísticos, como hemos analizado en los bloques de inicio o apertura y en las dos primeras fases de la acción de servicio (fases de definición y exploración), las estrategias de negociación descritas no funcionan de forma aislada sino coordinada y articulada, configurando tácticas de negociación. De este modo, entendemos por tácticas como el conjunto organizado o, dicho de otro modo, un sistema de estrategias. Asimismo, una táctica no es cualquier conjunto de estrategias sino uno que tenga una organización particular, en la que algunas estrategias dependen de otras para poder lograr un fin determinado. Por otra parte, los recursos verbales y no verbales pueden cumplir diversas funciones en la interacción, conformando diversas estrategias de negociación. Así, una forma lingüística de un enunciado puede formar parte, al mismo tiempo, de estrategias diferentes, pero interrelacionadas discursivamente mediante tácticas. Como ha señalado Mondada (2001: 66), los datos interaccionales están imbricados en su contexto de enunciación y en las actividades en cuyo curso se han producido; por ello, no se pueden separar las formas lingüísticas de las actividades en las que han aparecido.

En cada una de las fases descritas (selección del usuario, saludos, definición y exploración), las prácticas institucionales determinan unas formas de

proceder preferidas y otras no preferidas. Las no preferidas rompen la predictibilidad cooperativa y generan problemas en la negociación porque se consideran contribuciones no aceptables (Coupland y otros, 1991) e institucionalmente sancionadas (Banks y otros, 1991). Nuestro análisis demuestra que los participantes activan las diferentes estrategias para gestionar la dinámica interaccional. Los proveedores ajustan los marcos de interpretación institucionales, explicando las normas, los procedimientos y, en definitiva, el orden institucional. Los recursos verbales empleados con este propósito se basan en las secuencias de insistencia o segundas versiones (Davidson, 1984) o las reformulaciones explicativas. Pero, como se puede apreciar en los fragmentos comentados, no siempre son capaces de introducir a los usuarios de forma adecuada en estos marcos interpretativos, bien porque no emplean las estrategias de forma flexible, o bien porque no las contextualizan al desarrollo discursivo y al conocimiento no experto de los usuarios. Por su parte, los usuarios en ocasiones no legitiman el papel del representante institucional, perfilándolos como agentes que les deniegan el acceso o les dificultan el uso de los diferentes servicios. Sin embargo, el análisis pormenorizado determina que los extranjeros en situación burocrática irregular o regularizada no tienen en teoría grandes problemas de acceso a los servicios sanitarios, pero en la práctica encuentran una serie de barreras lingüístico-culturales y burocrático-legales al tratar de acceder a dichos servicios que, como acabamos de mencionar, no siempre son subsanadas por los proveedores.

CAPÍTULO 7

ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN II

7.0 Introducción

7.1 Estrategias de negociación en la acción de servicio (fase de tramitación)

7.2 Estrategias de negociación en la acción de servicio (fase de resolución)

7.3 Estrategias de negociación en el cierre o fin

7.4 Conclusiones parciales

7.0 Introducción

Este capítulo analiza las estrategias discursivas de negociación en las fases de tramitación y resolución de la acción de servicio. Asimismo, también se examinan las estrategias que se emplean en las tres partes del cierre o fin, esto es, precierre intercambio de saludos y agradecimientos.

Así, en la fase de tramitación, dentro de la acción de servicio, las estrategias de negociación empleadas, de mayor a menor porcentaje de utilización, son las de cooperación, gestión, cortesía, comprobación, personalización, explicación, despersonalización, participación, descortesía, comunicación de contacto, metacomunicación y evitación. Por su parte, en la última etapa de la acción de servicio, la de resolución, las estrategias empleadas son las de cooperación, gestión, cortesía, explicación, despersonalización, personalización, comprobación, descortesía, participación, comunicación de contacto, metacomunicación y evitación.

Dentro del cierre o fin, el último de los bloques de nuestro modelo de *petición de un servicio/resolución*, en la etapa de precierre las estrategias de negociación empleadas, de mayor a menor porcentaje de utilización, son las de gestión, cooperación, cortesía y comunicación de contacto. En la etapa de agradecimientos, las estrategias de negociación que aparecen son las de cortesía y cooperación; mientras que en la de despedida, las empleadas son las de cortesía y cooperación. Con esta etapa se concluye el modelo propuesto para la organización secuencial, así como el análisis sistemático de cómo las estrategias discursivas de negociación se articulan y funcionan en el desarrollo interaccional de los encuentros transcritos.

En el presente capítulo, como en el anterior, después de exponer los porcentajes de utilización con sus correspondientes tablas explicativas y gráficos, se exponen y analizan los recursos lingüístico-discursivos y pragmáticos, descritos en el capítulo 5, a través de diferentes ejemplos. En estos ejemplos, al igual que en el capítulo anterior, además de los recursos descritos, se ponen de manifiesto cómo los participantes construyen sus actividades discursivas, configurando sus roles institucionales y definiendo el desarrollo interaccional de los encuentros recopilados en el centro de atención primaria estudiado.

En el próximo capítulo, el octavo, se configuran los estilos comunicativos de los proveedores y usuarios. Así, como veremos más adelante, empleando el análisis realizado en este capítulo y en el anterior, observamos cómo existen estilo que fomentan el acuerdo y la cooperación y otros que la dificultan y generan problemas en la negociación.

7.1 Estrategias de negociación en la acción de servicio (fase de tramitación)

Las estrategias más utilizadas en la fase de tramitación, dentro de la acción de servicio, son las de cooperación con 54,56% (25,70% los proveedores y 28,85% los usuarios), seguidas por las estrategias de gestión con 19,00% (14,56% los proveedores y 4,44% los usuarios), las estrategias de cortesía con 5,89% (4,57% los proveedores y 1,32% los usuarios), las estrategias de comprobación con 5,82% (4,18% los proveedores y 1,63% los usuarios), las estrategias de personalización con 3,70% (3,21% los proveedores y 0,49% los usuarios), estrategias de explicación con 3,40% (2,64% los proveedores y 0,76% los usuarios), las estrategias de despersonalización con 2,85% (2,14% los proveedores y 0,70% los usuarios), las estrategias de participación con 1,74% (1,05% los proveedores y 0,69% los usuarios), las estrategias de descortesía con 1,72% (1,54% los proveedores y 0,18% los usuarios), las estrategias de comunicación de contacto con 0,81% (0,42% los proveedores y 0,39% los usuarios), las estrategias de metacomunicación con 0,48% (0,30% los proveedores y 0,18% los usuarios), y, finalmente, las estrategias de evitación con 0,03 %, por parte de los usuarios ya que los proveedores no las utilizan.

Para precisar el número de estrategias utilizadas, presentamos la información en la siguiente tabla explicativa.

Tabla 7.1
Estrategias de negociación en la fase de tramitación

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES Y USUARIOS	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	3.639	54,56
COMPROBACIÓN	388	5,82
COM. CONTACTO	54	0,81
CORTESÍA	393	5,89
DESCORTESÍA	115	1,72
EXPLICACIÓN	227	3,40
EVITACIÓN	2	0,03
GESTIÓN	1267	19,00
METACOMUNICACIÓN	32	0,48
PARTICIPACIÓN	116	1,74
PERSONALIZACIÓN	247	3,70
DESPERSONALIZACIÓN	190	2,85
Total	6.670	100

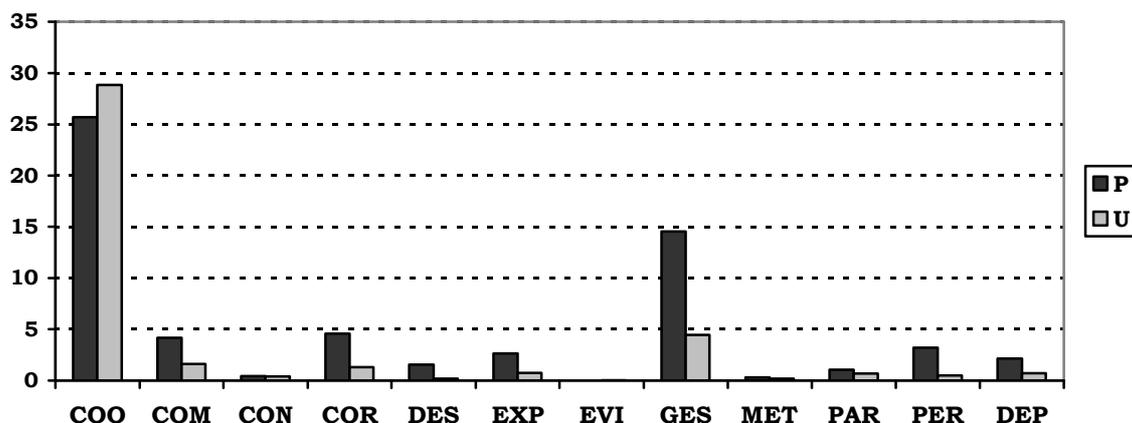
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran, por separado, los porcentajes de los proveedores y los usuarios.

Tabla 7.2
Estrategias de negociación en la fase de tramitación (proveedores y usuarios)

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	1.714	25,70	1.925	28,85
COMPROBACIÓN	279	4,18	109	1,63
COM. CONTACTO	28	0,42	26	0,39
CORTESÍA	305	4,57	88	1,32
DESCORTESÍA	103	1,54	12	0,18
EXPLICACIÓN	176	2,64	51	0,76
EVITACIÓN	0	0	2	0,03
GESTIÓN	971	14,56	296	4,44
METACOMUNICACIÓN	20	0,30	12	0,18
PARTICIPACIÓN	70	1,05	46	0,69
PERSONALIZACIÓN	214	3,21	33	0,49
DESPERSONALIZACIÓN	143	2,14	47	0,70
Subtotal	4.023	60,31	2.647	39,69
Total				6.670

En el siguiente gráfico se puede apreciar estos datos de forma más visual.

Gráfico 7.1
Estrategias de negociación en la fase de tramitación



Comenzamos a ver las estrategias de cooperación, las más utilizadas, como se puede apreciar en el gráfico anterior, por los proveedores y los usuarios en los

encuentros analizados. Después continuaremos con el resto de estrategias, por orden de mayor a menor porcentaje de utilización por los participantes.

7.1.1 Estrategias de cooperación

En los encuentros analizados, las estrategias de cooperación en la fase de tramitación son las que más emplean los participantes. Como ya puntualizó Certeau (1979, 1988) el carácter gratuito y de don que tienen muchos de nuestros actos lingüísticos. La comunicación es estrategia, pero también es cooperación y donación, es reproducción, pero también es reconstrucción, reelaboración e incluso invención a partir de materiales preexistentes.

En el primer encuentro de esta sección, un usuario marroquí solicita cita con el médico de cabecera construyendo una intervención iniciada con un desactualizador en imperfecto de indicativo (“quería”). De este modo, desde la teoría de la cortesía, persigue formular su petición de forma indirecta para mitigar el posible acto amenazador de la imagen negativa de la proveedora. Lakoff (1975) define dos beneficios de la indirección: defensa (“defensiveness”) y compenetración (“rapport”). La proveedora, en su intervención 2, facilita un día y una hora al usuario para que pueda seleccionar; sin embargo, el usuario inicia una estrategia de comprobación mediante un enunciado interrogativo de inicio. La segunda parte de este par adyacente de pregunta-respuesta es cooperativa y se corresponde con una opción preferida.

Por otro lado, la nueva intervención del usuario en el que emplea otro desactualizador (“podría”) es interrumpida de forma cooperativa por la proveedora, al repetir la última parte de su enunciado y transformarlo en otro de inicio. Esposito (1979) consideró que “las interrupciones ocurren cuando el hablante A corta más de una palabra del hablante B”; sin embargo, Greenwood (1989) encontró que un alto índice de interrupciones suponía un signo de comodidad social.

En las intervenciones 7 y 8 los participantes negocian el horario de la cita del usuario. De nuevo, en la intervención 9 el usuario construye un nuevo enunciado interrogativo con valor confirmatorio de su cita, acompañada de un enunciado justificativo: “vale \ a las cinco y media no /<8> tenía cita hoy y he venido tarde \”. La réplica de esta intervención supone una acción cooperativa extraverbal por parte de la proveedora, al ofrecerle un papel con la fecha y hora de la cita.

Como se puede apreciar, la cooperación de este fragmento consiste en la utilización de segunda partes preferidas del par adyacentes de pregunta-

respuesta, el empleo de recursos corteses como los desactualizadores o la indirección, sin olvidar las interrupciones cooperativas.

Fragmento 7.1 (ENC3_10)

Participantes: PM10 (proveedora diez española), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Petición de cita médica

1. **UH1 – quería una cita con cabecera** \<29> [le da la tarjeta sanitaria]
[PM10 entra en la base de datos]
2. PM10 – doctora Invernón \ | e:l día ocho \ | el viernes \ |
3. UH1 – a qué hora \ |
4. PM10 – a las cinco y veinticinco \ |
5. **UH1 – no podría ser má::s_**
6. **PM10 – más tarde / |**
7. UH1 – no no \ | por la mañana \ |
8. PM10 – no \ | es todo de tarde \ | | cinco y veinticinco o aún más tarde \ | o a las seis siete menos diez \ |
9. UH1 – vale \ | a las cinco y media no /<8> tenía cita hoy y he venido tarde \ |
[PM10 lo está programando en la base de datos]
10. PM10 – [le da un papel con la fecha y hora de la cita] <23>
11. UH1 – {(P) gracias \ }
[...]

En el siguiente encuentro, la proveedora PM1 indica a la usuaria los parámetros administrativos del servicio que ha demandado, la petición de los partes de baja. En la intervención 31, la usuaria construye un enunciado interrogativo con el que persigue obtener más información: “cuándo / |”. El segundo par de esta pregunta es cooperativa e informativa por parte de la proveedora. Ésta realiza un enunciado con entonación mantenida que es aprovechada por la usuaria para ayudar a la proveedora a completar su enunciado, y así realizar una producción conjunta del habla (Zimmerman y West, 1975; Falk, 1980; Schegloff, 1982, 1988).

La intervención de la proveedora es una repetición idéntica del enunciado de la usuaria, acompañada de elevación de intensidad. Los siguientes enunciados de la usuaria (líneas 35, 37 y 39) son marcadores o continuadores que facilitan la cooperación con la proveedora y generan empatía (Jefferson, 1979; Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974; Pons y Samaniego, 1998). Asimismo, la intervención 39 de la usuaria representa una estrategia de comprobación, construida mediante un enunciado interrogativo, con el que solicita aclaraciones sobre el contenido proposicional de la proveedora en su turno 38. La proveedora, a través de una estrategia de despersonalización (“dirán”, “damos”), ofrece las explicaciones necesarias para la comprensión, por parte de la usuaria, de los trámites

administrativos: “en el hospital del Mar le dirán \ | en tal día le damos {(F) el alta \ | el alta pero del hospital \ | eh / |} para que lo envíen a casa \ <0>”. Otro recurso de cooperación tiene lugar en el lugar adecuado para la transición (L.A.T.) entre la intervención de la proveedora y la de la usuaria, al no haber pausa entre ambos. De este modo, el “edificio interaccional” de este encuentro se sigue construyendo de forma cooperativa, como se aprecia en el solapamiento cooperativo en los turnos 41, 42, 43 y 44. Como ha dicho Tannen (1994: 62): “Mis investigaciones demuestran que el habla simultánea puede ser un solapamiento cooperativo. Esto es, de apoyo más que de obstáculo, evidencia no sólo de cooperación sino de participación, no de poder, sino de solidaridad.”

Las últimas intervenciones de este fragmento (“exacto”, “vale”) también constituyen marcadores o continuadores que fomentan la cooperación y crean un ambiente más distendido y empático (Cordella, 1999, 2004). Este recurso se suma a los ya comentados: solapamientos cooperativos o el empleo, como en el ejemplo anterior, de segundas partes preferidas del par adyacente de pregunta-respuesta.

Fragmento 7.2 (ENC9_22)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UM1 (usuaria uno china)

Tema: Petición de partes de baja médica.

- [...]
30. PM1 – cuando vaya a necesitar el alta \ |
 31. UM1 – sí: \ | cuándo / |
 32. PM1 – cuando él necesite – |
 33. **UM1 – el alta \ |**
 34. PM1 – {(F) el alta \ |}
 35. **UM1 – ahá \ |**
 36. PM1 – que pida una primera visita con el médico \ |
 37. **UM1 – vale \ |**
 38. PM1 – entonces realizará la primera visita \ | y el médico que le haga el alta \ |
 39. UM1 – vale \ | porque ahora él tiene la baja hasta que tenga la: – | pero esto quien le puede decir hasta cuando tenga la baja / | | estos \ |
 40. **PM1 – en el hospital del Mar le dirán \ | en tal día le damos {(F) el alta \ | el alta pero del hospital \ | eh / |} para que lo envíen a casa \ <0>**
 41. **UM1 – ah vale \ | =cuando ten=ga el alta del hospital \ | tiene que venir aquí \ | es eso / |**
 42. **PM1 – =supongo= **
 43. PM1 – a que le hagan el =control= \ | el doctor de aquí \ | entonces_
 44. **UM1 – =vale= **
 45. UM1 – que venga pues un día de reposo y ya \ |
 46. PM1 – exacto \ |
 47. UM1 – vale \ |
- [...]

La estrategia de cooperación en el siguiente fragmento, extraído del encuentro ENC2_20, se encuentra en la producción conjunta de enunciados (Zimmerman y West, 1975; Falk, 1980; Schegloff, 1982, 1988). Este fenómeno se observa en los turnos 25 y 26, dada la entonación mantenida de la proveedora PM9 que es interpretada como cooperativa por la usuaria dominicana. Asimismo, otro recurso de cooperación radica en el uso de opciones preferentes en las segundas partes del par adyacente de pregunta-respuesta (intervención 30), o en el empleo de marcadores o continuadores (líneas 32, 35 y 37) que facilitan la cooperación y crean empatía (Jefferson, 1979; Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974; Pons y Samaniego, 1998).

Fragmento 7.3 (ENC2_20)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno dominicana), INV (investigador español)

Tema: Solicitar partes de baja

- [...]
25. **PM9** – el último es de::l – |
26. **UM1** – de de ayer \ | del diecisiete \ |
27. PM9 – del diez \ |
28. UM1 – ah el que me diste / | sí \ |
29. PM9 – te di \ | te di el número siete \ | eh / |
30. **UM1** – sí \ | el número siete \ |
31. PM9 – ahora te toca el dieciséis \ |
32. **UM1** – mm \ |
33. PM9 – {(P) a ver cómo va / } <3>
[PM9 selecciona en el ordenador la fecha para el parte de baja]
34. UM1 – sí \ | voy a tener que entregar hoy \ |
35. **PM9** – mm \ |
36. **UM1** – por eso voy corriendo y: – |
37. **PM9** – vale \ <46>
[PM9 imprime los partes de baja]
- [...]

El último ejemplo de esta sección contiene un compendio de todos los recursos que emplean los participantes para la construcción de estrategias de cooperación. Si en el encuentro anterior los recursos eran empleados por usuarios y proveedores, en este caso es el usuario español, que ayuda a la usuaria tailandesa, el que emplea esta estrategia. En primer lugar, en la intervención 70 el usuario aprovecha la entonación mantenida de la intervención 69 de la proveedora PM16 para hacer una compleción del discurso del interlocutor (Levinson, 1983), fenómeno que Falk (1980) llama “conversational duet” (duo conversacional).

En segundo lugar, las segundas opciones preferidas también constituyen estrategias de cooperación, como se puede ver en la intervención 75 del usuario. En tercer lugar, los solapamientos cooperativos y marcadores o continuadores (línea 77), como veíamos en ejemplos anteriores, fomentan la solidaridad y la empatía en el desarrollo de la interacción. Desde la teoría de la cortesía, para Brown y Levinson (1987) el solapamiento no fue percibido como una amenaza a la imagen negativa sino una potenciación de la imagen positiva.

En último lugar, en las intervenciones 79, 81, 83, 85, 87 y 89 el usuario colabora con la proveedora en la producción conjunta de la interacción, confirmando y ratificando la información que aporta la proveedora (línea 78, 80, 82, 84, 86 y 88), generando así una atmósfera de cooperación y solidaridad.

Fragmento 7.4 (ENC4_18)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis), UH1 (usuario uno español), UM1 (usuaria dos tailandesa)

Tema: Tramitar tarjeta sanitaria.

- [...]
69. PM16 – naciste / | el – |
70. **UH1 – veintiséis \ |**
71. UM1 – el veintiséis \ |
72. PM16 – ah vale tengo el – | [mira uno de los documentos]
73. **UH1 – veintiséis del once del setenta y tres \ |**
74. PM16 – {(F) veintiséis / | } [escribe en el ordenador]
75. **UH1 – del once \ | del setenta y tres \ |**
76. PM16 – {(P) (escribe) setenta y tres \ | } {(PP) y vives también en el mismo \ | } =Pou= de la Mercé \ |
77. **UH1 – =mm= **
78. PM16 – Mercé número uno \<3> {(DC) primero \ | } y el teléfono \ | {(F) vuélvemelo a repetir \ | }
[PM16 escribe en el ordenador]
79. **UH1 – sí \ | eh seis uno seis \ |**
80. PM16 – seis uno seis \ | [escribe en el ordenador]
81. **UH1 – dieciocho \ |**
82. PM16 – dieciocho \ | [escribe en el ordenador]
83. **UH1 – cincuenta y uno \ |**
84. PM16 – cincuenta y uno / | [escribe en el ordenador]
85. **UH1 – noventa y seis \ |**
86. PM16 – noventa y seis \ | [escribe en el ordenador] vale \ | | me habías dado dos teléfonos \ | es que:: – |
87. **UH1 – sí:: sí \<16> es noventa y tres \ |**
88. PM16 – sí \ | [escribe en el ordenador]
89. **UH1 – veintiséis \ |**
90. PM16 – novecientos \ | sesenta y dos \ | sí / | [escribe en el ordenador]
- [...]

7.1.2 Estrategias de gestión

Las estrategias de gestión en la tramitación se vinculan, en los encuentros estudiados, con las relaciones asimétricas que se establecen entre proveedores y usuarios.

En el primer ejemplo de esta sección, la proveedora PM1 tramita un servicio de petición de tarjeta sanitaria a un usuario dominicano. Así, en este servicio la proveedora emprende una estrategia de comprobación para establecer la situación laboral del usuario. Al mismo tiempo, la proveedora formula una estrategia de gestión. En la intervención 14 la proveedora emplea un enunciado interrogativo para averiguar el número de teléfono del usuario (línea 15). A continuación, la proveedora indaga si el usuario tiene teléfono fijo mediante otro enunciado interrogativo cuyo contenido proposicional aparece muy simplificado (línea 18). Tras la réplica del usuario (línea 19), la proveedora realiza un nuevo enunciado interrogativo para averiguar el estado laboral del usuario (línea 20). La respuesta cooperativa y, desde el punto de vista de la preferencia, con el uso de la opción preferida, lleva a la proveedora a seguir indagando, repitiendo el enunciado anterior pero elidiendo la estructura “estar + gerundio”. Así, en su siguiente intervención, la proveedora reformula su intervención anterior introduciendo el contenido proposicional “con contrato”. La nueva réplica cooperativa del usuario permite a la proveedora continuar el servicio. En este sentido, como ha señalado Shuy (1982), los hablantes que inician más temas dominan la conversación. Asimismo, determinados rasgos suprasegmentales, como la elevación de intensidad, es otro recurso que se emplea no sólo para focalizar la información más relevante sino para indicar quién controla y gestiona la interacción.

En la intervención 28 la proveedora sigue con su papel de gestora de la interacción. En este sentido, antes de ofrecer más explicaciones al usuario formula un primer enunciado con la pieza demarcativa “a ver”, con la que concluye la actividad discursiva anterior e indica una reorientación de la progresión del discurso (Montolío y Unamuno, 2000). Las siguientes intervenciones de la proveedora también sirven para gestionar la interacción, ya que ésta repite los datos del usuario buscando su confirmación (líneas 30, 32 y 34).

Fragmento 7.5 (ENC1_29)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno dominicano-español)

Tema: Petición de tarjeta sanitaria definitiva

- [...]
14. **PM1 – dime / |**
 15. UH1 – seis veintiocho \ | cincuenta y tres \ |
 16. **PM1 – sí \ |**
 17. UH1 – seis \ | sese- setenta y siete \ |
 18. **PM1 – fijo no tienes / |**
 19. UH1 – no \ |
 20. **PM1 – {(F) estás trabajando / |}**
 21. UH1 – sí \ <0>
 22. **PM1 – {(F) actualmente / |}**
 23. UH1 – sí \ |
 24. **PM1 – {(F) con contrato estás / |}**
 25. UH1 – sí \ |
 26. PM1 – que ese es uno de los motivos por lo que no llegan las tarjetas \ |
 27. UH1 – ya \ <15>
 28. **PM1 – a ver \ <8> Carlos Alfredo García Rivas \ | padrón sí \ | Lluna diez \ | | titular de la cartilla \ | nivel de cobertura \ | {(cat) enviament¹⁰⁵} de tis \ | [mira la pantalla] enviaron una {(F) el quince de abril \ |}**
 29. UH1 – no ha llegado \ |
 30. **PM1 – pero es que:: hay un indicador de retorno de la carta \ | por el cartero \ | {(DC) que dice ausente \ |}**
 31. UH1 – no: \ | ahí siempre ha visto gente \ | ahí viven mis tías \ | y yo yo vivo ahí también \ | y viven mis tías \ | o sea que:: la +calta+ no ha llegado \ |
 32. **PM1 – {(F) calle Lluna \ | diez \ | tercero \ | segunda \ |}**
 33. UH1 – tercero segunda \ | sí \ |
 34. **PM1 – {(F) no va certificada \ | eh / | te la dejan en el buzón \ | } en el buzón están tus datos / |**
 35. UH1 – sí \ |
- [...]

En el encuentro ENC3_14 la proveedora PM16 también utiliza el papel de gestora de la dinámica discursiva. Así, en la intervención 18 la proveedora emplea dos piezas con función fronteriza o demarcativa (“pues”, “a ver”). Como señala Fuentes (1998), el conector “pues” tiene, en su valor continuativo, bien la función de inicio de respuesta o de réplica. La proveedora emplea en el tercer enunciado de su intervención un diminutivo (“momentito”) que, desde el punto de vista de la cortesía, es un recurso para mitigar el posible acto de la imagen del usuario. Asimismo, en su siguiente intervención, la proveedora vuelve a emplear “a ver” que, para Montolío y Unamuno (2000), tiene una función bisagra ya que permite pasar de un intercambio a otro, y así marcar y

¹⁰⁵ Traducción: *envío*.

gestionar las actividades discursivas. Por otro parte, “vale” es otra pieza fronteriza que suelen emplear los participantes para delimitar la transición entre actividades y controlar los diferentes temas. Así, vemos que se emplea en la intervención 25 (“vale \ | Aizu \ | ...”) y en la 28 (“vale \ | pues voy a hacer una fotocopia y te lo traigo todo \ | eh /<0>”). En otros casos, se emplea de nuevo la secuencia “a ver” que, además de pieza demarcativa, también tiene una clara función reformuladora, al afectar a la evolución temática de la interacción (líneas 30 y 32). Sin embargo, las estrategias de gestión no funcionan solas sino que se coordinan y articulan, como ocurre en este ejemplo, con otras de cortesía o cooperación. En este sentido, observamos que las estrategias de negociación, como hemos defendido en este trabajo de investigación, no funcionan de forma aislada sino coordinada y articulada, configurando tácticas de negociación.

Fragmento 7.6 (ENC3 14)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis española), PH8 (proveedor ocho español), PM9 (proveedora nueve española), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Tramitación de tarjeta sanitaria para bebé.

- [...]
18. **PM16** – pues \ | a ver \ | un momentito \ | eh /<182>
[PM16 va a hacer fotocopias e introduce los datos de la hija de UH1]
 19. **PM16** – a ver \ | era esto \ | la hoja del padrón \ | [le devuelve la hoja de empadronamiento] necesito el libro de familia \ | cómo se llama la nena \ |
 20. UH1 – Aizu \ |
 21. PM16 – Aizu \ |
 22. UH1 – está aquí \ | [la señala en el padrón]
 23. PM16 – es Aizu \ |
 24. UH1 – sí \ |
 25. **PM16** – vale \ | Aizu \ | y los papás =Ahmed y Fazal= \ | vale \ | y ahora \ | necesito el deneí de Ahmed \ |
 26. UH1 – =Ahmed Fazal= \ |
 27. UH1 – {(P) de Ahmed \ }<6> [busca su DNI y se lo da]
 28. **PM16** – vale \ | pues voy a hacer una fotocopia y te lo traigo todo \ | eh/<0>
 29. UH1 – vale \<409>
[PM16 va a hacer fotocopias del DNI y del libro de familia. PM16 también habla con PM9 y después coge el teléfono]
 30. **PM16** – a ver \ | esto es para ti \ | esto también \ | esto es mío \ | esto es tuyo \ | y las copias / <4> [le devuelve el libro de familia y el DNI] yo no he hecho una copia de esto \ | voy a necesitar una de esto \ | una del deneí\<4>
 31. UH1 – XXX
 32. **PM16** – ya \ | a ver si me las he dejao allí \<9> [vuelve a la fotocopidora] [regresa] a ver \ | ésta es mía \ | no \ |
 33. UH1 – este nada \ |
 34. **PM16** – éste es tuya \ | y éste es mía \ | a ver déjame lo que te he dado \ | las

hojas que te he dado / |

35. UH1 – no \ | me ha dado sólo ésta \ | [le muestra una copia]
[...]

En el siguiente encuentro, las estrategias de gestión del proveedor no sólo residen en el uso de piezas demarcativas o en el empleo de secuencias de comprobación, sino también en el uso de imperativos con los que pretenden dirigir las acciones de los usuarios. Así, en el encuentro ENC3_27, la intervención 5 del proveedor comienza su enunciado con la pieza “bueno” con una clara intención de reacción y, al mismo tiempo, continuativa (Fuentes, 1998). Este mismo enunciado contiene una segunda pieza fronteriza “a ver” y el imperativo “mírame”, con el que el proveedor pretende gestionar y redirigir la dinámica interaccional del encuentro. La inclusión en esa intervención de enunciados interrogativos de inicio con función comprobativa es otro rasgo de control interaccional (Shuy, 1982).

Asimismo, en este encuentro el proveedor PH2 formula un enunciado interrogativo con el que persigue dirigir el desarrollo temático de la interacción; y, en su último enunciado, otro imperativo con el que intenta controlar las acciones del usuario (línea 7). Sin embargo, la siguiente intervención del usuario (línea 8) es interrumpida de forma cooperativa por la proveedora. En otras ocasiones, las interrupciones no son cooperativas sino un mecanismo para ejercer el poder y el control en la conversación (West y Zimmerman, 1983). Finalmente, esta estrategia de gestión concluye con las indicaciones del proveedor al usuario, combinado con una estrategia de despersonalización: “... y entonces en la carta ya te dirán el día y el lugar donde te lo hacen \ |” (línea 11).

Fragmento 7.7 (ENC3_27)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), UH1 (usuario uno indio)

Tema: Tramitación derivación hospital y petición de cita médica.

- [...]
5. **PH2 – bueno \ | a ver \ | pues mírame \ | e::h la dirección es la correcta / |**
6. UH1 – [asiente con la cabeza mientras lee la dirección del documento de derivación]
7. **PH2 – y el teléfono es el correcto / | bueno \ | para esta prueba \ | os enviarán una carta \ | pásame {(cat) derivacions^{106}}107}}}**
8. UH1 – una carta donde_
9. **PH2 – {(F) o: llamarán por teléfono \ |}**
10. UH1 – correcto \ |
11. **PH2 – ésta va al hospital del Mar \ | y entonces en la carta ya te dirán el día y el lugar donde te lo hacen \ |**

¹⁰⁶ Traducción: *derivaciones*.

¹⁰⁷ Traducción: *por favor*.

12. UH1 – perfecto \<9>
[...]

En el último ejemplo de esta sección, extraído del encuentro ENC10_27, el usuario realiza una estrategia de gestión coordinada con otra de comprobación y participación. Así, mediante diferentes enunciados interrogativos de inicio el usuario indaga sobre la ubicación temporal del servicio demandado por el usuario. En la intervención 8, el usuario construye un contenido proposicional, acompañado de un volumen bajo. Como hemos visto anteriormente, los hablantes que inician más temas dominan y gestionan la interacción (Shuy, 1982). La réplica de la proveedora en su intervención 9 y, más tarde repetida en la 11, se convierte en el nuevo enunciado interrogativo del usuario (línea 12). De este modo, el usuario, en su intervención 14, construye un enunciado con un contenido proposicional en el que solicita un nuevo horario para su visita. Sin embargo, la réplica de la proveedora no es del todo satisfactoria para los intereses del usuario. Así, la representante no activa, mediante explicaciones más amplias y comprensibles para el usuario, los marcos institucionales que apoyan su legitimidad. No hay duda de que el empleo de enunciados interrogativos con intención de aclaración, demanda o petición de cambio de cita es otro rasgo de control y gestión interaccional.

Fragmento 7.8 (ENC10_27)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Petición de cita médica

- [...]
7. **PM9 – va bien / |**
8. **UH1 – {(P) puede ser el cuatro / |}**
9. PM9 – el cinco \ |
10. UH1 – XXX tres \ |
11. PM9 – el cinco \ | eh / | el día cinco \ |
12. **UH1 – día cinco / |**
13. PM9 – no \ | a las cinco \ |
14. **UH1 – no puede ser un poco antes / |**
15. PM9 – un poco antes \ | no \ |
16. UH1 – {(P) vale \ |}
[...]

7.1.3 Estrategias de cortesía

Las estrategias de cortesía en la fase de tramitación sirven para regular la imagen de los participantes y preservar de posibles actos amenazadores. En el primer ejemplo de esta sección, la proveedora PM17 emplea lo que Calsamiliga y Tusón (1999) denominan “cameladores”, esto es, expresiones de cariño que operan como contrapeso de un posible actor amenazador. Así, en este caso, PM17, en su intervención 8, y dado la cara de extrañeza y sorpresa de la usuaria en su intervención 7, formula varios enunciados con elevación de intensidad. En el primero de ellos, señala el día que le ofrece a la usuaria en un calendario, mientras que en el segundo emplea el término afectivo “cariño”. En el último enunciado de su intervención emprende una estrategia de comprobación para averiguar el grado de dolor de la usuaria. Sin embargo, la usuaria marroquí parece no entender el contenido proposicional de las informaciones que transmite la proveedora, como se aprecia en la construcción de sus intervenciones (líneas 9 y 11). Por ello, tras el nuevo enunciado interrogativo de inicio por parte de la proveedora en la intervención 12, la usuaria construye un nuevo enunciado empleando el mismo término afectivo que antes había utilizado la proveedora: “cariño” (línea 13). Así, la usuaria ha aprendido en el desarrollo interaccional que el camelador “cariño” sirve para mitigar el posible acto amenazador. Por otro lado, en la misma intervención 13, la usuaria ofrece en su segundo enunciado una justificación en primera persona de su imposibilidad para acudir a la hora que le ofrece la proveedora. Por ello, en su siguiente intervención, la usuaria emplea un enunciado preliminar (“y no puede ser...”), acompañada de desaceleración del tempo que tiene una función focalizadora, con el que trata de mitigar el acto amenazador de la imagen negativa de la proveedora. De este modo, la usuaria consigue una nueva opción de cita para el centro, por parte de la proveedora, en su intervención 16. Finalmente, en la intervención 18 de la proveedora facilita a la usuaria un día y una hora que conviene a ésta. Sin embargo, en esta ocasión la información es ofrecida con el empleo del imperativo “ven”, si bien no olvidemos que uno de los usos del imperativo en español se emplea para la transmisión de instrucciones, como ocurre en este caso.

Fragmento 7.9 (ENC3_20)

Participantes: PM7 (proveedora siete española), UM1 (usuaria uno marroquí)

Tema: Petición de cita con dentista y enfermera

- [...]
6. PM7 – el día veinte \ | el miércoles \ |

7. UM1 – [cara de extrañeza]
8. **PM7** – {(F) éste \ | cariño éste \ |} [le señala el día en un calendario] tienes dolor / |
9. UM1 – sí \ |
10. PM7 – pues ven esta tarde a urgencias \ | a las dos \ |
11. UM1 – XXX
12. PM7 – sí \ | a las dos \ | dos y media \ | tres \ | {(F) a ver \ | a ti te duele o no te duele el diente / |}
13. **UM1** – me duele cariño \ | pero tengo trabajo de doce a =cuatro= \
14. PM7 – =pues= el trabajo es después que tu salud \ <0>
15. **UM1** – después de las cinco \ | que llego aquí \ | {(DC) y no puede ser a las seis / |}
16. PM7 – {(F) ven a las seis \ |}
17. UM1 – dámelo mañana \ | es que no \ | no duermo \ |
18. PM7 – {(F) ven a las seis hoy \ | o mañana por la mañana \ |}
19. UM1 – vale vale \ |
[...]

En el siguiente ejemplo, extraído del encuentro ENC1_14, la proveedora PM16 emplea el minimizador o atenuador “papelito”, con el que intenta reducir la fuerza de su enunciado (línea 111). Este recurso morfológico, con el que la proveedora trata de indicar al usuario argentino que debe tener el documento requerido, es un procedimiento habitual que emplean los hablantes para mitigar el efecto de sus acciones. Por ello, de nuevo en la intervención 117, la proveedora utiliza nuevos minimizadores para referirse a la tarjeta que facilita la seguridad social. Así, en su intervención emplea los atenuadores “amarillito” y “pequeñito”. Como se puede apreciar, tanto éstos como el anterior se construyen mediante el sufijo “-ito”. Estos enunciados compensan la posible agresión de la imagen negativa del usuario que debe acudir a otra oficina de Barcelona para poder obtener ese documento que le requiere la institución sanitaria para poder completar su petición de servicio de alta en el centro.

Fragmento 7.10 (ENC1_14)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis española) UH1 (usuario uno italiano-argentino)

Tema: Alta en el centro y primera visita

- [...]
111. **PM16** – este papelito que tú ya lo habrás tenido \ | [tarjeta sanitaria provisional]
112. UH1 – claro hombre \ |
113. PM16 – al tener esto \ | ya te la has hecho \ | tú tarjeta sanitaria ya tienes \ | no te la tenemos que tramitar \ | con lo cual no te la tenemos que tramitar \ | sólo si se caduca o si se pierde \ |
114. UH1 – vale \ |
115. PM16 – o sea que la tarjeta sanitaria la tienes \ |
116. UH1 – okei \ |

117. **PM16** – e::l papel de tesorería \ | pues si quieres ir a recogerlo es en Via Laietana ocho \ | es un papel amarillito \ | pequeñito como esto \ | [señala la tarjeta sanitaria provisional]
[...]

En el encuentro ENC3_12, un usuario dominicano que solicita recetas médicas emplea el mismo recurso que la proveedora anterior, es decir, minimizadores para mitigar la fuerza de su petición. Así, tras las explicaciones de la proveedora en su intervención 96 en primera persona, el usuario, en su réplica de la intervención 97, formula un enunciado con los términos “sellito rojito”, mediante los que trata de reducir la acción de su petición, que podría interpretar la proveedora como un acto amenazador de su imagen negativa. Sin embargo, el enunciado interrogativo de la proveedora, articulado con elevación de intensidad, segmentando el contenido proposicional del usuario y focalizando la parte más relevante para ella (“rojo”), sirve al usuario para repetir de forma idéntica los mismos términos que contienen el procedimiento morfológico del diminutivo en “-ito”. La siguiente actividad discursiva de comprobación permite a la proveedora definir el tipo de material que precisa el usuario (líneas 100, 101, 102 y 103).

Fragmento 7.11 (ENC3_12)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), PH8 (proveedor ocho español), UH1 (usuario uno dominicano), MH2 (médico dos español), INV (investigador español)

Tema: Petición de recetas médicas y material para diabéticos.

- [...]
96. **PM9** – vale \ | pues ahora te la he puesto \ | a ver si me sale ya \<47> [consulta el programa informático] mira ochenta y tres \ | eh \ | te tengo que dar \ | veinte \ | cuarenta \ | sesenta \ | ochenta y tres \ | que te pongo \ | [coge las agujas y las cuenta] \ | es este color verdad / |
[PM9 escribe en el ordenador]
97. **UH1** – no \ | ese color tiene **XXX** con el sellito \ | con el sellito rojito arriba \ | eh / |
98. **PM9** – {(F) rojo / |}
99. **UH1** – sellito rojito \ |
100. **PM9** – éstas / |
101. **UH1** – {(&) sí \ |}
102. **PM9** – te valen éstas / |
[PM9 va hacia el cajón del material para diabéticos]
103. **UH1** – sí \ | ésas sí \ | que son que son las largas \ | sí \ | que son largas \ |
[...]

En el encuentro ENC3_12, la proveedora emplea con el usuario dominicano tres recursos corteses para minimizar la posible agresión de la imagen negativa del usuario. Como se puede apreciar, la proveedora PM9 le transmite

instrucciones sobre el material para diabéticos que requiere el usuario. De este modo, en su intervención 32, la proveedora emplea un primer enunciado preliminar con el que trata de mitigar el acto amenazador de la imagen del usuario. Asimismo, el segundo enunciado está construido con un desactualizador en imperfecto de indicativo (“venía”), con el que la proveedora reduce el efecto del posible acto amenazador. En el tercer enunciado de su intervención, la proveedora comienza con el uso del modalizador (“creo que”), que atenúa la fuerza de la afirmación de ésta: “creo que no me quedan aquí: -”.

Fragmento 7.12 (ENC3 12)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), PH8 (proveedor ocho español), UH1 (usuario uno dominicano), MH2 (médico dos español), INV (investigador español)

Tema: Petición de recetas médicas y material para diabéticos.

- [...]
28. PM9 – todo / | las lancetas y las tiras \ | no / |
29. UH1 – sí \ <22>
30. PM9 – éstas \ | no / | son / <131>
31. UM1 – [asiente con la cabeza]
32. **PM9 – un momento \ | venía a ver si hay \ | creo que no me quedan aquí: - <258>**
 [PM9 mira en los armarios donde se guarda el material para diabéticos y luego va a otra sala donde tienen más material]
33. PM9 – no hay eh / | sólo quedan tiras aquí \ | ciento cincuenta \ |
- [...]

En el ENC2_25, el proveedor PH2 realiza una actividad de comprobación formulando un enunciado interrogativo de inicio en su intervención 13, con la que reclama un documento importante para el desarrollo del trámite administrativo. La segunda parte de este par adyacente de pregunta-respuesta es construida por el usuario mediante una opción no preferida que genera sospecha acerca de la veracidad de las afirmaciones del usuario (Sarangi y Slembrouck, 1996). Por ello, la usuaria simplifica su enunciado interrogativo anterior y repite de demanda (línea 15); sin embargo, la nueva opción no preferida del usuario lleva a la proveedora a reformular su enunciado mediante el empleo de una perífrasis de obligatoriedad, pero mitigada con el desactualizador en condicional (“lo tendrías que traer”), con lo que pretende reducir el efecto de su petición y no agredir la imagen negativa del usuario.

Por otro lado, la intervención informativa de la proveedora en su turno 19 está construida mediante secuencias explicativas y diversas estrategias de personalización. El fragmento que hemos extraído para el comentario concluye con otra estrategia de cortesía que formula la proveedora en su intervención 21.

En ella emplea un elemento reparador (“perdona”) cuando está recopilando los documentos necesarios para el proceso administrativo. No se puede olvidar que, en los trámites burocráticos, los documentos son muy importantes y así lo entienden los proveedores y el personal sanitario del centro sanitario estudiado.

Fragmento 7.13 (ENC2_25)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno colombiana), UH1 (usuario uno colombiano)

Tema: Petición de cita con el dentista y primera visita

- [...]
13. PM9 – tienes tu deneí o pasaporte /|
 14. UH1 – no no \|no traigo \<3>
 15. PM9 – no lo has traído /|
 16. UH1 – no \|
 17. **PM9 – pues lo tendrías que traer \| eh /|**
 18. UH1 – pasa que –|
 19. PM9 – porque te tengo que asignar médico \|\{(DC) para normalizarlo \| para darte número de historia \| yo te tengo que asignar un médico y una enfermera\|\} y tú me dices si lo quieres por la mañana \| por la tarde \|\la documentación necesaria es \|\esto \|\ [señala la hoja de empadronamiento] la tarjeta sanitaria y el pasaporte \|\
 20. UM1 – \{(P) pasaporte /|\}
 21. **PM9 – pasaporte o deneí \|\fotocopia o deneí \|\ay \|\ perdona \|\pasaporte o deneí \|**
 22. UH1 – XXX primera \|\ horario para el doctor \|\XXX mi deneí también \<139> [PM9 contesta el teléfono]
- [...]

En el encuentro ENC1_32, un usuario argentino trata de subsanar un error que cometió al incluir los datos de su cita médica en su agenda. Así, el usuario pretende que la proveedora PM14 flexibilice el procedimiento burocrático para poder acceder a su cita médica, aunque se le pasara ésta. Para ello, en la construcción de su intervención 7, el usuario con una primera pieza demarcativa (“vale”), con la que pretende reorientar su discurso, emplea dos desactualizadores: el primero en imperfecto (“quería”) y el segundo en condicional (“podríamos”). Mediante estos procedimiento trata de mitigar el efecto de sus enunciados y conseguir, por parte de la proveedora, una flexibilización del proceso. Sin embargo, la proveedora le indica, mediante una primera persona del plural que tiene un valor inclusivo (“vamos a tener que hacerlo de nuevo”), que el proceso administrativo vuelve a comenzar al tratarse de una derivación al médico especialista. Para las siguientes explicaciones, la proveedora emplea un tratamiento cortés para dirigirse al usuario: “(usted) tendrá” (línea 11). De este modo, introduce un desactualizador en condicional con el que mitiga la

formulación de una perifrasis de obligatoriedad (“tendrá que hacer...”). El usuario, en su réplica, acepta estas indicaciones introduciéndose en los marcos interpretativos de la institución y, de esta manera, prosigue el proceso administrativo (líneas 12 y 13).

Fragmento 7.14 (ENC1 32)

Participantes: PM14 (proveedora doce chilena), UH1 (usuario uno argentino)

Tema: Petición de cita médica

- [...]
5. UH1 – XXX sí \ | que lo he agendado mal \ | lo tenía agendado para hoy \ | que es once \ <0>
 6. PM14 – es de marzo \ |
 7. **UH1** – vale \ | pero el turno me lo dio para =cuatro meses= adelante \ | nada más que cuando lo volqué a la agenda \ | lo volqué un mes más tarde \ | me he equivocado \ | por eso quería saber si podríamos – | evitar tener que:: pedírselo a la doctora y:: – <33>
 8. PM14 – =cuatro meses= \ [PM15 entra en la base de datos]
 9. PM14 – no vamos a tener que hacerlo de nuevo \ | sabe por qué / | {(AC) porque esto era una derivación \ | no era una programación que yo pudiese hacer desde aquí \ | }
 10. UH1 – ah \ |
 11. **PM14** – esto es una deriva=ción= \ | entonces \ | tendrá que hacer otro volante como éste \ | y derivarlo otra vez a Avenida América \ | audiometría \ | [PM14 tiene el papel de derivación en la mano]
 12. UH1 – =sí= \
 13. UH1 – sí: \ |
- [...]

En el último ejemplo de esta sección, el proveedor PH6 emplea diversos tratamientos corteses con la usuaria marroquí. De este modo, pretende mitigar, al igual que en los ejemplos anteriores, la posible agresión a la imagen de la usuaria. Así, el proveedor emplea este recurso tanto para transmitir las instrucciones a la usuaria (“le llamarán”, “le enviarán”), como para demandar información necesaria para el proceso (“dígame”). Asimismo, vuelve a emplear el tratamiento cortés de “usted” en su intervención 6, tras el enunciado no cooperativo de la usuaria (línea 5). Como se puede apreciar, mediante la pieza discursiva “bueno”, el proveedor inicia un giro temático acompañado del uso de “usted”: “bueno \ | pues entonces le pondré que le envíen carta \ |”. En este sentido, Domínguez Seco (2007) ha puntualizado que los representantes institucionales contribuyen a la construcción de su imagen pública no mostrándose impositivos o poco corteses.

Fragmento 7.15 (ENC7_13)

Participantes: PH6 (proveedor seis español), UM1 (usuaria uno marroquí)

Tema: Tramitar derivación a otro centro para realizar prueba.

- [...]
1. UM1 –[le da a PH6 un papel de derivación para hacer una prueba en otro centro]
 2. **PH6 – le llama- para esto le llamarán por teléfono \ | o le enviarán carta \ | teléfono tiene / | teléfono / |**
 3. UM1 – no no \ <12> [PH6 escribe en el ordenador] no \ | fijo no \ |
 4. **PH6 – a ver \ | dígame el número de teléfono \ | dígame el móvil \ |**
 5. UM1 – no \ | no no tengo \ |
 6. **PH6 – bueno \ | pues entonces le pondré que le envíen carta \ | eh / | porque teléfono fijo tampoco tiene \ | teléfono fijo / |**
 7. UM1 – no \ | fijo no tengo \ | pero tengo móvil pero no:: XXX_
 8. PH6 – bueno \ | pues_
 9. UM1 – será que XXX poner ahora XXX \ <53>
[PH6 introduce los datos en la base de datos]
- [...]

7.1.4 Estrategias de comprobación

En el primer encuentro de esta sección el proveedor PH2 realiza una intervención mediante un enunciado interrogativo de indagación, acompañado de elevación de intensidad con intención focalizadora (línea 3). La respuesta cooperativa de la usuaria, al emplear un segundo par adyacente preferido, lleva al proveedor a formular un nuevo enunciado interrogativo que reformula su intervención 5. En esta ocasión, la réplica no cooperativa de la usuaria, en su intervención 6, rompe la predictibilidad cooperativa y genera problemas en la negociación porque la contribución de la usuaria es considerada no aceptable. Esto nos demuestra, como en otros casos antes comentados, que una manera de interpretar una pregunta, por ejemplo, es institucionalmente sancionada (Banks y otros, 1991) en ese contexto.

La siguiente intervención del proveedor pretende introducir a la usuaria en los marcos interpretativos institucionales empleando, desde el punto de vista de la teoría de la cortesía, un enunciado con una perífrasis verbal de obligatoriedad que podría ser interpretado como un acto amenazador de la imagen negativa de la usuaria (línea 7). La réplica de la usuaria tiene una intención exculpatoria, reforzada por la construcción gramaticalizada “es que”, empleada para presentar una información como pretexto, más que como una explicación solicitada (Matte Bon, 1995). Esta intervención del usuario podría interpretarse, desde la perspectiva institucional, como una violación del orden organizativo tanto en el

nivel interaccional como, sobre todo, en el nivel institucional (Dominguez Seco, 2007).

El proveedor, en su siguiente intervención, solicita al usuario uno de los documentos que le dieron para realizar la primera cita (línea 9). Así, en lugar de explicar al usuario el proceso, recurre a una petición de documentación para dar mayor legitimidad a su posterior argumentación. De este modo, como se puede apreciar en la intervención 11, el proveedor pasa a explicar las normas de la institución legitimado en los documentos, tratando de ajustar el marco de conocimiento del usuario al de la institución sanitaria (Sarangi y Slembrouck, 1996).

La reacción del usuario contiene el marcador “bueno”, utilizado, como ha señalado Fuentes (1998), para objetar algo. Asimismo, para Pomerantz (1984) es un marcador que indica que el hablante va a realizar una opción no preferida, es decir, una respuesta que no sigue las normas habituales de la preferencia interaccional.

Fragmento 7.16 (ENC6_25)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), UM1 (usuaria uno ecuatoriana)

Tema: Petición de información

- [...]
3. PH2 – {(F) que es primera visita / |}
 4. UM1 – sí \ |
 5. PH2 – {(F) has pasado por administración primero / |}
 6. UM1 – no:: \ |
 7. PH2 – pues tenías que pasar primero por administración \ |
 8. UM1 – no \ | es que no me dijeron \ |
 9. PH2 – sí te lo- la hoja con la citación la tienes / |
 10. UM1 – sí \ <22>
- [UM1 le muestra el documento de la citación y PH2 la lee]
[PH2 habla con PM7]
11. PH2 – aquí te dice \ | que pases por aquí \ | que traigas esta documentación \ | lo dice en las dos hojas \ | te- te dice que has de pasar primero por administración \ |
 12. UM1 – bueno \ |
 13. PH2 – pasa primero por administración \ | y luego vienes aquí y te arreglamos esto \

En el siguiente encuentro, la proveedora PM12 indaga, ya en la fase de tramitación, si realmente tiene la tarjeta sanitaria. Con este propósito, emite un primer enunciado interrogativo iniciado con la unidad léxica más importante (“tarjeta sanitaria”), con una clara intención focalizadora. La respuesta del usuario, desde el punto de vista de la preferencia interaccional, es cooperativa porque, en ese contexto burocrático, esa réplica refleja las expectativas de los proveedores. Sin embargo, la proveedora reformula su intervención anterior

alterando el orden de los constituyentes oracionales para formular un nuevo enunciado interrogativo. Las intervenciones 34 y 35 de los usuarios se presentan, igualmente, de forma cooperativa. Como se puede observar, los proveedores utilizan estas secuencias de insistencia o segundas versiones (Davidson, 1984) para comprobar si el usuario realmente conoce los requisitos de la institución.

Finalizada esta actividad discursiva, la proveedora PM12, con un tempo acelerado, no es capaz de definir, ya en la fase de tramitación, el servicio que demanda el usuario. Por ello, la respuesta no cooperativa del usuario (“(P) no quiere visita \{|}”), rompe las expectativas de la proveedora y viola el orden institucional, tanto en el nivel interaccional como, sobre todo, en el nivel institucional (línea 37). La proveedora, repite el enunciado del usuario, transformándolo en un nuevo enunciado interrogativo (línea 38). De nuevo, la respuesta no cooperativa del usuario, en ese contexto administrativo, genera impaciencia y perplejidad en la proveedora. Así, el problema en la negociación se origina al no seguir ni comprender el usuario las normas administrativas, así como no ser capaz la proveedora de introducir al usuario en los marcos de interpretación institucionales.

Por todo ello, la proveedora opta por cambiar el marco de interpretación establecido, emprendiendo otra actividad discursiva, y anunciando, mediante una estrategia de personalización, los pasos administrativos que llevará a cabo (línea 42). Si bien, antes de modificar la actividad, introduce un nuevo enunciado interrogativo para verificar ese paso: “... pero no quiere ni primera visita ni nada/|” (línea 42). De nuevo, la réplica del usuario (línea 43), hacen que sea la proveedora la que se ajuste y flexibilice las normas institucionales ofreciendo al usuario lo que desea: “sólo darle de alta y ya está \<0>” (línea 44). Tras la constatación que ofrecen los usuarios (líneas 45 y 46), la proveedora no concluye la actividad discursiva sin advertir a los usuarios, mediante un enunciado construido con una perífrasis de obligatoriedad que refuerza su enunciado y legitima su imagen como representante institucional: “que sepa que tiene que hacer una primera visita \{|}” (línea 47). Enunciado que amplía en su siguiente intervención, para lo cual atenúa el grado de imposición mediante el ofrecimiento (“si no quiere ahora no importa\{|}”, línea 49) y ampliando a través de una reformulación explicativa la advertencia anterior de legitimación (línea 49).

Fragmento 7.17 (ENC1_4)

Participantes: PM12 (proveedora doce española), UH1 (usuario uno paquistaní), UH2 (usuario dos paquistaní)

Tema: Petición de tarjeta sanitaria

- [...]
31. **PM12 – tarjeta sanitaria tiene / |**
 32. UH1 – no \ |
 33. **PM12 – no tiene tarjeta =sanitaria= ni nada / |**
 34. UH1 – =no= \
 35. UH2 – no \ |
 36. **PM12 –{(AC) qué quiere \ | una primera visita con el médico / |}**
 37. UH1 – {(P) no quiere visita \ |}
 38. **PM12 – no quiere visita / |**
 39. UH1 – no \ |
 40. **PM12 – entonces qué es lo que quiere \ | |**
 41. UH1 – XXX <0>
 42. **PM12 – yo le he dado de alta \ | ahora le asignaré el médico \ | pero no quiere ni primera visita ni nada / |**
 43. UH1 – no nada \ <0>
 44. **PM12 – sólo darle de alta y ya está \ <0>**
 45. UH1 – sí sólo \ |
 46. UH2 – sí \ |
 47. **PM12 – que sepa que tiene que hacer una primera visita eh \ |**
 48. UH1 – eh / |
 49. PM12 – sí \ | a ver \ | si no quiere ahora no importa \ | {(AC) pero que:: si la primera vez que venga tiene que hacer una primera visita con el médico \ |} vale / |
 50. UH1 – {(F) sí \ |}
- [...]

En el encuentro ENC3_28, la proveedora PM17 emprende una actividad de comprobación con un usuario paquistaní, con la que no sólo trata de introducir al usuario en los marcos de interpretación institucionales, sino que además legitiman las normas y los procedimientos del servicio sanitario. Así, la primera intervención de este encuentro se construye mediante dos enunciados interrogativos, acompañados de la desaceleración del tempo para facilitar la comprensión de la información (línea 71). De este modo, la proveedora pretende averiguar si el usuario tiene o ha tenido en algún momento la tarjeta sanitaria o de “plástico”, como la denomina la proveedora.

Sin embargo, la respuesta del usuario es cooperativa, al emplear una opción preferida en la segunda parte de este par adyacente de pregunta-respuesta. Como en casos anteriores, esta aportación constituye una contribución aceptable (Coupland y otros, 1991) en este marco interpretativo. Por su parte, la proveedora prosigue su actividad de comprobación simplificando su anterior contenido proposicional a un concepto clave ambiguo, en cierta medida: “{(DC)

real / |} “ (línea 73). Tras la nueva respuesta cooperativa del usuario (línea 74), la proveedora construye, en su intervención 75, una secuencia de insistencia o segundas versiones (Davidson, 1984), para averiguar si conoce los requisitos de la institución y, si no los tuviera, ajustar su conocimiento al de la institución sanitaria, proceso conocido como *burocratización* (Sarangi y Slembrouck, 1996). De este modo, la nueva respuesta cooperativa sigue generando en la proveedora sospecha sobre la veracidad de sus afirmaciones, por ello emprende un enunciado que reformula mediante una construcción interrogativa su turno anterior (línea 77). La réplica afirmativa del usuario no parece convencer a la proveedora, de ahí el último enunciado interrogativo con función aclaratoria: “seguro / |” (línea 79).

Por otro lado, la proveedora advierte al usuario con una explicación de las normas institucionales que, al mismo tiempo, podría constituir una amenaza indirecta a la imagen del usuario: “{(F) porque es que si no tengo que hacer otro trámite \ | eh / |}” (línea 81). La ratificación del proceso iniciado que efectúa el usuario (línea 82), lleva a la proveedora a su última tentativa de comprobación antes de concluir esta actividad discursiva y establecer el procedimiento (línea 83). En consecuencia, la proveedora finaliza el trámite verificando los datos y ofreciendo el servicio demandado por los usuarios (líneas 85 y 87), que dan muestra de satisfacción al respecto (líneas 86 y 88).

Así pues, de este encuentro extraemos las premisas de que, como en casos anteriores, una manera de interpretar una pregunta es institucionalmente sancionada o aceptada (Banks y otros, 1991), y que no siempre los proveedores son capaces de introducir a los usuarios de forma adecuada en los marcos interpretativos institucionales, al no dejar claramente establecidas las consecuencias para la tramitación.

Fragmento 7.18 (ENC3 28)

Participantes: PM17 (proveedora diecisiete española), UH1 (usuario uno paquistaní), UH2 (usuario dos paquistaní)

Tema: Petición de nueva tarjeta sanitaria

[...]

71. **PM17 – {(DC) ésta la recibió alguna vez / | ha tenido alguna vez la tarjeta de plástico / |}**
72. UH1 – sí \ |
73. **PM17 – {(DC) real / |}**
74. UH1 – sí \ |
75. **PM17 – la perdió / |**
76. UH1 – sí \ |perdió \ |
77. **PM17 – pero la la de plástico la tuvo alguna vez \ | no / |**
78. UH1 – sí \ |
79. **PM17 – seguro / |**

80. UH1 – seguro \ |
81. **PM17 – {(F) porque es que si no tengo que hacer otro trámite \ | eh / |}**
82. UH1 – no no \ | seguro tuvo \ |
83. **PM17 – {(F) la tuvo / |}**
84. UH1 – sí \ <98>
[PM17 comprueba todos los datos del UH2]
85. PM17 – vale \ | verificado está todo correcto \ | eh / | lo datos {(&) suyos \ } <11>
{(F) esto ya lo podéis tirar \ | esto ya no sirve para nada \ | eh / | ahora yo os daré uno nuevo \ | } [resguardo de la primera tarjeta sanitaria]
86. UH1 – muy bien \ |
87. PM17 – no os leáis \ | y esto lo podéis tirar \ | eh / | ahora doy uno nuevo \ <18>
voy a hacer fotocopias \ | vale / |
88. UH1 – vale \ <116>
[PM17 va una sala contigua donde está la fotocopiadora]
[...]

La proveedora PM1, en el encuentro ENC2_21, lleva a cabo una actividad de comprobación para precisar la situación laboral de una usuaria que acude a la oficina para tramitar su tarjeta sanitaria. De este modo, la proveedora comienza esta actividad mediante la pieza demarcativa o fronteriza (“vale”) y su enunciado interrogativo (línea 15), dado que ésta necesita alguna información sobre los marcos de interpretación del usuario para introducir a su interlocutor en los marcos de interpretación institucionales (Domínguez Seco, 2007). La réplica de la usuaria es colaborativa, respondiendo a petición de información de la proveedora, indicando su estado actual (“ahora estoy en paro \ |”), y construyendo una justificación de su estado (“es que acabo de llegar \ | hace tres días \ |”). Así, ésta se ajusta al marco de interpretación de la institución sanitaria por el que puede proseguir la dinámica del encuentro. La siguiente intervención de esta actividad de comprobación consiste en un enunciado interrogativo que focaliza y segmenta el contenido proposicional más importante del turno de la usuaria: “estás en paro / |” (línea 17). Por su parte, la usuaria mediante una réplica afirmativa sigue operando en el mismo marco institucional. Sin embargo, a pesar de esta opción preferida, según las expectativas institucionales, en la segunda parte de este par adyacente; la proveedor construye una secuencia de insistencia o segundas versiones (Davidson, 1984), al reformular su intervención anterior (línea 19). La intervención de reacción de la usuaria es de nuevo afirmativa, por lo que la proveedora prosigue su estrategia de comprobación con otro enunciado interrogativo que indaga sobre el número de seguridad social del usuario. Así, tras la respuesta de la usuaria, la proveedora introduce un elemento nuevo en la dinámica interaccional. Mediante el uso de un diminutivo (“-illa”), con función atenuadora de la fuerza ilocutiva de su intervención, la proveedora procederá a

plantear otra norma institucional. La usuaria, como se puede apreciar en la intervención 24, coopera con la proveedora asumiendo su competencia técnica y legitimando su control interaccional. Sin embargo, en el enunciado emplea la modalización para mitigar la fuerza de su aserción: “que no creo que con esta tarjeta::-|” (línea 25). Este enunciado es construido sobre la cautela epistemológica que tienen los proveedores de evitar involucrarse tomando decisiones cerradas y firmes (Valero, 2002).

Asimismo, los dos últimos enunciados de la intervención 25 prosigue la actividad de comprobación, pero tras la réplica no preferida, desde la perspectiva de la preferencia interaccional (línea 26), la proveedora construye una intervención explicativa con la que pretende activar los marcos del usuario que apoyan la legitimidad de los marcos institucionales. La siguiente intervención de la usuaria supone una estrategia de despersonalización, al emplear el estilo referido para introducir en la actividad discursiva voces de otros representantes institucionales (línea 28). Este fragmento concluye con las últimas indicaciones de la proveedora (línea 29) que matizan al usuario las normas, los procedimientos, y, en definitiva, el orden institucional.

Fragmento 7.19 (ENC2 21)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno italiano-chilena)

Tema: Petición de tarjeta sanitaria

- [...]
15. **PM1 – {(P) vale \ | | }trabajas actualmente / |**
 16. UM1 – no:: \ | ahora estoy en paro \ | es que acabo de llegar \ | hace tres días \ |
 17. **PM1 – estás en paro / |**
 18. UM1 – sí \ |
 19. **PM1 – estás cobrándolo \ | no /<0>**
 20. UM1 – sí \ | |
 21. **PM1 – tu número de seguridad social es éste / | [le señala una hoja de la seguridad social]**
 22. UM1 – sí \ |
 23. PM1 – hay un problemilla \ |
 24. UM1 – sí \ | |
 25. **PM1 – que no creo que con esta tarjeta:: -|sea suficiente \ | has traído la cartilla / | la de papel / | |**
 26. UM1 – no \ | eso ya no tuve nunca \ |
 27. PM1 – cuándo:: -| {(AC) cuando una persona persona comienza a trabajar por primera vez \ | }la tesorería le envía por correo a casa -| mm una hoja \ | vale / | {(DC) donde:: dice que está dado de alta en al seguridad social \ | que tiene número de afiliación \ | }
 28. UM1 – me hicieron un cartón amarillo pero -|
 29. PM1 – exacto \ | que el cartón =se se recorta \ | sí::= -
 30. UM1 – =ah cuadradito \ | sí:: = \ | pero es que me lo cambiaron por éste \ | en Valencia \ |
- [...]

En el último ejemplo de esta sección, extraído del encuentro ENC2_2, un usuario cubano-español emprende una actividad de comprobación para indagar sobre la tarjeta sanitaria y el lugar de recepción. Por este motivo, en la intervención 6 del usuario construye un enunciado interrogativo con el que trata de ajustar su marco de conocimiento al institucional. La respuesta de la proveedora es cooperativa, aunque breve para el usuario. Como ha señalado Bourdieu (1997), el ciudadano, como usuario de cualquier institución, es un lego o inexperto que debe delegar en el proveedor tanto en el conocimiento como en la toma de decisiones.

El usuario intenta completar el contenido proposicional anterior de la proveedora, que parece no haber cubierto sus expectativas comunicativas, mediante otro enunciado con algunos recursos suprasegmentales, como los alargamientos vocálicos o la entonación mantenida, que reclaman su ayuda para completar su discurso (Levinson, 1983). El último enunciado que emite el usuario es un nuevo enunciado interrogativo de inicio. La réplica cooperativa de la proveedora pretende brindarle el acceso al conocimiento experto y especializado que aquélla posee. Así, mediante diversos enunciados transmite al usuario las indicaciones administrativas: “por correo \ | y en caso de que la reciba tienen - | tiene que venir aquí pa reclamarla \ | |” (línea 9). El último enunciado de esta intervención supone una reformulación en la que aporta más información empleando un tratamiento cortés: “o sea cuando le caduque:: - | un mes antes \ | le llega la nueva \<0>” (línea 9).

En la intervención 10 el usuario emprende un nuevo enunciado interrogativo demandando nuevas explicaciones de las normas institucionales en relación con la caducidad de su tarjeta sanitaria. La réplica de la proveedora es construida con elementos corteses que refuerzan la imagen del usuario: “le caduca en diciembre \ | | pero si se la envían automáticamente se la enviarán como un mes antes \ | |” (línea 11). Sin embargo, el usuario formula un nuevo enunciado, reformulando la información demandada en su intervención 10: “pero me la pueden mandar a Bailén / |” (línea 12). La representante institucional aporta una intervención colaborativa que expone y matiza las normas del servicio relacionadas con el envío de tarjetas sanitarias. De nuevo, la proveedora ajusta el marco de conocimiento del usuario al de la institución (Sarangi y Slembrouck, 1996). La reacción del usuario refleja que ha comprendido el proceso administrativo descrito por la proveedora (líneas 14 y 16). Una vez más, la estrategias de comprobación, como hemos visto en este fragmento, es la herramienta interaccional que emplean los usuarios para demandar aclaraciones

y poder introducirse adecuadamente en los marcos interpretativos institucionales (Agar, 1985).

Fragmento 7.20 (ENC2_2)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno cubano-español), INV (investigador español)

Tema: Hacer primera visita y abrir historia clínica.

- [...]
6. **UH1 – cambiarán las tarjetas esas dicen pronto no / |**
 7. PM1 – en diciembre \ |
 8. **UH1 – en diciembre y qué:: – | y qué:: sería \ | | lo mandan a la casa o algo/ |**
 9. PM1 – por correo \ | | y en caso de que no la reciba tienen – | tienen que venir aquí pa reclamarla \ | | o sea cuando le caduque:: – | un mes antes \ | le llega la nueva \ <0>
 10. **UH1 – cuándo me caduca ésta \ | que ni me he fijado en eso \ |**
 11. PM1 – noviembre \ | {(F) ay perdone \ |} le caduca en diciembre \ | | pero si se la envían automáticamente se la enviarán como un mes antes \ | |
 12. **UH1 – pero me la pueden mandar a Bailén / |**
 13. PM1 – se la mandarán donde yo escriba ahora la dirección \ |
 14. UH1 – ah \ | vale \ | perfecto \ <0>
 15. PM1 – cuatro nueve \ | tres seis ocho \ <0>
 16. UH1 – perfec- ese ese miedo tenía yo siempre \ | ahora me alegro \ | | {(&) que si me mandan mandaban allí \ |}y:: salí medio disgustao \ <10>
[PM1 continúa buscando datos de UH1 en el programa informático]
[...]

7.1.5 Estrategias de personalización

En el encuentro ENC1_7, la usuaria UM1 solicita en la oficina una petición de tarjeta sanitaria. Como podemos ver en la intervención 52 la usuaria emite un enunciado interrogativo en primera persona para averiguar si después de tramitar su tarjeta puede cambiar de turno para el médico. Así, tras la explicación de la proveedora PM1 es solapada por la intervención de la usuaria. En ésta utiliza una explicación en primera persona (“el problema es que:: trabajo::– | trabajo de una manera que no puede ser \ |”) de su “drama personal” para aproximarse a la proveedora y buscar su colaboración (Cabral Bastos, 1996). Prosigue su intervención la usuaria reforzando su enunciado anterior mediante la manifestación de para qué puede necesitar cambiar de turno. En primera persona, una vez más, finaliza su intervención acompañado de elevación de intensidad: “{(F) ahora \ |} un poco mejor por la tarde \ | pero después puede ser que me coja la mañana \ | porque {(&) siempre} por la tardes \ | pero ahora no trabajo por la tardes \ |” (línea 54)

La proveedora, por su parte, emprende una actividad discursiva de explicación indicando a la usuaria las posibilidades de cambio, aproximando el marco de interpretación institucional al del usuario (línea 55). La misma proveedora PM1 en su intervención 57 emplea una estrategia de despersonalización, mediante la construcción de un enunciado en primera persona del plural (“te lo ponemos”), mediante el cual la proveedora adopta el rol de representante de la institución, colectivizando el agente (van Leeuwen, 1996) para referirse a toda la organización (línea 58).

Fragmento 7.21 (ENC1 7)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UM1 (usuaria uno israelí)

Tema: Obtener tarjeta sanitaria

- [...]
52. UM1 – y después podré cambiarlo /|
53. PM1 – en un tiempo \| a ver \| podrás cambiarlo sí: \|pero no puedes estar continuamente –| ahora de mañana \|ahora médico de tarde \| ahora =me cambio a mañana=
54. **UM1 –** **=no**
pero::= \| | el problema es que:: trabajo:: –| trabajo de una manera que no puede ser \| {(F) ahora \|}un poco mejor por la tarde \| pero después puede ser que me coja la mañana \|porque {(&) siempre} por la tardes \| pero ahora no trabajo por la tardes \|
55. PM1 – mira el horario de mañana es \| desde las nueve y cuarto \| hasta la:: una\| y: hasta y una y media hay visitas esporádicas \| que son como pequeñas urgencias\| y por la tarde:: es desde las tre:s \| hasta las seis y media \| y luego de seis y media y siete \| pues hay visitas esporádicas \| qué te crees /| por ahora por la tarde \<0>
56. UM1 – por ahora por la tarde \|
57. PM1 – te lo ponemos por la tarde y ya está \|| y ya:: cuando lo necesites pues ya haces un cambio de médico \|
58. UM1 – sí \||la verdad es que está:: –|yo nunca fue al médico \|entonces está XXX\| necesito ir al gi- ginecólogo \| entonces éste es otra cosa \|
59. PM1 – vale \|
- [...]

En el siguiente encuentro, ENC4_10, contamos con otro ejemplo de estrategia de personalización que emplea un usuario marroquí. Éste, en su intervención 8, introduce en primera persona su “drama personal” (Cabral Bastos, 1996) para acercar su postura a la de la proveedora y conseguir, asimismo, un lenguaje más solidario para la tramitación de su proceso: “no tengo tiempo de XXX \| he empezado un trabajo de nueve a +sete+ \|” (línea 8). Por su parte, la proveedora PM20 también realiza una intervención en primera persona, iniciada por la forma gramaticaliza “es que”: “es que a::h la:s vacunas –| o sea las

inyecciones tienen un horario \ | entonces ahora te miro a ver - | qué horario te - | a ver qué horario te puedo dar \ | si te puedo dar más tarde de las siete para que pudieras venir \ | ” (línea 15). En este encuentro, tras el intercambio de risas entre el proveedor y la usuaria (líneas 19 y 20), las siguientes intervenciones de la proveedora están construidas en primera persona. Así, en la 23, comenzada con “entonces” con un marcado valor continuativo (Fuentes, 1998), su “yo” discursivo se identifica con su identidad personal: “entonces yo te podría si- dar si quieres para mañana a las diez y diez \ | ”. Se puede apreciar que esta posición en la escena (Goffman, 1981) se combina con una estrategia de explicación, en la que la proveedora prosigue sus comentarios: “...te te podría cualquier día pero a las diez tiene que ser \ | ” (línea 25).

Fragmento 7.22 (ENC4 10)

Participantes: PM20 (proveedora veinte española), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Petición de cita para vacuna

- [...]
5. PM20 – [lee el papel] el tétanos / | vale sí \ |
 6. UH1 – pero:: - <0>
 7. PM20 – sí \ |
 8. **UH1 – no tengo tiempo de XXX \ | he empezado un trabajo de nueve a +sete+ \ |**
 9. PM20 – mm \ | de nueve a siete trabaja \ |
 10. UH1 – XXX si::_
 11. PM20 – ya:: - <0>
 12. UH1 – puedo:: venir_
 13. PM20 – es_
 14. UH1 – enfermera o: - |
 15. **PM20 – es que a::h la:s vacunas - | o sea las inyecciones tienen un horario \ | entonces ahora te miro a ver - | qué horario te - | a ver qué horario te puedo dar \ | si te puedo dar más tarde de las siete para que pudieras venir \ |**
 16. UH1 – gracias \ |
 17. PM20 – vale \ | vamos a ver \ <6>
 18. UH1 – está muy bien aquí \ |
 19. PM20 – ah sí \ | mejor porque:: [risas]
 20. UH1 – [risas]
 21. PM20 – va:le \ | <10> pue::s pues pues \ | resulta que tú la enfermera que tienes es una enfermera que viene por la mañana sólo \ | entonces los horarios para inyectables son sobre las diez \ |
[PM20 entra la base de datos]
 22. UH1 – XXX ella tiene:: a qué hora / |
 23. **PM20 – entonces yo te podría si- dar si quieres para mañana a las diez y diez \ |**
 24. UH1 – diez y diez \ |
 25. **PM20 – es que es es la hora que tienen los inyectables por las mañanas \ | a las diez \ | te te podría cualquier día pero a las diez tiene que ser \ | sobre las diez \ |**

26. UH1 – me puede dar para el lunes \ | { (F) vacuna para vacunarse ya está \ | ese \ | }
 27. PM20 – ya: pero es que – | te tienes que:: venir con tu enfermera \ | tienes que venir con tu enfermera \ |
 28. UH1 – sí \ |
 [...]

Al igual que en el ejemplo anterior, en el siguiente encuentro, ENC1_14, un usuario argentino realiza una intervención en primera persona en la que deja patente su “drama personal” (línea 73), como estrategia interaccional para conseguir sus objetivos y dinamizar el encuentro (Cabral Bastos, 1996). En la intervención 73, el usuario explica las circunstancias de su alta en el centro: “...bueno mi trabajo es un poco así \ | sabes / | o sea \ | de repente me contratan por tres meses \ | se me termina el contrato estoy dos meses sin trabajar \ | se me renuevan el contrato por otros dos meses \ |” (línea 73). Así, como matiza el usuario la vinculación entre su acceso a la institución sanitaria y su situación laboral. Más adelante, en su intervención 77, ofrece amplias explicaciones sobre su historia personal con la que persigue obtener un mejor servicio (“... estoy trabajando para un festival \ | ... bueno sabes una serie de cosas ahí que yo_”). Esta estrategia de articula junto a otra estrategia de despersonalización mediante el empleo del estilo referido: “...que me han dicho bueno te pagamos tanto con – | con la seguridad social \ | pin pan y los descuentos \ | y:: lo que tengas que aportar y cuando voy a cobrar me dicen \ | no es que te tenemos que pagar menos porque:: no te hemos podido dar en la seguridad social – | ...”.

Esta intervención es interrumpida por la proveedora de forma cooperativa (Greenwood, 1989), al tiempo que supone una nueva estrategia de personalización con el que la proveedora introduce su identidad personal: “...yo éste no lo he tocado porque como no tengo la tarjeta no lo he tocado \ | o sea que:: no estás dado de baja \ | eh / | ...” (línea 78).

Fragmento 7.23 (ENC1_14)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis española) UH1 (usuario uno italiano-argentino)

Tema: Alta en el centro y primera visita

- [...]
 73. **UH1** – y el tema de:: de estar dado de alta o no / | bueno mi trabajo es un poco así \ | sabes / | o sea \ | de repente me contratan por tres meses \ | se me termina el contrato estoy dos meses sin trabajar \ | se me me renuevan el contrato por otros dos meses \ |
 74. PM16 – sí \ |
 75. UH1 – alta baja alta baja alta baja \ =entiendes= / |
 76. PM16 – =vale= \ |
 77. **UH1** – entonces claro \ | justamente estoy trabajando para un festival \ | que

me han dicho bueno te pagamos tanto con –| con la seguridad social \ | pin pan y los descuentos \ | y:: lo que tengas que aportar y cuando voy a cobrar me dicen \ | no es que te tenemos que pagar menos porque:: no te hemos podido dar en la seguridad social –| porque estás dado de baja \ |bueno sabes una serie de cosas ahí que yo_

78. PM16 – imposible \ | a ver \ | tu número de de la seguridad social \ | es éste y nada más \ | [le señala una tarjeta de la seguridad social] \ | yo éste no lo he tocado porque como no tengo la tarjeta no lo he tocado \ |o sea que:: no estás dado de baja\ | eh /|{(F) y el número además}siempre se mantiene de un trabajo para otro\ <0>
79. UH1 – mm \ |
80. PM16 – incluso mm si:: te cambias a lo mejor para entrar a trabajar \ | lo primero que te piden es la tarjeta esa amarilla de tesorería para ver el número \ | y ponerte el mismo número \ |
81. UH1 – ya \ |
[...]

En el último ejemplo de esta sección, la proveedora PM7 reclama a la usuaria su hoja de empadronamiento. La usuaria le explica a la proveedora que tiene una dirección en la hoja de empadronamiento y otra en el NIE. Esta información genera incertidumbre y sospecha (Sarangi y Slembrouck, 1996), al no ser el procedimiento habitual de este trámite burocrático (línea 8). El contenido proposicional de la proveedora se construye mediante tres enunciados, en los que transmite mediante su “yo” discursivo el funcionamiento del protocolo administrativo: “{(F) ya \ | pero yo necesito el padrón de aquí \ |no de Sant Martí\ |}”. Por su parte, la estrategia de despersonalización que emplea la usuaria, al utilizar el estilo indirecto para referirse a las palabras de otra proveedora, genera desconcierto en la proveedora PM7 y no supone una contribución aceptable (Coupland y otros, 1991) en este marco interpretativo: “qué chica te ha dicho eso \ |” (línea 11). La réplica de la usuaria lleva a la proveedora a construir un nuevo enunciado con un contenido proposicional en primera persona que refleja la perplejidad de la proveedora: “yo es que alucino \ |” (línea 13). A través de la consulta de la proveedora PM7 con la proveedora PM16 y con el proveedor PH8 (líneas 14-18), descubre que es posible pertenecer a ese centro sin tener padrón de la zona (línea 19). La reacción de la proveedora sigue siendo de sorpresa, como se puede observar en la intervención 20.

La nueva aportación de la proveedora PM7, en su intervención 22, en primera persona hace patente sus sospechas sobre el proceso: “y qué /| y cómo justifico:: dónde vive \ | pues muy bien \ |porque me tengo que creer lo que me dicen /|”. Esta misma estrategia de personalización, apreciable en el contenido proposicional de esta intervención, es repetida en la intervención 24 de la

proveedora. Como le informa PM16: “sólo se lo tienes que pedir para tramitar la tarjeta \ | \ |” (línea 25).

Fragmento 7.24 (ENC5 20)

Participantes: PM7 (proveedora siete española), PH8 (proveedor ocho español), PM16 (proveedora dieciséis española), UM1 (usuario uno italiana), UM2 (usuaria dos española)

Tema: Petición de primera visita médica.

- [...]
5. PM7 – traes el padrón / |
 6. UM1 – sí \ |
 7. PM7 – vale \ | pues dame el padrón \ | la cartilla \ | el dencí y el pasaporte \ | y la cartilla de la seguridad social \ <3>
 8. **UM1 – no traje el nie \ | soy estudiante \ | y tengo +empadronamento+ en este sitio \ | no vivo aquí \ | vale / | vivo en Sant Pere \ | y claro no +tingo+ la:_ [tose]**
 9. **PM7 – {(F) ya \ | pero yo necesito el padrón de aquí \ | no de Sant Martí \ |}**
 10. **UM1 – ya \ | pero me ha dicho la chica que no pasa nada \ |**
 11. PM7 – qué chica te ha dicho eso \ |
 12. UM1 – el sábado \ |
 13. **PM7 – yo es que alucino \ | [se dirige a PM16] y quien estaba el sábado de guardia / |**
 14. PM16 – la:: – | de médico / |
 15. PM7 – de de administración / |
 16. PM16 – la Carmen \ |
 17. PH8 – la Carmen \ |
 18. PM7 – y cómo que la Carmen le dice \ | que si tiene el padrón de Sant Martín \ | le va a asignar un médico aquí \ |
 19. PM16 – {(P) creo que se puede hacer \ |}
 20. PM7 – pero cómo \ | a ver \ | \ | pues entonces por qué pedimos padrón \ |
 21. UM2 – {(cat) és que sí que pot ser perquè \ | mira \ | jo per exemple XXX jo visc aquí però com aquí no hi ha digestiu \ | m’han donat l’alta al cap de la Barceloneta \ | no \ | i no no estic empadronada allà¹⁰⁸ \ |} <4>
 22. **PM7 – y qué / | y cómo justifico:: dónde vive \ | pues muy bien \ | porque me tengo que creer lo que me dicen / |**
 23. PM16 – sí \ | sí XXX
 24. **PM7 – ah \ | me tengo que creer lo que me dicen / |**
 25. PM16 – sólo se lo tienes que pedir para tramitar la tarjeta \ | \ |
 26. PM7 – fantástico \ |
 27. PH8 – {(@) fantástico \ |}
 28. PM7 – ay niña \ | \ | aquí van a haber más follones \ | eh / | pero bueno \ |
 29. PM16 – ya \ | pero / |
 30. PM7 – no no ya \ <6>
[PM7 introduce los datos en la base de datos]
- [...]

Por otro lado, en la reunión que recogimos para este estudio, uno de los temas tratados fue la petición de la hoja de empadronamiento para solicitar la

¹⁰⁸ Traducción: *es que sí que puede ser porque, mira, yo por ejemplo XXX yo vivo aquí como aquí no hay digestivo, me han dado de alta al CAP de la Barceloneta, no, y no no estoy empadronada allá.*

primera visita. Así, como comenta la proveedora PM12, en su intervención 264, “aunque no traiga la hoja de empadronamiento se le asigna el médico \ |”. La ayudante de dirección, AM1, matiza “yo puedo vivir aquí y estar empadronada en el pueblo porque me interesa \ | ...” (línea 276). De esta manera, observamos que la proveedora PM7 no conocía este cambio de normativa administrativa. Por su parte, PH18 plantea en la reunión de administrativos: “... cómo sabemos cuando se pida la tarjeta \ |” (línea 282), a lo que la ayudante de dirección AM1 replica: “e::h a ver \ | la tarjeta le va a llegar a ese domicilio \ | si nos está engañando es su problema \ |” (línea 284).

Fragmento 7.25 (REUNIÓN)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), PH2 (proveedor dos español), PM3 (proveedora tres española), PH4 (proveedor cuatro español), PM5 (proveedora cinco española), PH6 (proveedor seis español), PM7 (proveedora siete española), PM9 (proveedora nueve española), PM11 (proveedora once española), PM12 (proveedora doce española), PM14 (proveedora catorce española), PM15 (proveedora quince española), PH18 (proveedor dieciocho español), AM1 (ayudante mujer uno española), RH1 (responsable hombre uno español), INV (investigador español)

Tema: El funcionamiento interno de la sala de trabajo administrativo y la recepción

- [...]
248. PM1 – que aunque sean desplazados de otra comunidad autónoma \ | hay que asignarles el médico \ |
249. PH4 – claro \ |
250. PM1 – hay que poner la comunidad la {(cat) salut d’origen que sigui \ | valencià \ |¹⁰⁹} tal y después asignar médico \ |
251. **PM12 – pero hay un problema con esto \ | eh / | porque hay gente por ejemplo \ | a mí me pasó el otro día \ | un chico que estaba empadronado en Barcelona \ | pero vive aquí pero quiere seguir XXX ahí qué le haces \ |**
252. PM1 – cómo / | perdona / |
253. PM3 – se asigna igual \ |
254. PM12 – XXX su tarjeta sanitaria / |
255. AM1 – bueno \ | pues =que utilice la= de su comunidad \ | no pasa nada \ |
256. PH4 – =lo mismo= \
257. PH4 – que utilice la suya \ |
258. PM12 – es de aquí \ | es de Barcelona \ |
259. AM1 – dónde está empadronado \ |
260. PM12 – en otro sitio de Barcelona \ |
261. AM1 – si está empadronado en Cataluña da lo mismo \ |
262. PH2 – es =lo mismo= \ | no hay desplazados \ |
263. PM3 – =es igual= \
264. **PM12 – aunque aunque no traiga la hoja de empadronamiento se le asigna el médico \ |**
265. PM3 – sí sí sí \ |
266. PH2 – si está empadronado en Cataluña \ |
267. AM1 – {(cat) i per primeres visites no cal demanar el padró \ |¹¹⁰}

¹⁰⁹ Traducción: *salud de origen que sea, valenciano...*

¹¹⁰ Traducción: *y para primeras visitas no es necesario pedir el padrón.*

268. PM12 – no /|
269. AM1 – no \|
270. PM3 – {(cat) no cal¹¹¹ /|}
271. PH4 – la nueva legislatura los prohíbe \|
272. PH2 – lo que pasa es que si no {(cat) té:: targeta sanitària¹¹²}_
273. AM1 – {(cat) a veure \| s'ha de demanar per a la targeta sanitària \| però quan- la primera visita aquí al centre no cal \|\¹¹³}
274. PH4 – {(@) a mí me gustan los padrones que pone sin destino fijo \|} ah bueno \| usted está empadronado \| sí \| sin destino fijo \| bueno \| pues ya le vale \| no me digas tú \| un padrón sin destino fijo \| y qué /| y dónde lo empadronas \| dónde lo ubicas \| eso es absurdo \| es un poco absurdo creo yo \| estoy empadronao \| ya sí \| yo te diré \| XXX cuando vale –|
275. TODOS – [hablan todos al mismo tiempo]
276. **AM1 – yo puedo vivir aquí y estar empadronada en el pueblo porque me interesa \| por los XXX \| estar viviendo aquí y estar empadronada XXX {(cat) o sigui que el padró es va crear per un problema econòmic \| el tema va ser que si la gent està empadronada al barri | el centre rep més recursos \|\¹¹⁴} pero como los recursos van a ser los mismos \| pues fuera líos \|**
277. PH4 – cuando llega XXX cuando no llega no \|
278. AM1 – para la tarjeta sí \| eh /|
279. PH4 – sí \|
280. AM1 – pero bueno \| con que esté empadronado en Cataluña es suficiente \| en cualquier punto \|
281. PH4 – en cualquiera donde yo me sé \|
282. **PH18 – pero cómo se introducirán los datos del padrón \| cómo sabremos cuando se pida la tarjeta \|**
283. PH4 – mm \|
284. **AM1 – e::h a ver \| la tarjeta le va a llegar a ese domicilio \| si nos está engañando es su problema \|**
[...]

7.1.6 Estrategias de explicación

Las estrategias de explicación pretenden hacer saber o comprender a alguno de los participantes durante la fase de tramitación y antes de llegar a la fase de resolución, en la que se dará por concluido el servicio.

En el primer ejemplo de esta sección presentamos un fragmento del encuentro ENC2_23. Un usuario indio acude con su madre a la que le retiraron, de forma incomprensible para ellos, su tarjeta sanitaria. Por ese motivo, la proveedora PM3 le informa, en su intervención 26, que no existe ningún problema. El contenido proposicional de su primera intervención cuenta con un

¹¹¹ Traducción: ¿no es necesario?

¹¹² Traducción: tiene tarjeta sanitaria.

¹¹³ Traducción: a ver, se ha de pedir la tarjeta sanitaria para la tarjeta sanitaria, pero cuan- la primera visita aquí en el centro no es necesario.

¹¹⁴ Traducción: o sea que el padrón se va a crear por un problema económico, el tema fue que la gente está empadronada en el barrio, el centro recibe más recursos.

primer enunciado afirmativo, acompañado de elevación de intensidad (“{(F) sí: \}”). El segundo enunciado de su intervención está construido con una justificación lógica iniciado con el conector “pero” y una repetición idéntica del último segmento de su enunciado para focalizar esta información: “pero si eso no hay ningún problema \ | no hay ningún problema \ |” (línea 26). Asimismo, el contenido proposicional más relevante está segmentado y reformulado, con pequeñas variaciones, en los siguientes dos enunciados: “...la tarjeta está mal pedida \ | no está bien pedida \ | nunca ha estado pedida bien \ | ...”.

En su intervención 30, el usuario introduce un nuevo elemento en la progresión discursiva del encuentro. De este modo, incluye otro mal funcionamiento institucional, referido a la tarjeta sanitaria de su hija, como argumento de autoridad para justificar la situación de su madre, a la que le ha sido retirada su tarjeta sanitaria. Así, mediante la estructura gramaticalizada “es que”, no aporta información que explique lo enunciado anteriormente, sino que lo importante es salvar su propia imagen (Santiago Barriandos, 2000): “es que mi hija nacido aquí \ | lleva dos años ya \ | {(F) y tampoco tiene \ |} la otra tiene caducado desde el uno del cinco \ |{(DC) tampoco ha recibido la permanente \ |}”.

La proveedora, en su intervención 31, delimita los dos problemas mediante el empleo de un recurso de construcción verbal que incluye al usuario (“vamos por partes”). En su siguiente enunciado, la proveedora aclara al usuario la naturaleza del problema burocrático: “...ella el problema \ | es que no tiene número de afiliación \ | le tienen que dar un número para ella \ | como pensionista \ |”. Sin embargo, el usuario construye el contenido proposicional de su intervención 34 para hacer saber a la proveedora el estado burocrático de su madre, empleando como recursos la estructura gramaticalizada “es que” y la elevación de intensidad: “{(FF) es que ella tenía de pensionista de plástico \ | la habéis cogido y:: le habéis dado el temporal \ | el tem-}_”. Esta intervención es interrumpida de forma cooperativa por un enunciado interrogativa de la proveedora (línea 35). Por ello, la proveedora comienza una actividad de busca en la base de datos (línea 39).

En la intervención 42 la proveedora emite otros enunciados explicativos con los que pretende introducir al usuario en los marcos interpretativos institucionales, con un primer enunciado en el que emplea, como en casos anteriores, la estructura “es que” con un claro valor exculpatorio o de pretexto: “=es= que yo pensaba que no había tenido nunca \ |=entonces esta tarjeta= {(DC) pedida de esta forma \ |}”. Obsérvese que el último enunciado está solapado de forma cooperativa, con la intervención del usuario, y aparece con elocución desacelerada para facilitar la comprensión al usuario. Asimismo, su siguiente enunciado también presenta un tempo desacelerado, iniciado de “entonces” con

valor consecutivo: “{(DC) y entonces así podíamos esperar años y años \} que nunca la iba a tener \} entonces mejor =arreglarlo= \”.

En la intervención 44, tras la interrupción de nuevo cooperativa de la proveedora, vuelve a explicar mediante una sucesión de argumentos lógicos los motivos de por qué se cambia la tarjeta sanitaria. El primer enunciado aparece con una intensidad elevada, mientras que el último aparece con un tempo acelerado, recurso que se suele utilizar para aportar información considerada accesoria: “{(AC) hacemos una nueva \} damos la provisional y nos quedamos la original \} se supone que en un tiempo la envían}”. Estos argumentos son recuperados, por parte de la proveedora, en las intervenciones 47 y 50, combinando recursos suprasegmentales, como la elevación de intensidad, y empleando piezas demarcativas o fronterizas (“a ver”) que marcan el fin de una actividad discursiva y reorientan el desarrollo interaccional. De este modo, la proveedora intenta hacer entender al usuario las normas instituciones, legitimando la actuación de la institución de haberle retirado su tarjeta sanitaria.

Fragmento 7.26 (ENC2_23)

Participantes: PM3 (proveedora tres española), UH1 (usuario uno indio), UM1 (usuaria uno india)

Tema: Petición de tarjeta sanitaria

- [...]
20. PM3 – entonces yo le dije que aquí \} en el ordenador nuestro \} no consta que esté pedida \}
 21. UH1 – pero es que desde dos mil uno:: tiene Casals_
 22. PM3 – ya:: pero si está hecho \} {(AC) ya:: no:: si el doctor Casals lo tiene igualmente \}
 23. UH1 – sí \}
 24. PM3 – eso no hay problema \}
 25. UH1 – {(F) hasta que he traído las recetas escritas por Casals \}
 26. **PM3 – {(F) sí:: \}pero si eso no hay ningún problema \} no hay ningún problema \} =el problema es la tarjeta= \} la tarjeta está mal pedida \} no está bien pedida \} nunca ha estado pedida bien \} entonces aunque_**
 27. UH1 – =no sé por qué= /
 28. UH1 – pues \} llámalo \}
 29. PM3 – claro \} pues por eso hay que solucionarlo \}
 30. **UH1 – es que mi hija nacido aquí \} lleva dos años ya \} {(F) y tampoco tiene \} la otra tiene caducado desde el uno del cinco \} {(DC) tampoco ha recibido la permanente \} bueno el plástico \}**
 31. **PM3 – si no está pedida \} bueno ahora los miramos \} vamos por partes \} a ver \} ella el problema \} es que no tiene número de afiliación \} le tienen que dar un número para ella \} como pensionista \}**
 32. UH1 – sí \}
 33. PM3 – eso en en ella \} entonces si_
 34. **UH1 – no será el mismo éste \} [le señala la tarjeta sanitaria**

- provisional]{{(FF) es que ella tenía de pensionista de plástico \ | la habéis cogido y:: le habéis dado el temporal\ | el tem-}_
35. PM3 – ah sí \ | tenía de plástico ella / |
36. UH1 – sí \ | se lo quitaron \ | | en diciembre \ | y le dan esto \ | [señala la tarjeta provisional] se lo quitaron \ | tenía llevaba el de plástico \ | en diciembre \ |
37. PM3 – mm eso es lo que no sabía yo \ |
39. UH1 – sí sí \ | tenía tenía de plástico \ | de pensionista \ |
PM3 – bueno \ | pues vamos a buscar en el erreceá \ <5>
40. [PM3 consulta la base de datos RCA]
41. PM3 – a ver en el otro programa \ |
42. UH1 – o con el =nif= \ |
PM3 – =es= que yo pensaba que no había tenido nunca \ | =entonces esta tarjeta= {(DC) pedida de esta forma \ |} esta =va:: había= un error \ | porque en el ordenador no nos constaba nada \ | {(DC) y entonces así podíamos esperar años y años \ |} que nunca la iba a tener \ | entonces
43. mejor =arreglarlo= \ |
UH1 – ={(F) no no no no:: \ |}= =no no= \ | tenía de
44. plástico\ | no sé por qué le le_
PM3 – {(F) sí \ |} porque cuando =se caduca \ | o= se estrope:a o cambia por ejemplo de activo a pensionista \ | {(AC) hacemos una nueva \ | damos la provisional y nos quedamos la original \ | se supone que en un tiempo la
45. envían}_
46. UH1 – =no caducó y se le= –
47. UH1 – ya ya pensionista \ | también la que:: – |
PM3 – y porque si nos la quedamos \ | es porque estaría la banda magnética mal \ | =estaría rota \ | u- una= cosa:: ={(F) hombre \ |} algún= motivo
48. tendría cambiársela porque si no no tiene sentido \ |
49. UH1 – =no lo sé \ | no sé= \ | =pero ya tenía= \ |
UH1 – si como se aclara \ | pues {(&) eso me dijeron}\ | y digo vale voy
50. contigo\ | y así:: ya vemos todos los casos que =hay pendiente de::= –
PM3 – =sí a ver si se::= se arregla <3> esa es la finalidad\ | porque es que si no:: – | esto va a durar con esto años y años \ | si no encontramos el error \ <6>
[...]

De especial interés nos parecen los comentarios sobre el encuentro ENC2_23 que nos facilitó la proveedora, una vez finalizado el encuentro. La propia proveedora no entiende qué ha ocurrido con la situación administrativa de la usuaria (línea 8). Pese a buscarla en las diferentes bases de datos, no ha podido localizarla. Sin embargo, la idea de la sospecha y la duda acerca de la veracidad de los argumentos que emplean los usuarios está muy presente en la proveedora (Sarangi y Slembrouck, 1996), como se puede apreciar en su intervención 10. Por otro lado, la proveedora prevé cuál será el proceso administrativo siguiente, hasta que se consiga averiguar dónde radica el error (línea 32). Finalmente, la proveedora esgrime unos argumentos que categorizan al extranjero como un

usuario con dificultades para comprender la información institucional: “{(F) como ellos tampoco se enteran mucho \ |}” (línea 43). Resulta llamativo que la misma proveedora concluya con otra premisa que, tras haber realizado el trabajo de campo en la oficina y en la recepción del centro de salud, parece la más plausible en este contexto: “es que tampoco sabemos nosotros bien bien cómo va \ |” (línea 49).

Fragmento 7.27 (COMENTARIOS ENC2_23)

Participantes: PM3 (proveedora tres española), PM15 (proveedora quince española), INV (investigador español)

Tema: PM3, PM15 e INV comentan el encuentro ENC2_23

- [...]
8. **PM3** – eso es lo que no entiendo \ | {(ACC) si le quitaron la tarjeta y tenía la tarjeta \ | tenía que estar en el erreceá y {(&) no estaba} \ | ni por nombre y apellidos he estado mirando \ | ni por el cip \ |} no hay manera de encontrarlo en el erreceá \ | entonces si la tenía \ | tendría que esta en el erreceá \ | o está muy – | o estaba en el erreceá \ | porque tenía un nombre rarísimo \ | y no coincide ni con la tarjeta ni con el nie \ | entonces \ | claro yo no puedo inventarme su nombre \ |
 9. INV – claro seguramente_
 10. **PM3** – {(F) o eso o es que realmente no sé está mintiendo \ |} {(P) de plástico \ | no lo sé \ | a ver \ | }
 11. INV – XXX
 12. **PM3** – XXX a ver me parece lógica que la tuviera \ | porque la vuelven a pedir \ | pues si eres pensionista te hago una provisional \ | de farmacia gratuita que ella trae \ |
 13. INV – sí sí \ |
 14. **PM3** – o si yo de Torrecárdenas \ | pero con la tarjeta XXX \ | con su nombre coincide con el nie y tal \ | no hay forma de encontrarlo en el erreceá \ | entonces puede que estuviera en el erreceá mal escrito \ |
 15. INV – ya \ | o sea alguna vocal o algo \ | una letra \ |
 16. **PM3** – tenía un nombre muy largo o muy raro \ <30>
- [...]
30. **PM3** – no he podido encontrarlo \ |
 31. INV – seguramente será eso \ | que está mal escrito \ | y si estuviera mal escrito \ | qué pasaría / | si esta mujer vuelva a tramitar otra tarjeta / |
 32. **PM3** – no que lo verán en seguida \ | porque cuando: – | si ella tiene un número titular \ | pensionista \ | en cuanto ahora se tramite otra vez en América \ | y llegue a tesorería \ | pa asignarle otro número \ | dirán \ | upss esta mujer ya tiene \ | entonces probablemente lo {(F) escriban} \ | | en la hoja \ | en la solicitud y lo vuelvan a:: – |
 33. INV – a América \ |
 34. **PM3** – a América \ | o a:l a los del erreceá \ |
 35. INV – ya ya ya \ | pues bueno \ | pero lo raro es lo que decía el el chico \ | que le había quitado la tarjeta \ | estaría rota o algo \ |
 36. **PM3** – pues sí \ |
 37. INV – o caducada \ |
 38. **PM3** – caducada me decía que no \ | estará caducada / | {(AC) no:: le

- quitaron la tarjeta dice \ | a ver si vino a aquí y le dimos una provisional} no le quitamos la tarjeta porque sí : \ | o estaba caducada o estaba rota:: o algo pasaba \ |
39. INV – algo pasaba \ |
 40. PM15 – si era pensionista y no estaba como pensionista \ |
 41. **PM3 – o estaba activo y luego pensionista \ | {(cat) pero això no perquè hauria de tenir un número de afiliació \ | una targeta original \ | i no:: no la té¹¹⁵ \ |} es no sé no acabo muy bien de entender \ |**
 42. INV – un caso:: – |
 43. **PM3 – {(F) como ellos tampoco se enteran mucho \ |}**
 44. INV – no \ |
 45. PM3 – ella no \ | y él pues un poco más pero no tampoco \ |
 46. INV – pero yo creo \ | lo que no entienden realmente es el sistema \ | como funciona \ |
 47. PM3 – ya \ |
 48. INV – yo creo que si nos cuesta a nosotros comprenderlo \ |
 49. **PM3 – es que tampoco sabemos nosotros bien bien cómo va \ |**
 50. INV – fíjate que en su país que no tendrán ni seguridad social – | ni:: médico::– | ni nada – | para ellos esto es absolutamente diferente \ |
 51. PM3 – allí nada \ |
- [...]

En el encuentro ENC2_25, la proveedora PM9 transmite a unos usuarios colombianos el procedimiento institucional para acceso a la primera visita. Así, en su intervención 19, la proveedora comienza su primer enunciado mediante un marcador causal (“porque”) y una construcción proposicional en primera persona. En este sentido, la táctica en este fragmento consiste en la articulación y coordinación de una estrategia de explicación con otra de personalización: “porque te tengo que asignar médico \ |”. Por otro lado, rasgos suprasegmentales como la desaceleración del tempo de elocución es otro de los recursos empleados en la función explicativa de los siguientes enunciados: “{(DC) para normalizarlo \ | para darte número de historia \ | yo te tengo que asignar un médico y una enfermera \ |}”. Su intervención, como se puede apreciar, aparece de forma segmentada para facilitar la comprensión de la usuaria.

La usuaria reelabora las palabras clave empleadas por la proveedora, convirtiéndolos en enunciados interrogativos con lo que intenta buscar más información sobre los aspectos de la tramitación más importantes para ella (línea 20). La proveedora, en su intervención 23, a través de un marcador continuativo de inicio de respuesta “pues” (Fuentes, 1998), formula un enunciado mediante una estrategia de metacomunicación (“pues es lo que te comento para::–”) y una explicación detallada del proceso burocrático construida sobre una estrategia de despersonalización: “siempre que hacemos la primera visita \ | para normalizar la

¹¹⁵ Traducción: *pero eso no porque habría de tener un número de afiliación, una tarjeta original, y no no la tiene.*

situación \ | aquí se tiene que dar un número de historia \ | y la tarjeta de aquí del centro \ |”. En esta explicación, en la que además se emplean elementos corteses con los que se preserva la imagen del usuario, la elevación de intensidad es empleada para focalizar la información más importante: “se te tiene que asignar médico y harás tu primera visita \ | {(F) con la enfermera \ | y con el médico \ |} y a partir de ahí \ | luego si que ya:: - | siempre vienes y ya está \ | pero me tienes que traer e::l deneí o el pasaporte \ | que es la documentación que pedimos \ |” (línea 23). La intervención 25 de la proveedora es otra construcción explicativa iniciada con la forma gramaticalizada con función focalizadora “es que” (Fuentes, 1997) y segmentada para facilitar la comprensión (línea 25). De este modo, la proveedora consigue acabar con las dificultades de acceso a los marcos de interpretación institucionales que tienen muchos usuarios.

Fragmento 7.28 (ENC2 25)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno colombiana), UH1 (usuario uno colombiano)

Tema: Petición de cita con el dentista y primera visita

- [...]
13. PM9 – tienes tu deneí o pasaporte / |
 14. UH1 – no no \ | no traigo \ <3>
 15. PM9 – no lo has traído / |
 16. UH1 – no \ |
 17. PM9 – pues lo tendrías que traer \ | eh / |
 18. UH1 – pasa que - |
 19. **PM9 – porque te tengo que asignar médico \ | {(DC) para normalizarlo \ | para darte número de historia \ | yo te tengo que asignar un médico y una enfermera \ |} y tú me dices si lo quieres por la mañana \ | por la tarde \ | la documentación necesaria es \ | esto \ | [señala la hoja de empadronamiento] la tarjeta sanitaria y el pasaporte \ |**
 20. UM1 – {(P) pasaporte / |}
 21. PM9 – pasaporte o deneí \ | fotocopia o deneí \ | ay \ | perdona \ | pasaporte o deneí \ |
 22. UH1 – XXX primera \ | horario para el doctor \ | XXX mi deneí también \ <139> [PM9 contesta el teléfono]
 23. **PM9 – pues es lo que te comento para:: - | aquí \ | siempre que hacemos la primera visita \ | para normalizar la situación \ | aquí se tiene que dar un número de historia \ | y la tarjeta de aquí del centro \ | no / | se te tiene que asignar médico y harás tu primera visita \ | {(F) con la enfermera \ | y con el médico \ |} y a partir de ahí \ | luego si que ya:: - | siempre vienes y ya está \ | pero me tienes que traer e::l deneí o el pasaporte \ | que es la documentación que pedimos \ |**
 24. UH1 – sí \ | pero miércoles voy a tener \ | pero dame cita el miércoles \ |
 25. **PM9 – {(F) no: \ |} es que hasta que no lo traigas no te lo puedo dar \ | y esto es lo mismo que esto \ | [señala la tarjeta sanitaria provisional y el resguardo de haberla solicitado]**

26. UM1 – creo que el médico que lo agarró XXX \ | se equivocó y volvió a hacer tarjeta \ |
27. PM9 – no \ | esto \ | cuando cuando pediste la tarjeta \ | éste era el resguardo \ | pero ésta te ha llegado a casa \ | verdad / | ya / |
28. UM1 – sí \ |
[...]

Sin embargo, pese a las explicaciones de los proveedores, la percepción que tienen los usuarios en su relación con aquéllos es muy distinta. El usuario rumano que nos concedió la entrevista para este estudio considera que los proveedores ofrecen explicaciones simplificadas porque, como dice el usuario, “tampoco pueden estar con un usuario explicándole exactamente \ | simplemente:: te preguntan qué qué es lo que quieres y te dan una respuesta enseguida \ |” (línea 89). En este sentido, habría que tener en cuenta las diferencias culturales en cuanto a los rasgos cronémicos del encuentro, esto es, la concepción, estructuración y uso que cada usuario considera como apropiado para desarrollar un encuentro de atención al usuario (Cestero, 1999)

Asimismo, la categorización que hace el usuario de los proveedores y de su trabajo se dirime en términos negativos: “bueno está dentro del sistema pero son auxiliares que no saben nada de:: bueno de medicina ni nada \ | no tienen ninguna formación para - |” (línea 89).

Fragmento 7.29 (ENTREVISTA A UH1)

Participantes: UH1 (usuario uno rumano), INV (investigador español)

Tema: El servicio a usuarios extranjeros

- [...]
88. INV – porque en este sentido qué te parece la:: la forma que tienen las personas de la oficina para explicarte las cosas \ |
89. UH1 – pue::s mm bastante breves \ | porque como tienen muchos usuarios que están esperando ahí \ | tampoco pueden estar con un usuario explicándole exactamente \ | simplemente:: te preguntan qué qué es lo que quieres y te dan una respuesta enseguida \ | pues tienes que hacer eso \ | o tráeme esto \ | o te doy hora a tal hora y:: tal día \ | te va bien por la tarde \ | por la mañana \ | son muy breves \ | tampoco piden nada \ | te- claro es gente que tampoco está dentro \ | bueno está dentro del sistema pero son auxiliares que no saben nada de:: bueno de medicina ni nada \ | no tienen ninguna formación para - | si viene alguien para decirle ah pues yo creo que lo que tienes tú es para ir a urgencias ahora y no para ir al médico tal día \ | no / |
[...]

En el siguiente encuentro, la proveedora PM16 tramita una tarjeta sanitaria al usuario UH1. Así, vemos que su intervención 14 contiene las

explicaciones burocráticas necesarias para acceder a los servicios sanitarios. De forma segmentada, la proveedora presenta los diversos enunciados adoptando la identidad institucional (“te pedimos”, “te damos”). Sin embargo, tras la indagación que hace el usuario con sus enunciados interrogativos y reformulativos (“o sea”) sobre el tiempo de recepción, la proveedora construye una intervención con un primer enunciado preparatorio o anticipador de la información (“es lo que pasa \ |”) y una pieza demarcativa o fronteriza (“a ver \ |”). En su siguiente enunciado emplea una construcción en primera persona del plural con la que incluye al usuario en la instrucción que va a ofrecer (“vamos a hacer otra cosa \ |”), y, más adelante, adopta su identidad personal para indicar una explicación que consiste en una combinación de prácticas reguladas y esquemas informales: “tráelo aunque esté caducado \ | yo lo adjunto \ | te doy a ti la tuya \ | y te encargarás de traerme la actual \ |” (línea 16). Esa indicación, desconocida hasta el momento por el usuario, crea restricciones de información para el usuario pero genera recursos que trabajan a favor del personal burocrático.

Fragmento 7.30 (ENC4_31)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis española), UH1 (usuario uno ?)

Tema: Petición de tarjeta sanitaria.

- [...]
10. PM16 – vale \ | tráenos de tesorería – |
 11. UH1 – pero aquí =XXX para que vaya a XXX=
 12. PM16 – =con todo eso \ | con todo eso= \ | te haremos la provisional\ |
 13. UH1 – todo eso \ | sí \ | con todo qué / |
 14. **PM16 – con la hoja del padrón \ | con el papel de tesorería \ | y con la:: el pasaporte o deneí \ | con esto te pedimos- te damos la provisional \ | y ya puedes ir a la farmacia \ |**
 15. UH1 – tiene que ser original / | o sea que lo tengo {(&) que recibir a final de mes\ |}
 16. **PM16 – es lo que pasa \ | a ver \ | vamos a hacer otra cosa \ | lo tienes en casa/ | tráelo aunque esté caducado \ | yo lo adjunto \ | te doy a ti la tuya \ | y te encargarás de traerme la actual \ |**
 17. UH1 – vale \ | okei \ | pues paso \ | eso \ |
- [...]

En el siguiente encuentro, la usuaria ecuatoriana expresa su “drama personal” (Cabral Bastos, 1996) para conseguir mayor colaboración de la proveedora y, en definitiva, un mejor servicio. La explicación de su narración personal en primera persona contiene un contenido proposicional causal con el que intenta manifestar su intención de traslado de centro: “... porque me trató muy mal el doctor \ |” (línea 24). Sus siguientes enunciados, dentro de la misma intervención, operan como reforzadores de la argumentación de la proveedora: “y

no quise volver a saber de ese doctor \ | entonces por eso volví aquí \<6>” (línea 24). Por otro lado, la intervención 27 de la proveedora, cuyo comienzo aparece solapado de forma cooperativa con un enunciado de la intervención 26 de la usuaria, está articulada con elevación de intensidad y desaceleración del tempo de elocución, recurso habitual para las explicaciones importantes. Sin embargo, en su intervención 35 la proveedora ofrece, como veíamos en el ejemplo anterior, una explicación que combina prácticas reguladas y esquemas informales en relación con los plazos institucionales: “aunque ponga aquí dos meses \ | pero::: no es a::: =a rajatabla= \ | porque- | porque las cosas de gobierno - | van despacio \<6>”. Así, desde el punto de vista burocrático se trata de una información ambigua y, como ha subrayado van Dijk (2003: 67): “la ambigüedad implica mitigación, eufemismo e indirectamente negación”. Por lo que no quedan claros los márgenes que fija la institución para la obtención de servicio requerido: “así que dan un margen \ | ellos y nosotros \ | todos \<7>” (línea 38). De nuevo, el marco burocrático profesional de estas oficinas crea restricciones de información y recursos que trabajan a favor del personal burocrático pero debilitan la capacidad comunicativa/participativa del usuario extranjero.

Fragmento 7.31 (ENC2 31)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UM1 (usuaria uno ecuatoriana)

Tema: Petición de traslado al centro

- [...]
23. PM1 – Fernández Moreno \ | [escribe en el ordenador] {(DC) Fernández Moreno \ | niño \ | avance de página \ }<8> cero ocho \<6> {(cat) nou¹¹⁶} noventa y cinco \ | veintiocho \ | veinticinco \ | diecinueve \<9> {(ACC) cero ocho \ | noventa y cinco \ | veintiocho \ | veinticinco \ | diecinueve \ | avance de página \ }<3> lo llegastes a dar de alta en el otro ambulatorio / |
24. **UM1 – sí \ | pero me fui una sola vez porque me trató muy mal el doctor \ | y no quise volver a saber de ese doctor \ | entonces por eso volví aquí \<6>**
25. PM1 – pues si le dieron de alta \ | no sé cómo se lo dieron \ | porque no le localizo \<14> dónde vivís ahora / |
26. UM1 – en Sants \ | en la misma dirección \ | =en calle Paulets= \
27. **PM1 – =calle Paulets= / | {(F) a::h amiga \ | }{(DC) vale vale vale vale vale \ | } entonces está bien \ | calle Paulets \ | número ochenta::: \ | en la::: el ambulatorio que le::: atiende somos nosotros \ | | así que::: – <8> vamos a reclamarla \ | tienes el provisional / |**
28. UM1 – no \ |
29. PM1 – pero lo tienes / | |
30. UM1 – porque: ya lo solicité hace tiempo \ | y ése me caducada a los tres meses \ | ya no lo tengo \ |
31. PM1 – no caduca \ | eh / |

¹¹⁶ Traducción: *nueve*.

32. UM1 – ah no \ |
 33. PM1 – hasta que no llega \ | puede ir con él \ |
 34. UM1 – {(P) ah vale \ |}
 35. **PM1** – aunque ponga aquí dos meses \ | pero::: no es a::: =a rajatabla= \ |
porque- | **porque las cosas de gobierno -** | **van despacio** \ <6>
 36. UM1 – =ah bien= \ |
 37. UM1 – vale \ |
 [PM1 imprime las etiquetas, hace la tarjeta de centro y pone los sellos]
 38. **PM1** – **así que dan un margen** \ | **ellos y nosotros** \ | **todos** \ <7>
 39. UM1 – vale \ |
 [...]

En el último encuentro de esta sección, el proveedor PH6 gestiona un servicio de petición de cita médica. Así, el proveedor construye una intervención con un primer enunciado preliminar o anticipador de la información (“lo que pasa que \ |”) y una pieza demarcativa o fronteriza (“a ver \ |”). En su siguiente enunciado, formula en primera persona las indicaciones de la imposibilidad de enviar al usuario al especialista sin pasar primero por el médico de cabecera. El contenido proposicional de esta intervención se complementa con una segunda parte con un tempo de elocución acelerado y diversos enunciados interrogativos: “{(AC) cuánto tiempo hace que no se ha visita con el o:culista \ | cuánto tiempo \ | cuánto tiempo hace que no se ha visita \ | se ha visitado ya alguna vez con el oculista / |}” (línea 4). Según se aprecia, la segmentación final de su intervención constituye enunciados de comprobación sobre el servicio demandado. De esta manera, tras la confirmación del servicio (línea 5), el proveedor orienta al usuario sobre las cuestiones referentes al orden institucional (línea 6). Sin embargo, el turno 7 del usuario es inferido por el proveedor como síntoma de la no comprensión del mismo. Por ello, el proveedor reformula la información anterior con la explicación de las normas de la institución aludiendo a los protocolos del ambulatorio, presentadas con un elemento exculpatorio (“es que”) mediante el que trata de salvar su propia imagen (Santiago Barriendos, 2000). Es probable que el usuario marroquí no comprenda conceptos clave de la dinámica interaccional como “volante de derivación” (ver línea 7) o “protocolo”, si bien el proveedor tampoco los clarifica y los presenta como términos compartidos. En este sentido, el empleo de la estrategia de explicación no parece adecuado al contexto discursivo dado. Así, el proveedor se ampara en las normas institucionales, imponiéndolas como incuestionables y evitando su responsabilidad: “...si no yo te te daría directamente pero no puedo \ |” (línea 8). El usuario, tras sus nuevos enunciados de comprobación (líneas 9 y 11), asiste a la legitimación del orden institucional mediante una construcción condicional: “si se hubiese visitado con él anteriormente \ | sí que te podría dar con él \ |” (línea 12). De este modo, el

proveedor transmite las normas de organización de la institución que representa (“te daremos”), imponiendo unos criterios previamente establecidos o constituidos.

Fragmento 7.32 (ENC4_13)

Participantes: PH6 (proveedor seis español), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Petición de cita médica

1. PH6 – sí /| buenas \|
2. UH1 – hoy para médico de la vista \|
3. PH6 – para médico de la vista \<24>
[le da la tarjeta sanitaria de la mujer de UH1 porque la cita es para ella]
[PH6 entra en la base de datos para programar la visita]
4. **PH6 – lo que pasa que \| a ver \| no puedo dar directamente para médico de la vista \| porque hace –| {(AC) cuánto tiempo hace que no se ha visita con el o:culista \| cuánto tiempo \| cuánto tiempo hace que no se ha visita \| se ha visitado ya alguna vez con el oculista /|}**
5. UH1 – no \| es la primera vez \| para mi mujer \|
6. **PH6 – pues entonces \| a ver \| e::h primero tiene que pasar por el médico de cabecera \| que le haga un volante de derivación \|**
7. UH1 – [rostro de extrañeza]
8. **PH6 – sí \| es que es el protocolo del ambulatorio \| si no yo te te daría directamente pero no puedo \| tiene que pasar primero por el médico de cabecera_**
9. UH1 – ni para una consulta tampoco \|
10. PH6 – qué /|
11. UH1 – un consulta con él \| tampoco \|
12. **PH6 – si se hubiese visitado con él anteriormente \| sí que te podría dar con él \| pero:: –|| primero tiene que pasar por el médico de cabecera \| le hará un volante \| y con ese volante te daremos hora para el oculista \<5>**
[PH6 programa a la mujer de UH1 con el médico de cabecera]
[...]

7.1.7 Estrategias de despersonalización

Los usuarios en los encuentros analizados utilizan las estrategias de despersonalización cuando se refiere a otros representantes instituciones. Como podemos ver, en el encuentro ENC10_19, la usuaria desconoce cómo operan los procesos burocráticos, tal y como se aprecia en el papel completamente arrugado que presenta la usuaria para tramitar un análisis (líneas 3 y 5). La proveedora PM5, mediante una construcción de los enunciados en tercera persona de plural, hace alusión a otros representantes institucionales en su intervención 12: “...pero esto lo meten en una máquina \| y entonces no lo acepta \|...”. Esta estrategia de despersonalización en tercera persona se complementa con otra en primera persona del plural, por el que la proveedora PM5 emplea un “nosotros” institucional: “...no podemos aceptar estos volantes \| así tan arrugados \|...”.

En el desarrollo de la dinámica interaccional, la proveedora PM5 realiza una nueva intervención en tercera persona y acompañada de elementos suprasegmentales, como la elevación de intensidad, con intención focalizadora: “{(F) ven esta tarde a las cinco y cuarenta \ | que te hagan otra petición \ |}” (línea 13). La usuaria, en su intervención 14, realiza una estrategia de metacomunicación, acompañada de un enunciado preliminar: “tú no me puedes dar el turno para el análisis ahora / |”. Por su parte, la proveedora PM5 formula una intervención explicativo-causal, con la que transmite en primera persona del plural, esto es, empleando la identidad institucional, las instrucciones que precisa la usuaria (“...nos tenemos que quedar...”). Los dos últimos enunciados de su intervención se construyen mediante dos nuevas estrategias de despersonalización, siendo en este caso la tercera persona del plural de indicativo: “te lo darán \ | {(&) igual que te lo hagan después \ |}” (línea 15).

Fragmento 7.33 (ENC10 19)

Participantes: PM5 (proveedora cinco española), UM1 (usuaria uno argentina)

Tema: Petición de análisis de heces fecales

- [...]
3. PM5 – uy \ | esto no se puede arrugar \ | eh / |
[la petición de derivación está muy arrugada]
 4. UM1 – sí \ | disculpa pero como vengo de_
 5. PM5 – no \ | yo no \ | es la máquina la que no lo aceptará \ | la máquina que de lectora \ | está muy =arrugado= \
 6. UM1 – =tú dices= \ | puedes fijarte / |
 7. PM5 – eh / | no \ | =no la acepta= \
 8. UM1 – =y qué hago= \
 9. PM5 – te tienen que hacer otro \ | =otra= petición \ |
 10. UM1 – =uf::= \
 11. UM1 – es para un análisis de materia fecal \ |
 12. **PM5 – sí: \ | ya \ | es igual \ | pero esto lo meten en una máquina \ | y entonces no lo acepta \ | no podemos aceptar estos volantes \ | así tan arrugados \ | qué médico te lo ha pedido \ | mira que se ha arrugado \ | [le muestra el papel] el doctor Pladevall \ <3> [lee la petición de análisis]**
[PM5 entra en la base de datos de programación para darle cita con el doctor Pladevall]
 13. **PM5 – {(P) (escribe) setenta y tres \ <7> {(F) ven esta tarde a las cinco y cuarenta \ | que te hagan otra petición \ |} y ya pides hora aquí para el análisis \ | eh / <3> vienes al médico de cabecera \ | eh / |**
 14. UM1 – sí sí \ | te he entendido \ <9> tú no me puedes dar el turno para el análisis ahora / |
 15. **PM5 – no \ | porque nos tenemos que quedar con la hoja \ | te lo darán \ | {(&) igual que te lo hagan después \ |}**
 16. UM1 – gracias \ |
- [...]

En el encuentro ENC2_14, la intervención 12 de la proveedora PM12, comenzada con la forma gramaticalizada “es que” y la secuencia “a ver” que tiene una doble intención justificada y focalizadora, contiene un enunciado en el que emplea una estrategia de despersonalización. La construcción de ésta se realiza mediante el pronombre “nos” (“... nos tienes que traer – <8>...”), con el que la proveedora adopta la identidad de representante institucional. Dentro de esta intervención, en un nuevo enunciado la proveedora formula una perífrasis de obligatoriedad con otro pronombre con el que vuelve a asumir la identidad institucional: “mira tienes que traernos un número de la seguridad social \ |”. Asimismo, la última parte de su intervención comprende un nuevo enunciado con la utilización de una primera persona del plural con la que la proveedora adopta una identidad institucional.

En la intervención 15, la proveedora emite un enunciado con las piezas “bueno pues” que una función de inicio de réplica (Fuentes, 1998); y el marcador “vamos a ver” que, según Montolio y Unamuno (2000), marca una reorientación de la progresión del discurso en la que la proveedora incluye al usuario. En la dinámica interaccional, la proveedora construye un nuevo enunciado en el que emplea la primera persona del plural, acompañado de elementos suprasegmentales como intensidad piano: “...{(P) no nos ha dejado ponerla}<13>...” (línea 27).

En otro fragmento de este encuentro se observa cómo la proveedora PM16 emplea la tercera persona de plural para referirse a otros miembros de la institución (línea 42), recurso que repite en su intervención 44 (“...le han vuelto a crear \ | pero la han creado como si no fuera la titular \ |”) y en la intervención 46 (“...le habían hecho dos ficheros \ |”). De este modo, podemos comprobar cómo los propios representantes instituciones en muchas ocasiones no se incluyen en las acciones de otros miembros de la institución.

Fragmento 7.34 (ENC2_14)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis española) UH1 (usuario uno argentino)

Tema: Petición de partes de baja

[...]

10. PM16 – hacer la baja \<10> y no te ha dicho qué número es \ | el de la seguridad social por ejemplo / |
11. UH1 – no sé \ | supongo que será algo que ver con e::l número de residencia \ | no sé \<7>
12. **PM16** – es que a ver \ | si lo que tiene mal – | | es el número de:: – | | de la seguridad social \ | nos tienes que traer – <8> [escribe en el ordenador] {(sorpresa) ah \ | es beneficiaria \ | claro \ | }mira tienes que traernos un número de la seguridad social \ | porque =ella está= de beneficiaria \ | esta-

- este número \ | que tiene ella de seguridad social \ | será - | o de su padre \ | o de su madre \ | o de alguna persona - | donde ella está incluida en la cartilla \ | claro una persona que necesite una baja se supone que tiene su propio número de:: de seguridad social \ | lo que necesitamos es {(F) su número de seguridad social \ |}
13. UH1 – =un qué= /
14. UH1 – y pero si:: no están los partes esos {(& } aquí} \ |
15. **PM16 – bueno pues vamos a ver con quién está ella de beneficiaria \ | {(P) pertenece- |}**
16. UH1 – a ver \ | es mi mujer \ | mi esposa \ | porque claro_
[...]
25. PM16 – aquí \ <5> [PM16 consulta la base de datos SIAP para buscar más información] en la calle Comercio \ |
26. UH1 – eso hace ya \ |
27. **PM16 – aquí está como titular \ | {(lee) (P) uno uno uno \ | ocho nueve cuatro \ | cinco seis - |} o sea que lo que hay que hacer es - | al duplicarla \ | {(P) no nos ha dejado ponerla} <13> no me va a dejar así \ | [escribe en el ordenador] no me deja tenerla {(DCC) como titular \ | |} ya te has visitado/ | no / |**
28. UH1 – sí \ <4>
[...]
42. **PM16 – y la pusieron como titular de la cartilla \ | porque era ella la titular \ |**
43. UH1 – sí \ |
44. **PM16 – hoy \ | le han vuelto a crear \ | pero la han creado como si no fuera la titular \ | porque no te deja crearla como titular \ | te dejar crearla solo – {(AC) sabes que en una cartilla no puede sólo puede haber uno \ |}**
45. UH1 – ah y no puede usted utilizar la anterior / |
46. **PM16 – lo que vamos a hacer es - <7> a ver si te la puedo poner \ | pero {(DC) tengo que ponerte -} <9> le habían hecho dos ficheros \ |**
47. UH1 – sí \ <10>
[...]

En el siguiente encuentro, el usuario UH1 de procedencia argentina explica a la proveedora su situación burocrática. La estrategia de despersonalización que emplea consiste en introducir en su construcción discursiva el estilo referido para hacer alusión a otros representantes instituciones: “...me decía que tenía que ir porque como no estaba dado de alta en la seguridad social \ | me dijo esto \ | tienes que ir a Avenida América \ | en Avenida América ahí te van a hacer una tarjeta que te sirve \ |...” (línea 97). Así, podemos apreciar cómo la presentación de estos argumentos en el contenido proposicional de su intervención se convierte en un argumento de autoridad al utilizar, dentro de su intervención, el juego polifónico de reelaborar la voz de otros representantes institucionales.

En este encuentro, en el desarrollo interaccional las estrategias de despersonalización en las que el usuario emplea el estilo referido son constantes. Así, en su intervención 104 vuelve a construir enunciados con un contenido proposicional en el que el estilo indirecto se convierte en argumento de autoridad:

“y me han dicho que este trámite me estás haciendo tú me lo hubieran hecho por orde- ordenador \”. Más adelante, en la intervención 108 del usuario, éste insiste con este recurso: “vale \ y después me dijeron {(AC) tienes que ir a Avenida América\ número ocho \ al cap salud \ a administración que ahí te van a hacer una tarjeta}...”. Si bien, en este caso, el estilo indirecto se apoyo en otros recursos suprasegmentales, como la aceleración del tempo de elocución, con los que el usuario pretende focalizar el contenido proposicional más importante. La réplica de la proveedora contiene las instrucciones precisas que debe seguir el usuario en la institución (línea 109).

Fragmento 7.35 (ENC1_14)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis española) UH1 (usuario uno italiano-argentino)

Tema: Alta en el centro y primera visita

- [...]
96. PM16 – pero que es solamente informativa esa tarjeta \<3>
97. **UH1 – y la chica que:: que me dio el turno: – | =me= decía que tenía que ir porque como no estaba dado de alta en la seguridad social \ me dijo esto\ tienes que ir a Avenida América \ en Avenida América ahí te van a hacer una tarjeta que te sirve\ bueno \ una una serie de una serie de cosas_**
98. PM16 – =sí= /
99. PM16 – mira \ sí que estás dado de alta \ lo que pasa es que hay muchas maneras de buscarte en la seguridad social_
100. UH1 – mira \ he llamado al novecientos \ primero he llamado al número por teléfono \ vale /
101. PM16 – aquí no te darán una primera visita \
102. **UH1 – me han me me han hecho llamar al novecientos dos **
103. PM16 – mm \
104. **UH1 – y me han dicho que este trámite me estás haciendo tú me lo hubieran hecho por orde- ordenador \ después \ evidentemente han querido que pague más teléfono porque si no me parece fuerte_**
105. PM16 – éste éste es nuestro teléfono \ [le muestra una tarjeta del centro]
106. UH1 – sí \ me lo das ahora /
107. PM16 – sí \
108. **UH1 – vale \ y después me dijeron {(AC) tienes que ir a Avenida América\ número ocho \ al cap salud \ a administración que ahí te van a hacer una tarjeta} {(DC) cuando no estés dado de alta \ }**
109. PM16 – vale \ pero como tú ya tienes esto \ [tarjeta sanitaria provisional] tú ya no tienes que ir a Avenida América \ porque en América lo que te van a tramitar es {(&) otra cosa \ }pero que no te hace falta \ porque tú has cotizado \ y como ya tienes tarjeta \ ya no tienes que ir a América para nada \ en América te hubieran hecho esto y te hubieran dado esta tarje- esta tarjeta \<0>
110. UH1 – vale \
- [...]

En el último ejemplo de esta sección, encuentro ENC3_13, el usuario UH1 paquistaní formula, en su intervención 15, una estrategia de despersonalización (“sí \ | pero esta mañana me dijo que no está \ | ayer me dijo que no está \ | esta mañana me dijo que no::- | hay que ponerlo que nuevo_”. Este enunciado es interrumpido por la proveedora PM20 para iniciar una estrategia de comprobación, mediante un enunciado interrogativo de inicio con el que pretende averiguar más información (línea 16).

El discurso de los participantes es polifónico (Ducrot, 1984) porque, como se puede observar, la proveedora formula en su intervención 18 enunciados empleando su “yo” discursivo, esto es, su identidad personal; mientras que en la intervención 24 realiza varios enunciados con un contenido proposicional en primera persona del plural con el que emplea un “nosotros” institucional, así la proveedora se posiciona en esa actividad discursiva como representante institucional desde donde realiza una legitimación explícita de la organización interna: “por- sí \ | porque lo que sí que tenemos - | o sea los medicamentos los tenemos \ | lo que no tenemos \ | en el ordenador \ | son las tiras \ |”. Recurso repetido en la intervención 28: “o sea para saber nosotros qué te tenemos que dar \ |”

Fragmento 7.36 (ENC3_13)

Participantes: PM20 (proveedora veinte española), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Petición de material para diabético

- [...]
13. PM20 – eh \ | no sólo insulina \ | sino que tienes todo esto \ | te lo:: todo esto te lo puedo dar ya \ | =o sea= todo esto que tienes \ | que es crónico \ | si =quieres= te lo doy ya \ | no / |
 14. UH1 – =mm= \ =sí= \
 15. **UH1 – sí \ | pero esta mañana me dijo que no está \ | ayer me dijo que no está \ | esta mañana me dijo que no:: - | hay que ponerlo que nuevo_**
 16. PM20 – vive en la calle Comercio / |
 17. UH1 – sí \ |
 18. PM20 – pues aqu- a mí me sale \ | no sé \ | me sale todo \ | la insuli:na y el resto \<3> [mira la pantalla] yo te doy \ | te doy lo que tengo \ | vale / |
 19. UH1 – mm \<47>
[PM20 busca el material para dárselo a UH1]
 20. UH1 – pues es que \ | hay que anular la visita /<4>
 21. PM20 – anular la visita /<32>
[PM20 entra en el programa informático e imprime recetas verdes]
 22. PM20 – ah vale \<3> vale \ | la visita que tienes no es para los medicamentos \ | es para las tiras \ |
 23. UH1 – sí \ |
 24. **PM20 – por- sí \ | porque lo que sí que tenemos - | o sea los medicamentos los tenemos \ | lo que no tenemos \ | en el ordenador \ | son las tiras \ |**

25. UH1 – ah \ |
26. PM20 – las tiras y las agujas – | y todos el material de diabéticos \ | entonces tu enfermera \ | ha de introducirlo en el ordenador \ |
27. UH1 – mm \ |
28. **PM20 – o sea para saber nosotros qué te tenemos que dar \ |**
[...]

7.1.8 Estrategias de participación

Las estrategias de participación en la fase de tramitación son empleadas por los participantes para permitir el acceso, desde el punto de vista interaccional, en el sistema sanitario.

En el primero de los ejemplos de esta sección, el usuario UH1 formula un enunciado interrogativo en su intervención 10. Dicha intervención interrogativa de inicio constituye la segunda parte de un par adyacente de pregunta. Asimismo, representa una estrategia de comprobación. Por su parte, el proveedor realiza un nuevo enunciado interrogativo con la última parte del segmento del usuario acompañado de elevación de intensidad y de una explicación del trámite: “{(F) hoy/ |} no \ | si es para una urgencia tendrá que venir \ | si no \ | es lo que me sale \ | es lo más pronto que tengo \ |”. Así comprobamos cómo la estrategia de participación del usuario en el servicio demandado consigue, por parte del proveedor, las explicaciones necesarias para su acceso al mismo. Sin embargo, el usuario, en la intervención 12, realiza una intervención informativa en la ofrece la explicación de por qué requiere la cita para ese día: “entonces \ | a las siete \ | no/<3> porque {(&) (PP) mi padre tiene que venir con ella \ |}”. Esta explicación sirve al proveedor para buscar otro día para la madre del usuario. De este modo, en la intervención 15, construida en primera persona, el proveedor facilita otra opción con elevación de volumen: “{(F) seis \ | seis y cuarto es lo más tarde que te puedo dar \ |<5>”. El proveedor realiza una nueva intervención segmentada en dos enunciados interrogativos (línea 17), tras las explicaciones del usuario (línea 16). De esta manera, el proveedor ofrece, en su intervención 23, la información precisa para la participación del usuario, en representación de su madre, en la institución. Así, con una intervención iniciada con una pieza discursiva (“pues”) con un matiz continuativo (Fuentes, 1998). Esta pieza la vuelve a emplear en su siguiente intervención, construido mediante un enunciado interrogativo de inicio con el que trata de averiguar la hora en que su padre termina de trabajar y puede acompañar a su madre (línea 25). El usuario, en su réplica, facilita la hora (línea 26) y el proveedor concluye con una explicación, articulada con elevación de

volumen y comenzada por la forma gramaticalizada “es que” que, más tarde, es repetida al principio de su segundo enunciado.

Fragmento 7.37 (ENC5_26)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Petición de cita médica

- [...]
9. PH2 – bueno \ | pues con su médico \ | {(F) el viernes a las tres y media / | }
 10. **UH1 – no puede ser hoy / |**
 11. PH2 – {(F) hoy / | } no \ | si es para una urgencia tendrá que venir \ | si no \ | es lo que me sale \ | es lo más pronto que tengo \ |
 12. **UH1 – entonces \ | a las siete \ | no / <3> porque {(&) (PP) mi padre tiene que venir con ella \ | }**
 13. PH2 – a ver \ | te miro \ | tengo más tarde libre \ |
 14. UH1 – mi padre_
 15. PH2 – {(F) seis \ | seis y cuarto es lo más tarde que te puedo dar \ | } <5>
 16. UH1 – mi padre no viene hasta las siete y media \ |
 17. PH2 – pero quién viene \ | tu padre o ella / |
 18. UH1 – mi padre con ella \ |
 19. PH2 – pues tendrá que venir ella \ | <3>
 20. UH1 – ella no sabe hablar \ |
 21. PH2 – bueno \ | pues ven tú: \ |
 22. UH1 – a mí tampoco \ | no mucho \ |
 23. PH2 – pues entonces \ | tiene que ser otro día \ | la semana que viene \ |
 24. UH1 – XXX
 25. PH2 – pues a qué acaba- viene tu padre / |
 26. UH1 – a las siete y media \ |
 27. PH2 – {(F) es que a las siete y media \ | es que ya no hay visitas \ | } <3>
 28. UH1 – {(P) vale \ | } <5>
- [...]

Las explicaciones que nos facilita la proveedora PM1 sobre la participación del usuario, en representación de su madre árabe, reflejan no sólo la concepción que tienen los usuarios de la mujer dentro de este colectivo, sino de las formas de participación de éstas en la institución sanitaria. Así pues, según nos indica PM1: “la mujer no tiene:: - | no tiene:: derecho \ | no tiene - |” (línea 12). Por ello, matiza la proveedora: “cualquier cosa que se tenga que realizar \ | de papeles \ | de ir a buscar cosas \ | de:: hablar con quien sea \ | ... las primeras veces va el marido \ | y si luego quiere: ir su- la mujer \ | tiene que ir una vez ya ha ido varias veces con el marido \ |” (líneas 14 y 18). Sin embargo, la proveedora también ofrece otra argumentación de por qué acude primero el marido acompañando a su mujer: “...o bien puede ser \ | porque la mujer no:: sepa muy bien cómo funciona \ | no se entere bien por el idioma \ | y entonces el marido pues tenga que venir para acompañarle \ |” (línea 26).

Fragmento 7.38 (COMENTARIOS ENC5_26)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), INV (investigador español)

Tema: PM1 e INV comentan el encuentro ENC5_26

- [...]
12. **PM1** – bueno \ | ahora vas a ver \<4> se ve que toda la gentes ésta \ | musulmana \ | la mujer no tiene:: – | no tiene:: derecho \ | no tiene – |
 13. INV – no sale tanto a la ca::lle \ | no socializa tanto – |
 14. **PM1** – cualquier cosa que se tenga que realizar \ | de papeles \ | de ir a buscar cosas \ | de:: hablar con quien sea \ |
 15. INV – el marido \ |
 16. PM1 – el marido \ |
 17. INV – como en España hace tiempo \ |
 18. **PM1** – {(F) lo que pasa} que \ | las primeras veces va el marido \ | y si luego quiere: ir su- la mujer \ | tiene que ir una vez ya ha ido varias veces con el marido \ |
 19. INV – mm \ | |
 20. **PM1** – o sea \ | primero va el \ | y luego- es como si él le formara a ella \ | y le enseñara a ella cómo va todo \ |
 21. INV – o sea \ | es el el el hombre {(F) tutor} \ | es el tutor de ella \ | no no no \ | es el tutor \ |
 22. **PM1** – es como u::n – | como un padre \ |
 23. INV – sí \ | es como la:: – | pero bueno \<7>
 24. PM1 – {(F) una vez ha ido él \ | } ya puede ir ella \ | |
 25. INV – claro \ | ya ha visto como es el ambie:nte \ | como es el mé:dico \ | como se fía \ | |
 26. **PM1** – y en este caso \ | o bien puede ser \ | porque la mujer no:: sepa muy bien cómo funciona \ | no se entere bien por el idioma \ | y entonces el marido pues tenga que venir para acompañarle \ |
- [...]

En el encuentro ENC4_28, la proveedora PM17 informa a la usuaria que no le corresponde el centro y debe acudir a otro (línea 41). Sin embargo, la usuaria transmite a la proveedora su deseo de permanecer en el centro. Así, la proveedora intenta acercar el marco institucional al de la usuaria, así le indica que debe realizar una solicitud de permanencia. La estrategia de participación se construye, por parte de la usuaria, con un primer enunciado aclaratorio del lugar, para lo que emplea un deíctico de lugar: “aquí mismo \ |”, acompañado de un segundo enunciado interrogativo: “y cómo la hago \ |” (línea 44).

La segunda parte de este par adyacente de pregunta-respuesta supone una explicación en primera persona, por parte de la proveedora, con las instrucciones para el proceso. De este modo, la estrategia de participación de la usuaria consigue el objetivo interaccional fijado. Asimismo, la usuaria formula una nueva estrategia de participación mediante un enunciado solapado de forma cooperativa con la explicación de la proveedora (línea 46), completado en su siguiente

intervención por otro enunciado con entonación mantenida (línea 47), fenómeno que favorece la producción conjunta del habla en el proceso administrativo (Zimmerman y West, 1975; Falk, 1980; Schegloff, 1982, 1988).

Por otro lado, la usuaria realiza un nuevo enunciado interrogativo, dentro de la estrategia de participación iniciada en la intervención 44, con la que pretende averiguar no sólo los parámetros de su participación sino qué ocurriría con su historia clínica (línea 51). Al concluir la proveedora sus averiguaciones (líneas 52 y 54) comunica a la usuaria que debe esperar a recibir la tarjeta sanitaria en su domicilio (línea 56). Para asegurarse de que la usuaria ha comprendido las explicaciones emplea una estrategia de metacomunicación construida con un enunciado interrogativo con el verbo “entender”.

Más adelante, en la intervención 101, la usuaria vuelve a emitir una nueva intervención con varios enunciados interrogativos, mediante los que construye otra estrategia de participación. Así, el segundo enunciado constituye una pregunta del tipo: “qué hago \ |”. Éste junto a otro enunciado interrogativo con el siguiente contenido proposicional: “venir aquí mismo / |”. Por otro lado, la intervención 106 de la usuaria se realiza mediante diversos enunciados interrogativos acompañados de aceleración del tempo de elocución: “{(AC) con esto me pueden atender / | no / | aquí / | ahora / |}”. La réplica de la proveedora, en su intervención 107, representa la información necesaria para que la usuaria pueda acceder a los servicios de la institución sanitaria.

Fragmento 7.39 (ENC4 28)

Participantes: PM17 (proveedora diecisiete española), PM16 (proveedora dieciséis española), PM5 (proveedora cinco española), UM1 (usuaria uno peruana)

Tema: Petición de nueva tarjeta sanitaria

- [...]
41. PM17 – entonces no te corresponde este centro \ | lo sabes / |
 42. UM1 – sí \ | pero yo quería seguir aquí \ |
 43. PM17 – pues has de hacer una solicitud \ | de permanencia en el centro \ |
 44. **UM1 – aquí mismo \ | y cómo la hago \ |**
 45. PM17 – yo te daré un pape:l \ | lo rellenas \ | y entonces el director del centro decide:: sí:: =puedes= o no seguir en este centro \ |
 46. **UM1 – =puedo::= –**
 47. **UM1 – y si no tengo que:: – |**
 48. PM17 – irte al del Clot \ |
 49. UM1 – vale \ |
 50. PM17 – vale / | más que nada te lo digo \ | te decía en este sentido porque:: – |
 51. **UM1 – la historia que está aquí pasa para allá / | no / | o:: – |**
 52. PM17 – pero tú te- a aquí no te has- aquí te has visitado \ | pero en el dos mil tres \ |
 53. UM1 – no \ | desde el dos mi::l \ | sí \ | dos mil tres \ |
 54. PM17 – porque en dos mil cinco \ | has estado – | [mira la pantalla] ay no \ | vale \ |

- vale \ | Carmen \ | Carmen te visitaba \ | no / |
55. UM1 – sí sí sí sí \ | |
56. PM17 – vale \ | entonces \<4> pondremos la dirección nueva \ | porque la tarjeta te la tienen que enviar a tu domicilio \ | si no te la envían – | me entiendes / |
57. UM1 – claro \ |
[...]
100. PM5 – sí tengo de cambio de {(cat) metge¹¹⁷} \<44>
101. **UM1 – y el médico:: – | qué hago \ | venir aquí mismo / | o:: – |**
102. PM17 – sí \ | tú =por ahora::= – | tú por ahora ven aquí \ |
103. UM1 – =o se queda::= –
104. UM1 – {(P) vale \ |}
105. PM17 – ah vale \<29>
106. **UM1 – {(AC) con esto me pueden atender / | no / | aquí / | ahora / |}**
107. PM17 – sin tarjeta \ | como si no hubieras venido \ | vale / | como si no hubieras venido \ | tú \ | tú tienes provisional \ | hasta que no te digan del provisional \ | pues nada \ | vale / |
108. UM1 – XXX tarjeta \ |
[...]

En el siguiente encuentro contamos con otro ejemplo de estrategia de participación que emprende una usuaria española-uruguaya para solicitar traslado de historia médica. La intervención 43 de la usuaria comienza con un elemento reparador (“perdona”), con el que trata de llamar la atención de la proveedora y mitigar el efecto de su enunciado. A continuación, emplea una estrategia de despersonalización construida con estilo referido. El último enunciado de dicha intervención consiste en un segmento interrogativo de inicio formulado en primera persona: “cómo hago ahora \ |”. Esta estrategia de participación obtiene, en la réplica de la proveedora, un nuevo enunciado interrogativo con el que ésta pretende averiguar más información sobre el medicamento que solicita la usuaria y que aparece en su historial médico. Así, la segunda parte del par adyacente de pregunta-respuesta constituye una intervención informativa, solapada por otro enunciado interrogativo con el que la proveedora persigue obtener más datos que definen la petición de la usuaria. Finalmente, la estrategia de participación consigue una explicación, en la intervención 52 de la proveedora, acompañada con una aceleración del tempo de elocución. Asimismo, la explicación, desde el punto de vista de la teoría de la cortesía, está facilitada con un desactualizador (“tendría”) con el que pretende mitigar el posible acto amenazador de la imagen negativa de la usuaria.

¹¹⁷ Traducción: *médico*.

Fragmento 7.40 (ENC2_29)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UM1 (usuaria uno española-uruguaya)

Tema: Traslado de historia médica

- [...]
43. UM1 – perdona \ | {{(&) ella me dio una medicina \ | pero yo le pedí una cosa más \ | y:: para la artrosis \ |} cómo hago ahora \ |
44. PM1 – {(F) pero lo tiene aquí puesto / |}
45. UM1 – en la: en la:: historia claro que =lo tengo= \
46. PM1 – =en cróni=cos en crónicos / |
47. UM1 – sí \ | sí \ | en la historia sí \ |
48. PM1 – a ver \ |
49. UM1 – lo que pasa que ahí ya me olvidé decírselo \ |
50. PM1 – voy a ver si está \ |
51. UM1 – sí \ <3>
52. PM1 – {(ACC) ella le ha dicho \ | que a partir de ahora tendría que pasar por administración a buscar sus recetas de de crónicos \ |}
53. UM1 – sí \ | sí \ | |
- [...]

En el siguiente encuentro, ENC1_13, el proveedor PH6 mediante un enunciado interrogativo (“el lunes que viene / |”), precedido de “a ver” que, según Montolío y Unamuno (2000), permite pasar de un intercambio a otro convirtiéndose en una “partícula bisagra”. La siguiente intervención del proveedor supone otro enunciado interrogativo con el que consulta la hora de acceso del usuario al centro sanitario. El contenido proposicional de esta intervención presenta un orden en el que se focaliza la hora (“a las cuatro y media”) y se consulta la misma (“va bien / |”).

Sin embargo, la segunda parte de este par adyacente de pregunta-respuesta emplea una opción no preferida: “...no \ | a partir de las:: cinco y media \ |”. Las explicaciones de esa negativa las aporta el usuario en la intervención 10; aunque, como se puede apreciar en la intervención 12, en primera persona perfila su intervención anterior. La intervención 13 de la proveedor representa un nuevo enunciado interrogativo en primera persona con el que trata de facilitar el acceso al usuario: “qué es lo más rápido que te puedo dar \ |”. Las preferencias del usuario las transmite al proveedor en su intervención 16, acompañado por una explicación: “puede ser a las tres y media \ | o a las tres \ | porque a las cinco y media ten- tendré \ |”. Finalmente, el proveedor le concreta la hora de su cita con el especialista: “... a las cuatro y media \ <0>”.

Fragmento 7.41 (ENC1_13)

Participantes: PH6 (proveedor seis español), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Petición de cita con especialista

- [...]
5. **PH6 – a ver \ | el lunes que viene / |**
 6. UH1 – sí \ |
 7. **PH6 – a las cuatro y media va bien / |**
 8. UH1 – mm \ | no \ | a partir de las::cinco y media \ |
 9. PH6 – bueno \ | a ver \ <3>
 10. UH1 – el lunes \ | por la mañana tengo que ir – |
 11. PH6 – tienes que ser_
 12. UH1 – o no \ | sí sí puedo también \ |
 13. **PH6 – qué es lo más rápido que te puedo dar \ |**
 14. UH1 – a las tres y media o a las cuatro \ |
 15. PH6 – {(F) cuatro y media \ |}
 16. UH1 – puede ser a las tres y media \ | o a las tres \ | porque a las cinco y media tendré \ |
 17. PH6 – es que ahora no me sale \ | es a las cuatro y media \ | como igualmente estarás en la lista \ |
 18. UH1 – mm \ |
 19. PH6 – vienes a las cuatro y media \ <0>
 20. UH1 – vale \ |
- [...]

En el encuentro ENC5_25, un usuario ecuatoriano acude para solicitar cita médica. La proveedora PM9 le informa en su intervención 12 de las opciones de participación en la institución. En la intervención 14, la proveedora construye un nuevo enunciado interrogativo con el que trata de hacer participar al usuario: “que no sea lunes / |”. La siguiente intervención de la proveedora se realiza con dos enunciados interrogativos con los que intenta, al igual que en el turno anterior, permitir al usuario participar en uno de los servicios que ofrece el servicio de salud. Así, en la intervención 18 del usuario transmite a la proveedora sus preferencias, acompañado de elevación de intensidad y un procedimiento acompañante (“por favor”). Finalmente, la confirmación de la proveedora concluye con la intervención 22, en la que confirma el día y la hora.

Fragmento 7.42 (ENC5_25)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UH1 (usuario uno ecuatoriano)

Tema: Petición de cita médica

- [...]
12. PM9 – ya: \ | el lunes de la semana que viene \ | no me no me sale ya los lunes \ |
 13. UH1 – entonces el día más próximo si acaso \ |
 14. PM9 – que no sea lunes / |
 15. UH1 – puede ser cualquier día pero_

16. PM9 – esta semana te va bien el miércoles /| por ejemplo \|| o el viernes /|
17. UH1 – el miércoles \||
18. PM9 – el miércoles /| a la una menos cuarto \||
19. UH1 – {(F) el viernes por favor \||}
20. PM9 – mejor el viernes /|
21. UH1 – sí \|| el viernes puedo \||
22. PM9 – vale \|| a las diez \<18>
[PM9 confirma la visita médica]
[...]

7.1.9 Estrategias de descortesía

En la fase de tramitación de los encuentros analizados también se dan estrategias de descortesía. En el encuentro ENC3_32 la proveedora PM12 inicia una intervención con el reformulativo-explicativo “o sea” (Fuentes, 1998), seguido de un segundo enunciado que contiene una perífrasis de obligatoriedad que se puede interpretar como un acto amenazador de la imagen negativa del usuario: “ella tiene que estar también aquí \|| para para \|| a ver para que ella pueda:: visitarse \||” (línea 33). Por otro lado, la proveedora continúa emitiendo enunciados que pueden agredir la imagen negativa del usuario, como se observa en su intervención 35: “vale /| necesita que esté ahí \|| pues si no no se le puede atender \||”. Así, el tercer enunciado de esta intervención expresa, por parte de la proveedora, no sólo disconformidad sino también reproche. La intervención de tránsito del usuario (línea 39) lleva a la proveedora a simplificar su enunciado anterior construyendo otro contenido proposicional con una nueva perífrasis de obligatoriedad, que también se puede interpretar como un acto amenazador de la imagen negativa del usuario: “si no-| si no tiene que pagar \||”.

Por su parte, el usuario formula enunciados en los que emplea la risa (líneas 38, 40 y 42). Para Bravo (1998), la risa constituye una estrategia utilizada para mitigar el efecto social que tienen expresiones de desaprobación, y ayudar a crear un clima que permite establecer principios de no ofensa entre los participantes. La proveedora, en su intervención 39, reformula el contenido anterior introduciendo de nuevo la pieza discursiva “o sea”, con la que inicia su explicación y otra perífrasis de obligatoriedad no mitigada: “o sea que eso lo tiene que hacer \||”; mientras en su intervención 41, tras la risa del usuario en su turno de continuación 40, realiza un nuevo enunciado interrogativo con el que trata de advertir al usuario del peligro de no inscribir a su hija para que pueda ser atendida. A continuación, la proveedora le facilita al usuario la dirección donde debe acudir para hacer ese trámite burocrático (línea 43): “pues ahí \|| mire le doy una dirección \|| que tiene que ir ahí eh /|”.

Fragmento 7.43 (ENC3 32)

Participantes: PM12 (proveedora doce española), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Petición de cita médica de urgencias y nueva tarjeta sanitaria

- [...]
33. **PM12** – o sea ella \ | ella tiene que estar también aquí \ | | para para \ | a ver para que ella pueda:: visitarse \ | para que un médico la pueda ver \ | necesita tener un número de seguridad social \ | entonces tú la puedes meter como beneficiaria \ | tuya \ | en este número \ | {(F) estar tú \ | tu mujer \ | y ella \ | }
34. UH1 – sí sí sí \ |
35. **PM12** – vale / | necesita que esté ahí \ | pues si no no se le puede atender \ |
36. UH1 – vale \ |
37. **PM12** – si no – | si no tiene que pagar \ |
38. UH1 – [risas]
39. **PM12** – por eso \ | o sea que eso lo tiene que hacer \ | porque la próxima vez si viene tendrá que pagar \ | eh / |
40. UH1 – mm \ | [risas]
41. **PM12** – y a que no quiere pagar / |
42. UH1 – [risas]
43. **PM12** – pues ahí \ | mire le doy una dirección \ | que tiene que ir ahí eh / |
44. UH1 – {(&) dirección / | }
45. **PM12** – sí \ | una dirección \ | |
46. UH1 – vale \ <7>
47. **PM12** – Via Laietana número siete \ [se lo escribe en un papel] <10> vale / | | tiene que ir aquí \ |
48. UH1 – ah \ |
49. **PM12** – Via Laietana número siete \ <0>
50. UH1 – vale \ |
51. **PM12** – ahora no \ | ahora no \ | eh / | | otro día \ |
52. UH1 – vale \ |
53. **PM12** – y la mete:: – | para meterla en su número \ |
54. UH1 – vale \ |
55. **PM12** – vale / | en Via Laietana \ | si no la próxima vez pagará \ |
56. UH1 – {(@) vale vale \ | } e:h tengo::_
57. **PM12** – [risas] déjeme e::l el pasaporte \ | | [UH1 le da el pasaporte] vive aquí / | dónde vive / | en qué calle \ |
- [...]

La proveedora PM12 nos explica, en la entrevista que le realizamos, que en ocasiones no es que los usuarios no comprenden los procesos administrativos, como acabamos de ver en el ejemplo anterior, sino que es una estrategia que emplean para flexibilizar los trámites administrativos y cumplir sus objetivos: “y yo creo que lo saben \ | porque hay mucha gente que se hacen los locos \ | claro mucha gente dice \ | no no entiendo \ | no lo entiendo \ | no entiendo / | anda que no entienden \ | sí que entiende \ | pero saben que {(AC) no entiendo no

entiendo es que no entiendo \} le estás explicando y no entiendo \} sabes que al final vas a decir \} se lo hago ya porque mira \} (línea 171).

En este sentido, la actitud de los usuarios, según la proveedora PM12, se basa en la utilización de la picaresca, ya que conocen mucho mejor de lo que parece el funcionamiento de los procesos burocráticos: “son muy listos cuando quieren \} son muy listos \} se la saben todas \} y a mí que no me digan que no sé \} {{AC} no entiendo no entiendo \} cuando has hecho a lo mejor otra cosa que dices no entiendes \} pero esto que bien que te lo has hecho \} sabes /|” (línea 177).

Fragmento 7.44 (ENTREVISTA A PM12)

Participantes: PM12 (proveedora doce española), INV (investigador español)

Tema: El servicio a usuarios extranjeros

[...]

164. INV – y entonces \} y qué es lo que haces cuando no te entienden \} cuando tú le estás explicando algo:: –|
165. PM12 – al final soy yo la que bajo de::l burro \}
166. INV – [risas]
167. **PM12 – sí \} es que llega un momento que dices que es imposible \} es imposible \} lo que- te están pidiendo una cosa \} y dices \} no esto no puede ser porque hay que llevar este trámite \} tal tal tal tal tal tal \} vale /| tú le dices lo que hay \} no hay manera \} no te entienden \} o sea \} claro \} qué vas a decir \} {{F} vete \} no puedes decir vete \<0>**
168. INV – no no \}
169. **PM12 – acabas diciéndole \} vale \} o sea \} te lo hago porque porque ya –| me he cansado \} o sea no no llegamos a un acuerdo \} y te lo voy a hacer porque ya no puedo más \}**
170. INV – o sea \} que según esto \} e: es más o menos fácil conseguir lo que quieren \<0>
171. **PM12 – y yo creo que lo saben \} porque hay mucha gente que se hacen los locos \} claro mucha gente dice \} no no entiendo \} no lo entiendo \} no entiendo /| anda que no entienden \} sí que entiende \} pero saben que {{AC} no entiendo no entiendo es que no entiendo \} le estás explicando y no entiendo \} sabes que al final vas a decir \} se lo hago ya porque mira \}**
172. INV – sí \} ya como pa no oírlos \} como para que_
173. PM12 – sí sí \} como para no oír lo haces \} y lo hace todo el mundo \} y creo que eso lo saben \} porque eso es un boca a boca \} {{imitando} e:: no si dices que no entiendes \} y te viene el amigo diciendo que no entiende \}
174. INV – [risas] pero en el fondo entienden todos o –|
175. **PM12 – a ver \} a lo mejor hay alguna cosa que se le escapa \} pero \} yo creo que sí \} que lo entienden \}**
176. INV – y entonces qué es lo que hacen ellos cuando no te entiende a ti \}
177. **PM12 – son muy listos cuando quieren \} son muy listos \} se la saben todas \} y a mí que no me digan que no sé \} {{AC} no entiendo no entiendo \} cuando has hecho a lo mejor otra cosa que dices no entiendes \} pero esto que bien que te lo has hecho \} sabes /|**

178. INV – pero digo y qué es lo que hacen ellos cuando no te entienden a ti \ |
 179. **PM12 – al final acaban diciendo sí sí \ |**
 [...]

Los usuarios también emplean las estrategias de descortesía, como podemos ver en el siguiente ejemplo, extraído del encuentro ENC5_27. La proveedora PM9 le pregunta por su procedencia para incluir esta información en un estudio que estaban realizando y en la ficha informática de la usuaria (línea 17). Sin embargo, la segunda parte del par adyacente de pregunta-respuesta, se convierte, por parte de la usuaria, en un enunciado interrogativo de inicio con el que trata de averiguar para qué necesita la proveedora esa información (línea 18). Las explicaciones de la proveedora, acompañadas de elevación de intensidad (líneas 19 y 21), no son suficientes para la usuaria (línea 22). La proveedora, una vez más y empleando la forma cortés (“usted”) junto con un elemento preliminar (“me lo puede...”) le vuelve a solicitar esta información. Sin embargo, la réplica de la usuaria no cooperativa se puede interpretar, desde la teoría de la cortesía, como un acto amenazador de la imagen positiva de la proveedora: “no creo que le interese \ |” (línea 24). Ésta insiste en conseguir la información para la ficha informática que tienen todos los usuarios, construyendo un nuevo enunciado con agradecimientos, procedimientos acompañantes y tratamiento cortés: “bueno \ | vale gracias \ | eh/|| bueno \ | de todas maneras \ | si es tan amable me lo dice \ | se lo pondré aquí \ |” (línea 25).

Fragmento 7.45 (ENC5 27)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno ecuatoriana)

Tema: Petición de partes de baja

- [...]
17. PM9 – de dónde es usted \ |
 18. UM1 – por qué / |
 19. PM9 – no \ | {(F) es un estudio que estamos haciendo \ |}
 20. UM1 – perdón / |
 21. PM9 – no \ | {(F) que es un estudio que estamos realizando \ |} no \ | no tiene nada que ver \ | eh / | con la: – |
 22. UM1 – ah \ | entonces no \ | no es nada que ver con esto / |
 23. **PM9 – {(F) no no \ |} me lo puede comentar / |**
 24. **UM1 – no creo que le interese \ |**
 25. **PM9 – bueno \ | vale gracias \ | eh / || bueno \ | de todas maneras \ | si es tan amable me lo dice \ | se lo pondré aquí \ | [en la ficha informática de UM1] de Ecuador \ | [lo lee en la ficha de UM1]**
 26. UM1 – XXX
 27. PM9 – cómo / |
 28. UM1 – XXX <10>

29. PM9 – ya está \ | de urgencias \ | aquí abajo \ | te llamarán de la dos \ | por el nombre \ |
[...]

Las estrategias de descortesía no sólo tienen lugar en la relación entre proveedores y usuarios, sino también entre el propio colectivo que trabaja en el centro de salud. Hemos seleccionado el siguiente ejemplo que pone de manifiesto la existencia de malentendidos y discrepancias internas, como ocurre con muchos otros contextos profesionales y laborales, entre diferentes estamentos y colectivos dentro del sector sanitario. Así, en el siguiente encuentro, después de haberse comprobado que se ha realizado un proceso administrativo de forma incorrecta con la hija del usuario marroquí (líneas 68-76). El reproche de la enfermera a la proveedora en su intervención 97 genera desagrado y tensión (línea 98). En el turno siguiente de la enfermera refleja claramente su malestar: “me voy cargando \ |”. Este enunciado supone un acto amenazador de la imagen positiva de la proveedora y, por extensión, de todo el colectivo de administrativos. Por ello, la réplica de la proveedora consiste en un enunciado que emite gritando: “{(F) pues si tú te vas cargando yo también \ |}”. Esta intervención genera un nuevo turno explicativo por parte de la enfermera: “no \ | llevo mucho tiempo explicando Pilar \ | no puede ser \ | ya hablaremos luego...” (línea 101). Más adelante, la proveedora, disconforme con la actitud de la enfermera, le recrimina su comportamiento: “pero déjame que diga algo \ | si yo cojo esto y no sé cómo se hace \ | ya procuraré de mirar cómo se hace para no hacerlo mal \ |” (línea 108). Ésta le sigue recriminando, generando un nuevo acto amenazador de la imagen positiva de la proveedora: “eres tú y sois todas \ | todas lleváis años aquí \ | no puede ser que a estas alturas todavía surjan problemas \ | ya lo hablaremos tranquilamente \ |=ahora hacedlo para que XXX=”.

Fragmento 7.46 (ENC3_5)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno marroquí), EM1 (enfermera uno española), MH1 (médico uno español), PM5 (proveedora cinco española), INV (investigador español)

Tema: Derivación de un análisis de bebé.

- [...]
68. PM1 – recuerdas alguna de las personas que están sentadas / |
69. UH1 – sí \ |
70. PM1 – {(F) a quién se lo entregastes \ |}
71. UH1 – sí \ | dicho tú que ibas a Valle Hebrón \ |
72. PM1 – {(FF) pero quién / | quién te atendió \ |}
73. UH1 – una chica aquí \ |
74. EM1 – no la recuerda \ | no recuerda usted qué chica le atendió / |

75. PM1 – está aquí fuera /|
76. UH1 – ahora mismo no \ | XXX que cada día viene para mujer +ejo+ [quiere decir “hijo”] eh /|
[...]
97. EM1 – esto que estoy haciendo yo \ | lo tenías que hacer vosotros \ | eh /|y::
98. PM1 – {(suspirando) eh \ |}
99. **EM1 – me voy cargando \ |**
100. **PM1 – {(F) pues si tú te vas cargando yo también \ |}**
101. **EM1 – no \ | llevo mucho tiempo explicando Pilar \ | no puede ser \ | ya hablaremos luego \ | a ver \ | esto hay que enviarlo por fax al Valle Hebrón \ | a este fax poniendo el día que va a ir a pincharse \ | o sea que hoy es lu:nes \ | pues dale hora por ejemplo para el jueves \ | entre ocho y media y diez de la mañana \ | que más tarde no le pincharán \ | queda claro /|**
102. PM1 – de ocho y me:dia –|
103. EM1 – que vaya de ocho y media a nueve \ |eh /|
104. PM1 – voy a apuntármelo aquí \ | |
105. EM1 – {(P) vale \ |} e::h mandáis esto por fax \ | el original se lo dais al paciente \ | y el día que vayan a pinchar al niño –| tienen que llevar la petición \ | la original \ | la orina \ | y las heces \ | {(P) y lo pinchan allí \ |} de acuerdo /|
106. PM1 – vale \ | hay que enviarlo por fax y:_
107. EM1 – lo envías por fax \ | ponle hora y a si le va bien al señor el jueves \ | le pones una nota: \ | que irá a pincharse jueves día tal \ | y ya está \ | queda claro /|
108. **PM1 – pero déjame que diga algo \ | si yo cojo esto y no sé cómo se hace \ | ya procuraré de mirar cómo se hace para no hacerlo mal \ |**
109. EM1 – estupendo \ |
110. PM1 – vale: /|mm:_
111. **EM1 – eres tú y sois todas \ | todas lleváis años aquí \ | no puede ser que a estas alturas todavía surjan problemas \ | ya lo hablaremos tranquilamente \ | =ahora hacedlo para que XXX=**
112. PM1 – =pero el caso es que esto se hace= muy poquitas veces \ | es normal que se olvide \ | lo lo =que no está bien= \
- EM1 – =hay que mirarlo \ | = ahí está \ | si yo no digo de que tengamos que tener el
113. ordenador a punto todo \ | pero hay sitios donde mirarlo \ | le:: le dices esto ahora al señor /|
[...]

De especial interés resultan los comentarios que hizo la proveedora PM1 en la reunión con el resto de proveedores. Así, ésta explica a sus compañeros cómo funciona el trámite administrativo de análisis de sangre para bebés, el servicio demandado por el usuario marroquí que tantas dificultades originó. Para que este proceso se realice de forma adecuada, el proveedor debe informar al usuario el día y la hora que debe acudir con su hijo al Hospital Valle Hebrón para realizarle el análisis y, más tarde, enviar en un fax esta información al hospital (líneas 164 y 170). Sin embargo, en lugar de explicar el problema que tuvo lugar con la enfermera, comenta que fue el usuario el que muy probablemente no entendió el proceso: “...se le programó para que viniera aquí \ | a lo mejor ellos se los explicaron arriba que tenían que ir a Valle Hebrón \ | pero no se enterarían \ |

bajaron aquí y los programamos aquí \ | y vinieron aquí \ | pero ya hablaré con Raquel \ | por supongo que ella lo sentiría a las enfermeras de pediatría de que le expliquen bien \ | o que se lo anoten aquí \ | hospital Valle Hebrón \ | de que no haya la confusión de que hubo \ | que aquí nosotros no nos dimos cuenta y vinieron aquí \ |” (línea 183).

Fragmento 7.47 (REUNIÓN)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), PH2 (proveedor dos español), PM3 (proveedora tres española), PH4 (proveedor cuatro español), PM5 (proveedora cinco española), PH6 (proveedor seis español), PM7 (proveedora siete española), PM9 (proveedora nueve española), PM11 (proveedora once española), PM12 (proveedora doce española), PM14 (proveedora catorce española), PM15 (proveedora quince española), PH18 (proveedor dieciocho español), AM1 (ayudante mujer uno española), RH1 (responsable hombre uno español), INV (investigador español)

Tema: El funcionamiento interno de la sala de trabajo administrativo y la recepción

- [...]
164. **PM1 – bueno \ | están también los análisis de bebés \ | vale / | los análisis de los bebes \ | entonces no hay unos meses estipulados \ | vale / | e:: los análisis de los bebés se tienen que hacer en el hospital infantil de Valle Hebrón \ | vale / | se tiene que fotocopiar la hoja del análisis \ | y:: anota::r \ | bueno \ | se tienen que fotocopiar la hoja del análisis \ | y enviarlo por fax a::l número que lo encontraréis en el manual informativo y catálogo de servicios del laboratorio clínico Manso \ |**
165. PH4 – como no lo ponga más a mano \ |
166. PM9 – dónde \ | qué es \ |
167. PM1 – es un protocolo de Manso \ | el número está en un protocolo ahí \ |
168. AM1 – eso lo podríamos poner allí en el corcho \ |
169. PM7 – XXX
170. **PM1 – exacto \<4> entonces \ | entonces \ | el fax lo encontraréis en el manual \ | y aparte \ | pues sí \ | lo colgaré y:: y:: entonces en el fax que nosotros enviamos \ | que es la fotocopia de la petición \ | en algún sitio hay que poner \ | el día que irán con el bebé a hacerles la:: la prueba \ | se les puede decir \ | que escojan un día cualquiera de la semana \ | de lunes a viernes \ | pero siempre {(F) de ocho y media a nueve \ | tienen que estar allí \ | } e:: mejor diremos que a las ocho y media estén allí con la petición y el bebé \ | vale / | pero nosotros previamente ha- habremos enviado por fax \ | una copia del análisis en Manso \ | a a Valle Hebrón con el día que irá el usuario \ |**
- [...]
178. PM5 – la señora el día que le vaya bien \ | nosotros lo ponemos \ | no / |
179. PM1 – me viene el usuario con la petición \ | es de un bebé \ | pues yo le informo \ | oiga es en Valle Hebrón \ | qué día le va bien ir \ | pues el lunes \ | vale pues oiga el lunes tiene que estar en Valle Hebrón \ | yo cojo la petición \ | y en un papel \ | o en una carátula de fax pues pongo \<0>
180. PH2 – pasará el día tal \ |
181. PM1 – pasará el día tal \ | indicado que esté allí a las ocho y media \ | entonces en Vallé Hebrón reciben el fax \ | ven el día que les he dicho que irá \ | y lo dejan en laboratorio para el día que vaya el usuario allí \ |
182. PH2 – y si ese día no / | o tiene que ser ese día / |

183. **PM1** – si queréis \ | a ver no está mal que \ | una vez enviado el fax y pasado un rato \ | que nosotros llamemos por teléfono para confirmar que han recibido el fax \ | vale / | que se puede dar- o sea nosotros nos podemos encontrar con un extranjero como ocurrió \ | que era un extranjero \ | se le programó para que viniera aquí \ | a lo mejor ellos se los explicaron arriba que tenían que ir a Valle Hebrón \ | pero no se enterarían \ | bajaron aquí y los programamos aquí \ | y vinieron aquí \ | pero ya hablaré con Raquel \ | por supongo que ella lo sentiría a las enfermeras de pediatría de que le expliquen bien \ | o que se lo anoten aquí \ | hospital Valle Hebrón \ | de que no haya la confusión de que hubo \ | que aquí nosotros no nos dimos cuenta y vinieron aquí \ |
[...]

7.1.10 Estrategias de comunicación de contacto

En el primer ejemplo extraído del encuentro ENC3_27, el proveedor PH2 pregunta al usuario indio por su procedencia mediante un enunciado de inicio. Su pregunta se produce en la fase de tramitación del servicio, cuando el proveedor está realizando los procesos administrativos necesarios para satisfacer el servicio de tramitación de derivación y petición de cita médica por parte del usuario indio (línea 13). En este caso concreto, la pregunta del proveedor es aprovechada por el usuario para marcar, en la segunda parte de su enunciado (línea 14), su pertenencia a nuestro país. En este sentido, mediante esta estrategia de comunicación de contacto también se negocia la identidad del usuario. Consciente de este hecho, PH2 en su siguiente intervención confirma al usuario su pertenencia al grupo mediante una estrategia de cortesía positiva (línea 15). El usuario, como afirma en su intervención 16, lleva un largo periodo en nuestro país, algo que le sirve para apoyar su argumento. Así pues, mediante esta estrategia discursiva no sólo se crea un ambiente de proximidad y cooperación, sino que también se negocian elementos identitarios que hacen más distendido el encuentro y facilita el proceso burocrático. Cordella (1999, 2004) ha analizado los recursos discursivos que hacen los encuentros asimétricos, como la interacción médico-paciente o la de administrativos-usuarios, mediante el estudio de la conocida como “fellow human voice”, que podríamos traducir como “la voz del igual”. Esta “voz” aborda un discurso que es menos administrativo o especializado, en definitiva, menos asimétrico, en el que las voces del administrativo son, por tanto, un importante medio para un eficaz entendimiento en la relación entre ambos participantes (administrativo-usuario). Así, la “fellow human voice” sirve para facilitar y ayudar a que el usuario cuente su historia, crear empatía, mostrar especial cortesía con la historia del usuario, y preguntar

por cuestiones sin relación estricta con el proceso burocrático pero que pueden facilitarlos.

Fragmento 7.48 (ENC3 27)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), UH1 (usuario uno indio)

Tema: Tramitación derivación hospital y petición de cita médica.

- [...]
11. PH2 – ésta va al hospital del Mar \ | y entonces en la carta ya te dirán el día y el lugar donde te lo hacen \ |
 12. UH1 – perfecto \ <9>
 13. PH2 – que es de la India / |
 14. UH1 – sí señor \ <5> de la India pero yo ya soy catalán \ |
 15. PH2 – pero tú ya eres catalán / | ah vale \ |
 16. UH1 – si llevo veintitrés años aquí \ |
 17. PH2 – cuántos / |
 18. UH1 – veintitrés \ |
 19. PH2 – pues:: sí \ | | { (P) Pushmahabi \ } <14>
[PH2 habla con PM9]
- [...]

En el siguiente encuentro, la explicación de la proveedora PM9 sobre los datos del médico de UM1 cuando ésta tramita su primera visita consigue que la usuaria invierta el rol comunicativo para solicitar un cambio. Así, en este encuentro lo anecdótico reside en la demanda, por parte de la usuaria, de un médico (línea 86), así como las explicaciones de por qué no quiere ésta una médica (línea 88). La sorpresa de la proveedora provoca unas explicaciones de por qué prefiere un médico (línea 93). Esta demanda, poco usual en España, provoca risas en la proveedora en varias ocasiones (líneas 92 y 97). Esto consigue relajar ese momento de la tramitación creando un ambiente de confianza y cooperación. Por otra parte, la narración de “dramas personales” (Cabral Bastos, 1996) es el recurso empleado en la respuesta de la usuaria (línea 93). En este sentido, esta estrategia de comunicación de contacto se combina y articula con otra de personalización. La usuaria chilena narra una mala experiencia personal con una médica. Más adelante, ofrece más detalles sobre el tipo de médico que desea: un médico hombre de edad avanzada (línea 102). Este enunciado provoca de nuevo la risa en la proveedora. Asimismo, UM1 introduce más detalles de sus malas experiencias con doctores (líneas 105 y 107).

De este modo, podemos observar cómo la estrategia de comunicación de contacto empleada por la usuaria consigue dinamizar el encuentro y obtener una atención personalizada a las demandas de su servicio. Desde el punto de vista relacional, la posición de los participantes es modificada porque se pasa en esta

interacción de una decantada situación asimétrica a una nueva posición más equilibrada y amigable (Cordella, 1999, 2004).

Fragmento 7.49 (ENC1 21)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno italiano-chilena)

Tema: Petición de primera visita médica.

- [...]
82. UM1 – ya <28> me puedes dar el nombre del médico para – |
83. PM9 – sí \ | te lo apunto aquí todo \ | es la doctora Sabater \ | [PM9 le da un papel con el día y la hora del médico]
84. UM1 – XXX \ |
85. PM9 – sí \ |
86. **UM1 – no hay hombres / |**
87. **PM9 – sí \ |**
88. **UM1 – no no me gustan las mujeres \ | no me gustan \ |**
89. **PM9 – un hombre mejor / | ={{(F) sí / |}}= vale \ |**
90. **UM1 – =sí= **
91. **UM1 – increíble pero: – |**
92. **PM9 – [risas] sí \ | porque suele ser al contrario \ | que el mismo sexo quiere – |**
93. **UM1 – sí \ | lo que pasa es que yo \ | he estado tanto:: tiempo con ellos \ | ={{(F) me operaron de – |}}= de la cadera \ | {{(B) sí:: – |}} yo siempre visito hombres \ |**
94. **PM9 – =está acostumbrada= **
95. **PM9 – estás acostumbrada \ | no / |**
96. **UM1 – la doctora: – | si es ginecóloga sí me gusta más la mujeres \ |**
97. **PM9 – [risas]**
98. **UM1 – pero el médico lo prefiero hombre \ |**
99. **PM9 – {{(P) vale \ | | pues sí puede ser \ | eh / | |}}**
100. **UM1 – si es de edad mejor todavía pero – |**
101. **PM9 – si es / |**
102. **UM1 – si es de edad mejor todavía \ | la juventud gusta pero – | tiene más experiencia un viejo \ |**
103. **PM9 – {{(@) ya \ |} [risas] <14> [PM9 habla con PM1]**
104. **PM9 – {{(P) bueno \ | pues a ver \ |}}**
105. **UM1 – es que mira \ | con mujeres he tenido tan malas experiencias \ | de doctora \ |**
106. **PM9 – de doctora / |**
107. **UM1 – sí \ | en en Italia una ginecóloga me dio tanto XXX \ | {{(AC) cinco meses pa sacarme el tratamiento y todavía lo tengo puesto \ |}}**
108. **PM9 – {{(P) ya \ |}} bueno \ | pues lo ponemos \ | siempre que se pueda \ | XXX \ <7>**
109. **UH1 – mas que no soy tan exigente \ | {{(@) solamente que =prefiero hombres=} \ |**
110. **PM9 – =claro \ | no no \ | lo= que se sienta más cómoda \ | si se siente más cómoda usted ahí \ |**
111. **UM1 – en confianza \ |**
- [...]

En los Comentarios ENC1_21, la proveedora PM9 y el investigador comentan el caso anecdótico de la usuaria chilena sobre sus preferencias médicas, así como la duración del trámite. De esta manera, matiza la proveedora: “pues sí sí \ | ha sido \ | parecía que no se acababa nunca \ | eh / |”. Asimismo, y en relación a las preferencias de la usuaria, la proveedora explica que suele ser al contrario, las usuarias no suelen solicitar médicos y, mucho menos, tan mayores.

Fragmento 7.50 (COMENTARIOS ENC1 21)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), INV (investigador español)

Tema: PM9 e INV comentan el encuentro ENC1_21

1. PM9 – pues sí sí \ | ha sido \ | parecía que no se acababa nunca \ | eh / | esta: – |
2. INV – ha sí:: – | | lo lo que me ha llamado la atención – | que no quería una mujer \ |
3. PM9 – mm \ | <44>
[PM9 contesta el teléfono]
4. **PM9 – ha sido muy bueno lo de:: – | que no quería:: doctora \ | yo también me he quedado \ | pero puede ser al contrario más bien \ | igual no se fía de las mujeres \ | es algo típico que:: en teoría – |**
5. INV – es un tópico \ | verdad / |
6. PM9 – sí \ |
7. INV – la mujer no puede ser tan buen médico como los hombres \ |
8. PM9 – sí sí \

7.1.11 Estrategias de metacomunicación

Las estrategias de metacomunicación son constantes en la fase de tramitación del servicio. Por ejemplo, el cambio de código es una de las estrategias de metacomunicación más empleadas en la sala de trabajo administrativo y en la recepción. Para Gumperz (1992a: 231, el cambio de código es uno de los tipos de indicios de contextualización empleados en la negociación.

En este sentido, en el encuentro ENC5_6, el proveedor PH2 infiere en la intervención 10 del usuario paquistaní que éste tiene un nivel muy elemental de español. Sin embargo, el proveedor PH2 prosigue sus explicaciones en castellano, acompañando su elocución con elevación de intensidad (línea 11). Aun así, el usuario formula una nueva intervención de difícil comprensión para el proveedor (línea 13). De nuevo, el proveedor trata de explicar en castellano el procedimiento del servicio con el rasgo suprasegmental de elevación de intensidad (línea 14). La intervención 15 del usuario es inferida por el proveedor como un indicio para el cambio de lengua (línea 16).

A partir de esta intervención, tanto el usuario como el proveedor prosiguen la interacción en inglés durante la fase de tramitación (líneas 17, 18, 19, 20, 21, 22 y 23). Por otro lado, el proveedor en la resolución del servicio realiza un nuevo cambio de código para ofrecer ésta en castellano. Así, indica al usuario mediante un español simplicado o de “foreigner talk” con el que pretende acomodar sus recursos sintácticos, léxicos y suprasegmentales a las necesidades del usuario. Por este motivo, segmenta su enunciado, eleva la intensidad de sus enunciados con los que pretende facilitar la comprensión e indica al usuario, mediante estructuras sencillas, qué debe hacer. El usuario, en la réplica de su intervención 25, responde con un escueto “sí”. Con toda probabilidad el usuario no ha comprendido las explicaciones del proveedor. En este sentido, la estrategia explicativa en español del proveedor resulta inadecuada y no contextualizada con la dinámica interaccional previa. En el turno 26, el proveedor vuelve a utilizar una nueva estrategia de metacomunicación al emplear el enunciado interrogativo de inicio “me entiendes / |”, con el que pretende pedir aclaraciones.

Fragmento 7.51 (ENC5_6)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Tramitación de primera visita y análisis de orina

- [...]
9. PH2 – {(F) pero es el día once de julio \ | }
 10. UH1 – sí: \ | día \ <4> {(ing) July¹¹⁸ \ } <3>
 11. PH2 – {(F) esto es el once de julio \ | } {(DC) el día once \ | } no =es hoy \ | = hoy no \ |
 12. UH1 – =día= \
 13. UH1 – ya de +oren+ \ |
[“oren” es “orina”]
 14. PH2 – {(F) pero eso era a las nueve de la mañana \ | }
 15. UH1 – tú de \ | |
 16. PH2 – {(ing) nine¹¹⁹ \ | }
 17. UH1 – {(ing) nine o'clock¹²⁰ / | }
 18. PH2 – {(ing) nine o'clock¹²¹ \ | }
 19. UH1 – {(ing) (B) oh sorry¹²² \ | }
 20. PH2 – {(ing) nine \ | nine hours \ | today¹²³ \ | }
 21. UH1 – {(&) (ing) I: I apply¹²⁴ _ }
 22. PH2 – no \ <3>
 23. UH1 – {(ing) okei \ | twelve hours twelve hours¹²⁵ \ } <3>
 24. PH2 – eso \ | a la basura \ | | no sirve \ | {(F) no sirve eso que te has hecho \ | } eso

¹¹⁸ Traducción: *julio*.

¹¹⁹ Traducción: *nueve*.

¹²⁰ Traducción: *nueve en punto*.

¹²¹ Traducción: *nueve en punto*.

¹²² Traducción: *lo siento*.

¹²³ Traducción: *nueve, nueve horas, hoy*.

¹²⁴ Traducción: *yo pido*.

¹²⁵ Traducción: *bien, doce horas, doce horas*.

lo tendrás que repetir \ | eh /<4> [PH2 se refiere a la bolsa de plástico con el bote de orina] ve fue- ven \<5> espera \ | espera aquí \<19> [PH2 sale un momento de la sala y vuelve a entrar] tienes que volver \<13> {(FF) el día once a las doce aquí para hacer esto \<0>

25. UH1 – sí \ |

26. **PH2 – y esto te dirán \ | me entiendes / | | fuera te dirán el día y la hora \ | pero será a las nueve de la mañana siempre \ | esto es a las nueve \ | eh/ | el día que te digan \ | acompáñame \ | toma coge esto \<10> acompáñame\<78>**

[UH1 recoge los documentos]

[PH2 acompaña a UH1 a la recepción del centro de salud para asignarle cita para el

27. análisis]

PH2 – ella te dará: – | esto tíralo \ | esto no sirve ya \

En el encuentro ENC4_28 la proveedora PM17 emplea estrategias metacomunicativas en su intervención 50 para hacer aclaraciones sobre el contenido proposicional anterior, en el que explica a la usuaria cómo obtener su nueva tarjeta sanitaria. Así, en dicha intervención la proveedora produce tres enunciados, el primero de ellos, con entonación de ascendente tiene una función fática, al comprobar que la usuaria ha comprendido el contenido de su discursivo. A continuación, los dos siguientes enunciados, el primero con entonación descendente y el último con entonación mantenida y alargamiento vocálico tiene la intención transmitir una aclaración. Por este motivo, utiliza en dos ocasiones el verbo “decir”: la primera, en primera persona de indicativo (“digo”) y la segunda en imperfecto de indicativo (“decía”). Más adelante, la proveedora y la usuaria llevan a cabo una actividad discursiva de comprobación (líneas 51 y 54) y de explicación (líneas 52 y 53). En la intervención 56, la proveedora sigue su labor de gestora de la interacción empleando piezas demarcativas (“vale”), ofreciendo explicaciones en primera persona del plural (“pondremos”) y ofreciendo nuevos enunciados interrogativos con el que pretende asegurarse si la usuaria ha comprendido la información (“me entiendes / |”).

Fragmento 7.52 (ENC4 28)

Participantes: PM17 (proveedora diecisiete española), PM16 (proveedora dieciséis española), PM5 (proveedora cinco española), UM1 (usuaria uno peruana)

Tema: Petición de nueva tarjeta sanitaria

[...]

50. **PM17 – vale / | más que nada te lo digo \ | te decía en este sentido porque::– |**

51. UM1 – la historia que está aquí pasa para allá / | no / | o:: – |

52. PM17 – pero tú te- a aquí no te has- aquí te has visitado \ | pero en el dos mil tres \ |

53. UM1 – no \ | desde el dos mi::l \ | sí \ | dos mil tres \ |

54. PM17 – porque en dos mil cinco \ | has estado – | [mira la pantalla] ay no \ | vale \ | vale \ | Carmen \ | Carmen te visitaba \ | no / |
55. UM1 – sí sí sí sí \ | |
56. **PM17 – vale \ | entonces \<4> pondremos la dirección nueva \ | porque la tarjeta te la tienen que enviar a tu domicilio \ | si no te la envían – | me entiendes / |**
57. UM1 – claro \ |
[...]

En otros encuentros, como ocurre con el ENC5_19, los proveedores emplean estrategias de metacomunicación, sobre todo en ocasiones donde se dan diversos problemas de negociación. Así, en este ejemplo extraído de dicho encuentro, los términos del servicio no se ajustan al conocimiento institucional que tiene el proveedor PH2. En el desarrollo interaccional el proveedor manifiesta, en la intervención 35, que no comprende la información que le aporta la usuaria: “no lo entiendo \ | o sea no entiendo el proceso \ | estás haciendo rehabilitación \ |”. Pero, tras la réplica no cooperativa de la usuaria (“ya”), el proveedor parafrasea el contenido proposicional de la usuaria e inicia un enunciado interrogativo para averiguar más información sobre el trámite que quiere llevar a cabo la usuaria (línea 37). Para ello, emplea verbos, como “decir”, con un marcador carácter metacomunicativo: “y tú me dices que esto muy tarde \ |”.

Así, tras la estrategia de despersonalización que emplea la usuaria, al utilizar el estilo referido para transmitir al usuario la información que le ofreció el traumatólogo, el proveedor PH4 vuelve a emplear una nueva estrategia de metacomunicación en la intervención 39. En este caso, formula un turno con la repetición del verbo con carácter metacomunicativo en primera persona “me refiero”, así como con el enunciado interrogativo con el que comprueba si la usuaria ha comprendido sus explicaciones: “entiendes / |”.

Por otro lado, las explicaciones del proveedor no solventan el problema de negociación dado entre ambos. Por ello, el proveedor prosigue en sus siguientes intervenciones empleando estrategias de metacomunicación, como se puede apreciar en el turno 43, donde el proveedor en la dinámica interaccional construye enunciados con verbos con un marcado carácter metacomunicativo: “te lo digo por eso \ |”... “y tú me dices...”. Con estos enunciados el proveedor pretende hacerse entender; sin embargo no obtiene, por parte de la usuaria, una explicación que se ajuste a las expectativas sobre los procesos burocráticos que tiene el proveedor.

Las contribuciones de la usuaria, como ocurre en la intervención 44, rompen la predictibilidad cooperativa y generan problemas en la negociación porque son consideradas contribuciones no aceptables (Coupland y otros, 1991).

Por su parte, el proveedor PH4 vuelve a realizar enunciados interrogativos para comprobar si la usuaria comprende el contenido proposicional que éste intenta transmitir: “sabes lo que te quiero decir / | tú me dices...” (línea 45). La nueva réplica de la usuaria no cooperativa provoca una nueva estrategia de metacomunicación construida sobre el mismo esquema anterior: “entiendes lo que te quiero decir / |” (línea 47). La siguiente intervención de la usuaria es interrumpida por el proveedor para matizar las palabras de la usuaria empleando nuevas estrategias de metacomunicación en la intervención 49 (“si tú me dices...”); así como para pedir aclaraciones (“me entiendes lo que te quiero decir / |”). Asimismo, la intervención 52 de la usuaria, una nueva contribución no aceptable de ésta, no sirve para solucionar el problema de negociación originado en la dinámica discursiva. Por ello, el proveedor vuelve a emplear otra estrategia de metacomunicación: “{(F) hombre yo te lo explico para que lo veas claro \ |} tú me dices \ | dame de aquí hasta el traumatólogo los partes de baja \ |”. Al igual que ha ocurrido, las nuevas explicaciones de la usuaria en su intervención 54 no parecen ser suficientes; por lo que, el proveedor PH4 formula otra intervención con una estructura similar a las anteriores: matiza la intervención de la usuaria (“hombre si tú me dices que ya te encuentras bien \ |”) y realiza un enunciado interrogativo con el que trata de verificar si la usuaria ha comprendido el contenido proposicional (“me entiendes lo que te quiero decir / | |”, línea 55).

Fragmento 7.53 (ENC5_19)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), UM1 (usuaria uno ecuatoriana)

Tema: Petición de cita para el traumatólogo

- [...]
34. UM1 – la rehabilitación la estoy haciendo \ |
35. **PH4** – las estás haciendo / |yo si te doy doctor para el martes que viene \ | el martes que viene el traumatólogo te da de alta \ | no lo entiendo \ | o sea no entiendo el proceso \ |estás haciendo rehabilitación \ |
36. UM1 – ya \ |
37. **PH4** – y tú me dices que esto muy tarde \ | cuánto tiempo más \ |
38. UM1 – el traumatólogo me dice que XXX \ |
39. **PH4** – sí sí \ | me refiero \ | cada {(cat) malaltia¹²⁶} tiene una una {(cat) durada¹²⁷\ |}entiendes / | no puedes estar dos años con un traumatismo \ | me refiero \ | a ver – |
40. UM1 – a ver \ | el traumatólogo me dirá XXX
41. PH4 – ya \ |
42. UM1 – XXX
43. **PH4** – cuánto tiempo llevas \ |te lo digo por eso \ | porque si si te urge más\ | a lo mejor le puedo ponerle urgente \ | según como estés \ | no lo

¹²⁶ Traducción: *enfermedad*.

¹²⁷ Traducción: *duración*.

- sé\ | yo te doy lo primero que hay para el traumatólogo \ | y tú me dices {(F) oye me interesa antes\ | porque a lo mejor ya puedo coger el alta laboral\ | } o: entonces yo te pongo de otra manera \ |
44. UM1 – sí tienes entonces sí \ |
45. PH4 – sabes lo que te quiero decir / | tú me dices {(F) no tengo cita hasta el traumatólogo \ | } claro tú te encuentras bien \ | y {(&) hasta que no ves } el traumatólogo no te podemos dar el alta \ | entonces no es lo mismo \ | por eso \ |
46. UM1 – ah me han dicho XXX
47. PH4 – entiendes lo que te quiero decir / |
48. UM1 – claro lo que pasa_
49. PH4 – si tú me dices {(F) yo voy haciendo rehabilitación por mes \ | } y quiero que me vea casi ya mismo porque estoy ya casi a punto de: \ | {(F) entonces no te tienes que esperar un mes y pico más de baja \ | } {(FF) porque no haya cita para el traumatólogo \ | } me entiendes lo que te quiero decir / |
50. UM1 – ah \ |
51. PH4 – {(cat) (F) home ¹²⁸\ | }
52. UM1 – yo no lo sé \ |
53. PH4 – {(F) hombre yo te lo explico para que lo veas claro \ | } tú me dices \ | dame de aquí hasta el traumatólogo los partes de baja \ | hombre no va así tampoco \ | tú tienes que ver a la doctora \ | la doctora valorará tu {(cat) malaltia ¹²⁹\ | } si te tienes que presentar antes \ | o después {(DC) con el traumatólogo \ | } claro si tú_
54. UM1 – XXX para el traumatólogo \ <0>
55. PH4 – hombre si tú me dices que ya te encuentras bien \ | y el traumatólogo te tiene que dar =el alta \ | yo te:: hago lo que::= lo que haga falta \ | me entiendes lo que te quiero decir / | | hombre \ | {(P) ahora te lo hago \ | } [...]

En los Comentarios ENC5_19, el proveedor nos explica cuál era, a su juicio, el propósito de la usuaria. Como éste dice: “{(&) anda que la que llevaba con el traumatólogo y la rehabilitación \ | } y como le daba para finales de agosto \ | de puta madre \ | ” (línea 1). Así, el proveedor observa que la usuaria quería hacer un uso inapropiado del sistema sanitario extendiendo su período de baja.

Fragmento 7.54 (COMENTARIOS ENC5_19)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), INV (investigador español)

Tema: PH4 e INV comentan el encuentro ENC5_19

- [...]
1. PH4 – apunta \ | ecuatoriana \ | {(&) anda que la que llevaba con el traumatólogo y la rehabilitación \ | } y como le daba para finales de agosto \ | de puta madre \ | seguía de baja [risas] \ | y hazme todos los partes \ | hombre \ | yo ya me voy a Sudamérica \ | a Hong Kong \ | claro \ | por esa regla de tres \ | y yo le he dicho no \ | por orden \ | y lo he puesto \ | he

¹²⁸ Traducción: *hombre*.

¹²⁹ Traducción: *enfermedad*.

puesto \<56>

[PH4 atiende a otra usuaria]

2. PH4 – {(F) vah} pedía los partes \ |
3. INV – es que era raro \ | tú explicándole – |
4. **PH4 – yo estaba así y digo bueno \ | y se ha declarado \ | no XXX hasta que el traumatólogo le dé el alta \ | por qué no me dice que está en rehabilitación \ | y claro otra cosa XXX \ | qué es lo que quiere \ |**
[...]

En el último ejemplo de esta sección, contamos con un fragmento extraído del encuentro ENC1_5, en el que un usuario ecuatoriano realiza una estrategia de metacomunicación con el proveedor PH2. Así, tras requerirle el proveedor su NIE, construyendo una actividad discursiva de comprobación (línea 8), el proveedor emplea una segunda preferida del par adyacente de pregunta-respuesta (línea 9). A continuación, después del nuevo enunciado interrogativo de inicio (línea 10) y la réplica del usuario (línea 11), el proveedor vuelve a realizar una nueva actividad de comprobación (línea 12), que tampoco obtiene la respuesta del usuario que se ajuste al marco de expectativas del proveedor (línea 13). En esa dinámica interaccional, la explicación que aporta el proveedor en su intervención 14 hace al usuario emitir un primer enunciado en el que trata de hacer ver al proveedor que no ha comprendido su petición de servicio; así como un segundo enunciado en el que emplea dos verbos en primera persona, con el que pretende aclarar el tipo de servicio demandado: “te digo te pregunto la tarjeta amarilla \ |” (línea 15). Esta estrategia de metacomunicación va acompañada de otra de participación, como se puede apreciar en el siguiente enunciado interrogativo, en el que el usuario solicita explicaciones al proveedor sobre dónde acudir. Sin embargo, el nuevo enunciado interrogativo de inicio del proveedor, en la intervención 16, constata que éste no comprende el proceso burocrático que reclama el usuario y las explicaciones que éste requiere. De este modo, el usuario, en su intervención 19, tras formular un enunciado interrogativo con el que el usuario quiere averiguar dónde debe acudir (“pero dónde tengo que ir / |”), vuelve a utilizar otra estrategia de metacomunicación con la que define la actividad interaccional que quiere llevar a cabo: “ésa es la pregunta \ |”. Mediante el empleo de esta estrategia, el proveedor ofrece las explicaciones oportunas sobre la ubicación de lugar donde se encuentra la Tesorería de la Seguridad Social (línea 20 y 22).

Fragmento 7.55 (ENC1_5)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), UH1 (usuario uno ecuatoriano)

Tema: Petición de información sobre la tarjeta de la Seguridad Social

- [...]
8. PH2 – tienes el nie aquí / |
 9. UH1 – sí \ |
 10. PH2 – déjame \ <25> tu dirección cuál es / |
[PH2 busca al usuario en el programa informático]
 11. UH1 – calle Calders número cuarenta y seis \ |
 12. PH2 – cuarenta y seis / |
 13. UH1 – sí \ | cuarenta y seis entresuelo \ |
 14. PH2 – {(P) entresuelo} \ <7> te pidie- te la pidieron hace poco:: - | a finales de mayo \ |
 15. **UH1 – no no:: esa no:: - | te digo te pregunto la tarjeta amarilla \ | dónde puedo ir a averiguar \ |**
 16. PH2 – {(F) la tarjeta amarilla / | }
 17. UH1 – sí \ |
 18. PH2 – es Tesorería \ <0>
 19. **UH1 – ah ya: - | pero dónde tengo que ir / | ésa es la pregunta \ |**
 20. PH2 – enfrente de la estación de Francia \ |
 21. UH1 – ah frente de la estación de Francia / |
 22. PH2 – sí \ | Marqués del Argentera número tres \ |
 23. UH1 – número tres \ | vale sí \ | es que eso es lo que: - <5> [suena el teléfono de nuevo y PH2 responde] vale gracias \ | no /
- [...]

7.1.12 Estrategias de evitación

Las estrategias de evitación también se dan en la fase de tramitación del servicio. Si seguimos con un ejemplo que planteábamos en la fase anterior, extraído del encuentro ENC4_28, la proveedora a través de una estrategia de comprobación construido por dos enunciados interrogativos (líneas 58 y 60) que obtienen una segunda parte del par adyacente no preferida: “no” (líneas 59 y 61). Estas intervenciones crean en la proveedora sospecha acerca de la veracidad de las afirmaciones de la usuaria (Sarangi y Slembrouck, 1996). A continuación, la usuaria peruana formula una intervención iniciada con la forma verbal “mira”, con la que trata de focalizar y reorientar la actividad discursiva de la proveedora. En el segundo enunciado de su intervención inicia una explicación mediante apoyos anticipadores de la información, “lo que pasa”; y la construcción gramaticalizada “es que”, con la que trata de presentar una información como pretexto, más que como una explicación solicitada (Matte Bon, 1995). En esta explicación la usuaria reconoce que está empadronada en otra dirección y que es allí donde quiere recibir la tarjeta. Sin embargo, la proveedora, en su intervención 64, le indica que su petición no se ajusta al funcionamiento de los procesos

burocráticos: “pero no puedo hacerlo eso \<4> los datos han de ser reales\|vale/|”. Sin embargo, tras una matización de la usuaria no audible en la grabación, intervención 65, la proveedora prosigue el servicio (línea 66). El resto del encuentro consiste en la comprobación de datos, por parte de la proveedora, para confirmar el servicio, y la tramitación del mismo. Como menciona la proveedora PM17 en los Comentarios ENC4_28, que aportábamos en la fase de exploración, “y es que tampoco te lo dicen todo \| porque esta chica justo dentro de un mes empieza a trabajar \| aún no tiene no tiene seguridad social \| y me pedía venir a por la tarjeta \| como la había perdido \| se lo han robado todo \| y me viene a pedir la tarjeta otra vez \<3>” (línea 20).

Fragmento 7.56 (ENC4_28)

Participantes: PM17 (proveedora diecisiete española), PM16 (proveedora dieciséis española), PM5 (proveedora cinco española), UM1 (usuaria uno peruana)

Tema: Petición de nueva tarjeta sanitaria

- [...]
58. PM17 – no tendrás por casualidad el empadronamiento /|aquí /|
59. UM1 – no \|
60. PM17 – te has empadronado en el Clot /|
61. UM1 – no \|
62. PM17 – no \| \|
63. **UM1 – {(F) mira \|} lo que pasa es que yo estoy empadronada en una dirección\| quiero que llegue todo a esa dirección \| entonces si:: –| está en calle Sant Martí\|**
64. **PM17 – pero no puedo hacerlo eso \<4> los datos han de ser reales\|vale/|**
65. **UM1 – XXX**
66. **PM17 – XXX empadronada \| no pasa nada \<6> qué es calle \|**
67. **UM1 – sí \| es la calle Mallorca \|**
68. **PM17 – un momento \| eh /|**
69. **UM1 – vale \|**
70. PM17 – calle \<3> Mallorca \|
71. UM1 – número quinientos cuarenta \|
- [PM17 escribe los datos en el ordenador]
72. PM17 – piso /|
73. UM1 – tercero primera \|
74. PM17 – y el teléfono /|
75. UM1 – el del móvil /|
76. PM17 – mm \| [afirma con la cabeza]
77. UM1 – seis setenta y ocho \| seis setenta \| tres cientos cuarenta y cinco \<3>
- [...]

La percepción por parte de los proveedores es que los usuarios no dicen la verdad. En la entrevista que realizamos a la proveedora chilena PM14, ésta nos comenta que: “son mentirosos \| te engañan mucho \| con una tarjeta pueden venir dos o tres personas \| y si no lo llevas controlado\| {(F) todos se llaman

iguales \} si tú ves \} en la:: todos tienen el mismo nombre -|” (línea 93). Esta afirmación la hace refiriéndose a los usuarios paquistaníes; sin embargo, sobre los latinoamericanos no tiene problemas en destacar que: “se la saben se la saben todas las trampillas \} en el momento se lo saben \} los sudamericanos también tienen mucha {(F) pillería \} pillaría \} sabes /|} se adelantan a lo que tú les vas a decir \} ellos ya están preparados para la respuesta \}” (línea 101).

Puede resultar llamativo que la propia proveedora, de origen latinoamericano, emita esas observaciones sobre usuarios con su mismo origen. Pero, la proveedora, tal y como se puede observar en la entrevista, asume su rol institucional y se define, así, como en una representante más de la institución sanitaria.

Fragmento 7.57 (ENTREVISTA A PM14)

Participantes: PM14 (proveedora catorce española), INV (investigador español)

Tema: El servicio a usuarios extranjeros

[...]

91. INV – y encuentras con algunos de estos grupos mayor dificultad /| para comunicarte /| mayor /| menos /| o es igual o depende -|
 92. **PM14 – con los paquistaníes me cuesta mucho \} porque no hablan \} no entienden nada \} y hablan \} son mentirosos \} te engañan mucho \} con una tarjeta pueden venir dos o tres personas \} y si no lo llevas controlado \} {(F) todos se llaman iguales \} si tú ves \} en la:: todos tienen el mismo nombre -|**
 93. INV – el sin \} verdad /| hay un apellido que es sin \}
 94. PM14 – sí \}
 95. INV – que creo que hay puf miles: de sin \}
 96. PM14 – sí \}
 97. INV – uno que es sin \}
 98. **PM14 – sí \} y para localizar quién es el verdadero \} no \} pero tú tienes treinta años \} no \} yo tengo veinticuatro \} y te llamas así /| sí \} el dené /| la dirección a veces es la misma direcciones \} no no yo no viví aquí \} o sea te mienten te mienten \}**
 99. INV – tú piensas que a veces juegan con la picaresca de -|
 100. **PM14 – sí:: mucho mucho \} se la saben se la saben todas las trampillas \} en el momento se lo saben \} los sudamericanos también tienen mucha {(F) pillería \} pillaría \} sabes /|} se adelantan a lo que tú les vas a decir \} ellos ya están preparados para la respuesta \}**
- [...]

Como hemos podido comprobar en este ejemplo, la usuaria peruana consigue, pese a utilizar una estrategia de evitación u ocultación, flexibilizar el proceso administrativo en el que está inmersa. En la discusión grupal realizada a los proveedores PH4 PM11 y PM16, éstos nos comentaron que la rigidez del sistema burocrático no es definitiva, ya que, como nos dice el proveedor PH4,

todo depende de “si quieres mojarte o no quieres mojarte \ | a lo mejor yo considero que una tontería y no pasa nada \ | y cojo el paso por alto \ | se puede hacer sí \ | una persona que a lo mejor lleva aquí una semana \ | está viendo que tal \ | y dice no no mire no \ | tiene que traer tal \ | y yo cojo digo no se preocupe \ | lo veo claro va según va \ |” (línea 253).

Así, los proveedores se apoyan en que no existen protocolos que establezcan siempre y en todas las situaciones cómo proceder (línea 256), admitiendo, asimismo, las contradicciones del sistema: “es contradictorio pero vamos \ |” (línea 259). Por otro lado, al igual que en la entrevista a la proveedora PM14, los proveedores tienen siempre la sospecha del posible engaño por parte del usuario (Sarangi y Slembrouck, 1996). En esta ocasión, la proveedora PM11 comenta: “te la intentan- te intentan pegar la pirulilla \ | te la pegan \ | pero es el =boca a boca= \ |” (línea 262).

Fragmento 7.58 (DISCUSIÓN EN GRUPO PH4 PM11 PM16)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), PM11 (proveedora once española), PM16 (proveedora dieciséis española), INV (investigador español)

Tema: El servicio a usuarios extranjeros

- [...]
249. **INV** – para hacerse la tarjeta \ | y por ejemplo le falta algo y:: y en esa misma situación dos administrativos uno se lo puede hacer \ | o forzar una situación_
250. PM16 – también depende del papel que falte_
251. INV – y otro puede decir \ | pues mira no te lo puedo hacer o:: |
252. PM16 – claro \ |
253. **PH4** – si quieres mojarte o no quieres mojarte \ | a lo mejor yo considero que una tontería y no pasa nada \ | y cojo el paso por alto \ | se puede hacer sí \ | una persona que a lo mejor lleva aquí una semana \ | está viendo que tal \ | y dice no no mire no \ | tiene que traer tal \ | y yo cojo digo no se preocupe \ | lo veo claro va según va \ |
254. PM11 – depende \ |
255. INV – por esos yo preguntaba que a ese tipo de situaciones |
256. **PM11** – a ver un protocolo escrito y a pie de letra no sirve de nada \ | no sirve de nada \ |
257. PH4 – XXX no porque es contradictorio con las normas sanitarias \ | es que_
258. PM11 – va a más con los años \ |
259. **PH4** – es contradictorio pero vamos \ |
260. PM16 – XXX
261. INV – y luego otra pregunta \ | y piensas que conocen los requisitos /| para tramitar la tarjeta /| para pedir recetas /| para:: inscribirse en el centro /| ellos conocen los requisitos /|
262. **PM11** – si se los explicas sí \ | la mayoría ya lo saben \ | te la intentan- te intentan pegar la pirulilla \ | te la pegan \ | pero es el =boca a boca= \ |
263. PM16 – =boca a boca= \
264. INV – boca a boca \ |
- [...]

7.2 Estrategias de negociación en la acción de servicio (fase de resolución)

Las estrategias más utilizadas en la fase de resolución, dentro de la acción de servicio, son las de cooperación con 48,60% (24,81% los proveedores y 23,96% los usuarios), seguidas por las estrategias de gestión con 18,89% (13,40% los proveedores y 5,49% los usuarios), las estrategias de cortesía con 9,43% (7,20% los proveedores y 2,23% los usuarios), las estrategias de explicación con 6,17% (5,78% los proveedores y 0,39% los usuarios), las estrategias de despersonalización con 4,43% (4,15% los proveedores y 0,28% los usuarios), estrategias de personalización con 3,93% (3,76% los proveedores y 0,18% los usuarios), las estrategias de comprobación con 3,62% (1,45% los proveedores y 2,16% los usuarios), las estrategias de descortesía con 1,88% (1,81% los proveedores y 0,07% los usuarios), las estrategias de participación con 1,74% (0,92% los proveedores y 0,82% los usuarios), las estrategias de comunicación de contacto con 0,57% (0,28% los proveedores y los usuarios), las estrategias de metacomunicación con 0,53% (0,32% los proveedores y 0,21% los usuarios), y, finalmente, las estrategias de evitación con 0,04 %, por parte de los usuarios ya que los proveedores no las utilizan.

Para precisar el número de estrategias utilizadas, presentamos la información en la siguiente tabla explicativa.

Tabla 7.3
Estrategias de negociación la fase de resolución

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES Y USUARIOS	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	1.376	48,60
COMPROBACIÓN	102	3,62
COM. CONTACTO	16	0,57
CORTESÍA	266	9,43
DESCORTESÍA	53	1,88
EXPLICACIÓN	174	6,17
EVITACIÓN	1	0,04
GESTIÓN	533	18,89
METACOMUNICACIÓN	15	0,53
PARTICIPACIÓN	49	1,74
PERSONALIZACIÓN	111	3,93
DESPERSONALIZACIÓN	125	4,43
Total	2.821	100

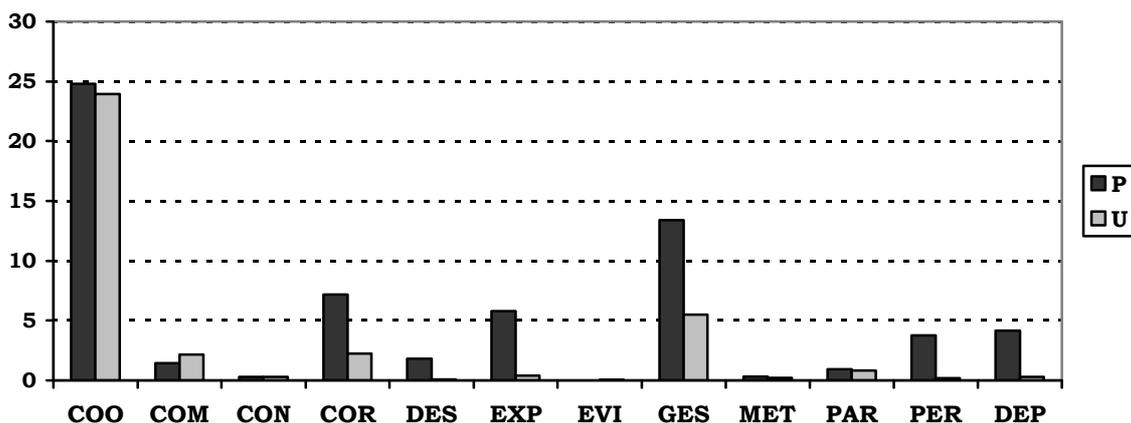
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran, por separado, los porcentajes de los proveedores y los usuarios.

Tabla 7.4
Estrategias de negociación en la fase de resolución (proveedores y usuarios)

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	700	24,81	676	23,96
COMPROBACIÓN	41	1,45	61	2,16
COM. CONTACTO	8	0,28	8	0,28
CORTESÍA	203	7,20	63	2,23
DESCORTESÍA	51	1,81	2	0,07
EXPLICACIÓN	163	5,78	11	0,39
EVITACIÓN	0	0	1	0,04
GESTIÓN	378	13,40	155	5,49
METACOMUNICACIÓN	9	0,32	6	0,21
PARTICIPACIÓN	26	0,92	23	0,82
PERSONALIZACIÓN	106	3,76	5	0,18
DESPERSONALIZACIÓN	117	4,15	8	0,28
Subtotal	1.802	63,88	1.019	36,12
Total				2.821

En el siguiente gráfico se puede apreciar estos datos de forma más visual.

Gráfico 7.2
Estrategias de negociación en la fase de resolución



Comenzamos a ver las estrategias de cooperación, las más utilizadas, como se puede apreciar en el gráfico anterior, por los proveedores y los usuarios en los encuentros analizados. Después continuaremos con el resto de estrategias, por orden de mayor a menor porcentaje de utilización por los participantes.

7.2.1 Estrategias de cooperación

Como decíamos anteriormente, interaccionar es cooperar en la construcción conjunta del sentido. En la etapa de la resolución, la cooperación opera como en las etapas anteriores, esto es, mediante el uso de intervenciones interrogativas con enunciados de reacción en la que el usuario o el proveedor emplean, en la segunda parte del par adyacente, la opción preferida. Por otro lado, la cooperación también radica en los solapamientos cooperativos, las interrupciones para complementar la información del interlocutor o los marcadores pragmáticos de apoyo.

En el siguiente encuentro, ENC5_17, tenemos un ejemplo de cómo una usuaria marroquí, que acude a tramitar su nueva tarjeta sanitaria, formula un enunciado informativo con entonación mantenida en la intervención 8, que es inferida por la proveedora como una invitación para completar el discurso del interlocutor (Levinson, 1983), realizando un enunciado interrogativo. Los siguientes turnos, la usuaria emplea marcadores pragmáticos de apoyo, “sí”, en la intervención 10; y “a:h-”, en la intervención 12, con los que pretende crear empatía en la relación (Pons y Samaniego, 1998). La intervención 13 de la proveedora constituye una explicación sobre la recepción de la tarjeta sanitaria, si bien en su intervención anterior, la número 10, representa una información poco precisa y, en cierta medida ambigua, sobre el tiempo de espera para la recepción de la tarjeta. En este sentido, como ha puntualizado van Dijk (2003: 67), “la ambigüedad implica mitigación, eufemismo e indirectamente negación”. La replica de la usuaria es un enunciado interrogativo de inicio que recibe, por parte de la proveedora, una respuesta cooperativa, con los consiguientes agradecimientos de la usuaria.

Fragmento 7.59 (ENC5_17)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis española), UM1 (usuaria uno marroquí)

Tema: Tramitación de una nueva tarjeta sanitaria con su número de afiliación.

- [...]
7. **PM16** – aquí sí \<72> mira esto es provisional \ | [señala tarjeta sanitaria provisional] la de plástico – | ésta no vale ya \ | eh / | te vale ésta \ | te llegará una igual así de plástico \ | pero te llegará a casa \ | te llegará por correo \ | tardan un poquito \ | eh / |
 8. **UM1** – cuánto cuánto – |
 9. **PM16** – cuánto tarda \ |
 10. **UM1** – sí \ |
 11. **PM16** – hay quien le tarda quince días \ | y hay quien le tarda un año \ |
 12. **UM1** – a::h – |
 13. **PM16** – pero ésta te vale igual que ésta \ | [coge la tarjeta sanitaria

- provisional y la definitiva de la usuaria] es lo mismo \ |
14. **UM1** – igual / |
 15. **PM16** – igual \ |
 16. **UM1** – gracias \ <9>
[PM16 le grapa el resguardo y se lo da]
[...]

En los comentarios del encuentro con la proveedora que aparecen a continuación, Comentarios 5_17, nos explica el procedimiento de cambio de la tarjeta de la usuaria (línea 4), así como las ventajas de dicho cambio (línea 10 y 16). En definitiva, la nueva tarjeta con los datos de la usuaria modificados la beneficia porque así podrá contar con su propio número y obtener todos los beneficios de la seguridad social.

Fragmento 7.60 (COMENTARIOS ENC5_17)

Participantes: PM9 (proveedora nueva española), INV (investigador español)

Tema: PM16 e INV comentan el encuentro ENC5_17

- [...]
4. **PM16** – lo único que le pasaba es que:: le hicieron \ | sabes las tarjetas que hacen en Avenida América para personas que no:: tienen recursos / | ahora están cotizando y quiere que le ponga en la tarjeta de su marido \ | a lo mejor no era – |
 5. INV – pero trabaja ella o trabaja su marido / |
 6. PM16 – no no \ | ella trabaja \ |
 7. INV – hay alguna ventaja si te haces el cambio / |
 8. PM16 – qué / |
 9. INV – hay alguna ventaja / |
 10. **PM16** – entre otras cosas te cubre la farmacia \ | de la otra manera no te la cubre \ <0>
 11. INV – te cubre la qué / |
 12. PM16 – la farmacia \ |
 13. INV – mm \ |
 14. PM16 – claro si no cotizas \ | no – |
 15. INV – no te cubre la farmacia la otra forma / |
 16. **PM16** – {(P) no \ |}y además que estar su tarjeta con su número \ | por si algún día tiene una baja \ | o tiene cualquier cosa \ | que se vaya a su nombre \ |
- [...]

Las estrategias de cooperación en el siguiente encuentro, ENC1_17, se observan, al igual que en el ejemplo anterior, en la réplicas cooperativas, así como marcadores pragmáticos de apoyo, como ocurre con “vale” (líneas 12, 14, 17, 19 o 21). Asimismo, se dan solapamientos cooperativos, por parte del usuario, como se puede ver en la intervención 16 (Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974; Tannen, 1984;

Schiffrin, 1984; Ferrara, 1992; Cordella, 1999, 2004). Como ha dicho Tannen (1994: 35): “Mi análisis muestra claramente que algunos hablantes consideran que hablar al mismo tiempo que otra persona sirve para mostrar una participación entusiasta en la conversación, solidaridad y creación de conexiones afectivas.”

Fragmento 7.61 (ENC1 17)

Participantes: PM5 (proveedora cinco española), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Petición de recetas

- [...]
11. **PM3** – a las cuatro y media \ | vale / |
 12. **UH1** – vale \ |
 13. **PM3** – XXX
 14. **UH1** – vale \ |
 15. **PM3** – =con el:: la tarjeta= \ | eh / | vale / | pues mañana \ | antes de subir arriba {(&) te pasas por aquí \ |} vale / |
 16. **UH1** – =vale sí sí sí sí= \
 17. **UH1** – ah \ | vale \ |
 18. **PM3** – sí que te designaremos un número de historial \ |
 19. **UH1** – bueno \ |
 20. **PM3** – y luego ya te vas para arriba \ |
 21. **UH1** – vale \ | muy bien \ |
 22. **PM3** – vale \ | {(ACC) vienes con la tarjeta y con el papel \ |} <5> venga \ |
- [...]

7.2.2 Estrategias de gestión

En el primer encuentro de esta sección, la proveedora PM5 tramita un servicio de recetas médicas a un usuario marroquí. En la intervención 12, como veíamos en la fase de tramitación, la proveedora emplea la pieza demarcativa “a ver” que indica el final de la actividad discursiva anterior y, como señalan Montolío y Unamuno (2000), marca una reorientación de la progresión del discurso. Por otro lado, el contenido proposicional de esta intervención tiene la finalidad de hacer comprensible al usuario el funcionamiento del trámite administrativo, proceso conocido como *burocratización* (Sarangi y Slembrouck, 1996). A continuación, la proveedora interrumpe la réplica del usuario (línea 13), recurso que se convierte en un mecanismo para ejercer el poder y el control en la interacción (West y Zimmerman, 1983).

La siguiente intervención de la proveedora contiene diversas perífrasis de obligatoriedad que, desde el punto de vista de la teoría de la cortesía, se podrían interpretar como un acto amenazador de la imagen negativa del usuario (línea 17) pero que, al tiempo, constituyen estrategias de gestión. Así, se aprecia en estos

enunciados: “... tenía que haber pedido día y hora \ | ... tendría que tener para tres meses \ | ... tiene que tener recetas por fuerza \ | ...”. Concluye el fragmento escogido con una interrupción cooperativa, en la que la proveedora emite las últimas indicaciones administrativas al usuario (línea 19).

Fragmento 7.62 (ENC1_8)

Participantes: PM5 (proveedora cinco española), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Petición de recetas

- [...]
12. **PM5** – a ver – | no te puedo dar rece:tas – | porque tu madre vino el día – | quince de de mayo \ | y las damos cada tres meses \ |
 13. UH1 – pero es que se va de vacaciones_
 14. **PM5** – mayo \ | junio julio y agosto \ | hasta agosto no le corresponde \ | si se va de vacaciones ha que ir al médico de cabecera \ | pedir día y hora \ | =para que le hagan= las recetas \ | porque no te las puedo dar \ |
 15. UH1 – =se va esta tarde= \
 16. UH1 – {(extrañado) no se puede ir sin recetas \ | | }
 17. **PM5** – si ya tenía previsto que se iba esta tarde – | tenía que haber pedido día y hora \ | para que el médico le haga las recetas \ | claro si le se – | se las hizo el día diez del mes pasado \ | tiene para tres meses \ | tendría que tener para tres meses \ | mayo \ | junio \ | julio y agosto \ | le corresponden en agosto \ | a mediados de agosto \ | tiene que tener recetas por fuerza \ | {(P) eh / | }
 18. UH1 – si no tiene que hablar con:: con su médico_
 19. **PM5** – y si no \ | si le falta alguna que pida día y hora y que hable con el médico \

En el encuentro ENC2_11, el proveedor PH6 realiza una intervención, con un primer enunciado que contienen el siguiente contenido proposicional: “pue::s está pedido \ |” (línea 13). De este modo, el empleo de “pues” no sólo tiene una función demarcativa o fronteriza, sino también de inicio de réplica (Fuentes, 1998). Este enunciado que tiene una marcada función gestora se articula, en la dinámica interaccional siguiente, con estrategias de despersonalización (“tenemos”), o de personalización (“yo es que tampoco os puedo...”). Sin embargo, también el usuario emplea estrategias de gestión al utilizar, en la construcción de sus intervenciones, enunciados interrogativos con función indagadora (línea 14) o piezas fronterizas como se puede apreciar en: “bueno pue::s – |” (línea 16). En este caso, la pieza discursiva “bueno” posee una clara intención de reacción y, al mismo tiempo, continuativa; mientras “pues” tiene función de inicio de respuesta o de réplica (Fuentes, 1998). Por otro lado, la entonación mantenida del usuario es inferida por el proveedor como una invitación a completar el

discurso (Levinson, 1983). Finalmente, también constituyen estrategias de gestión el empleo de preguntas o peticiones de retroalimentación (“mm/|”) con las que los proveedores se aseguran la comprensión de la información (línea 21).

Fragmento 7.63 (ENC2_11)

Participantes: PH6 (proveedor seis español), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Petición de material

- [...]
13. PH6 – pue::s está pedido \ | pero no:: de momento no:: no tenemos \ | |
{(AC) yo es que tampoco os puedo decir que vengáis mañana y que tendréis porque \ | } a ver \ | está pedido \ | | yo recomendaría que vinierais a finales de semana \ |
 14. UH1 – finales de semana / |
 15. PH6 – si \ | el viernes \ | | venid el viernes \ | a ver si el viernes ya tenemos \ |
 16. UH1 – bueno pue::s – |
 17. PH6 – o que venga una persona por él_
 18. UH1 – yo:: – <0>
 19. PH6 – me trae su tarjeta sanitaria \ |
 20. UH1 – mm \ |
 21. PH6 – mm / | y entonces ya te lo:: {(P) te lo damos damos \ } <0>
 22. UH1 – vale \ | muchas gracias \ <0>
 23. PH6 – de nada \

Como en casos anteriores, en el encuentro ENC3_8 contamos con otro ejemplo del empleo de las preguntas o peticiones de retroalimentación con el marcador “vale” para mostrar gestión de la dinámica interacción. Así, tras las explicaciones de los parámetros del servicio, por parte de la proveedora, en la intervención 43; la proveedora realiza un enunciado con el marcador “vale” en su intervención 47 para indagar sobre la comprensión del proceso por parte del usuario. Este mismo recurso es utilizado por la proveedora en el último enunciado de su intervención 55.

Fragmento 7.64 (ENC3_8)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UM1 (usuaria uno latinoamericana)

Tema: Tramitación de primera visita.

- [...]
43. PM1 – tienes el número de historia de ella \ | el nombre \ | los datos el nombre del médico \ | enferma horarios y teléfonos \ |
 44. UM1 – vale \ |
 45. PM1 – entregas esto por si la enfermera o el médico necesitan etiquetas \ |
 46. UM1 – vale \ |
 47. PM1 – vale / |

48. UM1 – vale \ |
49. PM1 – y cuando puedas – | para tramitar la tarjeta sanitaria: – | pues tienes que venir con la cartilla – |
50. UM1 – mm \ |
51. PM1 – si vienes tú: – | pues con tu nie o pasaporte – |
52. UM1 – ya \ |
53. PM1 – con la hoja de empadronamiento \ | | { (AC) que tiene que tener menos de tres meses desde la fecha de expedición \ | | } y: – | libro de familia \ |
54. UM1 – vale \ |
55. **PM1 – fa \ | mi \ | lia \ | | [PM1 le escribe todo en un papel] cuatro cosas =vale= / |**
56. UM1 – =vale=\ |
57. PM1 – ten \ | y ten esto \ |
[PM1 le da el carnet de salu de la niña]
[...]

El último ejemplo de esta sección, extraído del encuentro ENC1_2, la proveedora no sólo emplea la pieza discursiva “a ver” para marcar el tránsito de una actividad a otra, sino para marcar una reorientación de la progresión interaccional (línea 16). Asimismo, en esa misma intervención utiliza una perífrasis verbal de obligatoriedad para gestionar la acción de la usuaria: “lo que tiene que hacer es darse de alta en el centro donde le pertenezca ahora \ | | ...”. Más adelante, en la intervención 18, la proveedora vuelve a emplear una nueva perífrasis verbal de obligatoriedad (“tiene que”), acompañada de “entonces” con una clara función de ordenador continuativo (Fuentes, 1998). La usuaria UM1, por su parte, también formula un enunciado con una pieza discursiva con la que marca el final de una actividad discursiva y el inicio de su réplica (“bueno”). Finalmente, en los intercambios 25 y 29, mediante enunciados interrogativos, la proveedora gestiona la progresión discursiva del encuentro.

Fragmento 7.65 (ENC1_2)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UM1 (usuaria uno costarricense)

Tema: Petición de una nueva tarjeta sanitaria

- [...]
16. **PM1 – a ver \ | { (F) si vive: en otra::: – | si vive en otro::: lugar \ | } lo que tiene que hacer es darse de alta en el centro donde le pertenezca ahora \ | | y pedir la tarjeta sanitaria desde allí \ | |**
17. UM1 – { (AC) no me quería no me querían cambiarlo aquí \ | } [risas]
18. **PM1 – entonces \ | tiene que rellenar una solicitud – | | y:: entonces eh – | | entregar la solicitud \ | en quince días pues le respondemos desde aquí:: – | y le decimos \ | { (AC) pues sí señora ha sido admitida o no ha sido admitida \ | | } hacemos los cambios de:: de de direcciones y =todo= \ | y entonces la tarjeta le llegará:: a la calle:: – |**
19. UM1 – =sí= \
20. UM1 – a la calle +Celdenya+ \ |

21. PM1 – pues a la calle Cerdenya le llegará \ | pero claro si aquí indicamos que vive usted en la calle Cottoners \ <0>
22. UM1 – { (P) calle Cottoners sí \ | }
23. PM1 – y va el cartero y ve: – \ | Pepito y Fulanito y no ve su nombre pue::s – \ | pues no la deja porque no:: – \ |
24. **UM1 – bueno:: \ | todos los carteros la dejan ahí acá te espera pero \ | como esto será una cosa especial \ | no / \ | y yo he recibido +caltas+ que me la dejan ahí \ |**
25. **PM1 – sin estar el nombre / \ |**
26. UM1 – sí:: \ | \ | que nunca ha estado el nombre \ | [risas]
27. PM1 – a mí me pone \ | { (F) el indicador de retorno \ | ausente \ | o: desconocido \ | \ | }
28. UM1 – { (P) bueno \ | }
29. **PM1 – le doy una solicitud / \ |**
30. UM1 – sí \ <12>
[PM1 va a buscar la solicitud de cambio de centro]
[...]

7.2.3 Estrategias de cortesía

En el siguiente encuentro, ENC3_31, el proveedor PH4 combina el tratamiento informal con el uso de la segunda persona del presente de indicativo con el empleo del tratamiento formal con el uso de la tercera persona del presente de indicativo. Así, observamos cómo en las intervenciones 21, 23 y 27 emplea las formas verbales “entras”, “vienes” y “pasas”; mientras que en la misma intervención 27 utiliza la forma verbal “(ustedes) pasan” para mitigar el acto amenazador de la imagen negativa de los usuarios UM1 y UH1. Asimismo, el proveedor emplea el pronombre personal cortés “le” para referirse al usuario en los enunciados: “para que le abran el historial \ | eh / \ | le darán una tarjetita \ |”. Por otra parte, también emplea los diminutos “momentito” y “tarjetita” con una función atenuante en las instrucciones que ofrece al usuario.

Fragmento 7.66 (ENC3_31)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), UM1 (usuaria uno chilena), UH1 (usuario uno chileno)

Tema: Petición de visita con el traumatólogo.

- [...]
21. PH4 – eh / \ | esta tarde con esto y tu documentación \ | y entras aquí adentro \ | [señala la puerta de la sala de administrativos que está en frente]
 22. UH1 – vale \ |
 23. PH4 – la visita la tienes so:bre las cinco \ | vienes a las cuatro y media \ |
 24. UH1 – vale \ |
 25. PH4 – se llama el médico doctor \ | Guzmán \ | \ | { (DC) (escribe) doctor Julián Guzmán \ en la puerta número dieciocho \ | arriba \ | }
 26. UH1 – bien \ |

27. PH4 – y entonces pasas aquí abajo: \ | esta tarde un momentito \ | para que le abran el historial \ | eh / | le darán una tarjetita \ | con el número de historia \ | a las diecisiete horas tiene la visita \ | vienes sobre las cuatro y me: día \ | cinco menos veinte \ | y pasan aquí dentro \ | eh / |
28. UH1 – muy bien \ |
29. PH4 – y ya está \ |
[...]

También se consideran elementos corteses el empleo de reparaciones, como se puede apreciar en el encuentro ENC3_22. En éste, en el que una usuaria marroquí solicita un traslado de centro, la proveedora PM1 emplea en el segundo enunciado de su intervención la reparación “perdona”. A continuación, en el siguiente enunciado de la misma, construye una perífrasis de obligatoriedad pero atenuada con el desactualizador “tendría”, esto es, el verbo “tener” en la forma condicional. Esta estrategia es empleada de nuevo en el segundo enunciado de la intervención 55 de la proveedora. Así, se utiliza de nuevo “tendría” como un desactualizador de la acción que mitiga la posible agresión a la imagen negativa de la usuaria

Además de esta estrategia de cortesía, la intervención 57 de la proveedora vuelve a poner en funcionamiento un enunciado preliminar que persigue disminuir la fuerza de sus enunciados (“si puedes ir a sacar...”).

Fragmento 7.67 (ENC3 22)

Participantes: PM10 (proveedora diez española), UM1 (usuaria uno marroquí)

Tema: Traslado al centro

- [...]
51. PM10 – sí \ | perdona \ | tendría que ir al ambulatorio que hay en Gran Vía \ | número ochenta y uno \ |
52. UM1 – ah \ |
53. PM10 – eh / <45> [le escribe la dirección en un papel] ésa es la dirección \ | Gran Vía \ | número ochenta y uno \ |
54. UM1 – vale \ |
55. PM10 – está cerca de Plaza Cataluña \ | y:: tendría que llevar la dirección en completo \ | eh / | nombre:: – | toda la dirección completa \ | el nombre de la calle:: – | el número: – | la vivienda: – | y:: número del piso \ <6> no tienes ningún papel donde ponga la dirección \ <14> para que vayas al ambulatorio para que te asignen un médico \ | y lleven un control \ |
56. UM1 – ah \ |
57. PM10 – vale / | {(&) porque si no estarás sin ningún control \ | } entonces vete al ambulatorio \ | te informas a ver \ | lo que pasa que:: – | si puedes ir a sacar la dirección mucho mejor \ |
58. UM1 – ah vale \ |
[...]

En el último ejemplo de esta sección observamos cómo los usuarios también utilizan elementos de reparación para llamar la atención del proveedor y comenzar una nueva actividad discursiva. En concreto, en este ejemplo un usuario paquistaní emplea la forma verbal reparadora “disculpe”, formulada con el tratamiento formal de “usted” en lugar de “tú” (línea 44). De este modo, el usuario trata de disminuir la fuerza de su enunciado y conseguir por parte del proveedor que acceda a su nueva petición de información. Por otro lado, en la intervención 46 del usuario emplea “perdona”, una forma sinonímica de “disculpe”, pero en esta ocasión formulada con el tratamiento interpersonal de “tú”, con el que pretende establecer una relación más próxima y solidaria.

La utilización de esta estrategia de cortesía consigue preservar la imagen del usuario y no agredir la del proveedor. Ésta aparece coordinada y articulada con otras estrategias, por parte de usuario y proveedor, como la de gestión (línea 47), despersonalización (línea 50), explicación (línea 51), o comprobación (línea 52).

Fragmento 7.68 (ENC1_13)

Participantes: PH6 (proveedor seis español), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Petición de cita especialista

- [...]
44. **UH1 – disculpe \ | en Avenida América / |**
45. PH6 – {(F) no no \ | aquí aquí aquí en la consulta ocho \ | primera planta consulta ocho \ | aquí en este ambulatorio \ | }
46. **UH1 – ah vale \ | [rostro dubitativo] pero perdona este resultado de las pruebas \ | a verlo aquí \ | o en Avenida América \ | me parece tengo que ir a América \ <6>**
47. PH6 – a ver \ | [mira el papel] aquí el doctor te ha hecho \ | el doctor Sánchez te ha hecho un papel derivándote al dermatólogo \ |
48. UH1 – mm \ |
49. PH6 – buscar \ | busca resultados de pruebas \ <3>
[lee una nota de un documento de UH1]
50. UH1 – porque ayer la doctora se me dijo que tengo ir a América \ |
51. PH6 – a América no \ | eso es imposible \ | porque te lo hubiese indicado él \ | aquí \ | aquí te ha puesto dermatología únicamente \ | {(F) o sea que es \ | te ha derivado para el dermatólogo de aquí \ | }
52. UH1 – es aparte otro médico / |
53. PH6 – ese es especialista de aquí \ |
54. UH1 – ah \ | muy bien \ |
- [...]

7.2.4 Estrategias de explicación

Las estrategias de explicación son muy utilizadas por los participantes en la fase de resolución del servicio. Como primer ejemplo de esta sección, contamos con fragmento extraído del encuentro ENC2_24 en el que la proveedora PM16 y el proveedor PH2 facilitan recetas médicas a un usuario argentino. En este caso, la explicación del usuario comienza con la pieza fronteriza o demarcativa “a ver” que sirve para marcar una reorientación de la progresión del discurso. El segundo enunciado de su intervención es iniciada por la proveedora, en su intento de aclarar y hacerse entender, de un alargamiento vocálico (“e::h”), seguido de las instrucciones necesarias: “...debe- usted en principio no se puede visitar con tarjeta aquí \|\...” . Asimismo, este segundo enunciado contiene estrategias de cortesía en el tratamiento interpersonal (“usted”) y elementos acompañantes para mitigar el efecto de su negativa (“en principio”). El tercer enunciado de su intervención comienza con la estructura gramaticalizada “es que”, empleada para presentar una información como pretexto, más que como una explicación solicitada (Matte Bon, 1995). En este mismo enunciado el proveedor continúa empleando la forma cortés “usted”, seguido de una estructura condicional o prótasis (“si usted está cobrando una pensión por Argentina \|\”) y la consecuencia de la condición o apódosis (“tiene que ir a la seguridad social \|\ al ics \|\ convenios internacionales y que le reconozcan aquí la pensión \|\...”). Esta estructura argumentativa permite al proveedor poder explicar al usuario su situación administrativa y dónde debe acudir, activando en él el marco de interpretación institucional. El siguiente enunciado, acompañado de elevación de intensidad con función focalizadora, las consecuencias lógicas que se derivan de su primera explicación: “{(F) y a partir de ahí \|\ entonces usted podrá pedir visitas aquí \|\...” . A continuación, el proveedor segmenta y delimita el contenido proposicional más relevante: “... pero ni se puede visitar \|\ ni XXX \|\ es que su tarjeta XXX \|\ las recetas no son correctas \|\” (línea 65).

El proveedor, en su intervención 71, de nuevo con una pieza fronteriza y reformulativa construye un primer enunciado con elevación de intensidad, con intención focalizadora, y un segundo enunciado en el que emplea una perífrasis verbal de obligatoriedad (“tiene que ir”). Transmitidas estas explicaciones, el usuario ha podido comprender cómo funciona el proceso burocrático para adquirir sus recetas médicas.

Fragmento 7.69 (ENC2_24)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis española), PH2 (proveedor dos español), PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno argentino)

Tema: Petición de recetas médicas

- [...]
64. PM16 – vale \ | pues lo que yo he dicho \ | al principio \ |
65. **PH2** – **{(F) a ver \ | e::h debe- usted en principio no se puede visitar con tarjeta aquí \ | es que esta tarjeta usted no la pue- no tiene derecho a tenerla \ |} si usted está cobrando una pensión por Argentina \ | tiene que ir a la seguridad social \ | al ics \ | convenios internacionales y que le reconozcan aquí la pensión \ | {(F) y a partir de ahí \ | entonces usted podrá pedir visitas aquí \ | pero ni se puede visitar \ | ni XXX \ | es que su tarjeta XXX \ | las recetas no son correctas \ |} esto quién se las ha dado / | el médico / |**
66. UH1 – claro \ | porque tengo la tarjeta ésa \ | [señala la tarjeta sanitaria]
67. PH2 – pues no \ | eso está mal \ | eh / |
68. UH1 – XXX
69. PH2 – sí sí \ | y al médico ha de hablar \ | es que usted no no puede ni visitarse \ |
70. UH1 – {(P) está bien \ |}
71. **PH2** – **{(F) a ver \ | tiene que ir \ | para arreglar su situación \ | y que se pueda visitar aquí \ | |}{se dirige a PM16} tienes tienes tienes papel o un bloc de notas / | por ahí / | Carmen / |**
- [...]

Al igual que en el caso anterior, en el encuentro ENC3_24 la proveedora PM16 transmite a una usuaria mexicana el motivo por el que no puede tener tarjeta sanitaria. La intervención 26 de la proveedora PM16 comienza con la estructura gramaticalizada “es que”, ya comentada en otros ejemplos, que introduce una información que se destaca sobre el resto (Fuentes, 1997). Asimismo, esta intervención contiene un elemento acompañante que mitiga la fuerza del enunciado (“en principio”), así como una presentación de las explicación mediante estrategias de personalización, esto es, el representante institucional asume su identidad personal para dar la información. El segundo enunciado de su intervención presenta un contenido proposicional de causa que explica los motivos por los que la usuaria no tiene derecho a la tarjeta sanitaria: “...porque no estás cotizando \ | los estudiantes no tenéis derecho \ |...”.

Después de un enunciado interrogativo de comprobación, por parte de la usuaria, el proveedor PH2 ratifica mediante una intervención segmentada en dos enunciados: “no \ | una estudiante no \ |” (línea 29). Tras indagar la usuaria sobre las ventajas de su seguro médico privado (línea 31), la proveedor PM16 ofrece más explicaciones mediante la construcción de una nueva intervención con un primer enunciado interrogativo de comprobación (“pero te cubre la medicina/ |”), y un segundo enunciado iniciado con la estructura gramaticalizada

“es que” con finalidad explicativa (línea 34). En la última intervención de la proveedora PM16, ésta pone en duda el posible funcionamiento de la institución, a través de una construcción proposicional con una intensidad baja y en primera persona, esto es, empleo del “yo” discursivo. Asimismo, emplea la modalización para expresar duda sobre el trámite burocrático anterior y la construcción “de hecho” con lo que expresa las consecuencias lógicas de su argumentación y, en última instancia, para transmitir a la usuaria el orden institucional y la legitimación de su proceso: “{(P) de hecho \ | la tarjeta sanitaria no sé yo si te la tenían que haber dao \ |}”. Concluye su intervención de con el siguiente enunciado definitorio del servicio: “no puedo ponerte con un médico \ |” (línea 36). Como ha dicho Domínguez Seco (2007), los representantes institucionales deben contribuir a la construcción de la imagen pública de la organización no mostrándose impositivos o poco corteses.

Fragmento 7.70 (ENC3 24)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis española), PH2 (proveedor dos español), UM1 (usuaria uno mexicana)

Tema: Petición tarjeta sanitaria

- [...]
25. UM1 – e:h me la dan la siguiente semana \ | y – |
26. **PM16** – es que en teoría no te la puedo dar \ | porque no estás cotizando \ | los estudiantes no tenéis derecho \ | {(P) asistencia \ |}[se dirige a PH2] Paco / | {(F) una chica \ | de México estudiante \ | puede visitarse / |}le han asignado médico \ | tiene la primera visita hoy \ | empieza a trabajar la sem{(P)mana} – <3>
27. PH2 – [niega con la cabeza]
28. UM1 – no: / |
29. PH2 – no \ | una estudiante no \ |
30. PM16 – no tienes ningún tipo de cobertura de nada / | no tienes_
31. UM1 – sí \ | tengo un seguro \ |
32. PM16 – un seguro / | dónde lo tienes el seguro \ |
33. UM1 – e:h aquí \ | está en mi casa \ | pero es el seguro de:: de de viaje \ | de vida \ | de todo de – |
34. **PM16** – pero te cubre la medicina / | es que es lo que tienen que hacer los estudiantes \ | cuando salen de su país \ | o traen un seguro de sus padres para que les cubra \ | o cuando llegan aquí {(&) ellos contratan un seguro} \ | o a veces la universidad donde está:: – | que es la universidad – |
35. UM1 – es un seguro a::l no a::l_
36. **PM16** – de asistencia sanitaria / <4> es que – | | {(P) de hecho \ | la tarjeta sanitaria no sé yo si te la tenían que haber dao \ |}no puedo ponerte con un médico \ |
- [...]

La proveedora PM17 nos comenta, en la entrevista que tuvimos con ella, que en su trabajo los proveedores, como hemos podido ver en el encuentro anterior, explican y ofrecen el mayor número de informaciones hasta que perciben que los usuarios han comprendido el proceso administrativo: “intento explicar y explicar hasta que lo entienden \ | no sé \ | nunca he tenido la sensación de que se han ido y que: no han acabado de entender \ |” (línea 222). Su mayor satisfacción como representante institucional proviene de ver cómo los usuarios han comprendido el trámite: “me han entendido \ | sí \ | bueno \ | me hace gracia \ | han ido allí y tal \ | lo han pedido \ | intento dentro de lo que puedo que me entiendan \ | ahora si me han dicho que sí que sí \ | les he dado el papel y se han ido \ | y::: al final no lo han entendido \ |” (línea 22). Si bien, en ocasiones los proveedores no tienen manera de asegurarse plenamente si los usuarios lo han podido entender todo, es decir, si han podido ajustar el marco de conocimiento del usuario al de la institución (Sarangi y Slembrouck, 1996): “no sé \ | nunca sabré del todo si realmente lo que me ha explicado \ | y se ha apuntado y todo si realmente me han entendido \ |”.

Fragmento 7.71 (ENTREVISTA A PM17)

Participantes: PM17 (proveedora diecisiete española), INV (investigador español)

Tema: El servicio a usuarios extranjeros

- [...]
221. INV – mm \ | y::: qué es lo que haces cuando ellos no te entienden a ti \ | por ejemplo \ | {(AC) porque has dicho que cuando ellos no te entendían \ | tú le hacías un diseño un mapa \ | digo un mapa \ | un guión de lo que tenían que hacer \ | donde ir \ | } pero cuando son ellos los que no te entienden a ti / |
222. **PM17 – intento explicar y explicar hasta que lo entienden \ | no sé \ | nunca he tenido la sensación de que se han ido y que: no han acabado de entender \ | XXX a veces hay muchos casos \ | me han venido un día \ | les he dicho \ | ves a tal sitio \ | al cabo de dos días me han venido con lo que les he dicho \ | me han entendido \ | sí \ | bueno \ | me hace gracia \ | han ido allí y tal \ | lo han pedido \ | intento dentro de lo que puedo que me entiendan \ | ahora si me han dicho que sí que sí \ | les he dado el papel y se han ido \ | y::: al final no lo han entendido \ | no sé \ | nunca sabré del todo si realmente lo que me ha explicado \ | y se ha apuntado y todo si realmente me han entendido \ |**
- [...]

Las estrategias de explicación también presentan ciertas relaciones con la complejidad burocrática y, por extensión, interaccional del servicio. Por este motivo, contamos con resoluciones que cuentan con explicaciones rutinarias y mecánicas. Así, en el encuentro ENC2_8 presentamos un ejemplo en el que el proveedor PH2 transmite a un usuario chileno la función institucional de los

documentos que le da. En su primer enunciado le ofrece su número de historia: “éste es tu número de historia \ | no \ |”; la tarjeta sanitaria, que le facilita mediante una repetición idéntica de la unidad léxica más importante (“tarjeta sanitaria”), con la que tiene acceso a la institución sanitaria y a sus servicios: “ésta es tarjeta sanitaria \ | tarjeta sanitaria \ |”. Por otro lado, el siguiente documento que entrega es la tarjeta del centro, con las debidas indicaciones de utilización: “tarjeta del centro \ | es exclusivamente para aquí \ | eh / | no te sirve para nada \ | sirve de:: identificación \ | detrás tienes los teléfono del centro este nuevo que:: \ | XXX \ | esto te hace falta \ |” (línea 20). La información, como hemos podido comprobar, se encuentra segmentada para la mejor comprensión del usuario.

Fragmento 7.72 (ENC2_8)

Participantes: PH2 (proveedora cinco español), UH1 (usuario uno chileno)

Tema: Primera visita médica

- [...]
20. PH2 – éste es tu número de historia \ | no \ | ésta es tarjeta sanitaria \ | tarjeta sanitaria \ | tarjeta del centro \ | es exclusivamente para aquí \ | eh / | no te sirve para nada \ | sirve de:: identificación \ | detrás tienes los teléfono del centro este nuevo que:: \ | XXX \ | esto te hace falta \ |
21. UH1 – para presentarme arriba no / |
22. PH2 – quiero decir si lo tienes \ | no te hace falta \ | eh / | arriba en la puerta:: número cinco \ |
23. UH1 – vale gracias \ | gracias \ |
- [...]

Otro ejemplo de explicación rutinaria es la que ofrecen los proveedores cuando les facilitan la cita con el médico. Así, como vemos en el encuentro ENC12_25, la proveedora PM15 le transmite la información mediante enunciados segmentados y, desde el punto de vista de la complejidad proposicional, mediante secuencias sencillas: “el viernes veintinueve \ | a las diez cincuenta \ | vale / | llame antes de venir y si está él \ <11>” (línea 22).

Fragmento 7.73 (ENC12_25)

Participantes: PM15 (proveedora quince española), UM1 (usuaria uno ecuatoriana)

Tema: Petición de cita con el médico

- [...]
21. PM15 – ahora sí \ <4>
[PM15 encuentra cita en la base de datos]
22. PM15 – el viernes veintinueve \ | a las diez cincuenta \ | vale / | llame antes de venir y si está él \ <11> [escribe la fecha y la hora en un papel] aquí

tiene \ | [le da el papel de la cita]
[...]

En otras ocasiones, los usuarios ofrecen explicaciones a los proveedores en la resolución del servicio. No siempre dichas explicaciones tienen una relación estricta con el proceso de resolución. En este sentido, se pueden vincular estas estrategias con las de personalización, en la que los usuarios cuentan sus “dramas personales” en la búsqueda de su ayuda y colaboración (Cabral Bastos, 1996). En el encuentro ENC2_2, un usuario cubano, pero nacionalizado español, explica a la proveedora PM1 por qué tiene DNI español. Su intervención comienza con un enunciado con sorpresa, acompañado del rasgo suprasegmental de intensidad baja: “{(P) vaya tela \ | tiene \ | <10>...”. En su siguiente enunciado, el usuario explica en primera persona (“yo” discursivo) su procedencia española a través de su ascendencia gallega. En su siguiente enunciado, el usuario deja de emplear la primera persona para adoptar la primera persona del plural con la que asume la identidad del grupo: “...entonces nosotros somos los hijos de los españoles nacidos en Cuba \ | \ | ...” (línea 67). Esta intervención se complementa con su nueva intervención en la que ofrece las precisiones legales de su nacionalidad: “... y por la ley española lo declara español de origen \ | ” (línea 71).

A través de la reformulación explicativa de sus intervenciones, unido a la estrategia de personalización, el usuario modifica su posición en la interacción ya que éste es el encargado ahora de emprender una estrategia de explicación no vinculada estrictamente con el proceso administrativo, mientras la proveedora escucha y valida las explicaciones del usuario sin introducir mayores puntualizaciones.

Fragmento 7.74 (ENC2_2)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno cubano-español), INV (investigador español)

Tema: Hacer primera visita y abrir historia clínica.

- [...]
62. PM1 – y esto: se lo entrega a la enfermera:: – \ | que es para::: – \ | por si necesita etiquetas \ | \ | de acuerdo / \ |
 63. UH1 – {(F) pero eso es ahora / \ | }
 64. PM1 – primera planta \ | puerta diez \ | y puerta nueve \ |
 65. UH1 – o sea esto ya no / \ | [refiriéndose a un documento que trajo]
 66. PM1 – eso ya no \ |
 67. **UH1 – y esto pa- esto: – \ | {(P) vaya tela \ | tiene \ | <10> yo soy español desde Cuba \ | vine aquí \ | \ | el problema es que mi padre era gallego \ | entonces nosotros somos los hijos de los españoles nacidos en Cuba \ | \ | Iberoamérica \ | somos españoles se llama de origen \ | \ |**
 68. PM1 – ajá \ |

69. UH1 – o sea yo:: ya tengo deneí desde Cuba \ |
 70. PM1 – ajá \ | | por tener padre español \ |
 71. **UH1 – claro los hijos usted tiene ahora un hijo ahora en en Latinoamérica o:: – | y por la ley española lo declara español de origen \ |**
 72. PM1 – ajá \ |
 73. **UH1 – y ya:: automáticamente \ | mire ese deneí me lo dieron a mí en Cuba \ | o sea XXX lo recogí aquí pero:: – |**
 74. PM1 – mu:: bien \ |
 [...]

7.2.5 Estrategias de despersonalización

Los usuarios emplean las estrategias de despersonalización en la fase de resolución para, como ocurría en la fase de definición y exploración, introducir las voces de otros representantes institucionales. Por este motivo, en el siguiente encuentro, una usuaria ecuatoriana, después de ser la usuaria preguntada por su nombre para vincularla con la institución (línea 20) y comunicársele que no quedan fechas libres con su enfermera hasta septiembre (línea 22), formula una intervención empleando el discurso referido de otros representantes: “sí:: me dijeron \ | y yo tenía cita con ella y la doctora \ |” (línea 23). Esta construcción, convertida en un argumento de autoridad en este momento de la dinámica interaccional, es aceptada por la proveedora PM9 (línea 24).

Fragmento 7.75 (ENC6 29)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno ecuatoriana)

Tema: Petición material de enfermo crónico

- [...]
 18. PM9 – mm \ | ya \ | | es porque se ha ido de vacaciones \ | seguro \ | quién es tu enfermera \ |
 19. UM1 – la de la doctora Alemán \ <8> XXX chica nueva \ |
 20. PM9 – Josefa Márquez es tu nombre / |
 21. UM1 – sí XXX \ |
 22. PM9 – hasta septiembre no hay \ | con ella \ |
 23. **UM1 – sí:: me dijeron \ | y yo tenía cita con ella y la doctora \ | para hacerme una evaluación XXX la llevaron en ambulancia al hospital y la ingresaron \ |**
 24. PM9 – ya \ |
 25. UM1 – bueno \ | me llevo la libretita nada más \ |
 [...]

A continuación, presentamos dos ejemplos en los que los proveedores introducen otras voces en el proceso de tramitación. Así, en el primero de ellos, encuentro ENC9_27, el proveedor PH2, tras emitir la resolución del servicio de

tramitación para derivación a especialista (línea 29), señala al resto de representantes institucionales desmarcándose de la acción (“te llamarán”), como se puede observar en la intervención 31. Este enunciado es recibido con sorpresa, por parte del usuario (línea 32). La reacción del usuario lleva en el turno siguiente del proveedor a posicionarse empleando su “yo” discursiva, es decir, su identidad personal por encima de la profesional: “yo no te puedo:: -| eso es del hospital del Mar \ |” (línea 33).

Más tarde, tras el turno cooperativo del usuario (línea 34), el proveedor PH2 formula una intervención con un primer enunciado en primera persona del plural (“mandamos”), con la presencia explícita del pronombre personal “nosotros”, elemento que tiene una función de “oposición”, resaltando esta información con respecto al resto (Alonso y otros, 2005). Al mismo tiempo, el proveedor hace una legitimación explícita de la organización interna, colectivizando el agente (van Leeuwen, 1996) para referirse a toda la organización. En el segundo enunciado de su intervención, el proveedor hace alusión a otros representantes institucionales, empleando para ello la tercera persona del plural: “y ellos te citarán \ |” (línea 35). Esta construcción es recibida por el usuario con la aceptación, un precierre y muestras de agradecimiento (línea 36).

Fragmento 7.76 (ENC9 27)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), UH1 (usuario uno argentino)

Tema: Tramitación de derivación

- [...]
29. PH2 – [le da una copia de la derivación] pues toma \ | esto es para ti \ | y ésta me la quedo yo \ |
30. UH1 – y el turno para hacerse:: -|
31. **PH2 – {(F) esto te llamarán ellos \ |}**
32. UH1 – ah eso \ |
33. PH2 – yo no te puedo:: -| eso es del hospital del Mar \ | ves que lo dice ahí / | [le señala el documento de derivación]
34. UH1 – sí sí \ |
35. **PH2 – eso lo mandamos nosotros al hospital del Mar \ | y ellos te citarán \ |**
36. UH1 – vale \ | muy bien \ | gracias \

En el siguiente encuentro, la estrategia de despersonalización que emplea la proveedora PM9 se combina con una estrategia de personalización que utiliza el usuario uruguayo que demanda su nueva tarjeta sanitaria. Así, en este encuentro el usuario expone su “drama personal” en su intervención 28. Como ha puntualizado Cabral Bastos (1996), esta estrategia se pone en funcionamiento buscando la colaboración de la proveedora y la aproximación de la postura del usuario a la de aquélla. La proveedora, en su intervención 29, después de

explicarle al usuario el funcionamiento de los plazos institucionales, emplea la primera personal del plural (“enviamos”), con la que asume su identidad profesional, aportando autoridad y legitimidad su discurso.

Fragmento 7.77 (ENC1_30)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UH1 (usuario uno uruguayo)

Tema: Petición de una nueva tarjeta sanitaria

- [...]
24. PM9 – vale <7> [recorta la tarjeta sanitaria provisional] pues en más o menos unos- | tres meses \ | =te tiene que= llegar a casa \ |
25. UH1 – =tres meses= /
26. UH1 – tres meses / |
27. PM9 – sí \ | tres meses \ | si ves que no te llega \ | pásate por aquí \ | a ver si hay algún problema \ | cualquier cosa \ |
28. UH1 – vale \ | |yo me voy de viaje el mes que viene \ | a ve::r si igual \ | si la tienen lista \ | igual me paso por aquí \ |
29. PM9 – mm \ | en en un mes no está \ | tres meses como mínimo \ | pero te la enviamos {**(F)** a casa} \ | no =estará= aquí \ |
30. UH1 – =vale= \
- [...]

7.2.6 Estrategias de personalización

En el ejemplo extraído del encuentro ENC3_27 contamos con un ejemplo de una estrategia de personalización. Así, en la etapa de resolución del servicio, el proveedor PH2, en su intervención 28 emite un enunciado en primera persona (“supongo que sí”). En este sentido, el empleo del verbo “suponer” confiere a este enunciado un matiz de inseguridad, como se puede observar con los enunciados lógico-causales que siguen: “si tú vieras que no te llaman \ | haz una llamada aquí y retrasamos la:: fecha \ |”. En la intervención 30 del proveedor, de nuevo emplea la primera persona del plural sin elipsis del pronombre personal (“nosotros lo enviamos”), colectivizando el agente (van Leeuwen, 1996), como estrategia de despersonalización, combinado con la primera persona del singular (“yo no te puedo”), como estrategia de personalización. Resulta relevante que el proveedor, en la transmisión de opiniones personales de las que no está seguro utiliza una estrategia de personalización (“supongo”, “no puedo”), pero ante enunciados que denotan seguridad y firmeza, éste emplea una estrategia de despersonalización (“retrasamos”, “enviamos”), asumiendo su identidad profesional o representante institucional para legitimar su actuación. En el desarrollo interaccional de este encuentro, el proveedor emprende una estrategia de comprobación (líneas 33, 35 y 37) y, más tarde, construye una nueva estrategia de personalización exponiendo

una opinión personal (“lo digo porque...”) en la intervención 39, acompañada de aceleración del tempo de elocución.

Fragmento 7.78 (ENC3_27)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), UH1 (usuario uno indio)

Tema: Tramitación de la derivación al hospital y petición de cita médica.

- [...]
24. PH2 – mira \ | e:| trece de octubre / | a las once / |
25. UH1 – correcto \ |
26. PH2 – sí / <3>
27. UH1 – que ponga antes \ | esta prueba del hospital \ |
28. **PH2 – supongo que sí \ | si tú vieras que no te llaman \ | haz una llamada aquí y retrasamos la: fecha \ |**
29. UH1 – antes vendremos a hacerlo \ | porque tiene que venir con esa prueba \ | pa que lo vea \ |
30. **PH2 – pues es que {(F) ya: - |} esto nosotros lo enviamos al Mar \ | y es el =hospital del= Mar quien lo hace \ | o sea yo no te puedo decir para cuando saldrá \ <3> qué más \ |**
31. UH1 – =sí no::= -
32. UH1 – y:: dame una de su cabecera:: para:: - |
33. PH2 – {(F) para ella también / |}
34. UH1 – también ella \ | semana que viene \ |
35. PH2 – el doctor Lamíquiz \ | eh / |
36. UH1 – si han cambiado todos \ |
37. PH2 – sí \ | el nuevo teléfono para pedir visitas lo tenéis / |
38. UH1 – mm:: novecientos - |
39. **PH2 – {(AC) lo digo porque si hay que pedir visitas por éste ahora \ | eh / | para médico \ |} [le da una tarjeta del nuevo número de teléfono]**
40. UH1 – {(P) vale \ | |}
- [...]

El siguiente ejemplo, extraído del encuentro ENC3_26, también combina la aparición de estrategias de personalización con las de despersonalización. Así, como podemos apreciar, en la intervención 10 del encuentro, las opiniones personales (“te puedo poner yo:...”, “le pongo...”) aparecen entrelazadas, en la construcción discursiva de la proveedora PM9, con la presencia de la identidad profesional (“nos la traes...”, “y ya lo tenemos”) y la referencia a otros representantes institucionales (“te han dado:...”). Así, en su réplica, el usuario emplea una estrategia de despersonalización, sustentada con la presencia del discurso referido como una explicación lógico-causal de la petición: “porque me dijeron {(&) que me iba a servir \ |}” (línea 11). En la siguiente intervención de la proveedora, ésta pone en funcionamiento otra estrategia de despersonalización al emplear, al igual que antes, la primera persona del plural “ponemos” (línea 12).

Fragmento 7.79 (ENC3 26)**Participantes:** PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno chilena)**Tema:** Petición de información

- [...]
8. PM9 – hay una tarjeta amarilla / | no = /
 9. UM1 – =amarilla \ | está pegada = \ | a dónde tengo =que ir= \
 10. **PM9** – =**{(P) pues}**= \ | si nos la traes aquí esta tarjeta \ | aquí te puedo poner yo:: número de la seguridad social \ | **{(AC) porque en caso de que tengas algunas baja laboral \ | o cualquier cosa \ | es necesario aquí en el cap \ |}** entonces si me la traes aquí \ | esa hoja que te han dado:: \ | yo aquí le pongo el número de la seguridad social \ | y ya lo tenemos \ |
 11. UM1 – ah bueno \ | porque me dijeron **{(&) que me iba a servir \ |}**
 12. **PM9** – claro \ | lo traes y lo ponemos aquí \ | entonces cuando tú tengas una baja laboral \ | o cualquier cosa \ | es necesario esto tenerlo \ | eh / | =lo tiene que traer=\
 13. UM1 – =bueno \ | pues= te lo traigo entonces \ | **{(F) gracias \ |}**
 14. PM9 – adiós \
- [...]

Como hemos podido ver en otros ejemplos, los usuarios articulan estrategias de personalización cuando cuentan sus narraciones personales. En el siguiente encuentro, ENC7_4, el usuario dominicano construye una intervención, después de las explicaciones de la proveedora PM12, en la que inscribe el pronombre personal “yo” en su enunciado (línea 21). Después, la proveedora le ofrece una serie de alternativas para satisfacer la necesidad del usuario de hablar con su enfermera. Esto lleva al usuario a construir una siguiente intervención en primera persona en la que deja patente su “drama personal” (línea 25), como estrategia interaccional para conseguir sus objetivos (Cabral Bastos, 1996).

Fragmento 7.80 (ENC7 4)**Participantes:** PM12 (proveedora doce española), UH1 (usuario uno dominicano)**Tema:** Pedir nueva cita con la enfermera

- [...]
20. PM12 – número cuatro \ | vale \ | la enfermera Blanca \ | vale \ | vas a tener que lla- que llamar \ | \ | es que este tipo de:: de cita \ | lo programa la enfermera \ | no nosotros \ | entonces para cuando a ella le vaya bien \ | entonces si no has venido ahora no podemos hacer nada \ | porque no está ella \ | viene por las mañanas \ | claro: \ |
 21. **UH1** – yo puedo venir cuando mañana a hablar con ella / |
 22. PM12 – no \ | ti- te tiene que dar hora \ | pero como no vini- como no bueno:: – | como no:: han venido: \ | te tiene que vol- te tiene que volver a dar hora \ |
 23. UH1 – **{(P) ah vale \ |}**
 24. PM12 – entonces o llamas o vienes \ | como quieras \ | pero visitarte como que

- mañana no: \ |
25. UH1 – XXX mañana yo trabajo \ |
 26. PM12 – vale / | venga:: \ |
 27. INV – hasta luego \

7.2.7 Estrategias de comprobación

Las estrategias de comprobación en la fase de resolución, al igual que en las otras fases anteriores, van encaminadas a indagar o verificar algún enunciado de la actividad discursiva o toda ella si fuera necesaria.

Así, en el primer encuentro de esta sección contamos con un encuentro en el que la proveedora PM9 ha concluido un trámite para realizar la primera visita médica. Comprobamos la intención de la proveedora de concluir el encuentro mediante el uso que hace de una primera petición de retroalimentación que funciona como petición de precierre de esta actividad (“vale / |”), acompañado de un segundo enunciado que opera como otro precierre (“pues ya está\<0>”). Sin embargo, la intervención 51 del usuario se puede interpretar como otra petición de precierre o, como ocurre realmente, como una evidencia de que el usuario no ha comprendido ni el proceso administrativo ni el marco interpretativo institucional desde el que opera la proveedora. Por ello, la segunda parte del par adyacente de pregunta-respuesta del usuario se convierte en una ratificación, por parte de la proveedora, de las instrucciones anteriormente dadas (línea 52).

El enunciado interrogativo de inicio del usuario, en su intervención 53, refleja que éste no ha comprendido el desarrollo de la actividad burocrática y demanda más explicaciones, utilizando para ello un breve enunciado iniciado con la conjunción “pero” con función de inicio de réplica. Las explicaciones de la proveedora tienen la finalidad de introducir al usuario en la comprensión de los marcos interpretativos institucionales y obtener, así, contribuciones aceptables (Coupland y otros, 1991), que hagan avanzar y concluir el encuentro (línea 54). Por ello, esta intervención de la proveedora tiene un primer enunciado explicativo (“para hacer la primera visita”) y un segundo enunciado comprobante (“tenéis la primera visita hoy \ | no / |”). La respuesta cooperativa de la usuaria y del usuario, en las intervenciones 55 y 56, permite a la proveedora volver a formular una petición de retroalimentación para indagar si realmente el proceso ha sido clarificado. Sin embargo, el nuevo enunciado interrogativo de la usuaria, empleando para ello una estrategia de metacomunicación, sirve para demandar una explicación de las normas de la institución. La usuaria, desde un marco de

interpretación personal no comprende por qué debe acudir al médico si no le ocurre nada.

La intervención 59 de la proveedora comienza con un solapamiento no cooperativo con el que ésta ejerce su papel de gestora, controlando la interacción (West y Zimmerman, 1983). Para ello, comienza su intervención con el marcador “bueno” que introduce una objeción. Según Pomerantz (1984), este marcador es una marca de respuesta no preferida, esto es, no sigue las normas de expectativas de la preferencia. La siguiente explicación de la proveedora pretende activar los marcos institucionales del usuario, legitimando la acción de la institución y ofreciéndole acceso a un saber especializado. Como se aprecia en la intervención 60, la usuaria ha comprendido el proceso administrativo que le ha brindado la proveedora; aun así, aprovecha en su siguiente intervención, línea 62, para iniciar una comprobación sobre el lugar exacto y la hora de la primera visita. La intervención siguiente de la proveedora constituye otra explicación sobre las normas institucionales.

Fragmento 7.81 (ENC1 20)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno marroquí), UH1 (usuario uno marroquí).

Tema: Realizar primera visita médica

[...]

50. PM9 – vale /|pues ya está \<0>
51. **UM1 – ya está todo /|**
52. PM9 – ya puedes subir \|
53. **UM1 – pero subir pa qué /|**
54. PM9 – para hacer la primera visita \|tenéis la primera visita hoy \| no /|
55. UM1 – sí \|
56. UH1 – {(&) hoy \|}
57. PM9 – sí /|
58. **UM1 – pero sabes lo que te quiero decir /| le han puesto primera visita pero por esto \| por esto \| porque:: a él no le =pasa nada= **
59. PM9 – =bueno \|es igual= \| es un primer contacto\| porque:: para que demos número de historia \| y tengas la tarjeta de aquí del centro \| tienes que hacer la primera visita con el médico \|
60. UM1 – mm \|
61. PM9 – aunque a él no le pasa nada \| eh /|
62. **UM1 – en qué puerta es /|en la diez \| no /|**
63. PM9 – sí \|empieza primero por la diez \| es la enfermera \| entonces le +pasará+ \| le pesará \| le medirá y así \|y pasa con el médico \| {(F) y nada\|} hablas con él un poco y::{@) ya está \|}
64. UM1 – ah vale \|
65. PM9 – es una rutinaria \| una visita rutinaria \|
66. UM1 – vale \|
67. PM9 – vale /|
68. UM1 – vale gracias \|
69. PM9 – venga \|a ti \| hasta luego \

En el encuentro ENC6_9, el proveedor PH8 tramita a un usuario marroquí su petición de cita para análisis de sangre. En la intervención 4, el proveedor inicia una actividad de indagación mediante dos enunciados interrogativos, en el primero propone una fecha de cita, mientras en el segundo intenta confirmar esa fecha. Por su parte, el primer enunciado del usuario, en su intervención 5, es una repetición idéntica de un segmento del contenido proposicional de la intervención 4 del proveedor. Si bien, en su última parte intenta precisar la hora, confirmada por el proveedor en su intervención 8. Concluida esta actividad de tramitación, la nueva explicación del proveedor presenta un contenido proposicional cuyo concepto clave no es comprensible para el usuario. Por ello, éste focaliza el término no comprendido mediante un enunciado interrogativo con el que trata de averiguar su significado. El proveedor, en su intervención 10, no infiere que el usuario no ha comprendido el concepto y ofrece a éste una contribución no aceptable (Coupland y otros, 1991). El usuario reformula su intervención anterior y elabora una hipótesis sobre el concepto “ayunas”, en función de su experiencia no especializada. Sin embargo, la segunda parte de este par adyacente de pregunta-respuesta iniciada por el usuario consiste en una opción no preferida. Así, la réplica del proveedor no explica las normas de la institución. En consecuencia, podemos ver cómo los representantes institucionales no siempre son comunicativamente eficientes, debido a la falta de adaptación de algunas estrategias al contexto discursivo.

Por otro lado, la intervención 13 del usuario constituye una nueva hipótesis formulada mediante un enunciado con entonación mantenida que, dada su construcción, reclama una réplica cooperativa por parte del proveedor. Éste realiza una intervención explicativa donde matiza el concepto “ayunas”. La siguiente intervención del usuario consiste en una nueva pregunta sobre la hora a la que será la cita. Sin embargo, la nueva intervención del proveedor consiste en un primer enunciado en el que repite la hora de la cita y repite el concepto clave en catalán, cuyo significado ha sido anteriormente negociado. El nuevo enunciado interrogativo del usuario consiste en un intento de flexibilizar y adaptar, a las necesidades del usuario, el orden institucional: “no puede ser más tarde/|”. Sin embargo, la réplica no cooperativa del proveedor recibe un enunciado interrogativo de confirmación. Después de este enunciado, el proveedor concluye con otra intervención con la que intenta ajustar el marco de conocimiento del usuario al de la institución (Sarangi y Slembrouck, 1996).

Fragmento 7.82 (ENC6 9)

Participantes: PH8 (proveedor ocho español), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Petición de cita para análisis.

- [...]
4. **PH8** – para el jueves de la semana que viene / | te va bien / |
 5. **UH1** – jueves la semana que viene \ | sí \ | por la mañana \ | a qué hora / |
 6. PH8 – es a las nueve \ |
 7. UH1 – vale \ |
 8. PH8 – tienes que venir en ayunas \ | | vale / <0>
 9. **UH1** – ayunas / |
 10. PH8 – sí \ |
 11. **UH1** – agua y nada / | |
 12. PH8 – no \ |
 13. UH1 – ni agua ni – |
 14. PH8 – hombre \ | un poco de agua sí \ | pero nada de cococolas ni refrescos \ | nada \ | y tampoco te tomes un litro de agua \ | [le da el papel con la cita]
 15. **UH1** – a qué hora es \ |
 16. PH8 – a las nueve \ | [señala la hoja de la cita] lo pone aquí \ | a las nueve {cat} en dejú¹³⁰ \ | }
 17. UH1 – vale \ |
 18. PH8 – en ayunas \ |
 19. **UH1** – no puede ser más tarde / |
 20. PH8 – no no \ |
 21. **UH1** – a las nueve no / |
 22. PH8 – tiene que ser siempre a las nueve \ |
 23. UH1 – vale \ |
- [...]

En la fase de resolución, el usuario emite un enunciado de petición que, desde la teoría de la cortesía, podría interpretarse como un acto de agresión a la imagen negativa de la proveedora. Sin embargo, la proveedora repite de forma casi idéntica la intervención del usuario para conseguir más información sobre la demanda del usuario. Como ha señalado Domínguez Seco (2007) referido al mundo empresarial, “el empleado necesita alguna información sobre los marcos de interpretación del cliente para introducir a su interlocutor en los marcos de interpretación institucionales”. Por ello, el siguiente enunciado aclaratorio del usuario (línea 178) lleva a la proveedora a ofrecerle el servicio (línea 179). En la siguiente intervención del usuario formulada no de forma clara para la proveedora, como se aprecia en el enunciado interrogativo de ésta en el turno 181, insiste el usuario en otro aspecto del servicio. Éste ofrece una información, empleando una estrategia de despersonalización, indicando que la proveedora le debe facilitar la insulina, un medicamento que no posee la oficina. Por ello, este enunciado rompe las expectativas de la proveedora al comprobar que el usuario

¹³⁰ Traducción: *en ayunas*.

no conoce la forma de funcionar de la institución, esto es, no ajusta su marco de conocimiento al institucional. Sin embargo, la proveedora, en lugar de explicar las normas de la institución, indaga al respecto mediante diversos enunciados interrogativos (línea 183).

La proveedora retoma la actividad de comprobación en su intervención 189, formulando diversos enunciados interrogativos. En este sentido, los proveedores, que poseen el conocimiento experto sobre los trámites y los procesos institucionales, son los encargados no sólo de dominar un determinado saber sino también de anunciar el desarrollo de una interacción encuadrándola dentro del marco de interpretación institucional (Domínguez Seco, 2007). Sin embargo, la proveedora PM9, al llevar poco tiempo trabajando en la oficina, desconoce el funcionamiento de algunos trámites. En este caso concreto, duda sobre dónde debe el usuario conseguir el medicamento (línea 189). Así, pasa de no ver insulina en la oficina a declarar, en su intervención 190, empleando para ello un recurso de legitimación explícita de la institución, para lo que colectiviza el agente (van Leeuwen, 1996) para referirse a toda la institución, empleando la deixis de primera persona (“nosotros”). Esta estrategia es reformulada de forma explicativa por la proveedora en su intervención 192, indicando el elemento que sí da la institución: las recetas. Concluye esta actividad discursiva, con las imprecisiones del usuario que titubea en sus respuestas y no ofrece una argumentación adecuada a ese contexto discursivo (línea 193).

Fragmento 7.83 (ENC3 12)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), PH8 (proveedor ocho español), UH1 (usuario uno dominicano), MH2 (médico dos español), INV (investigador español)

Tema: Petición de recetas médicas y material para diabéticos.

- [...]
176. UH1 – que me cambies las agujas \ |
177. **PM9 – que te las cambie / | sí / |**
178. UH1 – las agujas \ | sí \ | son largas para mí \ |
179. PM9 – [risas] \ | {(@) bueno pues nada \ | } las ay [se cae la bolsa al suelo] \ |
180. UH1 – ay +peldona+ y dice que esto \ | que la insulina \ |
181. **PM9 – sí / |**
182. UH1 – me la van a dar aquí \ | que tienen que dárme la aquí la insulina \ |
183. **PM9 – aquí / | te la tienen que dar / | pues nada \ | a ver lo que se tiene que dar \ | el médico le ha dado alguna ya / | o no / |**
184. UH1 – a mí no \ |
185. PM9 – nada / <52 >
186. **PM9 – las azules eh / |**
187. UH1 – sí \ <10 > [coge las agujas]
188. PM9 – {(cuenta) una \ | diez \ | veinte \ | cuarenta \ | sesenta \ | } aquí tienes más \ | ochenta y tres \ <18 >
- [PM9 habla con PH8]

189. **PM9** – y la insulina que has dicho /| que aquí /|{(PP) aquí no veo insulina\}<62>
[PM9 sale un momento de la sala y habla con un médico (MH2). Luego regresa a la oficina]
190. **PM9** – aquí no te damos \| eh /| el medicamento /|
191. UH1 – eh /|
192. **PM9** – el medicamento aquí no te lo damos \| es la receta \| que es lo que te he dado \| no /| |
193. UH1 – bueno \|a mí que era –| a mí ese medicamento me lo dan XXX oye aquí\|si no \|
[...]

En definitiva, comprobamos que no siempre los proveedores son capaces de introducir a los usuarios de forma adecuada en los marcos interpretativos institucionales (Agar, 1985). En muchos de esos casos, la ausencia de estrategias contextualizadas al desarrollo discursivo lo imposibilita; en otras, el usuario no legitima el papel de representante institucional del proveedor, configurándolo como un agente que frena sus peticiones y le deniega el acceso al servicio demandado.

En este encuentro, una médica del centro le ofrece las explicaciones al usuario para que pueda comprender las normas de la institución y saber dónde conseguir el medicamento que solicitaba (línea 4). La proveedora, por su parte, confirma la dificultad para entender las peticiones del usuario y su desconfianza hacia éste: “... no nos enterábamos de nada\| {(@) por dios \|} es que hablan tan poco que tienes que sacarles las cosas así \|y encima que se te están metiendo: un rollo\|”. (línea 9).

Fragmento 7.84 (COMENTARIOS ENC3_12)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), MH2 (médico dos española) e INV (investigador español)

Tema: MH2, PM9 e INV comentan el encuentro ENC3_12

1. PM9 – ya se ha ido el tío /|
2. MH2 – ya está \| ya ya ya lo ha entendido \|
3. PM9 – ya lo ha entendido /|
4. MH2 – él pensaba que le íbamos a dar físicamente la insulina en mano \<0>
5. PM9 – ya:: \|
6. MH2 – entonces con las recetas y se nos está volviendo loco \|
7. PM9 – vale \| dice que Neus me ha dicho que me dé la insulina \|XXX pero vale\|
8. MH2 – [risas]
9. **PM9** – vale \| gracias \<3>[se dirige a INV] ésta está bien eh /| ésta te ha:: te te ha venido bien éste \| eh /| madre mía \|no nos enterábamos de nada \| {(@) por dios \|} es que hablan tan poco que tienes que sacarles las cosas así \|y encima que se te están metiendo: un rollo \|
[...]

7.2.8 Estrategias de descortesía

La descortesía en la fase de resolución no sólo reside en el empleo de determinadas construcciones verbales que podrían suponer un acto amenazador a la imagen positiva o negativa del usuario. Con la ausencia de mitigación o atenuación de esos enunciados, inferimos que los proveedores de servicio no sólo asumen su tarea de gestor institucional, sino que además su papel en el manejo del poder y del control interaccional.

Así, en el primer ejemplo que presentamos en esta sección, la ausencia de atenuadores o suavizadores se podría interpretar como un acto amenazador a la imagen positiva del usuario. De este modo, tras la resolución favorable para el usuario (línea 73), éste colabora para la conclusión de la interacción mediante el uso de diferentes precierres interaccionales (línea 74, 76 y 78). En la intervención 79, la proveedora construye un primer enunciado con una perífrasis de obligatoriedad no atenuada; sin embargo el empleo de esta forma verbal no genera ningún problema en la interacción, como se puede apreciar con la intervención del usuario (línea 80). Más adelante, tras el empleo de una estrategia de metacomunicación en la intervención 81 y la respuesta cooperativa del usuario en su intervención 82, prosigue la interacción hacia su fin. Tampoco supone ningún obstáculo en la interacción el empleo de formas no personales como el infinitivo con valor de obligación (línea 83). La proveedora PM9 vuelve a utilizar otra perífrasis de obligatoriedad en su intervención 89 no mitigada (“tienes que traer”).

Fragmento 7.85 (ENC8 26)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), PM1 (proveedora uno española), INV (investigador español), UH1 (usuario uno chino)

Tema: Petición de primera visita

- [...]
73. PM9 – esto para ti \<17> [le da un papel con el día y la hora de la visita] {(P) ahora te lo explico \ | eh /}<5> mira \ | esto es para la primera visita \ | la doctora es – | ay el doctor es el doctor Sánchez \ | que está arriba subiendo estas escaleras \ | [señala con la mano] en la puerta doce \ |
74. UH1 – vale vale \ | ésta conozco porque he venido siempre aquí \ |
75. PM9 – lo conoces / |
76. UH1 – {(AC) sí \ | bueno \ | un momento \ |}
77. PM9 – este es la enfemera en la puerta trece \ |
78. UH1 – vale \ |
79. **PM9 – tienes que venir este día \ | a esta hora \ | a las once \ |**
80. UH1 – okei okei \ |
81. PM9 – {(DC) un poquito antes de esta hora \ |} a las once menos diez \ | me entiendes / |
82. UH1 – te entiendo \ |

83. **PM9 – y pasar por ahí \ | [le señala la sala de administrativos]**
 84. UH1 – ah vale \ | sí \ |
 85. PM9 – por ahí dentro \ |
 86. UH1 – vale vale \ |
 87. **PM9 – y tienes que traer la cartilla \ | esto \ | lo mismo que me has traído \ | esto \ | y esto \ | [NIE y tarjeta de la seguridad social] esto no hace falta \ | y ahí te van a dar el número de historia de aquí del centro \ | y la**
 88. **tarjeta del centro \ |**
 89. UH1 – ah vale vale \ |
 90. PM9 – vale / |
 91. UH1 – bueno \ |
- [...]

En el siguiente ejemplo extraído del encuentro ENC13_15, el proveedor no tiene reparo en construir una intervención en la que agrade la imagen positiva de la usuaria. La petición de la usuaria no se ajusta a las expectativas del proveedor, relacionadas con la atribución a ésta de un conocimiento de las prácticas institucionales y de los requisitos de tramitación que parece no tener. Así, su demanda genera problemas en la negociación y, la consecuente, recriminación por parte del proveedor. Su intervención comienza con un claro reproche: “pues eso ya es cuestión personal \ | no es cuestión del médico \ | si el médico admite una urgencia que sea una urgencia \ | pero no por una conveniencia tuya \ | |”. Su intervención también está acompañada de formas imperativas no corteses (“sube”, “habla”), aunque el proveedor, incluso en este “momento incómodo” de la interacción (Erickson y Shultz, 1982), aporta otra alternativa: “o espera que te voy a hacer otra cosa \ |”, flexibilizando el proceso administrativo para favorecer a la usuaria, como se puede observar al final de su intervención: “aquí tienes el número del niño \ | todo::-| y doctor \ | arriba la puerta:: tres\ || vas a preguntar/|”.

Fragmento 7.86 (ENC13_15)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), UM1 (usuaria uno dominicana), INV (investigador español)

Tema: Petición de cita con el pediatra

- [...]
2. UM1 – para pediatría \ |
 3. PH4 – está::-| está viejo esto \ |veintisiete \ | cero cuatro \ | es urgente / |
 4. UM1 – cómo / |
 5. PH4 – es urgente /<0>
 6. UM1 – sí que::-| a ver \ | quería arreglar una un problemilla que tiene_
 7. PH4 – has venido /<0>
 8. UM1 – y digamos_
 9. PH4 – pero por qué no has venido antes \ |
 10. UM1 – porque_

11. PH4 – ahora tiene las citas \ | ahora tiene las citas de programados \ | ahora como urgencia tendría que ser con fiebre:: o con con algo \ |
12. UM1 – porque no:: no no puedo \ | digamos venir a las doce_
13. PH4 – pues eso ya es cuestión personal \ | no es cuestión del médico \ | si el médico admite una urgencia que sea una urgencia \ | pero no por una conveniencia tuya \ | | sube y habla con él \ | o espera que te voy a hacer otra cosa \ | {(DC) (P) porque esto es una porque- espera \ |} te hago – | | te hago una tarjeta porque esto ya no vale \ <5>[escribe en el ordenador] espera \ | doctor Moler \ <3> que que que \ | doctor Ripoll \ | Ripoll \ | Moler \ | [revisa unas carpetas] va::le \ <6> vale\ <9> esto ya no vale eh / | aquí tienes el número del niño \ | todo:: – | y doctor \ | arriba la puerta:: tres\ | | vas a preguntar / | [se dirige a INV]
[...]

7.2.9 Estrategias de participación

Las estrategias de participación en la fase de resolución, al igual que en las fases de definición, participación y tramitación, sirven para permitir el acceso, desde el punto de vista interaccional, de los extranjeros en situación burocrática regular o no regularizada en el sistema sanitario.

En el primero de los ejemplos de esta sección, la proveedora PM9, desde la posición discursiva del “yo”, formula dos enunciados interrogativos en su intervención 51 para consultar al usuario si le da visita con la enfermera. Esta intervención contiene, en primer lugar, un ofrecimiento (“si quieres”) y, en segundo lugar, una repetición en primera persona del segmento “te doy visita”. La réplica del usuario se formula también en términos de enunciado interrogativo para indagar sobre su participación en el servicio demandado (línea 51). Esta intervención del usuario es reformulada en el turno 54, empleando para ello otro enunciado interrogativo: “{(&) puede ser hoy a las seis / |}” y concluye con una nueva intervención, construida mediante un enunciado interrogativo con el que ahonda la posibilidad de participación en el servicio anteriormente demandado (línea 56). Así, tras la confirmación de la fecha propuesta, por parte de la proveedora, finaliza la interacción de servicio (línea 59).

Fragmento 7.87 (ENC1_12)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Petición de material para diabéticos.

- [...]
51. PM9 – si quieres te doy visita \ | te doy visita con ella / |
 52. UH1 – sí \ | esta tarde es posible / |
 53. PM9 – te lo miro a ver \ <14> para mañana vin- \ | mañana a las tres y cuarto \ |
 54. UH1 – {(&) puede ser hoy a las seis / |}

55. PM9 – mm – <8> no me sale \ | eh / | pero bueno si quieres venir \ | si él te quisiera atender \ |
56. **UH1 – la otra posibilidad de él mañana / |**
57. PM9 – para mañana / <0>
58. UH1 – para preguntarle esa parte si: – | XXX <15> quince quince / |
59. PM9 – e::h sí \ | a las tres y quince \ | {(&) se lo has de consultar eh / |} aquí tiene \ | vale \ | {(cat) adéu¹³¹ \ |}
60. UH1 – adiós \

En el encuentro ENC4_29, el usuario UH1 procedente de la República Dominicana reclama su tarjeta sanitaria definitiva. En esta interacción, tras la confirmación de la resolución por parte de la proveedora en su intervención 51, el usuario formula un enunciado interrogativo con el que solicita explicaciones de participación en el centro de atención primaria (línea 52). El contenido proposicional que emplea es habitual en la construcción de las estrategias de participación: “...un médico cómo hago \ |”. Sin embargo, después de no haber comprendido la proveedora la intervención del usuario, éste vuelve a formular dos enunciados interrogativos de inicio explorando, en primer lugar, los documentos que debe aportar (“...el papelito que me diste ahorita / |”), y la finalidad de los mismos en la institución sanitaria (“para las consultas con el médico / |”) (línea 54). Las siguientes intervenciones suponen, por parte de la proveedora, una aclaración de los documentos y procedimientos institucionales (líneas 55, 57, 59, 61, 63 y 65). De este modo, la estrategia de participación, emprendida por el usuario, consigue su objetivo en la dinámica conversacional.

Aun así, este intento de “burocratización”, proceso a través del cual el representante institucional ajusta el marco de conocimiento del usuario al de la institución (Sarangi y Slembrouck, 1996), no parece ser suficiente, como se aprecia en la intervención 66. En ésta, el usuario construye un nuevo enunciado interrogativo demandando explicaciones sobre su participación en el centro de atención primaria: “y cómo tengo que hacer \ | presentarme allí a recepción / |”. Finaliza este encuentro con las precisiones de la proveedora que permite participar al usuario dominicano en la institución sanitaria (línea 67). Así pues, como se puede observar en la dinámica de este encuentro, las estrategias de participación cumplen una función importante para los usuarios extranjeros.

¹³¹ Traducción: *adiós*.

Fragmento 7.88 (ENC4 29)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UH1 (usuario uno dominicano)

Tema: Reclamación de tarjeta sanitaria definitiva

- [...]
51. PM9 – te va a llegar \ | sí \ | a tu casa te va a llegar \ | a la dirección que hay aquí \ |
52. **UH1 – sí \ | la dirección que está acá \ | y yo para pedir una consulta con un médico cómo hago \ |**
53. PM9 – qué / |
54. **UH1 – sól- sólo presento el papelito que me diste ahorita / | para las consultas con el médico / |**
55. PM9 – sí \ | tienes que tener – | no tienes otra tarjeta / | la tarjeta:: azul / <4>
56. UH1 – [busca en su monedero] ésta sería / | [le muestra la tarjeta del centro]
57. PM9 – sí \ | para aquí \ | cuando vengas aquí \ | presentas esta tarjeta \ | lo importante es esto \ | el número de historia \ |
58. UH1 – y ya ya no esto / | [le señala la tarjeta sanitaria provisional]
59. PM9 – la que te- no \ | la que te he dado ahora \ |
60. UH1 – sí \ |
61. PM9 – es importante sobre todo para la para farmacia \ |
62. UH1 – vale \ | ya:: \ |
63. PM9 – o si vas a otro:: ambulatorio \ | a otro hospital \ | presenta aquello \ |
64. UH1 – ya vale \ <0>
65. PM9 – {(F) ésta para ti \ | } sólo \ | si presentas ésta ya está \ | [tarjeta del centro]
66. **UH1 – y cómo tengo que hacer \ | presentarme allí a recepción / |**
67. PM9 – sí \ | y dice::s que quieres =visita= \ | igual te te diremos \ | cuál es tu número de historia / | y es éste \ | [señala el que aparece en la tarjeta de centro] y así te buscamos en el ordenador \ |
68. UH1 – =vale= \
69. UH1 – vale \ |
- [...]

En el último ejemplo de esta sección, un usuario marroquí acude al centro de salud para realizar un traslado de centro y solicitar cita médica. En la resolución del servicio, después de las instrucciones de la proveedora (línea 37), el usuario formula un enunciado interrogativo con el que demanda cómo participar en la institución sanitaria. La construcción de esta intervención comprende dos enunciados. En el primero, emplea la pieza demarcativa “vale” con la que acepta las instrucciones de la proveedora, y un segundo enunciado en el que, en primera persona, repite la forma no personal “pedir”, acompañada de una petición de comprobación (“no/ |”). Esta estrategia de participación obtiene, en la réplica de la proveedora, las explicaciones necesarias para la comprensión del proceso burocrático, por parte del usuario. De este modo, el contenido proposicional de las intervenciones 40, 46, 50 y 52 ajustan el marco de conocimiento del usuario al de la institución (Sarangi y Slembrouck, 1996). Asimismo, la estrategia de participación, empleada por el usuario, se combina con una estrategia de

comprobación, llevada a cabo por la proveedora para matizar y definir la dimensión de la demanda del usuario (intervenciones 42, 44 y 48).

Fragmento 7.89 (ENC4_8)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Traslado de centro y petición de cita médica.

- [...]
37. PM1 – vale pues tu:: – | tu historia la solicito \ | =a:= Avenida América \ | tarda lo que me tarden en enviarla \ | vale / |
38. UH1 – =ya= \
39. **UH1 – {(DC) vale} ya está \ | | ahora pedir cita lo puedo pedir no / |**
40. PM1 – ya te lo doy yo \ |
41. UH1 – vale \<11>
- [PM1 entra en la base de datos]
42. PM1 – Avenida América / |
43. UH1 –Avenida América \ | no hay ninguno XXX – |
44. PM1 – Avenida de América / |
45. UH1 – sí sí sí la misma \<9>
46. PM1 – te he puesto el mismo médico que tu señora \ |
47. UH1 – sí: \<12>
- [PM1 programa la cita de UH1]
48. PM1 – mañana / |
49. UH1 – vale mañana \ |
50. PM1 – a las once y media: con la enfermera \ | perdona \ | a las once y cuarto \ |
51. UH1 – once y cuarto \ |
52. PM1 – y con la doctora – <9> a y media \<17> consulta catorce consulta quince \ |
- [...]

7.2.10 Estrategias de comunicación de contacto

Las estrategias de comunicación de contacto también son habituales en la finalización del proceso burocrático. En el siguiente ejemplo la proveedora PM3 retoma una estrategia de comunicación de contacto empleada en la fase de tramitación del servicio.

Así, en este encuentro en el que un usuario paquistaní tramita su tarjeta sanitaria, la proveedora indaga sobre la dirección a la que han de enviar la tarjeta sanitaria (línea 37). El segundo par adyacente de respuesta del usuario permite continuar la tramitación sin ningún problema. Sin embargo, cuando la proveedora trata de confirmar el número (línea 39), obtiene una réplica que no encaja dentro de las expectativas de ésta (línea 40) al diferir del que aparece en la base de datos. Ese problema en el desarrollo del proceso la lleva a construir una estrategia de comprobación, con el que trata de verificar esa información (línea 41). Sin

embargo, la respuesta del usuario en su intervención 42 es ambigua y poco precisa (“es igual”). Este turno genera sorpresa en la proveedora, por lo que persiste con su estrategia de comprobación con una secuencia de insistencia o segunda versión (Davidson, 1984). El usuario se ríe en su intervención 44, la risa, como ha comentado Bravo (1998), es una estrategia utilizada para mitigar el efecto social que tienen expresiones de desaprobación, así la risa logra crear un clima que permite establecer principios de no ofensa entre los participantes. En esta ocasión, la proveedora sigue indagando sobre el número al que enviarán la tarjeta (línea 45), hasta que la respuesta preferida del usuario (línea 48) le permite manifestar acuerdo, pero al mismo tiempo advertir al usuario (línea 49). Como puntualiza PM3, en su intervención 51, “a ver si te la pido:: y luego te la envían al vecino \ |”.

Al final de la interacción, la proveedora recupera esa situación de la interacción cuando le facilita al usuario la resolución de servicio (línea 73). En ese momento aprovecha para bromear y reírse con el usuario: “{(@) y mira también el del vecino si acaso \ |} [risas] y mientras tanto tienes esto que es la provisional \ |”. De este modo, la proveedora no sólo crea un ambiente más distendido al final del proceso burocrático, sino que además propicia un lenguaje más solidario y cooperativo (Cordella, 1999, 2004).

Fragmento 7.90 (ENC3_23)

Participantes: PM3 (proveedora tres española), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Petición de nueva tarjeta sanitaria

- [...]
37. PM3 – {(P) bueno \ } <4> vamos a pedir \ | {(F) vives en la calle Lancaster / |}
 38. UH1 – sí \ | calle Lancaster \ |
 39. PM3 – quince / |
 40. UH1 – +parmero+ +parmera+ \ |
 41. PM3 – primero primera / | primero segunda / |
 42. UH1 – primero segunda es igual \ | primero segunda nada es aquí \ |
 43. PM3 – {(sorpresa) cómo que no \ |} tú tú en qué calle vives / | en qué puerta / |
 44. UH1 – {(@) calle Lancaster \ |}
 45. PM3 – sí: \ | quince / |
 46. UH1 – quince \ | {(DC) primero \ | segundo \ |}
 47. PM3 – primero segundo / |
 48. UH1 – sí \ |
 49. **PM3** – **correcto \ | {(F) a ver si te la envían a otro lado \ |}**
 50. **UH1** – **{(&) mira \ |}**
 51. **PM3** – **a ver si te la pido:: y luego te la envían al vecino \ |**
 52. **UH1** – **sí:: \ <4>**
 53. PM3 – importante la puerta \ | si no: no te llegará la tarjeta \ |
 54. UH1 – {(P) no no \ | número \ | ése \ } <4>
 55. PM3 – {(F) si me dices que es correcto yo te creo \ |}

- [...]
73. **PM3** – {(AC) eh /| mira de vez en cuando el buzón \ | que te la enviará allí \ |}
74. UH1 – {(P) gracias \ |}
75. **PM3** – {(@) y mira también el del vecino si acaso \ |} [risas] y mientras tanto tienes esto que es la provisional \ |
76. UH1 – vale \ <5>
- [...]

En el siguiente ejemplo extraído del ENC5_10, la proveedora PM20 y el usuario UH1 bromean sobre el hecho de que éste pueda tener una actitud pesada. Así, la proveedora emite una intervención riendo en el que emplea elementos reparadores: (“{(@) no:: usted no es pesado no se preocupe \ |} usted no es pesao \ | no es pesado no \ |[risas] \ | ya le digo yo que usted no es pesao \ |”, línea 49). El intercambio de risas y el siguiente turno del usuario (“{(@) puedo ser un exigente XXX }”) genera un ambiente distendido y cooperativo.

De este modo, la dinámica del encuentro se desarrolla entre intervenciones cooperativas y risas (líneas 54-60). En un momento del encuentro, el usuario enseña a una proveedora y a una médica, que se encontraba en la recepción del centro, a decir su nombre. Previamente, la médica le pregunta por su procedencia (línea 61). Más adelante, el comentario de la proveedora sobre la dificultad de pronunciar el nombre del usuario (líneas 65 y 68), lleva a éste a validar el enunciado de la proveedora. En este sentido, los usuarios, según hemos visto en los encuentros analizados, son los encargados de responder a las preguntas de los proveedores, mientras que la de los proveedores es realizar las preguntas, validar las respuestas y marcar las partes de la interacción. Sin embargo, el rol comunicativo es modificado, en esta estrategia de comunicación de contacto, para ser el usuario el encargado de validar los enunciados de los proveedores. Además, este hecho permite al usuario cooperar e introducir más dinamismo conversacional en el desarrollo de la interacción, propiciando un lenguaje más solidario y cooperativo (Cordella, 1999, 2004). Desde el punto de vista de la cortesía lingüística, el comentario de la médica y la proveedora promueve la imagen positiva del usuario al fomentar un terreno común y valorar de forma positiva los comentarios del usuario extranjero.

Fragmento 7.91 (ENC5_10)

Participantes: PM20 (proveedora veinte española), PH6 (proveedor seis española), MM2 (médica dos española), UH1 (usuario uno ecuatoguineano)

Tema: Petición de cita médica para hacer informe

- [...]
47. PM20 – ya \ | el martes que viene / |
48. UH1 – sí \ | para no ser pesado \ |
49. **PM20** – {(@) no:: usted no es pesado no se preocupe \ | }usted no es pesao \ | no es pesado no \ | [risas] \ | ya le digo yo que usted no es pesao \ |
50. **VH1** – no hay más pesao que tú \ |
51. **UH1** – [risas]
52. **PM20** – [risas]
53. **UH1** – {(@) puedo ser un exigente XXX }
54. PM20 – no \ | es que es que mañana \ | eh a ver \ | si yo tuviera le daba \ | pero es que no hay nada \ | ni urgente \ | nada \ | cero \ |
55. UH1 – pues entre medias \ <0>
56. PM20 – entonces le doy para el martes que viene \ |
57. UH1 – exactamente señorita \ |
58. PM20 – a las cuatro va bien / |
59. UH1 – sí \ | estu- estupendo por favor \ | [risas]
60. PM20 – muy bien \ | [risas]
61. **MM2** – Perebuisy \ | de dónde es usted \ |
[MM2 lee su nombre en el ordenador]
62. **UH1** – soy de Guinea_
63. **VH1** – de Guinea Ecuatorial \ |
64. **UH1** – Perebuisy \ |
65. **PM20** – es que es un apellido difícil de:: pronunciar \ |
66. **UH1** – pues no sabía \ | la pronunciación muy bien \ |
67. **MM2** – eh / |
68. **PM20** – Perebuisy \ |
69. **MM2** – hombre claro \ |
70. **UH1** – la pronunciación muy bien \ | como está ahí se pronuncia \ |
71. **MM2** – ya Perebuisy \ |
72. **UH1** – sí \ |
73. **MM2** – raro este nombre \ | no / |
74. **UH1** – es nombre \ | apellido apellido \ |
75. **MM2** – que raro es el apellido sí pero – |
76. PM20 – para el martes que viene \ |
77. UH1 – muchas gracias \ |
78. PM20 – de nada \ | a usted \ |
- [...]

7.2.11 Estrategias de metacomunicación

Como hemos comentado anteriormente, el cambio de código es uno de los tipos de indicios de contextualización empleados en la negociación (Gumperz, 1992a: 231). En el encuentro ENC1_11 la atención al usuario paquistaní la llevan a cabo las

proveedoras PM10 y PM3. La primera de ellas, PM10, al tener un nivel elemental de inglés (línea 23) deja el servicio en manos de PM3, que tiene un nivel de inglés más elevado, el suficiente como para mantener con el usuario una interacción fluida. Tanto PM10, al comienzo del encuentro (líneas 23 y 25), como PM3, en la resolución del encuentro, informan al usuario de que debe acudir a otro centro de atención primaria, donde se tramitó su tarjeta sanitaria sin recursos (línea 103).

De este modo, el usuario, en su intervención 104 y 106, trata de reproducir el nombre del centro sanitario al que hace acudir. Por su parte, la proveedora PM3 sigue facilitando en inglés información sobre el centro sanitario (líneas 105 y 109). Aunque, como hemos visto en otros encuentros, el marco burocrático profesional de estas oficinas crea restricciones de información y recursos que trabajan a favor del personal burocrático y debilitan la capacidad comunicativa/participativa del usuario extranjero, en éste la proveedora intenta romper dichas restricciones introduciendo al usuario en los márgenes de información y participación necesarios (líneas 111, 113, 115, 117, 119, 121, 123). Así, proveedora y usuario colaboran en la resolución del servicio actuando según sus roles interaccionales (Falk, 1980). Incluso sus interrupciones, como se puede apreciar en las intervenciones 103, 108 y 114, son un signo de comodidad en el desarrollo del encuentro (Greenwood, 1989).

Fragmento 7.92 (ENC1_11)

Participantes: PM10 (proveedora diez española), PM3 (proveedora tres española), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Reclamar tarjeta sanitaria.

- [...]
21. PM10 – entonces se la enviarán a América \ | {(&) tendrá} que ir a buscarla allí \ |
22. PM3 – pero tiene poco tiempo \ | e::h / | aún falta \ | son seis meses \ | desde la {(&) petición \ | }
23. **PM10 – a::h – | es que yo el inglés es fatal \ | ya:: – |**
24. PM3 – {(ing) six months¹³² \ | }
25. PM10 – sí sí ya ya: – | {(ing) you you +tarja+ a::h it's an:: – | | you +tarjet+ +arraif+ arrain+ a:: this address¹³³ \ | }
- [...]
103. **PM3 – {(ing) but I think your card will be sent to América \ | | you will have to go there¹³⁴ _}**
104. **UH1 – +amen+ \ <0>**
105. **PM3 – {(ing) and get the card \ | to América¹³⁵ \ | }**
106. **UH1 – +amen+ \ |**
107. **PM3 – {(ing) exac¹³⁶ \ | }**

¹³² Traducción: *seis meses.*

¹³³ Traducción: *tú tú tarje, ah es una, tu tarje, llegó, llega a esta dirección.*

¹³⁴ Traducción: *pero yo pienso que tu tarjeta será enviada a América, tú tendrás que ir allí.*

¹³⁵ Traducción: *y obtener la tarjeta, a América.*

¹³⁶ Traducción: *exac(to).*

108. UH1 – {(ing) e::h this address for¹³⁷ _}
109. PM3 – {(ing) we cannot change the address \ | at this moment¹³⁸ \ |}
110. UH1 – {(ing) o::h \ | | I go \ <4> [le muestra a PM3 un papel con la dirección del centro] this center¹³⁹ / |}
111. PM3 – {(ing) Avenida América \ | | exactly \ | you have this address \ | you have to go there \ | and get the card \ | after six months¹⁴⁰ \ |}
112. UH1 – {(ing) after three months¹⁴¹ \ |}
113. PM3 – {(ing) since april \ | so may \ | {(AC) june july august september october \ |} november more or less \ | september october \ | | mm \ | you have to wait the long time¹⁴² \ |}
114. UH1 – [risas]{(ing) but this good for pharmacy¹⁴³ _}
115. PM3 – {(ing) exactly for here for the hospital for the pharmacy \ | no problem \ | this is the temporary card¹⁴⁴ \ |}
116. UH1 – XXX \ |
117. PM3 – {(ing) it's the same as you:: as you receive another one¹⁴⁵ \ |}
118. UH1 – {(ing) okei thank you¹⁴⁶ \ |}
119. PM3 – mm / | | {(ing) you have to use this one¹⁴⁷ \ |}
120. UH1 – {(ing) okei¹⁴⁸ \ |}
121. PM3 – {(ing) don't lose it because¹⁴⁹ - |}
122. UH1 – {(ing) (PP) okei¹⁵⁰ \ |}
123. PM3 – {(ing) it's a personal number¹⁵¹ \ |}
124. UH1 – {(ing) okei¹⁵² \ |} = {(cast) gracias \ |} =
125. PM3 – = {(ing) okei¹⁵³ / |} =
126. UH1 – vale \ |
[...]

En cuanto al conocimiento de inglés por parte de los proveedores, tal y como nos puntualizó la proveedora PM17 en la entrevista que le realizamos, esta lengua apenas es utilizada de forma fluida por los trabajadores de la oficina. En la mencionada entrevista, PM17 hace hincapié en el hecho de que siempre acuden a ella para hacer algún trámite en inglés (línea 33). En este sentido, el conocimiento de inglés, como afirma la proveedora, es muy bajo o inexistente en la oficina: “pues aquí parece que el inglés lo pasen súper desapercibido \ | y en un centro que somos ocho administrativos \ | y que sólo uno hable inglés \ |” (línea 37). Del

¹³⁷ Traducción: *eh, esta dirección para.*

¹³⁸ Traducción: *nosotros no podemos cambiar la dirección en este momento.*

¹³⁹ Traducción: *oh, yo voy... este centro.*

¹⁴⁰ Traducción: *Avenida América, exacto, tú tienes esta dirección, tú tienes que ir allí para obtener la tarjeta seis meses después.*

¹⁴¹ Traducción: *tres meses después.*

¹⁴² Traducción: *desde abril, así mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre más o menos, septiembre, octubre... mm... tú tienes que esperar mucho tiempo.*

¹⁴³ Traducción: *pero ésta es buena para la farmacia.*

¹⁴⁴ Traducción: *exacto, para aquí, para el hospital, para la farmacia, no hay problema, ésta es la tarjeta temporal.*

¹⁴⁵ Traducción: *es lo mismo para ti, tú recibiste otra.*

¹⁴⁶ Traducción: *muy bien, gracias.*

¹⁴⁷ Traducción: *tú tienes que usar ésta.*

¹⁴⁸ Traducción: *muy bien.*

¹⁴⁹ Traducción: *no la pierdas porque...*

¹⁵⁰ Traducción: *muy bien.*

¹⁵¹ Traducción: *es un número personal.*

¹⁵² Traducción: *muy bien, gracias.*

¹⁵³ Traducción: *muy bien.*

mismo modo, la proveedora concluye que la institución sanitaria no valora y remunera adecuadamente el conocimiento de idiomas, como sí se hace en otros contextos laborales: “pienso que si trabajas en un sitio que valoran el inglés \ | como lo valoran en viajes iberia \ | vale / | un inglés \ | es que a nivel e- a ver a nivel económico es importante \ | contra más cosas tienes \ | más más categoría tienes \ | más te tienen que pagar \ |” (línea 37).

Fragmento 7.93 (ENTREVISTA A PM17)

Participantes: PM17 (proveedora diecisiete española), INV (investigador español)

Tema: El servicio a usuarios extranjeros

- [...]
32. INV – y has podido aplicar parte de esa experiencia \ | o toda \ | a este trabajo ahora / | de atención al público \ |
33. **PM17 – {(P) no \ | no se puede \ |} lo único que he podido relacionar es que haya hablado inglés con los cuatro extranjeros que han entrado aquí \ | y que María María \ | tú que hablas inglés ayúdanos \ | que es lo que veo \ | que aquí falta inglés que hable inglés \ |**
34. INV – sí sí \ | yo creo que hace falta más formación lingüística en la oficina \ |
35. PM17 – y que tampoco lo valoran \ | el ics \ |
36. INV – y por qué piensas que no lo valoran \ |
37. **PM17 – igual que en un trabajo \ | personalmente eh / | pienso que si trabajas en un sitio que valoran el inglés \ | como lo valoran en viajes iberia \ | vale / | un inglés \ | es que a nivel e- a ver a nivel económico es importante \ | contra más cosas tienes \ | más más categoría tienes \ | más te tienen que pagar \ | pues aquí parece que el inglés lo pasen súper desapercibido \ | y en un centro que somos ocho administrativos \ | y que sólo uno hable inglés \ |**
38. INV – .sí \ |
39. PM17 – entonces \ | e:h \ | el ics siempre pensará \ | joder aquí es una zona donde todos son extranjeros \ | viene aquí un inglés \ | y es que o no le atiende:n – |
40. INV – sí o – |
- [...]

En el encuentro ENC1_20, un usuario paquistaní acude para reclamar su tarjeta sanitaria. La resolución del servicio es transmitida por la proveedora PM9 en su intervención 39. La réplica del usuario va acompañada de risa, con la que trata de crear un ambiente distendido en la conclusión del encuentro (línea 40). Tras una consulta del usuario (línea 41), la proveedora construye un intercambio con varios enunciados en el que repite de forma idéntica la palabra clave “cambio” para indicar al usuario cómo funciona el proceso administrativo. Así, después de una petición de retroalimentación, por parte de la proveedora (“vale/ |”), el usuario formula una intervención en primera persona de indicativo en la que emplea una estrategia de metacomunicación (“no te estoy diciendo que ahora \ |”), junto a otro enunciado interrogativo con función también metacomunicativa (“sabes lo que te

quiero decir /|”). Estos enunciados están solapados con diversos marcadores de apoyo (“ah sí \ | sí sí”). Asimismo, la siguiente intervención de la proveedora también es metacomunicativo, al reforzar su contenido proposicional mediante el empleo explícito del verbo “decir” en el segundo enunciado: “se puede \ | es lo que te digo \ |” (línea 45).

Fragmento 7.94 (ENC1_20)

Participantes: PM10 (proveedora diez española), PM3 (proveedora tres española), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Reclamar tarjeta sanitaria.

- [...]
39. PM9 – éste:: es el nombre de él \ | y este es su número de historia \ | que es lo que pediremos habitualmente \ | =cuando venga aquí \ | sí= / | es aquí el número de historia \ | y entonces las- los datos de su:: =doctor= \ | doctor la enfermera:: \ | y el bueno \ | teléfono de programación \ | para cualquier consulta \ |
40. UM1 – ={@} ah ya ya lo sé \ | gracias \ | } =
=doctor= \
41. UM1 – si por lo que sea quisiera cambiarlo \ | lo puede cambiar \ | no / | el doctor o doctora \ |
42. PM9 – sí \ | si hace el cambio:: – | si hace un cambio \ | luego no puede volver a hacer un cambio hasta dentro de seis meses \ | vale / | lo que no puede es ir cambiando: – |
43. **UM1 – digamos que por lo que sea algún día \ | =no te estoy= diciendo que ahora \ | sabes lo que te quiero decir / |**
44. PM9 – =ah sí \ | sí sí = \
45. **PM9 – se puede \ | es lo que te digo \ | pero una vez que lo has cambiado \ | hasta dentro de seis meses no puedes volver a hacer el cambio \ |**
46. UM1 – ah vale \ |
47. PM9 – pero sí \ | sí que se puede \ |
48. UM1 – vale \ |
49. PM9 – vale / | pues ya está \ <0>
- [...]

7.2.12 Estrategias de evitación

En la resolución del servicio también se dan estrategias de evitación, como la que emprende un usuario marroquí en un encuentro sobre reclamación de la tarjeta sanitaria. Así, en este encuentro, tras informar la proveedora del proceso administrativo que se va a seguir (línea 70), el usuario construye una intervención para comunicar a la proveedora del lugar donde está empadronado (línea 71). La proveedora, en su intervención 72, facilita la información necesaria al usuario para que comprenda el proceso burocrático, es decir, ajusta el marco de conocimiento del usuario a la institución (Sarangi y Slembrouck, 1996). Sin embargo, el usuario, en un primer enunciado de su intervención 73, hace constar

que un aspecto del proceso no es correcto (“pero:: una cosa más mal\|”), acompañado de un segundo enunciado, construido en primer persona de indicativo (“tengo”), en el aporta una información nueva que la proveedora no conocía. En este enunciado el usuario emplea la risa que, como ha puntualizado Bravo (1998), es una estrategia utilizada para mitigar el efecto social negativo que tienen expresiones de desaprobación personal, con la se crea un clima que permite establecer principios de no ofensa entre los participantes.

Esta nueva información podría crear, por parte de la proveedora, sospecha acerca de la veracidad de las afirmaciones de la usuaria (Sarangi y Slembrouck, 1996). Sin embargo, la réplica es de sorpresa (línea 74), aunque también de risa e indagación sobre ese aspecto línea 76). Por otro lado, este hecho no dificulta la conclusión del encuentro de forma exitosa, aunque sí con ciertas dudas sobre la llegada de la nueva tarjeta sanitaria (línea 78).

Fragmento 7.95 (ENC2_4)

Participantes: PM10 (proveedora diez española), PM12 (proveedora doce española), UH1 (usuario uno marroquí), INV (investigador español)

Tema: Reclamación de tarjeta sanitaria

- [...]
70. PM12 – yo te lo vuelvo a pedir \| esperemos que autoricen los datos y te la envíen bien \| \|
71. UH1 – no \| después de que voy a Marcial Racó yo tengo padronamiento aquí \| =Portal Nou= \|
72. PM12 – =mm= \| vale:: – \| si ves que tardan mucho \| vale/ \| si ves que tardan tres meses y todavía no te la han enviado \| ven con la hoja de empadronamiento y te la volvemos a pedir {(P) con la hoja de empadronamiento \| }vale / \|
73. **UH1 – pero:: una cosa más mal \| yo ahora tengo {(@) padronamiento en Gelida\| }**
74. PM12 – ah qué bonito \|
75. UH1 – Gelida Gelida bonito no / \|
76. PM12 – {(@)ya ya lo sé \| y cómo que tienes el empadronamiento allí \| }
77. UH1 – porque yo vivo casi un mes antes aquí \| y buscaba una negocio luego yo XXX \|
78. PM12 – mm \| vaya:: \| bueno ya veremos a ver si:: te lo mandan bien \<5>
79. UH1 – es igual no te falta así tampoco: no / \| no me falta otra tarjeta \|
- [...]

7.3 Estrategias de negociación en el cierre o fin

La organización secuencial de cierre, en los encuentros analizados, cuenta con tres partes: precierre, agradecimientos y despedida. La gran parte de los encuentros transcritos en nuestro corpus contienen esas tres partes con las que se cierra una interacción. Concluir una interacción no es una actividad sencilla, como han señalado diversos estudiosos (Schegloff y Sacks, 1973; Goffman, 1981; Cots y otros, 1990; Sacks, 1992; Blas Arroyo, 1998; Tusón, 1997). Una de estos estudiosos, Tusón (1997), aludiendo al cierre en las conversaciones cotidianas, ha mantenido al respecto:

“Acabar una conversación es una tarea delicada. Una buena parte del éxito de una interacción depende de que tenga un buen final, de que los interlocutores tengan la sensación de haber dicho todo lo que querían decir y de que el intercambio no se haya alargado más de lo conveniente.” (p. 52)

Por otra parte, las estrategias discursivas que aparecen en esta parte son las de cooperación, cortesía, gestión y comunicación de contacto. Así, el número total de estrategias empleadas en el cierre es de 695, que se reparten en 319 de cortesía (143 de proveedores y 176 de usuarios), 221 de cooperación (108 de proveedores y 113 de usuarios), y 151 de gestión (71 de proveedores y 80 de usuarios), y, finalmente, 4 de comunicación de contacto (2 de proveedores y 2 de usuarios). Si hablamos desde el punto de vista de porcentajes, como veíamos en el capítulo 5, las estrategias de cortesía suponen un 45,90% (20,58% los proveedores y 25,32% los usuarios); las de cooperación, un 31,80% (15,54% los proveedores y 16,26% los usuarios); las de gestión, un 21,73% (10,22% los proveedores y 11,51% los usuarios); y, finalmente, las de comunicación de contacto, 0,58% (0,29% los proveedores y usuarios).

A continuación veremos ejemplos de las estrategias que se utilizan en las etapas de precierre, agradecimientos y despedida.

7.3.1 Estrategias en el precierre

Las estrategias más utilizadas en la parte de precierre son las de gestión con 70,56% (33,18% los proveedores y 37,38% los usuarios), seguidas por las estrategias de cooperación con 25,23% (11,68% los proveedores y 13,55% los usuarios), las estrategias de cortesía con 2,34% (0,93% los proveedores y 1,40% los usuarios), y, finalmente, las estrategias de comunicación de contacto con

1,87% (0,93% proveedores y usuarios). Para precisar el número de estrategias utilizadas, presentamos la información en la siguiente tabla explicativa.

Tabla 7.5
Estrategias de negociación en el precierre

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES Y USUARIOS	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	54	25,23
COMPROBACIÓN		
COM. CONTACTO	4	1,87
CORTESÍA	5	2,34
DESCORTESÍA		
EXPLICACIÓN		
EVITACIÓN		
GESTIÓN	151	70,56
METACOMUNICACIÓN		
PARTICIPACIÓN		
PERSONALIZACIÓN		
DESPERSONALIZACIÓN		
Total	214	100

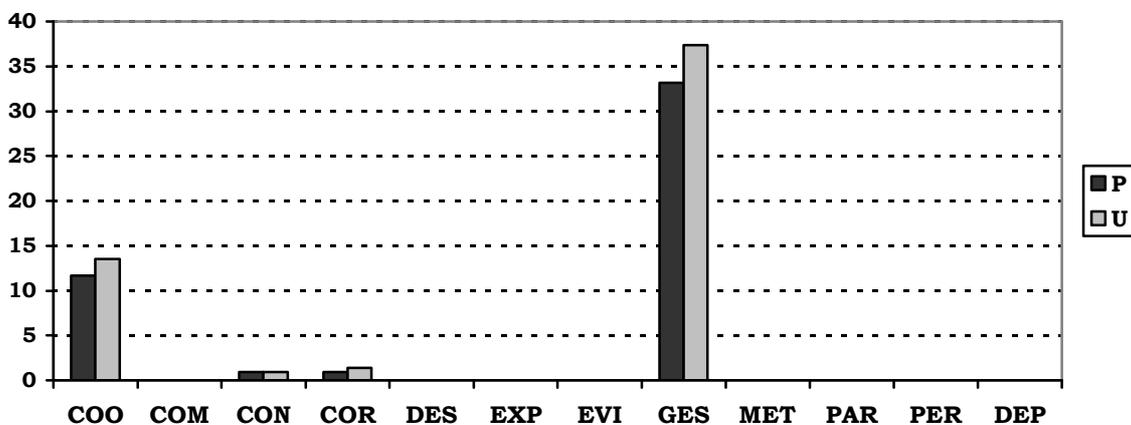
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran, por separado, los porcentajes de los proveedores y los usuarios.

Tabla 7.6
Estrategias de negociación en el precierre (proveedores y usuarios)

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	25	11,68	29	13,55
COMPROBACIÓN				
COM. CONTACTO	2	0,93	2	0,93
CORTESÍA	2	0,93	3	1,40
DESCORTESÍA				
EXPLICACIÓN				
EVITACIÓN				
GESTIÓN	71	33,18	80	37,38
METACOMUNICACIÓN				
PARTICIPACIÓN				
PERSONALIZACIÓN				
DESPERSONALIZACIÓN				
Subtotal	127	59,35	114	53,27
Total				214

En el siguiente gráfico se puede apreciar estos datos de forma más visual.

Gráfico 7.3
Estrategias de negociación en el precierre



Comenzamos a ver las estrategias de gestión, las más utilizadas, como se puede apreciar en el gráfico 7.3, por los proveedores y los usuarios en los encuentros analizados.

7.3.1.1 Estrategias de gestión

En la relación asimétrica entre proveedores y usuarios, las estrategias de gestión marcan la finalización de la interacción. Como se puede apreciar en el gráfico 7.3, en los encuentros analizados, a diferencia de las estrategias de control utilizadas en la fase de inicio, los usuarios las emplean más que los proveedores. Por otro lado, los precierres típicos en la conversación en español suelen ser “vale”, “bueno”, “muy bien”, “venga” o “en fin”, entre otros¹⁵⁴. Estas palabras sirven de piezas fronterizas que delimitan el tránsito entre la acción de servicio y la fase de cierre.

En el encuentro ENC5_25 se puede ver cómo PM9 utiliza la pieza fronteriza “muy bien” para marcar el final de la interacción. Asimismo, el usuario emplea la pieza “venga”, que veremos más adelante, con el mismo propósito.

Fragmento 7.96 (ENC5_25)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UH1 (usuario uno ecuatoriano)

Tema: Petición de cita médica

[...]

23. PM9 – la de la que:: tenías hoy te la anulo \ | verdad / | la visita de hoy \ | te la borro porque no:: – | te vas \ |

¹⁵⁴ Fuentes (1996) elabora un exhaustivo trabajo de las formas y funciones de estas piezas fronterizas.

24. UH1 – no \ | es imposible \ |
25. PM9 – vale \ |
26. UH1 – vale \ | pues eso \ |
27. **PM9 – muy bien \ |**
28. UH1 – venga =gracias= \
29. PM9 – =venga= \ | hasta luego \ | adiós \

En el siguiente encuentro, ENC3_13, la pieza fronteriza que aparece es “bueno”, empleada por el usuario paquistaní para cerrar este servicio sobre la petición de material para su diabetes. Fuentes (1998), referido a la función de “bueno”, argumenta que marca, en el proceso de enunciación, el final de una serie o un cierre macroestructural. En este caso, además, “bueno” va acompañado de un agradecimiento.

Fragmento 7.97 (ENC3_13)

Participantes: PM20 (proveedora española veinte), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Petición de material para diabético

- [...]
48. PM20 – vale / | ya está \ | entonces lo de la::: – | anulamos lo de la enfermera \ | vale / |
 49. UH1 – sí \ |
 50. PM20 – venga \ | pues ya está \ |
 51. **UH1 – bueno \ | gracias \ |**
 52. PM20 – de na:da \ |
 53. UH1 – {(P) hasta luego \ }

En el encuentro ENC2_25, la usuaria UM1 construye un enunciado con el marcador “bueno”, acompañado de “venga”.

Fragmento 7.98 (ENC2_25)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno colombiana), UH1 (usuario uno colombiano)

Tema: Petición de cita con el dentista y primera visita

- [...]
33. PM9 – tiene que ser- no \ | fotocopia no \ | el original \ | =el pasaporte= o e::l deneí \ | o el nie \ | vale / |
 34. UM1 – =el original= \
 35. **UM1 – bueno \ | venga **

En el ejemplo anterior, ENC2_5, se puede apreciar la presencia de la expresión “venga”, lexicalización de una forma del subjuntivo del verbo “venir”, muy frecuente en la interacción conversacional en numerosas variedades del español. Asimismo, en el siguiente encuentro, ENC12_3, mediante la pieza

fronteriza “venga”, la proveedora ofrece el fin del encuentro al usuario. En este sentido, la función discursiva de “venga” supone una propuesta de cierre y, al mismo tiempo, una despedida. Blas Arroyo (1998), en sus conclusiones sobre la fórmula “venga”, explica que ésta se utiliza en la: 1) oferta del final de la interacción por parte de uno de los participantes en el primer turno de la secuencia; en tales casos, el empleo de la rutina reduce las posibilidades de continuar la conversación por parte de los demás interlocutores y lo hace, además, de una forma especialmente cuidadosa con el *face* interaccional de éstos; 2) aceptación del cierre en el par terminal, en ocasiones precediendo a un saludo de despedida y en otras asumiendo ambos valores ella misma.

Fragmento 7.99 (ENC12_3)

Participantes: PM11 (proveedora cuatro española), PH4 (proveedor cuatro español), UM1 (usuaria uno somalí), UM2 (usuaria dos somalí)

Tema: Cambio de cita con la enfermera

- [...]
29. PM11 – eh /| te digo mañana \| llamas a las diez de la mañana a este número y preguntas por Susana \| vale /| y entonces porque:: te tiene que cambiar ella la programación –| si no os va bien venir mañana \| de acuerdo /|
30. UM1 – vale \|
31. **PM11 – venga **

En el siguiente encuentro, ENC3_32, el empleo de “venga”, como marcador conversacional de cierre, está inserto en un enunciado con alargamiento de la vocal “a” final (“venga::”) y acompañada de risas, con las que se pretende hacer más distendido el cierre de la interacción.

Fragmento 7.100 (ENC3_32)

Participantes: PM12 (proveedora doce española), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Petición de cita médica de urgencias y nueva tarjeta sanitaria

- [...]
82. PM12 – sí:\| {(F) no me has dicho ahora /|}
83. **UH1 – vale gracias \|| gracias \||{(@) gracias \||}**
84. **PM12 – {(@) venga::\}**

Para concluir las estrategias de gestión en los precierres, no podemos olvidar la presencia de “vale” como otras de las piezas fronterizas utilizadas para marcar el final de la interacción. En el encuentro ENC1_7, la proveedora PM1 emplea este marcador conversacional, acompañado de alargamiento vocálico (“vale::”). Esta pieza, como ha señalado Gallardo Paúls (1993), anuncia la autorización para el cierre.

Fragmento 7.101 (ENC1_7)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UM1 (usuaria uno israelí)

Tema: Obtener tarjeta sanitaria

- [...]
154. UM1 – y estas cosas \ | | gracias \ |
[UM1 recoge los documentos que estaban sobre la mesa]
155. **PM1 – vale::** \ <11>
156. UM1 – pues hasta luego \ |
157. PM1 – que vaya bien_
158. UM1 – gracias \ <0>
159. PM1 – {(cat) adéu¹⁵⁵ \} \ <0>
160. UM1 – adiós \

A continuación pasamos a ver las estrategias de cooperación, empleadas por proveedores y usuarios, en la parte de precierre.

7.3.1.2 Estrategias de cooperación

El intercambio cooperativo de piezas fronterizas de precierre, en la interacción de proveedores y usuarios, constituye otra estrategia. En este sentido, las estrategias de cooperación se pueden entender como el trabajo conjunto para delimitar el cierre de la interacción (Grice, 1975).

De este modo, en el ejemplo ENC2_20 se aprecia cómo de forma cooperativa UM1 y PM9 construyen sus diversos turnos con precierres. Así, las piezas fronterizas “vale” y “venga” sirven para poner los últimos ladrillos del “edificio interaccional” que desarrollan.

Fragmento 7.102 (ENC1_20)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno marroquí), UH1 (usuario uno marroquí),

Tema: Realizar primera visita médica

- [...]
64. PM9 – es una rutinaria \ | una visita rutinaria \ |
65. **UM1 – vale** \ |
66. **PM9 – vale** / |
67. **UM1 – vale gracias** \ |
68. **PM9 – venga** \ | a ti \ | hasta luego \

Por otro lado, como se puede observar en el encuentro ENC3_21, los solapamientos cooperativos entre las intervenciones también potencia el carácter cooperativo del final de la interacción (Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974; Tannen,

¹⁵⁵ Traducción: *adiós*.

1984; Schiffrin, 1984; Ferrara, 1992; Cordella, 1999, 2004). Por ello, el marcador “vale” se solapa con otras fórmulas prototípicas de cierre, en este caso los agradecimientos. De este modo, la proveedora PM17 y el usuario paquistaní UH1 dan fin al servicio sobre petición de nueva tarjeta sanitaria que han desarrollado.

Fragmento 7.103 (ENC3 21)

Participantes: PM17 (proveedora diecisiete española), UH1 (usuario uno paquistaní)
Tema: Petición de nueva tarjeta sanitaria

- [...]
151. PM17 – diez y media \ | sí \ | miércoles día veintisiete \ | vale / |
152. UH1 – vale \ |
153. PM17 – vale / <18> pues ya está \ |
154. UH1 – muchas gracias \ <16>
 [PM17 contesta el teléfono]
155. UH1 – vale \ | =gracias= \
156. PM17 – =vale: = \ | a ti \ | adiós \

Las estrategias de cortesía también están presentes en los precierres, como podemos ver en el siguiente apartado.

7.3.1.3 Estrategias de cortesía

Las estrategias de cortesía también están presentes en los precierres. En unas ocasiones acompañan a las piezas fronterizas, como “vale” y suponen un elemento que preservan la imagen positiva y negativa de los usuarios.

En el siguiente ejemplo, ENC3_12, observamos cómo la proveedora PM9 ofrece un servicio de tramitación de recetas médicas y material para el usuario dominicano. Al final del encuentro, como se puede apreciar, la proveedora pide consejo a MH2, un médico del centro. Éste finaliza el servicio iniciado por la proveedora empleando el procedimiento acompañante “no se preocupe”.

Fragmento 7.104 (ENC3 12)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), PH8 (proveedor ocho español), UH1 (usuario uno dominicano), MH2 (médico dos español), INV (investigador español)
Tema: Petición de recetas médicas y material para diabéticos.

- [...]
202. MH2 – no \ | las farmacias son para esto \ | hombre no \ | aquí medicamentos nunca \ | bastante trabajo tenemos ya \ |
203. UH1 – XXX medicamentos \ |
204. MH2 – claro claro \ |
205. UH1 – vale:: \ |
206. MH2 – vale \ | no se preocupe \

El encuentro ENC7_15 es otro ejemplo del empleo de elementos acompañantes, pero en este caso utilizado por una usuaria argentina. Así vemos que estos elementos no son sólo una estrategia de los proveedores u otros representantes institucionales, como veíamos en el caso anterior, sino también una estrategia de los usuarios.

Fragmento 7.105 (ENC7_15)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), PH8 (proveedor ocho español), PM11 (proveedora once española), VH1 (vigilante uno español), UM1 (usuaria uno argentina), UH1 (usuario uno español), INV (investigador)

Tema: Pedir remedio y encontrar datos de la usuario en la base de datos

[...]

230. PH4 – {(F) Manuel \ | } ahora explícale por favor a esta señora para ir a la Avenida de América \ |
231. VH1 – sí \ |
232. PH4 – lo digo para ir más rápido \<0>
233. **UM1** – **gracias <21> gracias eh \ | disculpa **

En otros casos, las estrategias de cortesía son reparaciones que emplean los usuarios, en muchas ocasiones acompañados de agradecimientos o marcadores interaccionales. En el siguiente encuentro, ENC3_14, un usuario marroquí emplea el recurso reparador “siento mucho”, después de un largo encuentro en el que tramita la tarjeta sanitaria a su bebé.

Fragmento 7.106 (ENC3_14)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis española), PH8 (proveedor ocho español), PM9 (proveedora nueve española), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Tramitación de tarjeta sanitaria para bebé.

[...]

177. PM16 – cada rayita es un: es un:: número o una letra \ | vale / |
178. **UH1** – **gracias \ | | siento mucho \ |**
179. PM16 – nada \ | hasta luego \ |
180. UH1 – adiós \ | | adiós \

A continuación se presentan las estrategias de comunicación de contacto con las que finalizamos la parte de precierres.

7.3.1.4 Estrategias de comunicación de contacto

Como hemos venido sosteniendo, en las estrategias de comunicación de contacto la relación interpersonal es cambiada o modificada en cuanto al rol comunicativo

de los participantes. Estas estrategias también sirven de precierres, lo que supone una forma cordial y cortés de preparar al interlocutor para el final de la interacción.

En el encuentro ENC3_20, la usuaria UM1 emplea la risa, como elemento de distensión, así como un apelativo cariñoso (“graciosilla”). La intervención de la proveedora PM7 es colaborativa con la comunicación de contacto iniciada por la usuaria. Ésta también construye un enunciado con risa, utilizando otro apelativo cariñoso (“guapa”) y la expresión “largo de aquí”, que acompañada de la risa la usuaria infiere como una broma de la proveedora.

Fragmento 7.107 (ENC3_20)

Participantes: PM7 (proveedora siete española), UM1 (usuaria uno marroquí)

Tema: Petición de cita con dentista y enfermera

[...]

68. PM7 – muy bien \ |

69. **UM1** – [risas] {(@) ay que graciosa \ | dios mío \ | }

70. **PM7** – venga guapa \ | {(@) largo de aquí \ | }

71. UM1 – gracias \ | | hasta luego \

En el encuentro ENC4_29, apreciamos otro ejemplo del empleo de una estrategia de comunicación de contacto. En este caso la proveedora bromea con la llegada de la tarjeta sanitaria al usuario. Así, en una parte de enunciado comenta “a ver si algún día llega”, con lo que pretende distender, como en el ejemplo anterior, el final del encuentro.

Fragmento 7.108 (ENC4_29)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UH1 (usuario uno dominicano)

Tema: Reclamación de tarjeta sanitaria definitiva

[...]

72. PM9 – vale: \ |

73. UH1 – esperando que llegue la tarjeta algún día \ |

74. **PM9** – {(@) venga: \ | a ver si algún día llega \ | = {(cat) adéu¹⁵⁶ \ | } =

75. UH1 – = {(ita) ciao¹⁵⁷ \ | } = {(cat)
adéu¹⁵⁸ \ | } gracias \

En el siguiente apartado, veremos las estrategias que se emplean en la parte de los agradecimientos.

¹⁵⁶ Traducción: *adiós*.

¹⁵⁷ Traducción: *adiós*.

¹⁵⁸ Traducción: *adiós*.

7.3.2 Estrategias en los agradecimientos

En la parte de agradecimientos, dentro del bloque de cierre, las estrategias más utilizadas son las estrategias de cortesía con 63,06% (21,34% los proveedores y 41,72% los usuarios) y las de cooperación con 36,94% (18,15% los proveedores y 18,79% los usuarios). A continuación, presentamos la información en la siguiente tabla explicativa para puntualizar el número de estrategias utilizadas.

Tabla 7.7
Estrategias de negociación en los agradecimientos

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES Y USUARIOS	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	116	36,94
COMPROBACIÓN		
COM. CONTACTO		
CORTESÍA	198	63,06
DESCORTESÍA		
EXPLICACIÓN		
EVITACIÓN		
GESTIÓN		
METACOMUNICACIÓN		
PARTICIPACIÓN		
PERSONALIZACIÓN		
DESPERSONALIZACIÓN		
Total	314	100

Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran, por separado, los porcentajes de los proveedores y los usuarios.

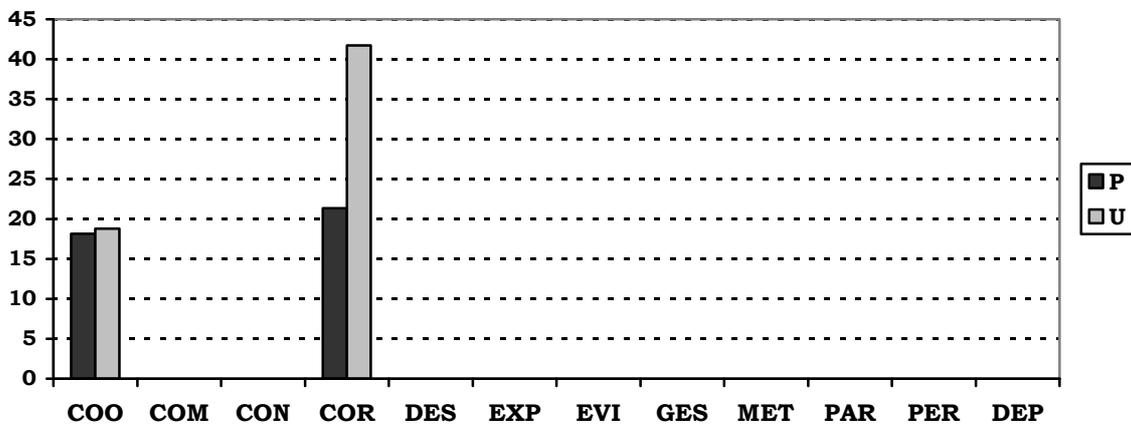
Tabla 7.8
Estrategias de negociación en los agradecimientos (proveedores y usuarios)

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	57	18,15	59	18,79
COMPROBACIÓN				
COM. CONTACTO				
CORTESÍA	67	21,34	131	41,72
DESCORTESÍA				
EXPLICACIÓN				
EVITACIÓN				
GESTIÓN				

METACOMUNICACIÓN				
PARTICIPACIÓN				
PERSONALIZACIÓN				
DESPERSONALIZACIÓN				
Subtotal	124	39,49	190	60,51
Total				314

En el siguiente gráfico se puede apreciar estos datos de forma más visual.

Gráfico 7.4
Estrategias de negociación en los agradecimientos



Comenzamos a ver las estrategias de cortesía, las más utilizadas, como se puede apreciar en el gráfico 7.4, por los proveedores y los usuarios en los encuentros analizados.

7.3.2.1 Estrategias de cortesía

Los intercambios de agradecimientos suponen otro de los actos ritualizados, estudiados por Goffman (1971) en la interacción. Asimismo, dichos actos suponen estrategias de cortesía que afirman y consolidan la relación social entre proveedores y usuarios.

En el primer ejemplo de este apartado, ENC10_3, el proveedor PH4 no sólo utiliza un movimiento de agradecimiento (“gracias”), sino que además lo apoya en otro elemento reparador (“no pasa nada”). Este agradecimiento supone un acto que refuerza la cortesía positiva del usuario.

Fragmento 7.109 (ENC10_3)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), UM1 (usuaria uno mexicana)

Tema: Petición de cita médica

- [...]
13. PH4 – {(F) oiga señora \ | } un momentito \ | de dónde es usted / | de qué nacionalidad es / |
 14. UM1 – de México \ |
 15. PH4 – México \ | vale \ | no que estamos haciendo un estudio por eso – | era para: – | para saberlo \ |
 16. UM1 – ah vale \ | [risas]
 17. **PH4 – no pasa nada \ | gracias **

En el encuentro ENC6_13 se puede observar cómo el usuario UH1 y el proveedor PH6 intercambian agradecimientos mediante la estructura convencionalizada “gracias/nada”. También es importante reseñar que el último elemento, “nada”, está acompañado de la aceleración en la elocución, posiblemente como muestra de la rutina del acto.

Fragmento 7.110 (ENC6_13)

Participantes: PH6 (proveedor seis español), UH1 (usuario uno chileno)

Tema: Cambiar cita médica.

- [...]
29. UH1 – sí \ | ya hablaré con ella \ |
 30. PH6 – vale \ |
 31. **UH1 – gracias \ |**
 32. **PH6 – {(AC) nada \ }**

El encuentro ENC5_20, como el anterior, también supone un acto que refuerza la cortesía positiva de los participantes, al tratarse de una estrategia empleada por el usuario UM1 y la proveedora PM7.

Fragmento 7.111 (ENC5_20)

Participantes: PM7 (proveedora siete española), PH8 (proveedor ocho español), PM16 (proveedora dieciséis española), UM1 (usuaria uno italiana), UM2 (usuaria dos española)

Tema: Petición de primera visita médica

- [...]
93. PM7 – {(F) y la enfermera \ | a las once \ | la doctora a las once y veinte \ | } vale / | entonces tienes que estar aquí a las once menos cuarto \ | y pasas por la puerta esa \ | [le señala la puerta de la Sala de administrativos] te haremos una tarjetita \ | y te asignaremos número de historial \ | y con la tarjetita y el número de historial subirás arriba \ | y ya pues a partir de entonces {(&) acudirás} a la doctora Sabater \ | vale / <3> pues ya estoy ya \ <3>
 94. **UM1 – {(P) gracias \ | }**
 95. **PM7 – a ti **

En el siguiente apartado se tratan las estrategias de cooperación que se dan en la parte de intercambio de agradecimientos.

7.3.2.2 Estrategias de cooperación

La estructura ritual de intercambio de agradecimientos, no sólo suponen actos reforzadores de la cortesía positiva de los participantes, sino que además es un acto cooperativo. En el siguiente encuentro, ENC2_11, el intercambio de agradecimientos presenta, desde el punto de vista de la mecánica interlocutiva, la peculiaridad del encabalgamiento sin pausa entre los turnos del usuario y el proveedor.

Fragmento 7.112 (ENC2_11)

Participantes: PH6 (proveedor seis español), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Petición de material

[...]

19. PH6 – me trae su tarjeta sanitaria \ |
20. UH1 – mm \ |
21. PH6 – mm / | y entonces ya te lo:: {(P) te lo damos damos \ } <0>
22. **UH1 – vale \ | muchas gracias \ <0>**
23. **PH6 – de nada **

Asimismo, los solapamientos cooperativos en el intercambio de agradecimientos es otro de los recursos empleados en el cierre de las interacciones. En el siguiente encuentro, ENC5_9, se puede apreciar el solapamiento en los turnos de los usuarios y la proveedora PM10.

Fragmento 7.113 (ENC5_9)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), PM10 (proveedora diez española), PH8 (proveedor ocho español), UM1 (usuaria uno asiática), UM1 (usuaria uno paquistaní)

Tema: Petición de análisis y derivación para prueba médica.

[...]

75. PM10 – para los resultados \ |
76. **UM1 – vale \ | =muchas gracias= **
77. **UH1 – =gracias \ | adiós= **
78. **PM10 – =de nada= \ | adiós \ | {(cat) adéu¹⁵⁹\}**

Además, también se dan solapamientos cooperativos entre agradecimientos y el marcador “venga” (Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974; Tannen, 1984;

¹⁵⁹ Traducción: *adiós*.

Schiffrin, 1984; Ferrara, 1992; Cordella, 1999, 2004). En el encuentro ENC10_27 tenemos un ejemplo.

Fragmento 7.114 (ENC10_27)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Petición de cita médica

[...]

21. PM9 – venga \ | ya está \ | [le da el papel de la cita]
22. UH1 – =gracias= \
23. PM9 – =venga a= ti \ | {(cat) adéu¹⁶⁰ \ }

Los agradecimientos no sólo se realizan en castellano sino también en catalán. En el encuentro ENC3_27 contamos con un ejemplo al respecto. En este caso, el proveedor PH2 emplea una pieza fronteriza (“molt bé”), un agradecimiento (“de res”) y una despedida (“adéu”) en catalán. Al mismo tiempo, el usuario indio también utiliza una pieza fronteriza (“molt bé”) y un agradecimiento (“merci”) empleados habitualmente en catalán.

Fragmento 7.115 (ENC3_27)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), UH1 (usuario uno indio)

Tema: Tramitación de la derivación al hospital y petición de cita médica.

[...]

44. UH1 – perfecto \ <16>
45. PH2 – ahí está \ | [le da una papel con la fecha y la hora de la visita]
46. UH1 – {(cat) molt bé¹⁶¹ \ | } =merci= \
47. PH2 – ={(cat) molt bé= \ | de res \ | déu¹⁶² \ }

En el corpus de encuentros recogidos en el centro estudiado también se han recogido ejemplos de uso de otras lenguas, además del castellano y del catalán, como es el caso del inglés. En el ejemplo ENC1_11 presentamos un ejemplo del uso del inglés, por parte de la proveedora, de intercambio de agradecimientos.

Fragmento 7.116 (ENC1_11)

Participantes: PM10 (proveedora diez española), PM3 (proveedora tres española), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Reclamar tarjeta sanitaria.

[...]

123. PM3 – {(ing) it´s a personal number¹⁶³ \ | }

¹⁶⁰ Traducción: *adiós*.

¹⁶¹ Traducción: *muy bien*.

¹⁶² Traducción: *adiós*.

¹⁶³ Traducción: *es un número personal*.

124. UH1 – {(ing) okei¹⁶⁴ \ | } = {(cast) gracias \ | } =
 125. PM3 – = {(ing) okei¹⁶⁵ / | } =
 126. UH1 – vale \ |
 127. **PM3** – {(ing) you are welcome¹⁶⁶ \ }

No debe pasar desapercibido el hecho de que en el intercambio de agradecimientos se incluyan diversos elementos extralingüísticos, como la devolución de los documentos del usuario o la entrega de los que éste pide a la institución, tales como tarjeta sanitaria, tarjeta provisional, recetas u hojas de confirmación de cita, por mencionar algunos.

En los encuentros ENC4_8 y ENC9_19 tenemos dos ejemplos, en el intercambio de agradecimientos, de la entrega de un papel con la confirmación de la cita médica.

Fragmento 7.117 (ENC4_8)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Traslado de centro y petición de cita médica

- [...]
 54. PM1 – día uno \ <3> tienes que estar a las once y cuarto arriba eh / |
 [PM1 escribe la cita en un papel]
 55. UH1 – ajá \ |
 56. PM1 – en la quince \ | y luego: – | a la y media – | con la doctora \ |
 57. UH1 – vale gracias \ |
[PM1 le da el papel con la cita médica]

Fragmento 7.118 (ENC9_19)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), UH1 (usuario uno argentino)

Tema: Petición de cita médica

- [...]
 27. PH4 – vale \ | | { (DC) (escribe) Catedral \ | martes diecinueve \ | a las dieciséis horas \ | doctora Catedral \ }
 28. **UH1** – gracias \ |
 29. **PH4** – de nada \ |
[PH4 le da un papel con la fecha y hora de la cita]

En otras ocasiones, en lugar de entregar un papel con la fecha y hora de la cita, se realizan otras actividades extralingüísticas como el grapado de documentos o la entrega de material. A continuación, el encuentro ENC5_17 es un ejemplo del grapado de documentos.

¹⁶⁴ Traducción: *muy bien*.

¹⁶⁵ Traducción: *muy bien*.

¹⁶⁶ Traducción: *de nada*.

Fragmento 7.119 (ENC5_17)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis española), UM1 (usuaria uno marroquí)

Tema: Tramitación de una nueva tarjeta sanitaria con su número de afiliación

- [...]
14. UM1 – igual /|
 15. PM16 – igual \|
 16. UM1 – gracias \<9>
 - [PM16 le grapa el resguardo y se lo da]**
 17. PM16 – ya está \|
 18. UM1 – gracias \| adiós \

Con el siguiente apartado, dedicado a las estrategias de despedida, concluimos el bloque de cierre.

7.3.3 Estrategias en la despedida

Las despedidas, desde el punto de vista del “edificio interaccional”, suponen el último escalón entre el desarrollo de la interacción y su fin. Sacks y Schegloff (1973) precisaron que los cierres interaccionales suelen constar de cuatro partes: 1) “ofrecimiento” de cierre, 2) “aceptación” del ofrecimiento, 3) “despedida”, y 4) “despedida” y cierre. Así, en este apartado nos centramos en las partes 3 y 4, de las descritas por Schegloff y Sacks.

Las estrategias utilizadas en la parte de intercambio de saludos son las de cortesía con 69,46% (44,31% los proveedores y 25,15% los usuarios) y las de cooperación con 30,54% (15,57% los proveedores y 14,97% los usuarios). Para precisar el número de estrategias utilizadas, presentamos la información en la siguiente tabla explicativa.

Tabla 7.9
Estrategias de negociación en la despedida

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES Y USUARIOS	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	51	30,54
COMPROBACIÓN		
COM. CONTACTO		
CORTESÍA	116	69,46
DESCORTESÍA		
EXPLICACIÓN		
EVITACIÓN		
GESTIÓN		
METACOMUNICACIÓN		

PARTICIPACIÓN		
PERSONALIZACIÓN		
DESPERSONALIZACIÓN		
Total	167	100

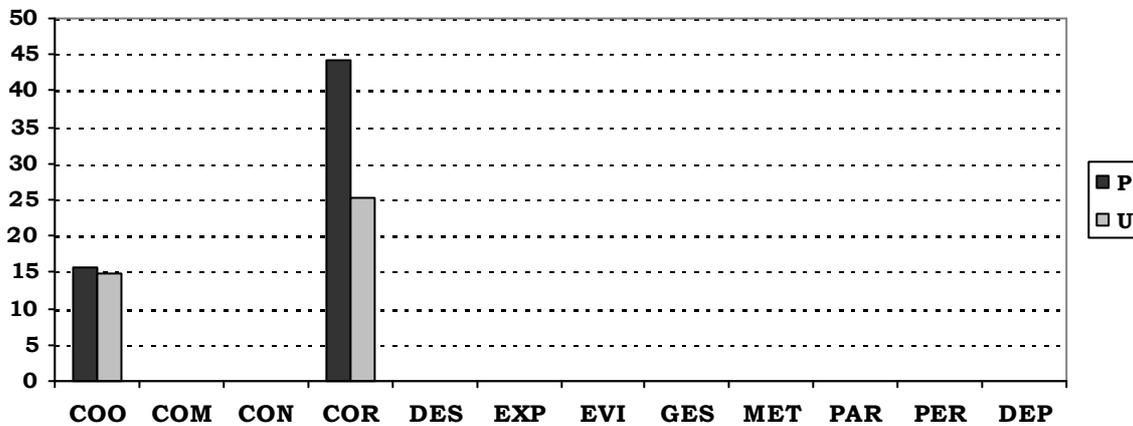
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran, por separado, los porcentajes de los proveedores y los usuarios.

Tabla 7.10
Estrategias de negociación en la despedida (proveedores y usuarios)

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	26	15,57	25	14,97
COMPROBACIÓN				
COM. CONTACTO				
CORTESÍA	74	44,31	42	25,15
DESCORTESÍA				
EXPLICACIÓN				
EVITACIÓN				
GESTIÓN				
METACOMUNICACIÓN				
PARTICIPACIÓN				
PERSONALIZACIÓN				
DESPERSONALIZACIÓN				
Subtotal	100	59,88	67	40,12
Total				167

En el siguiente gráfico se puede apreciar estos datos de forma más visual.

Gráfico 7.5
Estrategias de negociación en la despedida



Comenzamos a ver las estrategias de cortesía, las más utilizadas, como se puede apreciar en el gráfico 7.5, por los proveedores y los usuarios en los encuentros analizados.

7.3.3.1 Estrategias de cortesía

Como veíamos en el intercambio de agradecimientos, el de saludos también se puede entender como elementos que refuerzan la dinámica cordial entre proveedores y usuarios.

En el primer ejemplo, encuentro ENC2_5, se intercambian diversos tipos de despedidas, como “hasta luego”, fórmula ritual de despedida que mitiga el efecto de la despedida.

Fragmento 7.120 (ENC2_5)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), UH1 (usuario uno chileno)

Tema: Cambio de centro y petición de médico

- [...]
95. PH2 – te abrimos la historia: – | y luego harás la visita con médico y enfermera \ | vale / |
 96. UH1 – vale \ | gracias \ <0>
 97. **PH2 – hasta luego \ |**
 98. **UH1 – hasta luego \ |**
 99. **PH2 – hasta luego: **

En otros casos, se emplea la fórmula ritual “hasta luego”, pero también “adiós”, como se puede apreciar en el encuentro ENC9_3.

Fragmento 7.121 (ENC9_3)

Participantes: PM11 (proveedora once española), UH1 (usuario uno paquistaní), INV (investigador español)

Tema: Petición de cita médica

- [...]
17. PM11 – sí / <20> pues aquí tienes eh \ | y gracias \ |
 18. **UH1 – adiós \ |**
 19. **PM11 – adiós \ |**
 20. **INV – hasta luego **

No podemos olvidar que el investigador, como actor social que participa de las actividades de los proveedores también se despide de los usuarios. En el encuentro ENC2_2, la proveedora PM1 y el investigador INV se despiden del usuario cubano, UH1, empleando otra fórmula cortés de despedida (“que vaya bien”).

Fragmento 7.122 (ENC2_2)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno cubano-español), INV (investigador español)

Tema: Hacer primera visita y abrir historia clínica

[...]

73. UH1 – y ya:: automáticamente \ | mire ese denéi me lo dieron a mí en Cuba \ | o sea XXX lo recogí aquí pero:: – |
74. **PM1 – mu:: bien \ |**
75. **UH1 – pues muchas gracias \<0>**
76. **INV – hasta luego \ |**
77. **PM1— que vaya bien \ |**
78. **INV – que vaya bien \ |**
79. **UH1 – {(P) hasta luego \}**

A continuación exponemos las estrategias de cooperación, presentes también en el intercambio de despedidas de proveedores y usuarios.

7.3.3.2 Estrategias de cooperación

André-Larochebouvy (1984) señala que, en oposición a los saludos de apertura, las despedidas puede iniciarlas cualquiera de los participantes. Así, éstos, independientemente de quien las inicie, cooperan en la conclusión de la interacción (Grice, 1975).

En unos casos, la cooperación se construye con enunciados sin pausa entre ellos, como se puede observar en el encuentro ENC9_13, entre la fórmula ritual “adiós”, empleada por la usuaria, y “hasta luego”, utilizada por el proveedor.

Fragmento 7.123 (ENC9_13)

Participantes: PH6 (proveedor seis español), UM1 (usuaria uno ?)

Tema: Pedir cita médica.

[...]

15. UM1 – vale \ | muchas gracias \ | [PH6 le da un papel con la fecha y hora de la cita]
16. PH6 – de nada \ |
17. **UM1 – adiós \<0>**
18. **PH6 – hasta luego **

Los solapamientos cooperativos suponen también estrategias del desarrollo interaccional conjunto entre proveedores y usuarios, así se puede observar en el encuentro ENC4_28.

Fragmento 7.124 (ENC4_28)

Participantes: PM17 (proveedora diecisiete española), PM16 (proveedora dieciséis española), PM5 (proveedora cinco española), UM1 (usuaria uno peruana)

Tema: Petición nueva tarjeta sanitaria

- [...]
148. PM17 – tiene número de historia \ | ya está \ | eh /<0>
149. UM1 – gracias \<0>
150. **PM17** – vale \ | ={{(cat) adéu¹⁶⁷}} = \
151. UM1 – =hasta luego= \
152. **PM5** – ={{(cat) adéu¹⁶⁸}} = \

Asimismo, se aprecia la presencia de enunciados en catalán en el encuentro anterior, ENC4_28, pero también en otros muchos encuentros como el siguiente, ENC4_18.

Fragmento 7.125 (ENC4_18)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis española), UH1 (usuario uno español), UM1 (usuaria uno tailandesa)

Tema: Tramitar tarjeta sanitaria.

- [...]
147. UH1 – {{(AC) vale \ | nada \ | pues muchas gracias \ | venga \}} \ | [coge los documentos] hasta luego \ | gracias \ |
148. PM16 – que vaya bien \ |
149. **UH1** – {{(cat) adéu¹⁶⁹ \ |}}
150. **PM16** – {{(cat) adéu¹⁷⁰ \}}

En otras ocasiones, los proveedores utilizan estrategias de cooperación en catalán, aunque el usuario lo haga en castellana. Este hecho, según hemos podido comprobar en el trabajo de campo etnográfico, es un elemento habitual en las interacciones en el centro estudiado. Así, en el encuentro ENC2_3, vemos un ejemplo de este hecho.

Fragmento 7.126 (ENC2_3)

Participantes: PM11 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno latinoamericano)

Tema: Petición de cita médica

- [...]
19. PM11 – así estamos entre una y otra \<10> a ver qué le ha pasado a esto \<26> aquí lo tienes \<9>
[PM11 le da un papel con la fecha y hora de la visita]

¹⁶⁷ Traducción: *adiós*.

¹⁶⁸ Traducción: *adiós*.

¹⁶⁹ Traducción: *adiós*.

¹⁷⁰ Traducción: *adiós*.

20. UH1 – gracias \ |
 21. **PM11** – {(cat) adéu¹⁷¹ \ }

Incluso los usuarios emplean despedidas en otras lenguas, durante el desarrollo cooperativo, como en italiano. Así se observa en el siguiente encuentro, ENC2_4.

Fragmento 7.127 (ENC2_4)

Participantes: PM10 (proveedora diez española), PM12 (proveedora doce española), UH1 (usuario uno marroquí), INV (investigador español)

Tema: Reclamación de tarjeta sanitaria

- [...]
 110. UH1 – muy bien \ | muchas gracias \ |
 111. INV – está bien \ |
 112. **UH1** – bueno {(ita) ciao¹⁷²} \ |
 113. INV – venga hasta luego \ | suerte \

Otros encuentros no cuentan con intercambio de despedidas. Esta ausencia, según pudimos observar en el desarrollo del trabajo de campo, suele entenderse, no como un hecho descortés, sino como un elemento más de la rutina administrativa.

Como se puede observar, en el encuentro ENC7_27, el usuario marroquí y la proveedora concluyen la interacción sin despedirse. En ocasiones, debido a lo sorprendente e inesperado que puede resultar en la transcripción, se han hecho indicaciones al respecto. Así lo podemos ver en este encuentro.

Fragmento 7.128 (ENC7_27)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno marroquí)

Tema: Petición de información sobre un informe médico

- [...]
 53. PM1 – {(F) hoy arriba \ | }
 54. UH1 – {(&) qué puerta \ | }
 55. PM1 -{(DC) dieciséis \ | }
 56. UH1 – dieciséis \
- [En este momento UH1 se marcha sin despedirse]**

En otros encuentros, la proveedora se despide, pero el usuario se marcha sin hacerlo. En el encuentro ENC10_9 se aprecia cómo ocurre este final con ausencia de despedidas, por parte del usuario.

¹⁷¹ Traducción: *adiós*.

¹⁷² Traducción: *adiós*.

Fragmento 7.129 (ENC10_9)

Participantes: PM10 (proveedora diez española), UH1 (usuario uno colombiano)

Tema: Petición de cita médica.

- [...]
7. PM10 – ya está \ | |
 8. UH1 – bueno cuando yo venga a las siete me atenderán a las ocho \ |
 9. PM10 – {(P) vale adiós \ }
- [UH1 se marcha sin despedirse]**

Sin embargo, otras veces la ausencia de despedidas refleja un encuentro con diversos problemas en la negociación. En el encuentro ENC2_16 la relación entre la proveedora PM15 y la usuaria latinoamericana ha sido tensa, por la falta de la usuaria de documentación importante para la tramitación. En este sentido, los conocimientos institucionales de la proveedora le indican que no es la forma habitual de proceder y eso le crea sospecha acerca de la veracidad de las afirmaciones de la usuaria (Sarangi y Slembrouck, 1996).

Fragmento 7.130 (ENC2_16)

Participantes: PM15 (proveedora quince española), UM1 (usuaria uno latinoamericana)

Tema: Tramitación de tarjeta sanitaria

- [...]
15. UM1 – vale \ | es que necesito ir al hospital del Mar \ |
 16. PM15 – con esto \ | sí \ | [le señala la tarjeta provisional] vale /
- [PM15 comienza a hablar con otro usuario y UM1 recoge su carnet de la biblioteca y se marcha sin despedirse]**

A continuación, exponemos las conclusiones parciales de este capítulo. Más adelante, analizaremos, en el capítulo octavo, la utilización de estas estrategias por parte de los proveedores y los usuarios en el centro de atención primaria estudiado.

7.4 Conclusiones parciales

Las estrategias más utilizadas en la fase de tramitación, dentro de la acción de servicio, son las de cooperación con 54,56% (25,70% los proveedores y 28,85% los usuarios), seguidas por las estrategias de gestión con 19,00% (14,56% los proveedores y 4,44% los usuarios), las estrategias de cortesía con 5,89% (4,57% los proveedores y 1,32% los usuarios), las estrategias de comprobación con 5,82% (4,18% los proveedores y 1,63% los usuarios), las estrategias de personalización con 3,70% (3,21% los proveedores y 0,49% los usuarios), estrategias de

explicación con 3,40% (2,64% los proveedores y 0,76% los usuarios), las estrategias de despersonalización con 2,85% (2,14% los proveedores y 0,70% los usuarios), las estrategias de participación con 1,74% (1,05% los proveedores y 0,69% los usuarios), las estrategias de descortesía con 1,72% (1,54% los proveedores y 0,18% los usuarios), las estrategias de comunicación de contacto con 0,81% (0,42% los proveedores y 0,39% los usuarios), las estrategias de metacomunicación con 0,48% (0,30% los proveedores y 0,18% los usuarios), y, finalmente, las estrategias de evitación con 0,03 %, por parte de los usuarios ya que los proveedores no las utilizan.

Por su parte, las estrategias más utilizadas en la fase de resolución, dentro de la acción de servicio, son las de cooperación con 48,60% (24,81% los proveedores y 23,96% los usuarios), seguidas por las estrategias de gestión con 18,89% (13,40% los proveedores y 5,49% los usuarios), las estrategias de cortesía con 9,43% (7,20% los proveedores y 2,23% los usuarios), las estrategias de explicación con 6,17% (5,78% los proveedores y 0,39% los usuarios), las estrategias de despersonalización con 4,43% (4,15% los proveedores y 0,28% los usuarios), estrategias de personalización con 3,93% (3,76% los proveedores y 0,18% los usuarios), las estrategias de comprobación con 3,62% (1,45% los proveedores y 2,16% los usuarios), las estrategias de descortesía con 1,88% (1,81% los proveedores y 0,07% los usuarios), las estrategias de participación con 1,74% (0,92% los proveedores y 0,82% los usuarios), las estrategias de comunicación de contacto con 0,57% (0,28% los proveedores y los usuarios), las estrategias de metacomunicación con 0,53% (0,32% los proveedores y 0,21% los usuarios), y, finalmente, las estrategias de evitación con 0,04 %, por parte de los usuarios ya que los proveedores no las utilizan.

Las estrategias más utilizadas en la parte de precierre, dentro del bloque de cierre o fin, son las de gestión con 70,56% (33,18% los proveedores y 37,38% los usuarios), seguidas por las estrategias de cooperación con 25,23% (11,68% los proveedores y 13,55% los usuarios), las estrategias de cortesía con 2,34% (0,93% los proveedores y 1,40% los usuarios), y, finalmente, las estrategias de comunicación de contacto con 1,87% (0,93% proveedores y usuarios). En la parte de agradecimientos, las estrategias más utilizadas son las estrategias de cortesía con 63,06% (21,34% los proveedores y 41,72% los usuarios) y las de cooperación con 36,94% (18,15% los proveedores y 18,79% los usuarios). Finalmente, las estrategias utilizadas en la parte de intercambio de saludos, también dentro del bloque de cierre, son las de cortesía con 69,46% (44,31% los proveedores y 25,15% los usuarios) y las de cooperación con 30,54% (15,57% los proveedores y 14,97% los usuarios).

Aparte de estos datos estadísticos, observamos que en las fases de acción de servicio analizadas (tramitación y resolución) y en el bloque de cierre o fin, las estrategias, al igual que en fases anteriores, funcionan de forma coordinada dando lugar a tácticas de negociación. Asimismo, las formas lingüísticas de un enunciado pueden formar parte, al mismo tiempo, de estrategias diferentes, pero conectadas discursivamente mediante tácticas.

Por otra parte, al igual que ocurría en las fases anteriores (definición y exploración), la ruptura de las expectativas preferidas son institucionalmente sancionadas (Banks y otros, 1991), generando problemas de negociación. El conocimiento experto e institucional de los proveedores les indica que no es la forma habitual de proceder y eso les crea sospecha acerca de la veracidad de las afirmaciones del usuario (Sarangi y Slembrouck, 1996). Unas veces ajustan el marco de interpretación institucional al del usuario mediante el uso de recursos flexibles y dinámicos que permiten contextualizar las estrategias al desarrollo discursivo; pero, en otros casos, emplean recursos que potencian el desacuerdo y la asimetría institucional, dando lugar a encuentros estructuralmente más complejos y diferentes de los esquemas prototípicos previsibles para ese tipo de servicio. Por ello, el acceso a muchos servicios queda garantizado a través de una combinación de prácticas reguladas y esquemas informales.

En muchas ocasiones, los proveedores no son conscientes de las posibles dificultades idiomáticas o culturales que puede tener un usuario en el transcurso de sus trámites administrativos. En este sentido, los problemas de negociación no siempre tienen que ver con el idioma sino con las dificultades relacionadas con los códigos de comportamiento (Beyrich y Borowki, 2000). Así, el marco burocrático crea restricciones de información y recursos que debilitan la capacidad comunicativa y participativa del usuario extranjero, pero trabaja a favor del personal administrativo de la oficina, legitimando las normas, los procedimientos y, en definitiva, el orden institucional establecido. Por ello, en el proceso inferencial, la adaptación de las estrategias al contexto, además de conformar unas pautas habituales de comportamiento comunicativo y de implícitos, delimita las normas de interpretación de los enunciados y, por extensión, de las actividades discursivas.

CAPÍTULO 8

ESTILOS DISCURSIVOS Y ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

- 8.0 Introducción
 - 8.1 Estilos discursivos y estrategias de negociación
 - 8.2 El estilo discursivo de los proveedores
 - 8.3 El estilo discursivo de los usuarios
 - 8.4 Comparación del estilo de proveedores y usuarios
 - 8.5 Conclusiones parciales
-

8.0 Introducción

Este capítulo examina los estilos discursivos de los proveedores de servicio y los usuarios extranjeros en el centro de atención primaria estudiado. Éste consta de cinco partes en la que se analizan los estilos en relación con las estrategias de negociación descritas a lo largo de este trabajo de investigación.

En el primer apartado, se analiza el concepto “estilo discursivo”, partiendo de las aportaciones de Lakoff (1975, 1979, 1990), Tannen (1984, 1991, 1994). Sostenemos una definición de estilo como las variantes disponibles al formular un discurso (Sandig y Selting, 2000). Así, se realiza una revisión del término en relación con los trabajos de sociolingüística cuantitativa (Labov, 1972) e interaccional (Gumperz, 1982a, 1982b, 1992c, 1999; Gumperz y Roberts, 1991; Roberts y Sayers, 1987; Sarangi y Roberts, 1999; Sarangi y Coulthard, 2000; entre otros). De este modo, se perfila el estilo en tanto que un sistema señalizador que opera como un recurso en los procesos interactivos en la relación entre los participantes.

En el segundo apartado, se observa el estilo discursivo de los proveedores y las proveedoras en el centro de atención primaria. Con este propósito, se describe, en primer lugar, el estilo de las proveedoras (PM1, PM3, PM5, PM7, PM9, PM10, PM11, PM12, PM14, PM15, PM16, PM17, PM20), teniendo como criterio las estrategias de negociación descritas en los capítulos anteriores. Más adelante, tras comparar el estilo de las diferentes proveedoras, pasamos a analizar el estilo discursivo de los proveedores (PH2, PH4, PH6, PH8, PH18) y, por último, compararlo con el de las proveedoras.

El tercer apartado de este trabajo se centra en el estilo discursivo de los usuarios extranjeros. El primer punto de este apartado analiza qué estrategias emplean las usuarias extranjeras (latinoamericanas y no latinoamericanas), para más tarde compararlos. El segundo punto de este apartado puntualiza las estrategias que emplean los usuarios extranjeros (latinoamericanos y no latinoamericanos), para, al igual que en el punto anterior, compararlos. Concluye este apartado haciendo una comparación entre las usuarias y los usuarios.

El cuarto apartado de este capítulo examina los datos obtenidos de los proveedores para compararlos con los de los usuarios que acuden al centro para tramitar alguno de los servicios descritos en el capítulo quinto de este trabajo de investigación. Finalmente, el último punto de este capítulo se aportan unas conclusiones parciales en las que ofrece un análisis y reflexión sobre los datos manejados en los puntos anteriores.

8.1 Estilos discursivos y estrategias de negociación

En la actualidad, el concepto “estilo” ha sido aplicado a diversos campos muy heterogéneos, desde el estilo para referirse a elementos materiales (ropa, coches o muebles, por poner algunos ejemplos), o a definir actitudes y formas de proceder (estilo afable, tosco o asertivo, entre otros). Sin embargo, en este capítulo hacemos referencia a lo que Lakoff (1975, 1979) ha denominado “estilo comunicativo” (*communicative style*) o Tannen (1984, 1994), “estilo conversacional” (*conversational style*).

Podemos denominar como “estilo” o “estilos” a las variantes disponibles al formular un discurso (Sandig y Selting, 2000), o mezcla de estrategias que cambian en respuesta a situaciones diversas (Tannen, 1994). Esta noción abarca cualquier tipo de variaciones significativas en el discurso oral. Así, en el ámbito que nos ocupa, las interacciones de atención al público, es el conjunto de recursos que ponen en práctica los participantes para activar, construir y negociar sus significados, esto es, las estrategias de negociación que hemos descrito y analizado a lo largo de este trabajo de investigación.

Los seres humanos, como agentes sociales que tenemos que desenvolvemos en comunidades discursivas, no sólo conocemos la existencia de diversos estilos de discursos, sino que además adoptamos posturas y creencias sobre esa variedad de alternativas. Los hablantes no sólo emplean diversas variedades por cuestiones diatópicas, diastráticas o diafásicas, sino que además cada hablante posee unos rasgos propios de expresar, el idiolecto. Esto nos lleva a hablar de rasgos de estilo léxico, esto es, nuestro vocabulario ofrece una amplia variedad de alternativas para referirse a un mismo elemento o hecho. Sin embargo, el empleo de un vocablo u otro no sólo puede indicar connotaciones o denotaciones diferentes, sino que además puede mostrar formas diversas de ver el mundo y de actuar en él.

Asimismo, también hablamos de rasgos de estilo sintácticos, como la elipsis verbal o nominal, e incluso la tematización o focalización. Otros rasgos de estilo son los fonéticos, que muchos hablantes vinculan con las variedades de clase social o de ámbito geográfico, por poner algún ejemplo. En este sentido, el uso de una variedad regional por parte de un hablante se puede interpretar como un símbolo identitario y de lealtad entre quienes la hablan. Labov (1972) estudió y describió, en el ámbito urbano de la ciudad de Nueva York, el habla de los habitantes de esta ciudad. Allí descubrió cómo éstos variaban sus rasgos fonéticos en función de contextos y actividades específicas, como entrevistas de trabajo, lectura de textos, lectura de listas de palabras o pares mínimos.

Por otro lado, hablar con un lenguaje eminentemente metafórico también genera estilos más metafóricos que otros, aunque, como han estudiado Lakoff y Johnson (1986), la metáfora es el principal mecanismo por el cual entendemos conceptos abstractos y organizamos nuestro pensamiento. Por otro lado, se puede hablar de diferentes estilos pragmáticos, dado que, como esta disciplina ha estudiado, existen numerosas formas de realizar un acto de habla, pudiendo resultar unas más corteses y menos impositivas que otras.

Sandig y Selting (2000) han descrito como cinco las funciones de los diferentes estilos: 1) para expresar la actitud que se adopta ante una situación (grado de formalidad, informalidad o institucionalización de actividades discursivas); 2) para permitir la autopresentación del hablante como, por ejemplo, “comprometido”, “gracioso”, “culto” o “integrante de una cierta clase o grupo”; 3) para adaptar o diseñar actividades para determinados grupos de destinatarios, como por ejemplo niños, extranjeros o miembros de un colectivo concreto; 4) para definir un tipo de relación particular entre el hablante y su interlocutor, esto es, relaciones “corteses”, “distantes”, o “íntimas”; y 5) para distinguir diferentes tipos de actividades en una secuencia discursiva.

Además de estos estilos, existen otros vinculados, por ejemplo, con un determinado género o actividad discursiva. Por ello, existen una gran variedad de estilos para papeles o roles establecidos dependiendo del contexto, las jergas o los lenguajes específicos. En este sentido, pensemos en la jerga médica, judicial, educativa o institucional, como es el caso que nos ocupa. En este sentido, Drew y Sorjonen (2000) y Heritage (1997) plantean cuatro elementos básicos del estilo interaccional en el ámbito institucional: la relación asimétrica entre los participantes, la construcción de los turnos de habla, la asignación específica de los roles y la estructura general de la interacción.

Los estilos de los hombres y de las mujeres han sido objeto estudio desde diversas disciplinas, dando lugar a un amplio abanico de trabajos que ponen de relieve la existencia de estilos comunicativos ligados al género (Lakoff, 1975, 1979; Zimmerman y West, 1975; Tannen, 1984, 1994; Goodwin, 1990; Ochs, 1993; Howden, 1994; Holmes, 1995, Coates, 1993, 1996; West, 1995). Así, desde diferentes perspectivas los investigadores han intentado delimitar las variaciones de actitud y comportamiento en el plano comunicativo, mediante el análisis de los rasgos lingüístico-discursivos característicos de cada género (Tusón, 1999, 2002b). Si los primeros estudios se centraron en las diferencias fonéticas y sintácticas (García Mouton, 1999, 2003); más tarde se pasó a ampliar el espectro de aspectos conversacionales en los estilos de hombres y mujeres, esto es, uso de preguntas, interrupciones, señales de recepción, o estrategias de gestión. Así,

Tannen (1991, 1994), siguiendo a Gumperz y a Maltz y Borker (1982), sostiene que las diferencias de género pueden entenderse como diferencias culturales:

“Es probable que una fuente de la queja más frecuente entre las mujeres en lo referente a su relación con los hombres —que éstos no las escuchan— resida en las diferencias que este estudio [Diferencias de género en la coherencia conversacional] demuestra: tal vez los hombres no las miren de frente y no mantengan el contacto visual, no desarrollen un tema con tanta extensión como las mujeres y respondan a sus preocupaciones o bien proponiendo un tema de su propio interés, o bien negando o desdenando el fundamento de las preocupaciones de las mujeres. Si están realmente en juego las diferencias interculturales, estos modelos de implicación conversacional no indican falta de atención, sino más bien normas diferentes para establecer y mostrar implicación conversacional.” (p. 130)

Bengoechea (1995) considera un error explicar las diferencias de género sólo a través del estudio de las estrategias conversacionales, ya que las tácticas más valoradas en cualquier sociedad son siempre las de los grupos que ostentan el poder. Tradicionalmente han sido los hombres los que han tenido ese poder, asumiendo una forma de habla como propia y ritualizándola para legitimar, mediante el lenguaje, la jerarquización entre los sexos. Sin embargo, Goodwin (1990) demostró que el género no es el único factor que determina las estrategias conversacionales de niños y niñas, sino que varían según las actividades conversacionales y el marco de participación de que se trate. Por su parte, Greenwood (1989) averiguó, en el ámbito más estrictamente conversacional, que un alto índice de interrupciones era un recurso utilizado tanto por chicos y chicas en las conversaciones de preadolescentes, y que éstas se entendían más como un signo de comodidad social que como un indicio contextualizador de los estilos masculinos y femeninos.

Por otro lado, los estilos culturales fueron estudiados desde diversos ángulos y disciplinas. El abanico de estudios que han tratado los procesos comunicativos entre personas que tienen un origen social o cultural diverso es amplio (Gumperz, 1982a, 1982b, 1992c, 1999; Gumperz y Roberts, 1991; Roberts y Sayers, 1987; Sarangi y Roberts, 1999; Sarangi y Coulthard, 2000). Asimismo, Tannen (1984) se centró en las diferencias de estilos culturales entre grupos de amigos de distinto origen reunidos para celebrar el Día de Acción de Gracias. Tras su estudio determinó que los amigos empleaban una combinación particular de recursos conversacionales que constituían su estilo individual. Otros estudios han centrado más su atención en diferentes grupos, como el estilo de blancos y negros (Kochman, 1981; Smitherman, 1994), de italoamericanos, germanoamericanos o polacoamericanos (Erickson, 1986; Erickson y Shultz, 1982) o de diferentes

grupos indígenas (Ron Scollon y Suzanne Scollon, 1981; Scollon, 1985; Philips, 1983).

En el contexto de la sociolingüística, el estilo ha sido estudiado en relación con las categorías sociales. Levinson (1988) ha distinguido entre dos enfoques sociolingüísticos: el de alternantes y el etnográficos. En el primero tendríamos que incluir trabajos como los de Labov (1972), anteriormente citado; mientras que en los de corte etnográfico, Gumperz (1982a, 1982b, 1992a, 1992b, 1992c, 1996, 1997, 1999, 2001, 2002), desde la perspectiva de la sociolingüística interaccional, ha estudiado el estilo de los participantes en las interacciones a través del análisis de los *indicios, señales, pistas o claves de contextualización* (“contextualization cues”). Con este término se alude al uso que hacen hablantes y oyentes de los signos verbales y no verbales para producir e interpretar enunciados, a través de los cuales los participantes marcan el tipo de actividad que se trata, cómo debe entenderse su contenido y de qué manera se relaciona con lo que le precede y le prosigue en el desarrollo interaccional. Así, el estilo es considerado una señal de contextualización. Gumperz (1992a: 231) ha reseñado que estos indicios operan principalmente en los siguientes aspectos de la producción del habla: 1) *Prosodia*: entonación, acento, tono, ritmo e intensidad. 2) *Signos paralingüísticos del tempo*: hablar de forma entrecortada, indecisa, solapada o con risas. 3) *Elección de código*: recursos lingüísticos disponibles (registros, variedades lingüísticas o distintas lenguas que manejan los hablantes). 4) *Elección de formas léxicas o frases hechas*: rutinas de apertura y cierre o expresiones metafóricas. Gumperz ha sostenido que estos indicios de contextualización son de naturaleza no referencial, es decir, se emplean de modo culturalmente específicos. Lakoff (1975, 1979), desde la perspectiva sociolingüística, relaciona las formas del lenguaje con otras variables como las relaciones de poder y el contexto comunicativo. Así, asume Lakoff que, debido a una aparente falta de poder, las mujeres han desarrollado estilos comunicativos en los que predomina la indirección, la cortesía y la cordialidad.

Desde el enfoque interaccional, ha sido analizado cómo los participantes negocian, manejan e interpretan los estilos. El objetivo de este enfoque es mostrar cómo se utilizan los estilos de habla como un recurso y cuál es su importancia para los participantes en la interacción. Los analistas se han centrado en cómo los hablantes reaccionan y se orientan en sus interacciones (Auer y di Luzio, 1992; Goodwin y Duranti, 1992). Así, el estilo es un sistema señalizador que opera como un recurso en los procesos interactivos en la relación entre los participantes. En este sentido, la propuesta de Camargo y Hederich (2007), que contemplan la

comunicación como un fenómeno complejo en el que convergen diversos niveles de descripción, proponen una forma de concebir los estilos de comunicación:

“Nuestra propuesta es que podemos ir un poco más allá de la formulación de tipos de comunicadores, para proponer estilos lingüísticos asociados con patrones estilísticos de funcionamiento comunicativo. Para ellos, nos apoyamos en estudios recientes que han mostrado que la selección de un término en particular, de un giro gramatical determinado, o de una combinación de palabras específica tiene la suficiente estabilidad intercontextual como para ser indicador del estilo lingüístico de una persona.” (p. 7)

Los campos de aplicación de estos estudios se han centrado en el discurso político y otros parlamentos públicos, como los trabajos de van Dijk (1994, 1999, 2000a, 2000b, 2003), Martín Rojo y van Dijk (1998). En el discurso terapéutico, la representación de la realidad de los participantes ha sido estudiada, entre otros, por Labov y Fanshel (1977).

Si tenemos en cuenta el concepto de estilo discursivo que hemos descrito y las diversas disciplinas que lo han estudiado, nuestro cometido como analistas del discurso consiste en reconstruir el estilo de los participantes mediante las estrategias de negociación que, en tanto sujetos discursivos, utilizan con el fin de obtener o tratar de obtener una comunicación efectiva en el desarrollo de sus actividades discursivas. Estas estrategias, descritas en los capítulos anteriores, que operan en las interacciones de atención al usuario extranjero son las de cooperación, comprobación, comunicación de contacto, cortesía, descortesía, explicación, evitación, gestión, metacomunicación, participación, personalización y despersonalización

8.2 El estilo discursivo de los proveedores

Como ya puntualizábamos en el capítulo tres de este trabajo de investigación (apartado 3.5.1), los proveedores que trabajan en la oficina son: PM1, PH2, PM3, PH4, PM5, PH6, PM7, PM9, PM11, PM12, PM13, PM15, PM17 y PH18¹⁷³. En el turno de mañana (de 8 ó 9 a 2 ó 3) trabajan PM1, PH2, PH4, PM5, PM9, PM11, PM13, PM17 y PH18; y en el turno de tarde (de 3 a 8) PM3, PH6, PM7, PM12, y PM15. La responsable de la mañana es PM1 y la de la tarde es PM12. Por otra parte, de forma temporal han trabajado en la oficina haciendo sustituciones PH8,

¹⁷³ Hemos codificado a los proveedores del siguiente modo: P (hace referencia a su función en la oficina, proveedor), M o H (si es mujer u hombre), y finalmente un número (del 1 al 20) asignado para las transcripciones de los encuentros.

PM10, PM14, PM16, PM19 y PM20. El celador del centro, PH18, hace las labores propias de celador, pero colabora en algunas facetas de proveedor.

Asimismo, se puede apreciar que la mitad de los proveedores son mujeres (PM1, PM3, PM5, PM7, PM9, PM10, PM11, PM12, PM13, PM14, PM15, PM16, PM17, PM19 y PM20). Un total de 20 mujeres trabajan o han trabajado en los diferentes turnos de la oficina. En ella sólo trabajan 5 hombres: PH2, PH4, PH6, PH8 y PH18. Por otro lado, la edad de los proveedores se sitúan en un amplio abanico que abarca desde los 19 años (PH8) hasta los 60 aproximadamente (PM5). El estatus de funcionario sólo lo tienen tres proveedores: PM5, PH4 y PM9. Y en cuanto al nivel de formación, éste también es diverso entre los proveedores, así están los que tienen estudios medios (PH8 o PM1, por citar algunos) hasta los pocos que tienen estudios universitarios (PM3, PH6, PM9 y PM17).

Como se aprecia en la siguiente tabla (8.1), el estilo discursivo de los proveedores se perfila como cooperativo (37,82% de estrategias de cooperación), pero al mismo tiempo como gestor (25,68% de estrategias de gestión) y cortés (12,27% de estrategias de cortesía). Asimismo, se puede observar cómo su estilo de comprobantes (6,29% de estrategias de comprobación) es mayor que el de explicadores de los procesos administrativos (4,71% de estrategias de explicación). También es frecuente la aparición del proveedor con su identidad personal (4,79 % de estrategias de personalización), superando al de su identidad como representante institucional (3,79% de estrategias de despersonalización). Igualmente, resulta llamativo que los proveedores empleen un número muy reducido de estrategias para incluir a los usuarios en los procesos de tramitación (1,31% de estrategias de participación). Por otro lado, según los datos analizados, queda descartada la figura del administrativo descortés, ya que el porcentaje de estrategias de descortesía es poco significativo (2,24%), mientras que las es muy reducido en el uso de estrategias de comunicación de contacto (0,62%), esto es, emplean muy poco, debido a los procesos de rutinización y de escaso tiempo para atender a los usuarios, estilos que dan importancia a la comunicación en sus aspectos interpersonales y fáticos. Finalmente, se puede apreciar que los proveedores se metacomunican muy poco en el centro de sanitario, esto es, emplean de forma escasa lenguas extranjeras o recursos metalingüísticos (0,62% de estrategias de metacomunicación).

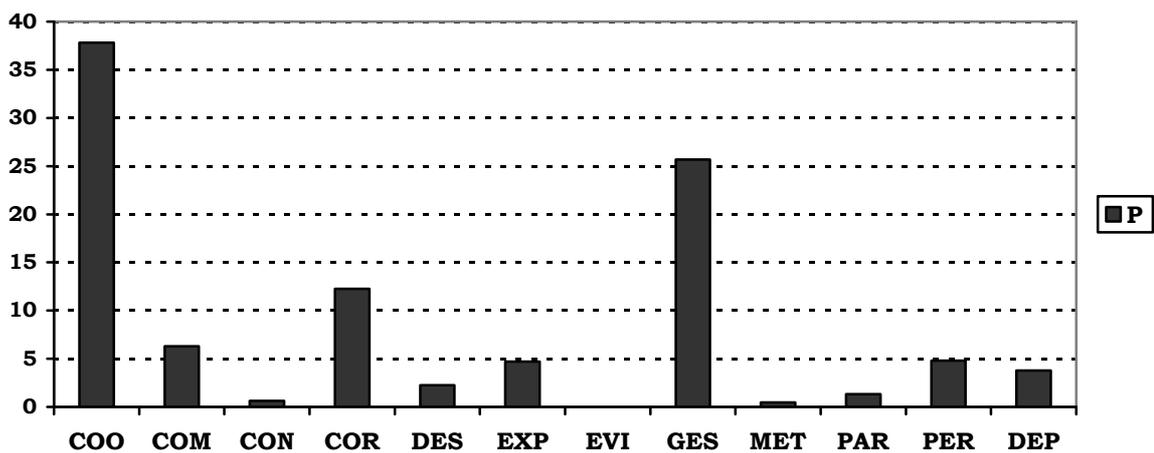
En la siguiente tabla se pueden ver los porcentajes para cada una de las estrategias de los proveedores de servicios.

Tabla 8.1
Estrategias de negociación de los proveedores

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	2.936	37,82
COMPROBACIÓN	488	6,29
COM. CONTACTO	48	0,62
CORTESÍA	953	12,27
DESCORTESÍA	174	2,24
EXPLICACIÓN	366	4,71
EVITACIÓN		
GESTIÓN	1.994	25,68
METACOMUNICACIÓN	37	0,48
PARTICIPACIÓN	102	1,31
PERSONALIZACIÓN	372	4,79
DESPERSONALIZACIÓN	294	3,79
Total	7.764	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de los proveedores.

Gráfico 8.1
Estrategias de negociación de los proveedores



En el siguiente punto de este capítulo pasamos a analizar el estilo discursivo de las proveedoras.

8.2.1 Las proveedoras**8.2.1.1 La proveedora PM1**

La proveedora PM1 aparece en 31 encuentros del total de los encuentros transcritos y analizados.

Tabla 8.2
Encuentros y estrategias de la proveedora PM1

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC1_1	4			12		1		1			1	
2	ENC1_2	3	1	1	18		1		11		1	1	6
3	ENC2_2	19	4	1	26		1		13			1	1
4	ENC3_2	1			2	2	1		18			1	2
5	ENC1_6	4	4	1	1	1	1		10				
6	ENC1_7	58	7	2	11	1	6		17		12	1	7
7	ENC3_8	20	2		5		1		13			2	
8	ENC4_8	14	4		3		1		11	1		4	
9	ENC3_17	2	1		2	1	2		4				1
10	ENC1_18	11	1		3		2		7			2	1
11	ENC2_21	44	8		7	4	4		23		1	3	5
12	ENC2_22	10	3	1	8	1	2		11				1
13	ENC9_22	18	6		3	1	3		13			1	1
14	ENC11_22	2	1		3		1		3				
15	ENC13_22		1		1				1				
16	ENC4_24	39	10	1	7	3	4		26			5	2
17	ENC4_26	3			1				2				
18	ENC2_27				1		1		3				
19	ENC7_27	10	4		1		1		17			1	
20	ENC8_27	2			2		2		3				
21	ENC1_29	13	3		1		4		18			1	3
22	ENC2_29	51	8		23		1		17			8	1
23	ENC5_29	18	4	1	4		1		22	1		5	1
24	ENC2_31	14	3	1	8	2	3		15			1	2
Total		360	75	9	153	16	44		312	2	14	38	34

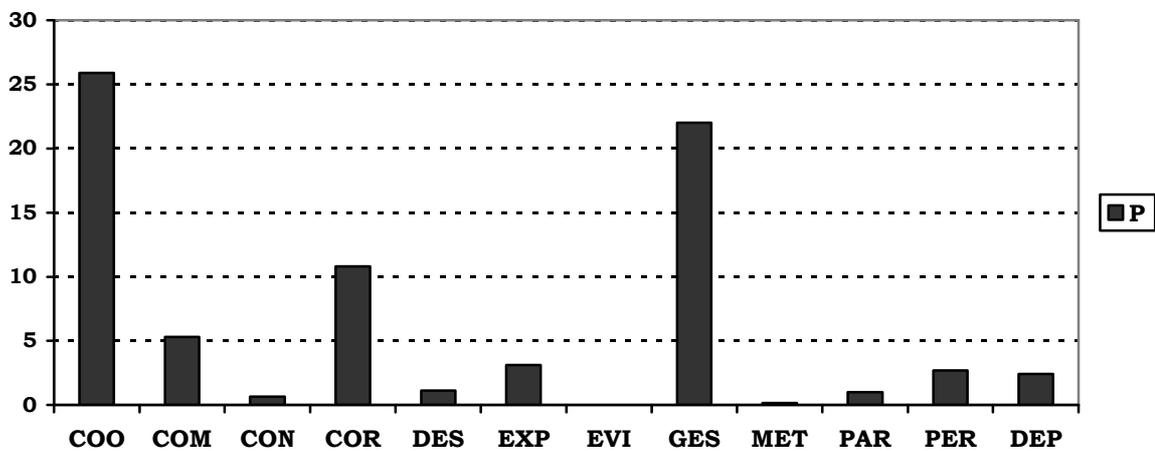
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, de la proveedora PM1:

Tabla 8.3
Estrategias de negociación de la proveedora PM1

ESTRATEGIAS	PROVEEDORA PM1	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	360	25,91
COMPROBACIÓN	75	5,29
COM. CONTACTO	9	0,64
CORTESÍA	153	10,80
DESCORTESÍA	16	1,13
EXPLICACIÓN	44	3,11
EVITACIÓN		
GESTIÓN	312	22,02
METACOMUNICACIÓN	2	0,14
PARTICIPACIÓN	14	0,99
PERSONALIZACIÓN	38	2,68
DESPERSONALIZACIÓN	34	2,4
Total	1.417	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de la proveedora PM1.

Gráfico 8.2
Estrategias de negociación de la proveedora PM1



Como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, la proveedora PM1 tiene un estilo discursivo muy cooperativo y gestor. Así, la proveedora se muestra muy cooperativa en su relación con los usuarios (25,91% de estrategias de cooperación), al tiempo que asume el rol de gestora, esto es, en su estilo adopta de forma importante la identidad de representante institucional que controla la autoridad, los temas y las actividades discursivas que tienen lugar en la oficina (22,02% de estrategias de gestión). Por otro lado, la proveedora emplea en su estilo muchas estrategias de cortesía (10,80% de estrategias de cortesía), que tiene relación con su contribución a la construcción de la imagen pública de la institución, de manera que no es adecuado los proveedores que se muestren impositivos y poco corteses (Domínguez Seco, 2007). Por ello, la proveedora se muestra descortés en un número muy reducido de encuentros (1,13% de estrategias de descortesía).

Asimismo, la proveedora asume el papel más de comprobación que de explicación. Los estilos más comprobantes son más directivos que reactivos y emprenden, de este modo, más actividades discursivas de indagación o averiguación (5,29% de estrategias de comprobación); sin embargo, adopta un rol menos explicativo, es decir, tiende a matizar en menor medida las normas, los procedimientos y, en definitiva, el orden institucional (3,11% de estrategias de explicación). En cuanto a la presencia de la identidad personal de la proveedora en las interacciones, observamos que ésta participa en las interacciones más con su identidad personal que con su identidad profesional (2,68% de estrategias de personalización). Como hemos dicho, la proveedora enfatiza menos su papel de representante institucional o corporativo que su identidad personal (2,4% de estrategias de despersonalización). También es importante reseñar que la proveedora no fomenta demasiado la participación del usuario en la toma de decisiones sobre su proceso administrativo (0,99% de estrategias de participación) y tampoco potencia en exceso la creación de un ambiente más distendido, empático y amigable mediante las estrategias de comunicación de contacto (0,64%). Finalmente, la proveedora emplea pocas estrategias de cambio de lengua o uso de recursos metacomunicativos (0,14% de estrategias de metacomunicación).

8.2.1.2 La proveedora PM3

La proveedora PM3 aparece en 3 encuentros del total de los encuentros transcritos y analizados. Así, las precisiones del estilo discurso de PM3 deben tomarse como orientativos, al contar con pocos encuentros de esta proveedora.

Tabla 8.4
Encuentros y estrategias de la proveedora PM3

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC1_17	10	1		4		1		5		1		2
2	ENC2_23	125	9	1	11	4	15		39	4		20	25
3	ENC3_23	29	7	2	3	5	3		26		1	1	4
Total		164	17	3	18	9	19		70	4	2	21	31

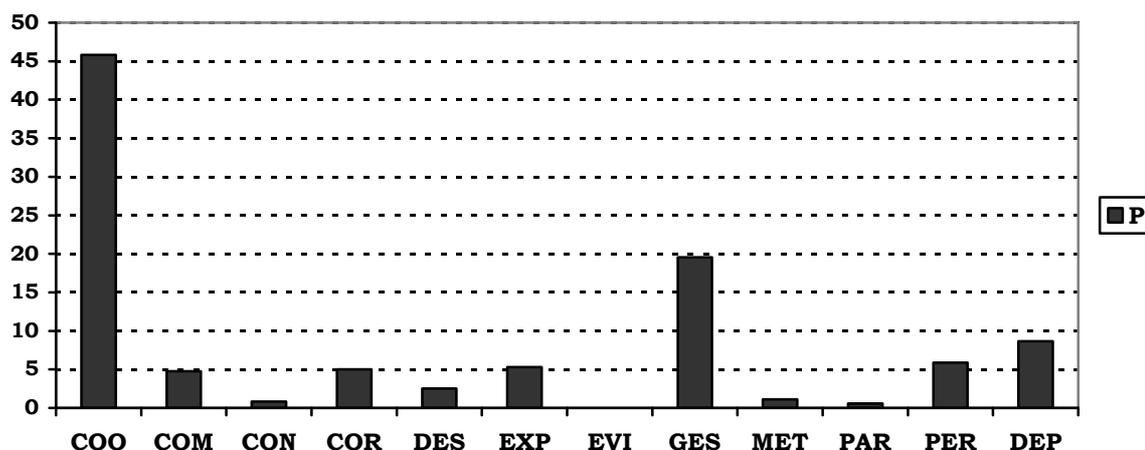
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, de la proveedora PM3:

Tabla 8.5
Estrategias de negociación de la proveedora PM3

ESTRATEGIAS	PROVEEDORA PM3	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	164	45,81
COMPROBACIÓN	17	4,75
COM. CONTACTO	3	0,84
CORTESÍA	18	5,03
DESCORTESÍA	9	2,51
EXPLICACIÓN	19	5,31
EVITACIÓN		
GESTIÓN	70	19,55
METACOMUNICACIÓN	4	1,12
PARTICIPACIÓN	2	0,56
PERSONALIZACIÓN	21	5,87
DESPERSONALIZACIÓN	31	8,66
Total	358	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de la proveedora PM3.

Gráfico 8.3
Estrategias de negociación de la proveedora PM3



Como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, la proveedora PM3 tiene un estilo discursivo altamente cooperativo y gestor. Así, la proveedora tiene una relación muy colaborativa con los usuarios (45,81% de estrategias de cooperación). Por otro lado, asume el rol de gestora, es decir, en su estilo adopta la identidad de representante institucional de forma importante, aunque mucho menos la identidad corporativa. Así, maneja en el desarrollo interaccional las actividades discursivas, los temas y, en definitiva, la autoridad institucional (19,55% de estrategias de gestión). Relacionado con la autoridad institucional y con la legitimación de los procesos administrativos, observamos que la proveedora enfatiza su papel de representante institucional (8,66% de estrategias de despersonalización); pero, al mismo tiempo, presenta su identidad personal en un gran número de interacciones (5,87% de estrategias de personalización).

Si hacemos referencia a las cualidades explicativas de la proveedora, apreciamos que ésta emplea un amplio número de explicaciones de los procesos administrativos, las normas y, de este modo, legitima el orden de la institución sanitaria (5,31% de las estrategias de explicación), al mismo tiempo que contribuye a la construcción de la imagen pública de la institución mostrándose poco impositiva y cortés (5,03% de estrategias de cortesía y 2,51% de estrategias de descortesía). Así, la proveedora se muestra más explicativa que comprobante porque, como se puede apreciar en la tabla, emplea más estrategias que pretenden clarificar los procesos burocráticos que las que intentan averiguar e indagar (4,75% estrategias de comprobación). También hay que comentar de la proveedora PM3 que ésta habla inglés y lo emplea siempre que es necesario, como se puede ver en el encuentro ENC2_23, en el que ella lo utiliza como herramienta

de comunicación (1,12% de estrategias de metacomunicación). Finalmente, la proveedora formula en pocas ocasiones un ambiente más distendido y empático mediante las estrategias de comunicación de contacto (0,64%), aunque resulta llamativo que haga participar muy poco a los usuarios en sus procesos administrativos (0,56% de estrategias de participación).

8.2.1.3 La proveedora PM5

La proveedora PM5 aparece en 9 encuentros del total de los encuentros transcritos y analizados.

Tabla 8.6
Encuentros y estrategias de la proveedora PM5

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC4_2	5	2		3	2	1		8			1	2
2	ENC1_8	6	2		4		1		6			2	1
3	ENC1_19	11			4	1	2		4			2	
4	ENC2_19	1	2		1		1		7		1		
5	ENC3_19	13	1		3	2	3		6		1		
6	ENC4_19	18	1		3	1	1		8			4	
7	ENC6_19	2	1		2		1		2				1
8	ENC8_19	6	2		1	1	2		7			1	1
9	ENC10_19	6				2	1		5				
Total		68	11		21	9	13		53		2	10	5

Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, de la proveedora PM5:

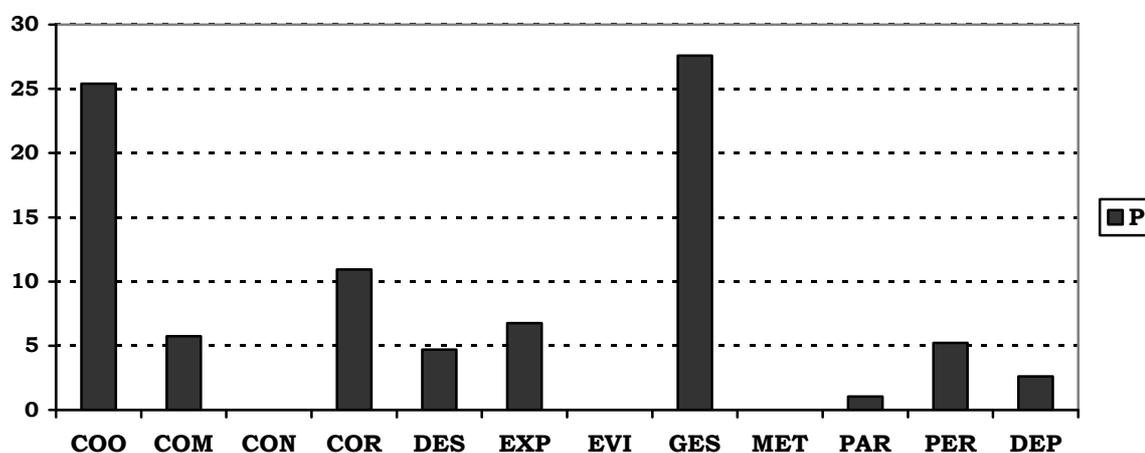
Tabla 8.7
Estrategias de negociación de la proveedora PM5

ESTRATEGIAS	PROVEEDORA PM5	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	68	25,42
COMPROBACIÓN	11	5,73
COM. CONTACTO		
CORTESÍA	21	10,94
DESCORTESÍA	9	4,69
EXPLICACIÓN	13	6,77

EVITACIÓN		
GESTIÓN	53	27,60
METACOMUNICACIÓN		
PARTICIPACIÓN	2	1,04
PERSONALIZACIÓN	10	5,21
DESPERSONALIZACIÓN	5	2,60
Total	192	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de la proveedora PM5.

Gráfico 8.4
Estrategias de negociación de la proveedora PM5



La proveedora PM5 es la que más tiempo lleva trabajando en la oficina estudiada. Como se puede apreciar en la tabla de estrategias de negociación y en el gráfico que hemos presentado, la proveedora tiene un estilo comunicativo altamente gestor, esto es, su perfil, debido a la amplia experiencia se muestra rutinario y menos cooperativo. En primer lugar, como gestora, asume principalmente el rol de controlar los temas y las actividades discursivas en la oficina (27,60% estrategias de gestión). En segundo lugar, se muestra menos cooperativa con los usuarios que otras proveedoras (25,42% de estrategias de cooperación) y muy cortés (10,94% estrategias de cortesía). En este sentido, como ha señalado Domínguez Seco (2007), los proveedores construyen su imagen pública institucional evitándose impositivos y poco corteses. Sin embargo, en comparación con otras proveedoras, la proveedora PM3 se muestra descortés en un amplio número de encuentros (4,69% estrategias de descortesía). A pesar de este carácter rutinario, muy gestor y poco cortés que muestra PM3, ésta se

muestra más explicativa que comprobante. De este modo, tiende a matizar en las normas, los procedimientos y, en definitiva, el orden institucional (6,77% de estrategias de explicación).

En el desarrollo interaccional de sus encuentros, la proveedora PM3 adopta también el rol de comprobar, mediante enunciados directivos que generan actividades discursivas de averiguación o verificación (5,73% de estrategias de comprobación). Asimismo, en la construcción de estas actividades, la proveedora se construye más con su identidad personal que con su identidad de representante institucional (5,21% de estrategias de personalización y 2,60% de estrategias de despersonalización). De nuevo, al igual que otras proveedoras, PM5 fomenta muy poco la participación del usuario en la toma de decisiones sobre su proceso administrativo (1,04% de estrategias de participación). Otro de los rasgos que ratifican el estilo rutinario y burocratizado de la proveedora es la ausencia de recursos metacomunicativos y de comunicación de contacto.

8.2.1.4 La proveedora PM7

La proveedora PM7 aparece en 3 encuentros del total de los encuentros transcritos y analizados. Así, las precisiones del estilo discurso de PM7 deben tomarse como orientativos, al contar con pocos encuentros de esta proveedora.

Tabla 8.8
Encuentros y estrategias de la proveedora PM7

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC3_20	24	5	2	14	1	2		20		3	1	2
2	ENC5_20	29	8	1	8	1	2		20		1	5	3
3	ENC6_20	1			1								1
Total		54	13	3	23	2	4		40		4	6	6

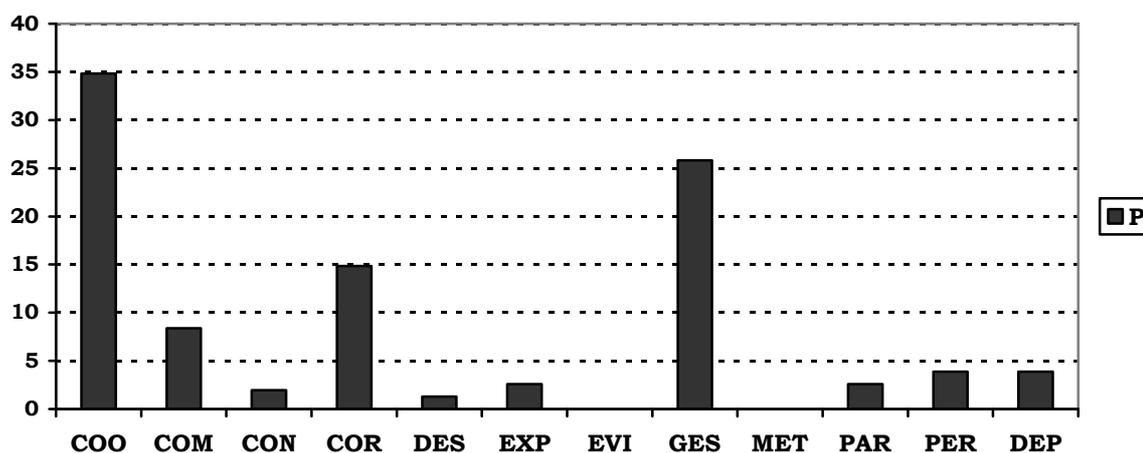
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, de la proveedora PM7:

Tabla 8.9
Estrategias de negociación de la proveedora PM7

ESTRATEGIAS	PROVEEDORA PM7	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	54	34,84
COMPROBACIÓN	13	8,39
COM. CONTACTO	3	1,94
CORTESÍA	23	14,84
DESCORTESÍA	2	1,29
EXPLICACIÓN	4	2,58
EVITACIÓN		
GESTIÓN	40	25,81
METACOMUNICACIÓN		
PARTICIPACIÓN	4	2,58
PERSONALIZACIÓN	6	3,87
DESPERSONALIZACIÓN	6	3,87
Total	155	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de la proveedora PM7.

Gráfico 8.5
Estrategias de negociación de la proveedora PM7



Como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, la proveedora PM7 tiene un estilo discursivo muy cooperativo y gestor. Así, la proveedora se muestra muy cooperativa en su relación con los usuarios (34,84% de estrategias de cooperación). La proveedora también asume el papel de gestora, esto es, en su estilo adopta de forma importante la identidad de representante

institucional que controla los temas y las actividades discursivas que tienen lugar en la oficina (25,81% de estrategias de gestión). Además, la proveedora emplea en su estilo muchos recursos que fomentan la imagen positiva y negativa de los usuarios (14,84% de estrategias de cortesía), mientras emplea un número muy reducido de actos amenazadores de la imagen positiva y negativa de los usuarios (1,29% estrategias de descortesía).

Por otro lado, la proveedora asume el papel de comprobación con mucha frecuencia, mientras que los recursos de explicación por parte de la proveedora son muy reducidos. De este modo, la proveedora emplea enunciados más directivos que reactivos y emprenden más actividades discursivas de indagación o averiguación (8,39% de estrategias de comprobación). Sin embargo, la proveedora adopta un rol muy poco explicativo, es decir, tiende a matizar en menor medida las normas, los procedimientos y, en definitiva, el orden institucional (2,58% de estrategias de explicación).

En cuanto a la presencia de la identidad personal de la proveedora en las interacciones, observamos que ésta participa en las interacciones de igual modo con su identidad personal que con su identidad profesional (3,87% de estrategias de personalización y de despersonalización). Por lo tanto, la proveedora enfatiza tanto su papel de representante institucional o corporativo como el de su identidad personal. También es importante reseñar que la proveedora no fomenta mucho, pero sí más que otros compañeros, la participación del usuario en la toma de decisiones sobre su proceso administrativo (2,58% de estrategias de participación). En referencia a los recursos discursivos que potencian la creación de un ambiente más distendido, empático y amigable, la proveedora utiliza un considerable número de estrategias de comunicación de contacto (1,94%). Finalmente, la proveedora no emplea estrategias de cambio de lengua o recursos metacomunicativos.

8.2.1.5 La proveedora PM9

La proveedora PM9 aparece en 24 encuentros del total de los encuentros transcritos y analizados.

Tabla 8.10
Encuentros y estrategias de la proveedora PM9

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC1_3	4	1		1		1		3		1	1	
2	ENC5_3	8			3		1		2			1	1
3	ENC1_12	12	3		9		2		20		1	7	4
4	ENC3_12	50	8		12	3	7		42		1	7	7
5	ENC1_20	27	3		9		3		15	2	2		2
6	ENC2_20	21	3		4		1		8			5	1
7	ENC1_21	126	7	5	12	1	5		51		2	11	10
8	ENC3_25	3	1		1				5		1		
9	ENC4_25	7	3		2		1		11		1	1	
10	ENC5_25	11	2		3		1		10		1	2	
11	ENC9_25	5	1		5		2		6				2
12	ENC3_26	4	1		1		2		5			3	3
13	ENC8_26	47	12		6	4	5		35	3		3	1
14	ENC5_27	6	2		4		2		8		1	2	3
15	ENC6_27	2			1				2				1
16	ENC10_27	5	1		4				6				
17	ENC11_27				1		1		2			1	1
18	ENC12_27	1	1		2				4				
19	ENC1_28	6	2		3		1		8			2	
20	ENC2_28	10	1	1	5	1	2		9				
21	ENC3_29	27	5		3	3	2		17			3	1
22	ENC4_29	32	1	1	2	4	6		14			6	2
23	ENC6_29	7	1		2				6				
24	ENC1_30	9	2		1	1	2		7			1	1
Total		430	61	7	96	17	47		296	5	11	56	40

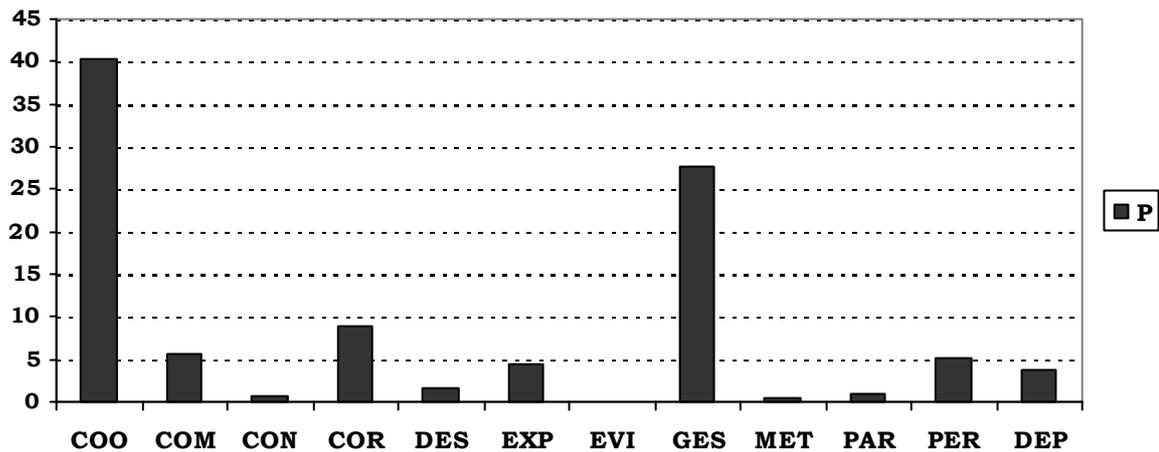
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, de la proveedora PM9:

Tabla 8.11
Estrategias de negociación de la proveedora PM9

ESTRATEGIAS	PROVEEDORA PM9	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	430	40,34
COMPROBACIÓN	61	5,72
COM. CONTACTO	7	0,66
CORTESÍA	96	9,01
DESCORTESÍA	17	1,59
EXPLICACIÓN	47	4,41
EVITACIÓN		
GESTIÓN	296	27,77
METACOMUNICACIÓN	5	0,47
PARTICIPACIÓN	11	1,03
PERSONALIZACIÓN	56	5,25
DESPERSONALIZACIÓN	40	3,75
Total	1.066	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de la proveedora PM9.

Gráfico 8.6
Estrategias de negociación de la proveedora PM9



Como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, la proveedora PM9 tiene un estilo discursivo altamente cooperativo. Así, la proveedora se muestra muy cooperativa en su relación con los usuarios (40,34% de estrategias de cooperación). Por otro lado, también en un estilo discursivo

asume el rol de gestora, esto es, adopta de forma importante la identidad de representante institucional que controla la autoridad, los temas y las actividades discursivas que tienen lugar en la oficina (27,77% de estrategias de gestión). Por otro lado, la proveedora emplea en su estilo muchos recursos corteses (9,01% de estrategias de cortesía), que tiene relación con su contribución a la construcción de la imagen pública de la institución, por lo que no es adecuado que los proveedores se muestren impositivos y poco corteses (Domínguez Seco, 2007). Por ello, la proveedora se muestra descortés en un número muy reducido de encuentros (1,59% de estrategias de descortesía).

Asimismo, la proveedora asume un papel más de comprobación que de explicación. De este modo, los estilos más comprobantes son más directivos que reactivos y emprenden más actividades discursivas de indagación o averiguación (5,72% de estrategias de comprobación); sin embargo, adopta un rol menos explicativo, es decir, tiende a matizar en menor medida las normas y los procedimientos administrativos (4,41% de estrategias de explicación). En cuanto a la presencia de la identidad personal de la proveedora en las interacciones, observamos que ésta participa en las interacciones más con su identidad personal que con su identidad profesional (5,25% de estrategias de personalización). Como hemos dicho, la proveedora enfatiza menos su papel de representante institucional que su identidad personal (3,75% de estrategias de despersonalización). También es importante remarcar que la proveedora no fomenta demasiado la participación del usuario en la toma de decisiones sobre su proceso administrativo (1,03% de estrategias de participación) y tampoco potencia en exceso la creación de un ambiente más distendido, empático y amigable mediante las estrategias de comunicación de contacto (0,66%). Finalmente, la proveedora emplea pocas estrategias de cambio de lengua o uso de recursos metacomunicativos (0,47% de estrategias de metacomunicación).

8.2.1.6 La proveedora PM10

La proveedora PM10 aparece en 14 encuentros del total de los encuentros transcritos y analizados.

Tabla 8.12
Encuentros y estrategias de la proveedora PM10

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC3_4	3	2		3		1		3		1		3
2	ENC8_4	5			1		1		2				

3	ENC5_9	16	3		6		2		4		2	3	
4	ENC10_9	2		1	3				4				
5	ENC11_9	4	1		3				2		1	1	
6	ENC12_9	1			3				2		1		
7	ENC1_10	1	2		4		2		12			2	
8	ENC3_10	3					1		1				
9	ENC5_13	7	3		11		1		10				
10	ENC11_13	9	2		2	2	1		7			1	
11	ENC3_22	24	4		12	6	2		10			2	5
12	ENC6_22	2			2				3				
13	ENC7_22	10			11		2		6				3
14	ENC2_32	6	3		1	1	1		14				
Total		93	20	1	62	9	14		80		5	9	11

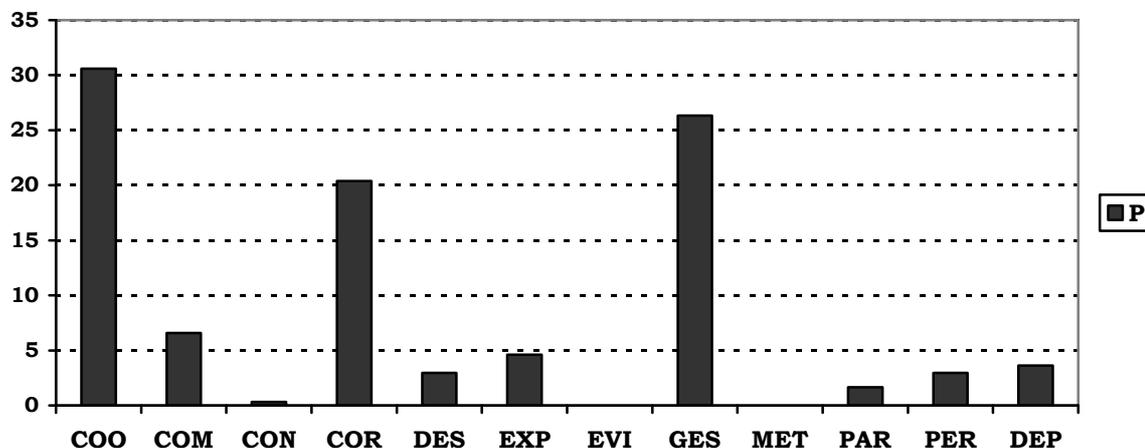
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, de la proveedora PM10:

Tabla 8.13
Estrategias de negociación de la proveedora PM10

ESTRATEGIAS	PROVEEDORA PM10	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	93	30,59
COMPROBACIÓN	20	6,58
COM. CONTACTO	1	0,33
CORTESÍA	62	20,39
DESCORTESÍA	9	2,96
EXPLICACIÓN	14	4,61
EVITACIÓN		
GESTIÓN	80	26,32
METACOMUNICACIÓN		
PARTICIPACIÓN	5	1,64
PERSONALIZACIÓN	9	2,96
DESPERSONALIZACIÓN	11	3,62
Total	304	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de la proveedora PM10.

Gráfico 8.7
Estrategias de negociación de la proveedora PM10



Como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, la proveedora PM10 muestra en los encuentros analizados un estilo discursivo muy cooperativo, pero, al mismo tiempo, muy gestor. Según los datos de la tabla, la proveedora, en los intercambios comunicativos con los usuarios, colabora facilitando y ayudando a que el usuario cuente su historia (30,59% de estrategias de cooperación). Sin embargo, al mismo tiempo emplea su identidad institucionalmente establecida para manejar y controlar los temas y actividades discursivas que se van sucediendo (26,32% de estrategias de gestión). Asimismo, estas tareas institucionales las lleva a cabo empleando muchos recursos corteses (20,39% de estrategias de cortesía) y haciendo un uso muy reducido de enunciados que puedan amenazar la imagen negativa o positiva de los usuarios (2,96% de estrategias de descortesía).

Por otro lado, la proveedora asume el papel más de comprobación que de explicación. Los estilos más comprobantes emprenden más actividades discursivas de indagación o averiguación (6,58% de estrategias de comprobación); sin embargo, adopta un rol menos explicativo, es decir, tiende a matizar en menor medida las normas, los procedimientos y, en definitiva, el orden institucional (4,61% de estrategias de explicación). En cuanto a la presencia de la identidad personal de la proveedora en las interacciones, observamos que ésta participa en las interacciones más con su identidad profesional que con su identidad personal (3,62% de estrategias de despersonalización y 2,96% de estrategias de personalización). También es importante comprobar que la proveedora no fomenta

demasiado la participación del usuario en la toma de decisiones sobre su proceso administrativo (1,64% de estrategias de participación) y tampoco potencia en exceso la creación de un ambiente más distendido y amigable mediante las estrategias de comunicación de contacto (0,33%). Finalmente, la proveedora no emplea estrategias de cambio de lengua u otros recursos metacomunicativos.

8.2.1.7 La proveedora PM11

La proveedora PM3 aparece en 8 encuentros del total de los encuentros transcritos y analizados.

**Tabla 8.14
Encuentros y estrategias de la proveedora PM11**

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC2_3	3	2		3				5				
2	ENC3_3	1			3		1		2				
3	ENC4_3	2			3	1	1		3				1
4	ENC9_3	1	3		6				4				2
5	ENC13_3	6	2		3		2		4				
6	ENC5_15	7	2		4	1			5		1	1	
7	ENC11_15	1					1		3				
8	ENC11_19	5			1		1						
Total		26	9		23	2	6		26		1	1	3

Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, de la proveedora PM11:

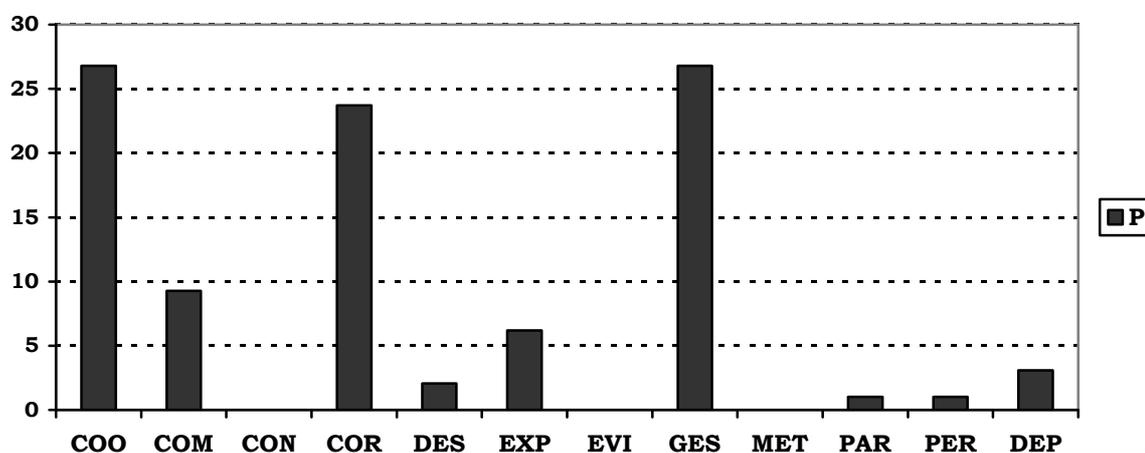
**Tabla 8.15
Estrategias de negociación de la proveedora PM11**

ESTRATEGIAS	PROVEEDORA PM11	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	26	26,80
COMPROBACIÓN	9	9,28
COM. CONTACTO		
CORTESÍA	23	23,71
DESCORTESÍA	2	2,06
EXPLICACIÓN	6	6,19

EVITACIÓN		
GESTIÓN	26	26,80
METACOMUNICACIÓN		
PARTICIPACIÓN	1	1,03
PERSONALIZACIÓN	1	1,03
DESPERSONALIZACIÓN	3	3,09
Total	97	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de la proveedora PM11.

Gráfico 8.8
Estrategias de negociación de la proveedora PM11



Como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, la proveedora PM11 tiene un estilo discursivo tan cooperativo como gestor. De este modo, la proveedora, en la realización de sus actividades discursivas, se muestra muy cooperativa en su relación con los usuarios (26,80% de estrategias de cooperación), pero, con el mismo número de estrategias, tiene un rol muy marcado de gestora, esto es, en su estilo adopta de forma importante la identidad de representante institucional en el desarrollo interaccional de los encuentros (26,80% de estrategias de gestión). Como se aprecia, la proveedora PM11, con amplia experiencia en la oficina, ha encontrado un preciso equilibrio entre las actividades de cooperación y las de gestión. Por otro lado, la proveedora emplea en su estilo un alto número estrategias de cortesía (23,71%), que tiene relación con su contribución a la construcción de la imagen pública de la institución, al tiempo que se muestra descortés en un número muy reducido de encuentros (2,06% de estrategias de descortesía).

Las acciones comunicativas que la proveedora emprende en la oficina son más de comprobación que de explicación. Probablemente relacionado con su experiencia en la oficina, sus intervenciones son más directivas que reactivas y, en definitiva, suponen más actividades discursivas de indagación o averiguación (9,28% de estrategias de comprobación). Sin embargo, adopta un rol menos explicativo, es decir, tiende a matizar en menor medida los procedimientos burocráticos introduciendo en los usuarios en el marco de interpretación institucionales (6,19% de estrategias de explicación). Por otro lado, la proveedora enfatiza mucho más su papel de representante institucional que su identidad personal (3,09% de estrategias de despersonalización). En cuanto a la presencia de la identidad personal de la proveedora en las interacciones, observamos que ésta participa en las interacciones mucho menos con su identidad personal (1,03% de estrategias de personalización). Con el mismo número de estrategias, la proveedora no fomenta demasiado la participación del usuario en la toma de decisiones sobre su proceso administrativo (1,03% de estrategias de participación). Normalmente, los proveedores con más experiencia potencian menos la participación del usuario, pero expresan un mayor manejo en el control interaccional, generando pocas estrategias que tiendan a crear un ambiente más distendido y empático. En el caso de la proveedora PM11, observamos que no construyen ninguna estrategia de comunicación de contacto ni de metacomunicación.

8.2.1.8 La proveedora PM12

La proveedora PM12 aparece en 5 encuentros del total de los encuentros transcritos y analizados.

Tabla 8.16
Encuentros y estrategias de la proveedora PM12

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC1_4	24	9		15		2		13	1	1	3	1
2	ENC4_4	2			5		1		4				
3	ENC5_4				3				4				
4	ENC7_4	5	4		4	1	1		7			2	2
5	ENC3_32	25	4	1	16	4	3		23		1	4	3
Total		56	17	1	43	5	7		51	1	2	9	6

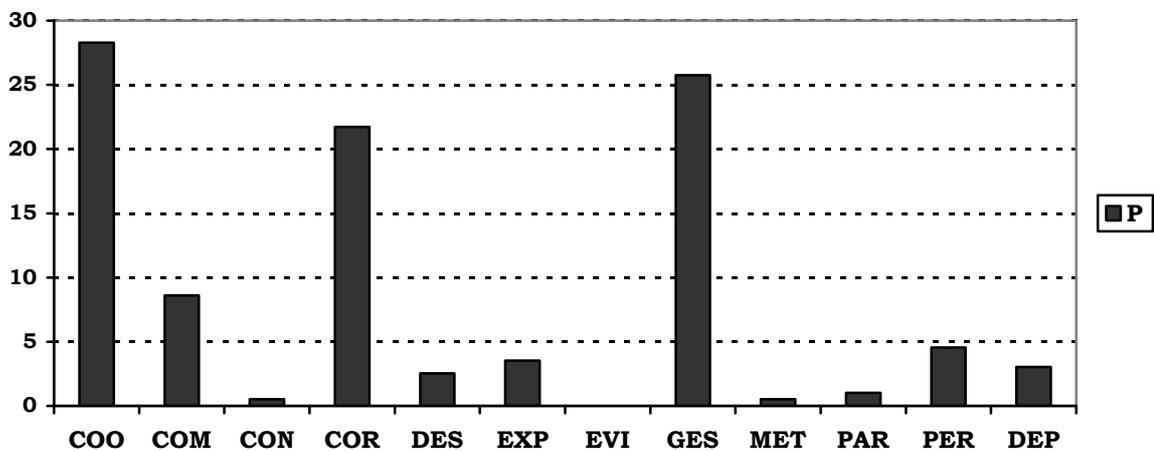
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, de la proveedora PM12:

Tabla 8.17
Estrategias de negociación de la proveedora PM12

ESTRATEGIAS	PROVEEDORA PM12	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	56	28,28
COMPROBACIÓN	17	8,59
COM. CONTACTO	1	0,51
CORTESÍA	43	21,72
DESCORTESÍA	5	2,53
EXPLICACIÓN	7	3,54
EVITACIÓN		
GESTIÓN	51	25,76
METACOMUNICACIÓN	1	0,51
PARTICIPACIÓN	2	1,01
PERSONALIZACIÓN	9	4,55
DESPERSONALIZACIÓN	6	3,03
Total	198	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de la proveedora PM12.

Gráfico 8.9
Estrategias de negociación de la proveedora PM12



Como se puede apreciar en la tabla de estrategias de negociación y en el gráfico que hemos presentado, la proveedora PM12 tiene un estilo comunicativo altamente comunicativo y gestor. En primer lugar, asume como representante institucional principalmente el rol de ayudar y facilitar a que el usuario cuente su historia (28,28% de estrategias de cooperación). En segundo lugar, muestra una marcada actitud de controlar los temas y las actividades discursivas en la oficina (25,76% estrategias de gestión). En la construcción de estas actividades, como ha señalado Domínguez Seco (2007), los proveedores construyen su imagen pública institucional evitándose impositivos y poco corteses. La proveedora PM12 es, en la dinámica interaccional con los usuarios, muy cortés (21,72% de estrategias de cortesía), al tiempo que construye muy pocos enunciados que amenazan la imagen negativa o positiva de los usuarios (2,53% de estrategias de descortesía). A pesar de este carácter muy cooperativo y cortés, la proveedora se muestra más comprobante que explicativa. De este modo, tiende a formular más actividades de indagación o verificación que secuencias discursivas en las que explica las normas, los procedimientos y, de este modo, el orden institucional (8,59% de estrategias de comprobación y 3,54% de estrategias de explicación).

Asimismo, en la dinámica de estas actividades, la proveedora se construye más con su identidad personal que con su identidad de representante institucional (4,55% de estrategias de personalización y 3,03% de estrategias de despersonalización). De nuevo, al igual que otras proveedoras, PM12 fomenta muy poco la participación del usuario en la toma de decisiones sobre su proceso administrativo (1,01% de estrategias de participación). Otro de los rasgos que configuran el estilo discursivo de la proveedora es la escasa frecuencia de recursos que dinamizan y hacen más empáticos los encuentros (0,51% de estrategias de comunicación de contacto), así como los de cambio de lengua o uso de recursos metacomunicativos (0,51% de estrategias de metacomunicación).

8.2.1.9 La proveedora PM14

La proveedora PM14 aparece en 1 encuentro del total de los encuentros transcritos y analizados. Así, las precisiones del estilo discurso de PM14 deben tomarse como orientativos, ya que de ésta proveedora sólo contamos con este encuentro.

Tabla 8.18
Encuentros y estrategias de la proveedora PM14

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC1_32	8			3		2		4			1	1
Total		8			3		2		4			1	1

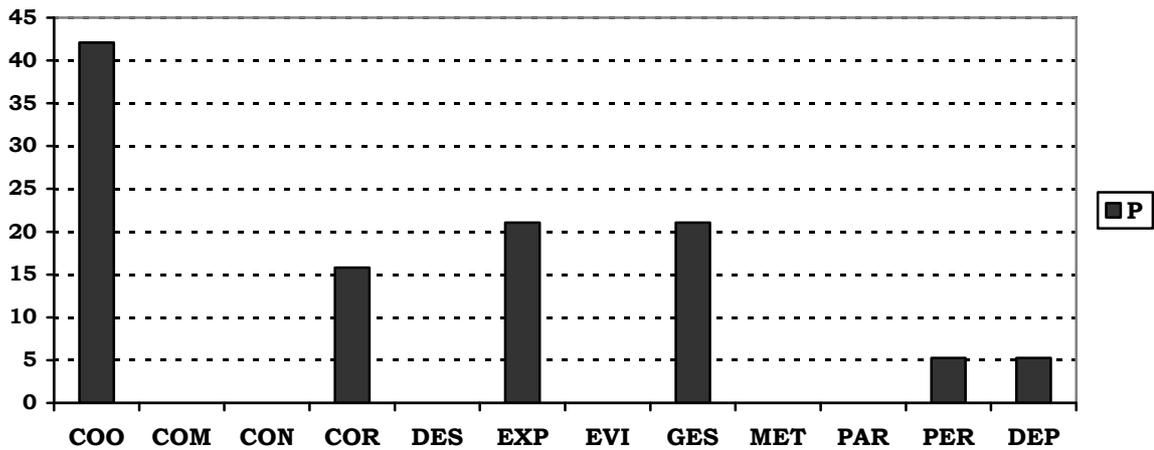
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, de la proveedora PM14:

Tabla 8.19
Estrategias de negociación de la proveedora PM14

ESTRATEGIAS	PROVEEDORA PM14	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	8	42,11
COMPROBACIÓN		
COM. CONTACTO		
CORTESÍA	3	15,79
DESCORTESÍA		
EXPLICACIÓN	2	21,05
EVITACIÓN		
GESTIÓN	4	21,05
METACOMUNICACIÓN		
PARTICIPACIÓN		
PERSONALIZACIÓN	1	5,26
DESPERSONALIZACIÓN	1	5,26
Total	19	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de la proveedora PM14.

Gráfico 8.10
Estrategias de negociación de la proveedora PM14



Aunque sólo contamos con un encuentro de la proveedora PM14, como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, ésta se muestra muy cooperativa en el encuentro analizado (42,11% de estrategias de cooperación). Sin embargo, su papel de gestora de los temas y las actividades que se dan en el proceso de tramitación es menos marcado (21,05% de estrategias de gestión). En este encuentro, que se podría entender como orientativo del estilo discursivo de la proveedora, ésta enfatiza su identidad personal tanto como la de representante institucional (5,26% de estrategias de personalización y de despersonalización).

En la construcción de su imagen pública se muestra muy cortés y nada impositiva (15,79% de estrategias de cortesía). Al tiempo que realiza esta actividad, se muestra interesada por transmitir al usuario cómo funcionan los procesos y las normas institucionales realizando diversos enunciados explicativos (21,05% de estrategias de explicación). Finalmente, en el encuentro analizado y tomado como indicador de su estilo discursivo, no emplea estrategias de comprobación, de comunicación de contacto, de metacomunicación, o de participación.

8.2.1.10 La proveedora PM15

La proveedora PM15 aparece en 4 encuentros del total de los encuentros transcritos y analizados. Así, las precisiones del estilo discurso de PM15 deben tomarse como orientativos, al contar con pocos encuentros de esta proveedora.

Tabla 8.20
Encuentros y estrategias de la proveedora PM15

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC6_4	5	1		6	2	1		2			2	
2	ENC2_16	5	2		3	2	1		7			2	
3	ENC1_23	14	1	1	3	2	2		5		1		
4	ENC12_25	6	3		7	2	4		7			1	
Total		30	7	1	19	8	8		21		1	5	

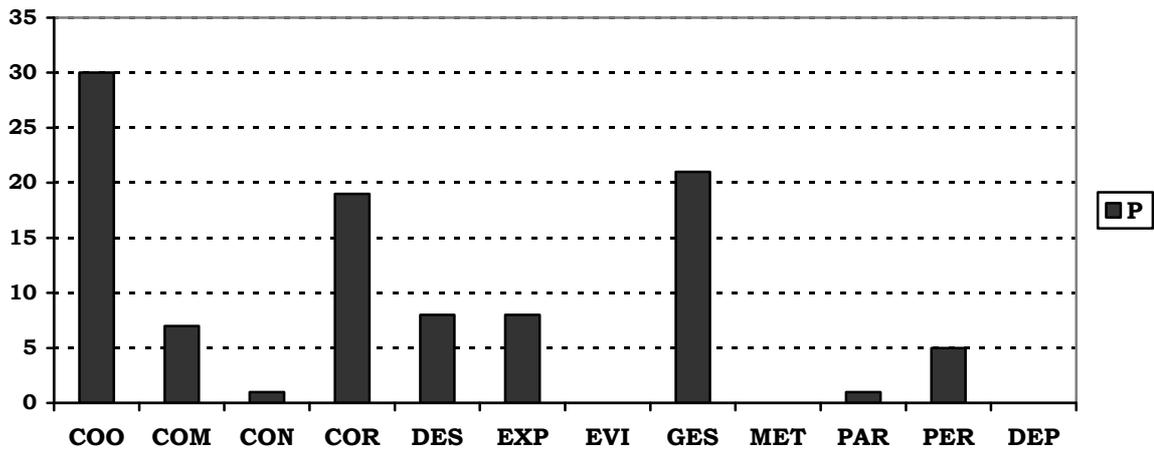
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, de la proveedora PM15:

Tabla 8.21
Estrategias de negociación de la proveedora PM15

ESTRATEGIAS	PROVEEDORA PM15	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	30	30
COMPROBACIÓN	7	7
COM. CONTACTO	1	1
CORTESÍA	19	19
DESCORTESÍA	8	8
EXPLICACIÓN	8	8
EVITACIÓN		
GESTIÓN	21	21
METACOMUNICACIÓN		
PARTICIPACIÓN	1	1
PERSONALIZACIÓN	5	5
DESPERSONALIZACIÓN		
Total	100	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de la proveedora PM15.

Gráfico 8.11
Estrategias de negociación de la proveedora PM15



Como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, la proveedora PM15, con amplia experiencia en la oficina estudiada, tiene un estilo discursivo cooperativo y gestor. En este sentido, la proveedora se muestra cooperativa en su relación con los usuarios (30% de estrategias de cooperación). Asimismo, la proveedora asume el papel de gestora, controlando, como representante institucional, los temas y las actividades discursivas que tienen lugar en la oficina (21% de estrategias de gestión). Además, la proveedora emplea en su estilo muchos recursos que fomentan la imagen positiva y negativa de los usuarios (19% de estrategias de cortesía), mientras emplea un número reducido de actos amenazadores de la imagen positiva y negativa de los usuarios (8% de estrategias de descortesía).

Por otro lado, la proveedora asume tanto el papel de comprobación como el de explicación. Así, la proveedora emplea enunciados que contienen actividades discursivas de indagación o averiguación (7% de estrategias de comprobación) y otras explicativas, con las que la proveedora tiende a matizar y clarificar las normas, los procedimientos y, en definitiva, el orden institucional (8% de estrategias de explicación).

En cuanto a la presencia de la identidad personal de la proveedora en las interacciones, observamos que ésta participa en las interacciones sólo con su identidad personal y no aparece, en los encuentros analizados, con su identidad profesional (5% de estrategias de personalización). Por lo tanto, la proveedora enfatiza su identidad personal, al tiempo que no fomenta mucho la participación de los usuarios en la toma de decisiones sobre su proceso administrativo (1% de estrategias de participación). En referencia a los recursos discursivos que potencian la creación de un ambiente más distendido, empático y amigable, la

proveedora utiliza con muy poca frecuencia estrategias de comunicación de contacto (1%). Finalmente, la proveedora no emplea estrategias de cambio de lengua o recursos metacomunicativos.

8.2.1.11 La proveedora PM16

La proveedora PM16 aparece en 15 encuentros del total de los encuentros transcritos y analizados.

Tabla 8.22
Encuentros y estrategias de la proveedora PM16

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC3_6	29	3	1	6		3		7		1	3	3
2	ENC4_6	3	2		2		1		6		1		
3	ENC1_14	88	2		11	6	8		22		2	10	6
4	ENC2_14	19	3		2	2	5		12			5	6
5	ENC3_14	59	9		6	4	5		36		1	9	1
6	ENC5_17	6			1	1	2		4				1
7	ENC4_18	61	5	1	9	2	7		26		3	3	2
8	ENC8_20	3	2		1				4				
9	ENC1_22	13	6		6		1		13			3	
10	ENC3_24	17	5		3	2	1		14			4	5
11	ENC13_25	6	3		1	1	2		4				
12	ENC1_26	11	1		1	1	2		4			1	2
13	ENC2_26	4	1		1		1		1				
14	ENC1_27	5			1	1	1		1				3
15	ENC4_31	12	3		2	2	3		11	2		3	4
Total		336	45	2	53	22	42		165	2	8	41	33

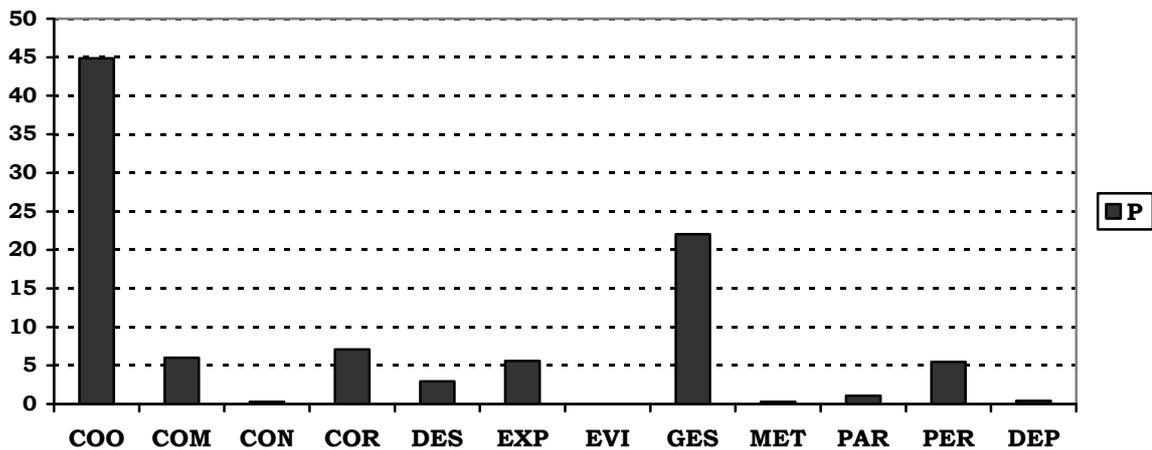
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, de la proveedora PM16:

Tabla 8.23
Estrategias de negociación de la proveedora PM16

ESTRATEGIAS	PROVEEDORA PM16	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	336	44,86
COMPROBACIÓN	45	6,01
COM. CONTACTO	2	0,27
CORTESÍA	53	7,08
DESCORTESÍA	22	2,94
EXPLICACIÓN	42	5,61
EVITACIÓN		
GESTIÓN	165	22,03
METACOMUNICACIÓN	2	0,27
PARTICIPACIÓN	8	1,07
PERSONALIZACIÓN	41	5,47
DESPERSONALIZACIÓN	33	0,40
Total	749	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de la proveedora PM16.

Gráfico 8.12
Estrategias de negociación de la proveedora PM16



Como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, la proveedora PM16 muestra un comportamiento muy cooperativo en la oficina estudiada. De este modo, colabora con los usuarios en la construcción del sentido interaccional (44,86% de estrategias de cooperación). Por otro lado, también presenta, como el resto de los proveedores, un carácter de gestora muy acusado.

Así, maneja las actividades, marcando el comienzo de los temas y los procesos administrativos en el desarrollo de los encuentros (22,03% de estrategias de gestión). Asimismo, la proveedora aparece en los encuentros llevando a cabo más actividades de comprobación o indagación que de explicación. De este modo, la proveedora se orienta en la dinámica interaccional hacia su rol de representante institucional que ha de averiguar, en las diversas fases del encuentro, la situación burocrática de los usuarios (6,01% de estrategias de comprobación), mientras clarifica menos los propios procesos que lleva a cabo, esto es, matizando las normas fijadas por la institución (5,61% de estrategias de explicación). Sin embargo, en el desarrollo tanto de las actividades de comprobación como de explicación, observamos que la proveedora construye muchos recursos corteses que fomentan la imagen positiva o negativa del usuario, así como mitigando los enunciados que pudieran amenazar dichas imágenes (7,08% de estrategias de cortesía y 2,94% de estrategias de descortesía).

En los encuentros analizados, la proveedora aparece más con su identidad personal que con la profesional (5,47% de estrategias de personalización y 0,40% de estrategias de despersonalización). En cuanto a las actividades que emprende para hacer participar al usuario en los procesos burocráticos, comprobamos que no genera demasiadas estrategias que potencian este aspecto (1,07% de estrategias de participación). Finalmente, la proveedora emplea el mismo número de recursos en sus interacciones que fomentan la empatía y dinamizan los encuentros que los recursos de cambio de lengua o de construcción de enunciados metacomunicativos (0,27% de estrategias de comunicación de contacto y de metacomunicación).

8.2.1.12 La proveedora PM17

La proveedora PM17 aparece en 5 encuentros del total de los encuentros transcritos y analizados.

Tabla 8.24
Encuentros y estrategias de la proveedora PM17

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC3_21	54	8		9	3	5		43	1	5	4	5
2	ENC1_24	45	9		10	1	5		38	1		8	3
3	ENC1_25	9	1		2	1	2		9			1	
4	ENC3_28	27	6		8		2		36			10	2
5	ENC4_28	50	7	2	14	4	3		36	1		4	6
Total		185	31	2	43	9	17		162	3	5	27	16

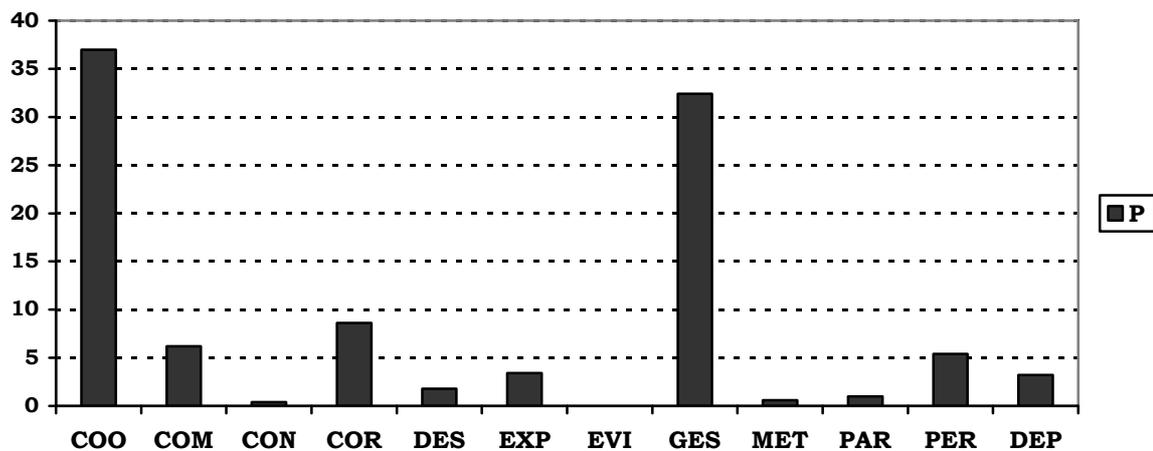
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, de la proveedora PM17:

Tabla 8.25
Estrategias de negociación de la proveedora PM17

ESTRATEGIAS	PROVEEDORA PM17	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	185	37
COMPROBACIÓN	31	6,20
COM. CONTACTO	2	0,40
CORTESÍA	43	8,60
DESCORTESÍA	9	1,80
EXPLICACIÓN	17	3,40
EVITACIÓN		
GESTIÓN	162	32,40
METACOMUNICACIÓN	3	0,60
PARTICIPACIÓN	5	1
PERSONALIZACIÓN	27	5,40
DESPERSONALIZACIÓN	17	3,20
Total	500	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de la proveedora PM17.

Gráfico 8.13
Estrategias de negociación de la proveedora PM17



Como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, la proveedora PM17 presenta un estilo discursivo muy cooperativo, pero, al mismo tiempo, muy gestor. En los intercambios comunicativos con los usuarios, la proveedora colabora a que el usuario cuente su historia (37% de estrategias de cooperación). Sin embargo, al mismo tiempo muestra un control de los temas y de las actividades discursivas que se van sucediendo en el proceso de tramitación (32,40% de estrategias de gestión). Asimismo, estas tareas institucionales las lleva a cabo empleando muchos recursos corteses (8,26% de estrategias de cortesía) y haciendo un uso muy reducido de enunciados que puedan amenazar la imagen negativa o positiva de los usuarios (1,80% de estrategias de descortesía).

Por otro lado, la proveedora asume el papel más de comprobación que de explicación. En los estilos más comprobantes los proveedores emprenden más actividades discursivas de indagación o averiguación (6,20% de estrategias de comprobación); sin embargo, adopta un rol menos explicativo, es decir, tiende a hacer comprender en menor medida las normas y los procedimientos administrativos (3,40% de estrategias de explicación). Asimismo, en los encuentros analizados, la proveedora participa más con su identidad personal que con su identidad profesional (5,40% de estrategias de personalización y 3,20% de estrategias de despersonalización). También es importante comprobar que la proveedora fomenta muy poco la participación del usuario en la toma de decisiones sobre su proceso administrativo (1% de estrategias de participación) y tampoco potencia en exceso la creación de un ambiente más distendido y amigable mediante las estrategias de comunicación de contacto (0,40%). Finalmente, la proveedora emplea estrategias de cambio de lengua u otros

recursos metacomunicativos, si bien de forma muy discreta (0,60% de estrategias de metacomunicación).

8.2.1.13 La proveedora PM20

La proveedora PM20 aparece en 7 encuentros del total de los encuentros transcritos y analizados.

Tabla 8.26
Encuentros y estrategias de la proveedora PM20

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC4_10	22		1	3	4	3		7		2	4	1
2	ENC5_20	39	1	2	15		2		11			2	6
3	ENC2_13	5	2		5	1	2		9			1	
4	ENC3_13	20	2		1		3		11			5	4
5	ENC4_22	6	1		2		2		7		1	1	1
6	ENC5_22	3			5	1	1		4		1		
7	ENC14_22	12	1		2	1	1		10			1	
Total		107	7	3	33	7	14		59		4	14	12

Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, de la proveedora PM20:

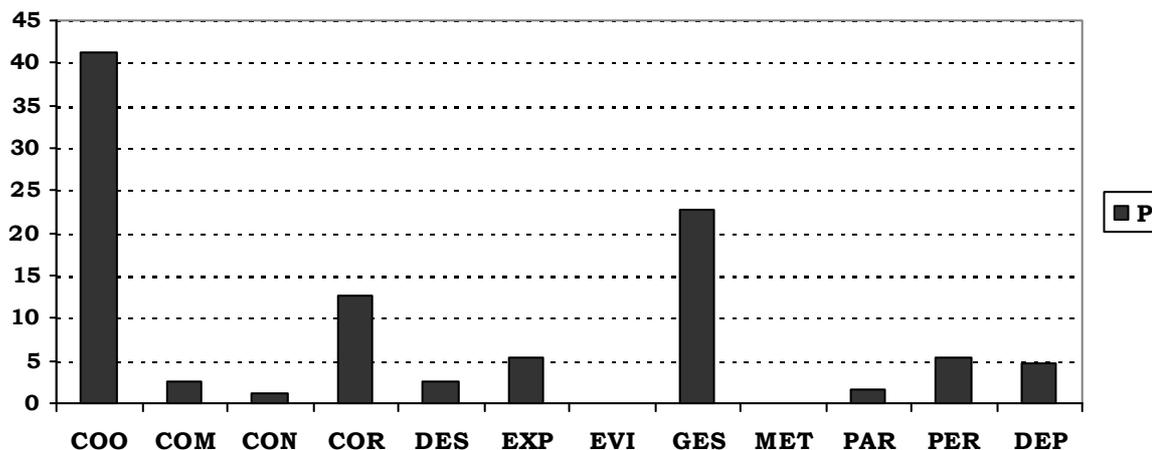
Tabla 8.27
Estrategias de negociación de la proveedora PM20

ESTRATEGIAS	PROVEEDORA PM20	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	107	41,15
COMPROBACIÓN	7	2,69
COM. CONTACTO	3	1,15
CORTESÍA	33	12,69
DESCORTESÍA	7	2,69
EXPLICACIÓN	14	5,38
EVITACIÓN		
GESTIÓN	59	22,69
METACOMUNICACIÓN		

PARTICIPACIÓN	4	1,54
PERSONALIZACIÓN	14	5,38
DESPERSONALIZACIÓN	12	4,62
Total	260	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de la proveedora PM20.

Gráfico 8.14
Estrategias de negociación de la proveedora PM20



Como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, la proveedora PM20 tiene un estilo discursivo altamente cooperativo y gestor. Así, la proveedora tiene una relación muy colaborativa con los usuarios ayudando y facilitando a que el usuario cuente su historia (41,15% de estrategias de cooperación). Por otro lado, asume el rol de gestora, es decir, en su estilo adopta la identidad de representante institucional de forma importante con la que legitima las actividades que lleva a cabo. Así, maneja en el desarrollo interaccional las actividades discursivas, los temas y, en definitiva, la autoridad institucional (22,69% de estrategias de gestión). Al mismo tiempo, observamos que la proveedora enfatiza menos su papel de representante institucional que el de su identidad personal (5,38% de estrategias de personalización y 4,62% de estrategias de despersonalización).

Si hacemos referencia a las cualidades explicativas de la proveedora, apreciamos que ésta emplea un amplio número de explicaciones de los procesos administrativos, las normas y, de este modo, legitima el orden de la institución sanitaria (5,38% de las estrategias de explicación). La proveedora se muestra mucho más explicativa que comprobante porque, como se puede apreciar en la tabla, emplea más estrategias que pretenden clarificar los procesos burocráticos

que las que intentan averiguar e indagar (2,69% estrategias de comprobación). Por otro lado, formula sus intervenciones y construye su imagen pública mostrándose muy cortés y poco impositiva (12,69% de estrategias de cortesía y 2,69% de estrategias de descortesía).

También hay que comentar de la proveedora PM20 hace participar muy poco a los usuarios en sus procesos administrativos (1,54% de estrategias de participación). Y en esos escasos recursos de participación, no emplea estrategias de metacomunicación, mientras que los recursos para dinamizar y distender los encuentros son también muy reducidos (1,15% de estrategias de comunicación de contacto).

8.2.1.14 Comparación entre las proveedoras

Debido a la gran cantidad de proveedoras que trabajan en la oficina estudiada, hemos decidido clasificarlas en tres grupos. El primer grupo incluye a las proveedoras más jóvenes y que menos experiencia tienen. El segundo grupo, presenta a las proveedoras entre 35 y 50, mientras que el tercer y último grupo, contiene a las proveedoras mayores de 50 años y, de este modo, con más experiencia de la oficina. Después de esta comparación realizaremos una sucinta comparación entre todas ellas. Así, pues comenzamos con la tabla 8.38, es decir, del grupo de proveedoras más jóvenes.

Tabla 8.28
Estrategias de negociación de las proveedoras
hasta 35 años y con menos experiencia en la oficina

ESTRATEG.	PM1	PM3	PM7	PM9	PM12	PM17	PM20
	%	%	%	%	%	%	%
COO	25,91	45,81	34,84	40,34	28,28	37	41,15
COM	5,29	4,75	8,39	5,72	8,59	6,20	2,69
CON	0,64	0,84	1,94	0,66	0,51	0,40	1,15
COR	10,80	5,03	14,84	9,01	21,72	8,60	12,69
DES	1,13	2,51	1,29	1,59	2,53	1,80	2,69
EXP	3,11	5,31	2,58	4,41	3,54	3,40	5,38
EVI							
GES	22,02	19,55	25,81	27,77	25,76	32,40	22,69
MET	0,14	1,12		0,47	0,51	0,60	
PAR	0,99	0,56	2,58	1,03	1,01	1	1,54
PER	2,68	5,87	3,87	5,25	4,55	5,40	5,38
DEP	2,4	8,66	3,87	3,75	3,03	3,20	4,62
Total	100						

Como se puede observar en esta tabla anterior, entre las proveedoras más jóvenes las más cooperativas son PM3, PM9 y PM20 con 45,81%, 40,34% y 41,15% de estrategias de cooperación respectivamente. Asimismo, las proveedoras menos cooperativas son PM1 y PM12 con 25,91% y 28,28% de estrategias de cooperación respectivamente. También existen estilos discursivos más gestores que otros. En este sentido, PM17, PM9 y PM7 son las más gestoras con 32,40%, 27,77% y 25,81% de estrategias de gestión respectivamente. La proveedora menos gestora es PM3 con 19,55% de estrategias de gestión. Por otro lado, también podemos hablar de estilos discursivos que construyen más actividades de comprobación que de explicación. Las proveedoras jóvenes más comprobantes son PM7 y PM12 con 8,39% y 8,59% de estrategias de comprobación, mientras que las menos comprobantes son PM3 y PM20 con 4,75% y 2,69% respectivamente. Asimismo, las proveedoras que emiten más intervenciones explicativas son PM3 y PM20 con 5,31% y 5,38% de estrategias de explicación respectivamente. Las proveedoras que menos estrategias de explicación realizan son PM7 y PM1 con 2,58% y 3,11% respectivamente.

En cuanto a las estrategias de cortesía, las proveedoras que potencian más, en sus prácticas institucionales, las imágenes negativa y positiva de los usuarios son PM12, PM20 y PM1 con 21,72%, 12,59% y 10,80% respectivamente. Las proveedoras que emplean menos recursos corteses son PM3 y PM17 con 5,03% y 8,60% respectivamente. Si nos centramos en las estrategias de descortesía, podemos observar que los estilos más descorteses, en el grupo de las más jóvenes proveedoras, son PM3, PM12 y PM20 con 2,51%, 2,53% y 2,69% de estrategias de descortesía, mientras que la proveedora que menos las emplea es PM1 con 1,13%.

En el contexto de la oficina estudiada, las proveedoras que más se construyen discursivamente con su identidad personal son PM3, PM17 y PM20 con 5,87%, 5,40% y 5,38% de estrategias de personalización respectivamente, mientras que la que menos la utiliza es PM1 con 2,68%. Las proveedoras que más emplean su voz de representante institucional son PM3 y PM20 con 8,66% y 4,62% de estrategias de despersonalización respectivamente. Las que menos las utilizan son PM1 y PM12 con 2,40% y 3,03% respectivamente. Por otro lado, las proveedoras que más permiten a los usuarios participar en sus procesos administrativos son PM7 y PM20 con 2,58% y 1,54% de estrategias de participación respectivamente, mientras que las que menos hacen que los usuarios tomen decisiones sobre sus peticiones son PM1 y PM3 con 0,99% y 0,56% de estrategias de participación respectivamente.

Las proveedoras que inician más secuencias para dinamizar los encuentros fomentando un lenguaje solidario y cooperativo mediante las estrategias de

comunicación de contacto son PM7 y PM20 con 1,94% y 1,15% respectivamente, al tiempo que PM12 y PM17 con 0,51% y 0,40% respectivamente. En último lugar, las proveedoras jóvenes que más cambian de código o emiten más recursos metacomunicativos son PM3 y PM17 con 1,12% y 0,60% de estrategias de metacomunicación respectivamente. Otras, como la proveedora PM1 sólo las emplea en un 0,14%, mientras que PM7 o PM20 no las emplean nunca en los encuentros analizados.

Tabla 8.29
Estrategias de negociación de las proveedoras
entre 35 y 50 años y con más experiencia en la oficina

ESTRATEGIAS	PM10	PM11	PM16
	%	%	%
COO	30,59	26,80	44,86
COM	6,58	9,28	6,01
CON	0,33		0,27
COR	20,39	23,71	7,08
DES	2,96	2,06	2,94
EXP	4,61	6,19	5,61
EVI			
GES	26,32	26,80	22,03
MET			0,27
PAR	1,64	1,03	1,07
PER	2,96	1,03	5,47
DEP	3,62	3,09	0,40
Total	100	100	100

La proveedora más cooperativa, entre 35 y 50 años, es PM16 con un 44,86% de estrategias de cooperación, mientras que la menos cooperativa es PM11 con un 26,80%. Asimismo, PM16 es la proveedora que menos actividades de gestión emprende (22,03% de estrategias de gestión), mientras que PM10 y PM11 son las que más asumen el papel de gestoras (26,32% y 26,80% de estrategias de gestión respectivamente). Por otro lado, todas estas proveedoras tienen un estilo discursivo más comprobante que explicativo. Así, PM10, PM11 y PM16 poseen un 6,58%, 9,28% y 6,01% de estrategias de comprobación respectivamente, mientras que de explicación realizan un 4,61%, 6,19%, 5,61% también respectivamente. No podemos pasar por alto que la proveedora PM11 es la que más estrategias de explicación formula (6,19%). También la proveedora PM1, junto con la proveedora PM10, son las que utilizan más recursos corteses en la oficina (23,71% y 20,39%

de estrategias de cortesía respectivamente), mientras que la proveedora PM16 es la que menos recursos corteses emplea (7,08%). Además, esta proveedora y la proveedora PM10 utilizan más actos amenazantes de las imágenes positiva y negativa de los usuarios (2,94% y 2,96% de estrategias de descortesía respectivamente). En este sentido, la proveedora PM11, con un 2,06%, se muestra como la proveedora menos descortés de este grupo.

Por otro lado, la proveedora PM16 utiliza más su identidad personal que la de representante institucional (5,47% de estrategias de personalización frente a un 0,40% de estrategias de despersonalización), mientras que PM10 y PM11 emplean más su identidad profesional que la personal (3,62% y 3,09% de estrategias de despersonalización frente a 1,03% y 2,96% de estrategias de personalización respectivamente). La proveedora que más permite a los usuarios participar en los procesos administrativos es PM10 con un 1,64% de estrategias de participación, mientras que PM11 y PM16 realizan, en menor medida, este tipo de estrategias con un 1,03% y un 1,07% respectivamente. Para concluir, sólo la proveedora PM16 emite estrategias de metacomunicación (0,27%), mientras que sólo ésta y la proveedora PM10 realizan estrategias de comunicación de contacto (0,27% y 0,33% respectivamente).

Tabla 8.30
Estrategias de negociación de las proveedoras
mayores de 50 años y con más experiencia en la oficina

ESTRATEGIAS	PM5	PM14	PM15
	%	%	%
COO	25,42	42,11	30
COM	5,73		7
CON			1
COR	10,94	15,79	19
DES	4,69		8
EXP	6,77	21,05	8
EVI			
GES	27,60	21,05	21
MET			
PAR	1,04		1
PER	5,21	5,26	5
DEP	2,60	5,26	
Total	100	100	100

La proveedora más cooperativa es PM14 con un 42,11% de estrategias de cooperación. Sin embargo, como de esta proveedora sólo contamos con un ejemplo, debemos tomar sus datos como indicativos. En segundo lugar, la proveedora PM15 también se muestra muy cooperativa (30%), seguida de la proveedora PM5 (25,42%), la proveedora con mayor experiencia en la oficina. Asimismo, esta proveedora asume más el rol de gestora con un 27,6% de estrategias de gestión, frente al 21,05% y al 21% de PM14 y PM15. Asimismo, esta última proveedora junto a la proveedora PM5 emprenden más actividades de explicación que de comprobación (6,77% y 8% de estrategias de explicación frente al 5,73% y 7% de estrategias de comprobación respectivamente). La proveedora más cortés es PM14 con 15,79% de estrategias de cortesía, seguida de PM15 con 19% y PM5 con 10,94%. Asimismo, la proveedora que formula más enunciados descorteses es PM15 con 8% de estrategias de descortesía, seguida de PM5 con 4,69%. Las tres proveedoras más veteranas, PM5, PM14 y PM15, asumen casi por igual más su identidad personal (5,21%, 5,26% y 5% de estrategias de personalización respectivamente). La proveedora que más estrategias de despersonalización, adoptando así su identidad de representante institucional, es PM14 con 5,26%, seguida de PM5 con 2,6%. Finalmente, como se puede apreciar en la tabla anterior, estas proveedoras apenas emplean recursos metacomunicativos o secuencias para dinamizar y crear empatía en las interacciones. Sólo PM15 emplea una estrategia de comunicación de contacto (1%).

Si tenemos en cuenta los tres grupos analizados de forma separada, podemos precisar que existe proveedoras muy cooperativas como PM3, PM9, PM20, PM16 o PM14 (con 45,81%, 40,34%, 41,15%, 44,86% y 42,11% de estrategias de cooperación respectivamente). Así, las menos cooperativas son PM15 y PM1 con 25,42% y 25,91%. Es probable que la actividad rutinaria de la proveedora más veterana la haga colaborar menos con los usuarios, al emplear el menor número de estrategias de cooperación; sin embargo, este dato contrasta con la proveedora PM1 que, pese a ser una de las proveedoras más jóvenes, es una de las que menos estrategias de cooperación utilizan. Por otro lado, hay proveedoras más gestoras que otras, como ocurre con PM17, PM9 y PM5, que con 32,40%, 27,77% y 27,60% de estrategias de gestión son más proveedoras que emprenden más actividades discursivas y temas, mientras que PM3 es la proveedora menos gestora de todas con un 19,55%. Asimismo, en la oficina hemos encontrados estilos más comprobantes que explicativos, como ocurre con PM1, PM7, PM9, PM12, PM17, PM10, PM11, PM16 con un 5,29%, 8,39%, 5,72%, 8,59%, 6,20%, 6,58%, 9,28% y 6,01% de estrategias de comprobación

respectivamente. Sin embargo, otras proveedoras tienen un estilo más explicativo, es decir, intentan hacer comprender a los usuarios de los procedimientos y las normas institucionales. Éste es el caso de PM3, PM20, PM5 y PM15 con 5,31%, 5,38%, 6,77% y 8% de estrategias de explicación respectivamente. También debemos señalar estilos discursivos más corteses que otros, como ocurre con PM12, PM10 y PM11 con 21,72%, 20,39% y 23,71% de estrategias de cortesía respectivamente; mientras que las proveedoras PM3, PM17 y PM16 son las proveedoras que menos estrategias de cortesía construyen con un 5,03%, 8,60% y un 7,08% respectivamente. Por otra parte, las proveedoras más descorteses, es decir, con un mayor número de actos amenazadores de la imagen positiva y negativa de los usuarios, son PM10, PM16 y PM5 con 2,96%, 2,94% y 4,69% respectivamente. Como se puede apreciar, la proveedora más veterana y más rutinaria en sus acciones es la que mayor número de enunciados descorteses articula en el contexto estudiado.

Según estos datos, las proveedoras que más utilizan su identidad personal son PM3, PM17, PM16, PM5 y PM14 con 5,87%, 5,40%, 5,47%, 5,21% y 5,26% de estrategias de personalización respectivamente, mientras que las que menos emplean su identidad personal en la oficina son PM1, PM10 y PM11 con 2,68%, 2,96% y 1,03% respectivamente. Por otra parte, las proveedoras que utilizan más su identidad de representantes institucionales son PM3, PM20 y PM14 con 8,66%, 4,62% y 5,26% de estrategias de despersonalización respectivamente. En este sentido, son PM1 y PM5 con 2,4% y 2,60% las que menos estrategias de despersonalización realizan.

Las proveedoras que más hacen participar a los usuarios en la toma de decisiones de su proceso son PM7, PM20 y PM10 con 2,58%, 1,54% y 1,64% de estrategias de participación respectivamente, mientras que las que menos hacen participar a los usuarios son PM3 y PM1 con 0,56% y 0,99% respectivamente. En cuanto a las estrategias de comunicación de contacto, las proveedoras que más emplean recursos para generar empatía, solidaridad y un ambiente más amigable son PM7 y PM20 con 1,94% y 1,15% respectivamente, al tiempo que PM17, PM10 y PM16 las emplean sólo en un 0,40%, 0,33% y 0,27% respectivamente. Las proveedoras PM11, PM5, PM14 no las utilizan nunca, al menos en los casos recopilados. Para concluir, las proveedoras que más emplean estrategias de cambio de lengua o metacomunicación son PM3 y PM17 con 1,12% y 0,60% respectivamente, mientras que las que menos las utilizan son PM1 y PM16 con 0,14% y 0,27% respectivamente. Debemos remarcar que PM7, PM20, PM10, PM11, PM5, PM14 y PM15 no las emplean nunca, al menos en los casos recogidos y analizados.

8.2.2 Los proveedores**8.2.2.1 El proveedor PH2**

El proveedor PH2 aparece en 17 encuentros del total de los encuentros transcritos y analizados.

Tabla 8.31
Encuentros y estrategias del proveedor PH2

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC1_5	2	4						7				
2	ENC2_5	27	8		2		2		16		1	2	2
3	ENC2_6	22	5		8		4		13			1	
4	ENC5_6	11			2	4	3		6	2	1		2
5	ENC2_8	9	2		5		1		6	1			
6	ENC2_17	16	4		4	3	2		22	1		3	1
7	ENC2_18	10	3		3	1	2		9				1
8	ENC6_25	3	1		1	2	1		5				1
9	ENC8_25	9	3		7		3		8	1	1	6	1
10	ENC10_25	2	2		1				4			1	1
11	ENC11_25	5	3		1		1		7		3	3	
12	ENC5_26	10	3		2	5	1		9			4	
13	ENC6_26	5	3		1		1		10			1	1
14	ENC7_26	4	1	1	1		1		5			1	
15	ENC3_27	14	4	1	3	1	1		17			2	4
16	ENC4_27	2			1		1		1				1
17	ENC9_27	9	1	1	3		2		6			1	
Total		160	47	3	45	16	26		151	5	6	25	15

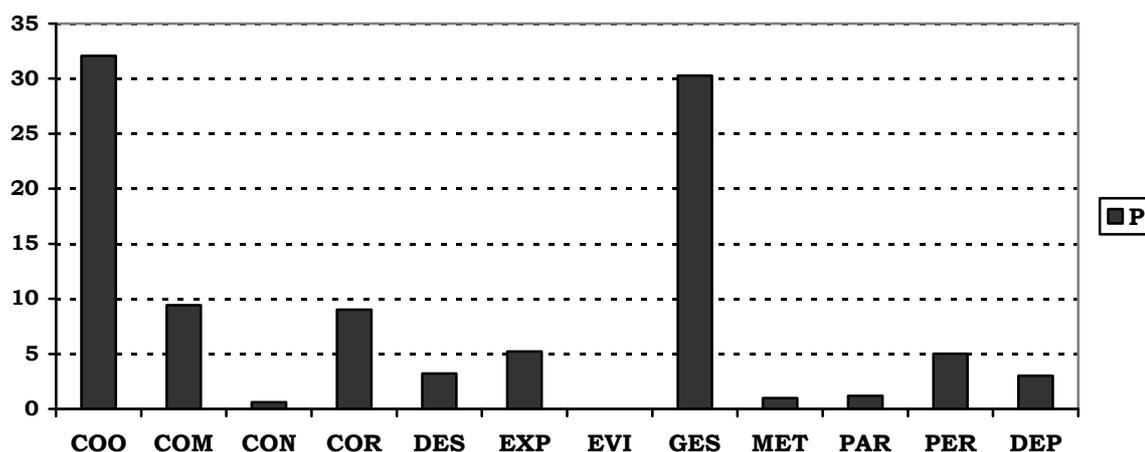
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, del proveedor PH2:

Tabla 8.32
Estrategias de negociación del proveedor PH2

ESTRATEGIAS	PROVEEDOR PH2	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	160	32,06
COMPROBACIÓN	47	9,42
COM. CONTACTO	3	0,60
CORTESÍA	45	9,02
DESCORTESÍA	16	3,21
EXPLICACIÓN	26	5,21
EVITACIÓN		
GESTIÓN	151	30,26
METACOMUNICACIÓN	5	1
PARTICIPACIÓN	6	1,20
PERSONALIZACIÓN	25	5,01
DESPERSONALIZACIÓN	15	3,01
Total	499	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte del proveedor PH2.

Gráfico 8.15
Estrategias de negociación del proveedor PH2



Como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, la proveedora PH2 tiene un estilo discursivo muy cooperativo y gestor. En su relación con los usuarios, el proveedor PH2 se muestra muy cooperativo (32,06% de estrategias de cooperación), al tiempo que asume el papel de gestor, esto es, en

su estilo adopta de forma importante la identidad de representante institucional que controla, con la legitimidad que le otorga su cargo, los temas y las actividades discursivas que tienen lugar en la oficina (30,26% de estrategias de gestión). Asimismo, el proveedor formula con su estilo muchos recursos corteses (9,02% de estrategias de cortesía), que tiene relación con su contribución a la construcción de la imagen pública de la institución, de manera que no es adecuado los proveedores que se muestren impositivos y poco corteses (Domínguez Seco, 2007). Sin embargo, el proveedor PH2, en comparación con otros proveedores, se muestra más descortés que sus compañeros (3,21% de estrategias de descortesía).

Por otro lado, el proveedor PH2 asume el rol más de comprobación que de explicación. Como dijimos anteriormente, los estilos comprobantes son más directivos que reactivos y emprenden, de este modo, más actividades discursivas de indagación o averiguación (9,42% de estrategias de comprobación). Asimismo, adopta un rol menos explicativo, es decir, tiende a matizar en menor medida las normas, los procedimientos y, en definitiva, el orden institucional (5,21% de estrategias de explicación).

En cuanto a la presencia de la identidad personal del proveedor en las interacciones, observamos que éste participa en las interacciones más con su identidad personal que con su identidad profesional (5,01% de estrategias de personalización). Como hemos dicho, el proveedor enfatiza menos su papel de representante institucional que su identidad personal (3,01% de estrategias de despersonalización). También es importante destacar que el proveedor no fomenta demasiado la participación del usuario en la toma de decisiones sobre su proceso administrativo (1,20% de estrategias de participación). Por otra parte, el proveedor PH2 emplea en su relación con los usuarios diversos recursos metalingüísticos o de cambio de lengua (1% de estrategias de metacomunicación). Sin embargo no potencia demasiado la creación de un ambiente más distendido y amigable mediante las estrategias de comunicación de contacto (0,60%).

8.2.2.2 El proveedor PH4

El proveedor PH4 aparece en 25 encuentros del total de los encuentros transcritos y analizados.

Tabla 8.33
Encuentros y estrategias del proveedor PH4

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC6_3	2	1		2		1		6				1
2	ENC8_3	2	2		8		1		10			3	
3	ENC10_3	3	1		9				1				
4	ENC11_3	19	3		5		5		9		1	4	4
5	ENC1_15	9	1				2		4			2	
6	ENC2_15	6			2		1		2		1	2	
7	ENC3_15	12	1	1	8		2		5			3	
8	ENC4_15	6	2		1		2		4				
9	ENC6_15	14	2		4	1	2		6	1	1	2	
10	ENC7_15	86	10	4	32	1	3		33		1	14	6
11	ENC8_15	8	3	1	3	2	2		15	1		2	3
12	ENC9_15	15	3		9		2		12		1	1	3
13	ENC10_15	8	1		3		3		3			2	1
14	ENC12_15	11	2	1	4		2		12		1	4	
15	ENC13_15	4	1		3	1	1		7		1	1	
16	ENC14_15	1			2		1		2			1	
17	ENC15_15	15	1		2		2		7	1	1	2	
18	ENC16_15	8		1	2		1		4			1	1
19	ENC5_19	32	3		5	4	1		17	4	1	8	1
20	ENC7_19		2		5		1		7		1	1	
21	ENC9_19	11	2		5		1		7		1		
22	ENC2_30	8	1		2		2		7		1		
23	ENC3_30	2	1		1		1		8				1
24	ENC3_31	10	3		4	1	2		14		1	1	2
25	ENC5_31	7	3		1		3		12				
Total		299	49	8	122	10	44		214	7	13	55	23

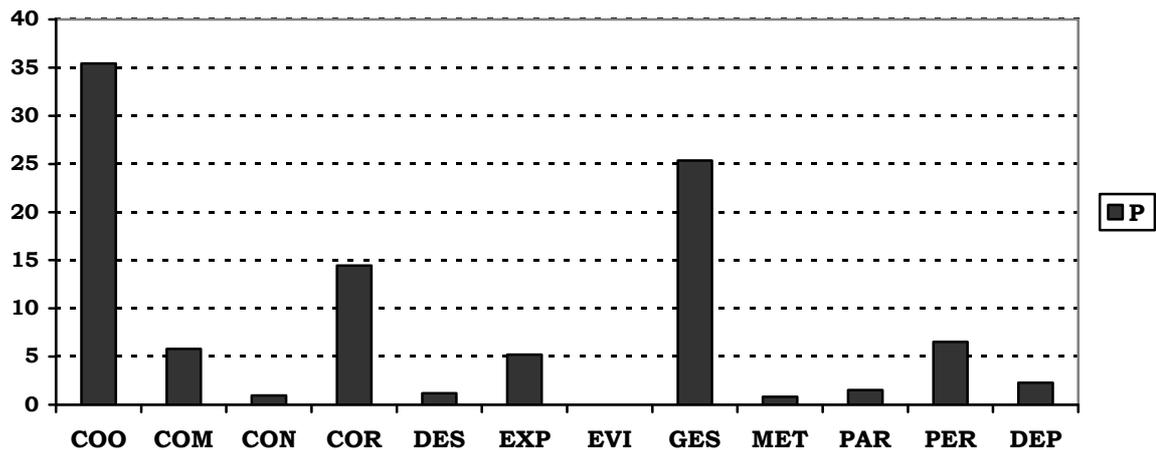
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, del proveedor PH4:

Tabla 8.34
Estrategias de negociación del proveedor PH4

ESTRATEGIAS	PROVEEDOR PH4	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	299	35,43
COMPROBACIÓN	49	5,81
COM. CONTACTO	8	0,95
CORTESÍA	122	14,45
DESCORTESÍA	10	1,18
EXPLICACIÓN	44	5,21
EVITACIÓN		
GESTIÓN	214	25,36
METACOMUNICACIÓN	7	0,83
PARTICIPACIÓN	13	1,54
PERSONALIZACIÓN	55	6,52
DESPERSONALIZACIÓN	23	2,73
Total	844	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte del proveedor PH4.

Gráfico 8.16
Estrategias de negociación del proveedor PH4



Como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, el proveedor PH4 tiene un estilo discursivo mucho más cooperativo que gestor. Según los datos expuestos en la tabla, el proveedor se muestra altamente cooperativo en su relación con los usuarios (35,43% de estrategias de

cooperación). Asimismo, su rol de gestor de los temas y de las actividades discursivas en la oficina también aparece en un amplio número de encuentros (25,36% de estrategias de gestión). El tercer carácter importante del rol discursivo del usuario PH4 es el empleo que abundantes recursos de cortesía con los que realiza sus contribuciones en la interacción y se construye en la dinámica discursiva (14,45% de estrategias de cortesía). Esta característica de su estilo discursivo está acompañada de un uso muy reducido de enunciados que puedan amenazar la imagen negativa o positiva de los usuarios (1,18% de estrategias de descortesía). Sin embargo, a diferencia del proveedor anterior, en su estilo formula tantas actividades de comprobación como de explicación. Así, el proveedor PH4, de amplia experiencia en el centro, ha desarrollado un equilibrio entre las dos funciones básicas de un proveedor de servicios: indagar sobre la situación burocrática del usuario en su relación con la institución (5,81% de estrategias de comprobación) y hacer comprender los procesos, las normas y, en definitiva, el orden institucional (5,21% de estrategias de explicación).

Otro aspecto del estilo discursivo del proveedor PH4 resulta llamativo, en cuanto a la presencia de la identidad personal del proveedor en las interacciones, comprobamos que éste participa en las interacciones más con su identidad personal que con su identidad profesional (6,52% de estrategias de personalización). Como hemos dicho, el proveedor profundiza menos su papel de representante de la institución sanitaria que su identidad personal (2,73% de estrategias de despersonalización). En cuanto a los procesos por los que el proveedor fomenta la participación del usuario, apreciamos que éste no la potencia demasiado, con lo que no permite la inclusión del usuario en la toma de decisiones sobre su proceso administrativo (1,54% de estrategias de participación). Para concluir, el proveedor realiza pocos enunciados para generar un ambiente más distendido y solidario mediante las estrategias de comunicación de contacto (0,95%). Finalmente, el proveedor emplea pocas estrategias de cambio de lengua o empleo de recursos metacomunicativos (0,14% de estrategias de metacomunicación).

8.2.2.3 El proveedor PH6

El proveedor PH6 aparece en 10 encuentros del total de los encuentros transcritos y analizados.

Tabla 8.35
Encuentros y estrategias del proveedor PH6

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC2_10	8	1		1				5				
2	ENC2_11	11	1		2	1	2		5		1	1	4
3	ENC3_11	18	2		6	3	2		8			2	
4	ENC1_13	23	1		2	1	4		8		1	2	4
5	ENC4_13	7			6		2		6		1	4	2
6	ENC6_13	12	1		2				6				
7	ENC7_13	10	1		12		1		6				3
8	ENC8_13	2			2		1		5		2		
9	ENC9_13	8			2		1		6			2	
10	ENC10_13	5	1		1	2	1		5	1			1
Total		104	8		36	7	14		60	1	5	11	14

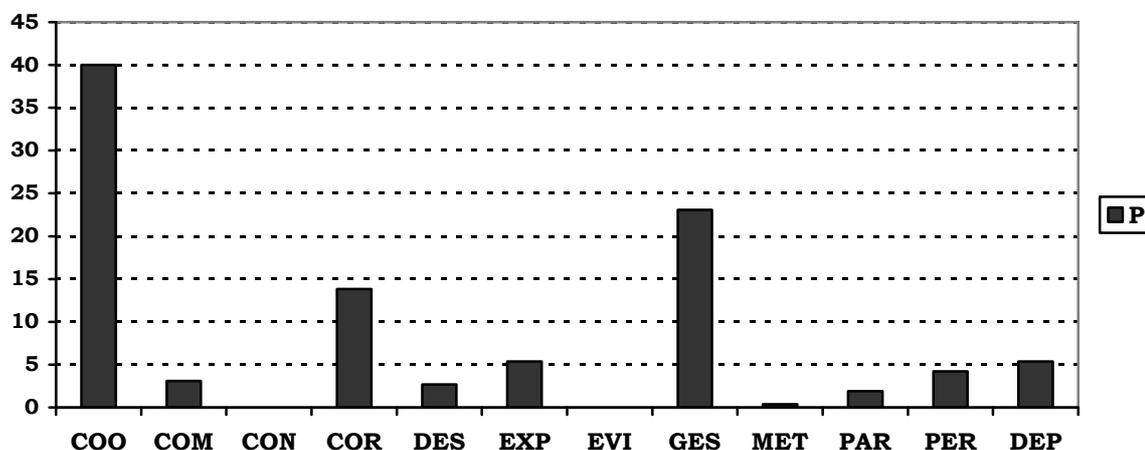
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, del proveedor PH6:

Tabla 8.36
Estrategias de negociación del proveedor PH6

ESTRATEGIAS	PROVEEDOR PH6	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	104	40
COMPROBACIÓN	8	3,08
COM. CONTACTO		
CORTESÍA	36	13,85
DESCORTESÍA	7	2,69
EXPLICACIÓN	14	5,38
EVITACIÓN		
GESTIÓN	60	23,08
METACOMUNICACIÓN	1	0,38
PARTICIPACIÓN	5	1,92
PERSONALIZACIÓN	11	4,23
DESPERSONALIZACIÓN	14	5,38
Total	260	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte del proveedor PH6.

Gráfico 8.17
Estrategias de negociación del proveedor PH6



Como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, el proveedor PH6 es altamente cooperativa en su relación con los usuarios, es decir, colabora con ellos de una manera muy destacada en la dinámica del encuentro y en la construcción del sentido interaccional (40% de estrategias de cooperación). Menos marcado es su rol de gestor, por lo que en su estilo adopta de forma menos importante la identidad de representante institucional que controla la autoridad, los temas y las actividades discursivas que tienen lugar en la oficina (23,08% de estrategias de gestión). Por otro lado, el proveedor emplea en su estilo muchas estrategias de cortesía (13,85% de estrategias de cortesía), que tiene relación con su contribución a la construcción de la imagen pública de la institución, de manera que no es adecuado los proveedores que se muestren impositivos y poco corteses (Domínguez Seco, 2007). En este sentido, el proveedor se muestra descortés en un número reducido de encuentros (2,69% de estrategias de descortesía).

Asimismo, el proveedor asume el papel más de explicación que de comprobación. De este modo, el proveedor manifiesta una preocupación para que el usuario comprenda los procedimientos institucionales, sus normas y, en última instancia, el orden institucional (5,38% de estrategias de explicación). Las actividades de comprobación, indagación y averiguación sobre la petición de servicios que hacen los usuarios son menos frecuentes en el proveedor PH6 debido, muy probablemente, a la escasa experiencia del proveedor (3,08% de estrategias de comprobación). También se podría entender que debido a esta falta

de experiencia a la hora de llevar a cabo los procesos administrativos, el proveedor enfatiza con mucho más su papel de representante institucional que su identidad personal (5,38% de estrategias de despersonalización y 4,23% de estrategias de personalización). Sin embargo, su identidad personal que con su identidad profesional (2,68% de estrategias de personalización). Al igual que otros proveedores, PH6 adopta su papel institucional restringiendo la participación de los usuarios en los procesos que le conciernen (1,92% de estrategias de participación). Para concluir este apartado, el proveedor hace un uso muy reducido de recursos verbales metacomunicativos (0,38% de estrategias de metacomunicación). Este usuario, en los encuentros analizados que son un total de 10, no emplea en los encuentros estrategias para dinamizar las interacciones haciéndolas más distendidas y solidarias (0,38% de estrategias de metacomunicación).

8.2.2.4 El proveedor PH8

El proveedor PH8 aparece en 9 encuentros del total de los encuentros transcritos y analizados.

**Tabla 8.37
Encuentros y estrategias del proveedor PH8**

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC1_9	21	1		14		2		4		3		1
2	ENC2_9	6	1		1				5				
3	ENC4_9	5	1		1		1		3		1	1	1
4	ENC6_9	8	2			2	1		2				
5	ENC7_9	8			5		1		1				
6	ENC8_9	3							2		1	1	
7	ENC13_9	5	2	1			2		7		2		
8	ENC4_20	5	1		2		1		6		1		
9	ENC7_20	4	1	2	4				2			2	
Total		97	9	3	27	2	8		46		8	4	2

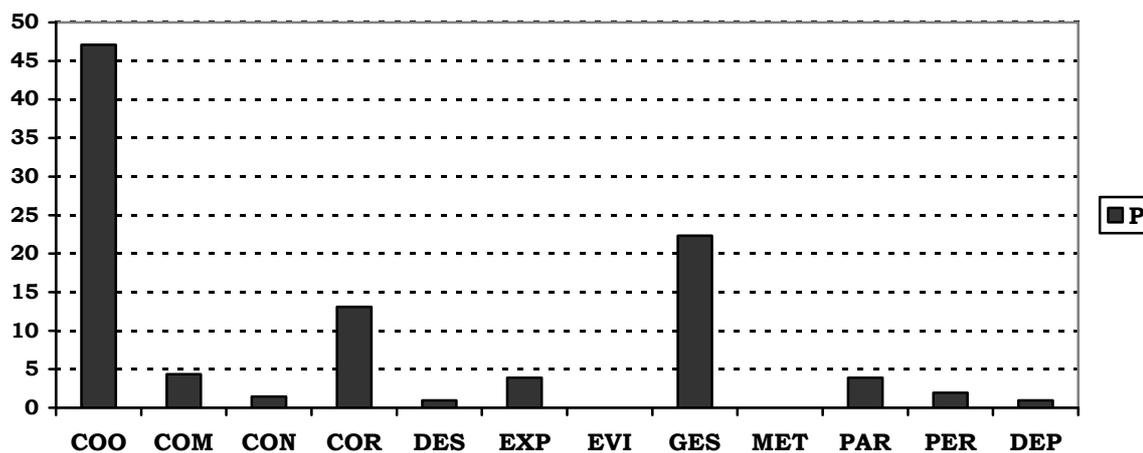
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, del proveedor PH8:

Tabla 8.38
Estrategias de negociación del proveedor PH8

ESTRATEGIAS	PROVEEDOR PH8	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	97	47,09
COMPROBACIÓN	9	4,37
COM. CONTACTO	3	1,46
CORTESÍA	27	13,11
DESCORTESÍA	2	0,97
EXPLICACIÓN	8	3,88
EVITACIÓN		
GESTIÓN	46	22,33
METACOMUNICACIÓN		
PARTICIPACIÓN	8	3,88
PERSONALIZACIÓN	4	1,94
DESPERSONALIZACIÓN	2	0,97
Total	206	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte del proveedor PH8.

Gráfico 8.18
Estrategias de negociación del proveedor PH8



Como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, el proveedor PH8, el más joven y con menos experiencia de la oficina, es altamente cooperativo en su relación con los usuarios (47,09% de estrategias de cooperación). De este modo, colabora con ellos de una manera muy importante en

la dinámica del encuentro y en las diversas actividades interaccionales que se van planteando. Asimismo, su rol de gestor es más reducido, por lo que en su estilo discursivo adopta en menor medida la identidad de representante institucional en el manejo de los temas y la autoridad que le viene legitimada por su vinculación con la institución (22,33% de estrategias de gestión). Por otro lado, el proveedor emplea en su estilo numerosos recursos corteses con lo que preserva la imagen positiva y negativa de los usuarios (13,11% de estrategias de cortesía), que tiene relación con su contribución a la construcción de la imagen pública de la institución. Asimismo, el proveedor se muestra descortés en un número casi insignificante de encuentros (0,97% de estrategias de descortesía).

En cuanto al empleo de estrategias y recursos de explicación y de comprobación, el proveedor asume un papel más de comprobación que de explicación. De este modo, el proveedor intenta que el usuario comprenda los procedimientos institucionales y sus normas (3,88% de estrategias de explicación), pero en más ocasiones se posiciona en las interacciones con un rol de indagación y averiguación (4,37% de estrategias de comprobación). Sin embargo, en la emisión de estas estrategias construye enunciados metacomunicativos, por lo que no utiliza este tipo de estrategias.

Resulta llamativo que este proveedor emplea numerosos recursos que permiten al usuario participar en el proceso administrativo demandado en la oficina (3,88% de estrategias de participación). Asimismo, debido a su juventud y falta de experiencia, la identidad personal y profesional del proveedor apenas aparece en los encuentros analizados (1,94% de estrategias de personalización y 0,97% de estrategias de despersonalización). Finalmente, el proveedor también realiza muchos intercambios en los que establece una dinámica empática, amigable y solidario (1,46% de estrategias de comunicación de contacto).

8.2.2.5 El proveedor PH18

El proveedor PH18 aparece en 1 encuentro del total de los encuentros transcritos y analizados. Así, las precisiones del estilo discurso de PH18 deben tomarse como orientativos, ya que sólo contamos con un encuentro de este proveedor.

Tabla 8.39
Encuentros y estrategias del proveedor PH18

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC2_2	6			1		1		3			3	
Total		6			1		1		3			3	

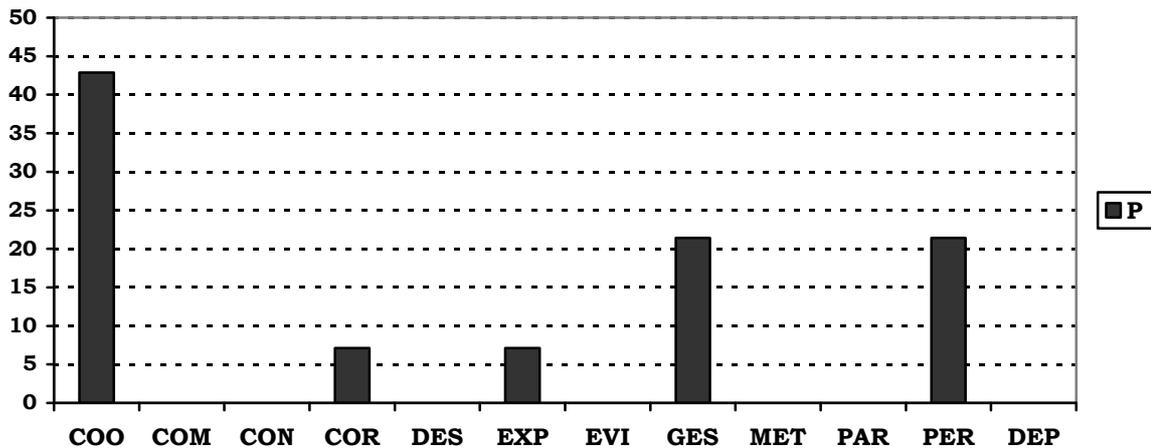
Estos datos los podemos ver de forma pormenorizada en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, del proveedor PH18:

Tabla 8.40
Estrategias de negociación del proveedor PH18

ESTRATEGIAS	PROVEEDOR PH18	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	6	42,86
COMPROBACIÓN		
COM. CONTACTO		
CORTESÍA	1	7,14
DESCORTESÍA		
EXPLICACIÓN	1	7,14
EVITACIÓN		
GESTIÓN	3	21,43
METACOMUNICACIÓN		
PARTICIPACIÓN		
PERSONALIZACIÓN	3	21,43
DESPERSONALIZACIÓN		
Total	14	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte del proveedor PH18.

Gráfico 8.19
Estrategias de negociación del proveedor PH18



Pese a que sólo contamos con un encuentro del proveedor PH18, como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, éste se muestra muy cooperativo en el encuentro analizado (42,86% de estrategias de cooperación). Sin embargo, su papel de gestor de los temas y las actividades que se dan en el proceso de tramitación es menos marcado (21,43% de estrategias de gestión). Asimismo, en el encuentro analizado, que se podría entender como orientativo del estilo discursivo del proveedor, éste hace hincapié en su identidad personal, pero no aparece en ningún momento como representante institucional (21,43% de estrategias de personalización). Por otro lado, formula el proveedor PH18 el mismo número de recursos de explicación que de cortesía. De este modo, en la construcción de su imagen pública se muestra muy cortés y nada impositivo (7,14% de estrategias de cortesía). Al tiempo que realiza esta actividad, se muestra interesado por transmitir al usuario cómo funcionan los procesos institucionales realizando diversos enunciados explicativos (7,14% de estrategias de explicación). Finalmente, en el encuentro analizado y tomado como indicador de su estilo discursivo no emplea estrategias de comprobación, de comunicación de contacto, de metacomunicación, de participación o de despersonalización.

8.2.2.6 Comparación entre los proveedores

En la siguiente tabla exponemos los porcentajes de utilización de las estrategias por parte de los proveedores de servicios en el centro de atención primaria estudiado.

Tabla 8.41
Estrategias de negociación de los proveedores

ESTRATEGIAS	PH2	PH4	PH6	PH8	PH18
	%	%	%	%	%
COO	32,06	35,43	40	47,09	42,86
COM	9,42	5,81	3,08	4,37	
CON	0,60	0,95		1,46	
COR	9,02	14,45	13,85	13,11	7,14
DES	3,21	1,18	2,69	0,97	
EXP	5,21	5,21	5,38	3,88	7,14
EVI					
GES	30,26	25,36	23,08	22,33	21,43
MET	1	0,83	0,38		
PAR	1,20	1,54	1,92	3,88	
PER	5,01	6,52	4,23	1,94	21,43
DEP	3,01	2,73	5,38	0,97	
Total	100	100	100	100	100

Como se puede observar en esta tabla, los proveedores PH8 y PH18 tienen los estilos discursivos más cooperativos de la oficina (47,09% y 42,86% de estrategias de cooperación respectivamente). Por su parte, el resto de proveedores también se muestran cooperativos, aunque el proveedor PH2 refleja un estilo menos cooperativo (32,06% de estrategias de cooperación). Asimismo, todos los proveedores exhiben un marcado carácter de gestores de actividades y temas en la oficina estudiada. Sin embargo, PH2 se muestra como el proveedor más gestor (30,26% de estrategias de gestión), mientras que PH8 y PH18 aparecen como menos gestores (22,33% y 21,43% de estrategias de gestión respectivamente).

Todos los proveedores emplean un número muy alto de estrategias de cortesía que potencian las imágenes negativa y positiva de los usuarios, a pesar de esto, los estilos discursivos más corteses son los de PH4 y PH6 (14,45% y 13,85% de estrategias de cortesía respectivamente), mientras que PH2 y PH18 son los que utilizan menos estrategias de cortesía (9,02% y 7,14% respectivamente). Por otro lado, los proveedores que menos emplean estrategias de descortesía son PH8 y PH4 (0,97% y 1,18% respectivamente).

También podemos hablar de estilos más comprobantes que explicativos. Así, el proveedor que emprende más actividades de comprobación es PH2 (9,42% de estrategias de comprobación), seguido por PH4 (5,81% de estrategias de comprobación). Mientras que los estilos menos comprobantes corresponden a PH6 y PH8 (3,08% y 4,37% de estrategias de comprobación respectivamente). El

proveedor PH6 emprende más actividades de explicación que de comprobación (3,08% de estrategias de comprobación frente al 5,38% de estrategias de explicación). Los estilos discursivos más explicativos, son PH6, PH2 y PH4 (5,38% y 5,21% de estrategias de explicación respectivamente), mientras que PH8 se muestra como el que menos actividades de explicación realiza (3,88% de estrategias de explicación).

Por otro lado, la mayoría de los proveedores se construyen en los encuentros con los usuarios más con su identidad personal que como representantes institucionales. Éste es el caso de PH2, PH4 y PH8 (5,01%, 6,52% y 1,94% de estrategias de personalización respectivamente), mientras que PH6 emplea más su identidad institucional (5,38% de estrategias de despersonalización). El proveedor PH18 también utiliza un amplio número de estrategias de personalización (21,43%), sin embargo, al tener sólo un encuentro de este proveedor, tomamos este datos como orientativo.

Los proveedores PH8 y PH6 son los que más fomentan la participación de los usuarios en la toma de decisiones de su proceso institucional (3,88% y 1,92% de estrategias de participación respectivamente), al tiempo que PH2 y PH4 son los que menos promueven esta participación (1,20% y 1,54% de estrategias de participación respectivamente). Asimismo, el proveedor más joven de la oficina, PH8, es el que más estrategias emplea para distender y crear empatía (1,46% de estrategias de comunicación de contacto), seguido de PH4 y PH2 (0,95% y 0,60% de estrategias de comunicación de contacto respectivamente). Los proveedores PH6 y PH18 no las emplean. También hay proveedores que utilizan más estrategias de metacomunicación que otros, como PH2 (1%), mientras que PH4 y PH6 las utilizan en menos ocasiones (0,83 y 0,38% respectivamente). En este sentido, ni PH8 ni PH18 formulan este tipo de estrategias.

8.2.3 Comparación entre las proveedoras y los proveedores

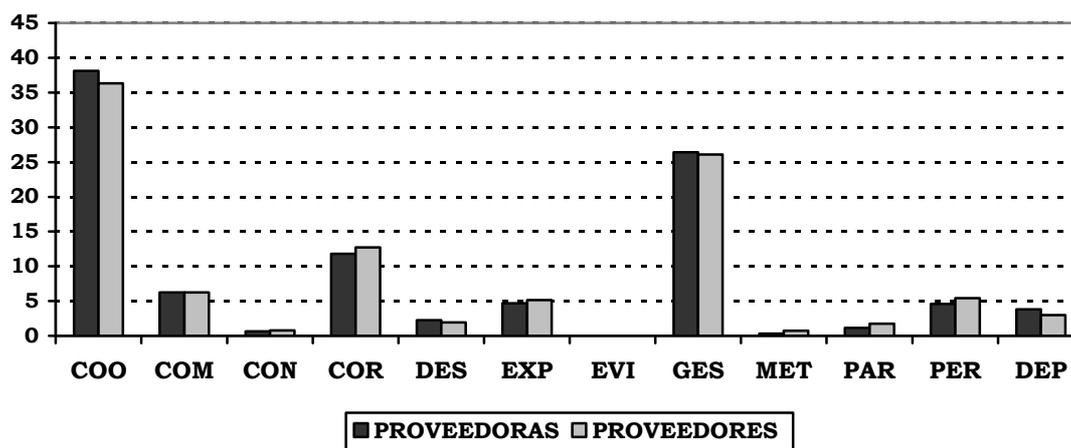
La comparación de los datos entre proveedoras y proveedores corresponde a datos relativos y no absolutos, esto es, se incluye el porcentaje de encuentros en los cuales los administrativos han ofrecido el servicio sin la colaboración de ningún compañero. De este modo, se han descartado los encuentros en los que se suceden diversas estrategias de diferentes proveedores para que los datos sean lo más realistas posibles. Sin embargo, los datos absolutos de los proveedores serán comentados en el apartado 8.4 de este capítulo.

Tabla 8.42
Estrategias de negociación de proveedoras y proveedores

ESTRATEGIAS	PROVEEDORAS		PROVEEDORES	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	1.998	38,14	660	36,32
COMPROBACIÓN	326	6,22	113	6,22
COM. CONTACTO	33	0,63	14	0,77
CORTESÍA	617	11,78	231	12,71
DESCORTESÍA	118	2,25	35	1,93
EXPLICACIÓN	246	4,70	93	5,12
EVITACIÓN				
GESTIÓN	1.383	26,40	474	26,09
METACOMUNICACIÓN	18	0,34	13	0,72
PARTICIPACIÓN	60	1,15	32	1,76
PERSONALIZACIÓN	240	4,58	98	5,39
DESPERSONALIZACIÓN	200	3,82	54	2,97
Subtotal	5.239	100	1.817	100
Total				7.056

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de las proveedoras y los proveedores.

Gráfico 8.20
Estrategias de negociación de proveedoras y proveedores



Como se puede apreciar en la tabla y en los gráficos anteriores, las proveedoras son ligeramente más cooperativas que los proveedores. En este sentido, las proveedoras emplean un 38,14% de estrategias de cooperación, mientras que los proveedores sólo emplean un 36,32%. Asimismo, tanto los

proveedores como las proveedoras asumen el rol de gestores en el centro estudiado, dado que los datos, en cuanto a las estrategias de gestión, son similares (26,40% las proveedoras y 26,09% los proveedores). También es llamativo el hecho de que los proveedores y las proveedoras presentan el mismo porcentaje en el uso de estrategias de comprobación (6,22% los proveedores y las proveedoras). Sin embargo, los proveedores tienen un rol ligeramente más explicativo que las proveedoras (5,12% de estrategias de explicación de los proveedores frente a un 4,70% las proveedoras). Así, en la dinámica interaccional también son los proveedores los que emplean más estrategias de cortesía que las proveedoras (12,71% de los proveedores frente a un 11,78% de las proveedoras). Por el contrario, también son las proveedoras las que emiten más enunciados que amenazan la imagen negativa o positiva de los usuarios (2,25% de estrategias de descortesía por parte de las proveedoras frente al 1,93% por parte de los proveedores).

Los proveedores, en comparación con las proveedoras, realizan más enunciados en los que utilizan su identidad personal (5,39% de estrategias de personalización de los proveedores frente al 4,58% de las proveedoras). Sin embargo, son las proveedoras las que introducen en su relación con los usuarios las voces de otros representantes institucionales (3,82% de estrategias de despersonalización de las proveedoras frente al 2,97% de los proveedores). Por otro lado, son los proveedores los que emprenden más actividades de participación para que los usuarios intervengan en su proceso administrativo (1,76% de estrategias de participación de los proveedores frente al 1,15% de las proveedoras). También los proveedores emplean más estrategias de cambio de lengua u otros recursos metacomunicativos (0,72% de estrategias de metacomunicación por parte de los proveedores frente al 0,34% de las proveedoras). Para concluir, los proveedores también superan a las proveedoras, aunque ligeramente, en la realización de estrategias que tienen la finalidad de generar un lenguaje más solidario y cooperativo (0,77% de estrategias de comunicación de contacto por parte de los proveedores frente al 0,63% de las proveedoras).

8.3 El estilo discursivo de los usuarios extranjeros

La procedencia de los usuarios¹⁷⁴ en esta oficina es muy diversa, como explicamos en el capítulo tercero de este trabajo de investigación (punto 3.5.2). A ella acuden usuarios extranjeros en situación burocrática regular y no regularizada, así como españoles adscritos a este centro de salud. Sin embargo, entre los usuarios extranjeros predominan los latinoamericanos, marroquíes y paquistaníes. También existe una importante presencia de usuarios chinos, que, por motivos culturales, no acuden tanto a este centro de salud como a otros médicos y centros relacionados con la forma de entender la medicina y la enfermedad en su cultura. Asimismo, muchos usuarios extranjeros son Los usuarios

Como se aprecia en la siguiente tabla, el estilo discursivo de los usuarios se perfila como muy cooperativo (65,84% de estrategias de cooperación), debido posiblemente a su papel reactivo más que directivo en el desarrollo de los encuentros. Al mismo tiempo, presentan un carácter gestor (13,28% de estrategias de gestión) y cortés (9,10% de estrategias de cortesía). Asimismo, se puede observar cómo su estilo está caracterizado por ser comprobantes (3,49% de estrategias de comprobación) y algo menos explicadores de los servicios que demandan en la oficina (2,48% de estrategias de explicación). También es frecuente la aparición de recursos polifónicos en el discurso de los usuarios empleando estrategias de despersonalización, esto es, introduciendo en la tramitación la “voz” de otros miembros de la institución sanitaria (1,51 % de estrategias de despersonalización), superando al uso de recursos como la narración de los “dramas personales” (Cabral Bastos, 1996), mediante el uso de estrategias de personalización (1,03%). Por otro lado, los usuarios emplean recursos relacionales, interpersonales y fáticos para conseguir la cooperación del proveedor y, por tanto, un mejor servicio (0,86% de estrategias de comunicación de contacto). Asimismo, no emplean demasiadas herramientas para metacomunicarse, esto es, hablar otras lenguas y recursos metalingüísticos (0,53% de estrategias de metacomunicación). También se puede apreciar en la tabla expuesta que los usuarios no son descorteses con los proveedores probablemente porque asumen su autoridad, la asimetría del servicio y el rol institucional que representan (0,32% de estrategias de descortesía). Finalmente, los usuarios sí utilizan estrategias de evitación, es decir, ocultan información deliberadamente para conseguir sus objetivos interaccionales e institucionales.

¹⁷⁴ Hemos codificado a los usuarios del siguiente modo: U (hace referencia a su papel en la oficina, usuario), M o H (si es mujer u hombre), y finalmente un número (1, 2 ó 3), asignado para distinguir los diferentes usuarios que pueden aparecer en un encuentro.

Sin embargo, a diferencia de la creencia que tienen los proveedores de que la mayoría de los usuarios mienten, sólo emplean esta estrategia un 0,10%.

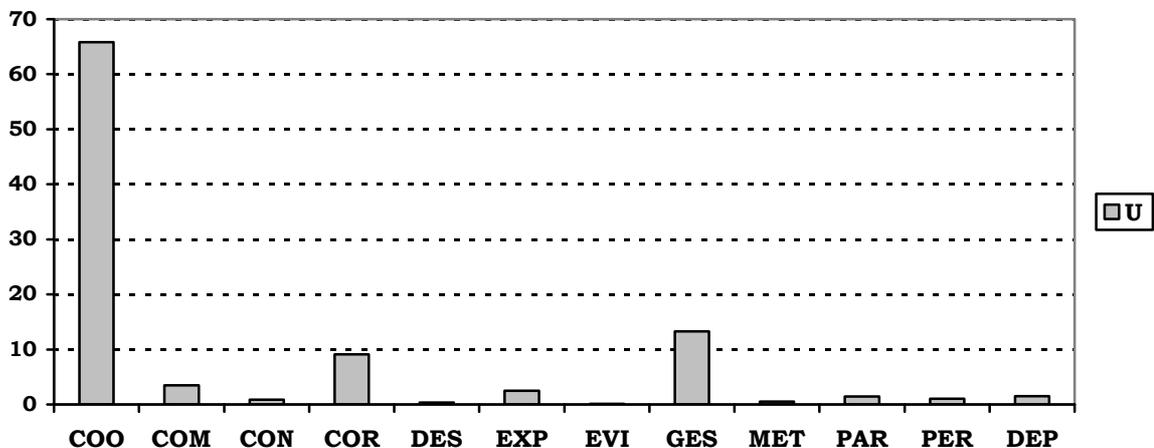
En la siguiente tabla se pueden ver los porcentajes para cada una de las estrategias que utilizan los usuarios en la oficina estudiada.

Tabla 8.43
Estrategias de negociación de los usuarios

ESTRATEGIAS	USUARIOS	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	3.450	65,84
COMPROBACIÓN	183	3,49
COM. CONTACTO	45	0,86
CORTESÍA	477	9,10
DESCORTESÍA	17	0,32
EXPLICACIÓN	130	2,48
EVITACIÓN	5	0,10
GESTIÓN	696	13,28
METACOMUNICACIÓN	28	0,53
PARTICIPACIÓN	76	1,45
PERSONALIZACIÓN	54	1,03
DESPERSONALIZACIÓN	79	1,51
Total	5.240	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de los usuarios.

Gráfico 8.21
Estrategias de negociación de los usuarios extranjeros



8.2.1 Las usuarias extranjeras

En este apartado vamos a diferenciar entre las usuarias extranjeras que hablan español como lengua materna (latinoamericanas) y las usuarias extranjeras que no hablan español como lengua materna (no latinoamericanas).

8.2.1.1 Las usuarias latinoamericanas

Las usuarias latinoamericanas, esto es, que hablan español como lengua materna participan en 56 encuentros del total de los encuentros transcritos y analizados.

Tabla 8.44
Encuentros y estrategias de las usuarias latinoamericanas

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC1_2	11	1		4		1		1				
2	ENC3_2	1			4		1		1			1	
3	ENC3_3	1											
4	ENC5_3	12	1		2		2		2				
5	ENC8_3	7					1						1
6	ENC10_3	1	1		1				2		1		
7	ENC6_4	7	1					1	5				1
8	ENC3_6	30	5		3		1		6		1	3	1
9	ENC3_8	30			3		2		1				
10	ENC7_9	10			4		2		3				
11	ENC8_9	4	1				1		1		1	1	
12	ENC13_9	6	1		1				4				
13	ENC2_12	4			4				2				
14	ENC11_13	9			3		2		1		1	2	3
15	ENC1_15	9			2		2		2		1	1	
16	ENC4_15	6	1		2				3				
17	ENC7_15	94	5	3	8	1	2		15	1	3	2	1
18	ENC9_15	18			1		1	1	3				
19	ENC11_15	2		1			1		1				
20	ENC12_15	21	1		8				3		2		1
21	ENC13_15	1			1				1				
22	ENC16_15	6			1				4				

ESTILOS DISCURSIVOS Y ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

23	ENC2_16	6			1				1				
24	ENC3_17	6											
25	ENC5_17	6	1		2				1				
26	ENC1_19	13	3		2				8				
27	ENC2_19	4											
28	ENC3_19	11	4		2		2		6		2		
29	ENC4_19	14	2		3				4				
30	ENC5_19	32	2		2				6	1	3		
31	ENC6_19	3			2				1				
32	ENC10_19	6			3	1			3	1	1		
33	ENC2_20	25	2		4	1	2		7				1
34	ENC7_20	2	1		3				3				
35	ENC8_20	2	1		1		1		2	1			
36	ENC1_21	133	7	5	3		3		16		1	3	4
37	ENC2_21	47	1	1	5		1		7			1	1
38	ENC1_22	12	2		3				4		1		
39	ENC2_22	10		1	2		2		6			1	
40	ENC6_22	4			4		1		2				
41	ENC12_22	12			4		2		4	1	1	1	1
42	ENC1_23	12	1	1	4	1	4		5		1		1
43	ENC3_23	21	1		2		1		3		1		
44	ENC1_25	8			3				2		1		
45	ENC6_25	3							2				2
46	ENC11_25	9			5		1		2				1
47	ENC12_25	9			1		2		1			1	1
48	ENC3_26	5	1		2		2		3		2		2
49	ENC7_26	3											
50	ENC5_27	7				1			2				
51	ENC4_28	59	4	2	3		2	2	9		3	3	4
52	ENC2_29	56	4		6		1		3		1		1
53	ENC6_29	11			3		2		1			3	3
54	ENC2_30	9	1		3				3				
55	ENC3_30	5	1		4				4		1		
56	ENC2_31	19			3		3		3			1	2
Total		874	57	14	137	5	51	4	185	5	29	24	32

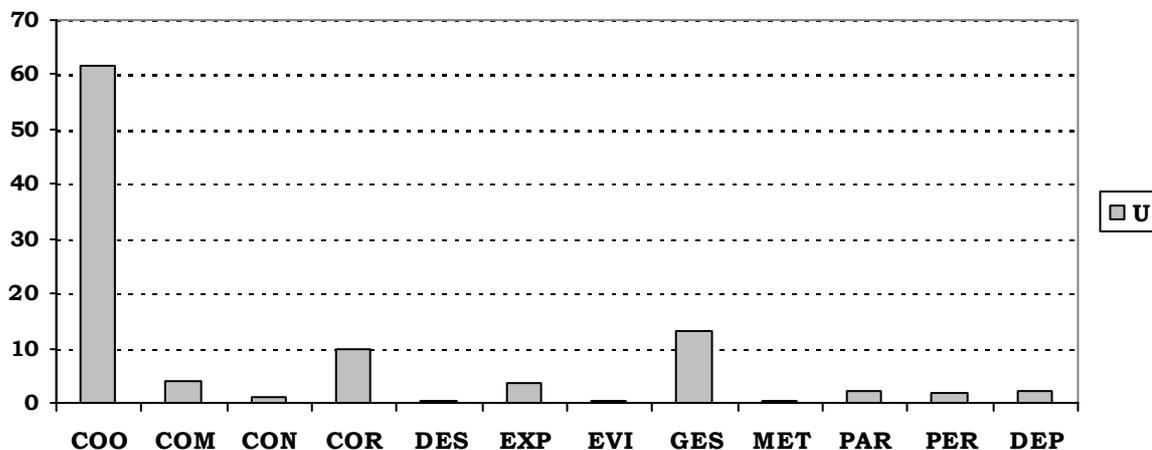
Estos datos los podemos ver en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, de las usuarias latinoamericanas:

Tabla 8.45
Estrategias de negociación de las usuarias latinoamericanas

ESTRATEGIAS	USUARIAS LATINOAMERICANAS	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	874	61,28
COMPROBACIÓN	57	4,02
COM. CONTACTO	14	0,99
CORTESÍA	137	9,67
DESCORTESÍA	5	0,35
EXPLICACIÓN	51	3,60
EVITACIÓN	4	0,28
GESTIÓN	185	13,06
METACOMUNICACIÓN	5	0,35
PARTICIPACIÓN	29	2,05
PERSONALIZACIÓN	24	1,69
DESPERSONALIZACIÓN	32	2,26
Total	1.417	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de las usuarias latinoamericanas.

Gráfico 8.22
Estrategias de negociación de las usuarias latinoamericanas



Como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, las usuarias latinoamericanas tienen un estilo discursivo muy cooperativo, mostrándose en el desarrollo de los encuentros más reactivas que directivas, esto es, colaboran con los proveedores con la construcción del sentido interaccional (61,28% de estrategias de cooperación). Sin embargo, también asumen un rol de gestoras, por el que comienzan temas y actividades discursivas relacionadas con sus demandas de servicio (13,06% de estrategias de gestión).

Asimismo, legitiman el papel institucional de los proveedores formulando intervenciones corteses y realizando muy pocos enunciados que puedan amenazar la imagen positiva o negativa de los proveedores. De este modo, las usuarias latinoamericanas asumen la asimetría interaccional y conceden el control del encuentro a los representantes institucionales (9,67% de estrategias de cortesía y 0,35% de estrategias de descortesía).

Por otro lado, las usuarias latinoamericanas adoptan un papel más comprobante que explicativo. De esta manera, emprenden actividades discursivas de indagación o averiguación (4,02% de estrategias de comprobación); si bien, asumen un rol menos explicativo, es decir, tienden a matizar en menor medida sus marcos interpretativos personales (3,60% de estrategias de explicación). Asimismo, las usuarias latinoamericanas introducen en las prácticas institucionales las voces de otros representantes del servicio sanitario para dar mayor fuerza a sus argumentos (2,26% de estrategias de despersonalización), mientras que la presencia de sus identidades y sus “dramas personales” (Cabral Bastos, 1996) ha sido contabilizada en un número no muy significativo de encuentros (1,69% de estrategias de personalización). Sin embargo, son más los encuentros en los que aparecen recursos en los que demandan a los proveedores su participación en la toma de decisiones sobre el proceso administrativo que han solicitado (2,05% de estrategias de participación).

Las usuarias latinoamericanas generan secuencias discursivas con las que crean un ambiente más distendido y, de este modo, persiguen un lenguaje más solidario y menos asimétrico por parte de los proveedores (0,99% de estrategias de comunicación de contacto). Finalmente, son muy pocas las usuarias latinoamericanas que construyen enunciados en los que se metacomunican (0,35% de estrategias de metacomunicación). Sin embargo, sí realizan enunciados tratando de ocultar información importante para el proceso administrativo a los proveedores (0,28% de estrategias de evitación).

8.2.1.2 Las usuarias no latinoamericanas

Las usuarias no latinoamericanas, esto es, que no hablan español como lengua materna participan en 25 encuentros del total de los encuentros transcritos y analizados.

Tabla 8.46
Encuentros y estrategias de las usuarias no latinoamericanas

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC1_1	5			2				1				
2	ENC1_3	3	2		1								
3	ENC13_3	5			1						1		
4	ENC12_3	5	3		4				4				
5	ENC3_4	5			3				3				
6	ENC1_7	62	12	2	4		1		15		3	1	
7	ENC1_9	20	3		1	1			8				
8	ENC2_9	13			3		1		4				
9	ENC7_13	8							1				
10	ENC8_13	2							3				
11	ENC9_13	6	1		2		1		5				
12	ENC10_15	6			2								
13	ENC1_16	42	1		4				7	2			
14	ENC2_17	30			2				2		1		
15	ENC3_20	25	2	2	4				5			1	
16	ENC5_20	29		1	3		1		1		1	1	3
17	ENC3_22	24			1				3	1			
18	ENC4_22	9			3				1				
19	ENC7_22	10	3		1				5		1		
20	ENC8_22	13		1	3				2				
21	ENC9_22	26			4		2		6		1		
22	ENC1_26	11			2		1		1		1		1
23	ENC6_26	12			2		2		1		1	2	
24	ENC6_27		1		1				1				
25	ENC5_29	26		1	2				4				
Total		397	28	7	55	1	9		83	3	10	5	4

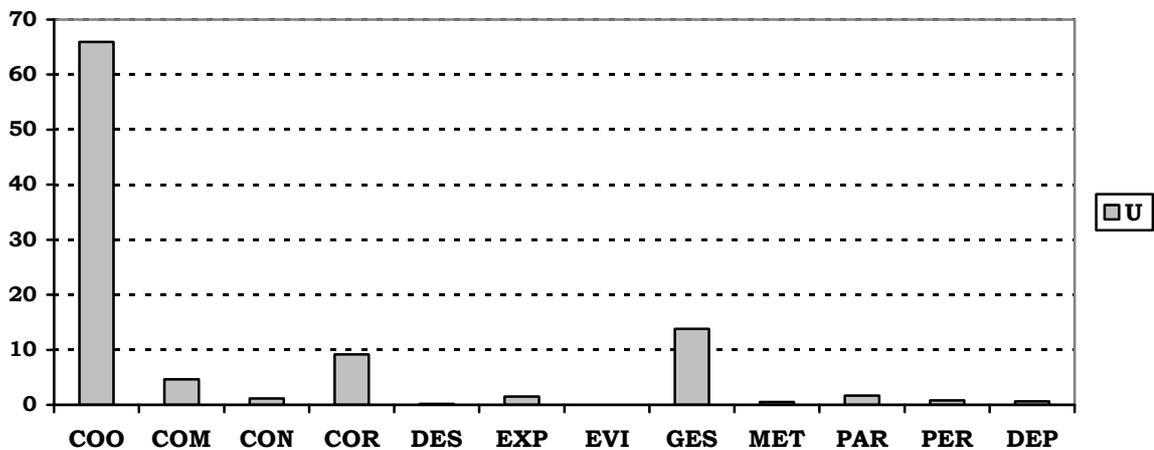
Estos datos los podemos ver en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, de las usuarias no latinoamericanas:

Tabla 8.47
Estrategias de negociación de las usuarias no latinoamericanas

ESTRATEGIAS	USUARIAS NO LATINOAMERICANAS	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	397	65,95
COMPROBACIÓN	28	4,65
COM. CONTACTO	7	1,16
CORTESÍA	55	9,14
DESCORTESÍA	1	0,17
EXPLICACIÓN	9	1,50
EVITACIÓN		
GESTIÓN	83	13,79
METACOMUNICACIÓN	3	0,50
PARTICIPACIÓN	10	1,66
PERSONALIZACIÓN	5	0,83
DESPERSONALIZACIÓN	4	0,66
Total	602	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de las usuarias no latinoamericanas.

Gráfico 8.23
Estrategias de negociación de las usuarias no latinoamericanas



Como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, las usuarias no latinoamericanas tienen un estilo discursivo también muy cooperativo. Éstas colaboran con los proveedores en los diferentes intercambios del encuentro (65,95% de estrategias de cooperación). Asimismo, asumen un marcado rol de gestoras, esto es, inician no sólo los temas sino también las actividades discursivas vinculadas con sus propias peticiones de servicio (13,79% de estrategias de gestión). Las usuarias no latinoamericanas, en su relación con los proveedores, emplean numerosos recursos corteses que fomentan las imágenes positiva y negativa de sus interlocutores. Así, las usuarias no latinoamericanas, asumen la asimetría interaccional y conceden el control del encuentro a los representantes institucionales (9,14% de estrategias de cortesía y 0,17% de estrategias de descortesía).

Por otro lado, las usuarias no latinoamericanas adoptan un papel mucho más comprobante que explicativo. De este modo, construyen actividades discursivas de averiguación (4,65% de estrategias de comprobación) y, al mismo tiempo, adoptan un papel comunicativo menos explicativo, es decir, tienden a clarificar en menor medida sus marcos interpretativos personales (1,50% de estrategias de explicación). La narración, por parte de las usuarias no latinoamericanas, de los “dramas personales” (Cabral Bastos, 1996) ha sido contabilizada en un número muy reducido de encuentros (0,83% de estrategias de personalización), mientras emplean, en los procesos burocráticos de acceso a la institución sanitaria o a alguno de sus servicios, las voces de otros representantes institucionales (0,66% de estrategias de despersonalización). Probablemente las limitaciones idiomáticas de estas usuarias que no hablan español como lengua materna hagan que realicen menos recursos de personalización, despersonalización, así como explicación, debido a que las usuarias, por su nivel de español, eviten formular enunciados de cierta complejidad sintáctica. Tampoco son muchos los encuentros en los que aparecen recursos en los que estas usuarias demandan a los proveedores su participación en la toma de decisiones sobre el proceso administrativo que han solicitado (1,66% de estrategias de participación).

En cuanto a las estrategias de comunicación de contacto, las usuarias no latinoamericanas realizan enunciados que pretenden conseguir de los proveedores un lenguaje más solidario y cooperativo, así como menos asimétrico (1,16% de estrategias de comunicación de contacto). Para concluir, son muy pocas las usuarias no latinoamericanas que construyen enunciados en los que se metacomunican (0,50% de estrategias de metacomunicación). Asimismo, no se

han encontrado en las usuarias no latinoamericanas intervenciones en las que tratan de ocultar información para el proceso administrativo a los proveedores.

8.2.1.3 Comparación entre usuarias latinoamericanas y no latinoamericanas

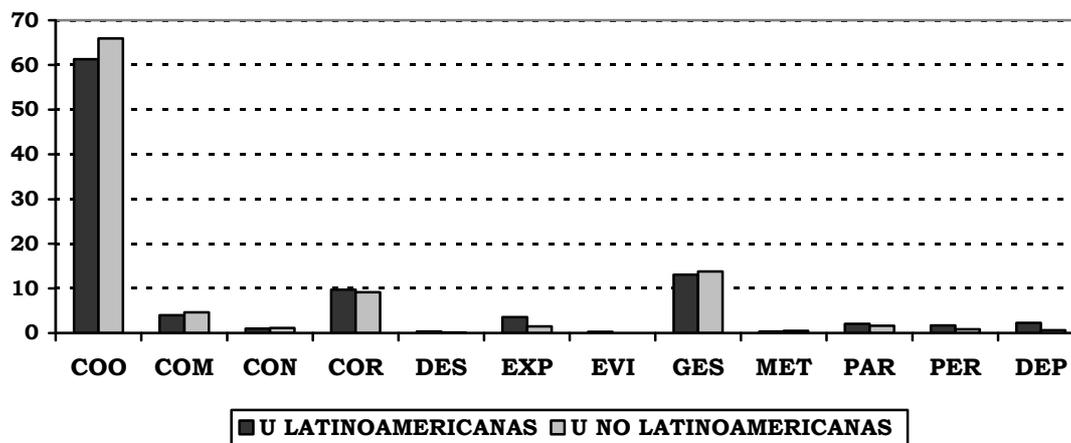
En este apartado comparamos los datos de las usuarias latinoamericanas y las no latinoamericanas. En primer lugar, presentamos una tabla con el número de estrategias contabilizadas y el porcentaje de utilización. En segundo lugar, mediante un gráfico comparativo, se puede apreciar visualmente el empleo de esas estrategias.

Tabla 8.48
Estrategias de negociación de usuarias latinoamericanas y no latinoamericanas

ESTRATEGIAS	USUARIAS LATINOAMERICANAS		USUARIAS NO LATINOAMERICANAS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	874	61,28	397	65,95
COMPROBACIÓN	57	4,02	28	4,65
COM. CONTACTO	14	0,99	7	1,16
CORTESÍA	137	9,67	55	9,14
DESCORTESÍA	5	0,35	1	0,17
EXPLICACIÓN	51	3,60	9	1,50
EVITACIÓN	4	0,28		
GESTIÓN	185	13,06	83	13,79
METACOMUNICACIÓN	5	0,35	3	0,50
PARTICIPACIÓN	29	2,05	10	1,66
PERSONALIZACIÓN	24	1,69	5	0,83
DESPERSONALIZACIÓN	32	2,26	4	0,66
Subtotal	1.417	100	602	100
Total				2.019

En el siguiente gráfico se puede apreciar la comparación de las estrategias de negociación entre las usuarias latinoamericanas y no latinoamericanas.

Gráfico 8.24
Comparación de estrategias de negociación entre usuarias latinoamericanas y no latinoamericanas



Como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, las usuarias no latinoamericanas se muestran más cooperativas, esto es, más reactivas y colaborativas en su relación con los proveedores (65,95% de estrategias de cooperación, las usuarias no latinoamericanas; y 61,28%, las usuarias latinoamericanas). Asimismo, las usuarias latinoamericanas y no latinoamericanas emprenden casi el mismo número de actividades discursivas de gestión (13,60% de estrategias de gestión, las usuarias latinoamericanas; y 13,79%, las usuarias no latinoamericanas). Sin embargo, las usuarias no latinoamericanas exhiben un estilo discursivo más comprobante que las usuarias latinoamericanas (4,65% de estrategias de comprobación, las usuarias no latinoamericanas; y 4,02%, las usuarias latinoamericanas). Si bien, las usuarias latinoamericanas construyen más explicaciones que las usuarias no latinoamericanas (3,60% de estrategias de explicación, las usuarias latinoamericanas; y 1,50%, las usuarias no latinoamericanas). Esto se debe a que las usuarias latinoamericanas, al conocer el español como lengua materna, cuentan con más recursos verbales que las usuarias no latinoamericanas.

Por otro lado, las usuarias latinoamericanas se muestran ligeramente más corteses en su relación con los proveedores (9,67% de estrategias de cortesía, las usuarias latinoamericanas; y 9,14%, las usuarias no latinoamericanas). Asimismo, las usuarias latinoamericanas construyen más enunciados que amenazan la imagen de los proveedores (0,35% de estrategias de descortesía, las usuarias latinoamericanas; y 0,17%, las usuarias no latinoamericanas). También las usuarias latinoamericanas generan más intervenciones con las que tratan de participar en sus procesos administrativos (2,05% de estrategias de participación, las usuarias latinoamericanas; y 1,66%, las usuarias no latinoamericanas).

Asimismo, las usuarias latinoamericanas presentan sus “dramas personales” más que las usuarias no latinoamericanas (1,69% de estrategias de personalización, las usuarias latinoamericanas; y 0,83%, las usuarias no latinoamericanas). Asimismo, debido a un mejor manejo del español, las usuarias latinoamericanas introducen en sus encuentros las voces de otros representantes institucionales con mayor asiduidad (2,26% de estrategias de despersonalización, las usuarias latinoamericanas; y 0,66%, las usuarias no latinoamericanas). Sin embargo, son las usuarias no latinoamericanas las que construyen más estrategias para conseguir un mejor servicio fomentando un lenguaje más solidario y empático (1,16% de estrategias de comunicación de contacto, las usuarias no latinoamericanas; y 0,99%, las usuarias latinoamericanas). De este modo, podemos interpretar que, en las usuarias no latinoamericanas, la falta de recursos lingüísticos, al hablar español como lengua extranjera, es compensada potenciando un lenguaje más solidario y cooperativo mediante este tipo de estrategias. Por ello, también es probable que las usuarias no latinoamericanas realicen más estrategias metacomunicativas que las usuarias latinoamericanas (0,50% las usuarias no latinoamericanas y 0,35% las usuarias latinoamericanas). Para concluir, son las usuarias latinoamericanas las únicas que construyen estrategias para ocultar o evitar dar a los proveedores determinadas informaciones en el desarrollo del trámite burocrático (0,28% de estrategias de evitación).

8.2.2 Los usuarios extranjeros

En este apartado vamos a diferenciar entre los usuarios extranjeros que hablan español como lengua materna (latinoamericanos) y los usuarios extranjeros que no hablan español como lengua materna (no latinoamericanos).

8.2.2.1 Los usuarios latinoamericanos

Los usuarios latinoamericanos, esto es, que hablan español como lengua materna participan en 40 encuentros del total de los encuentros transcritos y analizados.

Tabla 8.49
Encuentros y estrategias de los usuarios latinoamericanos

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC2_2	27	2	3	9		1		2				
2	ENC4_2	7	1		1				3				

3	ENC2_3	6			1			1				
4	ENC4_4	5			2			1				
5	ENC5_4	1			2							
6	ENC7_4	10			2			1		1	2	
7	ENC1_5	8			3		2	1	2			
8	ENC2_5	38	2		2		1	6		1	1	1
9	ENC2_6	33	1		2			1				1
10	ENC2_8	9	1		3			4				
11	ENC10_9	2			1		2	1				
12	ENC3_11	17			5			6		1	1	
13	ENC3_12	62	3		2	1		14				1
14	ENC6_13	10			5	1	1	5	1			
15	ENC10_13	5			1		2	2				1
16	ENC1_14	74	3		3		5	16	1	2	4	4
17	ENC2_14	19			2			6				1
18	ENC5_15	7	1		1	1	1	1				1
19	ENC4_17	44	2		2		1	6			1	6
20	ENC1_18	8	1		2			3				1
21	ENC3_18	26	1				1	3				1
22	ENC9_19	7	1		5			6				
23	ENC11_19	5			1					1	1	
24	ENC2_24	12			2			1		1		
25	ENC5_25	11			6		2	6				
26	ENC8_25	9			4			2				
27	ENC10_25	5						2				
28	ENC13_25	11	1			1	1	2			2	
29	ENC2_26	3			2		1	3				
30	ENC4_26	2	1		1			3				
31	ENC1_27	3	1		1			1				
32	ENC4_27	2			2		1	2				
33	ENC8_27	4			2		1	3			1	
34	ENC9_27	14		1	1		1	3			1	3
35	ENC1_29	19			2		2	1			1	
36	ENC4_29	27	2	1	5		1	7		1		1
37	ENC1_30	13	1		1			8				1
38	ENC1_31	56	4	2	4		1	14			1	3

39	ENC1_32	9	1		6		1		2		1	2	
40	ENC2_32	13			4		1		2			1	1
Total		660	30	7	100	4	30		150	4	9	19	27

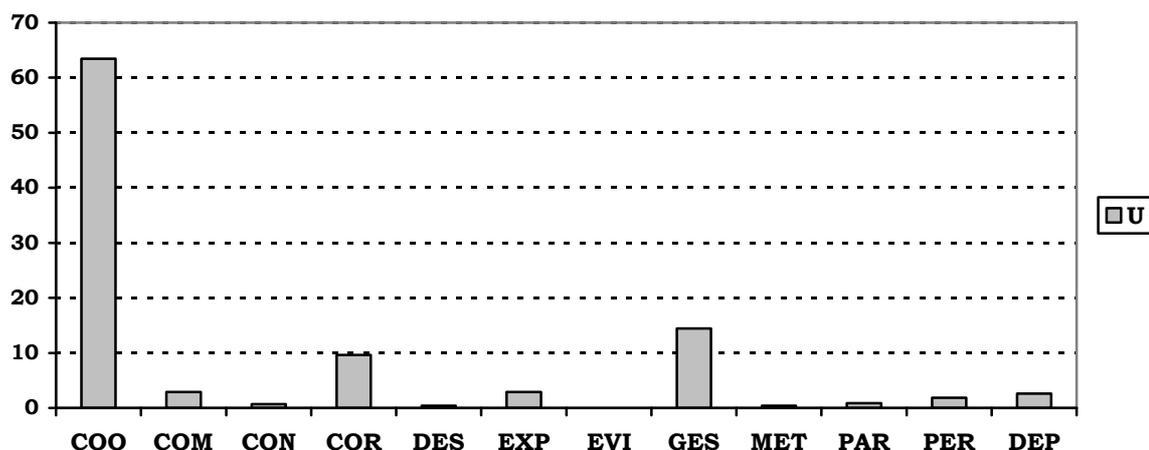
Estos datos los podemos ver en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, de los usuarios latinoamericanos:

Tabla 8.50
Estrategias de negociación de los usuarios latinoamericanos

ESTRATEGIAS	USUARIOS LATINOAMERICANOS	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	660	63,46
COMPROBACIÓN	30	2,88
COM. CONTACTO	7	0,67
CORTESÍA	100	9,62
DESCORTESÍA	4	0,38
EXPLICACIÓN	30	2,88
EVITACIÓN		
GESTIÓN	150	14,42
METACOMUNICACIÓN	4	0,38
PARTICIPACIÓN	9	0,87
PERSONALIZACIÓN	19	1,83
DESPERSONALIZACIÓN	27	2,60
Total	1.040	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de los usuarios latinoamericanos.

Gráfico 8.25
Estrategias de negociación de los usuarios latinoamericanos



Como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, los usuarios latinoamericanos tienen un estilo discursivo muy cooperativo, colaborando con los proveedores en el desarrollo de los encuentros (63,46% de estrategias de cooperación). Este rol cooperativo se complementa con el papel de gestores, por el que comienzan temas y actividades discursivas relacionadas con sus demandas de servicio (14,42% de estrategias de gestión). La cooperación y la gestión, que llevan a cabo en la dinámica interaccional, la llevan a cabo formulando enunciados que protegen la imagen positiva y negativa de los proveedores, evitando los que pudieran amenazarla (9,62% de estrategias de cortesía y 0,38% de estrategias de descortesía).

Por otro lado, los usuarios latinoamericanos asumen un papel tan comprobante como explicativo. De esta manera, como se puede apreciar en la tabla, emprenden el mismo número de actividades discursivas de indagación o averiguación como las de explicación de sus marcos interpretativos (2,88% de estrategias de comprobación y de explicación). Asimismo, los usuarios latinoamericanos introducen en las prácticas las voces de otros representantes institucionales (2,60% de estrategias de despersonalización), mientras que la explicación de sus “dramas personales” (Cabral Bastos, 1996) ha sido contabilizada en un número menor de encuentros (1,83% de estrategias de personalización). En cuanto a los recursos en los que tratan de participar en la toma de decisiones sobre su proceso administrativo, se puede observar que éstos son muy reducidos (0,87% de estrategias de participación).

Los usuarios latinoamericanos buscan un lenguaje más solidario y menos asimétrico construyendo enunciados en las que crean un ambiente más amigable y empático (0,67% de estrategias de comunicación de contacto). Para concluir, son

muy pocos los usuarios latinoamericanos que emiten enunciados con cambio de lengua o el uso de recursos metacomunicativos (0,38% de estrategias de metacomunicación). Estos usuarios latinoamericanos no utilizan estrategias con las que tratan de ocultar información importante para el proceso administrativo.

8.2.2.2 Los usuarios no latinoamericanos

Los usuarios no latinoamericanos, esto es, que no hablan español como lengua materna participan en 70 encuentros del total de los encuentros transcritos y analizados.

Tabla 8.51
Encuentros y estrategias de los usuarios no latinoamericanos

N.º	ENC.	ESTRATEGIAS											
		COO	COM	CON	COR	DES	EXP	EVI	GES	MET	PAR	PER	DEP
1	ENC4_3	1							1				
2	ENC4_3	7							1				
3	ENC9_3	8			2					1			2
4	ENC11_3	23											
5	ENC1_4	27	1		5				1				
6	ENC2_4	29	3	1	4		2	1	9				
7	ENC8_4	4							3				
8	ENC3_5	19			4								
9	ENC1_6	9	1	1	1								1
10	ENC4_6	7							1				
11	ENC5_6	13					1			1			
12	ENC1_8	8											
13	ENC4_8	25	2		5		1		4		2		
14	ENC3_9	31	2		2				9		1		
15	ENC4_9	6	1		2		2		4				
16	ENC6_9	4	1	1	2		1		7		1		
17	ENC11_9	6			1		1		2				
18	ENC12_9	1			1								
19	ENC1_10	20			3				1				
20	ENC2_10	8			1								
21	ENC3_10		1		3				2				
22	ENC4_10	24	2	1	4		2		6				
23	ENC5_10	43		2	7		1		5		4		

24	ENC1_11	31			1			11	3			
25	ENC2_11	8	2		1			5				
26	ENC1_12	20			2			5				
27	ENC1_13	21	1		8			7		1		
28	ENC2_13	7			2			3				
29	ENC3_13	24	2		2		2	1				1
30	ENC4_13	9			3			4				
31	ENC3_14	60	1		9		1	6			1	1
32	ENC2_15	6	1		2			1				
33	ENC3_15	16		1	5		2	2				
34	ENC6_15	15	2		3			4	1			
35	ENC8_15	15							1			
36	ENC14_15	2										
37	ENC15_15	12	1		2			5		1		
38	ENC1_17	12	1		2			2				
39	ENC2_18	11					1	5	1	1	2	
40	ENC7_19	3						1				
41	ENC8_19	6	1					3	1			
42	ENC4_20	8	2		2			3				
43	ENC6_20	2			2		1			1	1	
44	ENC3_21	64	2		4		1	11			2	
45	ENC5_22	3			1			1				
46	ENC10_22	13	2		5			5		2		
47	ENC11_22	2			1			1				
48	ENC13_22	1			1			1				
49	ENC14_22	16	1	1	2	1	1	3				
50	ENC2_23	123	3	1	4	2	4	11		1	1	5
51	ENC3_23	42		2	7			2			1	
52	ENC1_24	64	3		1			5				
53	ENC4_24	40		1	1	1		5				1
54	ENC3_25	5	1		1			2		1		
55	ENC7_25	48	4		5		2	5		2	1	
56	ENC5_26	13	1		1			3		1		
57	ENC8_26	47	1		1			5				
58	ENC2_27	1										
59	ENC3_27	21		1	1		1	2				

60	ENC7_27	20	1					4					
61	ENC10_27	7	1		3			4		1			
62	ENC11_27				1			1					
63	ENC12_27	3	1		1			4					
64	ENC1_28	8			1			3					
65	ENC2_28	13	1		2			2	1				
66	ENC3_28	45			2		2	1					
67	ENC3_29	30	2		1			7		1		1	
68	ENC4_31	12	2		1		1	5		2			
69	ENC5_31	9						5					
70	ENC3_32	30	2	2	4			5	1				
Total		1.291	56	15	145	4	30	1	227	11	23	9	12

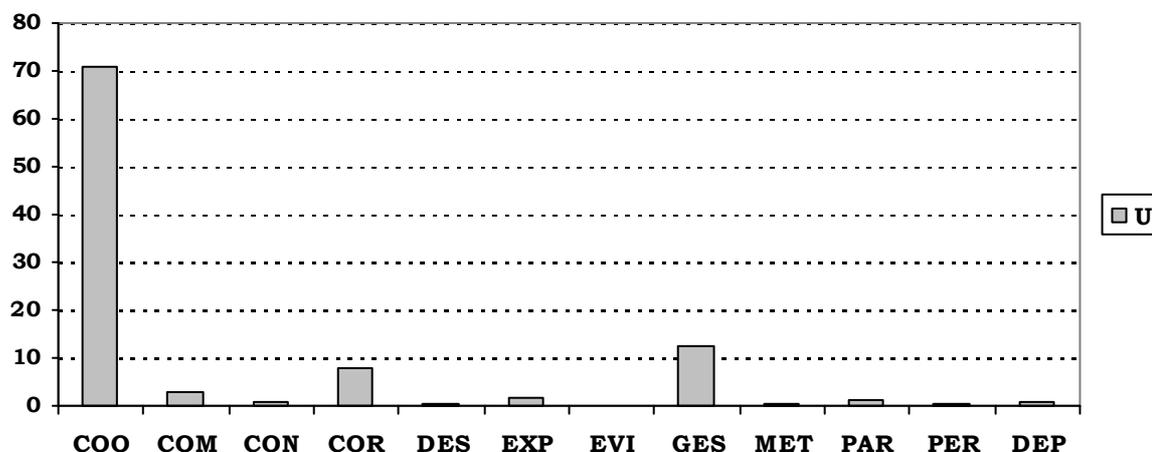
Estos datos los podemos ver en la siguiente tabla, en la que se muestran los porcentajes, para cada una de las estrategias, de los usuarios no latinoamericanos:

Tabla 8.52
Estrategias de negociación de los usuarios no latinoamericanos

ESTRATEGIAS	USUARIOS NO LATINOAMERICANOS	
	TOTAL	%
COOPERACIÓN	1.291	70,78
COMPROBACIÓN	56	3,07
COM. CONTACTO	15	0,82
CORTESÍA	145	7,95
DESCORTESÍA	4	0,22
EXPLICACIÓN	30	1,64
EVITACIÓN	1	0,05
GESTIÓN	227	12,45
METACOMUNICACIÓN	11	0,60
PARTICIPACIÓN	23	1,26
PERSONALIZACIÓN	9	0,49
DESPERSONALIZACIÓN	12	0,66
Total	1.824	100

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de los usuarios no latinoamericanos.

Gráfico 8.26
Estrategias de negociación de los usuarios no latinoamericanos



Como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, los usuarios no latinoamericanos tienen un estilo discursivo también altamente cooperativo, por lo que colaboran con los proveedores en los diferentes intercambios del encuentro y en la construcción del sentido interaccional (70,78% de estrategias de cooperación). Asimismo, asumen un marcado rol de gestores, iniciando no sólo los temas sino también las actividades discursivas relacionadas con sus propias peticiones (12,45% de estrategias de gestión). Los usuarios no latinoamericanos emplean numerosos recursos corteses que fomentan las imágenes positiva y negativa de los proveedores, mientras apenas emplean recursos descorteses (7,95% de estrategias de cortesía y 0,22% de estrategias de descortesía).

Por otro lado, los usuarios no latinoamericanos adoptan un papel mucho más comprobante que explicativo. De este modo, construyen actividades discursivas de indagación (3,07% de estrategias de comprobación) y, al mismo tiempo, adoptan un papel comunicativo menos explicativo, es decir, tienden a matizar en menor medida sus marcos interpretativos personales (1,64% de estrategias de explicación). Como ha señalado Cabral Bastos (1996), la narración de los “dramas personales” se puede entender como una estrategia para flexibilizar las normas institucionales, éstas han sido utilizadas por los usuarios no latinoamericanos en un número muy reducido de encuentros (0,43% de estrategias de personalización). Por otro lado, en los procesos burocráticos de acceso a la institución sanitaria o a alguno de sus servicios, las voces de otros representantes institucionales constituyen también un recurso poco utilizado por esos usuarios en los encuentros analizados (0,66% de estrategias de despersonalización). Probablemente las limitaciones idiomáticas de estos usuarios

que no hablan español como lengua materna hagan que realicen menos recursos de personalización, despersonalización, así como de explicación, debido a que los usuarios, por su nivel de español, eviten realizar enunciados complejos. Tampoco son muchos los encuentros en los que aparecen recursos en los que estos usuarios demandan a los proveedores su participación en la toma de decisiones sobre el proceso burocrático (1,26% de estrategias de participación).

En cuanto a las estrategias de comunicación de contacto, los usuarios no latinoamericanos realizan enunciados que persiguen conseguir, por parte de los proveedores, un lenguaje más solidario y cooperativo, así como menos asimétrico (0,82% de estrategias de comunicación de contacto). Asimismo, son muy pocos los usuarios no latinoamericanos que construyen enunciados en los que se metacomunican (0,60% de estrategias de metacomunicación). En último lugar, sólo se ha encontrado un encuentro de usuarios no latinoamericanos en el que un usuario trata de ocultar información en el proceso administrativo (0,05% de estrategias de evitación).

8.2.2.3 Comparación entre usuarios latinoamericanos y no latinoamericanos

En este apartado comparamos los datos de los usuarios latinoamericanos y los no latinoamericanos. En primer lugar, presentamos una tabla con el número de estrategias contabilizadas y el porcentaje de utilización. En segundo lugar, mediante un gráfico comparativo, se puede apreciar visualmente el empleo de esas estrategias.

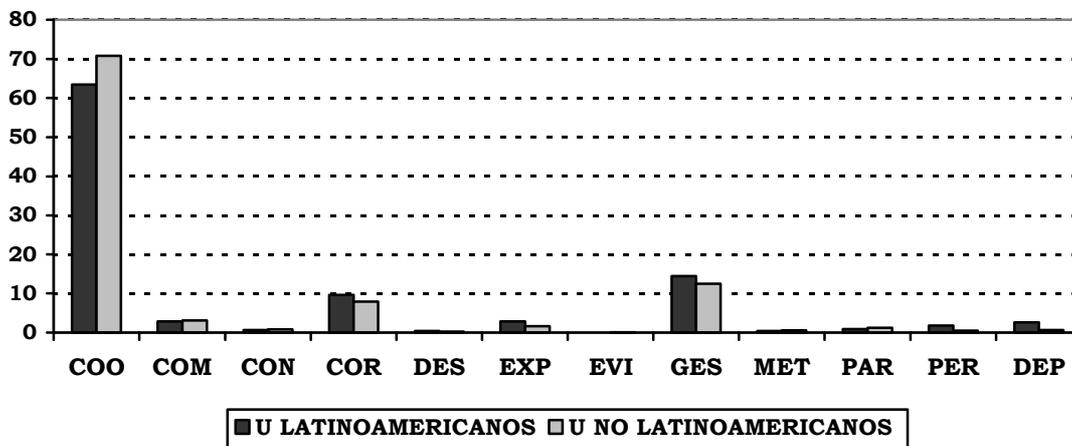
Tabla 8.53
Estrategias de negociación de usuarios latinoamericanos y no latinoamericanos

ESTRATEGIAS	USUARIOS LATINOAMERICANOS		USUARIOS NO LATINOAMERICANOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	660	63,46	1.291	70,78
COMPROBACIÓN	30	2,88	56	3,07
COM. CONTACTO	7	0,67	15	0,82
CORTESÍA	100	9,62	145	7,95
DESCORTESÍA	4	0,38	4	0,22
EXPLICACIÓN	30	2,88	30	1,64
EVITACIÓN			1	0,05
GESTIÓN	150	14,42	227	12,45
METACOMUNICACIÓN	4	0,38	11	0,60

PARTICIPACIÓN	9	0,87	23	1,26
PERSONALIZACIÓN	19	1,83	9	0,49
DESPERSONALIZACIÓN	27	2,60	12	0,66
Subtotal	1.040	100	1.824	100
Total				2.864

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de los usuarios latinoamericanos y no latinoamericanos.

Gráfico 8.27
Comparación de estrategias de negociación entre usuarios latinoamericanos y no latinoamericanos



Como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, los usuarios no latinoamericanos se muestran mucho más cooperativos, esto es, más reactivos y colaborativos en su relación con los proveedores (70,78% de estrategias de cooperación, los usuarios no latinoamericanos; y 63,46%, los usuarios latinoamericanos). Asimismo, los usuarios latinoamericanos realizan más actividades discursivas en la tramitación (14,42% de estrategias de gestión, los usuarios latinoamericanos; y 12,45%, los usuarios no latinoamericanos). Sin embargo, los usuarios no latinoamericanos tienen un estilo discursivo más comprobativo que los usuarios latinoamericanos (3,07% de estrategias de comprobación, los usuarios no latinoamericanos; y 2,88%, los usuarios latinoamericanos). Si bien, los usuarios latinoamericanos emiten muchas más explicaciones que los usuarios no latinoamericanos (2,88% de estrategias de explicación, los usuarios latinoamericanos; y 1,64%, los usuarios no latinoamericanos). Esto se debe a que los usuarios latinoamericanos, como ocurría con las usuarias latinoamericanas, al conocer el español como lengua

materna, cuentan con más recursos verbales que los usuarios no latinoamericanos.

Por otro lado, los usuarios latinoamericanos son más corteses en su relación con los proveedores que los usuarios no latinoamericanos (9,62% de estrategias de cortesía, los usuarios latinoamericanos; y 7,95%, los usuarios no latinoamericanos). Asimismo, los usuarios latinoamericanos construyen más enunciados que amenazan la imagen positiva y negativa de los proveedores (0,38% de estrategias de descortesía, los usuarios latinoamericanos; y 0,22%, los usuarios no latinoamericanos). Sin embargo, los usuarios no latinoamericanos realizan más intervenciones con las que tratan de participar en sus procesos administrativos (1,26% de estrategias de participación, los usuarios no latinoamericanos; y 0,87%, los usuarios latinoamericanos). Los usuarios latinoamericanos, por su parte, presentan sus “dramas personales” más que los usuarios no latinoamericanos (1,83% de estrategias de personalización, los usuarios latinoamericanos; y 0,43%, los usuarios no latinoamericanos). Asimismo, dado que los usuarios latinoamericanos manejan mejor el español, introducen más frecuentemente en sus encuentros las voces de otros representantes institucionales (2,60% de estrategias de despersonalización, los usuarios latinoamericanos; y 0,66%, los usuarios no latinoamericanos). Sin embargo, son los usuarios no latinoamericanos los que construyen más estrategias para conseguir un mejor servicio potenciando un lenguaje más solidario y empático (0,82% de estrategias de comunicación de contacto, los usuarios no latinoamericanos; y 0,67%, los usuarios latinoamericanos). Así pues, como se daba con las usuarias no latinoamericanas, podemos inferir que, en los usuarios no latinoamericanos, la falta de recursos lingüísticos, al hablar español como lengua extranjera, es compensada generando un lenguaje más solidario y cooperativo mediante este tipo de estrategias. Por ello, también es probable que los usuarios no latinoamericanos emitan más estrategias metacomunicativas que los usuarios latinoamericanos (0,60% los usuarios no latinoamericanos y 0,38% los usuarios latinoamericanos). Finalmente, son los usuarios no latinoamericanos los únicos que construyen estrategias para ocultar información a los proveedores en el desarrollo del trámite burocrático (0,05% de estrategias de evitación).

8.2.3 Comparación entre las usuarias y los usuarios

A continuación comparamos los datos de las usuarias latinoamericanas y no latinoamericanas con los usuarios latinoamericanos y no latinoamericanos. En primer lugar, presentamos una tabla con el número de estrategias contabilizadas

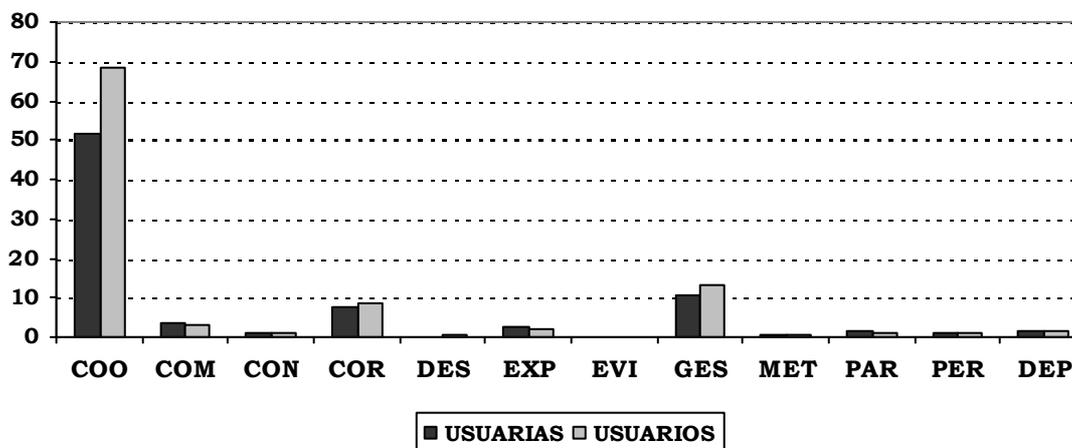
y el porcentaje de utilización. En segundo lugar, mediante un gráfico comparativo, se puede apreciar visualmente el empleo de esas estrategias.

Tabla 8.54
Estrategias de negociación de las usuarias y los usuarios

ESTRATEGIAS	USUARIAS		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	1.271	51,60	1.951	68,12
COMPROBACIÓN	85	3,45	86	3
COM. CONTACTO	21	0,85	22	0,77
CORTESÍA	192	7,80	245	8,55
DESCORTESÍA	6	0,24	8	0,28
EXPLICACIÓN	60	2,44	60	2,09
EVITACIÓN	4	0,16	1	0,03
GESTIÓN	268	10,88	377	13,16
METACOMUNICACIÓN	8	0,32	15	0,52
PARTICIPACIÓN	39	1,58	32	1,12
PERSONALIZACIÓN	29	1,18	28	0,98
DESPERSONALIZACIÓN	36	1,46	39	1,36
Subtotal	2.463	100	2.864	100
Total				5.327

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de las usuarias y los usuarios.

Gráfico 8.28
Comparación de estrategias de negociación entre las usuarias y los usuarios



Como se puede observar en la tabla y en el gráfico que hemos presentado, los usuarios son mucho más cooperativos que las usuarias (68,12% de estrategias

de cooperación, los usuarios; y 51,60%, las usuarias). Asimismo, los usuarios tienen un estilo discursivo más gestor que las usuarias (13,16% de estrategias de gestión, los usuarios; y 10,88%, las usuarias). Por otro lado, son las usuarias las que construyen más estrategias de indagación o averiguación, por lo que tiene un estilo más comprobante que los usuarios (3,45% de estrategias de comprobación, las usuarias; y 3%, los usuarios). Asimismo, las usuarias poseen un estilo más explicativo que los usuarios (2,44% de estrategias de explicación, las usuarias; y 2,09%, los usuarios). Sin embargo, los usuarios se muestran más corteses que las usuarias, realizando más recursos que fomentan la imagen de los proveedores (8,55% de estrategias de cortesía, los usuarios; y 7,80%, las usuarias).

En lo que respecta a los recursos descorteses, tanto los usuarios como las usuarias formulan casi el mismo número de estrategias (0,24% de estrategias de descortesía, las usuarias; y 0,28%, los usuarios). Asimismo, los usuarios y las usuarias fomentan, casi en el mismo número de estrategias, su participación en los procesos administrativos (1,58% de estrategias de participación, las usuarias; y 1,12%, los usuarios). Sin embargo, las usuarias ofrecen más que los usuarios sus narraciones o dramas personales en la exposición de sus demandas para obtener así un mejor servicio (1,18% de estrategias de personalización, las usuarias; y 0,98%, los usuarios). Si bien, tantos los usuarios como las usuarias emplean el mismo número de estrategias en la que aportan en el desarrollo del servicio las voces de otros representantes institucionales (1,46% de estrategias de despersonalización, las usuarias; y 1,36%, los usuarios).

Las usuarias introducen en la dinámica interaccional más secuencias que fomentan la cooperación buscando un lenguaje más solidario y amigable (0,85% de estrategias de comunicación de contacto, las usuarias; y 0,77%, los usuarios). Sin embargo, son los usuarios los que emplean más recursos de cambio de lengua u otras herramientas metacomunicativas (0,52% de estrategias de metacomunicación, los usuarios; y 0,32%, las usuarias). Por el contrario, son las usuarias las que ocultan con mayor frecuencia información durante el proceso de tramitación (0,16% de estrategias de evitación, las usuarias; y 0,03%, los usuarios).

8.4 Comparación del estilo de los proveedores y los usuarios

En este apartado vamos a comparar el estilo discursivo de los proveedores y los usuarios, teniendo como referencia las estrategias de negociación descritas a lo largo de este trabajo de investigación. Así, en primer lugar presentamos una tabla con las estrategias de los proveedores y los usuarios, que se complementa con un

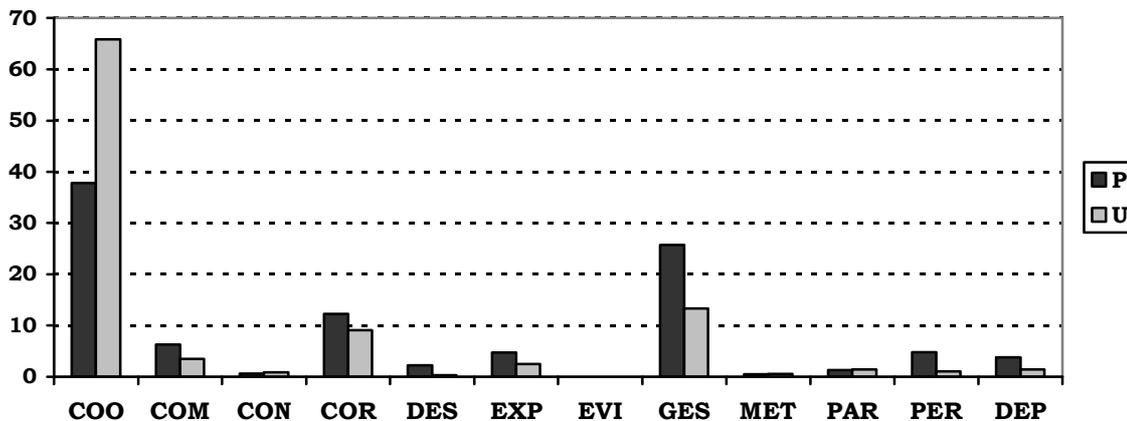
gráfico, en segundo lugar, para poder observar estas diferencias de manera más visual.

Tabla 8.55
Estrategias de negociación de los proveedores y los usuarios

ESTRATEGIAS	PROVEEDORES		USUARIOS	
	TOTAL	%	TOTAL	%
COOPERACIÓN	2.936	37,82	3.450	65,84
COMPROBACIÓN	488	6,29	183	3,49
COM. CONTACTO	48	0,62	45	0,86
CORTESÍA	953	12,27	477	9,10
DESCORTESÍA	174	2,24	17	0,32
EXPLICACIÓN	366	4,71	130	2,48
EVITACIÓN			5	0,10
GESTIÓN	1.994	25,73	696	13,28
METACOMUNICACIÓN	37	0,48	28	0,53
PARTICIPACIÓN	102	1,31	76	1,45
PERSONALIZACIÓN	372	4,79	54	1,03
DESPERSONALIZACIÓN	294	3,79	79	1,51
Subtotal	7.764	100	5.240	100
Total			13.004	

En el siguiente gráfico se puede apreciar el empleo de las estrategias de negociación por parte de los proveedores y los usuarios.

Gráfico 8.29
Estrategias de negociación de los proveedores y los usuarios



Según se aprecia en la tabla y en el gráfico expuesto, los usuarios extranjeros se muestran más cooperativos que los proveedores, es decir, en los

encuentros analizados, resultan más reactivos que directivos, al tiempo que colaboran en la construcción del sentido interaccional (65,85% de estrategias de cooperación, los usuarios; y 37,82%, los proveedores). En la dinámica de los encuentros, los proveedores son los encargados de iniciar los temas y las diferentes actividades discursivas, asumiendo el papel de gestores de las interacciones (25,73% de estrategias de gestión, los proveedores; y 13,28%, los usuarios). También se puede observar que el rol que adoptan los proveedores es el de emprender actividades de comprobación en mayor medida que los usuarios (6,29% de estrategias de comprobación, los proveedores; y 3,49%, los usuarios). Asimismo, debido a la asimetría interaccional de roles y tareas institucionales, los proveedores son los encargados de ofrecer las explicación de las normas y procedimientos para introducir a los usuarios en los marcos interpretativos de la institución (4,71% de estrategias de explicación, los proveedores; y 2,48%, los usuarios). Asimismo, los proveedores también construyen más estrategias de cortesía que los usuarios, debido que, como ha señalado Domínguez Seco (2007), los proveedores, en la construcción de su imagen pública, no han de mostrarse impositivos y poco corteses. De este modo, los proveedores crean enunciados que fomentan las imágenes positiva y negativa de los usuarios (12,27% de estrategias de cortesía, los proveedores; y 9,10%, los usuarios); mientras que los actos amenazadores son poco significativos en los proveedores (2,24%) y menos aún en el caso de los usuarios (0,32%).

Por otro lado, los proveedores emplean, en los encuentros analizados, principalmente su identidad personal (4,79% de estrategias de personalización), al tiempo que para los usuarios, la explicación de sus “dramas personales” no constituye un recurso muy empleado (1,03% de estrategias de personalización). Los usuarios se apoyan más, en su relación con los proveedores, en las voces y en los discursos de otros representantes institucionales, con los que tratan de dar fuerza argumentativa a sus intervenciones (1,51% de estrategias de despersonalización). Los proveedores, por su parte, emiten un número importante de estrategias de despersonalización para adoptar sus roles de representantes institucionales y legitimizar sus acciones (3,79%).

Sin embargo, los usuarios formulan más recursos que los proveedores para participar en el desarrollo de sus procesos administrativos (1,45% de estrategias de participación). En este sentido, el representante institucional no fomenta en exceso estructuras discursivas que permitan al usuario participar en la toma de decisiones de su trámite burocrático (1,31% de estrategias de participación). Asimismo, en este intento de participar, de explicar y de hacerse entender, los usuarios construyen más estrategias de metacomunicación (0,53% los usuarios y

0,48% los proveedores). Finalmente, en esta relación también corresponde a los usuarios la realización de estrategias que fomenten un lenguaje más solidario, cooperativo y distendido, para conseguir así un mejor servicio (0,86% de estrategias de comunicación de contacto, los usuarios; y 0,62%, los proveedores). En último lugar, como hemos sostenido a lo largo de este trabajo de investigación, las estrategias de ocultación o evitación de información son un recurso que sólo emplean los usuarios; pero, como se puede apreciar, en un número más reducido del que consideran los proveedores (0,10% de estrategias de evitación).

8.5 Conclusiones parciales

A partir de las consideraciones que hemos realizado en este capítulo sobre el estilo discursivo, entendido como las variantes disponibles al formular un discurso, hemos partido de nuestra tipología inicial de estrategias de negociación para perfilar el estilo discursivo de los participantes de los encuentros analizados: proveedores y usuarios. Así pues, el esquema seguido en este capítulo ha sido caracterizar el estilo discursivo de cada uno de los proveedores y proveedoras de la oficina: PM1, PH2, PM3, PH4, PM5, PH6, PM7, PM9, PM11, PM12, PM13, PM15, PM17 y PH18. En segundo lugar hemos dibujado el estilo de las usuarias latinoamericanas y no latinoamericanas, así como el de los usuarios latinoamericanos y no latinoamericanos.

En cuanto a las proveedoras, pudimos establecer estilos comunicativos más cooperativos (PM3, PM9, PM20, PM16 o PM14), más gestores (PM17, PM9 o PM5), más comprobantes (PM1, PM7, PM9, PM12, PM17, PM10, PM11 y PM16), más explicativos (PM3, PM20, PM5 y PM15), más corteses (PM12, PM10 y PM11), más descorteses (PM10, PM16 y PM5), más personalizados (PM3, PM17, PM16, PM5 y PM14), más despersonalizados (PM3, PM20 y PM14), más participativos (PM7, PM20 y PM10), más solidarios (PM7 y PM20) y más metacomunicativos (PM3 y PM17). Por parte de los proveedores, del mismo modo, pudimos establecer estilos comunicativos más cooperativos (PH8 y PH18), más gestores (PH2), más comprobantes (PH2 y PH4), más explicativos (PH6, PH2 y PH4), más corteses (PH4 y PH6), más descorteses (PH8), más personalizados (PH2, PH4 y PH8), más despersonalizados (PH6), más participativos (PH8 y PH6), más solidarios (PH8) y más metacomunicativos (PH2).

Si comparamos los estilos de los proveedores, observamos que las proveedoras emplean un 38,14% de estrategias de cooperación, mientras que los proveedores sólo emplean un 36,32%. Asimismo, tanto los proveedores como las proveedoras asumen el rol de gestores en el centro estudiado, dado que los datos,

en cuanto a las estrategias de gestión, son similares (26,40% las proveedoras y 26,09% los proveedores). También es llamativo el hecho de que los proveedores y las proveedoras presentan el mismo porcentaje en el uso de estrategias de comprobación (6,22% los proveedores y las proveedoras). Sin embargo, los proveedores tienen un rol ligeramente más explicativo que las proveedoras (5,12% de estrategias de explicación de los proveedores frente a un 4,70% las proveedoras). Así, en la dinámica interaccional también son los proveedores los que emplean más estrategias de cortesía que las proveedoras (12,71% de los proveedores frente a un 11,78% de las proveedoras). Por el contrario, también son las proveedoras las que emiten más enunciados que amenazan la imagen negativa o positiva de los usuarios (2,25% de estrategias de descortesía por parte de las proveedoras frente al 1,93% por parte de los proveedores).

Los proveedores, en comparación con las proveedoras, realizan más enunciados en los que utilizan su identidad personal (5,39% de estrategias de personalización de los proveedores frente al 4,58% de las proveedoras). Sin embargo, son las proveedoras las que introducen en su relación con los usuarios las voces de otros representantes institucionales (3,82% de estrategias de despersonalización de las proveedoras frente al 2,97% de los proveedores). Por otro lado, son los proveedores los que emprenden más actividades de participación para que los usuarios intervengan en su proceso administrativo (1,76% de estrategias de participación de los proveedores frente al 1,15% de las proveedoras). También los proveedores emplean más estrategias de cambio de lengua u otros recursos metacomunicativos (0,72% de estrategias de metacomunicación por parte de los proveedores frente al 0,34% de las proveedoras). Para concluir esta comparación, los proveedores también superan a las proveedoras, aunque ligeramente, en la realización de estrategias que tienen la finalidad de generar un lenguaje más solidario y cooperativo (0,77% de estrategias de comunicación de contacto por parte de los proveedores frente al 0,63% de las proveedoras).

Por otro lado, si comparamos el estilo de los usuarios con el de las usuarias, apreciamos que los usuarios son mucho más cooperativos que las usuarias (68,12% de estrategias de cooperación, los usuarios; y 51,60%, las usuarias). Asimismo, los usuarios tienen un estilo discursivo más gestor que las usuarias (13,16% de estrategias de gestión, los usuarios; y 10,88%, las usuarias). Las usuarias las que construyen más estrategias de indagación o averiguación, por lo que tiene un estilo más comprobante que los usuarios (3,45% de estrategias de comprobación, las usuarias; y 3%, los usuarios). Asimismo, las usuarias poseen un estilo más explicativo que los usuarios (2,44% de estrategias de

explicación, las usuarias; y 2,09%, los usuarios). Sin embargo, los usuarios se muestran más corteses que las usuarias, realizando más recursos que fomentan la imagen de los proveedores (8,55% de estrategias de cortesía, los usuarios; y 7,80%, las usuarias).

En cuanto a las estrategias de descortesía, tanto los usuarios como las usuarias formulan casi el mismo número de estrategias (0,24% de estrategias de descortesía, las usuarias; y 0,28%, los usuarios). Asimismo, los usuarios y las usuarias fomentan, casi en el mismo número de estrategias, su participación en los procesos administrativos (1,58% de estrategias de participación, las usuarias; y 1,12%, los usuarios). Sin embargo, las usuarias ofrecen más que los usuarios sus narraciones o dramas personales en la exposición de sus demandas para obtener así un mejor servicio (1,18% de estrategias de personalización, las usuarias; y 0,98%, los usuarios). Si bien, tanto los usuarios como las usuarias emplean el mismo número de estrategias en la que aportan en el desarrollo del servicio las voces de otros representantes institucionales (1,46% de estrategias de despersonalización, las usuarias; y 1,36%, los usuarios).

Las usuarias en la dinámica interaccional fomentan la cooperación buscando un lenguaje más solidario y amigable (0,85% de estrategias de comunicación de contacto, las usuarias; y 0,77%, los usuarios). Sin embargo, son los usuarios los que emplean más recursos de cambio de lengua u otras herramientas metacomunicativas (0,52% de estrategias de metacomunicación, los usuarios; y 0,32%, las usuarias). Por el contrario, son las usuarias las que ocultan con mayor frecuencia información durante el proceso de tramitación (0,16% de estrategias de evitación, las usuarias; y 0,03%, los usuarios).

Como conclusión, destacamos que los usuarios extranjeros se muestran más cooperativos que los proveedores (65,85% de estrategias de cooperación, los usuarios; y 37,82%, los proveedores). Los proveedores asumen más el papel de gestores de las interacciones (25,73% de estrategias de gestión, los proveedores; y 13,28%, los usuarios), son más comprobantes que los usuarios (6,29% de estrategias de comprobación, los proveedores; y 3,49%, los usuarios), emplean más recursos explicativos (4,71% de estrategias de explicación, los proveedores; y 2,48%, los usuarios), construyen más recursos de cortesía (12,27% de estrategias de cortesía, los proveedores; y 9,10%, los usuarios) y emplean muy poco elementos descorteses (2,24% de estrategias de descortesía, los proveedores; y 0,32%, los usuarios).

Por otro lado, los proveedores tienen, en los encuentros analizados, un estilo más personalizado (4,79% los proveedores y 1,03% los usuarios), y también más despersonalizado que los usuarios (3,79% los proveedores y 1,51% los

usuarios). Sin embargo, los usuarios formulan más recursos de participación que los proveedores (1,45% los usuarios y 1,31% los proveedores), se muestran más metacomunicativos que los proveedores (0,53% los usuarios y 0,48% los proveedores), son más solidarios y empáticos (0,86% los usuarios y 0,62% los proveedores). En último lugar, los usuarios ocultan información en un número muy reducido de encuentros (0,10% de estrategias de evitación).

De estos datos, deducimos que los proveedores y usuarios, en el empleo de las estrategias de negociación y de los recursos verbales y no verbales que las configuran, no sólo construyen interaccionalmente a su interlocutor, sino la actividad discursiva y su propio rol comunicativo. Además, los participantes dejan patentes sus creencias, expectativas, presuposiciones y, en definitiva, las normas institucionales que consideran adecuadas en ese contexto. Por ello, desde estas premisas, se constituyen estilos que, en la dinámica interaccional institucional y en el proceso inferencial, fomentan el acuerdo, la solidaridad, la cooperación, la empatía y la contextualización de los trámites administrativos, reduciendo la asimetría de roles y buscando un resultado satisfactorio para el encuentro.

En consecuencia, al igual que otros autores (Hall, 1976), podemos hablar, *grosso modo*, de estilos contextualizadores, esto es, estilos que hacen explícita, en sus contribuciones, mucha información relativa al tema de sus enunciados, asumiendo que su interlocutor está menos próximo a su marco interpretativo y emprendiendo actividades que permitan la activación y, por tanto, la comprensión de esos marcos. Por el contrario, los estilos poco o menos contextualizadores dejan implícita, en la construcción de significados, mucha información, fomentando la asimetría y un comportamiento comunicativo menos colaborativo.

CAPÍTULO 9

APLICACIONES PRÁCTICAS

9.0 Introducción

9.1 Análisis del discurso aplicado

9.2 Cursos de formación para el personal de la oficina

9.3 Protocolos de acogida y actuación lingüística

9.4 Unidades de español para extranjeros

9.5 Gestión lingüística en oficinas multiculturales

9.6 Conclusiones parciales

9.0 Introducción

Este capítulo presenta una serie de aplicaciones prácticas propuestas a partir del análisis de las interacciones analizadas en esta tesis doctoral. Este trabajo tiene una intención no sólo de reflexión sobre los recursos verbales y no verbales contenidos en las prácticas discursivas del centro de salud estudiado, sino que además tiene un interés transformador y comprometido. Por ese motivo, teniendo como punto de partida el análisis de los usos lingüísticos contextualizados de la sala de trabajo administrativo y de la recepción en un centro sanitario, reivindicamos, situados en el marco del análisis del discurso aplicado, una serie de propuestas que podrían ayudar a mejorar la comunicación de los actores implicados.

Con este propósito, el primer apartado de este capítulo ofrece una concisa contextualización teórica de los estudios del discurso en su vertiente más aplicada. Así pues, se examinan algunas consideraciones en torno a las relaciones entre la lingüística aplicada y el análisis del discurso aplicado, así como los momentos más importantes en su eclosión y autonomía como disciplina interdisciplinar. Asimismo, esta sección incluye una puesta al día sobre proyectos de investigación en desarrollo o recién concluidos sobre las aplicaciones de los estudios del discurso en diversos ámbitos sociales: sanitario, educativo o social.

El segundo apartado de este capítulo se centra en una posible aproximación a un curso de formación para el personal administrativo de la oficina y, por extensión, al personal sanitario en general sin olvidar a los mediadores interculturales. Las observaciones en este sentido se centran en reflexionar sobre la comunicación en contextos multiculturales y multilingües. En esta sección incluimos unas breves precisiones para realizar programaciones de cursos de formación e incluso algunos ejemplos prácticos comentados.

El tercer apartado desarrolla otra de las aplicaciones de este trabajo de investigación: el diseño de protocolos de acogida y actuación lingüística. En esta parte se proponen algunos elementos que deberían ser tenidos en cuenta para diseñar estos protocolos que ayudarían a los usuarios para conocer la información más importante de sus centros sanitarios, así como otros dispositivos de apoyo para los usuarios extranjeros.

El cuarto apartado examina otra novedosa propuesta de esta tesis doctoral. A partir de los materiales reales recogidos en la oficina (orales y escritos) se propone diseñar unidades de español para extranjeros en los que no sólo se enseñe la lengua, utilizando un enfoque por tareas, sino que además se explique a los aprendices cómo funciona la institución sanitaria, sus procesos

administrativos más importantes, así como las expectativas, conocimientos y presuposiciones más destacables de los participantes.

El quinto apartado es una reflexión sobre la gestión lingüística en oficinas a la que acude una gran población extranjera. En este sentido, la lengua institucional es el catalán, la lengua vehicular con extranjeros es el castellano y en escasas ocasiones el inglés. A partir de esta situación nos preguntamos cómo manejar esa diversidad en el contexto estudiado.

En sexto y último lugar ofrecemos unas breves consideraciones parciales antes de pasar a las conclusiones finales de este trabajo que aparecen en la siguiente sección.

9.1 Análisis del discurso aplicado

Muchos de los trabajos de Análisis del discurso, desde su clara perspectiva inter y multidisciplinar, presentan en los estudios de corte más social una decantada orientación “aplicada”. Así pues, esta disciplina plantea diversas e interesantes propuestas de aplicación en el campo de la política, el derecho, los medios de comunicación, la educación, los sindicatos, por citar algunos.

Como nos recuerda Gunnarsson (2000) el análisis del discurso aplicado no se puede considerar todavía un campo consolidado, si bien la mayoría de trabajos de análisis discursivo contienen una importante naturaleza aplicada. El lenguaje, como herramienta social de transformación y de transmisión de conocimiento, ocupa hoy en día un lugar muy destacado en los Estados modernos y en sus sociedades burocratizadas. Esto es, todos los aspectos relacionados con la comunicación, entre grupos humanos en general y entre grupos de profesionales en particular, constituyen una preocupación para la mayoría de empresas y expertos. De ahí que la mayoría de estudios discursivos sobre los diferentes ámbitos de la vida social hayan tratado de reflexionar, entender y ofrecer mejoras en la dimensión comunicativa de estos mismos ámbitos. En este sentido, investigadores y analistas del discurso han estimulado este tipo de trabajos y, al mismo tiempo, han perseguido resultados que dinamizaran la interacción entre profesionales, equipos y sistemas. En palabras de Gunnarsson (2000: 405-406) el centro de interés del análisis del discurso aplicado es:

“el lenguaje y la comunicación en situaciones de la vida real y su objetivo es analizar, comprender o resolver problemas relacionados con la acción práctica en contextos de la vida real. Su objetivo de estudio no es el lenguaje per se –sea lo que fuere- sino la utilización del lenguaje en contextos auténticos.”

Por otra parte, la relación del análisis del discurso aplicado con la lingüística aplicada es clara. Si bien los primeros estudios de lingüística aplicada se circunscribieron, en el ámbito educativo, a la enseñanza y aprendizaje de segundas lenguas y lenguas extranjeras, hoy día los diferentes estudios de lingüística aplicada se han ampliado a otras áreas sociales y no sólo la educativa. Desde que Harris (1952) publica un pionero artículo empleando el término “análisis del discurso” y, consiguientemente, el foco de atención lingüística pasa de unidades mínimas (palabras u oraciones) a unidades mayores (textos y discursos), el interés por el discurso oral (y escrito) en su interrelación contextual ha modificado los planteamientos de las propias investigaciones lingüísticas. Así, la proliferación de los sistemas de grabación magnetofónica y audiovisual, -más recientemente-, unido al desarrollo de los modernos sistemas informáticos, se ha traducido en una extraordinaria eclosión de los estudios del discurso oral. Estas ampliaciones teóricas y tecnológicas han abierto nuevas áreas de estudio aplicadas que hoy se han convertido en fundamentales. Por ejemplo, en la actualidad podemos grabar la interacción en vídeo de una consulta entre un médico y un paciente, estudiar los patrones interaccionales que emplean mediante modernos programas informáticos de reproducción y transcripción y llegar, de este modo, a interesantes precisiones sobre sus usos lingüísticos.

Dicho de otro modo, disciplinas como la sociolingüística, la psicolingüística, la lingüística forense o la planificación lingüística se han consolidado o han surgido, en gran medida, a partir de los nuevos enfoques multidisciplinares, las nuevas tecnologías y sus decantadas aplicaciones prácticas. Y no es menos cierto que la lingüística aplicada y el análisis del discurso aplicado tienen un papel propio en el desarrollo teórico y metodológico de esas disciplinas hasta el punto de constituir saberes autónomos y no siempre relacionados. De este modo, muchos estudios lingüísticos teóricos no presentan conexiones claras y “aplicables” a la vida real y, por otro lado, estudios de carácter más aplicado no sirven de aparato teórico ni resuelven ninguno de los problemas planteados desde la lingüística más teórica.

Asimismo, muchas aportaciones de la lingüística aplicada han sido utilizadas por el análisis del discurso aplicado, que ha tenido en la parte contextual del lenguaje su principal elemento de conexión con aquélla. En líneas generales, esta perspectiva aplicada presenta más una amplia variedad de campos que un marco de estudio homogéneo.

Por otra parte, uno de los trabajos centrados en el Análisis del discurso aplicado al ámbito médico es el de Cicourel (1992), que analiza la organización de

turnos, la estructura sintáctica y la selección léxica en las interacciones entre médicos y pacientes. Su análisis demostró que las creencias en torno a la enfermedad y al tratamiento producían desconfianza en el propio proceso médico. El trabajo de Labov y Fanshel (1977) examinó las secuencias interaccionales prototípicas entre pacientes y psiquiatra. Mishler (1984), por su parte, describió el diálogo de discursos contradictorios entre “la voz de la medicina” (el conocimiento del médico) y “la voz del mundo de la vida” (el relato de los pacientes). Los resultados de este trabajo determinaron la importancia de las habilidades del médico para realizar la entrevista clínica y obtener la información que precisa para establecer su diagnóstico. Wodak (1997) estudió las rutinas institucionales y las prácticas lingüísticas de un hospital de Austria. A partir de su trabajo se realizaron diversos cursos de formación y atención al público. En España, el trabajo de Díaz (1999), describió las características básicas de la interacción en los encuentros entre oncólogos y pacientes enfermos. De su descripción se deducen las formas de participación en los enfermos en las consultas médicas y las posibles formas de intervención. Por otro lado, Valero (2002) estudió las interacciones entre pacientes extranjeros y médicos. Su trabajo concluyó que los extranjeros no sólo desconocen la lengua de comunicación, sino el funcionamiento y el modo de interactuar en este contexto específico. Sus propuestas para mejorar los servicios públicos de atención e incrementar los cursos de formación para los profesionales de la salud aparecen en trabajos posteriores de la autora (Valero, 2003). Los estudios de esta investigadora se pueden complementar con diversos manuales en los que aparecen propuestas de materiales para la formación en la mediación intercultural (López, 2001; Martínez, 2004).

El análisis del discurso aplicado ha tenido incidencia en otros ámbitos. Por ejemplo, el trabajo de Atkinson y Drew (1979) profundiza en la organización de la interacción verbal en un contexto judicial. En el ámbito sindical, de especial relevancia nos parece el trabajo de Bertran (2007) sobre las prácticas comunicativas entre servidores y trabajadores extranjeros por parte de Centro de Información para Trabajadores y Trabajadoras Extranjeras (CITE¹⁷⁵), perteneciente al sindicato CC.OO. En el contexto institucional, los trabajos de Codó (2003, 2008) estudian, desde la sociolingüística crítica e interaccional, el proceso de regularización de los extranjeros en una oficina dependiente del gobierno central para acceder a los significados institucionales que les son de vital importancia.

¹⁷⁵ Como se puede leer en su página web (www.conc.es/cite), este centro realiza, de forma gratuita, labores de asesoramiento y orientación de la ley de extranjería; tramita permisos de trabajo, residencia, reagrupamiento familiar o nacionalidad; realiza la primera acogida; o realiza labores de mediación con centro educativos.

En el marco educativo, el trabajo de Sinclair y Coulthard (1975) sobre el análisis del discurso en el aula examina las categorías discursivas, situacionales y gramaticales que aparecen en el corpus de datos. En el panorama español, los trabajos de Unamuno (1997, 2003) y Nussbaum y Unamuno (2006) reflexionan sobre el estudio de los discursos entre escolares de origen extranjero en Barcelona. Su perspectiva crítica y etnográfica revela las condiciones del desarrollo de las competencias lingüístico-discursivas de estos escolares tanto en lenguas extranjeras como en las lenguas autóctonas. Tampoco podemos olvidar el reciente trabajo de Guasch y Nussbaum (2007) sobre la competencia multilingüe.

Sin embargo, además de estos estudios, son destacables los trabajos de diferentes grupos de investigación en España centrados en los procesos migratorios y con una clara orientación discursiva y aplicada. En primer lugar, el grupo de investigación “Prácticas verbales en la comunicación intercultural: estrategias y negociación del significado” (BFF2001-2576), dirigido por Melissa Moyer e integrado por investigadores de la Universidad Autónoma de Barcelona, de la Universitat Oberta de Catalunya y de la University of Toronto, tiene como objetivo principal explorar el papel de la construcción de las identidades culturales en los procesos de producción y reproducción de desigualdades sociales en relación con los extranjeros provenientes de países en vías de desarrollo. Entre los intereses del grupo está también explorar las relaciones entre lengua, identidad e inmigración desde la perspectiva de la sociedad receptora (catalana-española) y la de los extranjeros. Por todo ello, las investigaciones del grupo se realizaron en contextos institucionales que propiciaran el contacto y el diálogo entre autóctonos y extranjeros. Esto es, en instituciones que ofrecen servicios que son claves para el bienestar y la progresiva incorporación social de los extranjeros. Los contextos seleccionados para desarrollar estos estudios fueron: una oficina estatal de regulación administrativa de permisos de residencia y de trabajo (Responsable: Eva Codó), un centro de formación para adultos de la iglesia católica (Responsable: Joan Pujolar) y un centro sanitario de atención primaria de la Generalitat (Responsable: Melissa Moyer). En el marco de este último contexto, Carmona (2004c), miembro del grupo, realizó un trabajo de investigación en el que estudió las prácticas lingüísticas entre proveedores y usuarios latinoamericanos. Uno de los resultados de su trabajo, centrado en la obtención de la tarjeta sanitaria por parte de estos usuarios, señaló la necesidad de acometer diversas actividades relacionadas con la formación de proveedores, la organización informativa de los centros y la planificación lingüística.

El grupo de investigación “Análisis lingüístico y discursivo de la inmigración en España, con especial incidencia en Murcia y Almería” (HUM2004-

04520/FILO), dirigido por Antonio M. Bañón Hernández, estudia el proceso de integración o desintegración de los extranjeros en España desde la perspectiva comunicativa. Según los postulados del grupo, los esfuerzos de algunos investigadores españoles por abordar el estudio conjunto de lengua, discurso e inmigración no resultan, ni mucho menos, suficientes, si se tiene en cuenta, por un lado, la complejidad del tema y, por otro, el protagonismo que, en este sentido, hay que atribuir a quienes, desde una formación básicamente lingüístico-filológica se aproximan a este asunto. Por ese motivo, el grupo, integrado por profesores y profesoras de diversos ámbitos, ofrece un marco para la información, para la reflexión y también para la actuación a partir de los siguientes ámbitos de trabajo:

1. La conformación de dos bases de datos sobre comunicación e inmigración (BDCI);
2. El estudio de las conexiones entre discurso e inmigración (DIIN); y
3. La caracterización sociolingüística de la inmigración en España (CASLIE).

En última instancia, el grupo de investigadores quiere que este proyecto sea el origen de un Observatorio Lingüístico de la Inmigración en Murcia y Almería (OLIMA). Además, desde la perspectiva del discurso aplicado pretenden acometer funciones de asesoramiento de los temas relativos con extranjeros. Por ejemplo, podrían aconsejar a periodistas encargados de tratar los temas de extranjería, contribuir en las políticas de educación lingüística para extranjeros o mejorar las estructuras comunicativas en los centros sanitarios a los que acuden extranjeros.

El grupo “Comunicación y Relaciones Interculturales y Transculturales” (CRIT), coordinado por Francisco Raga Gimeno, estudia las interacciones comunicativas entre extranjeros y autóctonos de la Comunidad Valenciana para:

1. El establecimiento de bases sistemáticas para el análisis de las interacciones comunicativas desde todas las dimensiones comunicativas: usos verbales, lenguaje no verbal, rasgos paralingüísticos o la distribución de los turnos de palabra.
2. La propuesta de una clasificación de los tipos de patrones comunicativos que se registran en las diferencias culturales del mundo.
3. El estudio de interacciones comunicativas interculturales basado en el análisis de materiales reales (grabaciones audiovisuales) entre extranjeros y autóctonos de la Comunidad Valenciana.
4. Elaboración de materiales didácticos para la enseñanza de la cultura de acogida a los extranjeros. Este último punto consiste en la orientación aplicada del grupo más evidente. En este sentido, el grupo ha llevado a cabo varios proyectos de investigación: “Diagnóstico de la problemática comunicativa intercultural entre los inmigrantes de la Comunidad Valenciana” (GV00-149-07) y “Elaboración de materiales didácticos y metodología para la enseñanza de la cultura de acogida a los inmigrantes de la Comunidad Valenciana” (CTIDIB/2002/181).

En la actualidad, el grupo está trabajando en una línea de investigación en mediación cultural, concretamente en el ámbito de la atención sanitaria a la población extranjera, atendiendo a la problemática interlingüística e intercultural. En este sentido, en abril y mayo de 2005 el grupo realizó el “Curso de iniciación a la mediación intercultural y la interpretación en los servicios públicos”, en la Universidad Jaume I de Castellón. Y en el curso 2005-06 celebró el “Curso de Formación Superior en Mediación Intercultural e Interpretación en el ámbito sanitario”.

Además de estos cursos, el Grupo CRIT está desarrollando los siguientes proyectos de investigación: 1. “La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa intercultural y propuestas de formación” (HUM2004-03774-C02-01-FILO). Proyecto financiado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, y coordinado con la Universidad de Alcalá de Henares¹⁷⁶. 2. “Repertorio informatizado crítico-bibliográfico sobre comunicación y mediación intercultural” (GV04A-717). Proyecto financiado por la Generalitat Valenciana. 3. “Creación de una base de datos bibliográfica para la mediación intercultural: Documentación sobre inmigración y traducción e interpretación” (P1 1A2004-10). Proyecto financiado por la Fundació Caixa-Castelló/Bancaixa.

También en el ámbito sanitario, la profesora Carmen Valero Garcés, de la Universidad de Alcalá de Henares y miembro del Grupo Formación e Investigación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (FITISPos¹⁷⁷), ha contado con diversos proyectos de investigación en los que ha estudiado las interacciones entre médicos y pacientes extranjeros, incluyendo, en muchos de sus trabajos, la presencia de los mediadores interculturales. Algunos de los proyectos que ha desarrollado son los siguientes: “La mediación intercultural en la atención sanitaria a población extranjera. Análisis de la problemática comunicativa interlingüística y propuestas de formación en el Hospital Ramón y Cajal de Madrid” (UAH OI 2004/010), “Intercultural Mediators-Interpreters: Gender Research Action” (UAH-UE2004/002), “Seminarios sobre mediación interlingüística: traducción e interpretación en los servicios públicos” (BFF2002-11808-E), “Investigación sobre la calidad de la comunicación con población extranjera en el Hospital Universitario de Guadalajara” (con Julio de la Morena). Asimismo, ha trabajado en el diseño y elaboración de una *Guía multilingüe de atención al menor (0-18 años)* en español, inglés, francés, árabe, búlgaro, rumano, ruso y polaco), financiada por la Fundación Pfizer, en su convocatoria de Ayudas

¹⁷⁶ Puede encontrarse más información en la página web: <http://www.uah.es/otrosweb/traduccion>

¹⁷⁷ Puede encontrarse más información en la página web: <http://www2.uah.es/traduccion>

a Proyectos de Compromiso Social (2005-6); y en la *Guía multilingüe de atención al alumnado extranjero en los niveles de Primaria y Secundaria (español, árabe, inglés, rumano, búlgaro, polaco y ruso)*, financiada por la Conserjería de Educación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (2005-7). Todos estos proyectos tienen, como podemos ver, una clara orientación aplicada: diseñar propuestas de formación en la actuación de los mediadores interculturales en ámbitos sociosanitarios o la atención multilingüe a extranjeros de diversas edades. También en el contexto sanitario existe otro proyecto denominado “Aplicaciones prácticas para la comunicación con los recién llegados en un centro sanitario público y en una institución de acogida no gubernamental” (2007 ARAFI 00018), financiado por la Generalitat de Cataluña (AGAUR¹⁷⁸) y dirigido por Melissa Moyer. También es la investigadora principal del proyecto “La gestión del multilingüismo en el ámbito institucional” (HUM2007-61864/FILO), financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación.

En el ámbito educativo, contamos con los proyectos del Grupo de Investigación en Enseñanza e Interacción Plurilingües (GREIP¹⁷⁹) cuya investigadora principal es Luci Nussbaum. Entre los proyectos ya finalizados señalamos uno denominado “Desarrollo de competencias lingüísticas, discursivas y socioculturales en lenguas autóctonas (castellano y catalán) y lenguas extranjeras por parte de inmigrantes recientemente escolarizados” (BSO2001-2030) o “Competencias multilingües en la enseñanza y aprendizaje de contenidos curriculares en la Educación Primaria” (SEJ2004-06723-C02-01). En la actualidad, Virginia Unamuno, miembro de GREIP, dirige el proyecto “La competencia multilingüe de los jóvenes: continuidades y discontinuidades entre las prácticas escolares y las prácticas de entorno” (SEJ2007-62147-EDUC), financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación.

Por su parte, el proyecto de Luisa Martín Rojo, “Análisis sociopragmático de la comunicación intercultural en las prácticas educativas: hacia la integración en el aula” (BFF2003-04830), entiende que los centros de enseñanza son un lugar privilegiado para observar cómo responde la sociedad ante los cambios socioculturales y cómo son incorporados estudiantes acostumbrados a otras formas de comunicarse y a otras prácticas educativas, es decir, cómo es el encuentro entre comunidades y grupos sociales diversos. La comunicación es estudiada a partir de tres dimensiones: una dimensión lingüístico-comunicativa, una dimensión psicosocial y una social. En la primera se prestan atención a las

¹⁷⁸ AGAUR son las siglas de la Agencia de Gestión de Ayudas Universitarias y de Investigación de la Generalitat de Cataluña.

¹⁷⁹ Para más información se puede consultar la página web del Grupo: <http://greip.uab.cat>

inferencias conversacionales, a la cortesía verbal y a la construcción de la imagen de los participantes. La segunda y tercera tratan de explorar cómo se interrelacionan esos tres elementos y sus consecuencias cognitivas y sociales. En ella se ha estudiado cómo la lengua y los usos lingüísticos pueden actuar como cierre social, frenando el acceso a la educación. A partir de ese estudio interaccional, se exploran las consecuencias de las diferencias comunicativas sobre la integración de los estudiantes de origen extranjero y sobre las relaciones intercomunitarias. Así pues, el objetivo último de este proyecto consiste en incrementar la conciencia y la competencia pragmática intercultural de profesores y alumnos, y desarrollar materiales y guías, orientados a fomentar modelos inclusivos e integradores. A partir del análisis de los tipos de texto que emplean los docentes y demandan los estudiantes, este proyecto ofrece a los profesores un valioso instrumento que les permita no sólo evaluar las producciones de los estudiantes procedentes de diversos países, sino que sirva de guía pedagógica de la retórica y la gramática específico de los textos que pide ese nivel educativo.

En síntesis, los campos de acción del análisis del discurso aplicado son muy diversos. En contextos sanitarios, educativos o judiciales, por citar algunos, contamos con importantes propuestas de aplicación. En el caso de nuestro estudio, proponemos una serie de líneas aplicadas: diseño de cursos de formación para el personal de la oficina y protocolos de acogida/actuación lingüística, y la creación de unidades de español para extranjeros y programas de gestión lingüística para oficinas multiculturales.

9.2 Cursos de formación para el personal de la oficina

Los proveedores del servicio público estudiado presentan, según hemos podido comprobar en las observaciones del trabajo de campo y en las entrevistas realizadas, una preocupación por la eficacia de su trabajo. Su compromiso con el usuario cuenta con numerosos obstáculos en el camino: la no siempre efectiva disposición de los recursos del centro, la excesiva lista de tareas administrativas que ejercen cada día, el habitual desgaste que sufren en su continua exposición al público, e incluso el desarrollo de un trabajo con escasas recompensas salariales. Estos elementos constituyen los principales problemas en la relación entre proveedores y usuarios.

Por otra parte, la presencia en los servicios públicos de extranjeros de diversa procedencia ha presentado importantes retos a las instituciones encargadas de garantizarles el acceso y suministrarles sus servicios. Así, el personal de los servicios públicos sanitarios ha debido responder en un corto

período de tiempo a la presencia de estos colectivos en sus oficinas. Este hecho se ha traducido en una dificultad añadida a los ya de por sí deficientes dispositivos estructurales de la institución.

Las interacciones de servicio estudiadas muestran, como ocurre con el usuario autóctono, un acentuado interés por ayudar al usuario extranjero y facilitarle, cada proveedor con las habilidades de que dispone, su acceso al centro y a los servicios. En este ámbito, el personal dedicado a la atención del público ha desarrollado y perfeccionado sus habilidades profesionales. Si bien es cierto que, en la mayoría de las ocasiones, el desarrollo de esas capacidades no se ha debido a unas enseñanzas especializadas promovidas por la institución, sino a iniciativas personales no excesivamente valoradas. Por otro lado, otras habilidades profesionales en el orden lingüístico, como la formación en idiomas, es una de las asignaturas pendientes para la gran mayoría de los proveedores. Incluso el catalán a nivel hablado, considerada como lengua institucional, es también tema pendiente para algunos proveedores.

En cualquier caso, resulta sorprendente la capacidad de los proveedores de evaluar de forma aparentemente instintiva a sus interlocutores, modificando así el léxico, la sintaxis, la intensidad o el ritmo si la situación lo requiere o volviéndola a cambiar si fuese necesario. En esa dinámica comunicativa, los proveedores también saben obtener la información que necesitan de sus usuarios u ofrecer la que ellos demandan. Sin embargo, en esos procesos también se dan prácticas que, siendo observadas con detenimiento, podrían ser cambiadas y mejoradas. En este sentido, los profesionales de la salud, preocupados, como decíamos al comienzo, por perfeccionarse cada día, están dispuestos a escuchar los comentarios que se les ofrece desde ámbitos académicos y desarrollar nuevas formas de comunicarse.

La heterogeneidad de situaciones y usuarios es otra de las características de estos servicios a los que acuden extranjeros. Usuarios de diversa procedencia, con diferente nivel sociocultural, económico, religioso e, incluso, con diferente conocimiento del castellano, interactúan en los servicios de atención al público con proveedores españoles. Incluso, como hemos señalado en otra ocasión (Carmona, 2004c), el empleo de otras variedades del español en las oficinas de tramitación no siempre garantiza la eficacia comunicativa entre los participantes. De ahí la importancia de formar para y desde la diferencia, como puntualiza Valero (2002: 291):

“... habría que formar también a los profesionales de cara a la interacción con personas procedentes de otras culturas y tradiciones, expectativas y convenciones diferentes asociadas a cada institución.”

En este punto, podríamos establecer unas premisas básicas que deben de llevar a cabo los participantes en una interacción para asegurarse que comprenden y son comprendidos:

- 1) Pedir aclaraciones de lo que se ha dicho si perciben que no lo han comprendido o si el hablante ha sido ambiguo o incierto.
- 2) Adaptar la transmisión de información, así como su demanda, al nivel de castellano del interlocutor. Esto es, explicando de forma más pausada y simplificada, asegurando así la comprensión temática antes de pasar a un tema nuevo.
- 3) Hacer saber al interlocutor que una parte del discurso no ha sido comprendida en lugar de afirmar sin comprender. Ésta puede ser la mejor forma de superar algunos problemas de comunicación.
- 4) Contextualizar los procesos administrativos, mostrando, aunque fuera de forma sucinta, cómo funciona el sistema sanitario en nuestro país.
- 5) Demandar, si también fuera posible, otros dispositivos instituciones para comprender la información: mediadores interculturales, folletos informativos, guías de apoyo, o direcciones de asociaciones de extranjeros.

En definitiva, a mi juicio, todas estas premisas podrían resumirse en una idea básica: desarrollar la auto y la hétéro metacomunicación. Es decir, explicar lo que estamos comprendiendo y estamos queriendo decir. Este proceso, que realizamos de forma inconsciente en nuestras comunicaciones diarias y rutinarias, pasa a ser nuestra mejor herramienta para entender la comunicación en situaciones multiculturales y evitar incomprensiones o malentendidos. Los malentendidos en contextos interculturales son, a menudo, interpretados como fallos de la competencia comunicativa del otro (generalmente la minoría cultural). Estos, con frecuencia, se utilizan como “evidencias” por las que se refuerzan estereotipos negativos o se justifica la exclusión social. El etnocentrismo que caracteriza este tipo de interacciones consigue minusvalorar otras formas de comunicar, asumiendo que los comportamientos propios son los “habituales”, “normales” o “lógicos”.

Así pues, se persigue incrementar, por parte del personal de la oficina, la conciencia y la competencia pragmática intercultural. Esto es, desarrollar la capacidad de relación entre referentes, comportamientos y creencias internos y externos, es decir, la capacidad para construir interrelaciones a partir de la afirmación de los referentes propios como condición para construir sentido en la comunicación, la cual –para ser efectiva- necesita de la apertura a la comprensión de los otros (Byram, 1995; Jensen y otros, 1995).

A partir de todas estas observaciones y teniendo como punto de partida los datos obtenidos y analizados en esta tesis doctoral, podemos diseñar cursos formativos para proveedores de atención al usuario extranjero. Cursos que busquen una formación para la diversidad cultural y lingüística.

Los objetivos generales del curso serían:

- 1) Descubrir y practicar los conocimientos y las técnicas de contacto con usuarios de diversa procedencia.
- 2) Introducir a los proveedores en la diversidad cultural de los servicios públicos actuales.
- 3) Concienciar en la importancia de mejorar la calidad del servicio, mediante una efectiva atención al usuario extranjero.
- 4) Emplear los recursos verbales y no verbales adecuados con la población extranjera, conocedores o no del castellano.
- 5) Reflexionar sobre la propia capacidad comunicativa en situaciones interculturales.
- 6) Analizar las estrategias discursivas empleadas por los proveedores mediante ejemplos extraídos del corpus recogido en la oficina.
- 7) Descubrir la mejor forma de tratar las situaciones problemáticas y conflictivas en la comunicación.

A partir de estos objetivos generales podemos establecer un programa provisional de aquellos aspectos que deberían de tenerse en cuenta:

1. Las relaciones entre administrativos y usuarios extranjeros.
 - 1.1. La imagen del Servei Català de la Salut
 - 1.2. El personal de acogida y su influencia en la imagen corporativa de la institución sanitaria para el usuario extranjero.
 - 1.3. La calidad del servicio.
2. La comunicación entre el administrativo y el usuario extranjero.
 - 2.1. El reto de la diversidad cultural y lingüística.
 - 2.2. Estudio de los diferentes comportamientos comunicativos de los usuarios extranjeros.
 - 2.3. Estudio de los diferentes comportamientos comunicativos de los administrativos.
 - 2.4. La capacidad de adaptación a los diferentes tipos de usuarios: observación de su conducta
 - 2.5. El desarrollo de la empatía en su dimensión comunicativa.
 - 2.6. El tratamiento de las reclamaciones.

3. La comunicación y la atención al usuario extranjero.
 - 3.1. El proceso de la comunicación.
 - 3.2. Los principales obstáculos en una comunicación efectiva.
 - 3.3. Estrategias para salvar los obstáculos en la comunicación y ser más efectivos.
 - 3.4. La importancia de los procesos de negociación de significados.
 - 3.5. La comunicación no verbal. Interpretación de los principales rasgos no verbales en el servicio.
4. La acogida del usuario en el centro
 - 4.1. Los factores fundamentales para una buena acogida
 - 4.2. Definición de los rasgos verbales y no verbales más importantes en la acogida.
 - 4.3. Las características de una buena recepción.
5. La acogida telefónica.
 - 5.1. La identificación telefónica
6. Los problemas de comunicación: detección y resolución.
 - 6.1 Como detectar y valorar el problema.
 - 6.2 El manejo de la información ante problemas comunicativos.
 - 6.3 Los problemas comunicativos con usuarios que no hablan castellano o tienen un nivel inicial: tipos de problemas y resolución.
 - 6.4 Los problemas comunicativos con usuarios que hablan castellano: variedades del castellano.
 - 6.5. El tratamiento de situaciones conflictivas. Consejos de resolución.
 - 6.6 Análisis de algunos ejemplos prácticos.
7. Plan personalizado de continuidad de la formación.

A partir del trabajo con dos interacciones del proveedor PH2 con dos usuarios: una marroquí (UM1) y uno chileno (UH1) vamos a explicar algunas de las sugerencias que, en el marco de la formación, habría que formularse. En primer lugar, en el siguiente encuentro una usuaria marroquí acude a la oficina para tramitar la tarjeta sanitaria a su bebé y formular algunas preguntas en torno a las vacunas. Veamos esta interacción.

Ejemplo 1 (ENC2 17)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), UM1 (usuaria uno marroquí)

Tema: Tramitación de tarjeta sanitaria para bebé.

1. UM1 – hola \ |
2. PH2 – hola \ | qué quieres \ |
3. UM1 – quiero la tarjeta del niño que me dijo _
4. PH2 – la tarjeta del niño / |
5. UM1 – XXX
6. PH2 – habéis cambiado la dirección \ | vale \ |
7. UM1 – sí \ |
8. PH2 – pero se visita aquí el niño ya / |
9. UM1 – no lo sé \ | esto no sabe de médicos de – |
[UM1 le enseña una cartilla de vacunas de su hijo]
10. PH2 – no \ | pero eso se lo tienes que enseñar a la enfermera \ | lo de las vacu-
esto es de las vacunas \ |
11. UM1 – vacunas _
12. PH2 – esto es para enfermera \ |
13. UM1 – {(&) que ahora – | }
14. PH2 – a ver \ | para quién vienes ahora \ | qué qué es lo que quieres \ |
15. UM1 – arreglar tarjeta \ |
16. PH2 – arreglar tarjeta de este niño \ | vale \ | cómo se llama \ |
17. UM1 – Ajdum Mohammed \ |
18. PH2 – es éste \ <26>
[lo señala en la hoja de empadronamiento]
19. UM1 – sí \ <26>
20. PH2 – y por qué me traes papeles de:: varias personas \ |
21. UM1 – yo no saber nombre de mujer de:: Ajdum Mohammed \ | esto \ |
22. PH2 – pero qué hay que pedir \ | sólo una tarjeta / |
23. UM1 – sí \ | una \ |
24. PH2 – sólo una / |
25. UM1 – sí \ |
26. PH2 – {(F) sólo la de él / | }
27. UM1 – sí \ |
28. PH2 – {(F) la demás no / | }
29. UM1 – sí \ | exacto \ | y Ajdum Mohammed \ <3>
30. PH2 – Mustafá \ | éste / | [le señala el empadronamiento]
31. UM1 – Ajdum Mohammed \ | éste \ |[señala su nombre en el empadronamiento]
32. PH2 – vale \ | estos guárdatelos \ <48>
[PH2 introduce los datos del niño en la base de datos]
33. PH2 – a ver \ | has- se ha visitado ya algún día el niño / |
34. UM1 – sí \ | ha visitado \ |
35. PH2 – cuándo / |
36. UM1 – veinte días hace \ |
37. PH2 – no \ | se ha visitado con el médico / |
38. UM1 – no sé \ |
39. PH2 – {(P) no me entiendes \ | } tiene médico aquí / |
40. UM1 – sí \ |
41. PH2 – quién es su médico \ |
42. UM1 – {(P) (&) está arriba \ | }
43. PH2 – cómo se llama \ | te acuerdas / |

44. UM1 – doctor /| arriba \ | en la puerta uno \ |
45. PH2 – la puerta uno /|
46. UM1 – sí \ <112>
[PH2 introduce los datos del niño en la base de datos]
47. PH2 – puedes sentarte si quieres \ |
48. UM1 – vale \ <158> [UM1 se sienta]
49. PH2 – la dirección actual entonces es ésta /| de Passeig de Lluna /| [señala la dirección de la hoja de empadronamiento]
50. UM1 – sí \ <56>
51. PH2 – ésta te la puedes guardar /| [le da la hoja de empadronamiento]
52. UM1 – sí \ <13> [UM1 guarda la hoja de empadronamiento]
[PH2 imprime etiquetas]
53. PH2 – esto también \ <53> [le da el libro de familia]
54. UM1 – [guarda el libro de familia]
55. PH2 – has de hacer aquí una firma \ | [le señala el documento de alta para la tarjeta sanitaria]
56. UM1 – vale \ [firma el documento] <21>
57. PH2 – voy a hacer fotocopia de esto \ | y ahora te lo –| traigo \ | =vale= / <40>
58. UM1 –
[PH2 va a hacer fotocopias] =vale vale= \
59. PH2 – mira \ | ésta es la tarjeta provisional \ | y por correo te llegará la tarjeta ya \ |
60. UM1 – vale \ |
61. PH2 – vale /|
62. UM1 – vale gracias \ |
63. PH2 – aquí tienes \ <51> [le da la tarjeta sanitaria provisional]
64. UM1 – qué vacuna va con esto \ |
65. PH2 – {(F) esta vacuna tienes que hablarlo con el médico \ |} yo no sé nada del tema de vacunas \ |yo no te puedo ayudar en eso \ | no lo sé \ |
66. UM1 – XXX \ | no \ | no /|
67. PH2 – no:: en la puerta uno \ | arriba \ |
68. UM1 – ah \ |
69. PH2 – vale /| eso te informarán \ | eso también es tu- –| ah eso es tuyo /| no \ |
[PH2 le da un documento que estaba encima de su mesa]
70. UM1 – sí tuyo \ | mío \ |
71. PH2 – sí \ | pues llévatelo \ | venga \ | toma \ | <13>
[UM1 recoge el documento que le da PH2 y el resto de documentos los mete en una bolsa]
72. UM1 – vale gracias \

En este encuentro, PH2 pregunta por el tipo de servicio que demanda la usuaria (línea 2). UM1 quiere hacer la tarjeta sanitaria a su hijo (línea 3) y PH2, tras escuchar la petición, intenta confirmar la información (línea 4). PH2 inicia en ese momento del desarrollo interaccional una estrategia de comprobación (línea 6) de la que obtiene una intervención ambigua de la usuaria (línea 9). La usuaria intercala preguntas sobre la tramitación de la tarjeta sanitaria a su bebé con preguntas, hechas al administrativo, sobre el funcionamiento de las vacunas. La confusión de la usuaria sobre este tema no es explicada por el proveedor, sino que simplemente le indica con quién tiene que hablar (línea 12). También, fruto de esa

misma confusión, el proveedor inicia otra estrategia de comprobación para tratar de definir la demanda exacta del servicio (línea 14). La respuesta de la usuaria muestra que ha comprendido la intervención del proveedor, así como supone la redefinición del servicio (línea 15). El proveedor en esta situación inicia una nueva estrategia de comprobación para encontrar la información necesaria y resolver el servicio. Así, en primer lugar trata de averiguar el nombre del bebé (línea 16), por qué la usuaria tiene varios certificados de empadronamiento (línea 20), cuántas tarjetas necesita (línea 22).

El desarrollo interaccional nos muestra que el nivel de castellano de la usuaria es elemental. Tiene problemas de comprensión, por ese motivo el proveedor intenta ayudarla repitiendo y segmentando enunciados. En este tipo de situaciones, podríamos mostrar, a través de los cursos de formación para proveedores, si existen otros recursos de la institución que puedan ayudar de forma más eficaz a la usuaria. Por ejemplo, los mediadores interculturales sería un dispositivo adecuado en esta situación.

Por otro lado, una vez que PH2 introduce los datos en la base de datos, éste inicia otra estrategia de comprobación para examinar la vinculación del bebé con la institución sanitaria (líneas 33 y 37). La usuaria no comprende las intervenciones de PH2 (línea 38). Por ello, PH2 constata que la usuaria no le comprende (línea 39). En los cursos de formación que podemos dispensar a los proveedores deberíamos enseñar que ese tipo de enunciados (como el que aparece en la línea 39) deben evitarse y optar por otros recursos de la institución, como los mediadores u otros dispositivos escritos (guías o folletos).

Nadie pone en duda que el empeño por hacerse entender y facilitar la información de PH2 en este encuentro es incesante. Pero quizá no sea suficiente, en casos claros de incomprensión, efectuar numeras estrategias de comprobación y explicación mediante diversos recursos verbales y no verbales (desaceleración del tempo, elevación de intensidad, o segmentación de los focos informativos).

En este mismo encuentro, cuando PH2 le facilita el servicio (línea 59), éste no le explica a la usuaria ni los tipos de servicio a los que tiene derecho su bebé, ni qué hacer en caso de no recibir la tarjeta sanitaria o cómo funciona el sistema de vacunación para bebés. La usuaria, como vemos en la línea 64, tiene especial interés en esta cuestión. Pero en lugar de explicarle o facilitarle por escrito esta información la deriva directamente a su médico y a la enfermera, desentendiéndose por completo de esta cuestión (línea 65). UM1 no comprende la información transmitida por PH2 (línea 68), entonces éste le ofrece la posibilidad de hablar con su médico para esta consulta (línea 69).

Es indudable en esta interacción el deseo del proveedor de ayudar e intentar ofrecerle el servicio. Sin embargo, el proveedor pasa por alto detalles que pueden ayudar a mejorar su proceso comunicativo con la usuaria. Es decir, en el caso de extranjeros con un bajo nivel de castellano, la comprensión de la información debería garantizarle utilizando otros dispositivos institucionales, tales como guías sanitarias explicativas en árabe (lengua de la usuaria), la asignación de una cita con el mediador intercultural para que le explique los pormenores de la institución sanitaria e, incluso, la facilitación del nombre de algún colectivo social de extranjeros que trabaje en la zona.

Veamos qué ocurre en el siguiente encuentro en el que PH2, proveedor que aparecía en el encuentro anterior, le abre la historia clínica a UH1, un usuario de chileno.

Ejemplo 2 (ENC2_8)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), UH1 (usuario uno chileno)

Tema: Primera visita médica

1. UH1 – hola \ |
2. PH2 – hola \ | siéntese \ |
3. UH1 – sí \ | [se sienta] <142>
[PH2 busca a UH1 en la base de datos]
4. PH2 – faltaba algo el otro día \ |
5. UH1 – perdón / |
6. PH2 – faltaba algo / |
7. UH1 – bueno me dijo que trajera la tarjeta y que trajera:: la:: el empadronamiento \ |
8. PH2 – vale disculpa \ | es que:: había algún problema con la tarjeta / |
9. UH1 – sí \ | que no:: no aparecía \ | no figuraba yo – | así como:: \ |
10. PH2 – XXX
11. UH1 – que no te aparecían mis datos \ |
12. PH2 – ah bueno \ | puesto que:: debía ser XXX_
13. UH1 – dijiste algo de que tenía que ir XXX con él_
14. PH2 – no no que a la que tú ibas seguramente era privada \ | por eso no – <0>
15. UH1 – no aparecía \ |
16. PH2 – XXX válidas \ |
17. UH1 – la dirección es Arc de Sant Vicenç \ | número cuatro – | entresuelo primera \ | XXX <200>
[PH2 contesta el teléfono]
18. PH2 – {(&) esa no vale \ |} tiene dos años ya \ |
19. UH1 – ah bueno \ | vale \ | esta es nueva / <0>
20. PH2 – éste es tu número de historia \ | no \ | esta es tarjeta sanitaria \ | tarjeta sanitaria \ | tarjeta del centro \ | es exclusivamente para aquí \ | eh / | no te sirve para nada \ | sirve de:: identificación \ | detrás tienes los teléfono del centro este nuevo que:: \ | XXX \ | esto te hace falta \ |
21. UH1 – para presentarme arriba no / |
22. PH2 – quiero decir si lo tienes \ | no te hace falta \ | eh / | arriba en la puerta:: número cinco \ |

23. UH1 – vale gracias \ | gracias \ |
24. PH2 – vale / |
25. UH1 – {(cat) adéu¹⁸⁰ \ | }

El encuentro se desarrolla sin problemas desde el comienzo hasta la resolución del servicio (línea 20). En esta resolución el proveedor le facilita su número de historia, realizándole la tarjeta de centro y su tarjeta sanitaria provisional. El resto de información que le da es la referida a números de teléfono.

En esta resolución observamos que, como ocurría en el ejemplo anterior, el proveedor no emplea otros dispositivos institucionales para explicarle al usuario sus derechos, deberes y los procesos administrativos del centro en relación a pruebas médicas, derivaciones, análisis o petición de citas para médicos de cabecera, de urgencias y servicios de enfermería. En este sentido, la ayuda de unos adecuados protocolos de acogida y actuación lingüística, que proponemos en el siguiente apartado, serían de gran ayuda para indicarles a los proveedores la cantidad de información institucional que han de ofrecer a los usuarios extranjeros y la manera de exponer ese mismo contenido informativo.

En el siguiente encuentro participa otro de los proveedores del centro, PH4, y una usuaria dominicana.

Ejemplo 3 (ENC13 15)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), UM1 (usuaria uno dominicana), INV (investigador español)

Tema: Petición de cita con el pediatra

1. PH4 – hola \ | esto qué es \ |
[UM1, acompañada por un bebé, le da un documento del médico y una tarjeta sanitaria muy vieja]
2. UM1 – para pediatría \ |
3. PH4 – está:: – | está viejo esto \ | veintisiete \ | cero cuatro \ | es urgente / |
4. UM1 – cómo / |
5. PH4 – es urgente / <0>
6. UM1 – sí que:: – | a ver \ | quería arreglar una un problemilla que tiene_
7. PH4 – has venido / <0>
8. UM1 – y digamos_
9. PH4 – pero por qué no has venido antes \ |
10. UM1 – porque_
11. PH4 – ahora tiene las citas \ | ahora tiene las citas de programados \ | ahora como urgencia tendría que ser con fiebre:: o con con algo \ |
12. UM1 – porque no:: no no puedo \ | digamos venir a las doce_
13. PH4 – pues eso ya es cuestión personal \ | no es cuestión del médico \ | si el médico admite una urgencia que sea una urgencia \ | pero no por una conveniencia tuya \ | | sube y habla con él \ | o espera que te voy a hacer otra cosa \ | {(DC) (P) porque

¹⁸⁰ Traducción: *adiós*

esto es una porque- espera \ | } te hago - | | te hago una tarjeta porque esto ya no vale \ <5> [escribe en el ordenador] espera \ | doctor Moler \ <3> que que que \ | doctor Ripoll \ | Ripoll \ | Moler \ | [revista unas carpetas] va::le \ <6> vale \ <9> esto ya no vale eh / | aquí tienes el número del niño \ | todo:: - | y doctor \ | arriba la puerta:: tres \ | | vas a preguntar / | [se dirige a INV]

14. INV – no \ | yo creo que dominicana más bien \ |
15. PH4 – ps sí \ | pero:: - | se lo iba a decir pero bueno:: -

UM1 acude al centro para pedir cita para su bebé (línea 2). El proveedor trata de averiguar si tiene cita asignada o solicita visita de urgencias (líneas 3 y 5). UM1 comenta a PH4 que desea arreglar un problema con el médico (línea 6), pero no tiene cita programada. La resolución del servicio llega en la línea 13, en ella la respuesta del proveedor es contundente: no puede visitarse cuando quiera por una conveniencia de la usuaria, como dice el propio proveedor.

A partir de este encuentro, postulamos que muchas de las sugerencias en los cursos de formación de los proveedores se deben trabajar el uso de determinados comentarios desafortunados en la interacción. Estos comentarios podrían ser también el origen de problemas en la negociación al suponer actos amenazadores de la imagen de los usuarios. Por otro lado, en la programación de nuestros cursos enseñaríamos otras formas de hacer llegar al usuario el proceso administrativo. Esto es, explicar por parte de los proveedores que el procedimiento que sigue o pretende seguir es inadecuado, pero preservando su imagen social.

En este otro encuentro del proveedor PH4 con un usuario senegalés, observamos cómo este último demanda información para realizar una prueba médica.

Ejemplo 4 (ENC14_15)

Participantes: PH4 (proveedor cuatro español), PH18 (proveedor dieciocho español), UH1 (usuario uno senegalés)

Tema: Información sobre la ubicación de la calle Manso

1. PH4 – hola \ | | qué te ha hecho \ |
[UH1 estuvo antes en la recepción: encuentro ENC8_15]
2. UH1 – calle:: Manso yo no sé dónde es: \ | yo quiero si puedes explicar \ |
3. PH4 – dónde es Manso \ |
4. UH1 – {(P) sí \ } <3>
5. PH4 – [hace ruido con el bolígrafo] espera que te lo va a explicar el compañero \ | [se dirige a PH18] {(F) Paco \ | } porfa [silba] \ | | un favor \ | | le puedes enseñar a este chico cómo llegar a la calle Manso / | o:: enséñale el mapa o algo \ | lo digo porque tengo aquí \ | [se dirige a UH1] mi compañero te lo va a explicar \ | te hará te enseñará un plano \ | en el en la guía \ | ya verás \ |
6. PH18 – en autobús / |
[PH18 se aleja de la recepción y le explica cómo llegar a la calle Manso]

En este encuentro el usuario le pregunta por la dirección de una calle donde se encuentra un centro de salud (línea 2). En esta ocasión, la actuación del proveedor es derivar al usuario con el celador del centro. Como decíamos en el encuentro ENC2_17, los proveedores deben utilizar todos los dispositivos disponibles del centro. En esta ocasión, el proveedor opta por derivar al usuario a otro miembro del centro sanitario en lugar de ofrecerle, dado el gran volumen de trabajo que tienen, una información imprecisa y escueta. En este caso, debemos aconsejar este tipo de comportamientos hacia el usuario en nuestros cursos de formación.

Si antes veíamos encuentros con los proveedores PH2 y PH4, ahora comentamos un encuentro con la proveedora PM15 y una usuaria latinoamericana que acude a la oficina para tramitar su tarjeta sanitaria.

Ejemplo 5 (ENC2_16)

Participantes: PM15 (proveedora quince española), UM1 (usuaria uno latinoamericana)

Tema: Tramitación de tarjeta sanitaria

[UM1 llega a la oficina para pedir una nueva tarjeta sanitaria porque ha perdido la suya. Cuando INV coloca la grabadora en la mesa de PM15 el encuentro acaba de comenzar]

1. PM15 – en qué calle vive \ |
2. UM1 – calle Bailén \ | número tres \ | tercera \ |
3. PM15 – ah \ | la ha tenido alguna vez la:: tarjeta sanitaria / |
4. UM1 – sí \ | sí \ | {(&) pero bueno no vine aquí a arreglámela \ | }
5. PM15 – o sea \ | la de plástico ya la ha tenido / |
6. UM1 – sí \ <11>
- [PM15 entra en la base de datos]
7. PM15 – tienes el carnet de identidad o algo / |
8. UM1 – sí \ <50>
- [UM1 busca en su bolso algún documento que la identifique, mientras PM15 escribe en el ordenador]
9. PM15 – ni tiene ningún documento que la identifique / | porque claro esto me lo puedo dar cualquiera \ | [UM1 le da el carnet de la biblioteca]
10. UM1 – es el carnet de la biblioteca \ |
11. PM15 – {(P) el carnet de la biblioteca \ | } <5> {(PP) no pone ninguna foto \ | }
12. UM1 – no pone qué / |
13. PM15 – no no \ | que no hay ninguna foto \ | pero bueno yo me lo creo \ <148>
- [PM15 le hace una tarjeta sanitaria provisional y le solicita la nueva a través del programa informático]
14. PM15 – vale \ | {(cat) li enviaran per correu \ | triguen una miqueta¹⁸¹ \ | } eh / |
- [le da la tarjeta sanitaria a UM1]
15. UM1 – vale \ | es que necesito ir al hospital del Mar \ |
16. PM15 – con esto \ | sí \ | [le señala la tarjeta provisional] vale / |
- [PM15 comienza a hablar con otro usuario y UM1 recoge su carnet de la biblioteca y se marcha sin despedirse]

¹⁸¹ Traducción: *le enviarán por correo, tardan un poco.*

En este encuentro, PM15 emplea estrategias de comprobación para averiguar algunos datos importantes de la usuaria. En primer lugar, su lugar de residencia (línea 1), la vinculación de la usuaria con la institución sanitaria (líneas 3 y 5). La usuaria colabora con la proveedora en la resolución de cada una de las estrategias. Sin embargo, tras la petición de documentación (línea 7), la usuaria le aporta un documento que rompe las expectativas institucionales de la proveedora: su carnet de la biblioteca (línea 10). El comentario de la proveedora en ese momento de la interacción lo podemos identificar como un acto de agresión a la imagen de UM1 porque muestra desconfianza ante el documento que ésta le aporta. El carnet no tiene ninguna foto y ella no puede identificar a la usuaria (línea 11). Al mismo tiempo, el enunciado de la proveedora en la línea 13 también lo podemos interpretar como otro acto de agresión de la imagen de UM1. A pesar de todo, PM15 le facilita el servicio haciéndole un duplicado de la tarjeta sanitaria (línea 14).

En este encuentro, la proveedora emprende una serie de movimientos en el desarrollo interaccional que pueden agredir la imagen de la usuaria. En la programación de los cursos de formación, debemos enseñar a los proveedores a mitigar este tipo de enunciados, empleando otra serie de formas verbales.

9.3 Protocolos de acogida y actuación lingüística

Un protocolo se puede definir como el conjunto de acciones, normas y procedimientos que se han de seguir en una determinada situación. En el contexto que nos ocupa, un protocolo de acogida y actuación lingüística de los usuarios extranjeros debe satisfacer las demandas de este colectivo en el ámbito comunicativo, al tiempo que fomente su participación en las dinámicas administrativas. A partir de nuestro trabajo de campo etnográfico y de diversas indagaciones en centros de salud y bases de documentación, constatamos que no existen en la actualidad protocolos de acogida y actuación de carácter estrictamente lingüístico, sino que estos aspectos se encuentran diseminados y, en la mayoría de las ocasiones, difuminados en los protocolos de acogida generales. Por ese motivo, urge plantear protocolos específicos más preocupados por los procesos comunicativos y las dificultades en la transmisión de la información.

Así, el protocolo que proponemos está realizado para mejorar la atención de los usuarios extranjeros, así como a toda su red social en la zona de Ciutat Vella, donde está situado el centro estudiado. Este tipo de protocolos son también aplicables a otras oficinas multiculturales.

Por otro lado, cualquier protocolo debe ser una herramienta dinámica y no estática de cooperación entre los distintos miembros del personal sanitario y administrativo y los usuarios de diversa procedencia. Asimismo, se debe nutrir de las sugerencias y comentarios de los miembros de ambas comunidades y de personas que, como los investigadores externos, puedan contribuir a su mejora. Sólo la puesta en marcha de los mismos protocolos y la experiencia de comportan pueden indicar a los responsables de ponerlos en marcha qué elementos se han modificar, si fuera preciso, y qué nuevos principios se han de añadir.

JUSTIFICACIÓN

Los protocolos de acogida y actuación lingüística constituyen hoy día, en las oficinas de tramitación con una importante presencia de extranjeros, un valioso instrumento de acción para incorporar a estos grupos a la institución sanitaria y a sus servicios. Al mismo tiempo los protocolos de acogida suponen la posibilidad de ofrecer espacios para el desarrollo personal, cultural y social del nuevo usuario, a través de aquellas herramientas que la institución sanitaria facilita.

El trabajo de campo etnográfico realizado en la oficina, así como las entrevistas a proveedores y usuarios determinan que en la práctica administrativa del centro, el personal de la oficina se enfrenta con estas situaciones:

- 1) imposibilidad de comunicarse con usuarios que no hablan castellano,
- 2) dificultades de transmisión de información con los usuarios con un bajo nivel de castellano o que utilizan otras variedades,
- 3) dificultades de explicar cómo funcionan los servicios del centro y el propio funcionamiento de la institución,
- 4) dificultades para ofrecer servicios más individualizados a este tipo de usuarios dado el gran volumen de trabajo, los escasos recursos y la desmotivación laboral de algunos empleados.

DESTINATARIOS

Este protocolo está destinado a usuarios extranjeros en general, y a usuarios extranjeros de países extracomunitarios en particular. En el distrito de Ciutat Vella viven 40.952 ciudadanos extranjeros, lo que representa un 15,7 % del número total de ciudadanos foráneos de la ciudad de Barcelona. De este número de extranjeros, 6.377 proceden de Paquistán, 4.468 de Marruecos, 4.097 de Filipinas y 2.649 de Ecuador, por

citar algunos países¹⁸². A pesar de estos datos, las transcripciones de las interacciones de atención al público constatan que al centro estudiado casi acude la misma proporción de usuarios extranjeros de países latinoamericanos (100 encuentros) que los que acuden de otros países en vías desarrollo (101 encuentros).

Una buena acogida para el usuario que se incorpora por vez primera supone ofrecerle un espacio para el desarrollo de su vida en nuestro país, del que el usuario formará parte.

OBJETIVO PRINCIPAL

Mejorar los procesos de comunicación entre el personal de la oficina y los usuarios extranjeros en el acceso al centro y en la utilización de los diferentes servicios.

OBJETIVOS SECUNDARIOS

1. Ofrecer al usuario la máxima información en la utilización de los servicios.
2. Integrar al usuario en la institución sanitaria y, más concretamente, en las dinámicas sanitarias.
3. Evitar que las incorporaciones de los usuarios extranjeros se conviertan en rutinas administrativas alejadas de la peculiaridad de cada usuario.
4. Coordinar los servicios de los proveedores con otros dispositivos lingüísticos institucionales, como los mediadores interculturales.
5. Concienciar a los proveedores y a los órganos de dirección de los centros de salud para que se fomenten cursos de formación en contextos multiculturales y enseñanzas de lenguas extranjeras que ayuden a facilitar algunos procesos de tramitación.

ACTUACIONES: PROPUESTAS PARA SU ELABORACIÓN

Diferenciamos los tipos de actuaciones dependiendo del servicio demandado por el usuario extranjero. Como ya vimos, los servicios que ofrece el centro son los siguientes:

¹⁸² Datos del Departamento de Estadística, Ayuntamiento de Barcelona. Página web: www.bcn.es/estadistica. El informe estadístico de 2006 se encuentra colgado en <http://www.bcn.es/estadistica/catala/dades/inf/pobest/pobest06/pobest06.pdf>

1. Petición de cita para el médico de cabecera
2. Tramitación de la tarjeta sanitaria
3. Petición de varios servicios al mismo tiempo (servicios combinados)
4. Petición de cita para urgencias
5. Petición de información
6. Tramitación de partes de baja
7. Tramitación de la primera visita y apertura de historia clínica
8. Petición de recetas
9. Petición de traslado de centro médico
10. Petición de cita para el médico especialista
11. Petición de cita para tramitar la primera visita y apertura de historia clínica
12. Tramitación de la derivación para una prueba médica
13. Petición de material
14. Petición de cita para análisis de sangre y/u orina
15. Petición de cita para enfermería
16. Tramitación del pago a terceros

RECIBIMIENTO Y ACCESO AL CENTRO

Cuando el usuario se incorpora al centro conviene dar importancia al primer contacto con las personas que los reciben. Éste primer encuentro podrá condicionar el modo en que el usuario se relacionará en el futuro con el servicio sanitario. Así, el primer contacto deber ser acogedor, en el que el proveedor, tras presentarse, debería de explicar, aunque sea brevemente, cuál es su trabajo, cómo lo lleva a cabo y qué tipo de información necesita del usuario. Conviene que conozcan quiénes son, qué hacen y qué informaciones necesitan los administrativos de los usuarios. De este modo, se procurará un ambiente agradable, es decir, evitando al máximo las interrupciones, y creando un espacio de intimidad y empatía que favorezca la comunicación entre proveedores y usuarios.

Procesos de comunicación en el acceso:

El proveedor debe comprobar el nivel de competencia comunicativa en castellano del usuario. Es decir, si entiende cuando hablamos, si maneja un vocabulario básico de comunicación y conoce las estructuras elementales de la conversación. En los cursos de formación el lingüista podría enseñar al proveedor diversas maneras de averiguar el nivel de castellano/catalán del usuario.

Así podemos clasificar a los usuarios en dos grandes bloques:

1. Extranjeros cuya lengua materna es el castellano

Si el usuario tiene como lengua materna el castellano, el proveedor deberá permanecer en una posición de observación constante para ver si el usuario comprende todos los conceptos. En esta situación el proveedor utilizará sinónimos en el desarrollo interaccional, y deberá de ser consciente de que en el proceso interactivo la metacomunicación ha de ser incesante. Esto es, explicar lo que están comprendiendo y están queriendo decir, así como pedir aclaraciones sobre aquello que no entienden o no terminan de entender.

2. Extranjeros cuya lengua materna no es el castellano

Si el usuario no tiene como lengua materna el castellano se pueden plantear, al mismo tiempo, varias situaciones. El usuario podrá tener un nivel cero, elemental, intermedio o avanzado de español. El proveedor, en los primeros momentos del diálogo, ha de calibrar el nivel del usuario para emprender una serie de acciones y no otras.

Acciones en función del nivel de castellano:

Si el nivel de castellano del usuario es nulo o elemental, el proveedor deberá derivar al usuario a una nueva cita con la presencia del mediador intercultural del centro. Si el proveedor conoce la lengua del usuario o es capaz de realizar la tramitación en una lengua vehicular que conozca el usuario (como inglés o francés), llevará a cabo el proceso en esa lengua. Si no se dan ninguna de las dos posibilidades, el proveedor actuará según el segundo punto.

Si el nivel de castellano del usuario es intermedio o avanzado, el proveedor explicará el proceso administrativo, apoyándose en el material escrito que se encuentra al final de este protocolo. Lo prioritario es prestar mucha atención para comprobar si el usuario extranjero entiende. El proveedor no sólo debe tener en cuenta la comunicación verbal sino también la no verbal para observar qué elementos de la interacción no se están comprendiendo completamente. En este sentido, un rostro de extrañeza, manifestación de inquietud o nerviosismo podrían ser pautas que indicaran que el usuario, con un nivel intermedio o avanzado, no entiende el proceso o algunas partes del mismo. Así, el proveedor, mediante la escucha activa y asertiva, debe interpretar estos elementos no verbales de la comunicación.

El proveedor debe emplear repeticiones, sinónimos, reformulaciones y explicaciones continuas de los conceptos y procesos más destacados.

INFORMACIÓN APORTADA POR EL CENTRO

El día de incorporación del usuario al centro se le presentarán los servicios del centro. El proveedor les aportará una hoja explicativa con las siguientes informaciones:

1. Horarios del centro
2. Funcionamiento general del centro
3. Teléfonos de interés
4. Descripción de las instalaciones del centro
5. Descripción del servicio sanitario
6. Material del centro: guías de acogida, página web
7. Derechos y deberes de los usuarios
8. Funciones de los administrativos en la oficina
9. Servicios adicionales: mediadores interculturales y asistentes sociales (horarios, nombres y teléfonos)

Esta información se ofrecerá en la lengua materna del usuario o en una lengua que conociera, siempre que sea posible.

DOCUMENTACIÓN SOLICITADA

El requerimiento de la información que necesita el centro para la realización del acceso a la institución son los siguientes:

1. Certificado de empadronamiento
2. NIE o pasaporte
3. Cartilla de la seguridad social

Así, estos documentos serán demandados mediante un folleto informativo que el proveedor facilitará al usuario traducido a su lengua materna o a otra lengua que conozca.

PLAN DE ATENCIÓN PERSONALIZADO

Siempre que fuera necesario y en función del nivel de conocimiento del idioma del usuario, se llevará a cabo, con el apoyo de los mediadores interculturales y de los trabajadores sociales, un plan de atención personalizado. Esto es, se le indicará al usuario que debe acudir a otros lugares de vital importancia para su integración en nuestro país, derivando

al usuario a asociaciones de extranjeros, oficinas de extranjeros, sindicatos u otros centros de apoyo. Así, el centro sanitario pasar a ser considerado, no sólo como un centro para la atención de la salud, sino como una pieza más en el engranaje de la incorporación del usuario extranjero en nuestra sociedad.

PERSONAL QUE HA DE LLEVAR A CABO EL PROTOCOLO

La responsabilidad de la realización de este protocolo recae en el personal de la sala de trabajo administrativo y de la recepción del centro de atención primaria. Este equipo cuenta, además, con el apoyo de los mediadores interculturales, los asistentes sociales, y el resto del personal del centro de salud. En este sentido, el trabajo de los mediadores interculturales es fundamental para traducir encuentros entre administrativos y usuarios, así como para explicar el funcionamiento de la institución. Éstos también podrán actuar de intermediarios entre los responsables de la institución y las asociaciones de extranjeros. Por su parte, la asistente social coordinará los recursos asistenciales de los Servicios Sociales.

EVALUACIÓN

La evaluación de este protocolo debería ser anual. Después de cada una de las evaluaciones se incluirán los cambios pertinentes en función de los cambios sociodemográficos o estructurales del centro sanitario.

ANEXOS

Documentos de alta en la seguridad social traducidos a diferentes lenguas (árabe, inglés, francés, rumano o ruso, por ejemplo).

Derechos y deberes de los usuarios. (Traducido a varias lenguas).

Naro Rouquette, Guilhem (coord.) (2000). *Lèxic bàsic de conversa sanitària*. Barcelona: Institut Català de la Salut, Generalitat de Catalunya.

Mingo, Xavier (coord.) (1997). *Guía de uso de los servicios sanitarios*. Barcelona: Ediciones Diputación de Barcelona, Área de Servicios Sociales.

Podemos hacer algunas recomendaciones sobre el funcionamiento de los protocolos partiendo del estudio de interacciones grabadas en el contexto estudiado. En el siguiente ejemplo, un usuario paquistaní confunde el día de su primera visita médica con el del análisis de orina. Asimismo, confunde la hora para llevar la orina a su centro de salud y, en lugar de llevarla a primera hora de la semana, la lleva más tarde.

Ejemplo 6 (ENC5 6)

Participantes: PH2 (proveedor dos español), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Tramitación de primera visita y análisis de orina.

1. PH2 – dime /| qué querías \<3> qué querías \|
2. UH1 – sí \|
[UH1 le muestra los documentos, también lleva una bolsa de plástico que contiene un bote de plástico con orina]
3. PH2 – ah \| la primera visita de hoy \| {(P) vale \|} los papeles que te pedimos los has traído /| los papeles que te pedimos /<12> sí déjamelos \<3>
4. UH1 – {(P) padronamen- \|}
5. PH2 – padrón \<6> trabajas en España /|
6. UH1 – ya \<8> sí: \|
7. PH2 – vale \| déjamelos déjamelos \| [coge los documentos y los lee] <8> Paquistán /|
8. UH1 – ye:\<64>
[PH2 introduce los datos en sistema informático]
9. PH2 – {(F) pero es el día once de julio \|}
10. UH1 – sí:\| día \<4> {(ing) July¹⁸³ \|}<3>
11. PH2 – {(F) esto es el once de julio \|}{(DC) el día once \|}no =es hoy \|= hoy no \|
12. UH1 – =día= \
13. UH1 – ya de +oren+ \|
[“oren” es “orina”]
14. PH2 – {(F) pero eso era a las nueve de la mañana \|}
15. UH1 – tú de \||
16. PH2 – {(ing) nine¹⁸⁴ \|}
17. UH1 – {(ing) nine o'clock¹⁸⁵ /|}
18. PH2 – {(ing) nine o'clock¹⁸⁶ \|}
19. UH1 – {(ing) (B) oh sorry¹⁸⁷ \|}
20. PH2 – {(ing) nine \| nine hours \| today¹⁸⁸ \|}
21. UH1 – {(&) (ing) I: I apply¹⁸⁹ _}
22. PH2 – no \<3>
23. UH1 – {(ing) okei \| twelve hours twelve hours¹⁹⁰ \|}<3>
24. PH2 – eso \| a la basura \| |no sirve \| {(F) no sirve eso que te has hecho \|} eso lo tendrás que repetir \| eh /<4>[PH2 se refiere a la bolsa de plástico con el bote de orina] ve fue- ven \<5> espera \| espera aquí \<19> [PH2 sale un momento de la sala y vuelve a entrar] tienes que volver \<13>{(FF) el día once a las doce aquí para hacer esto \<0>
25. UH1 – sí \|
26. PH2 – y esto te dirán \| me entiendes /|| fuera te dirán el día y la hora \| pero será a las nueve de la mañana siempre \| esto es a las nueve \| eh/| el día que te digan \| acompáñame \| toma coge esto \<10> acompáñame \<78>

¹⁸³ Traducción: *julio*.

¹⁸⁴ Traducción: *nueve*.

¹⁸⁵ Traducción: *nueve en punto*.

¹⁸⁶ Traducción: *nueve en punto*.

¹⁸⁷ Traducción: *lo siento*.

¹⁸⁸ Traducción: *nueve, nueve horas, hoy*.

¹⁸⁹ Traducción: *yo pido*.

¹⁹⁰ Traducción: *bien, doce horas, doce horas*.

[UH1 recoge los documentos]

[PH2 acompaña a UH1 a la recepción del centro de salud para asignarle cita para el análisis]

27. PH2 – ella te dará: – | esto tíralo \ | esto no sirve ya \

Así, en este encuentro el proveedor trata de definir el propósito del servicio (líneas 1 y 3). Después intenta averiguar dónde vive el usuario (línea 5). Pero el proveedor descubre que la primera visita del usuario es otro día (línea 11) y que la bolsa que lleva el usuario contiene un análisis de orina que debiera haberse hecho a la nueve de la mañana (línea 14).

El proveedor comprueba que el usuario no comprende sus explicaciones porque no habla castellano. En ese momento, le facilita a éste la información en inglés (líneas 16, 18 y 20). Al final de estas explicaciones PH2 le muestra qué ha de hacer el día que vaya a hacerse la primera visita. Los intentos del proveedor por hacerse entender se reflejan en la línea 26. De este modo, constatamos que PH2 facilita la información necesaria para el usuario en las líneas 24 y 26, pero es difícil que, con el nivel de castellano del usuario, éste pueda comprenderle.

Por lo tanto, en la oficina de tramitación estudiada lo más importante no es ofrecer la información sino hacerla comprensible a los usuarios que no hablan castellano. Siguiendo nuestra propuesta de protocolo, el proveedor, verificado el nivel del usuario, debería de haber concertado una cita con el mediador paquistaní que acude dos veces en semana al centro. Pero, dado que el proveedor intenta explicarse en inglés, tendría que haber utilizado esta lengua también en las explicaciones del proceso y no sólo en la fase de comprobación de datos.

Por otra parte, también sería recomendable que le facilitase la información explicada en una guía traducida al urdú, lengua hablada por un gran número de usuarios ya que el volumen de ciudadanos de Paquistán en la oficina estudiada es muy importante. Así, en la primera visita este usuario, que desconoce la lengua castellana, debería recibir una amplia información (horarios del centro, servicios, teléfonos o médicos) en su lengua materna u otra lengua vehicular que tuvieran las oportunas explicaciones de cada proceso.

En el siguiente ejemplo, una usuaria chilena está realizando su primera visita. En este largo encuentro, la proveedora le explica, en la parte final del proceso, cuándo recibirá su tarjeta sanitaria, así como la fecha que tendrá la visita con el médico de cabecera y la enfermera.

Ejemplo 7 (ENC1 21)

Participantes: PM9 (proveedora nueve española), UM1 (usuaria uno chilena)

Tema: Petición de primera visita médica.

- [...]
258. PM9 – a ver \ | una cosa \ | la:: tarjeta sanitaria te llegará en seis meses \ | más o menos \ |
259. UM1 – ya \ |
260. PM9 – esa que:: ahora te voy a dar el provisional \ | pero quieres que te la enviemos a esta dirección \ | Baixada \ | número diecinueve \ | o quieres que te la enviemos aquí /<3> dónde quieres que te la enviemos \ | a tu casa / | {(AC) en Baixada número diecinueve \ | primero primera \ | }
261. UM1 – sí ahí \ |
262. PM9 – {(AC) ahí \ | te la enviamos ahí / | }
263. UM1 –o sino:: cuando yo venga:: \ | no no \ |
264. PM9 – como quieres \ | puede ser aquí o en tu casa \ | lo que a ti te parezca \ |
265. UM1 – porque:: aquí \ | diecinueve de agosto la retiro ese mismo día \ |
266. PM9 – no no \ | seis meses \ |
267. UM1 – {(F) ah \ | } entonces mándame_
268. PM9 – a tu casa / | {(F) a tu casa / | }
269. UM1 – [asiente con la cabeza]
270. PM9 – sí sí /<45>
[PM9 contesta el teléfono]
271. PM9 – esto es para ti \ | [le da la tarjeta sanitaria provisional] éste es el resguardo de la tarjeta sanitaria \ |
272. UM1 – éste es como provisoria / |
273. PM9 – provisional \ | =eh= /
274. UM1 – =ya= ya \ |
275. PM9 – entonces en seis meses te llegará a casa la:: – |
276. UM1 – ya \ |
277. PM9 – la definitiva \ | {(AC) con ésta puedes ir a la farmacia \ | a pedir cita con el médico \ | y todo \ | }
278. UM1 – vale \ |
279. PM9 – es ésta la importante para la farmacia \ | y éste es el resguardo como que la has pedido \ |
280. UM1 – ya \ |
281. PM9 – {(P) para que la tengas tú \ | }
[le da el resguardo de haber tramitado la solicitud de tarjeta sanitaria]
282. UM1 – y ésta la guardo \ |
283. PM9 – sí \ | [risas] y este resguardo como que la has pedido \ | todo esto ya me lo quedo yo \ | [coge el resto de copias de la tramitación]
284. UM1 – y ya has confirmado la fecha de del médico \ |
285. PM9 – sí \ | e::h lo has cogido \ | verdad / | en:: – |
286. UM1 – sí sí \ |
287. PM9 – la tienes en agosto \ | acuérdate de pasar por aquí antes \ | cuando vengas a la visita del médico \ | y ya está \ |
288. UM1 – tengo que traer algo / | me dijiste \ |
289. PM9 – está apuntado ahí \ | en: la hoja de lo pone \ | que tienes que traer pasaporte y el_ [en la hoja de la primera visita pone los requisitos que necesita]
290. UM1 – {(F) (sorpresa) ah \ | lo mismo que traje ahora \ | } perfecto \ | {(P) ya sé los documentos que bueno – }<17>

- [UM1 recoge los documentos]
291. UM1 – gracias \ |
292. PM9 – de nada \ | hasta luego \

En este encuentro, una vez realizado el proceso de acceso a la institución, la proveedora PM9 le indica cuándo recibirá su tarjeta sanitaria (línea 258), pero también dónde la recibirá y qué tipo de tarjeta tendrá hasta recibir la tarjeta definitiva (línea 260). PM9 también le ofrece la posibilidad de recoger la tarjeta sanitaria en el centro (línea 264). Finalmente le da a UM1 su tarjeta sanitaria provisional (línea 271) y le explica, aunque brevemente, la utilidad de la tarjeta que recibe (líneas 277 y 279).

En cuanto a su visita con el médico de cabecera y la enferma para tener el primer contacto con la institución, la proveedora le recuerda la fecha (línea 287). Por su parte, la usuaria le pregunta por los documentos que debe llevar ese día (línea 288), pero la proveedora le recuerda que el listado de documentos se lo ha dado anteriormente (línea 289).

Si aplicamos a esta interacción un protocolo de acogida y actuación lingüística, como el que hemos diseñado, podemos ver que, aunque la proveedora le da la información básica del centro (día de la visita y documentos que debe aportar), en ningún momento le facilita ninguna guía de acceso a la usuaria ni le explica los servicios a los que tiene derecho. De forma ambigua le comenta en la línea 277 que tiene, con su tarjeta sanitaria, derecho a “todo”. Pero habría que preguntarse qué entiende la proveedora por “todo”, ya que no todos los servicios sanitarios están incluidos en la seguridad social. Consideramos, así, que mediante los protocolos de acogida se pueden mejorar las informaciones que se ofrece a los usuarios.

9.4 Unidades de español para extranjeros

El fenómeno migratorio en nuestro país ha presentado a la Administración pública importantes retos en el ámbito educativo. La incorporación de extranjeros en los distintos contextos de la vida social les exige un dominio de la lengua española. Así, existe en la actualidad una proliferación de materiales diseñados y pensados para extranjeros en diversas situaciones: alfabetizados, no alfabetizados, adultos, adolescentes, o niños, por citar algunos ejemplos. Dentro de la creación de materiales, dado que para el alumno extranjero es prioritario aprender la lengua para fines sociales y laborales, el Instituto Cervantes puntualiza que “se ha dado preferencia al ámbito público (la vivienda, las compras, la tramitación de

permisos) y al profesional (la búsqueda de empleo y entorno laboral)". (Instituto Cervantes, 2005: 8).

Por nuestra parte, el principal objetivo de este apartado consiste en hacer una propuesta para el diseño de unidades didácticas para extranjeros, a partir del trabajo de campo etnográfico realizado entre enero de 2005 y agosto del mismo año. En el *Manifiesto de Santander* (2004), promovido por un grupo de expertos de centros educativos, sindicatos, ONGs, universidades y el propio Instituto Cervantes, se señaló la necesidad de crear nuevos materiales basados en las propias necesidades sociales y comunicativas de los extranjeros: "Es necesario diseñar cursos específicos para personas adultas relacionados con sus intereses concretos y que contemplen sus diferentes niveles de formación y cualificación personal."¹⁹¹

Si seguimos las inquietudes reflejadas en el *Manifiesto*, nosotros aportamos en este capítulo dos unidades didácticas con un enfoque claramente comunicativo y basadas en materiales reales recogidos durante el desarrollo de un trabajo etnográfico. Así, en esta unidad queremos enseñar a los alumnos extranjeros de diversa procedencia a obtener su tarjeta sanitaria, pedir cita con el médico o tramitar su primera visita, entre otros servicios. Además nuestra propuesta de unidad didáctica contiene una perspectiva intercultural. En ella los extranjeros que aprenden español pueden sentirse identificados con la experiencia de otros extranjeros, muchos de ellos latinoamericanos, que, por otro lado, también les permitirá familiarizarse con otras variedades del español (las variedades latinoamericanas).

En este sentido, el perfil del posible alumno es mayoritariamente masculino, joven o bastante joven, falta de recursos económicos, escasa renta y poca o escasa propiedad, no especializado, asentado en zonas industriales con salarios modestos y bajos gastos. En cuanto al nivel de formación depende principalmente del lugar de procedencia, pero en líneas generales cada día es mal alto porque las personas más desfavorecidas no suelen emigran. Normalmente tienen estudios primarios y/o secundarios.

Finalmente, pretendemos ofrecer una visión actualizada y crítica sobre la enseñanza del español para el alumnado extranjero desde la experiencia práctica y la reflexión teórica utilizando el enfoque por tareas y proporcionando más instrumentos de actuación y gestión en la formación intercultural y la organización educativa. Ya en Carmona (2006a, 2006b, 2006c) se ofreció el panorama sobre la enseñanza del español y se señaló la urgencia de diseñar

¹⁹¹ El texto completo del *Manifiesto de Santander* (2004) se puede leer en <http://www.ugr.es/~ftsaez/mani.htm>

materiales a partir de documentos reales en los que extranjeros en situación burocrática irregular tramitaban su tarjeta sanitaria en un centro de salud. Asimismo, Miquel (2003) ofrece unas detalladas consideraciones que se deben tener en cuenta en la enseñanza de español como lengua extranjera a extranjeros inmigrantes. Para ella, la clave radica en ofrecer una enseñanza contextualizada en la que puedan reconocer las actuaciones que como hablantes deben desarrollar en cada momento; para ello se precisa diseñar cursos a medida de los usuarios, cursos que se basen en sus necesidades comunicativas y de socialización. Además de estos autores, la amplia bibliografía sobre el fenómeno migratorio y la enseñanza de español a este colectivo ha sido centro de nuestra atención para el diseño de nuestra propuesta didáctica. En este sentido, de especial utilidad resulta el planteamiento de experiencias y propuestas para la enseñanza de español a este colectivo de Mateo García (1995), García Mateos (2003) y García Martínez (2003); las indicaciones sobre materiales de García García (1999, 2004, 2005); las precisiones sobre el empleo de las nuevas tecnologías con este colectivo de Cruz Piñol (2003); las puntualizaciones bibliográficas de Larrañaga (2003); las observaciones sobre el manejo en clase de las cuestiones culturales de Bueso y Vázquez (1999) y Bermejo Alonso (2003); las matizaciones sobre el tipo de metodología que debe plantearse en clase, con los trabajos de Hernández y Villalba (2003a, 2003b); el papel de las instituciones en la enseñanza a este colectivo de Muñoz López (2004); la actuación de la escuela al respecto, con el estudio de Villalba y Hernández (2004); así como las apreciaciones sobre la implicación de las escuelas de adultos y la educación en estos contextos, con los artículos de García Parejo (2003, 2004).

Por otra parte, según se puede contrastar en la bibliografía anteriormente citada, la formación de español para extranjeros “sin papeles” está, en la mayoría de los casos, en manos inexpertas. La buena voluntad no siempre es suficiente para dar una formación específica y de calidad. Por eso es necesario potenciar cursos específicos de formación para los docentes. Dicha formación permite al profesor tener criterios para la selección de material, negociación de las necesidades y las prioridades del alumno –y por extensión negociación de los recursos y la metodología empleada-, y la gestión de un aula heterogénea. Si no hay formación específica puede haber desorientación y desorganización. Asimismo, debemos formar voluntarios que complementen la labor del profesor pero que nunca la sustituya sobre todo si no reciben una preparación específica para este tipo de enseñanza. También debemos implicarlos en la creación de materiales y reciclaje de los ya existentes. Estos materiales deben ser adaptables,

flexibles, claros, concisos y adaptados a las necesidades del colectivo que los reclama¹⁹².

Los centros que imparten español para extranjeros son los centros de formación básica dependientes de las administraciones autonómicas (EPA), los centros cívicos y de formación básica dependientes de los ayuntamientos, sindicatos, ONGs, asociaciones, centros de formación ocupacional de los ministerios de Trabajo o Asuntos Sociales, Centros pertenecientes a entidades religiosas. El aula, espacio de comunicación donde se desarrolla el proceso de aprendizaje, es lugar de encuentro de tipos muy heterogéneos de alumnos en cuanto a su nivel de formación previa, lugar de procedencia, lenguas que se hablan, culturas y creencias, estilos de aprendizaje, situaciones jurídicas y/o laborales, nivel de dominio de español, planes de futuro, o dificultades económicas, entre otras.

El marco teórico que hemos empleado para el diseño de nuestra unidad didáctica se basa en los presupuestos de la etnografía de la comunicación, disciplina que sirve de gran ayuda al investigador/docente para la recogida de datos y el posterior diseño de materiales para la clase de E/LE. Su principal propósito es relacionar el estudio de las formas lingüísticas con el de sus usos sociales a través del estudio de los eventos de habla y adoptando el método etnográfico (observación participante y entrevista, entre otros) en el desarrollo del trabajo de campo (Saville-Troike, 1982; Duranti, 2000; Olmo, 2004). Desde la misma base teórica, propongo la creación de unidades a partir de las grabaciones reales de extranjeros que gestionan su primera visita y la apertura de su historia médica. Para este cometido, nos apoyamos en los trabajos que, desde los presupuestos de la utilización de materiales reales en clase, esbozan las posibilidades para introducir aspectos del español coloquial en la clase E/LE (Porroche, 1990, 1997; Moreno, 1997, 2000; Briz, 2000b, 2002; Fernández y Albelda, 2005).

Asimismo, no podemos olvidar que esta unidad didáctica tiene también como base el *Marco común europeo de referencia para las lenguas (MCER, 2001)*¹⁹³, documento que asume para la enseñanza de idiomas un enfoque comunicativo de acción o enfoque de aprendizaje en el uso y, por tanto, orientado a los procesos. Así, entiende a los usuarios y alumnos que aprenden una lengua principalmente como agentes sociales, esto es, como miembros de una sociedad que tiene tareas que acometer en una serie de circunstancias, en un entorno específico y dentro de

¹⁹² Existe una interesante fuente de información sobre la enseñanza de lenguas a extranjeros en relación con documentos, encuentros, debates, guías y materiales en la página web del Instituto Cervantes: <http://cvc.cervantes.es/obref/inmigracion/default.htm>

¹⁹³ La obra está disponible en la página web del Instituto Cervantes: <http://cvc.cervantes.es/obref/marco/>

un campo de acción concreto. La “tarea” que presentamos en nuestra propuesta didáctica lleva al alumno a realizar una serie de acciones utilizando estratégicamente sus competencias específicas para conseguir un resultado concreto (MCEr, 2001).

Por otro lado, el Instituto Cervantes (2005) ha planteado unas orientaciones para un curso de emergencia destinado a extranjeros inmigrantes, que también tenemos en cuenta en el diseño de nuestra unidad didáctica. De este modo, propone que “los alumnos logren, mediante el aprendizaje de la lengua española, orientarse y evolucionar positivamente hacia una integración en la sociedad”. (2005: 7). Con este fin, se plantean los siguientes fines específicos:

- “1. Dotar a los alumnos de recursos comunicativos necesarios para que se desenvuelvan en situaciones sencillas de la vida cotidiana, intercambien información básica y puedan comprender textos orales y escritos breves y elementales. Capacitamos para que, como agentes sociales, puedan relacionarse en el ámbito público y laboral de modo eficiente.
2. Establecer las condiciones necesarias para abordar con eficacia e independencia el aprendizaje de la nueva lengua mediante el uso de estrategias de comunicación y aprendizaje. Proporcionarles los medios para que, como aprendientes autónomos, consigan una mayor autonomía en las situaciones comunicativas en las que necesiten participar.
3. Favorecer la comprensión de la lengua y cultura españolas para alcanzar un conocimiento que los ayude a entender la nueva sociedad. Permitirles que perciban, como actores interculturales, las similitudes y diferencias entre su propia cultura y la de este país para favorecer el acercamiento intercultural desde actitudes de respeto.”

(Instituto Cervantes, 2005: 7-8)

Estas orientaciones también fueron recogidas en la Ley Orgánica 2/26, de 3 de mayo, de Educación, donde se puntualiza en el artículo 67, punto 4:

“Igualmente, corresponde a las Administraciones educativas promover programas específicos de aprendizaje de la lengua castellana y de las otras lenguas cooficiales, en su caso, así como de elementos básicos de la cultura para facilitar la integración de las personas inmigrantes.”

La propuesta del Instituto Cervantes (2005) para llevar a cabo estos programas se basa en cursos de dos semanas, con clases presenciales de lunes a viernes, con tres sesiones diarias de unos sesenta minutos por sesión, y una duración aproximada de treinta horas. Para el diseño de nuestras unidades didácticas hemos tenido en cuenta alguna de las recomendaciones del Instituto Cervantes, como se podrá ver a continuación.

A continuación presentamos las dos propuestas de unidades didácticas, con el desarrollo de sus objetivos, actividades, materiales y temporalización.

UNIDAD DIDÁCTICA 1¹⁹⁴

Esta primera unidad didáctica se centra en el trámite administrativo de primera visita y apertura de historial médico en la oficina estudiada. Para ese cometido, articulamos una unidad en cuatro fases:

- 1) En la oficina
- 2) Hablando con el administrativo
- 3) Conozcamos a los participantes
- 4) Actividades de refuerzo

La tarea final de esta unidad es saber cómo acceder a los servicios médicos, una vez realizada la fase administrativa previa de apertura de historial médico. Así, estos son los elementos de nuestra propuesta didáctica:

- A) Nivel: intermedio (Nivel Umbral, B1, según el *MCER*)
- B) Tipos de actividad: lluvia de ideas, escenificación, debate y ejercicios.
- C) Destrezas: expresión oral y escrita, comprensión oral y escrita.
- D) Organización: individual, parejas y grupos.
- E) Tiempo aproximado: 4 horas.
- F) Materiales: se detallan en cada fase.
- G) Objetivos culturales: acercar a nuestros estudiantes extranjeros a la institución sanitaria y a los trámites burocráticos.
- H) Objetivos lingüísticos: practicar el presente y pretérito perfecto simple, expresar opiniones y argumentos, formular peticiones, dar explicaciones, hacer reclamaciones, aprender los elementos no verbales pertinentes para este marco administrativo, emplear léxico vinculado a este contexto (burocracia, estatus laboral, lugar de procedencia, direcciones, teléfonos, nombres, etc.).

Las fases de esta unidad didáctica son las siguientes:

¹⁹⁴ Esta propuesta fue presentada en el *I Congreso Virtual E/LE. La enseñanza del español en el siglo XXI*, con el título “La creación de materiales para la clase E/LE a partir de un trabajo etnográfico con inmigrantes” (pp. 372-379). Dicha propuesta está disponible en la página web: www.congresoole.net

1 – EN LA OFICINA

Materiales: interacción ENC1_6 (adaptación para el ejercicio), interacción 7_26 y una tarjeta sanitaria real.

Actividades:

1.1 El alumno escucha la interacción ENC1_6 entre un usuario extranjero y un administrativo. Tienen que descubrir qué dicen y qué están haciendo los participantes.

1.2 Se pasa a los alumnos una transcripción simplificada de la interacción anterior y los alumnos tienen que averiguar el significado de las palabras subrayadas. Una de las novedades de este ejercicio es introducir interacciones en las que se usa nuestro sistema de transcripción. Eso les permite observar las pausas, el ritmo y la entonación del diálogo.

1. PM1 – que es tu primera visita /|
2. UH1 – sí \<8>
3. PM1 – ten \<5> tienes el pasaporte o permiso de residencia /|
4. UH1 – no tengo nada \|
5. PM1 – no /|
6. UH1 – tengo esto XXX \| y esto no sé \|XXX los papeles \| \| y fotocopia del pasaporte \<31>
7. PM1 – estabas de alta en otro ambulatorio /| \| antes /|
8. UH1 – no \|
9. PM1 – tu teléfono es el seis diecinueve: –|
10. UH1 – seis uno \| siete uno \| \| treinta \| cuatro ocho nueve \|
11. PM1 – vale \<31>
12. PM1 – a ver \| Aden \| ésta es la tarjeta de aquí del centro \| vale /| éste es tu número de historia \| aquí están tus datos –| y aquí detrás tienes el nombre de tu médico \| de tu enfermera \| de los horarios y de los teléfonos \| \| mm sh–|<9> esto se lo entregas a la enfermera ahora cuando subas \|y todo esto es tuyo [le devuelve sus documentos] \| vale /|
13. UH1 – XXX /|
14. PM1 – ahora tienes que ir a la primera planta –| puerta –| \| catorce y quince \|
15. UH1 – el arriba /|
16. PM1 – arriba primera planta \| sí \|
17. UH1 – {(&) es mío \| es todo \|} gracias \|
18. PM1 – vale \| que vaya bien \

1.3 En la siguiente interacción faltan unas palabras relacionadas con el proceso para pedir cita para el médico de cabecera. Averigua qué palabras faltan.

1. PH2 – hola \| \| qué querías \|
2. UM1 – para:: _____ Guzmán \| por la mañana \|
3. PH2 – {(F) para /|}
4. UM1 – _____ Guzmán \|
5. PH2 – Guzmán \<6>

- [UM1 le da su tarjeta sanitaria y PH2 entra en la base de datos]
6. PH2 – para cuándo lo quieres \ |
 7. UM1 – para:: ver si me mira si:: – |
 8. PH2 – {(F) un día / | me refiere día / |}
 9. UM1 – _____ \ |
 10. PH2 – {(F) mañana \ } <3> para _____ lo más pronto que tengo es a las once y veinte \ |
 11. UM1 – {(&) o en vez \ |} el jueves \ |
 12. PH2 – {(F) jueves / } <3> [mira la pantalla del ordenador] diez menos cuarto \ <27>
[PH2 confirma la cita y le escribe en un papel la fecha y hora de su visita. Tras dársela UM1 se marcha sin despedirse.]

2 – HABLANDO CON EL ADMINISTRATIVO

Actividades:

2.1 El profesor propone a los alumnos trabajar por parejas. Uno de los miembros de la pareja tiene el rol de administrativo y el otro de usuario. Tienen que emplear estas expresiones:

<i>Administrativo</i>		<i>Usuario</i>
¿Es tu primera visita?	➔	Sí / No, porque...
¿Tienes pasaporte?	➔	Sí / No, porque...
¿Tienes permiso de residencia?	➔	Sí / No, porque...
¿Estabas antes en otro centro?	➔	Sí / No, porque...
¿Dónde vives?	➔	Vivo en...
¿Tienes teléfono móvil o particular?	➔	No / Sí, es el...
El médico está en...	←	¿Dónde está el médico?
Éste es tu número de historia.	←	¿Cuál es mi número de historia?
Es el...		

2.2 Para trabajar en grupo, el profesor cumple el rol de administrativo y el resto de la clase se sitúa formando una cola, como ocurre en una oficina real. Después van demandando su primera visita y apertura de historial médico.

2.3 El profesor pregunta a los alumnos por el funcionamiento de oficinas de este tipo en sus países, así se puede elaborar una tabla en la pizarra con las semejanzas y diferencias entre los diferentes países. Las ventajas de explotación de esta actividad intercultural son muchas.

3 – CONOZCAMOS A LOS PARTICIPANTES

Materiales: transcripciones de las entrevistas con usuarios y administrativos.

Actividades:

3.1 Presenta a los alumnos esta situación: tienen la oportunidad de entrevistar a un administrativo. Pídeles que elaboren una lista de preguntas que les gustaría hacer (oral y/o por escrito).

3.2 El profesor pasa a los alumnos una transcripción simplificada de una entrevista hecha a un administrativo. A esa entrevista le faltan alguna preguntas, ellos tienen que averiguar las que faltan.

3.3 Esta actividad es muy parecida a la 3.2, pero en este caso se les pasa una transcripción simplificada de una entrevista hecha a un usuario. También tienen que adivinar las preguntas que faltan.

4 – ACTIVIDADES DE REFUERZO

Materiales: formularios de primera visita, formularios de tramitación de la tarjeta sanitaria; folleto informativo del centro titulado “derechos y deberes de los usuarios”; artículos de prensa simplificados (“La llegada de 550.000 nuevos pacientes en tres años satura ambulatorios y hospitales”, *La Vanguardia*, 25/1/2004, pág. 29; “Los problemas de gestión en el sistema sanitario”, *El País*, 26/7/2004, pág. 2); y la página web del Servei Català de la Salut (www10.gencat.net/catsalut).

Actividades:

4.1 El profesor muestra a los alumnos estos formularios y se les enseña a rellenarlos.

4.2 Los alumnos, guiados por el profesor, leen alguno de los fragmentos de un folleto informativo del centro donde se describen los derechos y deberes de los usuarios. Esta actividad les permite practicar la comprensión lectora y conocer sus derechos como usuarios.

4.3 El profesor divide la clase en dos grupos. Un grupo lee un artículo simplificado y el otro grupo lee el otro artículo simplificado sobre la institución sanitaria. Discuten el artículo y después un portavoz de cada grupo resume brevemente el artículo y expone los comentarios que han hecho.

4.4 El profesor modera un debate en clase en el que los alumnos explican las diferencias y semejanzas de los sistemas de salud de sus países con el español.

4.5 Si en clase tenemos acceso a internet los alumnos pueden acudir a la página web del Servei Català de la Salut y averiguar información sobre cómo obtener su tarjeta sanitaria o sobre cómo cambiar de médico y de centro.

UNIDAD DIDÁCTICA 2¹⁹⁵

Esta segunda propuesta se centra en la tramitación de la tarjeta sanitaria, sin olvidar el proceso de acceso al centro mediante la primera visita y la apertura de la historia clínica. A continuación se detallan los objetivos, el nivel, el tiempo de realización, los materiales, las dinámicas de trabajo y el desarrollo de la misma.

1. Objetivos:

- a) *Gramaticales:* pasado y presente de indicativo, marcadores temporales.
- b) *Léxicos:* burocrático y personal (nombre, dirección, estatus laboral)
- c) *Funcionales:* formular peticiones, dar explicaciones y hacer reclamaciones
- d) *Socioculturales:* acercar a los estudiantes a los trámites burocráticos en la institución sanitaria

2. Nivel:

Nivel Umbral (B1, B1.1 y B1.2). Adaptable para Nivel Plataforma (A2) y Nivel Avanzado (B2)

3. Tiempo:

2 clases de 2 horas, aproximadamente.

4. Materiales:

Tarjeta sanitaria real, grabaciones de interacciones de servicio, fotocopias con las actividades.

5. Dinámicas:

El alumno trabajará individualmente, en parejas y en grupo.

6. Desarrollo

A continuación se detallan las actividades y el desarrollo de esta unidad didáctica.

¹⁹⁵ Esta propuesta fue presentada en el XV Encuentro Práctico ELE. International House con el título “Un paso más en la enseñanza de español a inmigrantes. Aportaciones del Análisis del discurso”, celebrado en Barcelona del 15 al 16 de diciembre de 2006.

Clase 1: Actividades

1. Observa este dibujo y responde a las preguntas.



*¿Qué es esto?
¿Para qué sirve?
¿Dónde se puede utilizar?
¿Cómo se consigue?
¿Cuáles son los requisitos?
¿Tienes una igual?
¿Conoces a mucha gente que la tenga?
¿En tu país existe algo parecido?*

2. Escucha el siguiente diálogo. Después contesta a estas preguntas.

*¿Quiénes son los hablantes?
¿Dónde están?
¿Qué están haciendo?
¿Qué solicita uno de los participantes?
¿Qué solicita el otro participante?
¿Los hablantes consiguen sus objetivos?*

3. Escucha otra vez y averigua el significado de las palabras subrayadas.

[VERSIÓN SIMPLIFICADA]

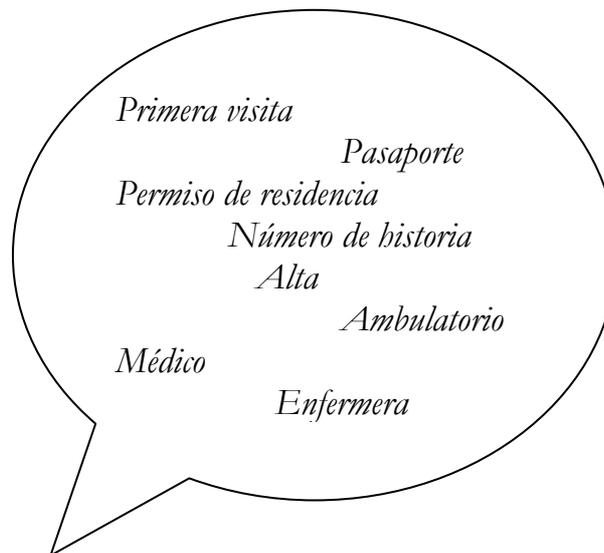
CONVERSACIÓN ENTRE LA ADMINISTRATIVA Y EL USUARIO (ENC1_6)

- *Participantes y nacionalidad:* ADM (administrativa española), USU (usuario macedonio)
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Fecha de la grabación:* 28/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Primera visita médica.

1. ADM – ¿Quié es ara¹⁹⁶? [USU le da los documentos a ADM] ¿Que es tu **primera visita**?
2. USU – Sí.
3. ADM – Ten. [habla con otro usuario] ¿Tienes el **pasaporte** o **permiso de residencia**?
[ADM coge los documentos que presenta USU]
4. USU – No tengo nada.
5. ADM – No.
6. USU – Tengo esto XXX y esto no sé XXX los papeles y fotocopia del pasaporte.
[USU señala los documentos que aporta]
7. ADM – ¿Tienes lo de los **números de historia** abierto?
[Se dirige a otro administrativo]
8. ADM – No, lo debe tener... ella que ha dado antes uno.
9. ADM – ¿Estabas de **alta** en otro **ambulatorio**?, ¿antes?
10. USU – No.
11. ADM – No. ¿Y la- el primero aquí?
12. USU – Estuvo una vez y para hoy me dijo que...
13. ADM – [lee el pasaporte] ¿Que eres de Macedonia?
14. USU – Sí.
15. ADM – ¿Dónde está esto?
16. USU – Muy lejos de aquí. [risas] Yugoslavia, ¿sabes dónde está?
17. ADM – ¡Anda!
18. USU – ¿Tú sabes dónde está Macedonia? ¡Cómo no!
[ADM introduce los datos de USU en la base de datos]
19. ADM – Tu teléfono es el seis diecinueve.
20. USU – Seis uno, siete uno, treinta, cuatro ocho nueve.
21. ADM – Vale.
[ADM imprime etiquetas para los documentos de alta y le da a USU la tarjeta del centro]
22. ADM – A ver, Aden, ésta es la tarjeta de aquí del centro, ¿vale? Este es tu **número de historia**. Aquí están tus datos, y aquí detrás tienes el nombre de tu **médico**, de tu **enfermera**, de los **horarios** y de los teléfonos. Mm sh... esto se lo entregas a la enfermera ahora cuando subas, y todo esto es tuyo [le devuelve sus documentos], ¿vale?
[ADM le da etiquetas con su nombre]
23. USU – UH1 – y ahora dónde voy / |
24. ADM – Ahora tienes que ir a la primera planta... puerta... catorce y quince.
25. USU – ¿El arriba?
26. ADM – Arriba primera planta. Sí.
27. USU – Es mío, es todo, gracias.
28. ADM – Vale. ¡Qué vaya bien!

¹⁹⁶ Traducción: ¿quién es ahora?

☛ Palabras subrayadas:



**[VERSIÓN AMPLIADA]
 CONVERSACIÓN ENTRE LA ADMINISTRATIVA Y EL USUARIO (ENC1_6)**

ENC1_6

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_6.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 6 (28-6-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UH1: macedonia
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 00:01-04:46
- *Fecha de la grabación:* 28/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Primera visita médica.

1. PM1 – {(cat) qui és ara¹⁹⁷ \}<14> [UH1 le da los documentos a PM1] que es tu primera visita /|
2. UH1 – sí \<8>
3. PM1 – ten \<5> [habla con otro usuario] tienes el pasaporte o permiso de residencia /|
 [PM1 coge los documentos que presenta UH1]
4. UH1 – no tengo nada \|
5. PM1 – no /|
6. UH1 – tengo esto XXX \| y esto no sé \|XXX los papeles \|| y fotocopia del pasaporte \<31>

¹⁹⁷ Traducción: *quién es ahora.*

- [UH1 señala los documentos que aporta]
7. PM1 – tienes lo de los números de historia abierto / |
[se dirige a PH2]
 8. PH2 – no \ | | lo debe tene::r – | ella que ha dado antes uno \ <76>
 9. PM1 – estabas de alta en otro ambulatorio / | | antes / |
 10. UH1 – no \ |
 11. PM1 – no / | y la- el primero aquí / <3>
 12. UH1 – estuvo una vez y: para hoy me dijo que: – |
 13. PM1 – [lee el pasaporte] que eres de Macedonia / |
 14. UH1 – sí \ |
 15. PM1 – dónde está esto \ |
 16. UH1 – muy lejos de aquí \ | [risas] Yugoslavia \ | sabes dónde está / <0>
 17. PM1 – {(F) anda \ } <5>
 18. UH1 – {(P) tú sabes dónde está Macedonia / | {(@) cómo no: / } <11>
[PM1 introduce los datos de UH1 en la base de datos]
 19. PM1 – tu teléfono es el seis diecinueve: – |
 20. UH1 – seis uno \ | siete uno \ | | treinta \ | cuatro ocho nueve \ |
 21. PM1 – vale \ <31>
[PM1 imprime etiquetas para los documentos de alta y le da a UH1 la tarjeta del centro]
 22. PM1 – a ver \ | Aden \ | ésta es la tarjeta de aquí del centro \ | vale / | este es tu número de historia \ | aquí están tus datos – | y aquí detrás tienes el nombre de tu médico \ | de tu enfermera \ | de los horarios y de los teléfonos \ | | mm sh– | <9>
esto se lo entregas a la enfermera ahora cuando subas \ | y todo esto es tuyo [le devuelve sus documentos] \ | vale / |
[PM1 le da etiquetas con su nombre]
 23. UH1 – XXX / |
 24. PM1 – ahora tienes que ir a la primera planta – | puerta – | | catorce y quince \ |
 25. UH1 – el arriba / |
 26. PM1 – arriba primera planta \ | sí \ |
 27. UH1 – {(&) es mío \ | es todo \ | } gracias \ |
 28. PM1 – vale \ | que vaya bien \

4. Al siguiente diálogo le faltan algunos fragmentos. Complétalos con estas palabras:

Número de la seguridad social
Primera visita
Empadronamiento
Pasaporte
Ambulatorio
Horarios
Permiso de residencia
Enfermera
Médico
Alta

CONVERSACIÓN ENTRE EL ADMINISTRATIVO Y EL USUARIO (ENC3_6)

- *Participantes y nacionalidad:* ADM (administrativo español), USU (usuario paquistaní)
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Fecha de la grabación:* 28/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Primera visita médica.

1. ADM – ¿Dime?, ¿qué querías?, ¿qué querías?
2. USU – Sí.
[USU le muestra los documentos, también lleva una bolsa de plástico que contiene un bote de plástico con orina]
3. ADM – ¡Ah! La _____ de hoy. Vale, _____ que te pedimos lo has traído. Los papeles que te pedimos. Sí, déjamelos.
4. USU — _____.
5. ADM – _____ . ¿Trabajas en España?
6. USU – Sí.
7. ADM – ¿Tienes _____ ?
8. USU – Sí, desde mi primer trabajo estoy dado de _____.
9. ADM – Vale, déjamelos déjamelos. *[coge los documentos y los lee]* ¿Paquistán?
10. USU – sí.
[ADM introduce los datos en sistema informático]
11. ADM – ¡Pero es el día once de julio!
12. USU – Sí, día de julio.
13. ADM – ¡Esto es el once de julio, el día once en el _____, hoy no!
14. USU – Sí, de orina.
15. ADM – ¡Pero eso era a las nueve de la mañana!
16. USU – ¡Ah ! No conocía los _____ .
17. ADM – ¡Eso, a la basura, no sirve! ¡No sirve eso que te has hecho! ¡Eso lo tendrás que repetir! ¿eh? *[ADM se refiere a la bolsa de plástico con el bote de orina]* Ve fue... ven. Espera, espera aquí. Tienes que volver el día once a las doce aquí para hacer esto. Después tendrás que pedir cita con tu _____ y tu _____ .
18. USU – Sí.
19. ADM – Y esto te dirán, ¿me entiendes? Fuera te dirán el día y la hora, pero será a las nueve de la mañana siempre. Esto es a las nueve, ¿eh? El día que te digan. ¡Acompáñame, toma coge esto! ¡Acompáñame!
[ADM acompaña a USU a la recepción del hospital]

5. Trabaja en parejas. Con las siguientes fichas elabora preguntas a tu compañero haciéndote pasar por administrativo o usuario. Después intercambiais los papeles.

ADMINISTRATIVO

*¿Qué quieres?/ Qué quería?
 ¿Tienes la tarjeta sanitaria?
 ¿Tienes el empadronamiento?
 ¿Tienes pasaporte?
 ¿Tienes permiso de residencia?
 ¿Estás trabajando?
 ¿Tienes contrato de trabajo?
 ¿Tienes número de seguridad social?
 ¿Cuál es tu teléfono fijo? ¿y el móvil?
 ¿Cuál es tu dirección?
 Tu número de historia es...
 El médico está en...
 Tienes que llamar a este número de teléfono/ o venir a la recepción.*

USUARIO

*Quiero/ quería...
 Sí/No la tengo porque...
 Sí/No lo tengo porque...
 Sí/No lo tengo porque...
 Sí/No lo tengo porque...
 Sí/No porque...
 Sí/No porque...
 Sí/No lo tengo porque...

 Mi número es...

 Mi dirección es...
 Gracias.
 ¿Dónde está el médico?
 ¿Qué tengo que hacer para tener cita con el médico/enfermera?*

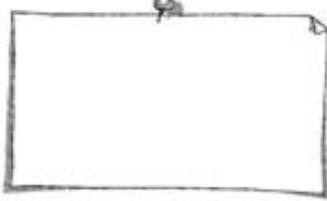
6.  Inventa ahora un breve diálogo basándote en las preguntas anteriores.



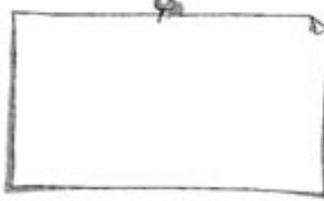
7. Practica con toda la clase. Se cambia la ubicación del mobiliario de clase para que parezca el mostrador de una institución sanitaria. Después, el profesor se hace pasar por administrativo y los alumnos hacen una cola. Al llegar su turno formulan alguna de las preguntas trabajadas en las actividades anteriores.

8. ¿Cómo funciona el sistema sanitario en tu país? Explica al profesor cómo es el sistema en tu país, éste realizará una tabla en la pizarra. Después deberéis averiguar las semejanzas y las diferencias.

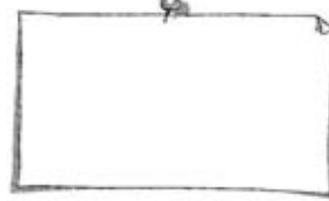
MARRUECOS



INDIA



CHINA



FICHA PROFESOR

¿Qué tienes que hacer en tu país para conseguir una tarjeta sanitaria?

¿Todo el mundo tiene acceso a la sanidad pública?

¿Cómo se consigue en tu país una cita para el médico o la enfermera?

¿Qué tipo de descuento por medicamentos tienes en tu país?

Clase 2: Actividades

1. Observa la tarjeta que te muestra el profesor y responde estas preguntas:

*¿Qué es esto?
 ¿Para qué sirve?
 ¿Dónde se puede utilizar?
 ¿Cómo se consigue?
 ¿Cuáles son los requisitos?
 ¿Tienes una igual?
 ¿Conoces a mucha gente que la tenga?
 ¿En tu país existe algo parecido?*

2. Completa esta solicitud de alta al CatSalut. ¿En qué lengua está escrita?

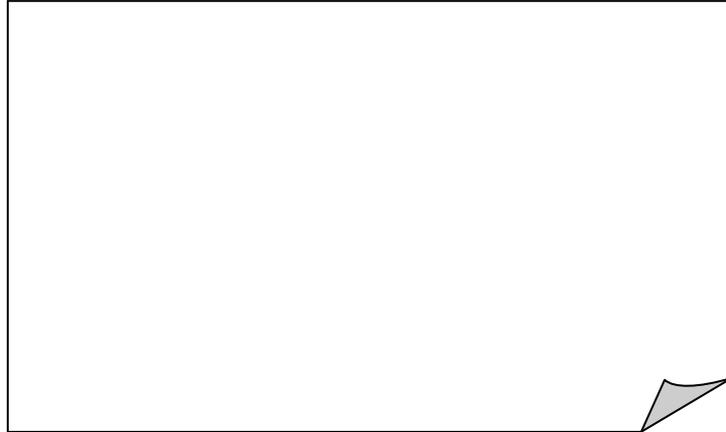
3. Lee la siguiente carta. ¿Puedes comprenderla? ¿En qué lengua está escrita?

4. Accede a esta página de internet y responde a las preguntas del recuadro:

<http://www10.gencat.net/catsalut/esp/index.htm>

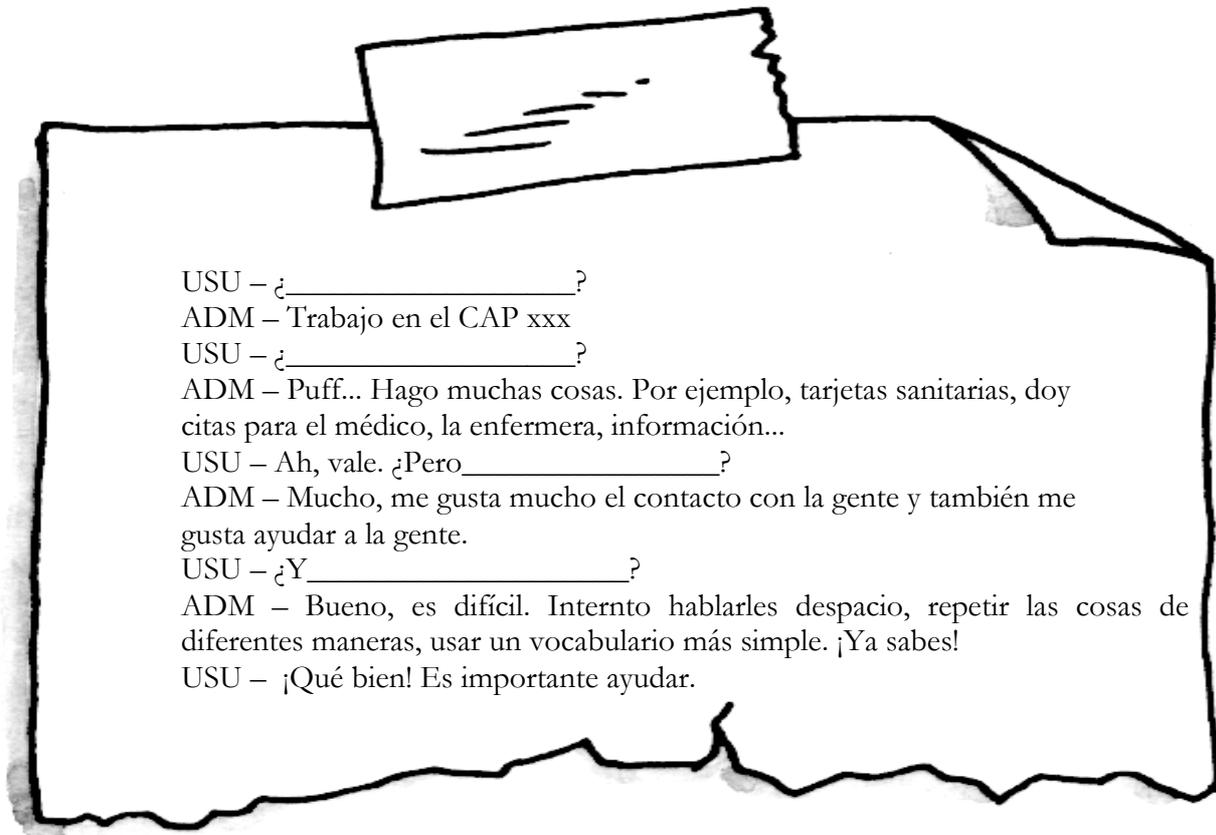
*¿Cómo se consigue la tarjeta?
 ¿Cuáles son los derechos de los usuarios?
 ¿Cuáles son los deberes de los usuarios?
 ¿En qué consiste el trabajo de los
 administrativos?
 ¿Qué servicios ofrece?
 ¿Cuáles son los requisitos?
 ¿Cómo se hace una reclamación?*

5. Trabaja en parejas. ¿Qué te gustaría saber del trabajo de los administrativos? Formula las preguntas que te gustaría hacerles.

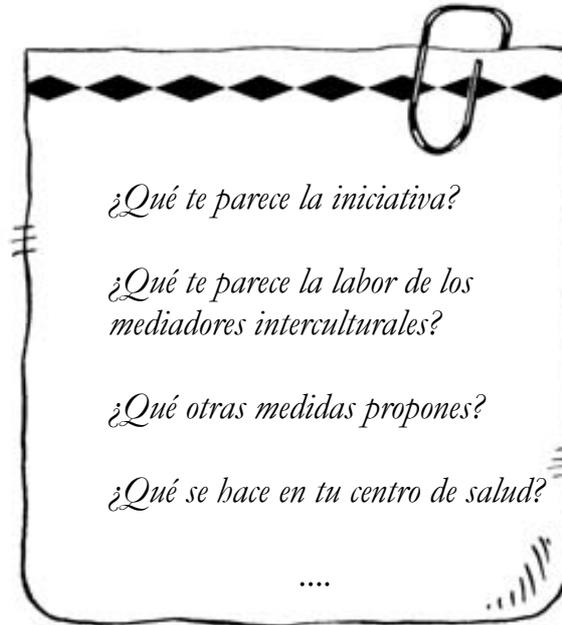


6. Haz un diálogo con tu compañero. Utiliza las preguntas de la actividad anterior.

7. A esta entrevista le faltan algunas preguntas. Averígalas.



8. Lee este artículo y contesta a las siguientes preguntas:



Materiales para las clases 1 y 2

Clase 1

1. Tarjeta sanitaria (Actividad 1)
2. Transcripción y audición del encuentro ENC1_6 (Actividad 3)
3. Transcripción del encuentro ENC3_6 (Actividad 4)

Clase 2

4. Tarjeta sanitaria (Actividad 1)
5. Tarjeta del centro (Actividad 1)
6. Solicitud individual de reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria pública (Actividad 2)
7. Solicitud de alta del asegurado al CatSalut (Actividad 2)
8. Carta de notificación de acceso al sistema sanitario (Actividad 3)
9. Artículo: Cedó, Federico (2006). "Salut contratará a sanitarios extranjeros para los hospitales", *20 Minutos*, 9/2/2006, p. 4. (Actividad 8)

Consideramos que las unidades didácticas presentadas, basadas en los presupuestos de la etnografía del habla y de la negociación del significado, son una importante herramienta de trabajo para los docentes de E/LE. El conocimiento de los usos lingüísticos contextualizados en la institución sanitaria, ayuda a nuestros alumnos extranjeros a conocer las presuposiciones y expectativas lingüístico-culturales en las oficinas burocráticas. Al mismo tiempo, postulamos que en el futuro los materiales que sean creados para el ámbito educativo intercultural tendrán que tener en cuenta el marco didáctico propuesto en este apartado. En última instancia, a partir de este tipo de experiencias y de los resultados obtenidos, contribuimos no sólo a la enseñanza del español a grupos específicos de la población, sino a la convivencia entre personas procedentes de diferentes lugares del mundo y los autóctonos españoles.

9.5 Gestión lingüística en oficinas multilingües

Las oficinas de tramitación en Cataluña en la que se encuentran inmersos los extranjeros son un privilegiado observatorio para saber cómo responde la sociedad receptora a las transformaciones socioculturales, entre las que se encuentra el paso de un existente bilingüismo a la nueva situación de multilingüismo¹⁹⁸. En estas oficinas también se pueden examinar cómo los usuarios extranjeros, habituados a otras formas de comunicarse y a otras prácticas institucionales, se incorporan o son incorporados a las instituciones.

Nuestro trabajo de campo etnográfico realizado en un centro de salud de Barcelona nos permite elaborar una primera reflexión sobre la gestión lingüística en dicho centro. Así, como se puede comprobar en el corpus de interacciones de servicio registradas (ver apéndices), en la gran mayoría la lengua vehicular empleada con extranjeros es el castellano. Nuestras observaciones de campo también apuntan a que la lengua vehicular entre la mayoría de los proveedores es el castellano, mientras que el uso del inglés, la otra lengua vehicular utilizada, es muy reducido. Por su parte, el catalán es muy poco empleado en las interacciones analizadas. De esta lengua sólo se utilizan expresiones de saludo y despedida, así como algunas palabras específicas (por ejemplo, “malaltia” o “durada”).

¹⁹⁸ El concepto *multilingüismo* es el más utilizado en relación con el ámbito institucional. En este sentido, los actuales proyectos sobre gestión lingüística en instituciones adoptan este término. Pongamos como ejemplo el proyecto de investigación de la Universidad Autónoma de Barcelona denominado: “La gestión del multilingüismo en el ámbito institucional” (HUM2007-61864/FILO), financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación. Sin embargo, junto a este concepto, el de *plurilingüismo* ha ido adquiriendo importancia pero vinculado al aprendizaje de idiomas. Así, según puntualiza el MCER (2001: 4), el plurilingüismo consiste en el desarrollo de una competencia comunicativa por parte de una persona a través del aprendizaje, empezando por los distintos registros de la lengua materna (lenguaje coloquial, lenguaje académico, etc.) y después con la introducción de otras lenguas.

Sin embargo, todo el material interno de la oficina y el dirigido a los usuarios está en catalán. Todos los protocolos de procedimiento, manuales de gestión interna, formularios destinados a usuarios, y documentos oficiales también se encuentran escritos en esa misma lengua. En este sentido, el centro sigue las indicaciones del artículo 9 (capítulo I) de la *Llei de política lingüística 1/1998*¹⁹⁹, de 7 de enero:

“La Generalitat, les administracions locals i les altres corporacions públiques de Catalunya, les institucions i les empreses que en depenen i els concessionaris de llurs serveis han d’emprar el català en llurs actuacions internes i en la relació entre ells. També l’han d’emprar normalment en les comunicacions i les notificacions adreçades a persones físiques o jurídiques residents en l’àmbit lingüístic català, sens perjudici del dret dels ciutadans i ciutadanes a rebre-les en castellà, si ho demanen.”

El fomento del uso del catalán en la esfera pública es una de los principales objetivos perseguidos por la Generalitat catalana desde el principio de la democracia. Hoy en día, y teniendo en cuenta el fenómeno migratorio, la Generalitat continúa con esta política a través de sus diversas legislaciones. De este modo, no sólo intenta diseñar cursos de catalán para extranjeros, sino promover el uso del catalán en contextos multiculturales. Así desarrollan el artículo 37 (capítulo VI) de la *Llei de política lingüística*:

“El Govern de la Generalitat ha d’afavorir, estimular i fomentar l’ús del català en les activitats laborals, professionals, mercantils, publicitàries, culturals, associatives, esportives, lúdiques i de qualsevol altra mena.”

Sopesada la información obtenida en nuestro trabajo de campo y teniendo en cuenta la legislación catalana en materia lingüística, podemos reflexionar sobre cómo gestionar el universo lingüístico en oficinas con una fuerte presencia de extranjeros. Desde mi punto de vista, se debe optar por la utilización del catalán y el castellano en contextos multilingües como lenguas habladas en Cataluña pero, al mismo tiempo, divulgar el uso de otras lenguas como una herramienta de intercomprensión entre los ciudadanos. Así, se puede establecer que, en la actualidad, el multilingüismo es el concepto clave en las oficinas de atención al usuario, en las que se dan encuentros entre personal administrativo y usuarios de diversa procedencia. Entendemos aquí este concepto como la presencia en estas oficinas de diferentes lenguas con un mismo fin: ofrecer y conseguir un servicio.

¹⁹⁹ La legislación completa de esta ley se encuentra en www6.gencat.net/llengcat/legis/index.htm

Si trabajamos con la idea del multilingüismo, se debe profundizar en la difusión de material de diversas lenguas. Tanto el material destinado directamente a los usuarios extranjeros, como los documentos de uso interno que han de firmar y cuyas condiciones han de conocer. En la actualidad, aunque existen tímidos intentos de introducir las nociones de multilingüismo (formularios en otras lenguas como árabe, inglés, francés o ruso), sorprende que la utilización de pleno de estas lenguas no pase de ser meras propuestas o cautas iniciativas de algunos miembros de la institución sanitaria. También resulta llamativa la dificultad que tienen los usuarios latinoamericanos, muchos de ellos desconocedores del catalán, de acceder a documentos de alta a la institución en castellano.

Desde esta base multilingüe que defendemos, además de la presencia del catalán y del castellano, todas las lenguas utilizadas en las oficinas de tramitación deberían tener un tratamiento especial. Esto es, fomentar el uso de materiales en otras lenguas, como antes hemos señalado, promover el trabajo de los mediadores interculturales como uno de los dispositivos fundamentales de la institución, y formar en lenguas extranjeras al personal encargado de realizar los procedimientos administrativos.

Como antes apuntábamos, el castellano es la lengua empleada en los intercambios con los extranjeros. Por su parte, el catalán es utilizado en la mayoría de las ocasiones para las consultas internas de los proveedores. Esto lo podemos ver en los siguientes ejemplos. En el encuentro ENC2_23, PM3 consulta con la enfermera el caso con una usuaria india que no tiene tarjeta sanitaria.

Ejemplo 8 (ENC2_23)

Participantes: PM3 (proveedora tres española), UH1 (usuario uno indio), UM1 (usuaria uno india)

Tema: Petición de tarjeta sanitaria

- [...]
[PM3 contesta el teléfono]
103. **PM3** – hola \ | bona tarda \ | està la Mari Àngels per aquí o el Jesús / | i el Jesús / | no està \ | escolta una cosa \ | mm \ | a veure si ho saps tú \ | és que és una senyora que bueno és hindú \ | fa molt de temps que està aquí a Torrecàrdenes \ | te truco de Torrecàrdenes \ | perdona que no te he dit \ | [risas] ja ja no ho sé si ens coneixem ja \ | doncs té la targeta tramitada \ | bueno té història \ | és del dos mil u \ | se suposa que ella tenia una targeta original ja de pensionista \ | i que el catorze de desembre \ | dos mil quatre doncs li hem canviat per una provisional \ | se suposa perquè no vaig ser jo \ | no em recordo la situació \ | la qüestió és que en el erreceà no hi ha manera de que aparegui \ | aleshores clar jo no ho sé si tenia la targeta teòricament hauria d'estar en el erreceà \ | mm perquè és això el problema \ | s'hauria de tornar a començar \ | no / | és que no hi ha manera ni per cip aquest del provisional que tinc en mà ni per noms cognoms \ | no hi ha

manera \ | no he trobat l'assegurat \<4> clar és que és això \ | i jo no sé si està molt \ | clar si està introduïda molt mal escrita \ | pues ja això és una feina impossible de trobar \ | m'imagino \ | oi \ | s'hauria de tornar a tramitar \ | no \ | el padró \ | i la:: residència \ | el padró si és del febrer o és molt just / | ha de ser tres mesos \ | no / | val \ | a veure és una senyora gran \ | gran \ | mm \ | no no no \ | a veure per ser del any seixanta-cinc \ | és pensionista ja directa \ | no contributiva \ | pensionista²⁰⁰ \ |

104. UH1 – setenta años \<3>

105. **PM3** – és que ella \ | clar la targeta \ | això és el que se suposa que ha passat \ | perquè la targeta que tenim provisional \ | quan fem la provisional és perquè teòricament \ | veiem ell \ | diu que tenia la de plàstic \ | i quan li van fer la provisional \ | de del desembre del dos mil quatre \ | de fet està marcat farmàcia gratuïta \ | suposo que algú que ho va fer va a comprovar d'alguna manera \ | que passa que el nom d'afiliació no consta \ | eh \ | el siap \ | i al erreceá no ho trobo de cap manera \<4> vale \ | el que passa és que per a que la tingui algú dia perquè ja porta molt de temps aquí \ | vale \ | amb el padró \ | vale \ | vale \ | molt bé \ | vinga \ | gràcies \ | adéu²⁰¹ \ |

106. PM3 – hay que volverlo a tramitar \ | eh / |

107. UH1— vale XXX

[...]

Por su parte, en el encuentro ENC2_24, PH2 hace una consulta con una compañera de otros centros de salud. En esta actividad interna, emplea en primer lugar el catalán y más tarde el castellano.

Ejemplo 9 (ENC2_24)

Participantes: PM16 (proveedora dieciséis española), PH2 (proveedor dos español), PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno argentino)

Tema: Petición recetas médicas

[...]

[PH2 llama por teléfono a la UAU]

60. **PH2** – {(cat) hola \ | em pots passar la UAU \ | sí \ | em pots passar la UAU \<6>hola bon dia \ | sóc el Paco \ | qui ests \ | hola Dolors \ | està:: la

²⁰⁰ Traducción: *hola, buenas tardes, está Mari Àngels por aquí o Jesús, y el Jesús. No está, escucha una cosa, mm, a ver si lo sabes tú, es que es una señora que bueno, es hindú, hace mucho tiempo que está aquí en Torrecárdenas. Tiene truco de Torrecárdenas, persona que no te he dicho, ja ja ja, no lo sé si nos conocemos ya. Entonces tiene la tarjeta tramitada, bueno tiene historia, es del dos mil uno, se supone que ella tenía una tarjeta original ya de pensionista y que el catorce de diciembre, dos mil cuatro entonces le han cambiado por una provisional. Se supone porque no fui yo, no recuerdo la situación, la cuestión es que en el RCA no hay manera de que aparezca. Entonces claro yo no lo sé si tenía la tarjeta teóricamente habría de estar en el RCA, mm, porque es eso el problema, se habría de volver a comenzar, ¿no? Es que no hay manera ni por este CIP del provisional que tiene en mano ni por el nombre, apellidos. No hay manera, no he encontrado al asegurado. Claro es que es eso, y yo no sé si está muy, claro si está introducida muy mal escrita, pues ya eso es un trabajo imposible de encontrar, me imagino, verdad. Se habría de volver a tramitar, no, el padrón y la residencia y el padrón si es de febrero o es muy justo. Ha de ser tres meses, ¿no?, vale. A ver es una señora mayor, mayor, mm, no no no, a ver por ser del año sesenta y cinco, es pensionista ya directa, no contributiva, pensionista.*

²⁰¹ Traducción: *es que ella, claro la tarjeta, eso es el que se supone que ha pasado, porque la tarjeta que tenemos provisional, cuando hacemos la provisional es porque teóricamente, vemos él, dice que tenía la de plástico, y cuando le hicieron la provisional, de de diciembre del dos mil cuatro, de hecho está marcado farmacia gratuita, supongo que alguno que lo hizo comprobó de alguna manera, que pasa que el nombre de afiliación no consta, ¿eh? el SIAP y al RCA no lo encuentra de otra manera, vale. Lo que pasa es que para que la tenga algún día porque ya lleva mucho tiempo aquí, vale, con el padrón, vale, vale, muy bien, venga, gracias, adiós.*

Consols \ | **XXX ella** \ <10> **{(F) Consols / |}**²⁰² no te escapas \ | verda::d \ | {(F) oye / |} oye / | a ver si tú lo sabes \ | supongo que no \ | tengo aquí un señor \ | {(&) quiere} farmacia gratuita \ | argentino con pensión de Argentina \ | {(P) le toca / | farmacia gratuita / |}
 [Consols contesta el teléfono]
 [...]

Sin embargo, no es habitual el uso del catalán entre proveedores y usuarios extranjeros. En todo el corpus recopilado, la única excepción ocurre con este ejemplo en el que PM15 le ofrece la resolución a una usuaria argentina en esta lengua, si bien ésta continúa la interacción en castellano.

Ejemplo 10 (ENC2_16)

Participantes: PM15 (proveedora quince española), UM1 (usuaria uno latinoamericana)

Tema: Tramitación de tarjeta sanitaria

- [...]
9. PM15 – ni tiene ningún documento que la identifique / | porque claro esto me lo puedo dar cualquiera \ | [UM1 le da el carnet de la biblioteca]
 10. UM1 – es el carnet de la biblioteca \ |
 11. PM15 – {(P) el carnet de la biblioteca \ |} <5> {(PP) no pone ninguna foto \ |}
 12. UM1 – no pone qué / |
 13. PM15 – no no \ | que no hay ninguna foto \ | pero bueno yo me lo creo \ <148> [PM15 le hace una tarjeta sanitaria provisional y le solicita la nueva a través del programa informático]
 14. **PM15 – vale \ | {(cat) li enviaran per correu \ | triguen una miqueta²⁰³ \ |} eh / |** [le da la tarjeta sanitaria a UM1]
 15. UM1 – vale \ | es que necesito ir al hospital del Mar \ |
 16. PM15 – con esto \ | sí \ | [le señala la tarjeta provisional] vale / [PM15 comienza a hablar con otro usuario y UM1 recoge su carnet de la biblioteca y se marcha sin despedirse]

En otras ocasiones, si la resolución se produce en catalán, ésta parece no ser comprendida. Así lo constatamos en el ENC4_26, en el que un usuario latinoamericano pide a PM1 que vuelva a repetir su enunciado en castellano porque parece no haberlo comprendido.

²⁰² Traducción: *hola, me puedes pasar la UAU, sí, me puedes pasar la UAU, hola buenos días, soy Paco, quién eres, hola Dolors, está la Consols.*

²⁰³ Traducción: *le enviarán por correo, tardan un poco.*

Ejemplo 11 (ENC4_26)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno latinoamericano)

Tema: Petición de cita médica

1. PM1 – buenas /<19>
[UH1 le da su tarjeta sanitaria]
2. UH1 – a ver si es posible que sea un martes /| |
3. PM1 – el martes próximo \ | a las cuatro cuarenta y cinco /|
4. UH1 – sí \<6>
5. **PM1 – {(cat) consulta onze \ | aquí al centre \ | eh²⁰⁴ /|}**
6. UH1 – cómo /|
7. PM1 – {(F) consulta once \ | aquí en el centro \ |}
8. UH1 – aquí mismo \ | okei \ |
9. PM1 – vale: \ |
10. UH1 – es aquí arriba /|
11. PM1 – sí \

Resulta habitual, por otro lado, en la oficina estudiada, el uso de catalán en los inicios y en los cierres de los encuentros. Expresiones como “t’atenen” (ENC1_2), “bon dia” (ENC2_3), “diga’m” (ENC4_10) o “qui és ara” (ENC1_28), en ocasiones acompañado del imperativo en catalán “passi passi” (ENC2_21) son utilizadas habitualmente. Así lo podemos apreciar en los siguientes ejemplos.

Ejemplo 12 (ENC1_2)

Participantes: PM1 (proveedora uno española), UM1 (usuaria uno costarricense)

Tema: Petición de una nueva tarjeta sanitaria

1. **PM1 – {(cat) t’atenen²⁰⁵ /|}hola:: /|**
2. UM1 – hola \ | | mira que tengo mi tarjeta vencida \ | y la estoy reclamando hace mucho \ | {(&) y no llega \ |}
3. PM1 – a ver \ | | póngase por aquí mejor =señora= \
4. UM1 – =vale vale= \ | gracias \<7>
[UM1 se sienta frente a PM1]
[...]

Ejemplo 13 (ENC2_3)

Participantes: PM11 (proveedora once española), UH1 (usuario uno latinoamericano)

Tema: Petición de cita médica.

1. **PM11 – {(cat) bon dia²⁰⁶ \ |}**
2. UH1 – para el doctor Martínez \ | a ver si hay para la primera semana de julio \ | [le da la tarjeta sanitaria]
[...]

²⁰⁴ Traducción: *consulta once, aquí en el centro, ¿eh?*

²⁰⁵ Traducción: *¿te atienden?*

²⁰⁶ Traducción: *buenos días.*

Ejemplo 14 (ENC4 10)**Participantes:** PM20 (proveedora veinte española), UH1 (usuario uno marroquí)**Tema:** Petición de cita para vacuna

1. **PM20** – hola \<4> {(cat) diga'm²⁰⁷ \ | | }
2. **UH1** – tengo que hacerlo \ | me faltan dos vacunas \ |
[UH1 le muestra un papel de vacunas]
[...]

Ejemplo 15 (ENC1 18)**Participantes:** PM1 (proveedora uno española), UH1 (usuario uno dominicano).**Tema:** Pedir recetas médicas para el padre de UH1

1. **PM1** – {(cat) qui és ara \ | }²⁰⁸
2. **UH1** – hola \ | me dijeron que viniera XXX \ | es aquí / |
[UH1 le da una tarjeta sanitaria]
[...]

Ejemplo 16 (ENC2 21)**Participantes:** PM1 (proveedora uno española), UM1 (usuaria uno argentina).**Tema:** Petición de cambio de tarjeta sanitaria.

1. **PM1** – {(cat) qui és ara \ <3> passi passi²⁰⁹ \ | }
[UM1 entra en la sala de administrativos]
2. **UM1** – hola \ | buenos días \ |
3. **PM1** – dime \ |
4. **UM1** – sí \ | vengo a hacer e::h XXX
[le da su tarjeta sanitaria de Valencia]
[PM1 entra en la base de datos]
[...]

Asimismo, el empleo ritual de catalán en los momentos previos a la conclusión de la interacción es habitual, como ocurría en los instantes iniciales del encuentro. Sin duda, la expresión de despedida “adéu” (o su forma apocopada coloquial “déu”) es la más empleada. Así lo podemos ver en los encuentros ENC4_28 y ENC3_11.

Ejemplo 17 (ENC4 28)**Participantes:** PM17 (proveedora diecisiete española), PM16 (proveedora dieciséis española), PM5 (proveedora cinco española), UM1 (usuaria uno peruana)**Tema:** Petición nueva tarjeta sanitaria

- [...]
148. **PM17** – tiene número de historia \ | ya está \ | eh /<0>

²⁰⁷ Traducción: *dime*

²⁰⁸ Traducción: *¿quién es ahora?*

²⁰⁹ Traducción: *¿quién es ahora? Pase, pase.*

149. UM1 – gracias \<0>
 150. PM17 – vale \|= {(cat) adéu²¹⁰}= \
 151. UM1 – =hasta luego= \
 152. PM5 – = {(cat) adéu²¹¹}= \

Ejemplo 18 (ENC3 11)

Participantes: PH6 (proveedor seis español), UH1 (usuario uno argentino)

Tema: Pedir cita con el médico y recetas médicas

- [...]
 34. UH1 – {(cat) molt bé²¹² \ | | }ahora tú me das una / |
 35. PH6 – sí \ |
 36. UH1 – vale \ <83>
 [PH6 le imprime las recetas y se las da a UH1]
 37. PH6 – aquí tienes \ | eh / |
 38. UH1 – bueno gracias {(cat) adéu²¹³ } \<0>
 39. PH6 – de nada \

La utilización de una lengua extranjera, como el inglés, que pueda servir de instrumento para la comunicación con usuarios que no hablan ni castellano ni catalán es muy escasa. Dicho de otro modo, los proveedores de la oficina estudiada no dominan, en líneas generales, lenguas extranjeras. Sólo tres proveedores lo hablan, al menos con un nivel básico, PH2, PM3 y PM17. En este sentido, la implantación y difusión de la figura del mediador intercultural podría ser una acertada solución al problema. También el desarrollo de materiales escritos o audiovisuales eficaces podrían ser excelentes dispositivos para la comunicación con usuarios extranjeros que no hablan catalán o castellano. En cualquier caso, consideramos que la institución sanitaria debería hacer un esfuerzo para la formación de sus empleados, o un grupo de ellos, en lenguas extranjeras.

En el siguiente fragmento del encuentro ENC1_11, PM3 transmite la información al usuario paquistaní en inglés, una vez que PM10 hubiera intentado comunicarse con el usuario sin ningún éxito.

Ejemplo 19 (ENC1 11)

Participantes: PM10 (proveedora diez española), PM3 (proveedora tres española), UH1 (usuario uno paquistaní)

Tema: Reclamar tarjeta sanitaria.

- [...]
 68. PM3 – {(ing) do you understand / excuse me \ | excuse me²¹⁴ \ | } {(B) (ing) excuse

²¹⁰ Traducción: *adiós*.

²¹¹ Traducción: *adiós*.

²¹² Traducción: *muy bien*.

²¹³ Traducción: *adiós*.

- me²¹⁵ \ | } { (ing) (@) do you remember when you went to América²¹⁶ / | }
69. UH1 – +mérica+ / |
70. PM3 – { (ing) when you went²¹⁷ \ | } <0>
71. UH1 – mm \ |
72. PM3 – { (ing) to =get= the card you went to América²¹⁸ \ | }
73. UH1 – =mm=
74. UH1 – a:h – |
75. PM3 – didn't you²¹⁹ / |
76. UH1 – +mérico+ / |
77. PM3 – América \ |
78. UH1 – América+ \ |
79. PM3 – { (ing) you went there²²⁰ \ | }
80. UH1 – ajá \ |
81. PM3 – { (ing) with the } empadronamiento { (ing) and passport²²¹ \ | }
82. UH1 – ajá: { (ing) and²²² _ }
83. PM3 – { (ing) okei / | and do you remember the address²²³ / | }
84. UH1 – mm \ |
85. PM3 – { (ing) in the registration paper / | you didn't have any address²²⁴ \ | | }
86. UH1 – no \ | [cara de extrañeza]
87. PM3 – { (ing) do you understand²²⁵ / | }
88. UH1 – { (ing) okei \ | no no my address in +Sentare Miche+²²⁶ \ | }
- [...]

En conclusión, en la oficina estudiada defendemos una orientación institucional en materia lingüística basada en el multilingüismo. Es decir, el empleo y difusión de lenguas extranjeras (como inglés o francés), así como las dos lenguas cooficiales en Cataluña (catalán y castellano) para facilitar los procesos de comunicación entre proveedores de servicios y usuarios.

9.6 Conclusiones parciales

La perspectiva aplicada de nuestro análisis discursivo nos aporta novedosas e interesantes líneas abiertas de investigación. Como veíamos en este capítulo, las vías de aplicación en los estudios del discurso son casi innumerables, debido a su gran vinculación con la vida social (educación, administración o sanidad, por citar algunos).

²¹⁴ Traducción: ¿entiendes? Perdona, perdona.

²¹⁵ Traducción: *perdona*.

²¹⁶ Traducción: ¿no recuerdas cuándo fuiste a América? (donde está el centro de salud).

²¹⁷ Traducción: cuando tú fuiste.

²¹⁸ Traducción: para conseguir la tarjeta tú fuiste a América.

²¹⁹ Traducción: ¿verdad?

²²⁰ Traducción: tú fuiste allí.

²²¹ Traducción: con el empadronamiento y pasaporte.

²²² Traducción: y.

²²³ Traducción: muy bien, ¿y tú recuerdas la dirección?

²²⁴ Traducción: ¿en el resguardo? tú no tenías ninguna dirección.

²²⁵ Traducción: ¿entiendes?

²²⁶ Traducción: muy bien, no no mi dirección en Sant Pere Mitja.

En este estudio hemos propuesto cuatro líneas. En primer lugar, la creación de cursos de formación para el personal de la oficina, en el que también podrían participar los mediadores interculturales u otros actores sociales ligados a los procesos administrativos estudiados. En segundo lugar, la creación de protocolos de acogida y actuación lingüística que intentarían servir de vehículo entre los proveedores y los usuarios en su acceso a la institución sanitaria. Aunque existen en la actualidad protocolos de acogida, la cuestión referida al manejo de los procesos de comunicación en estos contextos ha sido descuidada. En tercer lugar, se pretende diseñar unidades de español como lengua extranjera sobre los servicios sanitarios que ofrece el centro de salud. Esto permite enseñar a los colectivos procedentes de países extracomunitarios que quieren aprender castellano no sólo los conocimientos instrumentales más usuales en ese contexto, sino también todo el entramado de estrategias, expectativas o presuposiciones institucionales que aparecen en el centro estudiado. En cuarto lugar, la creación de planes de gestión lingüística para esta oficina –u oficinas similares- supone averiguar la mejor manera de gestionar el universo lingüístico en este contexto. En cualquier caso, este capítulo, como hemos visto, es sólo una lluvia de ideas y sugerencias que, a través de estudios más especializados, deberán ser concretados, trabajados y aplicados.

En definitiva, el análisis de los datos que componen el corpus de esta tesis doctoral, nos permite, una vez caracterizadas las estrategias y recursos verbales y no verbales utilizados por los proveedores, colaborar, como hemos visto, mediante cursos de formación, enseñando otros recursos discursivos para contextualizar mejor la información y hacer los procesos burocráticos más accesibles a los usuarios que los demandan. En este sentido, mostraríamos a los proveedores, en esos cursos de formación, que no han de asumir que los usuarios tienen todo el conocimiento institucional que se requiere para llevar a cabo un trámite. Además sería importante la elaboración, por parte de la institución con el asesoramiento de lingüistas, de los mencionados protocolos de acogida y actuación lingüística en los que se indiquen la cantidad de información que los proveedores deben ofrecer siempre a los usuarios y la manera de exponer esa información. Finalmente, los planes de gestión lingüística han de arrojar luz sobre qué lengua o lenguas se han de utilizar en la transmisión de esa información.

Conclusiones y perspectivas futuras

En esta tesis doctoral hemos estudiado los procesos de comunicación entre los proveedores de servicio y los usuarios extranjeros extracomunitarios que acuden a una oficina de trabajo administrativo y a la recepción de un Centro de Atención Primaria (CAP). En concreto, hemos analizado, desde la perspectiva del Análisis del discurso, las estrategias y los recursos verbales y no verbales empleados en la negociación de significados durante el proceso de acceso a la institución sanitaria y a sus servicios. Esto nos ha permitido detectar, a través del análisis de las prácticas discursivas y de las actitudes que con ellas se expresan, fenómenos que pudieran influir negativamente en la accesibilidad a los mismos o reproducir desigualdades sociales o de situaciones conflictivas en los encuentros estudiados.

En la introducción de esta tesis doctoral nos fijábamos unos objetivos secundarios a los que ahora damos respuesta:

1) Emplear las herramientas del trabajo etnográfico para caracterizar las prácticas discursivas del centro estudiado

En el trabajo de campo etnográfico y en el posterior análisis interaccional, hemos caracterizado la existencia de dieciséis tipos de prácticas discursivas que se corresponden con los servicios demandados en la oficina y en la recepción: 1) petición de cita para el médico de cabecera, 2) tramitación de la tarjeta sanitaria, 3) petición de varios servicios al mismo tiempo (servicios combinados), 4) petición de cita para urgencias, 5) petición de información, 6) tramitación de partes de baja, 7) tramitación de la primera visita y apertura de historia clínica, 8) petición de recetas, 9) petición de traslado de centro médico, 10) petición de cita para el médico especialista, 11) petición de cita para tramitar la primera visita y apertura de historia clínica, 12) tramitación de la derivación para una prueba médica, 13) petición de material, 14) petición de cita para análisis de sangre y/u orina, 15) petición de cita para enfermería, y 16) tramitación del pago a terceros.

De los 201 encuentros con extranjeros recogidos y transcritos, el servicio más demandado es la petición de cita médica, con 44 encuentros y un 21,89% del total. En segundo lugar, el otro servicio más demandado es la petición de tarjeta

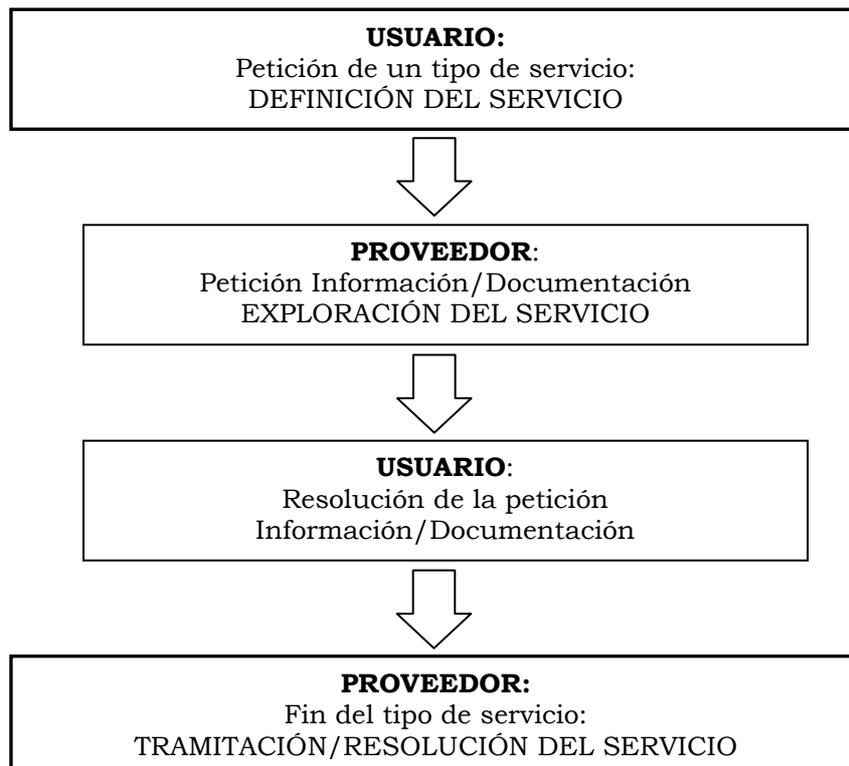
sanitaria, con 31 encuentros y un 15,42%. En tercer lugar, con 27 encuentros y un 13,43% del total, tenemos la petición de varios servicios en un mismo encuentro. En cuarto lugar, con 16 encuentros y un 7,96% del total, se encuentra la petición de cita de urgencias. En quinto lugar, con 13 encuentros y un 6,46%, está la petición de información. Le siguen en sexto lugar, la tramitación de primera visita, la petición de recetas de traslado y de partes de baja con 8 encuentros (3,98%). En séptimo lugar, con 7 encuentros (3,48%) se encuentran los servicios de petición de cita para especialista, para realizar la primera visita y la tramitación de derivación para pruebas médicas. En octavo lugar, con 6 encuentros (2,98%), tenemos la petición de material médico. En noveno lugar, con 5 encuentros (2,48%) se encuentra la petición de cita para realizar análisis de sangre y/u orina y la cita de enfermería. En décimo y último lugar con 1 encuentro (0,49%) contamos con la petición del servicio de pago a terceros.

2) Definir un modelo lingüístico para cada uno de los servicios demandados por los usuarios extranjeros

Para llevar a cabo este estudio hemos propuesto un modelo de *petición de un servicio/resolución*. Según éste, la finalidad global del usuario es acceder a la institución o a alguno de sus servicios; mientras que la del proveedor, como representante de la institución, es comprobar que se cumplen los requisitos y que el usuario, en virtud de esos mismos requisitos, tiene derecho al acceso a la institución y a alguno de sus servicios. Por otra parte, las finalidades particulares determinan un tipo específico de servicio que se manifiesta a través de una petición concreta formulada por un usuario o, en ocasiones, con la colaboración del proveedor. Así, si la petición de servicio no es concreta y comprensible para los proveedores, éstos deben hacer una serie de preguntas técnicas para delimitar la naturaleza de la petición. Con esta información, el proveedor realizará una serie de peticiones (finalidad particular) de información o documentación para resolver, si es posible, la demanda del usuario. El producto dependerá de la compatibilidad o no de los objetivos de ambos.

A partir del siguiente gráfico podremos ver cómo opera esta modelo de servicio:

Figura 1
Esquema de la acción de servicio



3) Proponer una organización secuencial válida para las interacciones de atención al usuario extranjero

Nuestro modelo de *petición de un servicio/resolución* se concreta en una organización secuencial marcada por bloques o secuencias: 1) inicio o apertura, 2) cuerpo, secuencia central o acción de servicio y 3) final o cierre. Cada uno de estos bloques contiene, a su vez, una serie de etapas o secuencias. Unas etapas son comunes a otro tipo de interacciones de atención al público, como las de selección del usuario e intercambio de saludos para el bloque de inicio, o los precierres, agradecimientos y despedida para el bloque de cierre. Sin embargo, la terminología empleada para la acción de servicio, fruto del análisis y la observación, es una importante innovación en este trabajo de investigación. Este bloque está constituido por cuatro fases: definición, exploración, tramitación y resolución.

En primer lugar, en la etapa de definición el usuario explica cuál es el servicio requerido, bien por iniciativa propia o bien porque el proveedor pregunte qué tipo de servicio reclama el usuario. Una vez definido el servicio, se produce una sucesión de preguntas con carácter exploratorio para identificar al usuario, examinar la vinculación de éste con la institución sanitaria y calibrar si el usuario tiene derecho o no al servicio demandado. Concluida la fase de exploración,

comienza una fase de tramitación o gestión administrativa. En esta fase se lleva a cabo toda la parte técnica, es decir, consulta de bases de datos, inclusión de datos en las bases para finalizar en la última fase: la resolución. En esta última fase, con la conclusión del trámite burocrático, el proveedor da fin a la petición de servicio.

Veamos en el siguiente gráfico cómo funcionan estas etapas en el modelo propuesto:

Figura 2
Organización estructural de la interacción



4) Describir las estrategias de negociación de significado empleadas por los participantes en cada uno de los servicios

La perspectiva discursiva que hemos adoptado es estratégica. Esto es, como analistas del discurso, hemos observado cómo se conforman y qué efectos logran las diferentes estrategias discursivas. A través de éstas, construidas, como hemos comprobado, mediante una combinación de recursos gramaticales y pragmático-discursivos, los participantes buscan la máxima eficacia comunicativa. Asimismo, sirven para plantear una posición coherente respecto al tema tratado y a las contribuciones del interlocutor; y muestran, al mismo tiempo, la identidad social de cada hablante. Desde esta dimensión estratégica, el análisis

discursivo permite reflejar la complejidad que presenta la producción discursiva tratando de abarcar la mayor cantidad de aspectos posibles.

Nuestro trabajo de investigación plantea la existencia de doce estrategias, descritas a partir del estudio detallado de ejemplos seleccionados, en los que se observa cómo los participantes se comprenden entre sí, cómo interpretan los significados con los que construyen el sentido interaccional, cómo deducen e infieren los presupuestos socioculturales de los indicios de contextualización que emplean (Gumperz, 1982a). En consecuencia, las estrategias que operan en las interacciones de atención al usuario extranjero analizadas son las de 1) cooperación, 2) comprobación, 3) comunicación de contacto, 4) cortesía, 5) descortesía, 6) explicación, 7) evitación, 8) gestión, 9) metacomunicación, 10) participación, 11) personalización, y 12) despersonalización. Todas ellas regulan la interacción manteniendo el equilibrio entre los participantes y articulando el contenido informativo de sus intercambios. De este modo, determinamos, como se puede apreciar en la siguiente figura, que unas se relacionan más con la imagen del interlocutor, otras con la actividad discursiva que se lleva a cabo y, finalmente, otras con la implicación de los participantes. Éstas se construyen, como hemos visto, con unos específicos recursos fónicos, morfosintácticas, léxico-semánticos, paralingüísticos, sociolingüísticos, interlocutivos, proxémicos y cinésicos.



De este modo, las estrategias de cooperación reflejan el trabajo conjunto de proveedores y usuarios para conseguir unos objetivos comunes en el “edificio

interaccional” y el proceso administrativo desarrollado. Las estrategias de comprobación tienen la función de indagar o averiguar aspectos de la actividad discursiva conjunta que no han quedado claros o que despiertan dudas. Las estrategias de comunicación de contacto se emplean para mantener o cambiar los aspectos relacionales, interpersonales y fáticos en la dinámica interaccional de los participantes. Las estrategias de cortesía son utilizadas para preservar la imagen del emisor y no agredir o mitigar la posible agresión del destinatario en el proceso de negociación. Las estrategias de descortesía suponen, de forma voluntaria o involuntaria, un acto amenazador de la imagen del destinatario. Las estrategias de explicación, sustentadas en la asimetría de conocimiento dado en este contexto institucional, sirven para hacer comprender y aclarar, conteniendo, en ocasiones, secuencias argumentativas que pretenden convencer y persuadir al interlocutor. Las estrategias de evitación, empleadas exclusivamente por los usuarios, tienen la finalidad de impedir de forma voluntaria que el interlocutor conozca alguna información específica que, a su criterio, podría impedir el desarrollo del encuentro. Las estrategias de gestión están relacionadas con el control temático del encuentro, con el manejo de las actividades que en él se suceden y con la señalización al interlocutor de las diversas secuencias interaccionales. Las estrategias de metacomunicación son utilizadas por los participantes para pedir aclaraciones sobre los propios contenidos lingüísticos o intencionales transmitidos mediante el lenguaje. Las estrategias de participación pretenden, por parte del proveedor, incorporar al usuario en la toma de decisiones sobre su proceso administrativo; sin embargo, por parte del usuario, persigue establecer la forma de intervenir en el mismo proceso. Las estrategias de personalización tienen relación con la posición que adoptan los participantes al emitir sus enunciados en la escena comunicativa, en las que aparece el “yo” discursivo. Finalmente, las estrategias de despersonalización, vinculadas con las estrategias de personalización, se encargan de articular la presencia del sujeto como parte de la institución pública, por ello se emplea el “nosotros”, como representante institucional, y las construcciones impersonales.

Por otro lado, observamos que las estrategias de negociación, como hemos defendido en este trabajo de investigación, no funcionan de forma aislada sino coordinada y articulada, configurando tácticas de negociación. Las tácticas son, por lo tanto, un conjunto organizado o, dicho de otro modo, un sistema de estrategias. De este modo, una táctica no es cualquier conjunto de estrategias sino uno que tenga una organización particular, en la que algunas estrategias dependen de otras para poder lograr un fin determinado. Asimismo, los recursos verbales y no verbales pueden cumplir diversas funciones en la interacción, según

el contexto discursivo en el que sean usadas, configurando estrategias diferentes. Esto es, una forma lingüística de un enunciado puede formar parte, al mismo tiempo, de estrategias diferentes, pero interrelacionadas discursivamente mediante tácticas.

Si tenemos en cuenta las prácticas discursivas estudiadas, vemos que en éstas las estrategias más utilizadas son las de cooperación, gestión, cortesía y comprobación; mientras que las menos utilizadas son las de descortesía, evitación, comunicación de contacto y metacomunicación. La utilización de éstas depende de la complejidad administrativa del servicio demandado; del estilo discursivo del proveedor y el usuario que desarrollan la interacción; del nivel de español que tenga el usuario, en el caso de extranjeros cuya lengua materna no sea el español; de la duración de la interacción; o del lugar del centro donde se lleve a cabo (recepción o sala de trabajo administrativo).

5) Comprobar las estrategias más utilizadas según el modelo lingüístico propuesto

El empleo de las estrategias de negociación tiene relación con la organización secuencial, esto es, el mayor número de estrategias se concentran en el cuerpo o acción de servicio con 11.940 (91,82% del total), seguidas de las empleadas en el cierre o fin con 695 (5,34% del total) y las utilizadas en el inicio o apertura con 369 (2,84% del total).

Las estrategias más utilizadas en la parte de selección del usuario, dentro del bloque de inicio o apertura, son las de gestión con 60,15% (57,89% los proveedores y 2,26% los usuarios), seguidas por las estrategias de cortesía con 33,83% (33,08% los proveedores y 0,75% los usuarios), las estrategias de personalización con 3,01%, por parte de los proveedores, y, finalmente, las estrategias de cooperación con 1,50% (0,75% proveedores y 0,75% usuarios) y las estrategias de comunicación de contacto con 1,50%, por parte de los proveedores. Por su parte, las estrategias más utilizadas en la parte de saludos son las de cortesía con 68,22% (40,68% los proveedores y 27,54% los usuarios) y las estrategias de cooperación con 31,78% (16,10% proveedores y 15,68% usuarios).

Por otro lado, las estrategias más utilizadas en la fase de definición, dentro de la acción de servicio, son las de cooperación con 36,28% (11,63% los proveedores y 24,55% los usuarios), seguidas por las estrategias de gestión con 29,86% (18,51% los proveedores y 11,35% los usuarios), las estrategias de cortesía con 13,02% (6,42% los proveedores y 6,60% los usuarios), las estrategias de explicación con 6,60% (1,21% los proveedores y 5,40% los usuarios), las

estrategias de comprobación con 6,42% (5,95% los proveedores y 0,47% los usuarios), las estrategias de personalización con 2,70% (1,49% los proveedores y 1,21% los usuarios), estrategias de despersonalización con 2,51% (0,93% los proveedores y 1,58% los usuarios), las estrategias de descortesía con 0,74% (0,47% los proveedores y 0,28% los usuarios), las estrategias de metacomunicación con 0,74% (0,28% los proveedores y 0,47% los usuarios), las estrategias de participación con 0,65% (0,19% los proveedores y 0,47 los usuarios), y, finalmente, las estrategias de comunicación de contacto con 0,47% (0,28% los proveedores y 0,19% los usuarios).

Las estrategias más utilizadas en la fase de exploración, también dentro de la acción de servicio, son las de cooperación con 49,71% (18,20% los proveedores y 31,51% los usuarios), seguidas por las estrategias de gestión con 24,60% (21,69% los proveedores y 2,91% los usuarios), las estrategias de comprobación con 8,15% (7,57% los proveedores y 0,58% los usuarios), las estrategias de cortesía con 7,71% (6,77% los proveedores y 0,95% los usuarios), las estrategias de personalización con 2,55% (2,33% los proveedores y 0,22% los usuarios), las estrategias de despersonalización con 2,26% (1,75% los proveedores y 0,51% los usuarios), estrategias de explicación con 1,75% (1,02% los proveedores y 0,73% los usuarios), las estrategias de descortesía con 1,09%, por parte de los proveedores, las estrategias de comunicación de contacto con 0,87% (0,36% los proveedores y 0,51% los usuarios), las estrategias de metacomunicación con 0,73% (0,36% los proveedores y los usuarios), las estrategias de participación con 0,44% (0,29% los proveedores y 0,15% los usuarios), y, finalmente, las estrategias de evitación con 0,15 %, por parte de los usuarios ya que los proveedores no las utilizan.

Las estrategias más utilizadas en la fase de tramitación, dentro de la acción de servicio, son las de cooperación con 54,56% (25,70% los proveedores y 28,85% los usuarios), seguidas por las estrategias de gestión con 19,00% (14,56% los proveedores y 4,44% los usuarios), las estrategias de cortesía con 5,89% (4,57% los proveedores y 1,32% los usuarios), las estrategias de comprobación con 5,82% (4,18% los proveedores y 1,63% los usuarios), las estrategias de personalización con 3,70% (3,21% los proveedores y 0,49% los usuarios), estrategias de explicación con 3,40% (2,64% los proveedores y 0,76% los usuarios), las estrategias de despersonalización con 2,85% (2,14% los proveedores y 0,70% los usuarios), las estrategias de participación con 1,74% (1,05% los proveedores y 0,69% los usuarios), las estrategias de descortesía con 1,72% (1,54% los proveedores y 0,18% los usuarios), las estrategias de comunicación de contacto con 0,81% (0,42% los proveedores y 0,39% los usuarios), las estrategias de

metacomunicación con 0,48% (0,30% los proveedores y 0,18% los usuarios), y, finalmente, las estrategias de evitación con 0,03 %, por parte de los usuarios ya que los proveedores no las utilizan.

Por su parte, las estrategias más utilizadas en la fase de resolución, dentro de la acción de servicio, son las de cooperación con 48,60% (24,81% los proveedores y 23,96% los usuarios), seguidas por las estrategias de gestión con 18,89% (13,40% los proveedores y 5,49% los usuarios), las estrategias de cortesía con 9,43% (7,20% los proveedores y 2,23% los usuarios), las estrategias de explicación con 6,17% (5,78% los proveedores y 0,39% los usuarios), las estrategias de despersonalización con 4,43% (4,15% los proveedores y 0,28% los usuarios), estrategias de personalización con 3,93% (3,76% los proveedores y 0,18% los usuarios), las estrategias de comprobación con 3,62% (1,45% los proveedores y 2,16% los usuarios), las estrategias de descortesía con 1,88% (1,81% los proveedores y 0,07% los usuarios), las estrategias de participación con 1,74% (0,92% los proveedores y 0,82% los usuarios), las estrategias de comunicación de contacto con 0,57% (0,28% los proveedores y los usuarios), las estrategias de metacomunicación con 0,53% (0,32% los proveedores y 0,21% los usuarios), y, finalmente, las estrategias de evitación con 0,04 %, por parte de los usuarios ya que los proveedores no las utilizan.

Las estrategias más utilizadas en la parte de precierre, dentro del bloque de cierre o fin, son las de gestión con 70,56% (33,18% los proveedores y 37,38% los usuarios), seguidas por las estrategias de cooperación con 25,23% (11,68% los proveedores y 13,55% los usuarios), las estrategias de cortesía con 2,34% (0,93% los proveedores y 1,40% los usuarios), y, finalmente, las estrategias de comunicación de contacto con 1,87% (0,93% proveedores y usuarios). En la parte de agradecimientos, las estrategias más utilizadas son las estrategias de cortesía con 63,06% (21,34% los proveedores y 41,72% los usuarios) y las de cooperación con 36,94% (18,15% los proveedores y 18,79% los usuarios). Finalmente, las estrategias utilizadas en la parte de intercambio de saludos, también dentro del bloque de cierre, son las de cortesía con 69,46% (44,31% los proveedores y 25,15% los usuarios) y las de cooperación con 30,54% (15,57% los proveedores y 14,97% los usuarios).

6) Identificar posibles dificultades de carácter comunicativo en las relaciones de servicio estudiadas

Si partimos del estudio de las interacciones podemos inferir que las prácticas institucionales determinan unas formas de proceder (expectativas) preferidas y otras no preferidas. Las opciones no preferidas rompen la predictibilidad cooperativa y generan problemas en la negociación porque son consideradas contribuciones no aceptables. Estas contribuciones revelan las inferencias de los hablantes acerca de, por ejemplo, lo que el proveedor quiere descubrir al hacer una pregunta y, en definitiva, qué sería una *contribución aceptable* (Coupland y otros, 1991) en ese marco interpretativo. Esto nos demuestra que una manera de interpretar una pregunta, por ejemplo, es *institucionalmente sancionada* (Banks y otros, 1991) en ese contexto, por lo que el éxito de una interacción se basa en el mayor conocimiento de esas contribuciones aceptables por parte de los usuarios. En este sentido, Gumperz (1996: 403) señala que el hecho de que muchos sectores de la población (como los extranjeros) no tengan acceso a determinados servicios o dicho acceso les resulte más complejo tiene una base lingüístico-cultural, basada en la dificultad de estos colectivos para acceder a determinados recursos lingüísticos necesarios.

Por su parte, los proveedores, en el desarrollo de dichas prácticas burocráticas, activan en el usuario los marcos de interpretación institucionales, explicando las normas, los procedimientos y, en definitiva, el orden institucional. Sin embargo, no siempre los proveedores son capaces de introducir a los usuarios de forma adecuada en estos marcos interpretativos institucionales. En muchos casos, la ausencia de estrategias contextualizadas al desarrollo discursivo lo imposibilita; en otras, el usuario no legitima el papel del representante institucional, configurándolo como un agente que frena sus peticiones y le deniega el acceso al servicio demandado o, por extensión, al propio sistema sanitario. Como consecuencia, se observan cambios importantes al modificarse la estructura prototípica descrita en el modelo de *petición de un servicio/resolución*, que permite economizar esfuerzos y optimizar los recursos haciéndolos más funcionales. En estos encuentros, constatamos que los problemas de negociación no son sólo lingüísticos en sentido estricto sino comunicativos y, más concretamente, relacionados con las presuposiciones, expectativas e intenciones de proveedores y usuarios. O dicho de otro modo, son las dificultades propias de los procesos burocráticos y de los marcos interpretativos institucionales los que generan las dificultades en la negociación.

En cualquier caso, quienes participan en una interacción, bien sea como usuarios o como proveedores, activan un conjunto de estrategias para gestionar en colaboración la dinámica interaccional. Algunos recursos de estas estrategias, como las secuencias de insistencia o segundas versiones (Davidson, 1984) o las reformulaciones explicativas, permiten reparar los problemas de la negociación fomentando el acuerdo y la cooperación, así como un tratamiento “in situ” de las dificultades e incomprensiones de las interacciones. Por el contrario, otros recursos, como las estrategias de descortesía o las contextualizaciones imprecisas, potencian el desacuerdo y la asimetría institucional entre los proveedores y los usuarios.

7) Determinar las causas de estas dificultades, indicando su naturaleza

Con el análisis de las estrategias de negociación propuestas en este trabajo se infiere que los extranjeros (en situación burocrática irregular o regularizada) no tienen en teoría grandes problemas de accesibilidad a los servicios sanitarios, pero en la práctica encuentran una serie de barreras lingüístico-culturales y burocrático-legales al tratar de acceder a dichos servicios. En muchos casos, el acceso queda garantizado a través de una combinación de prácticas reguladas y esquemas informales. Por otro lado, el marco burocrático profesional de estas oficinas crea restricciones de información y recursos que trabajan a favor del personal burocrático pero debilitan la capacidad comunicativa/participativa del usuario extranjero. En consecuencia, este trabajo muestra que no siempre se facilita a los usuarios extranjeros los recursos necesarios para que puedan entender cuáles son los trámites de carácter administrativo, dados en el proceso de acceso tanto al sistema sanitario como a sus servicios. Asimismo, no se aprecia por parte de los proveedores la importancia que puede tener para los usuarios permitir que éstos participen en su proceso administrativo o tengan algunos campos de decisión. En este sentido, las estrategias de los proveedores no son siempre comunicativamente eficientes, debido a que éstos son incapaces de usarlas de manera flexible y contextualizada. Así, el éxito de las estrategias discursivas no se basa en el empleo de una estrategia determinada, sino en su adaptación al contexto.

8) Examinar algunos factores sociales relacionados con la reproducción y/o mantenimiento de desigualdades

Si empleamos la terminología propuesta por van Dijk (2003), los proveedores de servicios exhiben, como hemos podido apreciar en el análisis de las interacciones de servicio y en las entrevistas, unos tópoi racistas y otros antirracistas. Los primeros delimitan que los usuarios extranjeros saturan los servicios públicos, dificultando y entorpeciendo el acceso a los usuarios autóctonos. Sin embargo, los tópoi antirracistas perciben al extranjero como una aportación positiva en el ámbito económico y a la diversidad multicultural. En el contexto estudiado, los proveedores, aunque muestran estos tópoi de forma clara, por el contrario, éstos no parecen afectar al desarrollo interaccional y a la resolución de las peticiones demandadas por los usuarios. En este sentido, probablemente la “facilidad” de acceso de los extranjeros a la institución sanitaria en comparación con el acceso a otras instituciones del Estado español, como la estudiada por Codó (2003, 2008), permiten a los proveedores flexibilizar las normas y, en definitiva, su orden institucional.

Por otro lado, la reproducción o mantenimiento de las desigualdades en el contexto estudiado opera a otro nivel. Por ejemplo, la falta de conciencia, por parte de los proveedores, de las posibles dificultades de tipo idiomático o cultural impiden a los proveedores emplear determinados recursos de forma contextualizada, no permitiendo así introducir a los usuarios de forma adecuada en los marcos interpretativos legitimados por la institución. En otros casos, los accesos informales entre prácticas reguladas y esquemas informales generan desconcierto en los usuarios, potenciando la desconfianza en su relación con los proveedores y su incompreensión de determinados significados discursivos dados en la producción del servicio.

9) Analizar la relación de estos fenómenos con las tareas, roles, identidades y expectativas institucionales

Los usuarios, según hemos visto en los encuentros analizados, son los encargados de responder a las preguntas de los proveedores, mientras que la de los proveedores es realizar las preguntas, validar las respuestas y marcar las partes de la interacción. En la realización de estas tareas institucionales, las expectativas de los proveedores con respecto a los usuarios están relacionadas con la atribución a éstos de un conocimiento de las prácticas institucionales y de los requisitos de la tramitación que no siempre tienen. Sin embargo, las

expectativas de los usuarios con respecto a los proveedores están vinculadas con el cumplimiento de los plazos institucionales y con la facilitación de los recursos informativos necesarios para hacer un seguimiento de los procedimientos administrativo.

Sin embargo, cuando esas expectativas se rompen surgen encuentros estructuralmente más complejos y diferentes de los esquemas prototípicos que hemos descrito. En ese momento, los recursos verbales y no verbales, concebidos desde el punto de vista de la tarea institucional, que conforman las diferentes estrategias, se caracterizan por su recomposición constante, de modo que estas formas y sus funciones se ajustan indexicalmente al contexto y a las actividades de la interacción (Mondada, 2001). Así pues, postulamos, como ha analizado ampliamente Tannen (1993), que no existe una delimitación precisa entre lo que es una estrategia y los elementos que la constituyen, sino que éstos son un conjunto extremadamente dinámico que adquieren su sentido en la interacción y se encuentran configurados por la propia interacción.

Por otro lado, otra reflexión se deriva de la premisa anterior, los usos lingüísticos que articulan y configuran las estrategias no se vinculan de manera unívoca con un determinado punto de vista ideológico o una determinada identidad social, aunque sí están conectadas con la dinámica de las actividades discursivas. El uso de las diferentes estrategias de negociación, por parte de los participantes, en el proceso de construcción conjunta de significados, nos revela una relación intrínseca acerca del modo de actuar con el interlocutor dependiendo de la naturaleza de la relación, de las condiciones de la situación, del tipo de servicio demandado y de lo que se considera, en ese contexto discursivo, como adecuado o inadecuado.

Asimismo, el empleo de unos recursos u otros condicionan la delimitación de los estilos discursivos, en gran medida determinados por la asimetría de roles y expectativas. En este sentido, en cuanto a las proveedoras, pudimos establecer estilos comunicativos más cooperativos (PM3, PM9, PM20, PM16 o PM14), más gestores (PM17, PM9 o PM5), más comprobantes (PM1, PM7, PM9, PM12, PM17, PM10, PM11 y PM16), más explicativos (PM3, PM20, PM5 y PM15), más corteses (PM12, PM10 y PM11), más descorteses (PM10, PM16 y PM5), más personalizados (PM3, PM17, PM16, PM5 y PM14), más despersonalizados (PM3, PM20 y PM14), más participativos (PM7, PM20 y PM10), más solidarios (PM7 y PM20) y más metacomunicativos (PM3 y PM17). Por parte de los proveedores, del mismo modo, pudimos establecer estilos comunicativos más cooperativos (PH8 y PH18), más gestores (PH2), más comprobantes (PH2 y PH4), más explicativos (PH6, PH2 y PH4), más corteses (PH4 y PH6), más descorteses (PH8), más personalizados

(PH2, PH4 y PH8), más despersonalizados (PH6), más participativos (PH8 y PH6), más solidarios (PH8) y más metacomunicativos (PH2).

Sin embargo, en la relación entre proveedores y usuarios, destacamos que los usuarios extranjeros se muestran más cooperativos que los proveedores (65,85% de estrategias de cooperación, los usuarios; y 37,82%, los proveedores). Los proveedores asumen más el papel de gestores de las interacciones (25,73% de estrategias de gestión, los proveedores; y 13,28%, los usuarios), son más comprobantes que los usuarios (6,29% de estrategias de comprobación, los proveedores; y 3,49%, los usuarios), emplean más recursos explicativos (4,71% de estrategias de explicación, los proveedores; y 2,48%, los usuarios), construyen más recursos de cortesía (12,27% de estrategias de cortesía, los proveedores; y 9,10%, los usuarios) y emplean pocos elementos descorteses (2,24% de estrategias de descortesía, los proveedores; y 0,32%, los usuarios).

Por otro lado, los proveedores tienen, en los encuentros analizados, un estilo más personalizado (4,79% los proveedores y 1,03% los usuarios), y también más despersonalizado que los usuarios (3,79% los proveedores y 1,51% los usuarios). Sin embargo, los usuarios formulan más recursos de participación que los proveedores (1,45% los usuarios y 1,31% los proveedores), se muestran más metacomunicativos (0,53% los usuarios y 0,48% los proveedores), son más solidarios y empáticos (0,86% los usuarios y 0,62% los proveedores). En último lugar, los usuarios ocultan información en un número muy reducido de encuentros (0,10% de estrategias de evitación).

De estos datos, deducimos que los proveedores y usuarios, en el empleo de las estrategias de negociación y de los recursos verbales y no verbales que las configuran, no sólo construyen interaccionalmente a su interlocutor, sino la actividad discursiva y su propio rol comunicativo. Además, los participantes dejan patentes sus creencias, expectativas, presuposiciones y, en definitiva, las normas institucionales que consideran adecuadas en ese contexto. Por ello, desde estas premisas, se constituyen estilos que, en la dinámica interaccional institucional y en el proceso inferencial, fomentan el acuerdo, la solidaridad, la cooperación, la empatía y la contextualización de los trámites administrativos, reduciendo la asimetría de roles y buscando un resultado satisfactorio para el encuentro.

En consecuencia, podemos hablar, *grosso modo*, de estilos contextualizadores, esto es, estilos que hacen explícita, en sus contribuciones, mucha información relativa al tema de sus enunciados, asumiendo que su interlocutor está menos próximo a su marco interpretativo y emprendiendo actividades que permitan la activación y, por tanto, la comprensión de esos marcos. Por el contrario, los estilos poco o menos contextualizadores dejan

implícita, en la construcción de significados, mucha información, fomentando la asimetría y un comportamiento comunicativo menos colaborativo.

10) Conseguir unos resultados que puedan mejorar la calidad del servicio

Los resultados de nuestro estudio nos permiten exponer las siguientes propuestas de mejora del servicio. En primer lugar, hemos creado las líneas principales de cursos de formación para el personal de la oficina, en el que también podrían participar los mediadores interculturales u otros actores sociales ligados a los procesos administrativos estudiados. Así, mediante estos cursos de formación, enseñaríamos a los proveedores otros recursos discursivos para contextualizar mejor la información y hacer los procesos burocráticos más accesibles a los usuarios que los demandan. En este sentido, mostraríamos a los proveedores, en esos cursos de formación, que no han de asumir que los usuarios tienen todo el conocimiento institucional que se requiere para llevar a cabo un trámite.

En segundo lugar, hemos diseñado un protocolo de acogida y actuación lingüística que intentaría servir de vehículo entre los proveedores y los usuarios en su acceso a la institución sanitaria. Aunque existen en la actualidad protocolos de acogida, la cuestión referida al manejo de los procesos de comunicación ha sido descuidada. En estos protocolos, elaborados con la ayuda de lingüistas, se deben indicar la cantidad de información que los proveedores deben ofrecer siempre a los usuarios, así como la manera más adecuada de exponer esa información.

En tercer lugar, hemos diseñado dos unidades didácticas de español como lengua extranjera con un enfoque claramente comunicativo y basadas en materiales reales recogidos durante el desarrollo del trabajo de campo etnográfico. La primera unidad didáctica se centra en el trámite administrativo de primera visita y apertura de historial médico en la oficina estudiada. La segunda propuesta se centra en la tramitación de la tarjeta sanitaria, sin olvidar el proceso de acceso al centro mediante la primera visita y la apertura de la historia clínica. Estas unidades nos permiten enseñar a los colectivos procedentes de países extracomunitarios que quieren aprender castellano no sólo los conocimientos instrumentales más usuales en ese contexto, sino también todo el entramado de estrategias, expectativas o presuposiciones institucionales que aparecen en el centro estudiado.

En cuarto lugar, hemos hecho las reflexiones necesarias para elaborar un plan de gestión lingüística para esta oficina u oficinas similares. Así averiguamos

la mejor manera de gestionar el universo lingüístico en este contexto, es decir, arrojar luz sobre qué lengua o lenguas se han de utilizar en la transmisión de esa información. Desde la base multilingüe que defendemos, además de la presencia del catalán y del castellano, todas las lenguas utilizadas en las oficinas de tramitación deberían tener un tratamiento especial. Esto es, fomentar el uso de materiales en otras lenguas, como antes hemos señalado, promover el trabajo de los mediadores interculturales como uno de los dispositivos fundamentales de la institución, y formar en lenguas extranjeras al personal encargado de realizar los procedimientos administrativos.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Modelo lingüístico en otros contextos institucionales

El modelo lingüístico que hemos propuesto en este trabajo de investigación podría ser aplicado en otros contextos institucionales a los que acuden los extranjeros en situación burocrática regular o no regularizada para realizar cualquier trámite administrativo. Así, por ejemplo, se podría comprobar su eficacia en subdelegaciones del gobierno, otros centros de salud u oficinas estatales de búsqueda de empleo.

Otros estudios en el contexto sanitario

Asimismo, tanto el modelo lingüístico que hemos planteado en este trabajo, como las estrategias de negociación definidas y analizadas, podrían ser estudiadas en otros contextos sanitarios: consultas de médicos de cabecera y especialistas en centros de atención primaria y hospitales de diversos lugares con presencia significativa de extranjeros. De especial interés nos parece, en este sentido, aplicar este modelo de análisis a los servicios de urgencia de los centros sanitarios. Así, pretendemos ahondar en la creencia de la sociedad española sobre la saturación de estos servicios por parte de los extranjeros. El estudio reflexionaría sobre las posibles categorizaciones negativas y estereotipadas generadas en las dinámicas comunicativas entre el personal sanitario y los usuarios extranjeros.

Ampliar la etnografía

Otra ampliación de este trabajo consiste en incluir en el estudio las voces de otros actores sociales implicados directa o indirectamente en el centro de salud

estudiado o en los servicios que ésta ofrece. Cabe la posibilidad de incluir los discursos de las asociaciones de extranjeros, de los sindicatos, de los partidos políticos, de los responsables de la oficina TIS (encargada de hacer las tarjetas sanitarias), de otros altos cargos del Servicio Catalán de la Salud, de la Tesorería de la Seguridad Social, o de algunos medios de comunicación. Incluyendo todas esas voces y utilizando las herramientas del Análisis crítico del discurso podríamos estudiar los diferentes “discursos de acceso” de extranjeros a los centros de salud para determinar el valor real que cada uno de estos actores otorga a la tarjeta sanitaria y a los servicios que con ella se obtienen.

Comparaciones con otros colectivos poco favorecidos

Otro posible estudio podría consistir en incorporar a este trabajo elementos comparativos con otros colectivos de usuarios como los españoles con pocos recursos. En nuestro trabajo de campo etnográfico averiguamos que hay una disputa entre los grupos sociales menos favorecidos por los recursos económicos. Sería interesante estudiar los discursos de estos grupos y ver qué conclusiones de carácter lingüístico, social y burocrático podríamos extraer.

Estudios sobre comunicación entre españoles y extranjeros

Consolidar e incrementar los estudios de corte comunicativo y empleando, como base teórico-metodológica, los postulados de Análisis del discurso en el ámbito de los departamentos, centros y grupos de investigación universitarios y no universitarios dedicados a enseñar y potenciar el conocimiento de idiomas.

Desarrollo de las aplicaciones prácticas descritas en esta tesis doctoral:

Creación de más materiales para los cursos de formación de los representantes institucionales

Además de los materiales de formación para los proveedores que hemos propuesto en esta tesis doctoral, consideramos que se podría poner en marcha la creación de otros materiales, de corte audiovisual, basados en el video-entrenamiento. Esta técnica, muy empleada en otros contextos como la venta comercial, abre un amplio abanico de posibilidades para el entrenamiento de proveedores de servicios en el ámbito de la atención al usuario extranjero y autóctono. De este modo, se podría poner en marcha un proyecto de creación de material con video-

entrenamiento, que formaría parte de las habilidades que los proveedores deberían desarrollar antes de comenzar su trabajo en la institución sanitaria y durante el mismo.

En estos cursos, se seguiría enseñando a mejorar las actuaciones de los proveedores en la tramitación de los servicios que ofrecen, esto es, practicar recursos discursivos para contextualizar mejor la información y hacer los procesos burocráticos más accesibles a los usuarios que los demandan.

Protocolo de acogida y actuación lingüística

Si proponemos ampliar este trabajo a otros contextos sanitarios, también se hace necesaria la extensión de los protocolos de acogida y actuación lingüística a esos mismos contextos. Así, con el asesoramiento de lingüistas y el trabajo conjunto del personal sanitario y administrativo, se debería seguir profundizando en la línea de trabajo propuesta en esta tesis para esas nuevas realidades objeto de estudio.

Creación de un manual de español para extranjeros utilizando la perspectiva discursiva y etnográfica

En este trabajo de investigación hemos creado dos unidades de español para extranjeros empleando los datos recopilados en el desarrollo del trabajo de campo etnográfico y las últimas propuestas metodológicas contenidas en el *Marco común europeo de referencia para las lenguas* (2001) y en el nuevo *Plan Curricular del Instituto Cervantes* (2006). En la actualidad, aunque existe un amplio número de materiales destinado a extranjeros, creemos que son pocos los que emplean la perspectiva etnográfica. Por ello, proponemos la creación de un manual de español para extranjeros empleando no sólo esta perspectiva, sino además los materiales reales recopilados durante el desarrollo de etnografías en los contextos más significativos donde se desenvuelven los extranjeros (consultas médicas, oficinas de empleo, asociaciones vecinales o establecimientos comerciales).

Un plan de gestión lingüística para el diseño de políticas en los contextos estudiados

En esta tesis doctoral hemos puesto de manifiesto la necesidad de configurar un plan de gestión lingüística para oficinas y centros multilingües. Consideramos que se debería seguir trabajando y profundizando en esta cuestión a través de la

configuración grupos de trabajo multi e interdisciplinarios, formados por lingüistas, antropólogos, sociólogos, psicólogos, abogados y personal sanitario. Si la realidad social es cambiante, también los planes de gestión lingüística que se propongan deben estar sujetos a ese dinamismo. Por ello, aunque en la actualidad se están poniendo en marcha grupos de estudio en el ámbito universitario encargados de la gestión multilingüe, creemos que se debe seguir trabajando mediante la constitución de comisiones y grupos permanentes de trabajo que, teniendo en cuenta los grupos de extranjeros mayoritarios y los índices de utilización de servicios, puedan ir modificando y perfilando algunos aspectos de las políticas lingüísticas para mejorar y garantizar la calidad de los servicios ofrecidos a extranjeros. Asimismo, pensamos que este tipo de comisiones no sólo deben ponerse en funcionamiento en las comunidades bilingües, en las que tradicionalmente ha existido una mayor sensibilidad sobre esta cuestión, sino en el conjunto del Estado.

Por otro lado, pudimos observar durante nuestro trabajo de campo etnográfico que el catalán está presente en el espacio público de la oficina: folletos, carteles informativos, o el propio nombre de la oficina, entre otros. Pero, por otra parte, no está presente en el espacio interaccional con extranjeros porque la gran mayoría de los encuentros se llevan a cabo en castellano aun siendo los usuarios de procedencias lingüísticas muy diversas. Por ese motivo, sería conveniente diseñar políticas lingüísticas en estos contextos, encontrar la mejor forma de facilitar la comprensión de la información a los distintos grupos de extranjeros, y evitar posibles prácticas que pudieran tener matices discriminatorios.

Bibliografía

- Agar, Michael (1985). "Institutional discourse", *Text*, vol. 5(3), pp. 147-168.
- Albelda Marco, Marta (2004). "Cortesía en diferentes situaciones comunicativas. La conversación coloquial y la entrevista sociológica semiformal", en D. Bravo y A. Briz (coords.), *Pragmática sociocultural*. Barcelona: Ariel, pp. 109-134.
- Alcoba, Santiago (coord.) (2000). *La expresión oral*. Barcelona: Ariel.
- Alcoba, Santiago (2004). "Cortesía e imagen en la lengua de internet", en D. Bravo y A. Briz (coords.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, pp. 357-370.
- Almeida, Manuel (1999). *Sociolingüística*. La Laguna: Servicio de Publicaciones de la Universidad de La Laguna.
- Alonso, Rosario, Alejandro Castañeda, Pablo Martínez, Lourdes Miquel, Jenaro Ortega y José Plácido Ruiz (2005). *Gramática básica del estudiante de español*. Barcelona: Difusión.
- Amezcuca, Manuel (2000). "El trabajo de campo etnográfico en salud: una aproximación a la observación participante", *Index de Enfermería*, 30, pp. 30-35
- Anderson, Laurie, Guy Aston y Gordon Tucker (1988). "The joint production of requests in service encounters", en G. Aston (coord.), *Negotiating Service: Studies in the Discourse of Bookshop Encounters*. Bolonia: CLUEB, pp. 135-151.
- André-Larochebouvy, Danielle (1984). *La conversation quotidienne*. París: Didier.
- Anscombe, Jean-Claude y Oswald Ducrot (1983). *L'argumentation dans la langue*. Lieja: Pierre Mardaga.
- Antaki, Charles, Michael Billig, Derek Edwards y Jonathan Potter (2003). "El Análisis del discurso implica analizar: Crítica de seis atajos analíticos", *Atenea Digital*, 3. [En <http://antalya.uab.es/athenea/num3/antaki.pdf>, accedido el 26 de junio de 2004]
- Antonopoulou, Eleni (2001), "Brief service encounters. Gender and politeness", A. Bayraktaroğlu y M. Sifianou (coords.), *Linguistics Politeness across Boundaries. The Case of Greek and Turkish*. Ámsterdam: John Benjamins Publishing, pp. 241-270.
- Aramburu Otazu, Mikel (2002). *Los otros y nosotros. Imágenes del inmigrante en Ciutat Vella de Barcelona*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

- Arbeláez Rudas, Mónica (2005). "Los derechos sanitarios de los inmigrantes en España" (Comunicación) *III Encuentro de jóvenes investigadores en Derecho de Inmigración y Asilo*. (10, 11 y 12 de noviembre de 2005). Girona. [<http://www.udg.es/dretpublic/Joves/Ponències/Mónica%20Arbelaez%20Rudas.doc>, accedido el 3 de agosto de 2006]
- Arbaláez Rudas, Mónica (2006). "Inmigración y salud: la protección de la salud frente a la diversidad cultural", *Revista de Bioética y Derecho*. [En <http://www.bioeticayderecho.ub.es>, accedido el 3 de noviembre de 2007]
- Armora, Esther (2006) "España debe a la inmigración el crecimiento económico de los últimos diez años", *ABC*, 29 de agosto de 2006, pág. 47.
- Aston, Guy (coord.) (1988). *Negotiating Service: Studies in the Discourse of Bookshop Encounters*. Bolonia: CLUEB.
- Aston, Guy (1988). "What's a public service encounter anyway?", en G. Aston (coord.), *Negotiating Service: Studies in the Discourse of Bookshop Encounters*. Bolonia: CLUEB, pp. 25-42.
- Atienza Merino, José Luis (1993). "Propuesta de francés", *Propuesta de secuenciación de lenguas extranjeras*. Madrid: Escuela española-MEC: 187.
- Atkinson, Maxwell (1982). "Understanding formality: the categorization and production of 'formal' interacción", *British Journal of Sociology*, 33, pp. 86-117.
- Atkinson, Maxwell y Paul Drew (1979). *Order in Court: the Organizations of Verbal Interaction in Judicial Settings*. Londres: Macmillan.
- Atkinson, Maxwell y John Heritage (coords.) (1984). *Structures of Social Action*. Camdridge: Cambridge University Press.
- Auer, Peter y Aldo di Luzio (coords.) (1992). *The Contextualization of Language*. Ámsterdam: John Benjamins.
- Austin, John (1962). *Cómo hacer cosas con palabras: palabras y acciones*. Barcelona: Paidós, 1982.
- Bada Ainsa, José Luis y Rosa María Bada Jaime (1997). "El inmigrante no contagia enfermedades", en *Ciencia y Salud*, nº 63. [En <http://www.ciencia.vanguardia.es/ciencia/portada/p331.html>, accedido el 26 de junio de 2004]
- Bailey, Benjamin (1997) "Communication of respect in interethnic service encounters", *Language in Society*, 26, pp. 327-356.
- Bajtín, Mijaíl (1982). *Estética de la creación verbal*. México: Siglo XXI.
- Ballesteros Martín, José Francisco (2002). "Mecanismos de atenuación en española e inglés. Implicaciones pragmáticas en la cortesía". [En <http://www.ucm.es/info/circulo/no11/ballesteros.htm>, accedido el 23 de octubre de 2006]

- Banks, Stephen, Gao Ge y Joyce Baker (1991). "Intercultural encounters and miscommunication", en N. Coupland, H. Giles y J. Wieman (coords.), *Miscommunication and Problematic Talk*. Londres: Sage, pp. 103-120.
- Bañón Hernández, Antonio (2002). *Discurso e inmigración. Propuesta para el análisis de un debate social*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Bañón Hernández, Antonio (2003). "Análisis crítico del discurso sobre la inmigración: a propósito de la representación de los actores comprometidos", *Interlingüística*, 14, pp. 15-30
- Bañón Hernández, Antonio (2007a). "Responsabilidad y su representación en el discurso periodístico sobre la inmigración", en J. Igartua y C. Muñiz (coords.), *Medios de comunicación, inmigración y sociedad*. Universidad de Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca, pp. 61-89.
- Bañón Hernández, Antonio (2007b). "Los medios de comunicación en las sociedades multiculturales, apuntes para la reflexión", en E. Soriano (2007) (coord.), *Educación para la convivencia intercultural*. Madrid: La Muralla, pp. 169-190.
- Barbulo, Tomás (2004). "Un problema de medio millón de inmigrantes irregulares al año", *El País*, 29 de mayo de 2004, pág. 22.
- Barker, Christopher y Dariusz Galasinski (2001) *Cultural Studies and Discourse Analysis: a Dialogue on Language and Identity*. Londres: Sage.
- Barley, Nigel (1989). *El antropólogo inocente*. Barcelona: Anagrama.
- Bartlett, Frederic (1932). *Remembering*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bassols i Puig, María Margarida (1990). "Aportacions de la pragmàtica a l'anàlisi del discurs", *Caplletra. Revista de Filologia*, 7, pp. 33-49.
- Bauman, Richard y Joel Sherzer (coords.) (1975). *Explorations in Ethnography of Speaking*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bengoechea, Mercedes (1995). "Mujeres/hombres: el conflicto entre dos culturas", *Revista de Occidente*, 170-171, pp. 120-136.
- Benito, Emilio (2004). "Pastor califica de *monstruo burocrático* al sistema sanitario", *El País*, 19 de febrero de 2004, pág. 35.
- Benveniste, Émile (1966). *Problemas de lingüística general*. México: Siglo XXI, 1997.
- Bermejo Alonso, Sergio (2003). "El aula de E/LE: una cultura constructiva. Nuestra percepción del otro" (Taller), *XII Encuentro Práctico de profesores de ELE*. Barcelona, 2003.
- Bernard, Russell (1995). *Research Methods in Anthropology. Qualitative and Quantitative Approaches*. Nueva York: Altamira Press.
- Bernárdez, Enrique (1982). *Introducción a la lingüística del texto*. Madrid: Espasa-Calpe.

- Bertely Busquets, María (2000). *Conociendo nuestras escuelas, un acercamiento etnográfico a la cultura escolar*. Colección Maestros y enseñanzas. México D.F.: Paidós.
- Bertran, Carles (2001). *La relació de servei: un treball cooperatiu. Anàlisi d'una prestació de servei a una família del carrer de Sant Pau de Barcelona*. Trabajo de investigación. Universidad de Barcelona.
- Bertran, Carles (2007). *Anàlisi de les pràctiques comunicatives que s'estableixen en una oficina sindical d'atenció a treballadors estrangers*. Tesis doctoral. Universidad de Barcelona.
- Beyrich, Doris y Christiane Borowski (2000). "Malentendidos interculturales en la comunicación cotidiana", en *Propuestas interculturales. Actas de las IV Jornadas Internacionales Tándem*. Madrid: Edinumen, pp. 41-48.
- Bhatia, Vijay (1993). *Analysing Genre: Language Use in Professional Settings*. Londres: Longman.
- Blas Arroyo, José Luis (1995). "Un ejercicio de sociolingüística interaccional: el caso de los pronombres de tratamiento en el español actual", *Verba*, 22, pp. 229-252.
- Blas Arroyo, José Luis (1998). "Un caso de variación pragmática sobre la ampliación significativa de un marcador discursivo en el español actual aspectos estructurales y sociolingüísticos", *Analecta malacitana: Revista de la Sección de Filología de la Facultad de Filosofía y Letras*, Vol. 21, Nº 2, pp. 543-572. [También en: <http://www.anmal.uma.es/Numero9/Arroyo.htm>, accedido el 10 de noviembre de 2008]
- Blommaert, Jan (2005). *Discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Blommaert, Jan y Jef Verschueren (1991). *The Pragmatics of Intercultural and International Communication*. Ámsterdam: Benjamins.
- Blommaert, Jan y Jef Verschueren (1998). *Debating Diversity. Analysing the Discourse of Tolerance*. Londres: Routledge.
- Boas, Franz (1940). *Race, Language and Culture*. Nueva York: Macmillan.
- Boden, Deirdre y Don Zimmerman (coords.) (1991). *Talk and Social Structure: Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Cambridge: Polity Press.
- Boix, Emili (1997). "Ideologías lingüísticas en familias lingüísticamente mixtas (catalán-castellano) en la región metropolitana de Barcelona", en K. Zimmermann y C. Bierbach (coords.), *Lenguaje y comunicación intercultural en el mundo hispánico*. Madrid: Iberoamericana, pp. 169-190.
- Bonilla Álvarez, Sebastián (1990). "Estrategias discursivas y cooperación pragmática", *Anuari de Filologia*, vol. XIII, secc. F (1), pp. 9-22.
- Bou-Franch, Patricia (2002). "Misunderstandings and unofficial knowledge in institutional discourse", en D. Walton y D. Scheu (coords.), *Culture and Power: Ac(unofficially)knowledging Cultural Studies in Spain*. Berna: Peter Lang, pp. 323-341.

- Bourdieu, Pierre (1977). *Outline of a Theory of Practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bourdieu, Pierre (1985). *¿Qué significa hablar? Economía de los intercambios verbales*. Madrid: Akal, 1999.
- Bourdieu, Pierre (1991). *Language and Symbolic Power*. Cambridge: Polity Press.
- Bourdieu, Pierre (1997). *Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción*. Barcelona: Anagrama.
- Bravo, Diana (1998). "¿Reírse juntos?: un estudio de las imágenes sociales de hablantes españoles, mexicanos y suecos", *Diálogos Hispánicos*, 22, pp. 315-364.
- Bravo, Diana (1999). "¿Imagen «positiva» vs. Imagen «negativa»? : pragmática socio-cultural y componentes de *face*", *Oralia*, 2, pp. 155-184.
- Bravo, Diana (2000). "Hacia una semiótica de la identidad social: gestos en la manifestación de ideales de la personalidad socio-cultural en discursos académicos", *Oralia*, 3, pp. 21-51.
- Bravo, Diana (2001). "Sobre la cortesía lingüística, estratégica y conversacional en español", *Oralia*, 4, pp. 299-314.
- Bravo, Diana (coord.) (2003). *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Estocolmo: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Estocolmo.
- Bravo, Diana y Luisa Granato (2001). *Aspectos de la imagen social y de la cortesía: la negociación de los roles en la conversación*. Estocolmo: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Estocolmo.
- Bravo, Diana y Antonio Briz (coords.) (2004). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Bremer, Katharina, Celia Roberts, Marie-Thérèse Vasseur, Margaret Simonot y Peter Broeder (1996). *Achieving Understanding: Discourse in Intercultural Encounters*. Londres: Longman.
- Briggs, Charles (1986). *Learning How to Ask. Appraisal of the Rol of the Interview in Social Sciencies Research*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Briones Gómez, Rafael y otros (2006). "Incidencia sociocultural de la religión entre los inmigrantes en Andalucía", en *IV Seminario sobre la investigación de la inmigración extranjera en Andalucía*. Córdoba: Junta de Andalucía, pp. 209-223.
- Briz Gómez, Antonio (1995a). "La atenuación en la conversación coloquial. Una categoría pragmática", en L. Cortés Rodríguez (coord.), *El español coloquial: actas del I Simposio sobre análisis del discurso oral*. Almería: Universidad de Almería, Servicio de Publicaciones, pp. 103-122.

- Briz Gómez, Antonio (1995b). *La conversación coloquial (Materiales para su estudio)*, Anejo XVI de la revista *Cuadernos de Filología*. Departamento de Filología Española: Universidad de Valencia.
- Briz Gómez, Antonio (1998). *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmática*. Barcelona: Ariel.
- Briz Gómez, Antonio y Grupo Val.Es.Co (2000a). *¿Cómo se comenta un texto coloquial?* Barcelona: Ariel.
- Briz Gómez, Antonio (2000b). "La variedad coloquial en el aula de lengua extranjera. Pautas para el análisis léxico", *Carabela*, 47, pp. 37-51.
- Briz Gómez, Antonio (2002). *El español coloquial en la clase E/LE. Un recorrido a través de los textos*. Madrid: SGEL.
- Briz Gómez, Antonio y otros (2003). "Un sistema de unidades para el estudio del lenguaje coloquial", *Oralia*, 6, pp. 7-61.
- Briz Gómez, Antonio (2004a). "Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación", en D. Bravo y A. Briz (coords.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre discurso de cortesía en español*, Barcelona, Ariel, pp. 67-93.
- Briz Gómez, Antonio (2004b). "Aportaciones del análisis del discurso oral", en J. Sánchez Lobato e I. Santos Gargallo (coords.), *Vademécum para la formación de profesores. Enseñanza español como segunda lengua (L2)/lengua extranjera (LE)*. Madrid, SGEL, pp. 219-242.
- Brown, Gillian y George Yule (1983). *Análisis del discurso*. Madrid: Visor, 1993
- Brown, Penelope y Stephen Levinson (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, Roger y Albert Gilman (1960). "The pronouns of power and solidarity", en T. Sebeok (coord.), *Style in Language*. Nueva York: Wiley, pp. 253-276.
- Bueso, Isabel y Ruth Vázquez (1999). "Lengua y cultura en el aula de español como lengua extranjera", *Carabela*, 45, pp. 63-92.
- Burman, Erica e Ian Parker (1993). *Discourse Analytic Research: Repertoires and Readings of Texts in Action*. Londres: Routledge.
- Bülow-Møller, Anne-Marie (1993). "Negotiating in a foreign language", *Hermes Journal of Linguistics*, 11:1, pp. 1-15.
- Byram, Mike (1995). "Defining and describing cultural awareness", *Language Learning Journal*, 12, pp. 5-8.
- Cabral Bastos, Liliana (1996). "Power, Solidarity and the construction of requests in service encounters", *The Specialist*, vol. 17, n° 2, pp. 151-175.
- Calsamiglia, Helena (1999). "Editorial: El caudal interdisciplinar: una apuesta de la lingüística discursiva", *Revista Iberoamericana de Discurso y Sociedad*, vol. 1(2), pp. 3-6.

- Calsamiglia, Helena, Sebastián Bonilla, Daniel Cassany, Carmen López, Jaume Martí (2000). "Análisis discursivo de la divulgación científica", en J. J. de Bustos y P. Chareadeau (coords.), *Lengua, discurso, texto (I Simposio Internacional de Análisis del discurso)*. Volumen 2. Madrid: Universidad Complutense de Madrid / Visor, pp. 2639-2646.
- Calsamiglia, Helena, Josep María Cots, Clara Lorda, Luci Nussbaum, Lluís Payrató y Amparo Tusón (1997). *La parla com a espectacle. Estudi d'un debat televisiu*. Bellaterra: Publicaciones de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- Calsamiglia, Helena y Amparo Tusón (1999). *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel.
- Camargo, Ángela y Christian Hederich (2007). "El estilo de comunicación y su presencia en el aula de clase", *Folios. Segunda época*, 26, pp 3-12.
- Carmona García, Juan Pablo (2004a). "El estudio de la tensión comunicativa en un contexto sanitario" (Comunicación), *XIX Encuentro de la Asociación de Jóvenes Lingüistas*, Universidad de Valencia 10-12 de marzo de 2004.
- Carmona García, Juan Pablo (2004b). "Prácticas comunicativas y estrategias de negociación del significado de inmigrantes dentro de un contexto sanitario" (Comunicación), *2º Simposio de Lingüística Hispánica del Reino Unido*, Universidad de Southampton 15-17 de abril de 2004.
- Carmona García, Juan Pablo (2004c) "*Vengo a por mi tarjeta sanitaria*". *Estudio de las prácticas lingüísticas en una oficina de atención al usuario*. Trabajo de investigación. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Carmona García, Juan Pablo (2006a). "Las relaciones de servicio en la clase E/LE. Del análisis teórico a la propuesta metodológica.", en N. Perdu, F. García Marcos, E. Ortega y A. García (coords.), *Inmigración, cultura y traducción. Reflexiones interdisciplinares. Actas III Simposio Internacional Traducción, Texto e Interferencias*. CD-Rom. Universidad de Almería.
- Carmona García, Juan Pablo (2006b). "La creación de materiales para la clase E/LE a partir de un trabajo etnográfico con inmigrantes", *Actas I Congreso Virtual E/LE. La enseñanza del español en el siglo XXI*, pp. 372-379 [En <http://www.congresoele.net>, accedido el 25 de junio de 2007]
- Carmona García, Juan Pablo (2006c). "Un paso más en la enseñanza de español a inmigrantes. Aportaciones del Análisis del discurso" (Taller), *XV Encuentro Práctico ELE*. International House, 15-16 de diciembre de 2006.
- Carmona García, Juan Pablo (2006d). "Los mediadores interculturales en el ámbito sanitario. El caso de un centro sanitario de Barcelona", en E. Soriano, A. González y M. Osorio (coords.), *Convivencia y mediación intercultural. Actas I Jornadas Internacionales de Educación Intercultural*. CD-Rom. Universidad de Almería.
- Carmona García, Juan Pablo (2006e). "La conversación de relleno en un contexto sanitario: el estudio de encuentros interculturales", (Comunicación). *III Congreso Internacional sobre Lengua y Sociedad*. Universidad Jaume I, 19, 20 y 21 de septiembre de 2006.

- Carmona García, Juan Pablo (2007). "Análisis discursivo de las prácticas comunicativas de acceso: los extranjeros en el sistema sanitario", en *Discurso y Oralidad. Homenaje a José Jesús de Bustos Tovar. Actas Congreso Internacional Análisis del Discurso Oral*, Universidad de Almería. pp. 649-657.
- Caron, Jean (1989). *Las regulaciones del discurso*. Madrid: Gredos.
- Carvajal Juárez, Alicia (1997). *El margen de acción y las relaciones sociales de los maestros: un estudio etnográfico en la escuela primaria*. México D.F.: Departamento de Investigaciones Educativas, Centro de Investigación y Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional.
- Casado Velarde, Manuel (1993). *Introducción a la gramática del texto del español*. Madrid: Arco/Libros.
- Casado Velarde, Manuel (2000). *Gramática del texto y lingüística del texto*. Pamplona: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Navarra.
- Caudill, William (1966). *El hospital psiquiátrico como comunidad terapéutica*. Buenos Aires: Escuela.
- Cedó, Federico (2006). "Salut contratará a sanitarios extranjeros para los hospitales", *20 Minutos*, 9 de febrero de 2006, pág. 4.
- Certeau, Michel de (1979). *La invención de lo cotidiano*. México: Universidad Iberoamericana, 1999.
- Certeau, Michel de (1988). *The Practice of Everyday Life*. Berkeley: University of California Press.
- Cestero Mancera, Ana María (1999). *Comunicación no verbal y enseñanza de lenguas extranjeras*. Madrid: Arco/Libros.
- Cestero Mancera, Ana María (2000). *El intercambio de turnos de habla en la conversación. Análisis sociolingüístico*. Universidad de Alcalá: Servicio de Publicaciones.
- Cestero Mancera, Ana María (2005). *Conversación y enseñanza de lenguas extranjeras*. Madrid: Arco/Libros.
- Cicourel, Aaron (1992). "The interpenetration of communicative contexts: examples from medical encounters", en A. Duranti y C. Goodwin (coords.), *Rethinking Context. Language as an Interactive Phenomenon*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 291-310.
- Ciliberti, Anna (1988) "Strategies in service encounters in italian bookshops", en G. Aston (coord.), *Negotiating Service: Studies in the Discourse of Bookshop Encounters*. Bolonia: CLUEB, pp. 43-71.
- Coates, Jennifer (1993). *Women, Men and Language: A Sociolinguistic Account of Gender Differences in Language*. Londres: Longman.
- Coates, Jennifer (1996). *Women Talk. Conversation Between Women Friends*. Oxford: Blackwell.

- Codó i Olsina, Eva (1998). *Analysis of Language Choice in Intercultural Service Encounters*. Trabajo de investigación. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Codó i Olsina, Eva (1999). *Constructing Meaningful Communication in Foreign Language Interaction: a CA-based Study*. Disertación. Lancaster University.
- Codó i Olsina, Eva (2003). *The Struggle for Meaning. Immigration and Multilingual talk in an Institutional Setting*. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Codó i Olsina, Eva. (2008) *Immigration and Bureaucratic Control. Language Practices in Public Administration*. Berlín y Nueva York: Mouton de Gruyter.
- Codó i Olsina, Eva y Melissa Moyer (2002). "Language and dynamics of identity among immigrants challenging practices of social categorization in an institutional setting" (Comunicación), *Segundo Simposio Internacional sobre Bilingüismo*, Universidad de Vigo, 23-26 de octubre.
- Coller, Xavier (2000). *Estudio de casos*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Collins, James y Stef Slembrouck (2006). "You don't know what they translate: language contact, institutional procedure, and literacy practice in neighbourhood health clinics in urban Flanders", *Journal of Linguistic Anthropology*, 16(2), pp. 249-268.
- Comelles, Josep Maria (1988). *La razón y la sinrazón. Asistencia psiquiátrica y desarrollo del Estado en la España contemporánea*. Barcelona: PPU.
- Consejo de Europa (2001). *Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación*. Madrid: Instituto Cervantes-Ministerio de Educación Cultura y Deporte-Anaya, 2002.
- Corbella, Josep (2004). "La llegada de 550.000 nuevos pacientes en tres años satura ambulatorios y hospitales", *La Vanguardia*, 25 de febrero de 2004, pág. 29.
- Cordella, Marisa (1999). "Medical discourse in a Hispanic environment: power and simpatía under investigation", *Australian Review of Applied Linguistics*, 22(2), pp. 35-50.
- Cordella, Marisa (2004). *The Dynamic Consultation. A Discourse Analytical Study of Doctor-patient Communications*. Ámsterdam: John Benjamins.
- Cordero, Daniel (2006). "La incorporación de inmigrantes evita que la economía española retroceda desde 1995", *El Mundo*, 29 de agosto de 2006, pág. 33.
- Corsellis, Anne (2003). "Formación de los proveedores de servicios públicos para trabajar con intérpretes y traductores. Habilidades y competencias interculturales", en C. Valero Garcés (coord.), *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares, pp. 71-89.
- Cortés Rodríguez, Luis (1991). *Sobre conectores, expletivos y muletillas en el español hablado*. Málaga: Ágora.

- Cortés Rodríguez, Luis (1994). *Tendencias actuales en el estudio del español hablado*. Almería: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Almería.
- Cortés Rodríguez, Luis (coord.) (1995) *El español coloquial. Actas del I Simposio sobre análisis del discurso oral*. Almería: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Almería.
- Cortés Rodríguez, Luis (2002). “La incorporación de los estudios pragmáticos al análisis del discurso oral en español”, *Tonos Digital*, 3. [En http://www.um.es/tonosdigital/znum3/estudios/EstudiosPragLuisCortes.htm#_ftn9, accedido el 1 de septiembre de 2008]
- Cortés Rodríguez, Luis y Antonio Bañón (1997). *Comentario lingüístico de textos orales: I. Teoría y práctica (La tertulia)*. Madrid: Arco/Libros.
- Cortés Rodríguez, Luis y Antonio Bañón (1997). *Comentario lingüístico de textos orales: II. El debate y la entrevista*. Madrid: Arco/Libros.
- Cortés Rodríguez, Luis y María Matilde Camacho Adarve (2003). *¿Qué es el Análisis del Discurso?* Barcelona: Octaedro.
- Cortés Rodríguez, Luis y María Matilde Camacho Adarve (2005). *Unidades de segmentación y marcadores del discurso: elementos esenciales en el procesamiento discursivo oral*. Madrid: Arco/Libros.
- Coseriu, Eugeniu (1973). *Teoría del lenguaje y lingüística general*. Madrid: Gredos.
- Coseriu, Eugeniu (1981). *Lecciones de lingüística general*. Madrid: Gredos.
- Cots, Josep María, Luci Nussbaum, Lluís Payrató y Amparo Tusón (1990). “Conversa(r)”, *Caplletra. Revista de Filologia*, 7, pp. 51-72.
- Coulmas, Florian (coord.) (1981). *Conversational Routine in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech*. La Haya: Mouton.
- Coupland, Nikolas, Howard Giles y John Wieman (coords.) (1991). *Miscommunication and Problematic Talk*. Londres: Sage.
- Criado de Val, Manuel (1980). *Estructura general del coloquio*. Madrid: SGEL.
- Cros, Anna (1996). “La clase magistral. Aspectos discursivos y utilidad didáctica”, *Signos. Teoría y práctica de la educación*, 17, pp. 22-29.
- Cros, Anna (2000). “El discurso docente: entre la proximidad y la distancia”, *Revista Iberoamericana de Discurso y Sociedad*, 2(1), pp. 55-76
- Cros, Anna (2005). “La argumentación oral”, en M. Vilà i Santasusana (coord.), *El discurso oral formal. Contenidos de aprendizaje y secuencias didácticas*. Barcelona: Graó, pp. 57-75.
- Cruz Piñol, Mar (2003). “La enseñanza del español como segunda lengua a inmigrantes: Recursos en Internet para la elaboración de actividades”, *Carabela*, 53, pp. 177-183.
- Cuenca, María José y Joseph Hilferty (1999). *Introducción a la lingüística cognitiva*. Barcelona: Ariel.

- Culpeper, Jonathan (1996) "Towards an anatomy of impoliteness", *Journal of Pragmatics*, 25, pp. 349-367.
- Culpeper, Jonathan, Derek Bousfield y Anne Wichmann (2003). "Impoliteness revisited: with special reference to dynamic and prosodic aspects", *Journal of Pragmatics*, 35, pp. 1545-1579.
- Charaudeau, Patrick (2004). "El discurso y las situaciones de interlocución", *Oralia*, 7, pp. 35-57.
- Charaudeau, Patrick y Dominique Maingueneau (2005). *Diccionario de análisis del discurso*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Chimombo, Moira y Robert Roseberry. (1998) *The Power of Discourse. An Introduction to Discourse Analysis*. Londres: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Chomsky, Noam (1957). *Estructuras sintácticas*. México: Siglo XXI, 1974.
- Chomsky, Noam (1965). *Aspects of the Theory of Syntax*. Cambridge: MIT Press.
- Davidson, Judy (1984). "Subsequent versions of invitations, offers, requests, and proposals dealing with potential or actual rejection", en M. Atkinson y J. Heritage (coords.), *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 102-128.
- Delclós, Tomás (2004). "No hay lenguas más ricas que otras", *El País*, 22 de mayo de 2004, pág. 37.
- Denis Santana, Lourdes y Lidia Gutiérrez Borobia (1996). "La investigación etnográfica: experiencias de su aplicación en el ámbito educativo", *Paradigma*, vol. XIV-XVII [En <http://cidipmar.fundacite.arg.gov.ve/Doc/Paradigma96/doc2.htm>, accedido el 26 de junio de 2004]
- Díaz Martínez, Félix (1999). "Asimetría profesional en la consulta de oncología: algunas constricciones conversacionales de la clínica", *Revista Iberoamericana de Discurso y Sociedad*, 1(4), pp. 35-68.
- Dolón, Rosana (1997). "Actividad negociadora en ámbitos profesionales: caracterización genérica de una conducta oral institucionalizada", en A. Briz, M. J. Cuenca y E. Serra (coord.), *Quaderns de Filologia. Estudis Lingüístics II. Sobre L'Oral i L'Escrit*. Valencia: Universitat de València, pp. 39-51.
- Domínguez Carlos, José Luis (2003). "Medidas educativas en salud a la población inmigrante", (comunicación) *I Jornada sobre Pediatría e Inmigración*. 24 de enero Navalmoral de la Mata: Cáceres.
- Domínguez Seco, Luzia (2007). "«Yo si quiere se lo explico». Control y poder en interacciones entre clientes y empleados", *Oralia*, 10, pp.103-134.
- Drew, Paul (1985). "Analyzing the use of language in courtroom interaction", en T. van Dijk (coord.), *Handbook of Discourse Analysis, vol. III*. Londres: Academic Press, pp. 133-147.

- Drew, Paul y John Heritage (coords.) (1992). *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Drew, Paul y Marja-Leena Sorjonen (2000). "Diálogo institucional", en T. van Dijk (coord.), *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una aproximación multidisciplinaria*. Barcelona: Gedisa, pp. 141-178
- Ducrot, Oswald (1984). *El decir y lo dicho. Polifonía de la enunciación*. Barcelona: Paidós, 1986.
- Duranti, Alessandro (1988). "Ethnography of speaking: towards a linguistics of the praxis", en F. J. Newmeyer (coord.), *Language: the Socio-cultural Context* (Linguistics: the Cambridge Survey, vol. IV). Cambridge: Cambridge University Press. pp. 210-28 [*El lenguaje*: Barcelona, Visor, 1992]
- Duranti, Alessandro (2000). *Antropología lingüística*. Madrid: Cambridge University Press.
- Duranti, Alessandro y Donald Brenneis (coords.) (1986). "The audience as co-author", Special issue of *Text*, 6:3, pp. 239-247.
- Edmonton, Willis (1981). *Spoken Discourse: A Model for Analysis*. Londres: Longman.
- El País (2004). "Los problemas de gestión en el sistema sanitario", *El País*, 26 de julio de 2004, pág. 2.
- El País (2006). "Los inmigrantes afiliados a la Seguridad Social aumentan el 54,6% en diez meses", *El País* (edición digital) [En <http://www.elpais.es>, accedido el 2 de enero de 2006]
- Erickson, Frederick (1975). "Gatekeeping and the melting pot: Interaction in counseling encounters", *Harvard Educational Review* 45:1, pp. 44-70.
- Erickson, Frederick (1986). "Listening and speaking", en D. Tannen (coord.), *Languages and Linguistics: The Interdependence of Theory, Data, and Application. Georgetown University Round Table on Language and Linguistics 1985*. Washington: Georgetown University Press, pp. 294-319.
- Erickson, Frederick y Jeffrey Shultz (1982). *The Counselor as Gatekeeper: Social Interaction in Interviews*. Nueva York: Academic Press.
- Escandell Vidal, María Victoria (1993). *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel, 1996.
- Escandell Vidal, María Victoria (2003). "La investigación en pragmática", en *XVIII Encuentro de la Asociación de Jóvenes Lingüistas*, (Ponencia), Universidad de León 3 de abril de 2003. [También en <http://www.uned.es/dpto-leng-y-ling-gral/escandell/papers/InvestPrag.PDF>, accedido el 26 de junio de 2004]
- Escandell Vidal, María Victoria (2004). "Aportaciones de la Pragmática", en J. Sánchez Lobato e I. Santos Gargallo (coords.), *Vademécum para la formación de profesores*. Madrid: SGEL, pp. 179-197. [También en

- <http://www.uned.es/dpto-leng-y-lingral/escandell/papers/AportPrag.PDF>, accedido el 26 de junio de 2004]
- Escandell Vidal, María Victoria (2005). *La comunicación*. Madrid: Gredos.
- Esposito, Anita (1979). "Sex differences in children's conversations", *Language and Speech*, 22(3), pp. 213-220.
- Fairclough, Norman (1989). *Language and Power*. Londres: Longman.
- Fairclough, Norman (1993). "Critical discourse analysis and the marketization of public discourse: the universities", *Discourse & Society*, 4, pp. 133-68.
- Fairclough, Norman (1994). *Discourse and Social Change*. Cambridge: Polity Press.
- Fairclough, Norman (1995). *Critical Discourse Analysis. The Critical Study of Language*. Londres: Longman.
- Fairclough, Norman (2003). *Analysing Discourse. Textual Analysis for Social Research*. Londres: Routledge.
- Fairclough, Norman y Ruth Wodak (2000). "Análisis crítico del discurso", en en T. van Dijk (coord.), *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una aproximación multidisciplinaria*. Barcelona: Gedisa, pp. 367-404.
- Falk, Jane (1980). "The conversational Duet", en B.R. Caron y otros (coord.), *Proceedings of the Sixth Annual Meeting of the Berkeley Linguistics Society*. Berkeley: University of California, pp. 507-514.
- Fant, Lars (1990). "Conversational patterns in Spanish and Swedish business negotiations", *International Business Communication*, 2(1), pp. 13-16.
- Felip Santamaría, Nuria y otros (2003). "Inmigrantes y atención sanitaria en España" (Comunicación), en *XV Congreso de Estudiantes de Medicina Preventiva y Salud Pública. Hábitos saludables en el siglo XXI*. (En <http://www.uam.es/departamentos/medicina/preventiva/especifica/congresoXV-18.html>, accedido el 26 de junio de 2004).
- Fernández Colomer, María José y Marta Albelda Marco (2005). "Propuesta didáctica para la enseñanza del registro coloquial en la clase ELE". *Interlingüística*, 15, vol. 1, pp. 475-485.
- Ferrara, Kathleen (1992). "The interactive achievement of a sentence: Joint productions in therapeutic discourse", *Discourse Processes*, 15, pp. 207-228.
- Ferrer, María Cristina y Carmen Sánchez Lanza (1998). "Diálogo coloquial: la atenuación", *Oralia*, 1, pp. 213-222.
- Firth, Alan (coord.) (1994). *The Discourse of Negotiation: Studies of Language in the Workplace*. Oxford: Pergamon.
- Firth, Alan (1995). "'Accounts' in negotiation discourse: a single-case analysis", *Journal of Pragmatics*, 23, pp. 199-226.

- Fisher, Sue y Alexandra Dundas Todd (coord.) (1993). *The Social Organization of Doctor-patient Communication*. Norwood: Ablex.
- Foucault, Michel (1966). *Las palabras y las cosas*. Madrid: Siglo XXI, 2006.
- Foucault, Michel (1969). *La arqueología del saber*. Madrid: Siglo XXI, 1990.
- Foucault, Michel (1971). *El orden del discurso*. Barcelona: Tusquets, 1974.
- Foucault, Michel (1975). *Vigilar y castigar*. Madrid: Siglo XXI, 1982.
- Fowler, Roger, Bob Hodge, Günther Kress y Tony Trew (1979). *Language and Control*. Londres: Routledge & Kegan Paul.
- Fowler, Roger (1985). "Power", en T. van Dijk (coord.), *Handbook of Discourse Analysis, vol. 4, Discourse Analysis in Society*. Londres: Academic Press, pp. 61-82.
- Fraser, Bruce (1990). "Perspectives on Politeness", *Journal of Pragmatics*, 14, pp. 219-236.
- Fuente, Mario de la (2006). *La argumentación en el discurso periodístico sobre la inmigración*. Tesis doctoral. Universidad de León. [En http://www.dissoc.org/recursos/tesis/Tesis_Garcia.pdf, accedido el 1 de septiembre de 2007]
- Fuentes Rodríguez, Catalina (1997). "Los conectores en la lengua oral: es que como introductor de enunciado", *Verba*, 24, pp. 227-244.
- Fuentes Rodríguez, Catalina (1998). *Ejercicios de sintaxis supraoracional*. Madrid: Arco/Libros.
- Fuentes Rodríguez, Catalina (1999). *La organización informativa del texto*. Madrid: Arco/Libros.
- Fuentes Rodríguez, Catalina (2000). *Lingüística pragmática y Análisis del discurso*. Madrid: Arco/Libros.
- Fuentes Rodríguez, Catalina y Esperanza Alcaide Lara (2007). *La argumentación lingüística y sus medios de expresión*. Madrid: Arco/Libros.
- Fumero, Francisca (1997). "La lingüística y los métodos cualitativos de investigación", *Paradigma*, vol. XVIII, n° 1. (En <http://cidipmar.fundacite.arg.gov.ve/Doc/Paradigma971/Art2.htm>, accedido el 26 de junio de 2004).
- Fundación de Ciencias de la Salud (2008). *Diferencias en la utilización de los servicios sanitarios entre la población inmigrante y la población española*. [En http://fcs.es/fcs/ppt/inmigracion_salud.ppt, accedido el 12 de julio de 2008]
- Fundación Pfizer (2008). *Estudio sobre la inmigración y el sistema sanitario español*. Foro Fundación Pfizer de Debate Social "Movimientos Demográficos actuales y su influencia socio-sanitaria: retos y oportunidades".

[http://fundacionpfiizer.org/docs/Datos_encuestas_SANIDAD_INMIGRACION.pdf, accedido el 12 de julio de 2008]

- Gallardo Paúls, Beatriz (1991). "En torno a la prioridad como concepto del análisis conversacional", en E. Rodríguez y A. López (coords.), *Homenaje a Enrique García*. Valencia: Universitat, pp. 341-354.
- Gallardo Paúls, Beatriz (1993). *Lingüística perceptiva y conversación: secuencias*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Gallardo Paúls, Beatriz (1996). *Análisis conversacional y pragmática del receptor*. Valencia: Episteme.
- Gallardo Paúls, Beatriz (1998a). *Comentario de textos conversacionales I. De la teoría al comentario*. Madrid: Arco Libros.
- Gallardo Paúls, Beatriz (1998b). *Comentario de textos conversacionales II. Los textos*. Madrid: Arco Libros.
- García Castaño, Javier y Carolina Muriel López (coords.) (2002). *La inmigración en España. Actas del III Congreso de Inmigración de España* (2 vol.). Granada: Laboratorio de Estudios Interculturales (Universidad de Granada).
- García García, Pilar (1999). "El enfoque intercultural en la enseñanza de español a inmigrantes", *Carabela*, 45, pp. 107-124.
- García García, Pilar (2004). "Claves interculturales en el diseño de materiales didácticos para la enseñanza de español segunda lengua", *Especulo*. [En <http://www.ucm.es/info/especulo/ele>, accedido el 26 de octubre de 2004].
- García García, Pilar (coord.) (2005). "Didáctica intercultural y enseñanza del español como segunda lengua a alumnos adultos de procedencia migrante", *Glosas didácticas*, 16. [En <http://www.um.es/glosasdidacticas/GD15/gd15-01.pdf>, accedido el 5 de octubre de 2008]
- García Jorba, Juan Manuel (2000). *Diarios de campo*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- García Marcos, Francisco Joaquín (1993). *Nociones de sociolingüística*. Barcelona: Octaedro.
- García Marcos, Francisco Joaquín (1999). *Fundamentos críticos de sociolingüística*. Almería: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Almería.
- García Marcos, Francisco Joaquín (2002). *Lenguaje e inmigración (I). Sociolingüística e inmigración*. Almería: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Almería.
- García Martínez, Isidro (2003). "Orientaciones metodológicas en la enseñanza de español a inmigrantes", *Glosas didácticas*, 10.
- García Mateos, Crescen (2003). "Experiencias y propuestas para la enseñanza de la L2 a personas inmigradas", *Carabela*, 53, pp. 105-131.
- García Mouton, Pilar (1999). *Cómo hablan las mujeres*. Madrid: Arco/Libros.

- García Mouton, Pilar (2003). *Así hablan las mujeres: curiosidades y tópicos del uso femenino del lenguaje*. Madrid: La Esfera de los Libros.
- García Parejo, Isabel (2003). “Los cursos de «español para inmigrantes» en el contexto de la educación de personas adultas”, *Carabela*, 53, pp. 45-64.
- García Parejo, Isabel (2004). “La enseñanza del español a inmigrantes adultos”, en J. Sánchez Lobato e I. Santos Gargallo (coords.), *Vademécum para la formación de profesores. Enseñanza español como segunda lengua (L2)/lengua extranjera (LE)*. Madrid: SGEL, pp. 1259-1277.
- Garfinkel, Harold (1967). *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Garrido Medina, Joaquín César (1999). “Los Actos de habla. Las oraciones imperativas”, en I. Bosque y V. Demonte (coords.), *Gramática Descriptiva de la Lengua Española*. Madrid: Espasa Calpe, pp. 3879-3928.
- Gee, James Paul (1999). *An Introduction to Discourse Analysis: Theory and Method*. Nueva York: Routledge.
- Geertz, Clifford (1973). *The Interpretation of Cultures. Selected Essays*. Nueva York: Basic Books.
- Giddens, Anthony (1979). *Central Problems in Social Theory. Actions, Structure and Contradiction in Social Analysis*. Londres: MacMillan Education.
- Giddens, Anthony (1984). *The Constitution of Society*. Cambridge: Polity Press.
- Giddens, Anthony (2001). *Sociología*. Madrid: Alianza.
- Giles, Howard y Nikolas Coupland (1991). *Language: Contexts and Consequences*. Buckingham: Open University Press.
- Goetz, Judith y Margaret LeCompte (1988). *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid: Morata.
- Goodwin, Charles (1981). *Conversational Organization: Interaction between Speakers and Hearers*. Nueva York: Academic Press.
- Goodwin, Charles (1993). “Recording human interaction in natural settings”, *Pragmatics*, 3(2), pp. 181-209.
- Goodwin, Charles y Alessandro Duranti (coords.) (1992). *Rethinking Context. Language as an Interactive Phenomenon*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Goodwin, Majorie (1990). *He-Said-She-Said: Talk as Social Organization among Black Children*. Bloomington: Indiana University Press.
- Goffman, Erving (1959). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Madrid: Amorrortu-Murguía, 1987.
- Goffman, Erving (1961). *Internados. Ensayos sobre la situación de los enfermos mentales*. Buenos Aires: Amorrortu, 1998.

- Goffman, Erving (1964). "The neglected situation", *American Anthropologist*, vol. 66, n° 6 (2º parte), pp. 133-136.
- Goffman, Erving (1967). *Ritual de la interacción. Ensayos sobre el comportamiento cara a cara*. Buenos Aires: Tiempo Contemporáneo, 1970.
- Goffman, Erving (1971). *Relaciones en público. Microestudios del orden público*. Madrid: Alianza Editorial.
- Goffman, Erving (1974), *Frame Analysis*. Boston: Northeastern University Press.
- Goffman, Erving (1981). *Forms of Talk*. Oxford: Blackwell.
- Goffman, Erving (1983). "The interaction order", *American Sociological Review*, 48 (1), pp. 1-17.
- Golluscio, Lucía (coord.) (2002). *Etnografía del habla. Textos fundacionales*, Buenos Aires: Eudeba
- Gómez García, Pedro (coord.) (1997). *El curanderismo entre nosotros*. Granada: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Granada.
- González Enríquez, Carmen y Berta Álvarez-Miranda (2005). *Inmigrantes en el barrio. Un estudio cualitativo de opinión pública*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Graham, John (1984). "The influence of culture on the process of business negotiations: an exploratory study", *Journal of International Business Studies*, 1, pp. 81-90.
- Greenwood, Alice (1989). *Discourse variation and social comfort: A study of topic initiation and interruption patterns in the dinner conversation of preadolescent children*. Tesis doctoral. City University of New York.
- Grice, Paul (1975). "Logic and conversation", en P. Cole y J. Morgan (coords.), *Syntax and Semantics 3: Speech Acts*. Nueva York: Academic Press, pp. 51-58.
- Grupo CRIT (2003). *Claves para la comunicación intercultural*. Castellón: Servicio de Publicaciones de la Universidad Jaume I.
- Grupo CRIT (2007). *Culturas cara a cara. Relatos y actividades para la comunicación intercultural*. Madrid: Edinumen.
- Guasch, Oriol y Luci Nussbaum (2007). *Aproximacions a la competència multilingüe*. Bellaterra: Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- Guasch, Óscar (1991). *La sociedad rosa*. Barcelona: Anagrama.
- Guasch, Óscar (1997). *Observación participante*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, Colección "Cuadernos Metodológicos", 20.
- Gudykunst, William y Stella Ting-Toomey (1988). *Culture and Interpersonal Communication*. Londres: Sage.

- Gumperz, John (1972). "Preface" e "Introduction", en J. Gumperz y D. Hymes (coords.), *Directions in Sociolinguistics*. Nueva York: Holt, Rinehart & Winston, pp. v-vii y pp. 1-25.
- Gumperz, John (1982a). *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, John (1982b). *Language and Social Identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, John (1992a). "Constextualization and understanding", en A. Duranti y C. Goodwin (coords.), *Rethinking Context. Language as an Interactive Phenomenon*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 229-252.
- Gumperz, John (1992b). "Contextualisation revisited", en P. Auer y A. di Luzio (coords.), *The Contextualization of Language*. Ámsterdam: John Benjamins, pp. 39-54.
- Gumperz, John (1992c). "Interviewing in intercultural situaciones", en P. Drew y J. Heritage (coords.), *Talk at Work. Interaction in Institucional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 302-327.
- Gumperz, John (1996). "The linguistic and cultural relativity of conversational inference", en J. Gumperz y S. Levinson (coords.), *Rethinking Linguistic Relativity*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 374-406.
- Gumperz, John (1997a). "Interethnic communication", en N. Coupland y A. Jaworski (coords.), *Sociolinguistics. A Reader and Coursebook*. Londres: Macmillan, pp. 395-407.
- Gumperz, John (1997b). "A discussion with John J. Gumpertz", en S. Eerdmans, C. Previgagno y P. Thibault (coords.), *Discussing Communication Analysis 1: John Gumperz*. Lausanne: Beta Press, pp. 6-23.
- Gumperz, John (1999). "On interactional sociolinguistic method", en S. Sarangi y C. Roberts (coords.), *Talk, Work and Institucional Order. Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*. Berlín: Mouton de Gruyter, pp. 453-471.
- Gumperz, John (2001). "Interactional Sociolinguistics: a personal perspective", en D. Schiffrin, D. Tannen, H. Hamilton (coords.), *The Handbook of Discourse Analysis*. Oxford, Blackwell, pp. 215-228.
- Gumperz, John (2002). "Las bases lingüísticas de la competencia comunicativa", en L. Golluscio (coord.), *Etnografía del habla. Textos fundacionales*, Buenos Aires: Eudeba, pp. 151-163 [original inglés: "The linguistic bases of communicative competente", en D. Tannen (coord.), *Analyzing Discourse: Text and Talk. Georgetown University Round Table on Language and Linguistics 1981*, Washington DC: Georgetown University Press, 1982, pp. 323-334]
- Gumperz, John y Dell Hymes (coords.) (1964). "The ethnography of communication", *American Anthropologist*, 66(6), 2ª parte.

- Gumperz, John y Dell Hymes (coords.) (1972). *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*. Nueva York: Holt, Rinehart y Winston.
- Gumperz, John, Thomas Cyprian Jupp y Cecilia Roberts (coords.) (1979). *Crosstalk*. National Centre for Industrial Language Training: Southall.
- Gumperz, John y Adrian Bennett (1981). *Lenguaje y cultura*. Barcelona: Anagrama.
- Gumperz, John y Celia Roberts (1991). "Understanding in intercultural encounters", en J. Blommaert y J. Verschueren (coords.), *The Pragmatics of Intercultural and International Communication*. Ámsterdam: Benjamins, pp. 51-90.
- Gumperz, John y Stephen Levinson (coords.) (1996). *Rethinking Linguistic Relativity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gunnarsson, Britt-Louise (2000). "Análisis aplicado del discurso", en T. van Dijk (coord.), *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una aproximación multidisciplinaria*. Barcelona: Gedisa, pp. 405-441.
- Gunnarsson, Britt-Louise, Per Linell y Bengt Nordberg (coords.) (1997). *The construction of professional discourse*. Londres: Longman.
- Haggkvist, Cilla y Lars Fant (2000). "El intercambio de opiniones en conversaciones intra e interculturales", *Oralia*, 3, pp. 95-111.
- Hall, Edward (1976). *Beyond Culture*. Garden City: Doubleday.
- Halliday, Michael (1985). *An Introduction to Functional Grammar*. Londres: Edward Arnold.
- Halliday, Michael y Ruqaiya Hasan (1976). *Cohesion in English*. Londres: Longman.
- Halliday, Michael y Ruqaiya Hasan (1989). *Language, Context, and Text: Aspects of Language in a Social-semiotic Perspective*. Oxford: Oxford University Press.
- Hammersley, Martin y Paul Atkinson (1994). *Etnografía. Métodos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Haraway, Donna (1995). "Conocimientos situados: la cuestión científica en el feminismo y el privilegio de la perspectiva parcial", en D. Haraway, *Ciencia, cyborgs y mujeres. La reinención de la naturaleza*. Madrid: Cátedra, pp. 313-349.
- Harris, Zellig Sabbettai (1952). "Discourse analysis", *Language*, 28, pp. 1-58.
- Have, Paul ten (1999). *Doing Conversation Analysis*. Cambridge: Polity Press.
- Haverkate, Henk (1994). *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*. Madrid: Gredos.
- Heller, Monica (1999). *Linguistic Minorities and Modernity. A Sociolinguistic Ethnography*. Londres: Longman.

- Heritage, John (1984). "The availability of context", en *Garfinkel and Ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press, pp. 280-90.
- Heritage, John. (1997). "Conversation analysis and institucional talk: analysing data", en D. Silverman (coord.), *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. Londres: Sage, pp. 161-82.
- Hernández García, Maite y Félix Villalba Martínez (2003a). "La enseñanza de español a inmigrantes ¿una metodología específica?, (Taller). *XII Encuentro Práctico de profesores de ELE*. Barcelona, 2003.
- Hernández García, Maite y Félix Villalba Martínez (2003b). "Análisis descriptivo de materiales didácticos para la enseñanza del español (L2) a inmigrantes", *Carabela*, 53, pp. 133-159.
- Herrero Cecilia, Juan (2006). *Teorías de pragmática, de lingüística textual y de análisis del discurso*. Cuenca: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Hernández Sacristán, Carlos (1999). *Culturas y acción comunicativa. Introducción a la pragmática intercultural*. Barcelona: Octaedro.
- Hernando Cuadrado, Luis Alberto (1999). "Sobre la conversación y su análisis", *Oralia*, 2, pp. 265-278.
- Hidalgo Navarro, Antonio (1997). *La entonación coloquial. Función demarcativa y unidades de habla*. Anejo n.º XXI de la Revista Cuadernos de Filología. Valencia: Universitat de València.
- Hockett, Charles (1958). *A Course in Modern Linguistics*. Nueva York: Macmillan.
- Hodge, Bob y Günther Kress (1979). *Language as Ideology*. Londres: Routledge.
- Holmes, Janet (1995). *Women, Men and Politeness*. Nueva York: Longman.
- Holmes, Janet (2000). "Doing collegiality and keeping control at work: Small talk in government departments", en J. Coupland (coord.), *Small Talk*. Londres: Longman, pp. 32-61.
- Holmes, Janet (2003). "Small talk at work: potential problems for workers with an intellectual disability", *Research on Language and Social Interaction*, 36(1), pp. 65-84.
- Howden, Joan (1994). "Competitive and collaborative communicative style: American men and women, American men and Japanese men", *Intercultural Communication Studies*, IV(I), pp. 49-58
- Hutchby, Ian y Robin Wooffitt (1998). *Conversation Analysis*. Cambridge: Polity Press.
- Hymes, Dell (1972). "Model of the Interaction of Language and Social Life", en J. Gumperz y D. Hymes (coords.), *Directions of Sociolinguistics. The Ethnography of Communication*. Nueva York: Holt, Rinehart and Winston, pp. 35-77.

- Hymes, Dell (1993). "¿Qué es la etnografía?" en H. Velasco, J. García Castaño y A. Díaz de Rada (coords.), *Lecturas de antropología para educadores*. Madrid: Trotta, pp. 175-194.
- Ibarra, Pedro y Benjamín Tejerina (coords.) (1998). *Los movimientos sociales. Transformaciones políticas y cambio cultural*. Madrid: Trotta.
- Igartua, Juan José y Carlos Muñiz (2007) (coords.). *Medios de comunicación, inmigración y sociedad*. Universidad de Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Instituto Cervantes (2005). *Español como nueva lengua. Orientaciones del Instituto Cervantes para un curso de emergencia destinado a inmigrantes*. Madrid: Santillana.
- Instituto Cervantes (2006). *Plan curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia para el español*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Íñiguez, Lupicinio (1993). "De discursos, estructuras y análisis: ¿qué prácticas?, ¿en qué contextos? (Comunicación). *Small Group Meeting: Critical Social Psychology*. 12-14 de abril. Barcelona
- Íñiguez, Lupicinio (coord.) (2003) *Análisis del discurso. Manual para las ciencias sociales*. Barcelona: Editorial UOC.
- Jakobson, Roman (1960). *Ensayos de lingüística general*. Barcelona: Seix Barral, 1975
- Jansà, Josep y Patricia García de Olalla (2004). "Salud e inmigración: nuevas realidades y nuevos retos", *Gac Sanit*, 18 (Supl), pp. 207-13.
- Jaworski, Adam y Nikolas Coupland (coords.) (1999). *The Discourse Reader*. Londres: Routledge.
- Jefferson, Gail (1979). "A technique for inviting laughter and its subsequent acceptance declination", en G. Psathas (coord.), *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*. Nueva York: Irvington, pp. 79-96.
- Jefferson, Gail (1984). "On the organization of laughter in talk about trouble", en J.M. Atkinson y J. Heritage (coord.), *Structure and Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 346-369.
- Jensen, Aarup, Kirsten Jaeger y Annette Lorentsen (coords.) (1995). *Intercultural Competence. A New Challenge for Language Teachers and Trainers in Europe*. Aalborg: Aalborg University Press.
- Johnstone, Barbara (2002). *Discourse Analysis*. Oxford: Blackwell.
- Jørgensen, Marianne y Louise Phillips (2002). *Discourse Analysis as Theory and Method*. Londres: Sage.
- Joseph, Isaac (1988). "La relation de service. Les interactions entre agents et voyageurs", *Les annales de la recherche urbaine*, 40, pp. 97-104.

- Kaplan, Adriana (1997). "Aculturación de los comportamientos reproductivos en la población migrante senegambiana residente en Cataluña", en O. Solas y A. Ugalde (coords.), *Inmigración: salud y políticas sociales*. Granada: Escuela Andaluza de Salud Pública, pp. 153-157.
- Kaplan, Adriana (1998). *De Senegambia a Cataluña. Procesos de aculturación e integración social*. Barcelona: Fundació La Caixa.
- Kasper, Gabrielle (2000). "Data collection in pragmatics research", en H. Spencer-Oatey (coords.), *Culturally speaking*. Londres: Continuum, pp. 316-341.
- Kemmis, Stephen y Robin McTaggart (1988). *Cómo planificar la investigación acción*. Barcelona: Laertes.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (1990). *Les interactions verbales I*. París: Armand Colin, 1995.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (1992). *Les interactions verbales II*. París: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (1994). *Les interactions verbales III*. París: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (1996). *La conversation*. París: Seuil.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (2004). "¿Es universal la cortesía?", en D. Bravo y A. Briz (coord.), *Pragmática sociocultural*. Barcelona: Ariel, pp. 39-53.
- Kochman, Thomas (1981). *Black and White Styles in Conflict*. Chicago: University of Chicago Press.
- Komter, Martha (1994). "Accusations and defences in courtroom interaction", *Discourse & Society*, 5, pp. 165-87.
- Kroskrity, Paul (2000). *Regimes of Language*. Santa Fe: School of American Research Press.
- La Caixa (2006). "La inmigración espolea el crecimiento de la economía española", *Informe mensual*, nº 288.
- La Factoría (2003). "El impacto de la inmigración en el Estado de Bienestar", *La Factoría*, nº 22-23, octubre 2003-mayo 2004. [En <http://www.lafactoriaweb.com/articulos/dolado23.htm>, accedido el 22 de marzo de 2006]
- La Razón (2006). "Los inmigrantes evitan un retroceso de la economía", 29 de agosto de 2006, pág. 39.
- Laborda, Xavier (2002). *Análisis crítico del discurso. Lágrimas de cocodrilo y otros contratos comunicativos*. Barcelona: Universidad de Barcelona. [Edición electrónica en la siguiente página web: <http://www.santcugat.net/laborda/4388ACD.htm>, accedido el 14 de septiembre de 2006]
- Labov, William (1972). "The isolation of contextual styles", en W. Labov (coord.), *Sociolinguistic Patterns*. Filadelfia: University of Pennsylvania Press, pp. 70-109.

- Labov, William y David Fanshel (1977). *Therapeutic Discourse: Psychotherapy Conversations*. Nueva York: Academic Press.
- Lakoff, George y Mark Johnson (1986). *Las metáforas de la vida cotidiana*. Madrid: Cátedra.
- Lakoff, Robin (1973). "The logic of politeness; or, minding your p's and q's", en *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, pp. 292-305.
- Lakoff, Robin (1975). *Language and Woman's Place*. Nueva York: Harper and Row.
- Lakoff, Robin (1979). "Stylistic strategies within a grammar of style", en J. Orasanu, M. Slater y L. Adler (coords.), *Language, Sex, and Gender. Annals of the New York Academy of Science*, 327, pp. 53-78.
- Lakoff, Robin (1990). *Talking Power: The Politics of Language in Our Lives*. Nueva York: Basic Books.
- Lamoureux, Edward (1989). "Rhetoric and conversation in service encounters", *Research on Language and Social Interaction*, 22, pp. 93-114.
- Lampi, Mirjaliisa (1986). *Linguistic Components of Strategy in Business Negotiations*. Helsinki: Helsingin Kauppakorkeakoulum Kuvalaitos.
- Lampi, Mirjaliisa (1987). "(Un)predictability: implications for negotiation discourse", en K. Sajavaara (coord.), *Discourse Analysis: Openings*. Jyväskylä: University of Jyväskylä, pp. 65-75.
- Lanzieri, Giampaolo y Verónica Corsini (2006). "Statistics in focus", *Population and Social Conditions*, n° 1. [En http://epp.eurostat.cec.eu.int/cache/ITY_OFFPUB/KS-NK-06-001/EN/KS-NK-06-001-EN.PDF, accedido el 13 de marzo de 2006]
- Larrañaga Domínguez, Ainhoa (2003). "Aproximación a una bibliografía sobre la enseñanza del español como segunda lengua / lengua extranjera a inmigrantes", *Carabela*, 53, pp. 161-176.
- Leech, Geoffrey (1983). *Principles of Pragmatics*. Londres: Longman.
- Levaillant, Michel (1986). *Analyse de conversation*. Trabajo de investigación. Departamento de Lingüística General. Universidad París VIII
- Levinson, Stephen (1983). *Pragmática*. Madrid: Teide.
- Levinson, Stephen (1988). "Conceptual problems in the study of regional and cultural style", en N. Dittmar y P. Schlobinski (coords.), *The Sociolinguistics of Urban Vernaculars*. Berlín. Nueva York: de Gruyter, pp. 161-190.
- Levinson, Stephen (1992). "Activity types and language", en P. Drew y J. Heritage (coords.), *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press. pp. 66-100.

- Libertad Digital (2006). "El número de extranjeros afiliados a la Seguridad Social alcanza los 1,7 millones", *Libertad Digital*, 21 de marzo de 2006. [En www.libertaddigital.es, accedido el 21 de marzo de 2006]
- Lomas, Carlos, Andrés Osoro y Amparo Tusón (1993). *Ciencias del lenguaje, competencia comunicativa y enseñanza de la lengua*. Barcelona: Paidós.
- López Aranguren, Eduardo (1989). "El análisis de contenido", en M. García Fernando, J. Ibáñez y F. Alvira (coords.), *El análisis de la realidad social. Método y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza, pp. 383-415.
- López Marugán, Arantza y otros (2001). *Inmigrantes y Mediación cultural: Materiales para cursos de formación*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- López Morales, Humberto (coord.) (1988). *Introducción a la lingüística actual*. Madrid: Playor.
- López Morales, Humberto (1989). *Sociolingüística*. Madrid: Gredos.
- López Morales, Humberto (1994). *Métodos de investigación lingüística*. Salamanca: Ediciones Colegio de España.
- Loureda Lamas, Óscar (2003). *Introducción a la tipología textual*. Madrid: Arco/Libros.
- Lozano, Jorge, Cristina Peña-Marín y Gonzalo Abril (1982). *Análisis del discurso: Hacia una semiótica de la interacción textual*. Madrid: Cátedra.
- Lurbe i Puerto, Kàtia (2005). "La atención sanitaria de los inmigrantes extracomunitarios", en C. Solé y A. Izquierdo (coords.), *Integraciones diferenciadas: Migraciones en Cataluña, Galicia y Andalucía*, Barcelona: Anthropos, pp. 281-299
- Luria, Alexander Romanovich (1979). *Conciencia y lenguaje*. Madrid: Pablo del Río.
- Macdonell, Diane (1986). *Theories of Discourse: An Introduction*. Oxford: Blackwell.
- Maingueneau, Dominique (1984). *Genèses du discours*. Lieja: Mardaga.
- Malagón, José Luis y Sarasola, José Luis (coords.) (2005). *Manual de atención social al inmigrante*. Córdoba: Almuzara.
- Malgesini, Graciela (2002). "¿Qué son las migraciones? Principales características de los flujos migratorios en el pasado y características de los flujos actuales." Modulo I: Fenómeno Global de las Migraciones: Teorías explicativas. III Máster en Inmigración. Instituto Universitario de Estudio sobras Migraciones. Universidad Pontificia Comillas Madrid.
- Malinowski, Bronislaw ([1923] 1972). "Phatic communication", en J. Laver y S. Hutcheson (coords.), *Communication in Face-to-Face Interaction*. Harmondsworth, Middlesex: Penguin, pp. 146-152.
- Malo de Molina, Marta (2004). *Nociones comunes. Experiencias y ensayos entre investigación y militancia*. Madrid: Traficantes de Sueños.

- Maltz, Daniel y Ruth Borker (1982). "A cultural approach to male-female miscommunication", en J. Gumperz (coord.), *Language and Social Identity*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 196-216.
- Manifiesto de Santander (2004). [En <http://www.ugr.es/~ftsaez/mani.htm>, accedido el 27 de noviembre de 2006]
- Markova, Ivana y Klaus Foppa (coords.) (1990). *Dynamics of Dialogue*. Hemel Hempstead: Harvester.
- Marlaire, Courtney y Douglas Maynard (1993). "Social problems and the organization of talk in interaction", en J. A. Holstein y G. Miller (coords.), *Reconsidering Social Problems: Debates in Social Problems Theory*. Nueva York: Aldine de Gruyter, pp. 173-98.
- Márquez Reiter, Rosina (2005) "Complaint calls to a caregiver service company: The case of *desahogo*", *Intercultural Pragmatics*, 2(4), pp. 481-514.
- Márquez Reiter, Rosina (2006). "Interactional Closeness in Service Calls to a Montevidean Carer Service Company", *Research on Language and Social Interactional*, 39(1), pp. 7-39.
- Martín Rojo, Luisa y Teun van Dijk (1998). "Había un problema y se ha solucionado. Legitimación de la expulsión de inmigrantes «ilegales» en el discurso parlamentario español", en L. Martín Rojo y R. Whittaker (coords.), *Poder-decir y el poder de los discursos*. Madrid: Arrecife, pp. 169-234.
- Martín Rojo, Luisa y Concepción Gómez Esteban (2003). "El género del poder. El estilo femenino en las organizaciones laborales", en M. Bengoechea (coord.), *Perspectivas de Género en la comunicación e imagen corporativa*. EMAKUNDE (Instituto Vasco de la Mujer)/Fondo Social Europeo.
- Martínez Almira, Magdalena (coord.) (2004). *Material del curso Mediación Social Intercultural*. Alicante: Universidad de Alicante.
- Maruenda Bataller, Sergio (2005). "La pragmática léxica y la negociación del significado", *Interlingüística*, 15, vol. 2. pp. 947-959.
- Mateo García, María Victoria (1995). "Enseñanza del español a inmigrantes: datos empíricos y propuestas teóricas", *REALE: Revista de estudios de adquisición de la lengua española*, 3, pp. 119-130.
- Matte Bon, Francisco (1995). *Gramática comunicativa del español*. 2 vol. Madrid: Edelsa.
- Maynard, Douglas (1988). "Language, interaction, and social problems", *Social Problems*, 35, pp. 311-34.
- Maynard, Douglas (1991). "On the interactional and institutional bases of asymmetry in clinical discourse", *American Journal of Sociology*, 92, pp. 448-95.
- McCarthy, Michael (1991). *Discourse Analysis for Language Teachers*. Cambridge: Cambridge University Press.

- McDermott, Ray y Henry Tylbor (1983). "On the necessity of collusion in conversation", *Text* 3(3), pp. 277-297.
- Menéndez, Salvio Martín (2000). "Estrategias discursivas: principio metodológico para el análisis pragmático del discurso", en J. J. de Bustos y P. Chareadeau (coords.), *Lengua, discurso, texto (I Simposio Internacional de Análisis del discurso)*. Volumen 1. Madrid: Universidad Complutense de Madrid / Visor, pp. 923-946.
- Merrit, Marilyn (1976). "On questions following questions in service encounters", *Language in Society*, 5, pp. 315-357.
- Mingo, Xavier (coord.). (1997). *Guía de uso de los servicios sanitarios*. Barcelona: Ediciones Diputación de Barcelona, Área de Servicios Sociales.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2006). *Extranjeros con tarjeta o autorización de residencia en vigor a 31 de diciembre de 2005*. Madrid: Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración.
- Miquel, Lourdes (1997). "Lengua y cultura desde una perspectiva pragmática: algunos ejemplos aplicados al español", *Frecuencia L*, 5, pp. 3-14.
- Miquel, Lourdes (2003). "Consideraciones sobre la enseñanza de español lengua extranjera a inmigrantes", *Carabela*, 53, pp. 5-24.
- Mishler, Elliot (1984). *The Discourse of Medicine: Dialectics of Medical Interviews*. Norwood: Ablex.
- Mishra, Ramesh (1989). *El Estado de bienestar en crisis. Pensamiento y cambio social*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Moliner, María (1966). *Diccionario de uso del español*. Madrid: Gredos, 2001.
- Mondada, Lorenza (2001). "Por una lingüística interaccional", *Revista Iberoamericana de Discurso y Sociedad*, vol. 3(3), pp. 61-89.
- Montero, Maritza (1994). *Construcción y crítica de la psicología social*. Barcelona: Anthropos.
- Montolío Durán, Estrella y Virginia Unamuno (2000). "El marcador del discurso *a ver* (catalan *a veure*) en la interacción profesor-alumno", en J. J. de Bustos y P. Chareadeau (coords.), *Lengua, discurso, texto (I Simposio Internacional de Análisis del discurso)*. Volumen 1. Madrid: Universidad Complutense de Madrid / Visor, pp. 603-620.
- Mora Castro, Albert (2005) "La participación social de las personas inmigrantes en el ámbito de la salud: mediación sociosanitaria e intervención psico-social", *Cuadernos electrónicos de filosofía del derecho*, 12. [En <http://www.uv.es/CEFD/12/mora.pdf>, accedido 3 de agosto 2006]
- Morales López, Esperanza, Gabriela Prego Vázquez y Luzia Domínguez Seco (2005). "Interviews between employees and customers during a company restructuring process", *Discourse & Society*, 16(2), pp. 225-268.

- Moreno Fernández, Francisco (1997). "¿Qué español hay que enseñar? Modelos en la enseñanza del español /LE", *Cuadernos Cervantes de la lengua española*, 14, pp. 7-15.
- Moreno Fernández, Francisco (1998). *Principios de sociolingüística y sociología del lenguaje*. Barcelona: Ariel.
- Moreno Fernández, Francisco (2000). *¿Qué español enseñar?* Madrid: Arco/Libros.
- Moreno Fernández, Francisco (2002). *Producción, expresión e interacción oral*. Madrid: Arco/Libros.
- Moreno Fuentes, Francisco Javier (2003). *Análisis comparado de las políticas sanitarias hacia las poblaciones de origen inmigrante en el Reino Unido, Francia y España*. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Madrid.
- Morris, Charles Edward (1975). *Foundations of the Theory of Signs*. Chicago y Londres: The University of Chicago Press.
- Moyer, Melissa (2000). "Estrategias de negociación: análisis de la partícula no en conversaciones bilingües", *Revista Iberoamericana de Discurso y Sociedad*, 2 (1), pp. 7-35.
- Mulholland, Joan (1991). *The Language of Negotiation*. Nueva York: Routledge.
- Muniz da Cunha Moreno, Ana Lucilia (2000). "Algunas señales discursivas de acuerdo: *exacto, exactamente, así es, efectivamente*", en J. J. de Bustos y P. Chareadeau (coords.), *Lengua, discurso, texto (I Simposio Internacional de Análisis del discurso)*. Volumen 1. Madrid: Universidad Complutense de Madrid / Visor, pp. 621-631.
- Muñoz López, Belén (2004). "La enseñanza del español a inmigrantes en el marco institucional", en J. Sánchez Lobato e I. Santos Gargallo (coords.), *Vademécum para la formación de profesores. Enseñanza español como segunda lengua (L2)/lengua extranjera (LE)*. Madrid, SGEL, pp. 1205-1223.
- Murillo Medrano, Jorge (2004). "La cortesía verbal en Costa Rica. Percepciones de los hablantes sobre la (des)cortesía en puestos de atención al público", en D. Bravo y A. Briz (coords.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, pp. 181-195.
- Naro Rouquette, Guilhem (coord.) (2000). *Lèxic bàsic de conversa sanitària*. Barcelona: Institut Català de la Salut, Generalitat de Catalunya.
- Noblia, María Valentina (2001). "Más allá de la «nequetter»: la negociación de la cortesía y del español en los chats", *Oralia*, 4, pp. 149-175.
- Nunan, David (1993). *Introducing Discourse Analysis*. Londres: Penguin.
- Nussbaum, Luci y Virginia Unamuno (coords.) (2006). *Usos i competències multilingües entre escolars d'origen immigrant*. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Ochs, Elinor (1979). "Transcription as theory", en E. Ochs y B.B. Schieffelin (coords.), *Developmental Pragmatics*. Nueva York: Academic Press, pp. 43-72.

- Ochs, Elinor (1993). "Indexing gender", en B. Miller (coord.), *Sex and Gender Hierarchies*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 146-169.
- Oliveras Vilaseca, Àngels (1999). *Hacia la competencia intercultural en el aula de lengua extranjera. El choque cultural y malentendidos*. Madrid: Edinumen.
- Olmo, Margarita del (2002). *La utopía en el exilio*. Madrid: CSIC.
- Olmo, Margarita del (2004). "Aportaciones de la etnografía de la comunicación", en J. Sánchez Lobato e I. Santos Gargallo (coords.), *Vademécum para la formación de profesores. Enseñanza del español como segunda lengua (L2)/lengua extranjera (LE)*. Madrid: SGEL, pp. 165-178.
- Ortiz Medina, Ismael (1997) "Apuntes para un análisis de entidades públicas", (Comunicación), *VIII Congreso de antropología en Colombia*. Universidad Nacional de Colombia, Departamento de Antropología. Bogotá, 5-7 de diciembre.
- Ostermann, Ana Cristina (2003). "Communities of practice at work: gender, facework and the power of habitus at an all-female police station and a feminist crisis intervention center in Brazil", *Discourse & Society*, 14(4), pp. 473-505.
- Otaola Olano, Concepción (2004). *Análisis lingüístico del discurso*. Madrid: UNED.
- Pajares, Miguel (2005). *La integración ciudadana. Una perspectiva para la inmigración*. Barcelona: Icaria.
- Parrilla Ruiz, Francisco Manuel y otros (2003). "Reflexiones de la asistencia sanitaria al inmigrante en un unidad de urgencias", *Medicina de Familia (And)*, 3, pp. 195-198.
- Pastrana Flores, Leonor Eloína (1997). *Organización, dirección y gestión en la escuela primaria: un estudio de caso desde la perspectiva etnográfica*. México D.F.: Departamento de Investigaciones Educativas, Centro de investigación y Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional.
- Peña, Salomé (coord.) (2003). *Inmigrantes: una aproximación jurídica a sus derechos*. Valencia: Germania.
- Peräkylä, Anssi y David Silverman (1991). "Reinterpreting speech-exchange systems: communication formats in AIDS counselling", *Sociology*, 25, pp. 627-51.
- Perdu Honeyman, Nobel y Miguel Ángel García Peinado, Francisco Joaquín García Marcos y Emilio Ortega (coords.) (2006). *Inmigración, cultura y traducción: reflexiones interdisciplinarias. Actas III Simposio Internacional Traducción, Texto e Interferencias*. Almería: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Almería. CD-ROM
- Perelman, Chaïm y Olbrechts-Tyteca, Lucie (1958). *Tratado de la argumentación. La nueva retórica*. Madrid: Gredos, 1989.

- Pérez, Claudi (2006). "Cataluña mantiene su peso económico en España gracias a los nuevos inmigrantes", *El País* (edición digital), 6 de febrero de 2006 [En <http://www.elpais.es>, accedido el 6 de febrero de 2006]
- Pérez Giménez, Roser (1999). "Políticas Sanitarias y Desigualdades en España", en J. Adelantado (coord.), *Cambios en el Estado del Bienestar. Políticas sociales y desigualdades en España*. Barcelona: Icaria y UAB, pp. 251-284.
- Pérez Serrano, Gloria (1990). *Investigación-Acción. Aplicaciones al campo social y educativo*. Madrid: Dykinson.
- Pérez Serrano, Gloria (1994). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes (Vol I y II)*. Madrid: La Muralla.
- Philips, Susan (1983). *The Invisible Culture: Communication in Classroom and Community on the Warm Springs Indian Reservation*. Nueva York: Longman.
- Phillips, Nelson y Cynthia Hardy (2002). *Discourse Analysis: Investigating Processes of Social Construction*. Londres: Sage.
- Placencia, María Elena (2001a). "Inequality in address behavior at public institutions in La Paz, Bolivia", *Anthropological Linguistics*, 43, 2, pp. 198-217.
- Placencia, María Elena (2001b). "Percepciones y manifestaciones de la (des)cortesía en la atención al público: el caso de una institución pública ecuatoriana", *Oralia*, 4, pp. 177-212.
- Placencia, María Elena (2004). "Rapport-building activities in corner shop interactions", *Journal of Sociolinguistics*, 8/2, pp. 215-245.
- Placencia, María Elena y Diana Bravo (coords.) (2002). *Actos de habla y cortesía en español*. Múnich: Lincom Europa.
- Placencia, María Elena y Rosina Márquez Reiter (coords.) (2004). *Current Trends in the Pragmatics of Spanish*. Ámsterdam: John Benjamins.
- Placencia, María Elena y Carmen García (coords.) (2008). "Formas, usos y funciones del habla de contacto en español", *Oralia*, 11, p. 9-28.
- Poch, Dolors (2004). "La pronunciación en la enseñanza del español como lengua extranjera", *Cable*, 10, pp. 5-10. [En <http://www.mepsyd.es/redele/revista1/poch.shtml>, accedido el 26 de mayo de 2005]
- Poch, Dolors y Joaquim Llisterri (coords.) (1995). *Nuevos horizontes de lingüística aplicada: Actas del XII Congreso Nacional de la Asociación Española de Lingüística Aplicada. Barcelona 20-22 de abril de 1994*. Barcelona: Asociación Española de Lingüística Aplicada.
- Pomerantz, Anita (1984), "Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turno shapes", en M. Atkinson y J. Heritage (coords.), *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 57-101.

- Pomerantz, Anita y B. Fehr (2000). "Análisis de la conversación: enfoque del estudio de la acción social como prácticas de producción de sentido", en T. van Dijk (coord.), *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una aproximación multidisciplinaria*. Barcelona: Gedisa, pp. 101-139.
- Pons, Hernán y Samaniego, José Luis (1998). "Marcadores pragmáticos de apoyo discursivo en el habla culta de Santiago de Chile", *Onomázein*, 3, pp 11-25.
- Pons Bordería, Salvador (2005). *La enseñanza de la pragmática en la clase de E/LE*. Madrid: Arco/Libros.
- Pont Vidal, Josep (2005). "Aproximación al asociacionismo de inmigrantes extracomunitarios a partir de las teorías de la estructuración", en C. Solé y A. Izquierdo (coords.), *Integraciones diferenciadas: Migraciones en Cataluña, Galicia y Andalucía*. Barcelona: Anthropos, pp. 201-217.
- Porroche Ballesteros, Margarita (1990). "La variedad coloquial como objeto de estudio en las clases de español lengua extranjera", *Actas del I Congreso Nacional de ASELE*, Granada: Universidad de Granada, pp. 255-264.
- Porroche Ballesteros, Margarita (1997). "Análisis de textos coloquiales en la enseñanza del español como lengua extranjera", *Actas del VIII Congreso Internacional de ASELE*, Alcalá de Henares, Universidad de Alcalá, pp. 651-660.
- Portolés, José (2004). *Pragmática para hispanistas*. Madrid: Síntesis.
- Potter, Jonathan y Margaret Wetherell (1987). *Discourse and Social Psychology: Beyond Attitudes and Behaviour*. Londres: Sage.
- Poyatos, Fernando (1994). *La comunicación no verbal*. Madrid: Istmo.
- Poyatos, Fernando (2003). "Los comportamientos no verbales como contexto y entorno del discurso oral", *Oralia*, 5, pp. 283-307.
- Ramos Monserrat, María y otros (2001). "Problemas y propuestas de mejora en la atención sanitaria a los inmigrantes económicos", *Gac Sanit*, 15(4), pp. 320-326.
- Real Academia Española de la Lengua (2001). *Diccionario de la lengua española*. Madrid: Espasa Calpe.
- Reiter, Alejandro y otros (1999). *Discurso y ciencia social*. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.
- Renkema, Jan (1993). *Introducción a los estudios sobre el discurso*. Barcelona: Gedisa, 1999.
- Reyes, Graciela (1975). "El análisis del discurso", *Prohemio*, 4, pp. 291-311.
- Reyes, Graciela (1984). *Polifonía textual*. Madrid: Gredos.
- Reyes, Graciela (1994). *La pragmática lingüística*. Barcelona: Montesinos.
- Reyes, Graciela (1998). *El abecé de la pragmática*. Madrid: Arco Libros.

- Reyes, Graciela (2002). *Metapragmática: lenguaje sobre lenguaje, ficciones, figuras*. Valladolid: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Valladolid.
- Reyes, Graciela (2003). *Cómo escribir bien en español*. Madrid: Arco Libros.
- Reyes, Graciela, Elisa Baena y Eduardo Urios (2000). *Ejercicios de pragmática I y II*. Madrid: Arco/Libros.
- Ribas Bisbal, Montserrat (2000). *Discurs parlamentari i representacions socials*. Tesis doctoral. Universidad de Barcelona.
- Ridao Rodrigo, Susana (2007). *Análisis pragmlingüístico de resoluciones de conflictos: las mediaciones labores. Propuestas de investigación*. Tesis doctoral. Universidad de Almería. [En http://www.dissoc.org/recursos/tesis/Tesis_Susana_Ridao.pdf, accedido el 12 de septiembre de 2008]
- Rivas, Antonio (1998). "El análisis de marcos: una metodología para el estudio de los movimientos sociales", en P. Ibarra y B. Tejerina (coords.), *Los movimientos sociales. Transformaciones políticas y cambio cultural*. Madrid: Trotta, pp. 181-215.
- Roberts, Celia (2000). "Professional gatekeeping in intercultural encounters", en S. Sarangi y Malcolm Coulthard (coords.), *Discourse and Social Life*. Londres: Longman, pp. 102-120.
- Roberts, Celia y Pete Sayers (1987). "Keeping the gate: how judgements are made in interethnic interviews", en W. Enninger y A. Knapp-Potthoff (coords.), *Analyzing Intercultural Communication*. Berlín: Mouton de Gruyter, pp. 25-43.
- Rodrigo Alsina, Miquel (1999). *La comunicación intercultural*. Barcelona: Anthropos.
- Rueda Beltrán, Mario (coords.) (1992). *Investigación etnográfica en educación*. México D.F.: UNAM.
- Ruiz de Mendoza, Francisco José (1996). "Aspectos pragmáticos de la negociación del significado", en J. Cenoz y J. Valencia (coords), *La competencia pragmática: elementos lingüísticos y psicosociales*. Bilbao: Servicio de Publicaciones de la Universidad del País Vasco, pp. 47-70.
- Sacks, Harvey (1992). *Lectures on Conversation*. Oxford: Basil Blackwell.
- Sacks, Harvey y Emanuel Schegloff (1973). "Opening up closings", *Semiotica*, VIII, 4, pp. 291-327.
- Sacks, Harvey, Emanuel Schegloff y Gail Jefferson (1974). "A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation", *Language*, 50, pp. 696-735
- Sacks, Harvey, Emanuel Schegloff y Gail Jefferson (1977). "The preference for self-correction in the organization of repair in conversation", *Language*, 53, pp. 361-382.

- Sánchez Lanza, Carmen (2003). "El discurso de la cortesía en puestos de atención al público en la Argentina (instituciones de salud pública y bienestar social)", *Actas Primer Coloquio Programa EDICE*, Estocolmo: Universidad de Estocolmo, pp. 332-345.
- Sánchez Lobato, Jesús e Isabel Santos Gargallo (coords.) (2004). *Vademécum para la formación de profesores. Enseñanza español como segunda lengua (L2)/lengua extranjera (LE)*. Madrid: SGEL.
- Sancho Porras, Inmaculada (2005). "Voluntariado, ONG y inmigración", en J. Malagón y J. Sarasola (coords.), *Manual de atención social al inmigrante*. Córdoba: Almuzara, pp. 231-243.
- Sandig, Barbara y Margret Selting (2000). "Estilos del discurso", en T. van Dijk (coord.), *El discurso como estructura y proceso. Estudios sobre el discurso I. Una aproximación multidisciplinaria*. Barcelona: Gedisa, pp. 207-231.
- Sandri, Piergiorgio (2006). "Los inmigrantes generan ya la mitad del crecimiento del consumo familiar", *La Vanguardia*, 29 agosto de 2006, pág. 54.
- Sanford, Anthony y Simon Garrod (1981). *Understanding Written Language*. Chichester: Wiley.
- Sanmartín, Olga (2008). "Los inmigrantes usan la sanidad menos que los españoles, salvo en urgencias", *El Mundo*, 25 de junio de 2008, pág. 39.
- Santiago Barriendos, Marisa (2000). "Las construcciones justificativas con *es que*", en J. J. de Bustos y P. Chareadeau (coords.), *Lengua, discurso, texto (I Simposio Internacional de Análisis del discurso)*. Volumen 1. Madrid: Universidad Complutense de Madrid / Visor, pp. 435-444.
- Sanz, Fuencisla (2005). *Español como nueva lengua. Orientaciones del Instituto Cervantes para un curso de emergencia destinado a inmigrantes*. Madrid: Santillana.
- Sapir, Edward. (1921). *El lenguaje*. Madrid: Fondo de Cultura Económica, 1991.
- Sarangi, Srikant (1994). "Intercultural or not? Beyond celebration of cultural differences in miscommunication analysis", *Pragmatics*, 4:3, pp. 409-427.
- Sarangi, Srikant (1996). "Conflation of institutional and cultural stereotyping in Asian migrants' discourse", *Discourse & Society*, vol. 7(3), pp. 359-387.
- Sarangi, Srikant (2001). "Discourse Practitioners as a Community of Interprofessional Practice: Some Insights from Health Communication Research", en C. N. Cadlin (coord.), *Research and Practice in Professional Discourse*. Hong Kong: City University of Hong Kong Press. [En <http://www.cardiff.ac.uk/encap/resources/HCRC-discourse.pdf>, accedido el 4 de octubre de 2007]
- Sarangi, Srikant y Stefaan Slembrouck (1992). "Non-cooperation in communication: A reassessment of Gricean pragmatics", *Journal of Pragmatics*, 17, pp. 117-154.
- Sarangi, Srikant y Stefaan Slembrouck (1996). *Language, Bureaucracy and Social Control*. Londres y Nueva York: Longman.

- Sarangi, Srikant y Celia Roberts (1995). "But are they one of us?": Managing and evaluating identities in work-related contexts", *Multilingua*, 14:4, pp. 363-390.
- Sarangi, Srikant y Celia Roberts (coords.) (1999). *Talk, Work and Institutional Order. Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*. Berlín: Mouton de Gruyter.
- Sarangi, Srikant y Malcolm Coulthard (coords.) (2000). *Discourse and Social Life*. Londres: Longman.
- Saura Súcar, Mercè (2001). "La prestación de asistencia sanitaria de la seguridad social a los extranjeros", *Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, 94 (99). Barcelona: Universitat de Barcelona. [En <http://www.ub.es/geocrit/sn-94-99.htm>, accedido el 16 de noviembre de 2007]
- Saville-Troike, Muriel (1982). *The Ethnography of Communication*. Oxford: Blackwell Publishing, 2003.
- Scollon, Ron (1985). "The machine stops: Silence in the metaphor of malfunction", en D. Tannen y M. Saville-Troike (coords.), *Perspectives on silence*. Norwood: Ablex, pp. 21-30.
- Scollon, Ron y Suzanne Wong Scollon (1981). *Narrative, Literacy and Face in Interethnic Communication*. Norwood: Ablex.
- Scollon, Ron y Suzanne Wong Scollon (1995). *Intercultural Communication: A Discourse Approach*. Oxford: Blackwell.
- Scollon, Ron y Suzanne Wong Scollon (2001). "Discourse and intercultural communication", en D. Schiffrin, D. Tannen, H. Hamilton (coords.), *The Handbook of Discourse Analysis*. Oxford, Blackwell, pp. 538-547.
- Schank, Roger y Robert Abelson (1977). *Guiones, planes, metas y entendimiento*. Barcelona: Paidós, 1987.
- Schegloff, Emanuel (1968). "Sequencing in conversational openings", *American Anthropologist*, 70, pp. 1075-1095.
- Schegloff, Emanuel (1979). "The relevance of repair to syntax-for-conversation", en T. Givón (coord.), *Syntax and Semantics*, XII. Nueva York: Academic Press, pp. 261-286.
- Schegloff, Emanuel (1982). "Discourse as an interactional achievement: Some uses of 'uhuh' and other things that come between sentences", en D. Tannen (coord.), *Analyzing Discourse: Text and Talk. Georgetown University Round Table on Language and Linguistics 1981*. Washington: Georgetown University Press, pp. 71-93.
- Schegloff, Emanuel (1987). "Some sources of misunderstanding in talk-in-interaction", *Linguistics*, 25, pp. 201-218.
- Schegloff, Emanuel (1988). "Discourse as an interactional achievement II: An exercise in conversation analysis", en D. Tannen (coord.), *Linguistics in*

- Context: Connecting Observation and Understanding*. Norwood: Ablex, pp. 135-158.
- Schiffrin, Deborah (1984). "Jewish argument as sociability", *Language in Society*, 13:3, pp. 311-335.
- Schiffrin, Deborah (1994). *Approaches to Discourse*. Oxford: Basil Blackwell.
- Schiffrin, Deborah, Deborah Tannen y Heidi Hamilton (coords.) (2001) *The Handbook of Discourse Analysis*. Oxford, Blackwell.
- Searle, John (1969). *Speech Acts: An essay in the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, John (1979). *Expression and Meaning*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Serrano, María José (2005). "Formas de hablar y formas de significar: la interacción entre Sociolingüística, Semántica y Discurso", en D. Eddington (coord.), *Selected Proceedings of the 7th Hispanic Linguistics Symposium*, Somerville: Cascadilla Proceedings Project, pp. 87-97.
- Serrano, María José (2006). *Gramática del discurso*. Madrid: Akal.
- Shuy, Roger (1982). "Topic as the unit of analysis in a criminal law case", en D. Tannen (coord.), *Analyzing Discourse: Text and Talk. Georgetown University Round Table on Language and Linguistics 1981*. Washington: Georgetown University Press, pp. 113-126.
- Silverman, David (1993). *Interpreting Qualitative Data. Methods for Analyzing Talk, Text and Interaction*. Londres: Sage.
- Sinclair, John y Malcom Coulthard (1975). *Towards an Analysis of Discourse*. Oxford: Oxford University Press.
- Smitherman, Geneva (1994). *Black Talk: Words and Phrases from the Hood to the Amen Corner*. Nueva York: Houghton Mifflin.
- Solas Gaspar, Olga y Antonio Ugalde (coords.) (1997). *Inmigración: salud y políticas sociales*. Granada: Escuela Andaluza de Salud Pública.
- Solé, Carlota (1997). "Accesibilidad de los inmigrantes extranjeros a los servicios de salud de Barcelona", en O. Solas y A. Ugalde (coords.), *Inmigración: salud y políticas sociales*. Granada: Escuela Andaluza de Salud Pública, pp. 139-150.
- Spencer-Oatey, Helen (2000). "Rapport management: a framework for analysis", en H. Spencer-Oatey (coord.), *Culturally Speaking*. Londres: Continuum, pp. 11-45.
- Spencer-Oatey, Helen (2003). "Developing a framework for non-ethnocentric «politeness» research", en D. Bravo (coord.), *Actas del I Coloquio del Programa EDICE*, Estocolmo, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Estocolmo pp. 86-96.

- Spencer-Oatey, Helen (2005). "(Im)politeness, face and perceptions of rapport: unpacking their basis and interrelationships", *Journal of Politeness Research*, 1, pp. 113-137. [En http://www.degruyter.de/journals/jpr/2005/pdf/1_95.pdf, accedido el 10 de octubre de 2007]
- Spencer-Oatey, Helen y Wenying Jiang (2003). "Explaining cross cultural pragmatics findings: moving from politeness maxims to sociopragmatic interactional principles (SIPs)", *Journal of Pragmatics*, 35, pp. 1633- 1650.
- Sperber, Dan y Wilson Deirdre (1986). *Relevance: Communication and Cognition*. Oxford: Basil Blackwell.
- Stubbs, Michael (1983). *Análisis del discurso*. Madrid: Alianza, 1987.
- Tannen, Deborah (1984). *Conversational Style: Analyzing Talk among Friends*. Norwood: Ablex.
- Tannen, Deborah (1991). *You Just don't Understand: Women and Men in Conversation*. Nueva York: Ballantine.
- Tannen, Deborah (1993). *Framing in Discourse*. Nueva York: Oxford University Press.
- Tannen, Deborah (1994). *Gender and Discourse*. Nueva York: Oxford University Press.
- Taylor, Steve y Robert Bogdan (1990). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Buenos Aires: Paidós.
- Thornborrow, Joanna (2001). *Power Talk: Language and Interaction in Institutional Discourse*. Londres: Longman.
- Torras i Calvo, Maria Carme (1998). "Catalan, Castilian or Both? Code Negotiation in Bilingual Service Encounters", Working Paper, 96. Lancaster: Centre for Language in Social Life – Lancaster University. (accedido 31/7/2006: <http://www.ling.lancs.ac.uk/pubs/clsl/clsl96.pdf>).
- Torras i Calvo, Maria Carme (1998). "The Organization of Bilingual Service Encounters: Code Alternation and Episode Structure", Working Paper, 97. Lancaster: Centre for Language in Social Life – Lancaster University. (accedido 31/7/2006: <http://www.ling.lancs.ac.uk/pubs/clsl/clsl97.pdf>).
- Toulmin, Stephen Edelston (1958). *The Uses of Argument*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Trias, Xavier (1995). *El model sanitari català i el seu finançament*. Barcelona: Conferencia en el Círculo de Economía.
- Trillas, Ariadna (2006). "La renta 'per cápita' hubiera caído un 0,6% anual en la última década sin los extranjeros", *El País*, 29 de agosto de 2006, pág. 18.
- Tusón Valls, Amparo (1986). *Language, Community and School in Barcelona*. Tesis doctoral. University of California, Berkeley.

- Tusón Valls, Amparo (1988). "El comportament lingüístic: l'anàlisi conversacional", en A. Bastardas y J. Soler (coords.), *Sociolingüística i llengua catalana*. Barcelona: Empúries, pp. 133-154.
- Tusón Valls, Amparo (1991). "Iguales ante la lengua, desiguales en el uso. Bases sociolingüísticas para el desarrollo discursivo", *Signos*, vol. 2, 2, pp. 50-59.
- Tusón Valls, Amparo (1997). *Análisis de la conversación*. Barcelona: Ariel.
- Tusón Valls, Amparo (1999). "Diferencia sexual y diversidad lingüística", en C. Lomas (coord.) *¿Iguales o diferentes? Género, diferencia sexual, lenguaje y educación*. Barcelona: Paidós, pp. 85-100.
- Tusón Valls, Amparo (2002a). "El análisis de la conversación: entre la estructura y el sentido", *Estudios de Sociolingüística*, 3(1), pp. 133-153.
- Tusón Valls, Amparo (2002b). "Lenguaje, interacción y diferencia sexual", en A. González y C. Lomas (coords.), *Mujer y educación. Mujer y Educación. Educar para la igualdad, educar desde la diferencia*. Barcelona: Graó, pp. 61-76.
- Tusón Valls, Amparo y Virginia Unamuno (1999). "¿De qué estamos hablando? El malentendido en el discurso escolar", *Revista Iberoamericana de Discurso y Sociedad*, 1 (1), pp. 19-34.
- Unamuno, Virginia (1997). *Lenguas, identidades y escuela: etnografía de la acción comunicativa*. Tesis doctoral. Universidad de Barcelona.
- Unamuno, Virginia (2003). *Lengua, escuela y diversidad sociocultural: hacia una educación lingüística crítica*. Barcelona: Graó.
- Unamuno, Virginia y Luci Nussbaum (2005). "L'entrevista com a pràctica social i com a espai de construcció d'identitats", en A. M. Labarta (coord.), *Actes del Simposi Internacional sobre Anàlisi Crítica del Discurs*. Valencia: Universitat de València. CD-ROM
- Unamuno, Virginia y Eva Codó (2007). "Categorizar a través del habla: la construcción interactiva de la extranjería", *Discurso y Sociedad*, 1(1), pp. 116-147.
- VV.AA. (2001). *Pla Interdepartamental d'Immigració 2001-2004*. Barcelona: Generalitat de Catalunya – Secretaria per a la Immigració.
- VV.AA. (2002). *Guía de acogida*. Conecta con Cataluña. Barcelona: Secretaría para la Inmigración, Departamento de la Presidencia de la Generalitat de Catalunya.
- VV.AA. (2005). *Immigració i participació: per l'accés a la plena ciutadania. Jornades de reflexió*. Barcelona, desembre de 2004. Barcelona: Comisiones Obreras.
- VV.AA (2005). *Pla de Ciutadania i Immigració 2005-2008*. Barcelona: Generalitat de Catalunya – Secretaria per a la Immigració.
- Valdés Villanueva, Luis (coord.) (1991). *La búsqueda del significado. Lecturas de filosofía del lenguaje*. Madrid: Tecnos y Universidad de Murcia.

- Valenzuela, Hugo (2006). *La isla de las víctimas de la complicidad. Economía política, dialéctica y cultura de los pescadores de Palan Tuba, Estado de Kedah, Malaysia*. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Valero Garcés, Carmen (2002). “Análisis conversacional de las interacciones entre proveedores de servicios y usuarios inmigrantes en los centros de salud”, *Oralia*, 5, pp. 265-294.
- Valero Garcés, Carmen (coord.) (2003a). *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares.
- Valero Garcés, Carmen (2003b). “Comunicación interlingüística en hospitales y centros de salud en la zona centro. Realidad y futuro”, en C. Valero Garcés (coord.), *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares, pp. 181-193.
- Valero Garcés, Carmen (2006). “Las instituciones oficiales y sus soluciones a los problemas de comunicación”, en C. Valero Garcés y F. Raga (coords.), *Nuevo mapa lingüístico y cultural de España: retos del siglo XXI en Comunicación Intercultural. RESLA. Revista Española de Lingüística Aplicada*, volumen monográfico, pp. 29-48.
- Valero Garcés, Carmen (coord.) (2008). *Investigación y práctica en traducción e interpretación en los servicios públicos: Desafíos y alianzas*. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá de Henares.
- Valero Garcés, Carmen y Mustapha Taibi (2004). “Análisis de la interacción comunicativa en contextos institucionales entre proveedores de servicios, usuarios e intermediarios lingüísticos”, *Oralia*, 7, pp. 173-193.
- Vann, Robert (1997). “Reversal of linguistic fortune: dimensions of language conflict in autonomous Catalonia”, *Language and Communication*, 19, pp. 317-327.
- Van Dijk, Teun (1977). *Texto y contexto. Semántica y pragmática del discurso*. Madrid: Cátedra, 1980.
- Van Dijk, Teun (1980a). *Macrostructures*. Hillsdale: Erlbaum.
- Van Dijk, Teun (1980b). *La noticia como discurso*. Barcelona: Paidós, 1990.
- Van Dijk, Teun (1983). *La ciencia del texto*. Barcelona: Paidós.
- Van Dijk, Teun (1992). “Discurso y desigualdad”, *Estudios de Periodismo*, 1, pp. 5-22. [En <http://www.discursos.org>, accedido el 7 de septiembre de 2008]
- Van Dijk, Teun (1994). “Discurso, poder y cognición social” (Ciclo de conferencias). Escuela de Ciencias del lenguaje de la Universidad del Valle, del 13-15 de enero. Incluye las conferencias: “Análisis crítico del discurso”; “Discurso, poder y discriminación”; y “Estructura discursiva y cognición social”. (En <http://www.geocities.com/estudidiscurso>, accedido el 26 de junio de 2004).
- Van Dijk, Teun (1999). *Ideología. Una aproximación multidisciplinaria*. Barcelona: Gedisa.

- Van Dijk, Teun (coord.) (2000a). *El discurso como estructura y proceso. Estudios sobre el discurso I. Una aproximación multidisciplinaria*. Barcelona: Gedisa.
- Van Dijk, Teun (coord.) (2000b). *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una aproximación multidisciplinaria*. Barcelona: Gedisa.
- Van Dijk, Teun (2001). "Algunos principios de una teoría del contexto", *ALED, Revista latinoamericana de estudios del discurso*, 1(1), pp. 69-81. [En <http://www.discursos.org>, accedido el 7 de septiembre de 2008]
- Van Dijk, Teun (2003). *Ideología y discurso*. Barcelona: Ariel Lingüística.
- Van Dijk, Teun y Walter Kinstch (1983). *Strategies for Discourse Comprehension*. Nueva York: Academic Press.
- Van Leeuwen, Theo (1996). "The representation of social actors", en C.R. Caldas-Coulthard y M. Coulthard (coords.), *Texts and Practices: Reading in Critical Discourse Analysis*. Londres: Routledge, pp. 32-70.
- Vázquez Brofman, Ana e Isabel Martínez (1996). "La socialización en la escuela. Una perspectiva etnográfica", en *Papeles de Pedagogía*, 26. Barcelona: Editorial Paidós.
- Velasco, Honorio y Ángel Díaz de Rada (1997). *La lógica de la investigación etnográfica. Un modelo de trabajo para etnógrafos de la escuela*. Madrid: Trotta, 1997.
- Ventola, Eija (1987). *The Structure of Social Interaction: Systemic Approach to the Semiotics of Service Encounters*. Londres: Francis Pinter.
- Verschueren, Jef (1999). *Para entender la pragmática*. Madrid: Gredos, 2002.
- Verschueren, Jef, Jan Östman y Jan Blommaert (1995). *Handbook of Pragmatics*. Ámsterdam/Filadelfia: John Benjamins.
- Vesperini, Maria Davoren (1985). *City of Green Benches: Growing Old in a New Downtown*. Ithaca: Cornell University Press.
- Vigara Tauste, Ana María (2003). "Las relaciones de poder en la conversación", *Oralia*, 6, pp. 309-339.
- Vigara Tauste, Ana María (2005). *Morfosintaxis del español coloquial: esbozo estilístico*. Madrid: Gredos.
- Vigotsky, Lev (1934). *Pensamiento y lenguaje*. Buenos Aires: La Pléyade, 1973.
- Vila, Ignasi (1999). "Immigració, Educació i Llengua propia", en E. Ajá y otros (coords.), *La immigració estrangera a Espanya*. Barcelona: Fundació La Caixa, pp. 143-162.
- Vilà i Santasusana, Montserrat (coord.) (2005). *El discurso oral formal. Contenidos de aprendizaje y secuencias didácticas*. Barcelona: Graó.
- Vilà i Santasusana, Montserrat (2005). "El discurso explicativo oral: estrategias comunicativas", en M. Vilà i Santasusana (coord.), *El discurso oral formal*.

- Contenidos de aprendizaje y secuencias didácticas*. Barcelona: Graó, pp. 37-56.
- Villalba Martínez, Félix y María Teresa Hernández García (2004). "La enseñanza del español a inmigrantes en contextos escolares", en J. Sánchez Lobato e I. Santos Gargallo (coords.), *Vademécum para la formación de profesores. Enseñanza español como segunda lengua (L2)/lengua extranjera (LE)*. Madrid, SGEL, pp. 1225-1258.
- Viñuales, Olga (2000). *Identidades lésbicas. Discursos y prácticas*. Barcelona: Edicions Bellaterra.
- Watzlawick, Paul, Janet Beavin y Don Jackson (1995). *Teoría de la Comunicación Humana*. Barcelona: Herder.
- Weber, Max (1942). *Historia económica general*. México D.F: Fondo de cultura económica.
- Weber, Max (1972). *Ensayos de sociología contemporánea*. Barcelona: Martínez Roca.
- Weber, Max (1994). *Sociología del trabajo industrial*. Madrid: Trotta.
- Wenger, Etienne (1998). "Communities of practice. Learning as a social system", *Systems Thinker*. [En <http://www.co-i-l.com/coil/knowledge-garden/cop/lss.shtml>], accedido el 15 de octubre de 2006].
- Wenger, Etienne (2007). "Communities of practice. A brief introduction", *Communities of Practice* [En <http://www.ewenger.com/theory>], accedido el 15 de octubre de 2006]
- West, Candace (1995). "Women's competence in conversation", *Discourse & Society*, 6(1), pp. 107-131.
- West, Candace y Don Zimmerman (1983). "Small insults: A study of interruptions in cross-sex conversations between unacquainted persons", en B. Thorne, Ch. Kramarae y N. Henley (coords.), *Language, Gender and Society*, Rowley: Newbury House, pp. 103-117.
- Whalen, Marilyn y Don Zimmerman (1987). "Sequential and institutional contexts in calls for help", *Social Psychology Quarterly*, 50, pp. 172-85.
- Widdowson, Henry (2007). *Discourse Analysis*. Oxford: Oxford University Press.
- Wetherell, Margaret y Stephanie Taylor y Simeon Yates (coords.) (2001a) *Discourse Theory and Practice*. Londres: Sage.
- Wetherell, Margaret y Stephanie Taylor y Simeon Yates (coords.) (2001b) *Discourse as Data: A Guide for Analysis*. Londres: Sage.
- Wittgenstein, Ludwig (1953). *Investigaciones filosóficas*. Barcelona: Crítica, 1988.
- Wodak, Ruth (1997). "Critical discourse analysis and the study of doctor-patient interaction", en B. L. Gunnarsson, P. Linell y B. Nordberg (coords.), *The Construction of Professional Discourse*. Londres: Longman, pp. 173-200.

- Wodak, Ruth (2000). “¿La sociolingüística necesita una teoría social? Nuevas perspectivas en el Análisis Crítico del Discurso”, *Revista Iberoamericana de Discurso y Sociedad*, 2, pp. 123-149.
- Wodak, Ruth y Michael Meyer (2001). *Methods of Critical Discourse Analysis*. Londres: Sage.
- Woods, Peter. (1999). *Successful Writing for Qualitative Researchers*. Londres: Routledge.
- Zapata Barrero, Ricard y Teun A. van Dijk (coords.) (2007). *Discursos sobre la inmigración en España: los medios de comunicación, los parlamentos y las administraciones*. Barcelona: Fundación CIDOB
- Zimmerman, Don (1992). “Achieving context: openings in emergency calls”, em G. Watson y R. M. Seiler (coords.), *Text in Context: Contributions to Ethnomethodology*. Londres: Sage, pp. 35-51.
- Zimmerman, Don y Candace West (1975). “Sex roles, interruptions and silences in conversation”, en B. Thorne y N. Henley (coords.), *Language and Sex: Difference and Dominance*. Rowley: Newbury House, pp. 105-129.
- Zimmermann, Klaus y Christine Bierbach (coords.) (1997). *Lenguaje y comunicación intercultural en el mundo hispánico*. Madrid: Iberoamericana.