

Universitat de Barcelona

Departament d'Antropologia Cultural i  
d'Història d'Amèrica i Àfrica

Programa de doctorat: Antropologia de l'espai i del territori  
Bienni: 2000-2001

Tesi doctoral

**ANÀLISI DE LES PRÀCTIQUES COMUNICATIVES  
QUE S'ESTABLEIXEN EN UNA OFICINA SINDICAL  
D'ATENCIÓ A TREBALLADORS ESTRANGERS**

Presentada per:  
Carles Bertran i Bruguera

2007

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

# Índex

---

Pàg.

Agraïments .....	xi
------------------	----

## INTRODUCCIÓ

---

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

## PART I: EL MARC TEÒRIC I METODOLÒGIC

---

1. El marc teòric .....	23
1.1 La comunicació des d'una perspectiva antropològica .....	25
1.2 L'etnografia de la comunicació .....	28
1.3 Les dimensions del context: un enfocament interdisciplinar .....	36
1.4 La relació de servei com a procés cooperatiu.....	42
1.4.1 Definició i característiques .....	42
1.4.2 El model reparador i les competències dels servidors .....	47
1.4.3 La proposta analítica de Joseph.....	49
1.5 La relació de servei com a esdeveniment comunicatiu: els estudis de <i>parla a la feina</i> .....	53
1.6 El model d'anàlisi aplicat .....	60
1.6.1 L'anàlisi de l'escenari .....	63

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

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

---

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

1.2.3 La dimensió enunciativa: qui és qui a la interacció? .....	214
1.2.3.1 Les marques de l'enunciació: les modalitats enunciatives i els modes d'estructuració del discurs.....	215
1.2.3.1.1 Modalitats enunciatives .....	215
1.2.3.1.1.1 El paper dels servidors: la fluctuació com a recurs .....	215
1.2.3.1.1.2. El paper dels usuaris: l'adequació al rol .....	233
1.2.3.1.2 L'organització del discurs .....	251
1.2.3.1.3 Les estratègies de cortesia.....	268
<b>2. Una aproximació a la regió posterior de l'organització: l'anàlisi dels bastidors .....</b>	<b>305</b>
2.1. Una opinió subjectiva: la veu dels protagonistes .....	307
2.1.1 La percepció dels mateixos servidors sobre la seva feina i l'organització.....	308
2.1.2 I els responsables del CITE, què en pensen? La visió de l'organització.....	332
2.1.3 La veu de l'immigrant: usuari però no ciutadà .....	345
2.2 La política d'estrangeria de CCOO de Catalunya: de l'assistència social a la sindicalització.....	359
2.2.1 Evolució de les línies d'actuació en matèria d'estrangeria de CCOO de Catalunya i l'adequació de l'estructura sindical .....	359
2.2.2 El Centre d'Informació de Treballadors Estrangers (CITE-CONC) .....	370
2.3 Les polítiques d'estrangeria i la construcció de la figura de l'immigrant extracomunitari a l'Estat espanyol .....	374
2.3.1 La configuració del marc legislatiu d'estrangeria a l'Estat espanyol .....	374
2.3.2 Els procediments d'entrada i de regularització de les persones estrangeres .....	391

2.3.2.1 Les vies d'accés regular a l'Estat espanyol .....	392
2.3.2.2 Tipus de permisos i els procediments de renovació .....	398
2.3.2.3 Valoració dels instruments legals d'entrada i de regularització .....	401
2.3.3 La creació de la figura de l'immigrant extracomunitari com a subjecte sota sospita .....	404

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

#### **El cas de l'Esther ..... 413**

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

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

## CONCLUSIONS

---

<b>1. Resultats de l'anàlisi.....</b>	<b>497</b>
1.1 L'anàlisi de l'escenari.....	499
1.1.1 L'anàlisi del marc situacional .....	499
1.1.2 L'anàlisi de la dinàmica conversacional.....	507
1.2 L'anàlisi del marc extrasituacional: els bastidors de l'actuació....	517
<b>2. Reflexions sobre l'enfocament emprat.....</b>	<b>532</b>
<b>3. Noves línies de recerca.....</b>	<b>537</b>
<b>REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES .....</b>	<b>541</b>

---

## ANNEXOS

---

<b>1. Transcripcions dels assessoraments .....</b>	<b>553</b>
Assessorament 1: Esther.....	555
Assessorament 2: Hussein .....	563
Assessorament 3: Ismail.....	575
Assessorament 4: Samar .....	591
<b>2. Transcripcions de les entrevistes .....</b>	<b>601</b>
1. Entrevista a l'Abu Tàrek, president del CITE .....	603
2. Entrevistes a la María Estela, assessora legal del CITE .....	617
3. Entrevista a l'Esther, servidora del CITE a Barcelona .....	637
4. Entrevista al Hussein, servidor del CITE a Barcelona .....	661
5. Entrevistes a l'Ismail, servidor del CITE a Pineda .....	693
6. Entrevista a la Samar, servidora del CITE a Molins de Rei .....	729
7. Entrevista al Miguel, usuari del CITE a Molins de Rei .....	745
<b>3. Fitxa de recollida de les dades estadístiques.....</b>	<b>761</b>

# Agraïments

---

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

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

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

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

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

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