

LA RELACIÓ DE SERVEI: UN TREBALL COOPERATIU.
ANÀLISI D'UNA PRESTACIÓ DE SERVEI A UNA FARMÀCIA DEL CARRER
DE SANT PAU DE BARCELONA

CARLES BERTRAN

cbertran@eresmas.net

Introducció

Aquesta comunicació recull un intent d'aproximació al que passa en les interaccions que s'estableixen entre un servidor i un usuari en algunes de les múltiples relacions de servei que configuren la nostra vida quotidiana. I en tant que l'objecte d'anàlisi han estat les pràctiques comunicatives d'uns individus concrets i en un context determinat, l'estudi s'emmarca en allò que s'ha anomenat l'anàlisi del discurs.

Però, com diuen Calsamiglia i Tusón (1999: 26), aquesta anàlisi no l'hem d'entendre només com una pràctica investigadora. Parlar no és només transmetre informació, parlem per aconseguir alguna cosa i per fer-ho disposem de diversos recursos, que són fruit de la nostra pertinença a un entorn determinat. Per això, en les interaccions comunicatives es manifesten i reactualitzen les relacions de poder i de solidaritat que configuren les estructures socials.

L'anàlisi del discurs, pel fet que ens permet posar de manifest la utilització del llenguatge com a instrument de dominació, és un eficaç instrument de transformació social. És per això que l'objectiu darrer d'aquesta recerca és l'establiment de propostes de transformació a partir d'un millor coneixement de les relacions ordinàries que s'estableixen entre servidors i usuaris.

L'anàlisi del discurs es nodreix de les aportacions de diverses disciplines (l'interaccionisme simbòlic, l'etnometodologia i l'anàlisi de la conversa, la pragmàtica, l'etnografia de la comunicació...) que comparteixen l'interès en estudiar les llengües des d'un punt de vista més social, interactiu i pragmàtic. Moltes d'aquestes aportacions són presents en aquesta recerca, però, pel seu caràcter antropològic, les de l'etnografia de la comunicació hi tenen un pes especial, en tant que l'objectiu d'aquesta disciplina és descriure com els parlants utilitzen el llenguatge en la seva vida quotidiana i en concret quines són les normes que regeixen les interaccions dins d'una societat donada.

Un altre element central d'aquesta recerca és el *model reparador*, elaborat per Goffman (1961: 324) per a l'anàlisi de les relacions de servei, i posteriorment desenvolupat per Joseph (1988, 1998) per analitzar les relacions de servei que s'estableixen entre servidor i usuari a la xarxa del metro parisenc. Aquests treballs de Joseph s'inspiren en els treballs de la microsociologia de les interaccions i l'etnografia de la comunicació i es desenvolupen a partir de l'observació naturalista i l'anàlisi d'algunes situacions claus (taquilles, mostradors, atencions telefòniques...).

En aquesta recerca, l'àmbit d'aplicació d'aquest model s'amplia a qualsevol relació de servei que s'estableix entre un usuari amb una demanda —sigui aquesta una reparació d'un electrodomèstic, la sol·licitud d'un ajut social o la compra d'un medicament— i un servidor encarregat de resoldre-la.

Delimitació i recollida de dades

El treball de camp es va realitzar, en el primer semestre de l'any 2001, en una oficina de Benestar Social i en una farmàcia del carrer de Sant Pau, al barri del Raval de Barcelona. Les dades analitzades consisteixen en enregistraments en cinta magnetofònica d'interaccions reals, que es van enregistrar en els àmbits escollits a diferents moments del dia i a diferents dies, en concret entre els dies 22 de febrer i el 3 i el 8 de març del 2001. Els enregistraments es van fer amb ple coneixement dels servidors implicats, però amb micròfon ocult. Posteriorment, es va demanar permís als usuaris per poder utilitzar el material enregistrarat.

En el cas de la farmàcia, la usuària va permetre utilitzar el material enregistrarat, però, pel que fa a l'Oficina, va ser impossible localitzar l'usuari, per la qual cosa aquest enregistrament no es va utilitzar com a material d'anàlisi. Per això, els resultats que es presenten se centren gairebé exclusivament en la recerca realitzada a la farmàcia.

Durant els enregistraments es van fer anotacions sobre diferents elements contextuals. També es van fer diverses visites per aprofundir en el funcionament quotidià dels establiments i es van realitzar entrevistes amb els servidors de cada àmbit.

Un element especialment important a tenir en compte quan analitzem comportaments quotidians regits per normes compartides de manera inconscient és que la decisió de considerar un comportament «desviat» és fruit de la comparació amb un comportament, el propi, considerat com a «normal». I ningú no escapa de valorar els altres en funció de com es comuniquen. Per tant, la relativització de les valoracions que fem dels altres en l'anàlisi de les interaccions

quotidianes és absolutament imprescindible, i alhora especialment difícil. L'anàlisi de la manera com les altres persones es comuniquen inclou l'anàlisi dels propis hàbits comunicatius.

D'altra banda, com diu Duranti (2000: 193), és evident que tot i la voluntat empírica i naturalista de la recollida de dades, la subjectivitat de l'investigador es reintrodueix en el seu tractament. La mateixa transcripció de la conversa ja es pot considerar com una interpretació de la realitat, i no la realitat mateixa, ja que només recull determinades dades. En el nostre cas, la transcripció recull especialment dades verbals, però en deixa de banda moltes altres.

La descripció etnogràfica de la interacció: el model SPEAKING

La descripció etnogràfica de la interacció es va fer a partir del model SPEAKING (en referència a l'acrònim format per les inicials dels 8 components en anglès: Situació, Participants, Fins, Clau, Instruments, Normes d'interacció i Gènere), elaborat des de l'etnografia de la comunicació per Hymes (1972), ja que permet oferir una idea general dels factors que intervenen en el llenguatge en quant a part integrant de la vida social.

Presentar aquí tots aquests elements detalladament faria que ens allargéssim massa i només en faré un breu resum per situar les dades que presentaré a continuació.

L'enregistrament recull la interacció entre una dona, d'origen marroquí, d'uns 40 anys, que exerceix la prostitució al barri, i que té un fill diabètic i el servidor de la farmàcia, d'uns 30 anys, que porta 15 anys treballant a la farmàcia i que coneix de fa temps la usuària. La conversa gira al voltant del malentès que es genera quan la usuària va a recollir la insulina i les xeringues per al seu fill diabètic i troba que no li han posat el que ella s'esperava. El canvi es deu a l'adequació de la concentració dels vials i de la capacitat de les xeringues d'insulina a les normatives de la Unió Europea. Posteriorment, un cop aclarit el malentès, el servidor intenta explicar a la usuària com ha d'administrar la insulina correctament a partir d'ara.

La conversa desenvolupa en castellà col·loquial. La usuària, d'origen marroquí, parla força bé el castellà, tot i que amb fortes interferències fòniques i algunes dificultats de comprensió. La gestualitat i la mímica, sobretot per part del servidor, hi té un paper molt important. La relació és de caràcter asimètric, en què la usuària ocupa la situació baixa, a causa de la diferència de coneixements entre el servidor i la usuària, i de la necessitat d'aquesta d'obtenir un servei i la capacitat del servidor d'oferir-lo.

Les competències del servidor

Un cop descrit el context en què la interacció té lloc, passarem a analitzar el paper dels participants, seguint les propostes metodològiques de Goffman i de Joseph. Així, segons aquests plantejaments, en la relació de servei podem distingir tres competències que són exigides al servidor implicat.

En primer lloc, la *competència tècnica*, que es posa de manifest en la capacitat del servidor d'adaptar-se a les habilitats comunicatives de la usuària, de ser capaç d'aclarir el malentès inicial a partir de les seves aportacions sovint parcials i, posteriorment, explicar-li el procediment correcte d'administració de la insulina. Tanmateix, tot i la voluntat d'adaptar-se al llenguatge de la usuària, s'ha de dir que no sempre ho aconsegueix.

El mateix servidor deixa clar el seu paper d'interpret quan, en referir-se a les dificultats que comporta la relació amb la usuària, ens diu:

(a)

(1) S: ==clar i saps què passa? | que ella ella parla | la pequeña | la grande | la esta |
i clar tu has de saber de què t'està parlant: | si és pequeña t'està parlant
d'un cartutxo | si és gran t'està parlant d'això::

(fragment de l'entrevista amb el servidor)

Un element important és que el servidor, per aconseguir les informacions necessàries de la usuària, utilitza els sabers acumulats al llarg d'anteriors interaccions amb ella. Aquesta història comunicativa prèvia li dona recursos d'anàlisi de la situació, l'ajuda a interpretar les aportacions de la usuària i li permet elaborar l'estratègia més adequada per aconseguir els seus objectius.

En segon lloc, la *competència contractual*, que requereix del servidor deixar ben clars els procediments d'administració del medicament i aconseguir l'assentiment de la usuària. En la fase contractual es posa en suspens tot el caràcter implícit que hi ha en tota activitat rutinitzada. Les mitges paraules, els coneixements compartits, els «tu ja m'entens», són elements que fàcilment introdueixen malentesos en les relacions quotidianes, i no hi tenen cabuda.

Això fa que el servidor reiteri cada pas i insisteixi en aconseguir l'assentiment de la usuària. A més, la repetició continuada dels enunciats també té una funció calmant de l'estat alterat de la

(fragment extret de la transcripció de la interacció)

Així, veiem com el servidor utilitza estratègies de cortesia positiva, amb la intensificació de l'interès cap a la usuària, com podem veure a (2) on una directriu del servidor és «reparada» per la utilització d'un element [*sinceramente*] de proximitat i implicació personal. Aquesta implicació personal també s'evidencia en la reiterada insistència a (8) i (12) per fer-li entendre la importància d'una correcta administració del medicament.

A més, en aquest fragment també podem veure el caràcter tècnic de la intervenció del servidor en la seva adaptació a l'estil comunicatiu de la usuària, amb una clara reformulació del contingut, que reforça el paper didàctic de la seva intervenció. D'altra banda, el caràcter contractual es manifesta clarament en la seva insistència i reiteració per aconseguir l'assentiment de la usuària.

El paper de la usuària en la coproducció del servei

L'anàlisi de les intervencions de la usuària al llarg de la interacció posa de manifest el seu caràcter d'agent actiu, d'element determinant en la interacció, i que participa a la seva manera en la coproducció del servei. De fet, en el nostre cas, la interacció s'estructura al voltant del malentès inicial —que posa de manifest l'existència d'un problema de comunicació previ— i de les dificultats «contractuals» entre el servidor i la usuària.

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

Al llarg de la seva intervenció, la usuària assumeix les seves dificultats de comunicació, fins i tot en fa broma, i les compensa amb una insistència reiterada en la demanda d'informació.

(d)

(1) U: ==((??))| no <4> lo pongo en el polígrafo

(2) S: ==lo pones en en la pluma || en la pluma

(3) U: ==ploma | oye yo digo el polígra-

- (4) S: ==no es que no es lo mismo | no es lo mismo
(5) U: no es pluma | es poligrafo
(6) S: es un | una pluma
—> (7) U: ya tienes tú (una pluma?)
(8) S: but
—> (9) U: { [rient] no:: pero ¿cómo pones después cuando pesa::s? }

(fragment extret de la transcripció de la interacció)

La usuària també accepta el joc ritual que planteja la situació: així, en el següent fragment, podem veure com «repara» la utilització d'una expressió ofensiva en parlar del metge, reconeixent així que potser és inadequada o que pot no ser ben rebuda per l'interlocutor.

(e)

- (1) U: ==es que yo no me fui por esto || [colpejant amb la capsa de medecina a la taula]
—> está tan bie:n ese médico de | de | perdona por la palabra / este médico de merda
| siempre tengo que enfadarme con él

(fragment extret de la transcripció de la interacció)

També en el tancament de la interacció apareixen un altre cop les estratègies de cortesia. Si es fixem en el fragment (c), que il·lustrava les competències del servidor, veiem com a (13), amb el [muchisimas gracias y perdona], la usuària reconeix l'esforç del servidor, però també «repara» l'agressió que ha pogut produir a la imatge i al territori del servidor.

La usuària també utilitza l'existència d'una història comunicativa prèvia amb el servidor com a mecanisme de suport a les seves afirmacions, de complicitat, de justificació de la seva argumentació. En certa mesura l'existència d'una història comunicativa comuna es configura clarament com un dels elements determinants del context interpretatiu de la interacció.

Kerbrat-Orecchioni (1990: 81) considera que el grau de coneixement mutu entre els participants a la interacció té un paper determinant en el desenvolupament de la interacció: els participants no han de ser vistos només com un conjunt de propietats (edat, sexe, estatus social...), sinó que sobretot són un conjunt de coneixements, creences i representacions compartits, que han de ser considerats com una de les components del context i que tenen un paper decisiu en les operacions de producció i d'interpretació

D'altra banda, un aspecte important en l'anàlisi de les pràctiques comunicatives de la usuària es que posa de manifest l'existència de certes divergències d'hàbits comunicatius amb el servidor (i de fet, amb l'observador), que fan que la manera de parlar de la usuària sigui percebuda com a excessivament dura i agressiva. I davant de comportaments comunicatius divergents i en relacions asimètriques és fàcil atribuir valoracions negatives sobre la personalitat de la persona amb qui parlem: així, considerem que el seu estil és agressiu si el to de veu és elevat, gesticula o s'acosta molt... A partir d'això és molt fàcil generalitzar a tot el col·lectiu a què pertany la persona en qüestió —de fet, la mateixa adscripció a un *col·lectiu* ja és un procés de generalització— les valoracions negatives que li hem atribuït.

Això es reflecteix en les generalitzacions que fa el servidor en parlar de l'estil comunicatiu dels magribins, o més en concret dels algerians, fins i tot atribuint-ho a característiques genètiques, com podem veure en el següent fragment.

(f)

(1) I: però la percepció que deies amb els algerians i els marroquins és més més antipàtica =més directa=

—> (2) S: sí =noi no= jo ho veig || o sea | jo ho veig || jo || ah:: perquè no ho porten aquí escrit | però jo se que aquella persona no és (???) <2> segur eh <4> no se perquè | però ja ho porten ha de ser genètic | suposo que no ho seran tots però:: <2> se li veu eh || són més agressius | més || suposo que també seran | han de ser els més delinqüents d'aquí

(3) I: ja:

(4) S: fa uns anys que arriba de tot

(5) I: també és veritat que tenen-

—> (6) S: =a veure | que n'hi ha de tot no? però::: | els marroquins (???) || però els dolents (???) són els argelins || (???)

(extret de l'entrevista amb el servidor)

Tot i això, voldria destacar que malgrat aquestes percepcions sobre l'estil comunicatiu de la usuària, i per extensió dels magribins, no vaig observar en cap moment que això tingués cap repercussió sobre el tracte amb aquests usuaris, sinó que formaven part del que, seguint a Goffman (1959), podríem anomenar els «bastidors» de la relació de servei.

A tall de conclusions

La primera consideració és que, al meu parer, la proposta metodològica de Joseph, inspirada en els treballs de Goffman, juntament amb els instruments metodològics que ens ofereix l'anàlisi del discurs, ha demostrat la seva utilitat per apropar-nos a un àmbit tan proper, i al mateix temps tan desconegut, com els intercanvis comunicatius que es donen en les relacions de servei que configuren la nostra realitat quotidiana. Tal com diuen els components del Cercle d'Anàlisi del Discurs (1997: 95), «gràcies als mètodes i a les eines que ens proposa l'anàlisi del discurs, podem ser capaços de distanciar-nos momentàniament de la nostra pròpia actuació i de la dels altres, reflexionar-hi i, en últim terme, esdevenir persones més sensibles i més lliures pel que fa al fenomen de la comunicació».

També hem vist com la relació de servei analitzada se'ns presenta com una cerimònia estructurada (un moment d'obertura de la interacció, un moment per establir el diagnòstic, un moment per establir les clàusules del contracte i que requereix l'assentiment de l'usuari, i un moment de tancament de la interacció) en què ambdós participants cooperen activament per coproduir el servei.

D'altra banda, la presa de consciència de la diversitat cultural de les normes interaccionals ens pot permetre evitar o limitar les conseqüències que el seu desconeixement comporta en les relacions interculturals. Tenir consciència d'aquestes dificultats de comunicació entre locutors d'orígens socials o ètnics diferents és especialment important per a aquelles persones que treballen cara al públic.

El treball dels servidors que atenen al públic hauria de regir-se pel principi de la indiferència davant la diversitat. Tots els usuaris han de ser tractats amb la mateixa deferència i professionalitat. Tanmateix, això no vol dir l'aplicació automàtica dels mateixos «recursos» . Per poder garantir un tracte igualitari, en definitiva, per poder donar «un bon servei», cal estar molt atent a les especificitats d'aquests mateixos usuaris per establir les estratègies necessàries per poder donar un servei «indiferent» a aquesta diversitat.

Aquesta actitud d'indiferència davant la diversitat —que no s'ha d'entendre com d'indiferència davant de la desigualtat— hauria de ser un dels principis que regissin el treball de tots aquells que desenvolupen les seves funcions en contacte amb el públic per poder garantir un veritable servei igualitari i de qualitat, que assegurés que cap usuari, en tant que ciutadà i, per tant, dotat dels mateixos drets i deures, no sigui discriminat per les seves singularitats personals.

Per últim, és evident que la recerca ha posat de manifest la necessitat de disposar d'estudis de pragmàtica transcultural entre el català i el castellà i les principals llengües dels col·lectius d'immigrants establerts a casa nostra, que posin de manifest les possibles divergències de tipus cultural en el estils d'interacció entre les diferents comunitats de parla. Això ens permetria disposar d'un instrument molt eficaç per analitzar els malentesos que es produeixen en la comunicació interètnica i evitar així, en la mesura del possible, les conseqüències negatives, que aquestes divergències poden generar, tant la formació d'estereotips negatius respecte determinats col·lectius com les desigualtats en l'accés a determinats béns socials.

Els espais quotidians de la relació de servei esdevenen un àmbit decisiu d'aprenentatge de les normes implícites que regulen les interaccions socials en la nostra societat, ja que aquest aprenentatge únicament es pot aconseguir per mitjà de la interacció en àmbits diversos i variats, i per tant, aquests espais quotidians esdevenen un instrument cabdal d'integració social de les persones. Perquè, com diuen Calsamiglia i Tusón (1999: 42), *«como mejor se aprenden los juegos es, precisamente, jugando, participando en ellos de forma activa. Hablar, usar una lengua, es aquello que nos permite participar en la vida social y, a la vez, construirla»*.

Bibliografia de referència

- CALSAMIGLIA, H. TUSÓN, A. (1999) *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel.
- CERCLE D'ANÀLISI DEL DISCURS (1997) *La parla com a spectacle. Estudi d'un debat televisiu*. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona
- DURANTI, A. (2000) *Antropología lingüística*. Madrid: Cambridge University Press
- GOFFMAN, E. (1959) *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Madrid: Amorrortu-Murguía, 1987
- (1961) *Internados. Ensayos sobre la situación de los enfermos mentales*. Buenos Aires: Amorrortu, 1998
- GUMPERZ, J.J I HYMES, D. (1972) *Directions in sociolinguistics. The Ethnography of Communication*. Nova York: Holt, Rinehart and Wilson.
- JOSEPH, I. (1988) “La relation de service. Les interactions entre agents et voyageurs”. *Annales de la recherche urbaine* núm. 39.
- (1998b) *La ville sans qualités*. París: L’Aube
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1990) *Les interactions verbales Tome I*. Paris: Armand Colin, 1995