

COMUNICACIÓN INTERCULTURAL:

Análisis pragmático, sociocultural y cognitivo de una interacción oral en un centro de ayuda a inmigrantes

Ana González Ledesma

Guillermo de la Madrid Heitzmann

Asignatura Comunicación Intercultural

Profesora: Luisa Martín Rojo

2º Curso de Doctorado en Lingüística y Teoría de la Literatura

2005

ÍNDICE

- I. Componentes del evento comunicativo
- II. Estudio de los tres niveles inferenciales establecidos por Gumperz
- III. Interacciones entre los planos cognitivo, social y lingüístico
- IV. Conclusiones
- V. Transcripciones
- VI. Bibliografía

Guillermo de la Madrid Heitzmann

Ana González Ledesma

I. Componentes del evento comunicativo:

a) Situación: las conversaciones grabadas tuvieron lugar en un centro cultural de Majadahonda en el mes de abril de 2001. Se trata de un centro de ayuda al inmigrante, donde se les proporcionan distintos servicios que incluyen una bolsa de trabajo, la recepción de su correspondencia hasta que encuentran un alojamiento estable, etc. En el centro hay una persona (denominada ELA en la transcripción) que los miércoles y los viernes acude al centro y se encarga de atender tanto las demandas de los inmigrantes (en su mayoría recién llegados) como por ejemplo las ofertas de trabajo de habitantes de la zona que requieren sus servicios (generalmente tareas del hogar y cuidado de familiares).

Al entrar al centro, hay un pasillo que se extiende hacia la derecha donde hay sillas para que se sienten los que esperan hablar con ELA; después, justo en frente de la puerta de entrada hay una ventanilla, que da al despacho de ELA, desde la cual esta última entrega la correspondencia. El despacho de ELA está acristalado a partir de la mitad de la pared. Dentro de éste hay una mesa con dos sillas y una puerta con la que ELA se comunica con otra trabajadora del centro que se encarga de buscarle documentos a ELA y de tomarles los datos en una ficha a las personas que vienen por primera vez al centro. Esta ficha es la que luego ELA consulta en las interacciones grabadas, mientras habla con los que van a buscar un trabajo.

Es importante tener en cuenta, para observar posteriormente el modo en que se suceden las conversaciones, que el tiempo es un factor muy determinante. El ritmo de trabajo es muy rápido porque a media mañana, que

es cuando tuvieron lugar las grabaciones, hay muchas personas esperando en el pasillo para hablar con ELA.

Socioculturalmente, se trata de una situación formal y asimétrica, dado que nos encontramos con un participante (ELA) que, al ser el que gestiona las ofertas de trabajo, domina por completo la conversación, mientras que sus interlocutores, que dependen de ELA para alcanzar sus objetivos, tienen una actitud más de "espera". Este hecho tiene sus consecuencias en el modo en que se desarrollan los diálogos. Veremos cómo en las dos últimas interacciones, que son de búsqueda de trabajo, ELA regula los turnos de palabra, que se reducen prácticamente al modelo de pregunta-respuesta. Otra consecuencia es el gran contraste entre la longitud de los turnos de ELA y los de sus interlocutores; tanto es así que en ocasiones podría decirse que apenas existe interacción. Además, las interrupciones y solapamientos suelen deberse a ELA más que a los demás hablantes.

b) Participantes:

ELA es una mujer de más de sesenta años, española, que trabaja voluntariamente en el centro; por el papel que desempeña, se encuentra en una posición de poder con respecto a las personas que vienen a buscar bien un trabajo, bien su correspondencia. Esto se puede ver en que es ella la que pregunta, la que guía los temas en la conversación, etc.

Sus interlocutores van a ser, por un lado, **MAG y HAS**, dos hombres jóvenes (en torno a los 30 años) de origen magrebí que vienen a recoger correspondencia, y por otro, **MAR y ROS**; la primera es una mujer de origen colombiano de 25 años que lleva cinco meses en España y busca trabajo como empleada de hogar. ROS tiene 20 años, también es de Colombia, acaba de llegar y también busca el mismo tipo de trabajo que MAR.

Ya se ha especificado anteriormente que ELA mantiene con los demás participantes una relación asimétrica que no se manifiesta tanto en una actitud autoritaria o distante como en un comportamiento paternalista hacia ellos.

c) Propósito-outcome:

Las dos primeros diálogos hacen referencia al servicio de correo que presta el centro cultural donde se va a buscar la correspondencia. Convencionalmente, el propósito de MAG y HAS sería pedir sus cartas y el de ELA el de proporcionárselas.

Las dos últimas interacciones podrían describirse como un tipo de situación donde una persona espera encontrar un trabajo, pero sin que se trate de una entrevista. ELA dispone de ofertas que convienen o no a los inmigrantes en función de horarios, necesidades etc.; ellos, por su parte, no tienen que demostrar ningún mérito, como sería el caso en una entrevista de trabajo convencional.

Propósito-metas: en cuanto a los propósitos de cada uno hay que diferenciar la situación de la recogida de cartas de la de búsqueda de trabajo. En el primer caso, el propósito de ELA es el de dar el correo pero también el de comunicar una nueva norma del centro. En cambio, MAG y HAS quieren su correo y quieren recogerlo siempre allí porque es posible que no tengan un domicilio estable. Este es un propósito encubierto que da lugar a un malentendido en la interacción con ELA. Esto indica que cada parte tiene una concepción distinta de la situación de lo que le pueden exigir o de lo que pueden esperar de ella.

En principio, en el segundo tipo de interacción no hay diferencia entre lo que se espera convencionalmente y lo que espera cada uno. Ahora bien, si nos adentramos en los intereses de cada uno, vemos que el propósito de ELA es el de ayudar a encontrar trabajo a las personas que acuden al centro muy probablemente con miras a la realización personal. En cuanto a MAR y ROS, habría que plantearse si ellas esperaban que ELA les diera un trabajo inmediatamente o no por las referencias que les hayan podido dar. Hay que tener en cuenta que es la primera vez que MAR y ROS están en el centro, quizás desconocen las normas y eso deriva en una actitud pasiva y expectante.

Es importante ver cómo cada parte tiene una visión del centro distinta y cómo eso influye en la definición del tipo de acontecimiento.

d) Secuencia del acto:

- **Forma del mensaje:** la interacción transcurre en castellano, incluyendo a los dos hombres de origen magrebí, cuyos

conocimientos de español es posible que sean limitados, lo cual condiciona el código que ELA va a utilizar con ellos.

- **Contenido del mensaje:** funcionamiento del servicio de entrega de correspondencia y búsqueda de una oferta adecuada para MAR y ROS.
- **Tono:** convencionalmente, la conversación sería formal y asimétrica, pero la formalidad se aminora aparentemente por el uso, por parte de ELA, de un tono familiar; mientras que la asimetría como ya se ha señalado se manifiesta en el empleo de un tono paternalista y condescendiente que luego explicaremos más detalladamente.

e) Instrumentos: canal oral; formas de habla: variedades distintas en función del conocimiento de los hombres de origen magrebí. Esto influye en las condiciones de inteligibilidad (actitud de ELA).

f) Normas: Pensando en qué actitudes podrían darse en esta clase de situación y en cuáles se verían rechazadas, hemos hecho un pequeño esbozo de cuáles podrían ser las posibles normas de interacción en este tipo de situaciones.

- **reglas de interacción:**

En toda situación asistencial prototípica, se dan una serie de normas que enumeraremos a continuación:

- α) Se admiten preguntas personales de asistente a asistido, pero no al revés
- β) Se admite que la persona que llega cuente su experiencia personal.
- χ) Se admite el consejo del asistente hacia los asistidos, pero no al revés: ellos en todo caso pueden sugerir, pedir pero no ordenar
- δ) Se espera que el asistente escuche y se ponga en el lugar de los asistidos

- ε) Se esperan saludos que abran la interacción y despedidas que la cierren
- φ) Se espera que los asistidos cierren la interacción cuando se sientan satisfechos.
- γ) Se busca el bien del asistido, de la persona que acude al centro: se intenta atender a sus peticiones
- η) Las personas que acuden al centro no tienen que cumplir ningún requisito académico, legal, etc.
- ι) Las relaciones entre el asistente y el asistido tienen que fundamentarse, según la filosofía de estas organizaciones, en la solidaridad. Se espera un trato personal, donde se cultive la imagen positiva y se proteja la negativa del individuo que asista al centro.

A lo largo del análisis de las conversaciones veremos en qué medida estas reglas se rompen o se respetan y cómo afecta esto al desarrollo de la interacción.

- **Conocimientos o competencia comunicativa:** Pensamos que tanto la actitud persistente de MAG y OTR, como el comportamiento de ROS y MAR están directamente relacionados como se ha dicho anteriormente por una falta de conocimientos sobre el centro al que van, sobre cuál es exactamente su funcionamiento, sobre qué es lo que le pueden exigir y sobre lo que cabe esperar de él, etc. Y esto influye en su competencia comunicativa a la hora de enfrentarse a estas situaciones.

g) Género:

Es difícil encasillar estos dos tipos de interacciones. El primero de ellos comparte rasgos con una situación burocrático-administrativa pero no llega a serlo tanto porque el centro presta un servicio asistencial como porque se da una relación interpersonal más estrecha entre la persona que está detrás de la ventanilla y la que acude a por el correo, por ejemplo.

Con respecto al segundo tipo de interacción, tampoco podríamos encasillarlo dentro de la entrevista de trabajo porque no hay en principio un trabajo al que optar ni tampoco hay que demostrar unos conocimientos o aptitudes para aspirar a un puesto en concreto.

ELA realiza una labor de mediación social entre los que demandan trabajo y entre los que lo ofertan. Estas situaciones entrarían dentro de todas aquellas interacciones cada vez más frecuentes de ayuda no gubernamental al individuo desprotegido socialmente, situaciones que tienen unas características particulares y que bien podrían constituir un nuevo género.

Aún así, pueden encontrarse una serie de características comunes que regulan este tipo de interacciones, sobre todo en lo que se refiere al papel que tiene que desempeñar cada uno de los participantes. En el caso de ELA, de acuerdo con la función que lleva a cabo en el centro, deberá conocer la realidad de los cuatro inmigrantes y ponerse en su situación. En cuanto a los inmigrantes, en una situación prototípica, deberían sentirse satisfechos con el servicio que se les presta. Más adelante comentaremos en qué medida se cumple esto.

Interrelación entre componentes y su relevancia

Al afrontar el análisis de una conversación, los componentes de la situación y los participantes constituyen el núcleo del que surgirán los demás y por los que se verá determinado el desarrollo de la interacción. Si la situación cambia, cambiarán también los propósitos, las normas, el género. Lo mismo ocurre si cambian los participantes: basta pensar en cómo se desarrollaría la interacción si los participantes en las grabaciones que nos ocupan no fueran inmigrantes. Es en esta medida en la que se interrelacionan los componentes y en que se establece una relación de dependencia. En un nivel más profundo, podemos decir que el género es tal vez el componente menos relevante, aunque en realidad sea un reflejo de la situación en que se da la interacción.

II. Estudio de los tres niveles inferenciales establecidos por Gumperz

Los datos con los que estamos trabajando se dividen en cuatro interacciones. En las dos primeras dos hombres acuden al centro a recoger su correspondencia. En las dos últimas, dos mujeres están en el centro buscando trabajo. Como las situaciones son distintas, vamos a analizar por separado estos tres niveles en cada uno de estos dos tipos de interacción.

Primera situación: la recogida de cartas

En estas dos interacciones es evidente que se produce un desacuerdo entre ELA y los dos hombres que vienen a buscar su correo. El hecho de que a partir de cierto momento en la conversación los hablantes estén hablando de lo mismo, repitiendo cada uno sus posiciones argumentativas, indica que la conversación se ha estancado.

Es posible que la discusión que se produce esté causada por algún malentendido en algunos de los tres niveles inferenciales que Gumperz distingue. Por lo que vamos a ir analizando cada uno de estos estadios para poder localizar qué es lo que falla en la comunicación.

Como se podrá observar al escuchar la grabación, las intervenciones de los hombres apenas han podido ser transcritas, lo único que se deduce de lo recogido es que durante varios turnos siguen manteniendo la misma postura. Este hecho dificulta el análisis, al tiempo que nos lleva a centrarlo en las intervenciones de ELA, de las cuales, intentaremos deducir qué es lo que ha sucedido.

- **Nivel 1: sistemas prosódicos y gestión de la información**

En todo momento ELA parte del supuesto de que ellos no conocen bien la lengua (*vamos a ver, tú me entiendes a mí el español?*) con lo que cualquier rasgo que le parezca ajeno al español estándar lo va atribuir a esta causa. De hecho, es muy importante tener en cuenta para el desarrollo de la conversación que, a pesar de que ellos responden que sí, que entienden español, su habla se caracteriza por:

- α) el uso de un tono más alto de lo normal
- β) explicitación de los sujetos:
 - (1) tú estás empadronado,
 - (2) tú me entiendes
- χ) pausas en las unidades tonales del discurso:
 - (3) ELA: vais a empezar a decir / que la correspondencia / os la envíen a casa [...]
- δ) tono comprensivo y paternalista
 - (4) MAG: las tenemos aquí antes sabes?
 - (5) ELA: lo sé: de toda la vida esto ha estado aquí: pero como ahora todos vosotros ya lleváis mucho tiempo empadronados [...]

En este último ejemplo se alargan las vocales de las formas lingüísticas *sé* y *aquí*. Se ha dado más énfasis en estas dos palabras que son claves para mostrar que ELA comprende su punto de vista. Además ella distribuye la información de tal forma que sitúa en primera posición los argumentos de ellos y en segundo lugar, como información nueva y reorientando las inferencias a través del conector *pero*, su postura argumentativa. Tal y como indican Ascombe y Ducrot, el enunciado que viene sucedido del conector argumentativo *pero* tiene más fuerza argumentativa que el que le precedía y es el que determina la inferencia que tiene que obtenerse como conclusión. Pero Has y Mag le dan más fuerza al primer enunciado, a pesar de que Ela intente recalcar por todos los medios la fuerza argumentativa del segundo:

- (6) que vale, que yo te voy a estar dando cartas durante un tiempo **pero lo fundamental es**

Además, en (5) Ela comienza la oración con el adverbio *ahora*, que también desde un punto de vista informativo se opone a la expresión *de toda la vida*, del primer enunciado.

De todos estos fenómenos se pueden obtener inferencias para comprender que lo que ELA pretende es comunicar una norma y que ellos la acepten y la difundan; pero MAG y HAS no se muestran receptivos a los objetivos de ELA, veremos más tarde por qué. Sus estrategias a la hora de distribuir la información son:

- α) el uso del adverbio *sí* al comienzo de turno. ¿Cuál es el valor de este *sí*? En el capítulo III se comentan sus posibles interpretaciones. Adelantemos ya que con este *sí* no se está afirmando lo que ELA dice, ellos no están de acuerdo, parece un *sí* regulativo, esto es, sirve para darle a entender al interlocutor que se siguen su intervención.
- β) centran la información de sus intervenciones en torno al adverbio *antes*, del cual se infiere desacuerdo.
- χ) cuestionan los conocimientos de ELA acerca de cómo ha venido funcionando el centro hasta ahora.

(6) MAG: las tenemos aquí sabes?

(7) MAG:<xxx> pasa por aquí sabes?

En cuanto a este último aspecto, MAG termina tres de sus intervenciones con el verbo *saber*, dos de las cuales con la pregunta *sabes*? Esta partícula tiene un contexto de uso muy restringido a situaciones muy informales. Cuando lo emplea el hablante que ocupa la posición más baja en una relación asimétrica puede causar conflicto, porque se interpreta como que el que lo dice desde su posición de poder (estatus que MAG y HAS no tienen) le presupone a su interlocutor una carencia de conocimientos que el hablante sí tiene y que le está enseñando. ELA podría haberse sentido muy ofendida al respecto, y sin embargo, como ya hemos indicado lo obvia, estos rasgos no se vuelven relevantes para ella, veremos después por qué.

Cuando la discusión se alarga demasiado y no se llega a un acuerdo, Ela adopta un tono impositivo:

- (8) de bueno, ¿tú me estás entendiendo lo que yo te digo?

Nivel 2: actos de habla

Lo interesante para comentar en esta interacción son en primer lugar las formas lingüísticas que ELA elige para expresar la nueva norma adoptada por el centro, y en segundo lugar, los actos de habla que utiliza durante la conversación (ya hemos señalado más arriba que por motivos de grabación nos centraremos en este participante.)

- **La expresión de la norma**

- a. **Perífrasis de futuro**

Comencemos por las intervenciones de Ela:

(9) bueno pues me **vas a hacer un favor**

(10) **vais empezar a decir** que la correspondencia os la envíen a vuestra casa

(11) le **vais a decir** a la gente que os escribe que os envíen las cartas a vuestro domicilio

(12) tú puedes seguir viniendo aquí a buscar las cartas pero **empieza a avisar**

En la segunda intervención:

(13) las cartas **que te las envíen**

(14) **lo que tenéis que hacer** es empezar a decir que os escriban a vuestras casas

(15) que **empieces a decir**[...]

De un primer análisis de los datos, la conclusión más evidente es que hay un proceso gradual de la indirección a la dirección. Ela comienza con un acto de habla indirecto en el ejemplo (9) *bueno pues me vas a hacer un favor*, y después abandona esta estrategia y explicita directamente lo pedido (10). En un tercer estadio de este proceso, se utilizan actos de habla directos bajo la forma de imperativo (12).

Así pues hay una gradación clara, queda por tanto averiguar qué tipo de actos son las perífrasis de futuro.

Como ya sabemos, Lakoff, Grice, Searle y Leech entienden que un acto es directo cuando hay una correlación entre estructura sintáctica y objetivo ilocutivo, mientras que un acto indirecto es aquel al que puede atribuírsele más

de un objeto ilocutivo. Como la tipología de enunciados desde la que parten solamente distinguen entre enunciados con forma de aserción, promesa, petición y pregunta (Searle), tendríamos que incluir la perífrasis de futuro dentro de las asertivas (no hay entonación interrogativa y el verbo está en indicativo) con lo que estas se clasificarían como actos indirectos donde se distinguirían dos funciones ilocutivas, la aserción por un lado y un segundo acto ilocutivo en principio desde este marco, que no considera el contexto, tanto puede ser una orden o una petición.

Por su parte, Haverkate (1986) cuestiona esta definición y considera que “la diferencia entre actos de habla directos e indirectos debe fundamentarse en criterios tanto lingüísticos como pragmáticos”. El autor establece la siguiente escala a la hora de diferenciar entre actos directos e indirectos.

- α) Oraciones que contienen especificación completa del acto exhortado la referencia explícita al oyente: *aparte su coche quiere apartar su coche?*
- β) Oraciones que describen el acto exhortado sin expresar referencia al interlocutor: *¿está cerrada la puerta?*
- γ) Oraciones que no especifican el acto sino que indican solo el objeto del mismo *¿hay sal en la mesa?*
- δ) Oraciones desprovistas de cualquier indicación del acto exhortado: *hace un frío tremendo aquí.*

Y para esta distinción propone la siguiente prueba:

- a) María le dijo a su amiga: *¿puedes traerme el correo?* Y esta accedió al ruego
- b) *María le dijo a su amiga: *hace un frío tremendo aquí,* y esta accedió al ruego.

Si tras añadir el predicado “accedió al ruego” la oración es gramatical, el acto es directo, si no lo es, el acto sería indirecto.

Si aplicamos esta prueba a los enunciados con perífrasis verbal, estos enunciados serían actos exhortativos directos porque en todos se puede añadir el predicado “accedió al ruego”.

Hay que distinguir entre un enunciado con forma de mandato y un enunciado con fuerza de mandato.

En cuanto a la decisión de si el acto de “vais a empezar a decir” es una petición o una orden, si acudimos al componente situacional, como indica Haverkate, y tenemos en cuenta factores como la relación asimétrica o como que lo que Ela emite es una norma, más la actitud que tiene hacia ellos, que trataremos más tarde, y finalmente, la explicitación en las intervenciones finales del imperativo, parece que en realidad estamos hablando de un mandato.

Lo que sí es cierto, y en nuestra opinión, es lo que tenemos que tener en cuenta, es que este tipo de construcciones, independientemente de si desde un punto de vista teórico se clasifican de una forma u otra, están muy cerca de los imperativos, al igual que las perífrasis de obligación presente en el ejemplo (14) *lo que tenéis que hacer....* . Esto es, no tendrán forma de mandato pero sí tienen la fuerza ilocutiva de mandato. Además no se debe pasar por alto que ella podría haber elegido otro tipo de actos claramente indirectos del tipo: *te importaría decirle a tus compañeros...?* y que sin embargo no lo ha hecho. Aparte, por otro lado, tenemos que tener en cuenta que ELA, según la terminología de Haverkate, está llevando a cabo un acto exhortado impositivo, porque el beneficio en esta situación es para el hablante y no para el oyente. Es un hecho conocido que este tipo de actos pueden entrar en conflicto con la imagen negativa del interlocutor y que cuanto más alto sea el coste de la acción para el oyente mayor tiene que ser el uso de la cortesía. Ya se apuntan aquí algunos factores importantes para el capítulo siguiente. Una de las hipótesis que allí se señalan es que es posible que ELA, en contra de lo que esperábamos en las normas de interacción expuestas en los componentes, no conozca la realidad de ellos y por tanto no sea consciente del coste real que le suponen a sus interlocutores esta normativa.

b. Deixis de persona

Otra de las elecciones de Ela a la hora de comunicar la norma ha sido la utilización de la primera persona del plural, que en la interacción funciona como un atenuante de agentividad:

(15) Lo vamos a quitar

Al mismo tiempo Ela, cuando le expresa la norma a Mag y a Has, no utiliza la segunda persona del singular sino la del plural, es decir, no se refiere a un *tú*, sino a un *vosotros*:

(16) Vais a empezar a decir...

Ya dijimos en las normas de interacción que una de las reglas que se esperaban encontrar era la atención personalizada. Ela los conoce, de hecho, al final de la segunda conversación esto se evidencia cuando ella hace referencia a los hermanos de su interlocutor, y sin embargo para hablar con él se sirve del “vosotros”, esto es, aquellos que vienen aquí a recoger el correo. Veremos después si esto es solo una interpretación o por el contrario puede relacionarse con un posible patrón de conducta que se vaya perfilando a medida que vaya avanzando el análisis.

En el otro lado, también se utiliza este recurso. Tanto Has como Mag podrían haberse defendido desde el “yo”, y sin embargo también acuden al “nosotros”.

(17) Las tenemos aquí antes ¿sabes?

Parece que Has lo convierte también en una cuestión de grupo.

- **Cortesía y enunciados interrogativos**

- **Formas de tratamiento**

En las dos interacciones los hablantes se tratan de *tú*. Según lo esperado en las normas indicadas el intento de crear un trato cercano y solidario podrían justificar esta conducta. El tuteo puede ser una forma de no manifestar la distancia. No obstante no olvidemos el dato de que ELA trata de usted a las personas que acuden al centro en busca de alguien que trabaje para ellos.

- **Los enunciados interrogativos¹**

(18) Vamos a ver, tú me entiendes a mí el español?

(19) Buenos días tú qué quieres? Carta?

(20) Bueno, tú estás empadronado en Majadahonda?

¹ La parte teórica de las observaciones que están presentes en este apartado está recogida en la obra en Escandell (1996).

(21) Bueno, tú me estás entendiendo lo que yo te digo?

(22) Bueno, tú me estás entendiendo?

Como ya sabemos, los intercambios comunicativos en una conversación pueden ser de dos clases: o bien *Intercambios transaccionales*, en los que lo importante es la transmisión eficaz de la información o bien *intercambios interaccionales*, en los que prima el mantenimiento de las buenas relaciones sociales. Pues bien, el uso de la pregunta está directamente condicionado por este criterio. Así, cuando el objetivo del discurso para el emisor es transaccional primará la *vertiente informativa*, mientras que cuando es interaccional, se le dará más importancia a la *vertiente social*, donde la cortesía juega un papel más relevante que en los transaccionales. Los enunciados interrogativos pueden servir también a los intereses de la cortesía, tanto de la positiva como de la negativa.

En los ejemplos siguientes:

(19) Buenos días tú qué quieres? Carta?

(20) Bueno, tú estás empadronado en Majadahonda?

(18) Vamos a ver, tú me entiendes a mí el español?

El ejemplo (20) es claramente transaccional, se intenta igualar conocimientos entre el hablante y el interlocutor. En este tipo de preguntas, prima que la información se transmita con eficacia. El ejemplo (18) puede tratarse igual siempre y cuando lo entendamos, y esto es fundamental, como el tipo de pregunta que se hace a alguien cuyo conocimiento de la lengua desconoce. De esta forma, el tono (a pesar de que pertenezca al nivel 1), la sintaxis de la frase, que incide en rasgos redundantes como la explicitación del sujeto y la reduplicación del pronombre átono (me /a mí) y el denominativo “el español” para referirse a la lengua del que hace la pregunta pueden justificarse por la posible barrera lingüística, en otro contexto, la forma del enunciado hubiera herido sensiblemente la imagen positiva del interlocutor. En cambio, el (19) *tú qué quieres?* Es una pregunta orientada (como demuestra la pregunta que le sigue: carta?). En las preguntas orientadas el hablante alberga una idea de cuál puede ser la información que le puede ser contestada por su interlocutor.

Es evidente que en una situación de este tipo, donde se está proporcionando un servicio y con un grado considerable de formalidad, y donde además la respuesta ya se conoce como ya hemos explicado, el uso cortés debería haber primado por encima del uso informativo.

Analícemos ahora los ejemplos restantes:

(21) Bueno, tú me estás entendiendo lo que yo te digo?

(22) Bueno, tú me estás entendiendo?

En principio, podría interpretarse dentro de la discusión como una pregunta informativa. Esto es, Ela puede inferir que el desacuerdo viene provocado porque una carencia de competencia lingüística y para asegurarse hace la pregunta. El hecho de que desde el principio HAS le hubiera dicho a Ela que sí sabía español no importa, porque tal y como señala Victoria Escandell “lo que cuenta es la imagen que el emisor se ha formado tanto de su propio grado de conocimiento como del de su interlocutor (Escandell 1996)”. Esta es una posibilidad, y en este caso los actos serían directos. Ahora bien, también es posible que esta pregunta en realidad sea una imposición, esto es, “no te pregunto por si estás comprendiendo el significado lingüístico del mensaje sino si estás comprendiendo que es una norma, que ya te he explicado por qué se ha tomado y que no hay ninguna posibilidad de negarse a ella, con lo que comunicasela a tus compañeros.”

Nivel 3: tipo de acontecimiento comunicativo

A la vista de lo analizado es hora de reflexionar por qué se produce el malentendido.

En los componentes ya se ha señalado que este acontecimiento comunicativo corresponde al género, llamémosle, asistencial, que está regulado por una serie de normas.

Una de ellas, era que las personas que iban al centro no tenían poder para modificar las normas del centro si no es a través de una petición que fuera escuchada por las personas que lo llevaran. Podemos encontrar aquí un primer motivo de conflicto, esto es, el que hace referencia a la diferente forma de

concebir la situación. Es posible que HAS y MAG hayan utilizado una estrategia ajena a las normas de este tipo de interacciones para defender sus intereses. De acuerdo con nuestro esbozo podrían haber explicado su situación personal y luego haber solicitado que la norma no se llevara a cabo. Por el contrario, apelan al argumento del pasado (antes...) y cuestionan los conocimientos de Ela acerca del funcionamiento del centro. Recordemos que Ela solo va los miércoles y los viernes.

En lo que respecta a Ela, no debe pasarnos por alto el hecho de que siempre intente solucionar el conflicto de la misma forma. Esto es, dando la orden, explicando por qué, poniendo siempre el mismo ejemplo (a los españoles nos escriben a casa por tanto a vosotros también) y al final, cuando se da cuenta de que la estrategia no tiene efecto se cuestiona la comprensión de HAS y MAG, pero no la suya propia en lugar de buscar otras posibilidades por las que pudiera estar produciéndose el desacuerdo:

(21) Bueno, tú me estás entendiendo lo que yo te digo?

(22) Bueno, tú me estás entendiendo?

(23) Que vale si es que yo quiero que **te entre en la cabeza** que yo te voy a estar dando cartas durante un tiempo pero lo fundamental es...

Parece que no solo se tiene estereotipado el conocimiento de la lengua de sus interlocutores sino que cuestiona sus capacidades intelectuales.

Es un buen momento para recordar las máximas de cortesía según Lakoff:

- a) Cortesía negativa: no impongas tu voluntad al otro e indica opciones
- b) Cortesía positiva: Haz que tu interlocutor se sienta bien

Ela impone su punto de vista con *¿bueno tú me estas entendiendo lo que yo te digo?*, no plantea opciones, solo la que su perspectiva le ofrece, que es la de que puedan seguir recogiendo allí el correo, y hiere gravemente la imagen

positiva de sus interlocutores con el uso de verbos cognitivos y expresiones como la de “que te entre en la cabeza”.

Recordemos porque es fundamental, que la interacción está totalmente condicionada por factores externos: está cansada de repetir lo mismo, ya ha tenido una discusión parecida con HAS, probablemente lleve toda la mañana y varios días repitiendo lo mismo, (nosotros llegamos sobre las once y media), hay mucha gente esperando en el pasillo, y el teléfono no para de sonar. Todo este tipo de factores hacen que poco a poco vaya abandonándose la cortesía: (en la segunda interacción) *tú qué quieres? cartas?* Y que afloren prejuicios que van en contra de la filosofía de estos centros:

- a. Se espera que el asistente escuche y se ponga en el lugar de los asistidos
- b. Se espera que los asistidos cierren la interacción cuando se sientan satisfechos. Es Ela quien cierra la interacción.
- c. Se busca el bien del asistido, de la persona que acude al centro: se intenta atender a sus peticiones. No lo cumple.
- d. La relaciones entre el asistente y el asistido tienen que fundamentarse, según la filosofía de estas organizaciones, en la solidaridad. Se espera un trato personal, donde se cultive la imagen positiva y se proteja la negativa del individuo que asista al centro. Ela no cumple esto en esta interacción.

Por lo tanto, Ela también tiene su propia concepción del acontecimiento comunicativo, y este choque entre lo que ellos esperan y lo que cree que Ela tiene que o puede dar es lo que produce el malentendido.

Segunda situación: la búsqueda de trabajo

Nivel 1: sistemas prosódicos

- **Fluir de la conversación**

Ya hemos señalado la descompensación de turnos existente en estas dos interacciones. ELA ocupa una posición dominante en la conversación y se impone menos restricciones. El contenido de sus turnos podría clasificarse de dos tipos. El primero, las preguntas dirigidas al MAR o a ROS, y el segundo,

casi podría decirse que son monólogos en voz alta, cuya información en el fondo no es relevante para su interlocutor porque lo que él espera es una oferta concreta y no una enumeración de todos los posibles puestos que se encuentran en su archivador pero que ninguno es el adecuado:

(24) ELA: [...] vamos a ver me queda esta que quiere una interna vamos a ir sacándolo porque si no esta que quiere otra interna esta que quiere otra interna para Portugal nada menos esta ya tiene [...]

Y sin embargo, la situación se invierte para MAR y ROS. La mayoría de sus intervenciones son muy breves y consisten en asentimientos, aceptaciones y muestras de acuerdo: *sí, vale, de acuerdo, ah, bueno...* son turnos muy frecuentes en estas dos participantes.

En principio, podría parecer que es un comportamiento predispuesto: es la primera vez que vienen al centro y no saben cómo comportarse. Pero ELA contribuye en gran medida a reforzar esta inhibición:

(25) *ELA: pero di algo ! habla criatura !
*ROS: < lo que pasa >
*ELA: [<] < vamos a ver + >
*ROS: que la estoy escuchando por ahora //
*ELA: la experiencia que tienes < fundamentalmente >
*ROS: [<] < **yo** +/.>
*ELA: es que tienes unos hermanos y que:: &mm que les has atendido tú
*ROS: < sí // >

Como puede observarse, aparte del paternalismo evidente concentrado en el vocativo *criatura*, ELA ha lanzado una orden a través de su forma lingüística explícita: el imperativo. ROS se ve en la obligación de responder a la orden, pero cuando lo hace ELA ya está retomando su monólogo planificando su discurso por medio del marcador discursivo *vamos a ver*. A pesar de ello, ROS sigue hablando pero el turno siguiente de ELA no es una contestación a la información dada por ROS. No se está produciendo un intercambio comunicativo. ELA obvia las respuestas de ROS. Lo mismo sucede a continuación. De nuevo ROS comienza a contar una experiencia personal a través del pronombre personal *yo* pero ELA prefiere ganar tiempo

parafraseando la información de la ficha. A ROS solamente le queda la posibilidad de responder *sí o no*, que es el tipo de respuestas que señalábamos al principio. Hemos explicado un caso, pero es importante destacar que la interacción está llena de ejemplos como este.

De hecho hay un momento de la conversación entre ELA y MAR, hacia el final, en que los turnos de MAR son puramente reguladores. Incluso encontramos un uso de *claro* con función reguladora cuando en realidad este marcador suele tener otros usos:

(26) ELA: en este sitio y que quiere esto ponte tú en contacto o le diría a la señora que te llamase y < entonces >

MAR: [<] < claro >

ELA: cuando tienes que decirle [...]

El marcador discursivo *claro* no se utiliza cuando tu interlocutor te está dando una instrucción.

Además cuando utilizan su turno de palabra para dar una explicación o para contar una experiencia personal, en la mayoría de las ocasiones ELA interrumpe o se solapa a esta explicación.

En cuanto a la forma de estructurar la información encontramos un caso interesante para analizar la actitud de MAR:

(27) ELA: [...] tú no tienes permiso / claro //

MAR: no // están en trámite < mis papeles // >

ELA: [<] < ya // > esto es una empresa de limpiezas que necesita < gente // >

MAR: < ah > xxx //

Antes ya hemos mencionado al tratar los componentes de la interacción que es la primera vez que MAR viene al centro y que probablemente desconozca sus normas. En este ejemplo, ELA ha convertido lo que debería haber sido una pregunta en una afirmación, reforzada además con el marcador

discursivo *claro* que en este caso tiene el significado de *obvio*. También el tono quizás de resignación influye en el modo en que MAR reacciona. Para ella se ha tocado un punto conflictivo. Si no conoce las normas del centro es posible que se sienta atacada por este motivo, de ahí que se vea comprometida a dar una explicación; y lo hace anteponiendo la información pertinente, adelantando el foco y retrasando el tema al final de la oración:

(28)MAR: no // están en trámite mis papeles //

Pero ELA contesta solapando su turno con otro marcador discursivo que expresa que la información que MAR le está dando sigue sin parecerle relevante. A continuación ELA le explica por qué le ha dicho lo de los papeles y MAR asiente. Ha modificado su inferencia con la información que ELA le ha aportado.

Una situación similar ocurre cuando ELA le pregunta a MAR si tiene informes:

(29)ELA: informes tienes?

MAR: < informes >

ELA: < en la casa > donde has estado [...]

MAR repite el contenido de la pregunta. El interlocutor puede inferir que está ganando tiempo porque no tiene informes o que directamente no saben lo que son y no ha entendido la pregunta. ELA como era de esperar entiende esto último y vuelve a hacerle una pregunta esta vez más explicativa.

Nivel 2: actos de habla

1.- ELA

Los actos de habla más frecuentes son los directos. A Ela le interesa más que el intercambio sea transaccional que interaccional; quiere que la transmisión de la información sea eficaz, clara y concisa.

1. Por ello, por ejemplo, no hay indirección en las preguntas de ELA: *informes tienes? A ti te gustan los niños? ¿tienes el teléfono de donde está la señora?*
2. La exhortación directa: Haverkate señala que este tipo de exhortación no siempre es descortés y que de nuevo hay que tener en cuenta el contexto comunicativo. Puede interpretarse como cortés por ejemplo cuando se ejecuta en beneficio del hablante. Este uso, dice Haverkate, es característico de situaciones comunicativas en las que los papeles de los interlocutores están más o menos preestablecidos, o también cuando la acción que se pide no necesita un coste grande para el interlocutor, digamos que el grado de imposición aquí es relativamente bajo. Es lo que sucede en los comienzos de turno:

(29)ELA: hola pasa

ELA: buenos días a ver preciosa siéntate.

3. Imperativos que son instrucciones sobre lo que MAR o ROS tienen que hacer. Haverkate considera las instrucciones como actos de habla directos (la vertiente tradicional también) de carácter no impositivo porque el acto exhortado está dirigido al beneficio del oyente:
 - No hace falta que vengas, nosotros te llamamos
 - [...] tú llámala// dile que [/] que has estado aquí en el centro y que te hemos preguntado [...] que si tenías informes y que **si ella podría dar** informes tuyos la madre de la señora &est + de acuerdo? (ROS responde *de acuerdo*)
 - [...] tienes que decirle yo he trabajado en esta casa // los señores están en Portugal pero la madre de la señora **le** puede dar informes míos porque me conoce y entonces tú ya le pones en contacto (ROS responde *bueno*)

Dentro de las instrucciones, hay que destacar que Ela realiza un tipo de discurso indirecto donde se reproduce exactamente qué es lo que MAR debe decirle a la madre de la persona para la que ella trabajaba, incluidos los actos de habla indirectos (si ella podría dar informes tuyos) y uso del usted (la madre de la señora le puede dar informes míos...).

Únicamente en una ocasión, al comienzo del diálogo de ELA con MAR, ELA se reformula y cambia un imperativo por un acto de habla indirecto:

(30)ELA: bueno / pues vamos a ver di [/] le quieres decir a Isabel que te dé el archivador de las ofertas de empleo por favor?

2.- MAR

Hay un momento en la interacción en que Mar tiene que adoptar una actitud más activa en la conversación, que es cuando Ela le pregunta el modo de conseguir informes de la casa última casa en la que trabajó. Mar hace su propuesta con actos de habla indirecto (desde la perspectiva tradicional) con valor de sugerencia:

(31)MAR: pero yo **podría** llamarle a la señora y ella podría +

(32) MAR: y luego cuando usted me **llamaría** traigo el número de teléfono de la señora para...

(33) MAR: **llamaría** a la madre de ella...

Haverkate prefiere denominar este fenómeno en lugar de condicional de cortesía, *condicional de mitigación*. Según él, tiene un efecto atenuante, mediante el cual se intenta evitar una posible “reacción de disentimiento del interlocutor”. En concreto en el ejemplo número dos, donde se utiliza cuidadosamente el condicional “cuando usted me llamaría” en lugar del indicativo, el tiempo de la aserción, para respetar la imagen negativa de Ela, partiendo del supuesto de que Ela no tiene por qué estar dispuesta a realizar la acción.

4.- La aserción. Presuposición.

(34) Ela: Tú tienes ya tu domicilio en Majadahonda

Has: sí claro

(35) Ela: Tú no tienes permiso, claro

Mar: están en trámite mis papeles.

(36) Ela: pero tú no sabes [cocinar] ni de tu país ni de aquí

Ela: en la casa donde has estado interna darían informes tuyos o no?

Estos enunciados expresan una aserción acerca del interlocutor que el hablante construye a partir de sus propios supuestos (representación del mundo: opiniones personales, creencias, deseos...(Escandell 1996)). Es interesante observar que el interlocutor siempre se ve obligado a constestar si esa presuposición o inferencia es correcta o no. También podrían verse como actos de habla indirectos con valor interrogativo.

Luego hay otros fenómenos que no son actos de habla pero que están directamente relacionados con **la cortesía**:

- **Formas de tratamiento:** Ela tutea a MAR y a ROS, pero ellas no a Ela:

(37) MAR: usted me llamaría [...]

(38) ROS: yo la estoy escuchando por ahora.

- **Interrupciones:**

1. ELA no se disculpa cuando interrumpe su conversación con MAR o ROS por cualquier causa ajena a la interacción. En el primer caso ELA interrumpe su discurso para pasar a una amiga suya que ha venido a visitarla. En el segundo caso, ELA le dice a MAR que pase pero seguidamente se dirige a las personas que fueron a hacer la grabación para preguntarles qué tal les está pareciendo todo.

(39) ELA: [...] que dice que sepa algo // que te haría los papeles + ¡hombre! Marisita medio minuto espérame

(40) ELA: pasa tú // hazme el favor xxx este xxx vais a pensar que estamos en un manicomio no?

2.- Todos los casos de interrupción o solapamientos de turnos son causados por ELA. En el ejemplo que aparece a continuación ELA le ha preguntado a MAR qué tipo de jornada quería:

(41) MAR: jornada completa / media jornada

ELA: te es igual

MAR: sí

Este esquema de interacción se repite con frecuencia. ELA colabora en la conversación para terminar o parafrasear lo que su interlocutor está diciendo. Esta forma de colaborar en la conversación suele darse en relaciones de

igualdad o en relaciones asimétricas por parte del hablante que ocupa una posición más alta. Al revés no suele darse, y si sucede puede ser causa de conflicto.

- **El uso de *a ver***

El uso del marcador discursivo *a ver* que aparte de tener una función reorientativa del discurso hacia la información que se considera relevante y que se va a aparecer a continuación, también tiene un contexto determinado de uso. Normalmente, *a ver* solo puede ser utilizado por la persona que tiene una situación de poder en una relación asimétrica. Es el caso de la profesora en una clase o el caso de esta interacción:

(42) ELA: buenos días // *a ver* / preciosa / siéntate //

Nivel 3: tipo de acontecimiento comunicativo

De todo lo dicho hasta ahora se puede inferir el modo en que los participantes de estas dos conversaciones enfocan el tipo de acontecimiento comunicativo. Como ya hemos señalado, MAR y ROS tienen una actitud de entrada expectante porque desconocen en parte el funcionamiento del centro, qué es lo que pueden esperar y cómo deben comportarse. Hay ejemplos muy claros donde las participantes manifiestan esta actitud:

(43) ELA: pero di algo criatura [...]

ROS: [...] la estoy escuchando por ahora

Otros casos serían los del permiso de trabajo, lo de los informes (es muy probable que ella desconozca este formalismo) y el uso del condicional. Desconocen que no tienen que cumplir ningún requisito, que pueden elegir un trabajo a su medida:

(44) ELA: quieres jornada completa media jornada cómo quieres hija?

y que puedan comentar si quieren su situación personal. También es cierto que cuando hay algún intento de este tipo, como hemos visto ya, Ela prefiere leer lo que está escrito en la ficha, y que le digan lo que esta no refleja y que le pueda resultar relevante a efectos de los objetivos que ella piensa que se tienen que cumplir en la interacción. Así pues, cualquier tipo de intervención activa en el diálogo se ve inhibida a su vez por el papel dominante y regulador que ELA asume en la interacción:

(44) MAR: y ...

ELA: dime

También encontramos en Ela otras actitudes que van en contra de las normas que habíamos esbozado al principio de este trabajo para este tipo de situaciones:

- α) Se espera que el asistente escuche y se ponga en el lugar de los asistidos.
- β) Se espera que los asistidos cierren la interacción cuando se sientan satisfechos. Es Ela de nuevo quien cierra las interacciones.
- χ) La relaciones entre el asistente y el asistido tienen que fundamentarse, según la filosofía de estas organizaciones, en la solidaridad. Se espera un trato personal, donde se cultive la imagen positiva y se proteja la negativa del individuo que asista al centro.

En cuanto a esta última norma, ya hemos hablado de la asimetría en el uso de las formas de tratamiento, en los actos de habla indirectos: *espérame ahí y dile a esta señora que pase*, de los vocativos: *hija, preciosa, criatura...* (nunca llama a los participantes por su nombre), etc. Aunque no lo haga inconscientemente Ela utiliza un tipo de cortesía positiva basada en la asimetría.

III. Interacciones entre los planos social, cognitivo y lingüístico.

Dentro del plano social, haremos referencia a los niveles macro y micro. Al hablar de un nivel macro, describiremos la situación social de los participantes con independencia de la situación en la que se desenvuelven, pero viendo los efectos que esa situación social puede tener en el desarrollo de la interacción. En el nivel micro, nos centraremos en el contexto concreto en que tiene lugar la conversación y en cómo éste determina las intervenciones de uno y otro interlocutor.

En el nivel macro, hemos de tener en cuenta sobre todos los aspectos la condición de inmigrantes de los participantes MAG, HAS, MAR y ROS. Su situación es la de una persona que llega a un país extraño (en el sentido de desconocido, ajeno) en busca de una nueva vida. Con frecuencia esta búsqueda de una nueva vida (especialmente en los aspectos económico, laboral, legal) se ve entorpecida por numerosas dificultades: el difícil acceso al trabajo por cuestiones “legales”, el rechazo de parte de la población española y la amenaza de expulsión presente para todos aquellos que no han obtenido sus “papeles”. Esta situación obliga a los inmigrantes a desenvolverse en los campos del trabajo sin contrato y de la picaresca. A la falta de papeles podríamos añadir dos dificultades más, fundamentales para entender la situación del inmigrante: por un lado, la soledad y el desarraigo y, por otro, las barreras sociales e idiomáticas. En el centro donde tienen lugar las conversaciones grabadas podemos ver que son conscientes de esta situación (“tú no tienes permiso, claro”, dice ELA a MAR) a la hora de ofrecer el servicio de bolsa de trabajo (este servicio no exige que los candidatos tengan “papeles”). Sin embargo, hemos de analizar mejor las dos primeras conversaciones, en las que ELA por un lado y MAG y HAS por otro discuten sobre el servicio de correspondencia que se venía ofreciendo hasta entonces en el centro. Lo haremos una vez terminemos con el nivel micro.

El género y el estatus pueden ser más o menos relevantes a la hora de ver qué pasa en la conversación: la oposición hombre-mujer podría ser un motivo de conflicto (es ella la que está en una situación de poder...), pero no hay ningún elemento lingüístico que nos permita afirmarlo. En cuanto al estatus, estaría muy relacionado con el nivel micro, es decir, con el contexto institucional: podríamos decir que el estatus de ELA es más alto, ya que los inmigrantes dependen de ella para alcanzar sus objetivos, sean éstos recoger su correspondencia u obtener un puesto de trabajo.

El nivel micro se muestra también como extremadamente relevante. En esta grabación nos encontramos con un contexto institucional muy concreto, en el que se da una clara situación asimétrica. Las conversaciones tienen lugar en un centro de ayuda al inmigrante de Majadahonda al que acuden personas que han llegado recientemente a España. Aquí se les proporciona información, se les asesora, se les entrega su correspondencia mientras no están empadronados en Majadahonda u otros pueblos cercanos y se les ofrece un servicio de bolsa de trabajo, funciones estas dos últimas que se recogen en las conversaciones. Estamos, por lo tanto, ante una situación asistencial: ELA “asiste” a los cuatro inmigrantes, en un aspecto u otro, aunque más adelante veremos que la consideración de la situación como asistencial no se da en igual grado por ambas partes.

En cuanto a los diálogos en los que se trata la recogida de correspondencia, queda claro que hay unas normas, normas que ELA explica a MAG desde el principio (una vez empadronado en Majadahonda, MAG ha de comunicar a todo aquel que le envíe correspondencia su domicilio real y dejar de recoger el correo en el centro). Es aquí donde se produce el conflicto. Por la reacción de MAG, que consiste en escuchar y asentir, podríamos deducir que desconoce las normas del centro, o bien que considera que el servicio de correspondencia es un servicio al que él tiene derecho y que ELA tiene que proporcionarle; finalmente, podemos también pensar que tiene alguna otra razón para seguir recogiendo la correspondencia en el centro y no donde está empadronado. Los casos de MAG y HAS, de todos modos, son distintos: la reacción de MAG consiste en intentar convencer a ELA de que para él es más

cómodo recoger la correspondencia en el centro, mientras que la reacción de HAS parece más la de una exigencia: no le interesa lo que ELA le está contando y sólo quiere tener sus cartas. Hay un conflicto de puntos de vista: HAS considera que ELA ha de prestarle ese servicio y ELA, que no se lo niega, intenta explicarle que el servicio de correspondencia ya no es un servicio permanente.

Pero aquí debemos tener en cuenta no sólo lo que emerge de la conversación, sino los motivos que pueden estar debajo de la intervención de unos y otros, y es aquí donde retomamos la información proporcionada en el nivel macro: la situación de los inmigrantes y su necesidad de recurrir a la picaresca. MAG y HAS pueden, como hemos dicho, tener motivos para querer seguir recogiendo el correo en el centro. El empadronamiento (razón por la cual MAG y HAS ya no deberían recoger el correo en el centro) no coincide en todos los casos con el domicilio habitual de los inmigrantes (su situación los obliga a menudo a cambiar de domicilio, o el empadronamiento está hecho en su lugar de trabajo, también a menudo temporal...). Este hecho hace que las cartas (a menudo importantes: relacionadas con asuntos legales o laborales) estén seguras en el centro y no tanto en un domicilio que en una semana o un mes puede no ser ya el suyo. Por lo tanto, la resistencia de MAG y HAS podría estar justificada en este sentido. Aquí puede ser relevante comentar la situación de trabajo de ELA: ella tiene a muchas personas esperando a ser atendidas en su mesa, por lo que estas conversaciones de ventanilla retrasan su trabajo y es por ello que intenta despacharlas lo más rápidamente posible.

Veremos por otra parte que la actitud de ELA es distinta con ellos y con las mujeres colombianas que viene a buscar trabajo: ellas vienen en busca de un servicio (bolsa de trabajo) que sí se ofrece en todo momento y situaciones. Por lo tanto, ELA no tiene que convencer a MAR y a ROS de nada, ni explicarle nada sobre las reglas del centro: tan sólo al final de la conversación con MAR, ELA le explica parte del funcionamiento de la bolsa de trabajo (ella no ha de ir al centro, ELA la llamará cuando tenga algo para ella) y le aconseja sobre el proceso. No hay, por lo tanto, un conflicto a causa del contexto institucional en que se encuentran.

Hablando en general, podemos decir que en los cuatro casos hay un conflicto a causa de los distintos niveles de conocimiento del funcionamiento

del centro. Por un lado tenemos a ELA, que conoce perfectamente las reglas, y por otro a MAG, HAS, MAR y ROS que como inmigrantes no tienen un conocimiento completo de qué les ofrece el centro y en qué condiciones y qué requisitos han de cumplir (si han de cumplir alguno) para acceder a los servicios que se les prestan. En el caso de MAG y HAS está claro cuáles son los puntos de conflicto. Veamos qué pasa con MAR. Hay dos puntos clave en esta conversación: el primero de ellos lo encontramos cuando ELA da por supuesto que MAR no tiene permiso de trabajo. La respuesta a la pregunta indirecta de ELA (“tú no tienes permiso, claro...”) es casi una defensa: “no, están en trámite mis papeles”. Tener permiso de trabajo no es un requisito para acceder a la bolsa de trabajo, pero la pregunta de ELA tal vez haga pensar a MAR que sí lo es: primer desequilibrio en los conocimientos. El segundo se da cuando ELA pregunta a MAR por los informes (“hombre, teniendo un poco de experiencia..., ¿informes tienes?”), a la que MAR responde otra vez con algo de desconcierto (“informes...”). O bien no sabe a qué se refiere ELA con informes o piensa de nuevo que el no tener informes pueda ser un obstáculo para alcanzar su objetivo.

En el **plano cognitivo**, donde se tratan las actitudes, prejuicios, estereotipos que los hablantes pueden tener al interpretar ciertos elementos lingüísticos, hemos de hacer referencia en primer lugar a la interpretación de los “sí” de MAG en la primera conversación. En todo momento, MAG está claramente “negando” a ELA, y sin embargo responden repetidamente “sí” a sus intervenciones. La interpretación de estos “sí” por parte de ELA choca con el significado real que tiene para el emisor, MAG. La reacción de ELA es “si me dice sí, es decir, si asiente ante lo que estoy diciendo, ¿por qué insiste?”, mientras que el significado de ese sí no es, evidentemente, el que piensa ELA. Podemos pensar que MAG utiliza ese sí para intentar frenar las explicaciones de ELA y hacer valer su idea de cómo han de ser las cosas; o bien podemos recurrir al componente cultural: en Marruecos, el funcionario de la administración es una figura con un cierto poder (un tipo de poder similar al que tiene ELA) y ante el que si se dice que un “no” puede influir negativamente en las gestiones que la persona interesada realiza. A estas dos interpretaciones

del “sí”, podríamos añadir una tercera, relacionada hasta cierto punto con las dos primeras: el “sí” vendría a ser en este caso una negación indirecta: probablemente, a causa de un problema de estatus, MAG considera que él no tiene ninguna posibilidad de defenderse, y esto puede deberse a:

1. la percepción que tiene de las situaciones burocráticas (tanto españolas como marroquíes)
2. la percepción de su propia situación
3. la estrategia argumental que utiliza ELA a partir de la percepción que ella tiene de MAG: *y entonces ya los españoles nos escriben a nuestra casa pues a vosotros os tienen que escribir a vuestra casa también de acuerdo?*

Estos tres aspectos son importantes no sólo para entender el significado de este “sí”, sino para ver el plano cognitivo de las conversaciones más en detalle. ¿De donde viene esa indefensión de MAG y HAS? La respuesta parece estar en el carácter irrefutable del argumento de ELA: tanto MAG como HAS cumplen los requisitos para no recoger el correo en el centro. Partiendo de esto, pensemos en cómo MAG y HAS se defienden y en cómo pudieran haberlo hecho. Ellos reaccionan insistiendo, como ya hemos dicho, en la conveniencia (abstracta, podríamos decir, sin justificarla) de recibir la correspondencia en el centro: MAG hace referencia brevemente a que las cartas llegan antes al centro, pero resulta difícil creer que ésa sea la auténtica razón: más bien pensamos de nuevo en algo que no pueden o creen que no deben contar a ELA. Ese “no poder” vuelve a venir dado por los tres aspectos que hemos visto más arriba (la estructura argumental de las intervenciones de ELA no deja a MAG y HAS la opción de recurrir a la compasión: esto es sí ellos están empadronados, son como los españoles, y por tanto, tienen que recoger las cartas en su propio domicilio); el “no deber” viene determinado por su propia situación y, probablemente, por la ruptura de las reglas básicas de una situación asistencial (la actitud de ELA hace difícil el cumplimiento de la regla b: se admite que la persona que llega cuente su experiencia personal) por parte de ELA, que desconciertan a MAG y HAS.

Hasta ahora hemos visto la percepción que de la situación pueden tener los inmigrantes. Veamos ahora el caso de ELA. Su actitud ante los cuatro inmigrantes tiene un rasgo muy marcado que podría responder a una idea de los inmigrantes como personas desprotegidas, que no dominan el español y, en un extremo, poco capaces; este rasgo es el **paternalismo**, que se manifiesta de manera distinta en las distintas conversaciones: en el caso de MAG y HAS, se trata de un paternalismo en ocasiones agresivo, mientras que en el caso de las dos colombianas ese paternalismo es algo más “cariñoso”. Veamos ejemplos de cada uno de los casos:

1. Paternalismo “agresivo” (ELA-MAG):

ELA: bueno, ¿tú me estás entendiendo lo que yo te digo?

2. Paternalismo “agresivo” (ELA-HAS):

ELA: si es que yo quiero **que te entre en la cabeza** que yo te voy a estar dando cartas durante un tiempo

3. Paternalismo “cariñoso” (ELA-MAR):

ELA: a ver, **hija**

ELA: es que todo lo que tengo sin &co [/] sin ocupar xxx es que son internas, **hija**

Esta diferencia de actitud puede venir marcada por dos cosas: por un lado, la prisa de ELA por atender a MAG y HAS y volver a su mesa, y por otro el hecho de que el servicio que ella presta habitualmente es el de la bolsa de trabajo. Aquí podríamos hacer también referencia a posibles cuestiones de género y de solidaridad de ELA hacia MAR.

Pero veamos más en detalle la actitud de ELA teniendo en cuenta este paternalismo. Si partimos de la idea de que ELA piensa que MAG y HAS no entienden lo que dice (a causa de un capital lingüístico distinto) o no la escuchan, se entienden bien sus reacciones: el uso de las expresiones señaladas en 1 y 2 más arriba (y aquí entramos más en el plano lingüístico) son buenos ejemplos de ello. Pero la actitud de ELA va más allá de la mera selección de léxico: ELA repite constantemente las intervenciones de sus interlocutores, como para asegurarse de que la comprensión se está produciendo:

*MAR: &eh ellos han viajado a Portugal

*ELA: se han ido a vivir < a Portugal >

Además, en todos los casos hay una anulación completa del discurso de sus interlocutores, que se manifiesta principalmente en la gestión de los turnos de palabra.

Nuestra conclusión en este caso es que la situación de los inmigrantes crea en ELA una imagen determinada de sus interlocutores (basada ya en un estereotipo), imagen que a su vez le lleva a hacer una selección lingüística y argumental que contribuye a que se cree el conflicto.

Finalmente, sería interesante comentar el desajuste que se produce en ELA entre voluntad y actitud: probablemente la voluntad de ELA sea la de ayudarles en lo posible, pero esa imagen mental del inmigrante que tiene condiciona su actitud y provoca ese desajuste.

En el plano comunicativo, encontramos cosas interesantes en las conversaciones con los magrebíes, bastante relacionadas con lo que acabamos de ver en el plano cognitivo: la primera pregunta de ELA a MAG es si entiende el castellano. A pesar de que MAG responde sí, el tono y el ritmo no son diferentes antes y después de la respuesta de MAG (ELA podría haber cambiado su manera de hablar al saber que MAG entiende el castellano). El tono es alto y el ritmo del discurso es lento, muy marcado, en un ejercicio de adecuación por parte de ELA. Esto está estrechamente relacionado con el plano cognitivo: ELA, a pesar de su pregunta y de la respuesta de MAG, parte de la idea de que MAG no entiende bien el castellano y esto se refleja en su manera de dirigirse a él.

En cuanto a los turnos de palabra, los más largos (en las tres conversaciones) corresponden a ELA, lo que está muy relacionado con la situación que se da (nivel micro-social) y con la anulación del discurso de sus interlocutores por parte de ELA. Las conversaciones relacionadas con la entrega de correspondencia podrían haberse limitado a un mero intercambio de fórmulas si no fuese por las explicaciones que tiene que dar ELA. Lo relevante

en cuanto a los turnos en este caso es que su distribución refleja el conflicto que existe: MAG interrumpe cuatro veces a ELA para explicarle que es más cómodo y rápido para él recoger las cartas en el centro, y ELA interrumpe una sola vez a MAG. Sin embargo, las interrupciones de ELA a HAS en la segunda conversación reflejan en cierto modo la actitud más agresiva, menos “condescendiente”: es la actitud de una persona que explica por (al menos) segunda vez consecutiva cuáles son las reglas, a lo que su interlocutor responde insistiendo en su visión de las cosas, ignorando lo que ella dice y exigiendo el cumplimiento de ese servicio. La selección de un léxico concreto y actos exhortativos (“que empieces a decir que te escriban a tu [/] a tu casa”) también reflejan esta actitud más agresiva de ELA, con expresiones como “yo quiero que te entre en la cabeza”.

En el caso de la conversación con MAR, los turnos de ELA son mucho más largos porque en realidad hay mucho de soliloquio (ELA revisa las fichas en busca de algo que encaje en el perfil de MAR, sin dirigirse necesariamente a ella). Por su parte, MAR en realidad está a la espera de que ELA le proporcione ese empleo, y esto condiciona también sus intervenciones. Sólo hacia el final, MAR comienza por sí misma la única intervención (“y luego cuando + usted me llamaría...”) que no responde a una pregunta, directa o indirecta, o corresponde a una fórmula de cortesía.

Los tres planos descritos están relacionados. Como hemos visto los aspectos del plano social (tanto macro como micro) dan lugar a ideas, estereotipos, presuposiciones que se reflejan en la conversación en elementos lingüísticos (longitud de turnos de palabras, selección de léxico, de tono, de ritmo...) No podemos por lo tanto partir de un solo nivel para analizar lo que ocurre en las conversaciones: un sí (nivel comunicativo) no es siempre un sí, es un sí que refleja una determinada situación (nivel micro-social) y cuya interpretación por el otro interlocutor (nivel cognitivo) puede llevar a un conflicto en la interacción.

IV. Conclusiones

Ahora ha llegado el momento de que recuperemos las ideas más importantes analizados hasta aquí y las integremos dentro de un discurso.

Si comenzamos por los componentes parece claro que tres de ellos son los que determinan el modo en que se desarrollan las interacciones, que son la situación y los participantes y que a partir de aquí se pueden desarrollar todas los fenómenos reseñables. Hemos señalado en primer lugar la situación porque este tipo de interacción no se hubiera llevado en otro sitio sino es otro centro de la mismas características, y en segundo lugar, señalamos los participantes porque los rasgos que les caracterizan y la relación que mantienen entre ellos han sido los causantes de los términos en que se ha desarrollado la interacción en la mayoría de los casos. Así por ejemplo, el hecho de que las personas que hablen con Ela sean inmigrantes tiene una importancia vital. Fijémonos en que teniendo en cuenta esta característica debemos a su vez considerar el factor lingüístico, el factor social y el factor cognitivo. De suma importancia en nuestras conversaciones en dos sentidos. Primero porque tienen una posición desigual en estos tres puntos de vista con respecto a su interlocutora ELA. Podría añadirse que en el caso de MAR y ROS el factor lingüístico no es tan importante, pero pensemos por ejemplo en qué Ela siempre se está asegurando de que la información se está transmitiendo correctamente, no solamente mediante preguntas directas, sino por ejemplo, a través de la reformulación de la intervención de MAR a ROS (recordemos el caso de *fueron a Portugal*). Segundo, porque además tienen que luchar con los obstáculos reales y los presupuestos. Y en esta parte entran las características del participante ELA. Al analizar el comportamiento de ELA hay que separar dos conceptos: la voluntad y la actitud. Ela es una persona mayor que trabaja en el centro voluntariamente con el propósito de ayudar pero también como se dijo al principio con posibles miras a la realización personal. Sin embargo, sobre todo en momentos de presión, como por ejemplo la conversación del correo, en ELA se intensifican ciertas actitudes que como ya hemos señalado en principio van en contra de la filosofía de estas organizaciones y que nos descubren la representación mental que tiene ELA de sus interlocutores. En

este sentido, hay un momento clave desde nuestro punto de vista que desde un punto de vista ideológico es el que ocasiona el malentendido en la primera conversación, que es cuando HAS y MAG contestan que sí saben español y que sí están empadronados en Majadahonda. De hecho MAG contesta *sí claro*. Mag y Has están protegiendo su imagen pública. Pero ELA convierte estas contestaciones en argumentos que confirman su propio discurso:

(45) y entonces ya los españoles nos escriben a nuestra casa pues a vosotros os tienen que escribir a vuestra casa también de acuerdo?

(46) *ELA: / seguir dando durante un mes pero lo que tenéis que hacer es empezar a decir que os escriban a vuestras casas < **lo mismo que a mí** >

*HAS: [<] < xxx >

*ELA: / **me escriben a mi casa**

ELA no contempla la posibilidad de aunque estén empadronados y sepan castellano no tienen por qué tener los mismos derechos que los españoles, ni mucho menos el mismo nivel de bienestar. Ela inconscientemente está desarrollando un discurso basado en la igualdad y no en la equidad. Entonces, como piensa que es imposible que estando empadronado una persona no quiera recibir correo a casa Ela infiere que sus interlocutores o bien no comprenden lo que ella dice o bien no comprenden cómo funcionan las cosas. Ela tiene una posición de poder ya lo hemos estado viendo a lo largo de la conversación, domina en la extensión de los turnos, en las interrupciones, usa con mucha frecuencia actos de habla directos, entre los que dominan las exhortaciones, las preguntas directas y las aseveraciones llamémoslas así, con valor de pregunta (*permiso no tienes, claro*). Tutea a los inmigrantes (claramente es una variedad de registro en función de la posición social) aunque no los conozca pero trata de usted a los españoles que no conoce.

Todo esto puede herir la imagen tanto positiva como negativa de sus interlocutores. En cuanto a la cortesía intenta crear familiaridad pero siempre desde la asimetría (*pero di algo criatura*). El paternalismo por ejemplo al hablar, al explicar las cosas mediante instrucciones y poniendo ejemplos (*a los*

españoles...) indica que toma la actitud de enseñar al que no sabe pero enseñarlo como si no supiera nada, como si acabara de nacer o como si dudara de su capacidad para ser independiente. Recordemos por ejemplo cuando Ela le dice exactamente a Ros qué tiene que decir al pedir los informes.

Por todas estas razones pensamos que las posibles diferencias, conflictos o momentos de tensión que han tenido lugar durante estos cuatro diálogos no se han debido a una barrera lingüística que pudiera interpretarse como una barrera cultural, como por ejemplo, en el caso de la escena del banco que vimos en Gumperz, sino a una barrera cultural que se ha justificado con una barrera lingüística.

V. Transcripciones

@Title: tú me entiendes a mí el español?

@Participants: ELA, Lola, (woman, estudios no universitarios, 65 años, voluntaria, Madrid)

MAG, x, (man, Saïd, x, x, 20-30 años, Marruecos)

@Date: 24 de abril de 2001

@Place: Majadahonda

@Situation: en un centro cultural de ayuda a inmigrantes

@Topic: recogida de correspondencia

*ELA: vamos a ver tú me entiendes a mí el español?

*MAG: sí

*ELA: bueno tú estás empadronado en Majadahonda?

*MAG: sí

*ELA: bueno pues me vas a hacer un favor

*MAG: hhh [i=assent]

*ELA: vais a empezar a decir que la correspondencia os la envíen a vuestra casa a vuestro domicilio porque aquí al final esto de recibir aquí las cartas lo vamos a quitar porque a veces no venís a por las cartas se pierden +

*MAG: las tenemos aquí antes sabes?

*ELA: lo sé de toda la vida esto ha estado aquí pero ahora como todos vosotros ya lleváis mucho tiempo en Majadahonda y ya estáis empadronados en Majadahonda o en las rozas le vais a decir a la gente que os escribe que os envíen las cartas a vuestro domicilio

*MAG: sí xxx antes aquí

*ELA: bueno tú me estás entendiendo lo que yo < te digo > ?

*MAG: [<] < sí sí >

*ELA: eso no es una norma mía < eso me ha &dich > +

*MAG: [<] < xxx > pasa por aquí sabes?

*ELA: que hagáis el favor de avisar que os escriban a vuestras casas lo mismo en el banco que en la seguridad social que en el trabajo que los amigos y que la familia porque aquí las cartas al final no venís a recogerlas se pierden muchas oportunidades de trabajo porque la gente no viene a recoger las cartas y entonces ya los españoles nos escriben a nuestra casa pues a vosotros os tienen que escribir a vuestra casa también de acuerdo? ahora

*MAG: xxx +
*ELA: esto no lo vamos a quitar en un día ni en dos pero ir avisando a la ge +
*MAG: sí que sí venía de antes [?] y cómo?
*ELA: pero +
*MAG: cómo lo sabe? [?]
*ELA: tú puedes seguir viniendo aquí a buscar las cartas < pero empieza a avisar >
*MAG: [<] < ah xxx >
*ELA: / a tus amigos que te escriban al otro la<d>o
*MAG: vale
[ELA cierra la ventanilla]

@Title: que te entre en la cabeza
@Participants: ELA, Lola, (woman, estudios no universitarios, 65 años, voluntaria, Madrid)
HAS, x, (man, Muhammed, x, x, 20-30 años, Marruecos)
@Date: 24 de abril de 2001
@Place: Majadahonda
@Situation: en un centro cultural de ayuda a inmigrantes
@Topic: recogida de correspondencia

*ELA: buenos días tú qué quieres? carta?
*HAS: una carta una +
*ELA: me das una tarjeta tuya por favor? esperad un momento porque es que no doy abasto // a ver te vuelvo a decir lo de todos tú tienes ya tu domicilio en Majadahonda
*HAS: sí < claro >
*ELA: [<] < las > cartas que te las envíen
*HAS: tiene [/] tienes la carta < xxx > ?
*ELA: [<] < que yo > lo sé que tienes [/] si tienes aquí carta te la voy a dar < y te la voy >
*HAS: [<] < xxx >
*ELA: / seguir dando durante un mes pero lo que tenéis que hacer es empezar a decir que os escriban a vuestras casas < lo mismo que a mí >
*HAS: [<] < xxx >

*ELA: / me escriben a mi casa
*HAS: xxx escribir xxx +
*ELA: que vale si es que yo quiero que te entre en la cabeza que yo te voy a estar dando cartas durante un tiempo pero que lo fundamental es
*HAS: pero yo mucho tiempo no xxx +
*ELA: bueno pero que [/] que empieces a decir que te escriban a tu [/] a tu casa solamente eso que ya todo el mundo te escriba a tu casa # pues no hay más que para Hassan y para Nurdin < Mohammed ninguno >
*HAS: [<] < xxx >
*ELA: o sea te lo doy a ti ?
*HAS: claro
*ELA: bueno claro claro y luego si lo mismo tus hermanos < se enfadan >
*HAS: [<] < xxx > des no no
*ELA: no ya veremos
*HAS: luego ... sí
*ELA: luego me la gano yo porque te he da<d>o a ti las cartas
*HAS: bueno
*ELA: el Hassan y Nurdin toma
*HAS: para mí no hay nada ?
*ELA: nada eso son todos los Amagdad que hay
[ELA se gira para hablar con alguien diferente]

@Title: tú no tienes permiso, claro

@Participants: ELA, Lola, (woman, estudios no universitarios, 65 años, voluntaria, Madrid)

MAR, x, (woman, María, x, x, 20-30 años, Colombia)

@Date: 24 de abril de 2001

@Place: Majadahonda

@Situation: en un centro cultural de ayuda a inmigrantes

@Topic: recogida de correspondencia

*ELA: bueno

*MAR: hola

*ELA: ah hola pasa tú hazme el favor xxx este xxx vais a pensar que estamos en un manicomio no ? no te había dicho Carlota que esto era así? a ver hija

madre mía has llega<d>o en diciembre del dos mil quieres trabajar externa todos incluídos fines de semana hhh [!=suspiro] quieres jornada completa media jornada cómo quieres hija?

*MAR: jornada completa media jornada ...

*ELA: te es igual

*MAR: sí

*ELA: bueno pues vamos a ver di [/] le quieres decir a Isabel que te dé el archivador de las ofertas de empleo < por favor > ?

*MAR: [<] < hhh [!=asentimiento] >

*ELA: aquí ya no tengo ni sitio xxx hhh [!=suspiro] esto vamos a ponerlo aquí esto es un hombre con conocimiento de xxx no nos sirve ésta ya tiene es que todo lo que tengo sin &co [/] sin ocupar xxx es que son internas hija vamos a ver persona con permiso de trabajo y residencia para + esto es + tú no tienes permiso claro

*MAR: no están en trámite < mis papeles >

*ELA: [<] < ya > esto es que es una empresa de limpiezas que necesita < gente >

*MAR: [<] < ah > xxx

*ELA: pero que ya le tienen que hacer [/] ya le tienen que hacer el contrato

*MAR: hhh [!=asentimiento]

*ELA: Elena [?] vamos a ver me queda ésta que quiere una interna vamos a ir sacándolo porque si no ésta que quiere otra interna ésta que quiere otra interna para Portugal nada menos ésta ya tiene ésta que quiere otra interna ésta como si no quisiera a nadie aunque lo mismo me da ésta [/] ésta es la ocupada que me llamó que ya tenía hhh [!=soplido] ésta quería una interna y ésta [/] ésta ya está ocupada ésta vivía en Osuna y todas éstas ya tienen bueno pues vamos + no me quedan más que internas /

*MAR: hhh [!=asentimiento]

*ELA: / así que lo que voy a hacer va a ser ponerle la fecha de hoy como que + hoy te la han hecho por primera vez < la ficha > ?

*MAR: [<] < sí > por primera vez

*ELA: la dejamos aquí y si surge algo que coincida con [/] con lo que tú necesitas te llamamos por teléfono

*MAR: bueno

*ELA: yo estoy aquí los lunes miércoles y viernes no [/] no hace falta que vengas porque si [/] si me surge algo pues yo te voy a llamar hombre teniendo un poco de experiencia ... informes tienes ?

*MAR: [<] < informes >

*ELA: [<] < en la casa > donde has estado interna darían informes tuyos o no ?

*MAR: &eh ellos han viajado a Portugal

*ELA: se han ido a vivir < a Portugal >

*MAR: [<] < sí sí > pues por eso < era que >

*ELA: [<] < voy > a poner aquí

*MAR: que tenía que dejar de trabajo pero yo podría llamarle a la señora y ella podría +

*ELA: tienes el teléfono de donde está < la señora > ?

*MAR: [<] < ahora > en Portugal

*ELA: pero tienes < la + >

*MAR: [<] < no >

*ELA: no ? pues y cómo la podrías llamar ?

*MAR: &eh llamaría a la madre de ella y ...

*ELA: bueno y si la señora [/] si la madre de ella tú llámala dile que [/] que has estado aquí en el centro y que te hemos preguntado [suena el teléfono] ay disculpa que si tenías informes y que si ella podría dar informes tuyos la madre de la señora &est + de acuerdo ?

*MAR: de acuerdo

*ELA: hhh [!=interrogation] bueno pues entonces

%com: ELA cuelga sin contestar

*MAR: y ...

*ELA: dime

*MAR: y luego cuando + usted me llamaría traigo el número de teléfono de la señora para ...

*ELA: no no no no si yo encuentro una persona

*MAR: sí

*ELA: que puedas encajar yo te llamo y te digo < mira >

*MAR: [<] < sí >

*ELA: hay una señora de estas características < que vive >

*MAR: [<] < sí >

*ELA: en este sitio y que quiere esto ponte tú en contacto o le diría a la señora que te llamase y < entonces es >

*MAR: [<] < claro >

*ELA: cuando tienes que decirle yo he trabaja<d>o en esta casa los señores están en Portugal pero la madre de la señora le puede dar informes míos porque me conoce y encontres tú ya le pones en contacto

*MAR: bueno

*ELA: de acuerdo ? pues suerte

@Título: pero di algo! Habla criatura!

@Participantes: ELA, Dolores, (woman, 65 años, estudios no universitarios,

Madrid)

ROS, Rosa, (woman, 20 años, bachiller, Colombia)

@Día: 24/04/2001

@Lugar: Madrid

@Situación: en un centro cultural de ayuda a emigrantes

@Tópico: búsqueda de un trabajo

*ELA: quién está ahora? /

%com: se escucha hablar fuera, ELA espera a que pase la persona siguiente.

*ROS: hola // < buenos días // >

*ELA: [<] < buenos días // > a ver preciosa siéntate //

%com: ROS pasa, cierra la puerta y se sienta.

*ROS: gracias //

*ELA: ¡oh! ¡qué bien!

*ROS: hhh

%com: risa

*ELA: que quieres trabajar de interna + a mí esto me llena de [/] de alegría / porque lo único que tengo son trabajos para internas // vamos a ver + acabas de llegar +

%com: corte en la grabación. Llega otra mujer que también trabaja en el centro y le pasa una ficha, comienzan a hablar.

*ELA: vamos a ver tenemos esta señora que es para su hija tiene un niño de dieciséis meses o una niña de dieciséis meses que son tres de &f [/] familia / que quiere una persona interna // que dice que sepa algo que te haría los papeles +

%com: pasa por la oficina una amiga de ELA, que está acristalada a partir de la mitad de la pared

*ELA: ¡hombre! Marisita medio minuto espérame / qué guapa estás /

%com: vuelve a reanudar la conversación con ROS

*ELA: vamos a preguntarle + porque voy a hablar con ella + tú quieres [///] esto sería en Torreldones no sé si será un chalet o será un piso pero son tres de familia // a ti te gustan los niños?

*ROS: sí

*ELA: pero di algo ! habla criatura !

*ROS: < lo que pasa >

*ELA: [<] < vamos a ver + >

*ROS: que la estoy escuchando por ahora //

*ELA: la experiencia que tienes < fundamentalmente >

*ROS: [<] < yo +/.>

*ELA: es que tienes unos hermanos y que:: &mm que les has atendido tú

*ROS: < sí // >

*ELA: [<] < y > que les has cuida<d>o //

*ROS: xxx allí en Bolivia // yo he sido la dueña de mis hermanitos //

*ELA: has sido la dueña de tus hermanitos // (...) pues esta tiene un niño de dieciséis meses + esta señora tiene cuatro niños tres de los cuales van al colegio y habría que cuidar a una [/] a una niña que es la que queda en casa + y la quiere **con algo de conocimientos de cocina** +

%com: Ros sonrío

*ELA: pero tú no sabes ni de tu país ni de:: aquí //

*ROS: bueno yo [/] yo la comida de allí sí pero la de acá yo no +

*ELA: no o sea que la de tu país + si es que está puesto que no [///] Isabel te ha puesto que no + te pondremos que la cocina de tu país sí //

*ROS: sí sí < la de allí +/. >

*ELA: [<] < y qué tal > se te da la plancha ?

*ROS: pues sí /

*ELA: bien // esta tiene cuatro // esta es que se quiere llevar a una persona a Portugal y esta tiene tres // (...) y quiere a una persona mayor que tú // y además que no esté recién llegada

*ROS: < hhh >

%com: risa

*ELA: [<] < bueno > voy a hablar un momentito con esta señora /

*ROS: vale //

*ELA: espérame ahí y dile a esta señora que pase // esta señora que tiene al bebé // (...) un momento por favo<r>

%com: esto último, en tono de broma

VI. Bibliografía

ESCANDELL, Maria Victoria (1996): *Introducción a la pragmática*, Madrid, Ariel

HAVERKATE, Henk (1986): *La cortesía verbal. Estudio pragmlingüístico*, Madrid, Gredos

MARTIN ROJO, Luisa et al. (eds) (1994): *Hablar y dejar hablar (sobre racismo y xenofobia)*, Madrid, Ediciones de la Universidad Autónoma de Madrid

MARTÍN ROJO, Luisa (1996): "El orden social de los discursos", *Discurso*, otoño 1996, pp. 1-37.