

Universitat de Barcelona

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

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

Tesi doctoral

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

Presentada per:
Carles Bertran i Bruguera

2007

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

ANNEXOS

ANNEX 1: TRANSCRIPCIONS DELS ASSESSORAMENTS

Assessorament 1

Data: 28 de maig de 2003

Lloc: SAIER Barcelona

Participants:

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

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

(1) S: dime/| cuéntame\

(2) U: a ver\ [SOROLL DE CADIRES MENTRE M'INSTAL·LO AL DESPATX]
<6>

(3) S: dime/

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

(5) S: sí\

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

(7) S: sí\

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

(9) S: sí\

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

(11) S: mm\

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

(13) S: mm\

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

(15) S: mm\

(16) U: estamos bien/

(17) S: mm\

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

- (19) S: mm\
- (20) U: ya ya hemos recogido el dinero para traerlos\| pero no\| nos falta la tarjeta/ <1> y la pedimos_| pagué un abogado porque:: me llegara a los dos meses_| ya llevo cuatro meses_| no me llega la tarjeta y o sea_| cada día::_|
- (21) S: cuán- cuándo lo presentaste la renovación?
- (22) U: la renovación la presenté en::_| <3>
- (23) S: tienes el resguardo aquí/
- (24) U: sí\| XX el resguardo\ [BUSCANT ENTRE ELS PAPERS QUE PORTA]
- (25) S: a ver\
- (26) U: te digo\ <4> en:: febrero\
- (27) S: febrero\| [TUS] marzo abril mayo_| bueno\| es que e:: las renovaciones/| lo normal que tarda/| son unos cinco meses/|| o sea está está dentro de lo de lo normal eh/
- (28) U: sí:: lo que pasa es que la abogada me dijo_| a ver\| si pagaba un abogado me llegaría en dos meses\
- (29) S: a ver\| pero es que es que no es cuestión de que por pagar\| las cosas son más rápidas que el que no paga\| porque los papeles_| una vez están en el gobierno civil/| no- o sea\| no hay ninguna razón por lo que los que han pagado se tramiten más rápido\| ahí todo es igual/| o sea tú has pagado_| porque te hagan el trámite\| no porque sea más rápido\| eh/| = y en dos meses::_| =
- (30) U: =bueno o sea= yo lo que quiero es saber_| si hay una forma de yo traerme mis hijos::\
- (31) S: ==sí::\|| pero:: en cuando tengas la segunda tarjeta\|| o sea ahora este mes mm digamos hace:: tres meses\| ya pasaron tres meses =de la renovación\=
- (32) U: =ya pasaron\=
- (33) S: entonces más o menos pues en:: junio julio/| es cuando tú_| recibirás la tarjeta\| eh/| pero mientras tanto sí que puedes ir tú ya preparando todo/| lo que necesitas para traer a tus hijos/| y así cuando cojas tu tarjeta/| ya presentas la reagrupación\|| eh/
- (34) U: y:: a ver\| a mi me han dicho que una reagrupación/| {(?) tarda} siete meses/| para que\| me digan:::/| mm si pueden\

(35) S: a veces son siete meses o seis o pueden ser tres o pueden ser diez\| sabes\| no hay un tiempo determinado\| mm\| es que todas las cosas de papeles\| son lentas\| en general\| y por mucho que se quiera ir más rápido\| es que no no se puede\| o sea hay que hacer cada cosa\| en su momento\| mm\ <2> porque\| tu marido él también está renovando/
(36) U: él también me- metió también la renovación::\|_
(37) S: ==cuán- cuándo la hizo él?
(38) U: él se la hizo:: al mes que yo\
(39) S: ésta es la tuya\| tres de febrero\
(40) U: XX ésta es la de mi es- [AMB VEU MOLT AGUDA] XX iba a traer\| [BUSCA EL PAPER PERO NO EL TROBA A LA PRIMERA] <3> =y ésta es la de mi esposo=
(41) S: =XXXXXXX= <1> qué pone aquí?\| veinticinco::\| =doce/=
(42) U: =del mes tres=
(43) S: no/
(44) U: dos\
(45) S: no::\| del doce del dos mil tres\| o algo así/
(46) U: sí\
(47) S: la hizo en diciembre/ <3>\| a ver-
(48) U: ==no porque si- el dos\| la hizo los días que yo\
(49) S: febrero/
(50) U: sí\| en el mismo febrero\
(51) S: ==pues estáis más o menos igual\| eh\| entonces\| en uno o dos meses\| os llegará a los dos\| y en cuanto le llegue a uno de los dos\| como los dos estáis trabajando y todo\| o sea cualquiera de de los dos\| el padre o la madre\| puede pedir a los hijos\| o sea no tiene porque ser\| los dos\| eh\| entonces en cuanto lleguen ya se puede hacer\| mm\| yo si quieres yo te explico todo lo que:: te hará falta\| vale/
(52) U: sí\
(53) S: <3> [TUS] pero que:: esto que te dijeron de que:: de que sale en dos meses\| [GIRANT-SE A BUSCAR ELS DOCUMENTS DE L'ARXIU] normalmente nunca es así eh\| hay algún caso que mira que a lo mejor le ha salido en dos meses o en tres\| pero lo habitual\| son cuatro o cinco meses\|

eh/|| pero ya te digo\| no es que por pagar_| tenga que ser más rápido ni mucho menos\| eh/|| =sino=

(54) U: =XXX=

(55) S: todo el mundo iría:_| a pagar\| o sea el que más pagara/| mejor le saldría todo\| pero no no es siempre es así\

(56) U: sí claro\| tu te desesperas entonces dices:_| mi- mira:_| si tú le pagas a un abogado esto_| el abogado mira que son tanto\| sí tenga pero {(?) con tal}\|

(57) S: mm a ver =es que=-

(58) U: =a ver=\| yo lo que quisiera:._| a ver\| tener mis hijos o sea XX-

(59) S: ==claro claro lógico\| es que lo lo entiendo_| perfectamente pero:._| es que hay que seguir siempre_| los pasos que hay que seguir\| mm/| y eso tú lo sabes porque_| tu primera tarjeta/| también te debió tardar\|| =seguro que te tardó bastante=|\|

(60) U: =sí sí\=

(61) S: entonces_| ya sabes cómo cómo va esto\| mm/|| pero bueno\| ahora yo te explicaré todo esto así tú puedes ir preparando todo/| y en cuanto llegue la tarjeta pues se hace\| eh/| vale/|| a ver\| espera un momentito/| ahora te explico\| vale/ [AIXECANT-SE I SORTINT A BUSCAR ELS DOCUMENTS] <51> [TORNA AMB ELS DOCUMENTS, SOROLL DE LA PORTA] bueno\|| estáis los dos trabajando/

(62) U: estamos trabajando los dos\

(63) S: tenéis nóminas: del trabajo:./

(64) U: a ver yo no tengo nómina porque no me pagan así\| pero mi esposo tiene nómina en el trabajo\| él trabaja en una empresa_

(65) S: qué qué tipo de trabajo haces tú?

(66) U: yo sí hago:: servicio doméstico\| trabajo en casas hago faenas\

(67) S: vale\| pero:: pagas la:: seguridad social/

(68) U: ==pago la seguridad social sí\

(69) S: [SUBRATLLANT ELS DOCUMENTS NECESSARIS A L'IMPRÉS AMB UN ROTULADOR] <29> has hecho alguna vez la declaración de la renta/| aquí en españa/

(70) U: yo no\

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

(72) U: ==me parece que tampoco\
(73) S: vale\
(74) U: <2> y cómo se hace eso?
(75) S. pues eso ahora por ejemplo se está haciendo la del año anterior/|| que luego nada normalmente hay que tener un nivel de de ingresos- creo que son veinte y un mil euros o así al año\
eh/| el el mínimo para tener que hacerla\
mm\
<9> tenéis piso a vuestro nombre/| =de de alquiler\
(76) U: =sí\
tenemos\
(77) S: sí/
(78) U: piso de alquiler a nombre de los dos\
(79) S: [SEGUEIX SUBRATLLANT] <17> bueno\
vamos a ver\
|| todo lo que te diré ahora/| e::_| serían dos fotocopias_| de todo\
vale/|| entonces\
e:: uno\
impreso oficial de solicitud_| este ya lo haríamos aquí\
vale/| es el impreso que hay que rellenar_| ya lo hacemos aquí\
|| eh/|| entonces dice\
pasaporte del solicitante residente en españa\
| o sea sería tu pasaporte o el de tu marido\
| eh/| en dos copias\
vale/|| fotocopia del pasaporte de los familiares\
| o sea de tus hijos\
(80) U: ==de mis hijos\
(81) S: eh/| te tendrían que mandar_| las fotocopias normales_| o sea no hace falta el original ni nada eh/| fotocopias_| simples\
(82) U: ==normales del pasaporte de ellos\
(83) S: mm/| vale/| entonces\
[SOROLL RETOLADOR] aquí\
permiso de residencia o de trabajo y residencia ya renovado\
| o sea la la segunda tarjeta\
| eh/| en cuando salga\
| =a uno de los dos\
(84) U: =segunda tarjeta= cuando salga\
(85) S: mm/|| cartilla de la seguridad social/| de vosotros/| eh/| la tarjetita que tenéis/| vale/|| informe de vida laboral/| sabes lo que es/| lo conoces/| eh/
(86) U: sí\
o sea que que XX se provea de un informe de vida laboral\
(87) S: ==sí::_| es aquella especie lista que pone todo el tiempo que uno ha trabajado_| eh/| todos los trabajos y todo\
| =vale/= (88) U: =sí\
(89) S: que esto lo dan al momento\
| eh/|| entonces\
| tres últimos recibos de salario/| que son:: las tres nóminas =de tres meses=

(90) U: ={{(?) y por ejemplo si yo}= si a mí no me pagan por nómina\| qué hago?

(91) S: ==sí mira\| esto sería de tu marido\| no\| las tres tres nómina- mira pongo aquí- [HO ANOTA EN EL DOCUMENT]

(92) U: ==las tres últimas nóminas de marido\

(93) S: sí\| marido\| eh\| de tres meses\|| y entonces lo tuyo sería_| boletines de cotización al régimen de la seguridad social\| o sea los cupones =que se pagan cada mes\=

(94) U: =los cupones que se paga cada mes\=

(95) S: sería también_| tres\| eh/

(96) U: tres\

(97) S: de los últimos meses\| vale\|| o sea esto sería para ti\| tú eres sara eh\| [HO ANOTA EN EL DOCUMENT] pongo aquí sara\

(98) U: ==y si y si yo no tengo esto y lo voy a presentar yo\| {{(?) vengo} y presento el de mi marido/

(99) S: sí\| o sea\| si si es a nombre de tu marido\| las tres nóminas de él\

(100) U: =si es a nombre mío=/

(101) S: =y si es a nombre tuyo=/\| los tres cupones de la seguridad social\| eh/

(102) U: ==y no necesito esto yo/

(103) S: no no no no [SOROLL AMB LA BOCA]\|| cada uno lo que lo que que tiene de estas cosas\| eh\| o si:: lo hacéis los dos porque los dos ya tenéis la tarjeta\| pues entonces las dos cosas\| =vale/=|| mm/

(104) U: =vale\=

(105) S: entonces\| más cosas\| mira\|| acta notarial mixta\|| esto quiere decir que un notario\| tiene que ir a vuestra casa\| y el notario va a ver que el piso esté en condiciones\| no\| que hay luz agua_| o sea que está en buen estado para vivir\| eh\| entonces el notario redacta este documento\| acta notarial\| donde dice que el piso reúne las condiciones\| eh\| entonces él os pide el contrato de piso_| para verlo_| que está a vuestro nombre_| que todo está correcto_| y hace el documento\| eh\| esto cualquier notario [TUS] lo:: puede hacer\| eh\| mm viene a costar unos doscientos euros o una cosa así\| mm\| vale\|| y por último\| contrato de trabajo\| el que tenéis cada uno\| eh\| el de tu marido y el tuyo\|| vale\|| y ya está\|| =entonces=-

(106) U: =o sea que= esto nos quedaría mejor que nos llega la tarjeta a los dos y los dos presentar la reagrupación\
(107) S: sí\| pero bueno con con uno de los dos\| que cumpla estos requisitos\| es suficiente eh\| mm\| mm/
(108) U: vale\
(109) S: entonces al menos_| al ya saberlo\| pues puedes ir viendo lo del notario::\| eh\| pues ir avanzando estas cosas_
(110) U: ==o sea lo del notario no tengo que ser- no tiene que ser un mes antes\| o:: que no pase mucho tiempo\
(111) S: noo:::/
(112) U: ==si yo lo puedo hacer_
(113) S: sí:::\| es que eso no no va caducar porque::: como vais a seguir viviendo ahí pues ya es válido\| mm\
(114) U: ah vale\| pues entonces esa vuelta si se ={(?) puede}= hacer\
(115) S: =vale\|=
entonces\| lo de la renovación\| no te preocupes porque_| está dentro de lo normal\| o sea ya verás como en junio julio en cualquier momento os llega la carta\| eh\| ahora si pasara más tiempo\| eh\| por ejemplo\| si llegara:: el mes de agosto\| y no has recibido nada\| si acaso vienes aquí\| y nosotros podemos consultar al gobierno civil como va ese trámite\| eh/
(116) U: yo lo lo de\| lo de lo de:::_| lo de la reagrupación lo puedo tramitar aquí\
(117) S: ==sí sí sí también\| sí\| cuando tengas todo esto coges =hora y día=_
(118) U: =vengo y pido hora contigo\
(119) S: mm\| lo hacemos\| vale/
(120) U: ==vale\| pues muchas gracias\
(121) S: de nada\
(122) U: ==al menos_
(123) S: al menos ya: pues:: algo::: puedes ir =avanzando=
(124) U: ={(?) sé lo que sea}= \| vale\| muchas =gracias=\ [AIXECANT-SE I SORTINT]
(125) S: =vale\|= gracias por participar\| eh/
(126) I: mm\

(127) U: =adiós\=

(128) I: =adiós\=

(129) S: hasta luego\| adiós\

Assessorament 2

Data: 19 de març de 2003

Lloc: SAIER Barcelona

Participants:

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

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

- (1) S: o sea que_ <3> que había venido\| no\| antes\
(2) U: desde:::_<1> sí hace:::_|| quince días\| más de quince =días=
(3) S: =sí:\= <3> y qué era?\| un tema de::: un trámite/
(4) U: yo presenté la oferta de::: trabajo ya::: en mi país y:::_
(5) S: ahá\
(6) U: y me dijo que venía para esta semana e::: _|| para esta semana para::: ver este como marchaban los documentos\| =XXX=
(7) S: =XXX=
(8) U: no tengo resultados\| me dijo como_|| tres-
(9) S: ==no hay respuesta\
(10) U: no hay respuesta\
(11) S: vale\| usted este es un permiso de trabajo inicial/
(12) U: que me dejan permiso de trabajo\
(13) S: <2> déjame ver el resguardo/ [L'USUARI BUSCA EL DOCUMENT ENTRE ELS PAPERS QUE PORTA] <10> [SOSPIR DEL SERVIDOR] ya está\| ya está\
(14) U: ya::\
(15) S: ya es suficiente\|| esta es la oferta de trabajo::: y esta es la solicitud de permiso de trabajo\
(16) U: sí\| y esto de aquí es::: el documento que me dieron allá en mi país\
[EL SERVIDOR ES MOCA] XXX el::: la solicitud y el permiso de trabajo\
(17) S: ==sí:\| el justificante de solicitud de visado en el país de origen {(?) vac-}\| [EL SERVIDOR TUS I REBUTJA UN PAPER QUE LI DÓNA

L'USUARI] esto no lo quiero\| [EL SERVIDOR TUS I ES MOCA] el que vamos a hacer <3> es:: [S'ESCURA LA GOLA] hacer una::: consulta\| al gobierno civil\| subdelegación del gobierno\| sobre el estado de ese trámite\| a ver que nos dicen\| a pesar de de de una respuesta que nos pueden dar esta gente/ <2> el la gestión del trámite está en madrid\

(18) U: sí sí\

(19) S: es madrid que que que::_| no sé si te explicado esto =la la otra vez cita/=

(20) U: =sí\| la semana pasada= hablamos sobre ese tema =y:::|=

(21) S: =sí= entonces_ <2>

(22) U: y para esta semana me dijo que tenía una una respuesta\| que lo iba a ver\| le había dejado los documentos\

(23) S: <2> la respuesta\

(24) U: sí sí\| o sea \| ya hablamos de esto aquí\| está es mi segunda cita\

(25) S: mm\

(26) U: que me dijo que_| para venga dentro de quince días para ver este como::: marcha la ={{(?) respuesta}}\=

(27) S: =ver la respuesta\|= pos eso\| nosotros pos hacemos la consulta\

(28) U: ya ha ido a hacer la consulta =XX=-

(29) S: =lo que= pasa_| sea lo que sea la respuesta de esa consulta\| esta determina solamente_ <2> el:: la posición de la subdelegación del gobierno\| qué ha dicho la subdelegación del gobierno\

(30) U: ahá\

(31) S: ellos han dicho que sí que no\| no/

(32) U: ahá\

(33) S: pero la última palabra la tiene que tomar_| madrid\| {{(?) quedando} el informe que viene de_ <2> un informe que viene del consulado de su país de origen/

(34) U: sí justamente XXXXX

(35) S. [EL SERVIDOR BUSCA A L'ORDINADOR] <42> todavía no tenemos respuesta\| eh/ <2> cómo::: es tu tu apellido?

(36) U: pedro XXX\| XXX [EL SERVIDOR TORNA A BUSCAR A L'ORDINADOR] <6> XXX XXX es el apellido\| pedro es mi nombre\

(37) S: <5> sí sí que hay respuesta\

- (38) U: ah/
- (39) S: <4> a las::: <3> a la solicitud le hemos hecho pues nos han mandado una respuesta diciendo que:: el expediente este está en fase diez \\| XX madre mía\ [EL SERVIDOR SURT DEL DESPATX]
- (40) U: [GIRANT-SE CAP A L'INVESTIGADOR] posibilidades\| positivas o negativas/ <4> uno mira tanto de XXX\| el documento de trabajo\| para legalizarse acá\
- (41) I: <2> sí que es {(?) duro\}
- (42) U: <8> y cómo puede hacer uno::- disculpe\| se puede hacer una {(?) pregunta}/
- (43) I: sí sí\
- (44) U: y cómo puede hacer uno por ejemplo para saber\|| si el visado que sale en la relación que sale de visados allá en mi en mi país de origen\| para verlo por página web\| se puede no no se puede/ yo de aquí lo puede ver/
- (45) I: pues no sé\| preguntárselo al hussein porque:: yo no lo sé\ <3> supongo que sí\
- (46) U: XXX porque::: como ya me hice todo el trámite correspondiente con respecto a mí\| ya ha dicho que tengo que ver\|| el resultado del visado\|| que sale\| en el país de origen\|| si lo puede si lo pudiese ver de aquí/| a través de una familia me puede reconocer ya que yo vivo yo::_ || un poquito fuera\|| un sitio enorme está el consulado\|| español\ <2> XX
- (47) I: hombre\| dependerá de cómo::_ cómo esté la parte de ahí\| si tienen_| página web/
- (48) U: tiene tiene_| tengo aquí los documentos\ [ENSENYA ELS DOCUMENTS A L'INVESTIGADOR, HI HA UNA ADREÇA WEB] <7> este es consulado de españa en lima\| eh/ <2> consulao lima {(?) visaos}
- (49) I: =={(?) visados}\
- (50) U: entonces esto de aquí\| XXX para leer\| lo puedes ver\| verdad/
- (51) I: supongo que sí\
- (52) U: {(?) por favor}
- (53) S: <9> [ENTRA EL SERVIDOR I S'ASSEU] la fase 10_| quiere decir\|| es la fase inicial\| fase de recepción de la documentación\|| en esta fase:: pues ma- más que eso no se puede hacer\
- (54) U: entonces aquí_|| que no hay nada o todavía en camino\

(55) S: =no::= hay nada\
(56) U: =o sea= no sé si::: el documento lo van a denegar o no/| simplemente lo han:::_
(57) S: ==no no no no ha llegado a esta fase_
(58) U: XX-
(59) S: está en la fase de recepción\
(60) U: en la de madrid/
(61) S: aquí\
(62) U: aq- =aquí\
(63) S: =aquí= <2> aquí en barcelona\|| mm/
(64) U: <3> y ahora::_| qué se qué se puede hacer?| con respecto a eso/ o sea::: para que salga =XX=-
(65) S: =ahora= lo que lo que hay que hacer es cosa de la administración\
nosotros no no entramos en esta::: en estos trámites\
(66) U: porque yo:: yo lo presenté_| como le digo aquí en:: noviembre\
(67) S: mm\
(68) U: noviembre a este mes tenemos ya::: _ || cuatro =meses XX=-
(69) S: =es que es que= es que si si quieres tener una respuesta del permiso de trabajo y de residencia::_| tienes que esperar\| que la administración\| pues toma una decisión sobre el tema\ <3> no te vas a::: a dar marcha atrás ahora/
(70) U: claro no yo no:: no pienso dar marcha atrás =XX=-
(71) S: =pues= e e ellos tienen que_| [FENT SOROLL AMB EL NAS] hacer el tramite\| y tienen un ritmo y unas fases y::: y y participan muchas administraciones en este tema por eso hay mucho retraso\|| esto:: recién presentado\| eh/
(72) U: sí sí justamente por eso he venido XX
(73) S: ahora:: ya::: bueno\| te te doy una copia de de_
(74) U: sí\
(75) S: la respuesta\
(76) U: {(?) gracias\
(77) S: y::: cuando me dicen que está en fase diez\| no se puede:: hacer nada\
(78) U: bien señor\

(79) S: ni siquiera se puede preguntar\| porque ya:: nos han respondido una vez\| no volverán a responder\
(80) U: ya entiendo ya\
(81) S: ==hasta que no esté::n_ [FA SOROLL AMB EL NAS]
(82) U: XX
(83) S: en en otra:s_| en otras fases más_ [TRUQUEN A LA PORTA] sí::/[S'OBRE LA PORTA I EL SANTI LI DÓNA UN PAPER] gracias\
(84) U: dígame una consulta\
(85) S: {(?) dime}/
(86) U: una vez cuando ya el el documento este en trámite y haya pasao por ejemplo de madrid ya:: a a mi país de origen\
(87) S: mm\
(88) U: entonces\|| estando en mi país de origen/ <2> e me van a dar la respuesta al::: al visado mío prácticamente no/|| pues yo quiero saber_ <2> si de aquí no/| como acá hay una página que me ponen la dirección del consulado de_| de españa en lima\
(89) S: mm\
(90) U: si lo puedo averiguar desde aquí\
(91) S: no\
(92) U: pues XXX una pagina\
(93) S: la respuesta/| sobre el visado/
(94) U: si::\
(95) S: le llegará a la persona que ha solicitado el visado al país de origen o sea al al al a la dirección o al teléfono de noti- de notificaciones/| que se tiene en el país de origen\
(96) U: en nuestro país/| sale en un listado\| en la puerta de la embajada\
(97) S: po::: =pues el lis=tado o:::\
(98) U: =XX=
(99) S: cada país tienen una forma de {(?) informar}\
(100) U: sí sí sí sí\
(101) S: se notifica_| de una forma o otra en el país de origen\
(102) U: sí\
(103) S: =no= aquí\

(125) S: ==cómo?

(126) U: <2> que él me inscriba a la s- para poder inscribirme a la seguridad\ para tenerme legalmente no puedo-

(127) S: ==usted no puede trabajar_

(128) U: no puedo\

(129) S: si no tiene el permiso de trabajo\

(130) U: obliga-

(131) S: ==legalmente_

(132) U: obligatoriamente tengo que tener eso\

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

(134) U: mm\

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

(136) U: sí sí justamente\

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

(138) U: muy bien\

(139) S: [INTRODUINT LES DADES A L'ORDINADOR] ==usted se llama pedro/|| =pedro XXX=

(140) U: =pedro XXX\= || XXX\

(141) S: XXX\ <3> vamos a:: a registrar esto/ [INTRODUEIX LES DADES, SOROLL DEL TECLAT, AMB EL NAS I TOS] <30> está casado o soltero/

(142) U: <2> e::: somos convivientes\ convivientes que todavía no:::_

(143) S: <21>[SEGUEIX MIRANT LA PANTALLA] ya está\ <12> pues::: alguna: pregunta más/

(144) U: <3> a ver\

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

(146) U: ==sí:::\

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

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

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

(150) U: sí::_

(151) S: esto esto tarda seis meses ocho meses_

(152) U: pero con paciencia_| pero a veces en la calle se vuelve un poco::-

(153) S: bueno no se sabe no se sabe\| no =no no= no no::

(154) U: =sí sí=

(155) S: no son ni seis ni ocho ni::::: pero puede puede que:: que sea eso\| vale/

(156) U: pero a veces la calle se vuelve estresante no-

(157) S: ==claro\

(158) U: =XX que::=

(159) S: =es muy duro\| eh/=

(160) U: te piden los documentos/

(161) S: es muy duro\|

(162) U: ={{(?) temiendo}}=

(163) S: =la gente:::::= sin papeles es::_<3> lo lo entiende el que lo vive\

(164) U: sí\

(165) S: =más= que nadie\

(166) U: =XX= sí::: por ejemplo el trabajo no ya::_| no te lo quieren dar porque la las leyes están escritas::_

(167) S: nada\

(168) U: XX ya inclusive me dijeron no\| que si no salen los documentos::_| =XX me echarían a la calle\=

(169) S: =pues es es es este sufrimiento= es es es el de::: unas seiscientas mil personas en toda españa\

(170) U: XX

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

(172) U: ya ya muy bien\ =y::=

(173) S: =pero:::::= hay una administración hay un gobierno:: y:: la lucha no::: no es sencilla o sea que:::_

(174) U: o sea que hay posibilidades de regularización\| hay un proyecto de regularización/

(175) S: =estamos en ello\| o sea estamos luchando y::: y::: tenemos que ser muchos más\| no\| porque::: no no no solo:: comisiones obreras lo lo va poder arreglar\| o sea que_

(176) U: claro\

(177) S: que:: estamos en ello invitando asociaciones:: a otras organizaciones:: y presionando al gobierno para que de solución\| =XX=

(178) U =claro claro\=

(179) S: con propuestas concre::tas etcétera etcétera\|| y::: toda::: pues:: como está:\| así que no no es que nos estamos resignando a lo que hay\

(180) U: no no claro\

(181) S: al contrario\

(182) U: =XX=

(183) S: =claro= yo aquí::: yo le tengo que explicarle lo que hay\| la verdad de las cosas\

(184) U: yo:::-

(185) S: no esperanzas falsas\

(186) U: sí\| así es\| realmente:: eso::_\| yo también como persona no\| quiero integrarme y quiero::_\| quizás pertenecer a una a un grupo no::\| y reclamar\| no\| pero ahorita en esta situación no puedo\| no entonces al menos::_

(187) S: cuando quiere a:: nuestro sindicato está abierto\| o sea que puede afiliarse:: si quiere participar::_\| si que no no tenemos ningún:: ninguna puerta está cerrada todas {[RIENT] están abiertas}\

(188) U: pero es claro eso es XXXX puedo inscribirme\| puedo esto\| pero a veces yo como persona digo_\| no\| en una manifestación\| por ejemplo a veces_\| puede ser que la policia está hay presente y me cojan y mis documentos:: XXX no\| pero ya con documentos uno quizás_\| más se siente más seguro entonces::_

(189) S: =claro=

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

(191) S: =no no es verdad=

(192) U: entonces a veces un poquito de temor\| a veces yo veo las manifestaciones a veces por ejemplo esta manifestación que hay a lo último_
(193) S: contra la guerra\
(194) U: contra la guerra\| no\| me da gusto salir\|| y levantar mi mi banderola\| pero no puedo\
(195) S: claro\
(196) U: no puedo\| por qué::-
(197) S: miedo\
(198) U: <2> me cogen\| entonces me deportan\
(199) S: claro\
(200) U: entonces:_
(201) S: a los demás los soltarán pero a usted no =pues::=
(202) U: =pero= a mi no me van a soltar\| entonces {(?)ese es el temor}\| uno con que ansia puede apoyar algo si no tiene ese ese documento\| no\| y hay muchas cosas que a veces están en mente\|| de uno\| no\| y:: =XX=-
(203) S: =no:::= en las en las en las movilizaciones que hacemos nosotros a todas las personas que vienen con nosotros\| eh\|| nosotros aseguramos_| su integridad y su seguridad o sea\| como_| sindicato o sea\
(204) U: claro\
(205) S: pero claro esto:: pues la gente no lo sabe\| pero::: ha:::: hacemos pues pues concentraciones manifestaciones_| y viene mucha gente sin documentos\
(206) U: ya ya\
(207) S: pues cualquiera que les mete la mano encima pues nosotros le aseguramos pues_| su protección\| o sea\
(208) U: sí\
(209) S: ahora no podemos asegurar la protección_| a toda la gente que::: no estamos nosotros presentes_
(210) U: claro\
(211) S: en estos actos\| pero si están con nosotros\| están presentes con nosotros\| nunca ha pasado nada\| y se haya pasado alguna cosa la hubiéramos solucionado {(?) y impugnado}\|
(212) U: XX-

(213) S: ==pues nada vamos a ver_
(214) U: a ver\
(215) S: que dice esta gente/|| =y tran=quilo\
(216) U: =estos= estos documentos/
(217) S: sí sí/| son suyos estos::: los tiene que mantener\| eh/
(218) U: y para cuando más o menos envío de refuerzo una cita/| más o menos para poder saber para venir a XXX/
(219) S: ya le he dicho esto va para largo\|| ahora pedir cita:: la puede pedir cuando quiere y depende del tema que necesita\|| pero para para lo que estamos mirando ahora::_
(220) U: pero para una próxima cita me llamarían/| o cómo es?| yo tendría que venir\| a pedir cita\
(221) S: sí::\| hay que pedir cita abajo\
(222) U: bueno\
(223) S: hay que pedir cita::: por si necesita cualquier cosa\
(224) U: dentro de qué tiempo más o menos/| dos meses:::_
(225) S: pues tiene que pasa:::r unos seis meses o siete_|| lo mínimo\| esto no no no se resuelve antes de siete meses\
(226) U: a:::h ya\
(227) S: y la respuesta irá allá\
(228) U: muy bien\| y la copia que me iba a dar/
(229) S: <2> a a a aquí está\| te la doy\ [U I S S' AIXEQUEN]
(230) U: [SORTINT] gracias\| discúlpeme\| [DIRIGINT-SE A I] gracias\
(231) I: {(?) hasta luego} [S I U SURTEN DEL DESPATX]

Assessorament 3

Data: 23/9/02

Lloc: Pineda de Mar

Participants:

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

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

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

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

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

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

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

(5) S: [EL SERVIDOR BUSCA ELS DOCUMENTS QUE NECESITA ALS ARXIVS I A LA SEVA CARTERA I EN DÓNA A L'INVESTIGADOR PERQUÈ FACI FOTOCÒPIES] <30> me parece::: {(?) aquí} se me ha terminado XXX <8> vale\| ya está\| ahora empezamos\ [ASSEIENT-SE A LA CADIRA I DIRIGINT-SE A L'USUARI] <5> vale\ <3> dime/

(6) U: qué tal?

(7) S: bien-

(8) U: ==primero mira yo eh:::_\| yo vine la otra vuelta y::: le pregunté por el::: tema de la libreta sanitaria\ <2> fui al ambulatorio_\| pedí la libreta sanitaria esa y no me la quisieron dar\|| no sé por qué\|| motivos o razones XX\| hay::: algún camino o algo para poder::: solicitarla/

(9) S: eh:::-

(10) U: ==me interesa porque mi hija está en un::: en el colegio\ <2> y no la tenemos\

(11) S: pero cómo has hecho para conseguirla?

(12) U: cómo he hecho qué? <4> para que me la nieguen/
(13) S: ==sí sí\| por qué por qué la niegan?
(14) U =XXX=
(15) S: =usted se= ha ido con el pasaporte y el certificado de empadronamiento/
(16) U: ==sí::\| sí sí\
(17) S: los dos documentos esos/
(18) U: sí sí\|| me preguntaron si estaba trabajando le le dije que sí\| y:::: y:: nada que que no me la podían dar porque yo ya estaba trabajando pero bueno es que yo no tengo:: ningún papel legalizado nada XXX\| que lo sentía mucho\|| que no me lo podía dar pero que::_
(19) S: ==qué ayuntamiento?
(20) U: cómo?
(21) S: en qué ayuntamiento?
(22) U: en el de tordera\| fui al ambulatorio de tordera\| sí\
(23) S: es el ayuntamiento de tordera que que dice que no\
(24) U: el del ambulatorio me dijeron que no\|| me dijeron que no\
(25) S: eso hay que tomar nota\| porque::_ <2> todo a todo el mundo se le está dando la-
(26) U: ==pos bien ya te digo_| le digo que\|| la pregunta que me hizo es- si estaba trabajando\| y le dije que sí estaba trabajando\|| y me dijo que_| eh:: que no me lo podía hacer porque:: si yo estaba trabajando:: en el trabajo me lo tenían que hacer y bueno yo le expliqué que todavía no tenía ningún papel y que estaba en trámite y que_| bueno me dijo que no\
(27) S: segur-
(28) U: ==que no lo podía hacer\
(29) S: seguramente es un mal entendido_| porque claro\| mm: la persona que se está en situación irregular se le permite_| que:: una vez que estén empadronadas:::/
(30) U: sí\
(31) S: eh:: el certificado de empadronamiento\
(32) U: =sí=\|
(33) S: =más=_\|| el pasaporte\
(34) U: sí\

(35) S: acudir al ambulatorio\
(36) U: sí\
(37) S: allí los servicios_ | te pueden_ | abrir una:: una ficha/
(38) U: sí\
(39) S: rellenaran un documento de solicitud de esta tarjeta de asistencia sanitaria\| es una tarjeta individual/| esto lo hacen a todo el mundo en situación irregular/
(40) U: sí sí\
(41) S: evidentemente seguramente esta persona habrá entendido de que como usted ha dicho que está trabajando/
(42) U: sí\
(43) S: habrá entendido que usted está en situación legal\| cosa que si está trabajando de forma legal/| es competencia de la seguridad social\
(44) U: ah:::/
(45) S: claro\
(46) U: o sea que me correspondería decirle que no estoy trabajando entonces/ [INAUDIBLE PER UN PROBLEMA TÈCNIC<1>]
(47) S: claro\
(48) U: digamos\
(49) S: sí claro\| no tenía tenía que decir que no está trabajando\| porque no tiene permiso de residencia ni de trabajo\
(50) U: exacto\| =ah::/=
(51) S: =por= eso digo que seguramente es un malenti- un malentendido\
(52) U: ah:::/
(53) S: porque claro\| esa persona habrá confundido/| pues su situación de legalidad i i la de i le gal\
(54) U: ah:::/
(55) S: pero si no:: esta tarjeta le están la están dando a todo el mundo/
(56) U: aha::\
(57) S: sobre todo a las personas que están:: en situación:: irregular\
(58) U: sí\| bueno otra cosa\| me tomé la libertad de_ | de pedirle un número porque_ | yo he traído los:::_ | los todos los papeles\| y::: bueno\| nada\| quiero que me:: me oriente bien y:: ya que estoy:: preguntarle las cosas que me quedan y:: tal\

- (59) S: vale pero es que-
- (60) U: ==yo sé que no se podía hacer\| ya lo sé\| ya lo sé\| pero:: necesito estar seguro porque::_| la verdad es que los papeles que m'han dao son importantísimos::_| para la empresa\| no\| y quiero que::: bueno quedarme tranquilo y y estar seguro\| nada más que eso\| no no he- no:: no quiero que: que piense que desconfío de usted ni nada por el estilo pero/\| quiero sentirme seguro me entiende/\| porque::: la verdad es que::: me han dado_| bueno_| el:: documentos de mi je::fe::/\| y una serie de papeles que bueno que::_
- (61) S: pero si usted- usted es chileno/
- (62) U: sí::\
- (63) S: sí puedes hacerlo\| puedes solicitar tu papel de trabajo\
- (64) U: ya ya lo sé\| si es lo que_| por lo que-
- (65) S: ==para mirar el expediente como está\
- (66) U: exacto\
- (67) S: vale\
- (68) U: por eso me tomé la libertad de:: de quedar primero para::_ <3> agarrarlo el primero\
- (69) S: <7>[REVISA L'EXPEDIENT]
- (70) U: este es una copia de:: de aquella otra vez que me::: que la tenía por si:: hay algún inconveniente\[(PUJANT LA VEU) ah] otra cosa\ [REMENANT ELS PAPERS] <4> eh::: <2> acá mi jefe puso él la firma y el sello el::_
- (71) S. de la empresa\
- (72) U: de la empresa\| está =bien o:::/=
- (73) S: =representante legal\=
- (74) U: ==sí sí como que dice_| firma del solicitante acá\| es que no:::_ <3> no no::_|\| firmado por el empleador\| okey ya está\
- (75) S: [SEGUEIX MIRANT L'EXPEDIENT] <8> eso también está bien\ <2> el deneí de él\ <2> el poder::_| eso es el poder no/
- (76) U: sí\
- (77) S: [SEGUEIX REMENANT ELS PAPERS, SOROLL DE PAPERS] <9> el {(?) certificado} de la seguridad social de hacienda::/
- (78) U: sí\ =XXX=

(79) S: ={{(¿)y lo del}}= teceuno y tecedós\| {{(¿) aquí creo que esto} [<8> MIRANT L'EXPEDIENT] eh:: tiene trabajadores que estén trabajando en la empresa/
(80) U: sí::\
(81) S: <4> me faltan los teceuno y tecedós\
(82) U: <3> me lo {{(?) escribe}/
(83) S: teceuno y tecedós\
(84) U: [REVISANT ELS PAPERS] <4> pero:: no dice en su defecto/ <3> o no/
(85) S: <3> a ver qué es eso?
(86) U: [LLEGINT EL DOCUMENT] en caso que no tuviera la inscripción de la empresa en la seguridad social::/| traer el teceuno y el tecedós\
(87) S: en caso que no que no tuviera qué?
(88) U: ae:: la inscripción de la empresa\| o no/ <3> dice_| original y una fotocopia de la inscripción de la empresa en la seguridad social/
(89) S: mm\
(90) U: se devolverá el original/| y en su defecto documen- sí\| o sea que si no tiene esto/| en su defecto documento acreditativo de_
(91) S: [<14> MIRANT ELS DOCUMENTS] si la empresa no tiene trabajadores\| no tiene trabajadores\ <2> eh:: el teceuno\| el teceuno y el tecedos que están pidiendo aquí\| no le puede tener\| entonces entregaré los recibos\| los boletines de pagos a la seguridad social\| los seis últimos boletines\| en este caso/| no es que tú quien tenga la inscripción de la seguridad social que no va a solicitar esto\ <4> eh/| ese son dos documentos diferentes\| esta es la inscripción de la empresa en la seguridad social\
(92) U: sí::\
(93) S: ésta:\
(94) U: sí::\
(95) S: vale\| pero esta inscripción_| en lo teceuno y tecedós/
(96) U: sí:\
(97) S: el último el correspondiente al último me- mes/
(98) U: sí::\
(99) S: es para comprobar si la empresa no tiene-_| es para compro- bar que la empresa no tiene ninguna deuda a la seguridad social\

(100) U: ahí hay un certificado que dice que tiene deuda la misma\
(101) S: éste\| por eso hay muchas muchas empresa- empresarios que:
dicen\| por qué me piden el teceuno y tecedós y me piden el certificado de
las cotizaciones a la seguridad social?
(102) U: mm:\
(103): S: son documentos parecidos\| más o menos parecidos\
(104) U: ah:\
(105) S: pero-
(106) U: ==ah:\
(107) S: pero lo piden\ <2> eh:: no son completamente parecidos_| porque
uno eh:: ap- porqué aquí\| puede puede ser que haya cotizado_| te piden lo-
los tres eh: el último mes\
(108) U: ==sí\
(109) S: puede ser que haya cotizado eh:: por una temporada\| y:: las
empresas de temporadas\| entonces_
(110) U: ==sí sí\
(111) S: no puede tener por ejemplo el de:: agosto\| sino seguramente el
de:: dos meses atrás o tres meses atrás\
(112): U: mm:\
(113) S: <3> por eso en este caso el certificado de la seguridad social:\
(114) U: mm:\
(115) S: eh:: es el más actualizado\| por eso_| piden las dos cosas\ <3> pero
a la la empresa qué les cuesta darle eso?| no le cuesta nada\
(116) U: <3> sí\| no sé por qué no lo han dado\
(117) S: si han solicitado el certificado ese en la seguridad social/ <2> esos
lo tienen\| lo tiene guardado\ <2> esos dos\| que tienen aquí\ <2> uno lo
puedes bajar por internet\| que es el tecedós/
(118) U: sí:\
(119) S: y el teceuno lo tiene::
(120) U: lo tiene/
(121) S: lo tiene con él sí\| es un docu=mento=
(122) U: =a qué= dirección lo baja el tecedós? a qué dirección?

(123) S: no lo sé\| eso tendrá usted que buscarlo a- esta información a la seguridad social\| yo sé que hay quien lo baja con la- si tienen un gestor\| el gestor sí que sabrá_| en qué:: en qué:: en qué página lo puede sacar\
(124) U: <3> bueno\| y el de:: seguridad social no tiene tampoco ninguna dirección algo con e-mail algo o no/
(125) S: no\
(126) U: tampoco\
(127) S: porque no nos dedic- nosotros no nos de- dedicamos a sacar esto/
(128) U: ah {(?) bueno\
(129) S: si no la segur- los empresarios mismo\|| entonces:::/ me faltarían estos solo\
(130) U: teceuno y tecedós\
(131) S: sí\
(132) U: pero::: igual con estos papeles ya tiene:: ya hemos cubierto la mayoría de las cosas o:::_
(133) S: sí-
(134) U: ==o eso es importante como para no poder hacer nada/
(135) S: eso está completo\
(136) U: digo pero se puede hacer algo sin esto o:: es:: imprescindible traérselos/
(137) S: mejor que me lo traiga\|| si ese trámite es delicado:::/ mejor que me lo traiga\| porqué la denegación:: a falta de un documento es e::s es es_
(138) U: importante\
(139) S: ==es importante\| claro\
(140) U: okey\ <2> bueno-
(141) S: ==yo haría todo lo que le ponen aquí\| en vez de consultar mucho\|| eh/
(142) U: okey\|| bueno y::: qué?| cuándo se lo traigo esto?| el miércoles se lo tendría que traer/
(143) S: ==quedas el miercoles que viene::/
(144) U: y::: pero y estos papeles cuándo me los devuelve usted? <2> el:: los originales digamos_| porqué::: =XXX=
(145) S: =si me= traes el miercoles:::-
(146) U: ==porque me dijeron los origina:::les que:::_

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

(148) U: ==sí: sí:-

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

(150) U: mm: me =dijeron= que era el original\

(151) S: =XX= no no::_ <2> has visto el sello/\| tiene que ser el original eh/ <4> el estatuto tiene que ser el original/\| y es un documento muy importante porque claro\| es ahí donde podemos saber_| quien tiene las facultades para para contratar\

(152) U: mm\

(153) S: quién es la pe- persona autorizada a contratar\ <3> dentro de la:: empresa\

(154) U: no es el original me dice usted\| [MOLT BAIX] {(?) de los estatutos}/

(155) S: esto/\| yo creo =que XX=

(156) U: =a mi me dijo= que era el original del estatuto por eso::_|

(157) S: ==a ver si:: lo lo han legalizado/

(158) U: sí\| me parece que lo han legalizado\| por eso:: me lo han XXX

(159) S: [MIRANT ELS PAPERS] este sí: este es original\

(160) U: XXX

(161) S: <3> el sello este es original/ <5> no sé\

(162) U: ==es original\| sí\| me parece que sí\| sí sí\| que se han quedado sin tinta\| parece\

(163) S: ==pero quién ha hecho eso? porque el sello ese no sé quién es esa persona\ <3> de qué autoridad? <3> porque no no se lee bien esto\

(164) U: cómo no?

(165) S: qué es? un notario/

(166) U: un notario\| ese es un notario\

(167) S:<4> si es un notario vamos a mirar la última página\ [VA A LA ÚLTIMA PÁGINA DEL DOCUMENT]

(168) U: es un notario\| exactamente\

(169) S: si es un notario tiene que poner unos se=llos=

(170) U: =si por=que lo estuve lo estuve leyendo y es un notario\| lo miré\ <2> =de mataró\=

(171) S: ==tiene que poner= unos sellos\ <3> si es un notario tiene que poner unos sellos\ <3> le pone el sello::/| {(?) el timbre}\

(172) U: timbre\

(173) S: eh::/ [SEGUEIX MIRANT ELS PAPERS] eso yo lo veo =XXX= bien

(174) U: =XXX=
dice\

(175) S: <4> aquí se ve barcelona pero lo otro/ <8> no sé\ <2> eso solo/| no nos lo rechazarán eh/| porque la legalización esa no es de una_ | persona autorizada\ <4> por lo menos lo que se ve aquí:: no se sabe quien\| aquí vemos_ | romero\| algo de romero\| pero luego no sabemos quien es ese romero\ <3> si es el administrador de la finca/|| de la de la empresa/|| o:: o si es un notario lo tenemos que saber\| si es un notario:: seguro que ponen unos unos timbres\ <4> pero aquí::_| yo lo considero como una::_|
{{DIRIGINT-SE A L'INVESTIGADOR} fotocopia esto\|}} {{RIENT LLEUGERAMENT} te faltará el original de esto}

(176) U: <3> el ori- original del poder no/

(177) S: sí\

(178) U: cómo cómo se llama esto?

(179) S: ese es el poder tal como la dicho\

(180) U: el poder\

(181) S: el poder\ <4> el poder- los estatutos\| eh/| donde consta el:: el el nombramiento de una persona::\| la persona que e:: que se responsabiliza en cuanto a::_| <2> a gestiones administrativas de la empresa\ <3> entonces faltarían los teceuno y tecedós/| el original o fotocopia legaliza::da/| de ese documento\ todo lo que piden aquí de- el original/| si lo compulsas/| no hace falta traerme los originales\| si lo legalizas\

(182) U: okey\| este e- pero que =el original= del teceuno/

(183) S: =XXX= esto\
[ASSENyalant diferents documents] si lo legalizas/| no hace falta traerme el original\| el el denei\| y este igual/| si es que no quieren da- entregar_| sap- durará unos unos ocho días eh/|| para luego devolvérselo\

(184) U: y qué? usted me llama por teléfono o::_|

(185) S: no no yo le diría el día que tiene que venir a recogerlo\

(186) U: pero yo cómo voy a saberlo?

(187) S: si en el día que me aportas esto completo:::/| le digo tal día vienes a recogerlo\

(188) U: ah bueno::\

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

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

(191) S: sí\

(192) U: <9> pues el otro nombre que me dijo\| cuál era?

(193) S: el originales del teceuno y tecedós\

(194) U: y nada más\

(195) S: mm:\

(196) U: más el poder\

(197) S: el poder es el mismo =que estatuto\=

(198) U: =el poder o estatuto\=

(199) S: mm\ <5> [EMPLENANT LA FITXA DE CITE] bueno\| usted es de nacionalidad chilena\

(200) U: sí::\

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

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

(203) S: y entendido\

(204) U: sí::\

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

(206) U: con la familia\

(207) S: con su familia\ <17> [REPASSANT LA FITXA] eso en qué sector?

(208) U: qué es eso?| =XXX=

(209) S: =de trabajar\=

(210) U: en tordera\

(211) S: no no\| el tra- el trabajo\| la empresa esa\| a qué se dedica la empresa esa?

(212) U: ah::: el tren-

(213) S: [REPASSANT EL PAPERS HO TROBA] ==el tren de lavado\

(214) U: ==sí\| el tren de lavado\ <3> de coches\|| {[MÉS FLUIX] {(?) un lavado\}}

(215) S: [SEGUEIX MIRANT LA FITXA] <12> pues ya está\| cuando tengas esto\| pues me lo: _

(216) U: bueno entonces me dice que:: el:: poder puedes se::r legalizado y nada más\| y no no es necesario que me den el original y ya está\

(217) S: sí sí to- todos los documentos cuando ponen originales: /

(218) U: =sí\:=

(219) S: =si= están compulsados/ <2> no hace falta el original\ <3> eh\| si están legalizados no hace falta traer el original\ <5> pero casi ya lo tienes todo\| lo más difícil lo tienes\

(220) U: [GAIREBÉ EN UN SOSPIR] sí::\

(221) S: claro\

(222) U: sí no por eso le digo que:: eh:: es difícil que no me hayan dado lo otro porque lo lo más importante lo tengo\

(223) S: cla::ro lo más:: _

(224) U: lo más importante lo tengo\

(225) S: lo- a veces <2> los-

(226) U: ==es más complicado:: _

(227) S: claro\| lo que más molesta a las empresas es lo que usted tiene ahora\

(228) U: <3> qué hago con esto?| me lo llevo de vuelta y se lo traigo cuando este completo mejor/

(229) S: sí\| mejor\

(230) U: para que no ande dando vueltas\

(231) S: sí\

(232) U: permítame que {(?) deje} esto\ <3> eh:: otra otra consulta que tenía\| eh:: con el tema del colegio de las niñas\ <3> he hay hay alguna:: _| digamos porque mi hija no sabe catalán y no no no entiende catalán\| hay alguna:: maestra que le ayu- que le que le pueda enseñar\| digamos si le adicionan alguna maestra o algo para que pueda aprender catalán\| en el mismo colegio es obligación o no obligación\| lo puedo pedir yo al colegio\| no lo puedo hacer\

(233) S: está está inscrita no/

(234) U: sí =sí sí\=

(235) S: =cuántos años= {(?) cuántos años} tiene ella?

(236) U: seis\| seis años\
(237) S: se adaptará eh/| en un año-
(238) U: ==si se adapta rápido pero:::_
(239) S: está inscrita/
(240) U: sí\
(241) S: ha empezado este año/
(242) U: sí\
(243) S: pues el lo el lo los profesores eh:: los maestros saben\| que ella es:::
está iniciando el catalán\
(244) U: sí\
(245) S: porque aquí es que le dan más horas de catalán/| que de castellano\
(246) U: sí ya::\
(247) S: pero se adaptará como todos los niños eh/| no te preocupes\
(248) U: no::_
(249) S: ==evidentemente_| si tuvieras dinero:::/ y que diga\| yo voy a
contratar_| voy hacer no- bueno voy a:: buscar alguna alguna persona
[SONA EL TELÈFON] particular para que me da apoyo a a la niña sí que lo
puedes hacer =XXXXXXXXX=
(250) U: {[PUJANT EL TO DE VEU] =no no no si eso lo entiendo= si yo lo
sé\| si con el dinero se puede hacer cualquier cosa\}}lo que digo =es que si_
(251) S: =XXX=
(252) U: si el colegio tiene alguna base o algún apoyo para =los que vienen
de:: XX digamos de=
(253) S: =sí tiene refuerzos eh/= tienen refuerzos\| cuando plegan del cole
hay unas horas que se dedican::_| muchas escuelas muchas escuelas tiene
el refuerzo ese\||
para agilizar el avance::: en cuanto al idioma\ [CONTESTA AL TELÈFON] sí/
(254) U: esto se lo tengo que dejar también cuando traiga los papeles/
(255) I: no\
(256) S: {[ADREÇANT-SE A L'USUARI] espera un momento} {[PARLANT
PER TELÈFON] sí dime <2> hola} <6> sí\| para renovación/ <3> aha\ <4>
sí\ <9> cual- hombre cualquier persona que lleva una gestoría:::/ si lleva una
empresa sabe lo que lo que es hacer una memoria\ <7> es que yo yo desde
esa oficina no tengo ninguna dirección donde puede confiarle\| eso tendrá

que so- solicitar {[PARLANT PER TELÈFON I SUPERPOSANT-SE A L'ALTRA CONVERSA] información en otra gestoría\}

(257) U: [ASSENYALANT LA GRAVADORA] por qué graban XX?

(258) I: estamos haciendo::_|| en el sindicato un trabajo para mejorar la atención\

(259) S: {seguro que encontrará un una gestoría\}

(260) U: ah vale\

(261) S: {lo que vas a hacer lo XXX que van a hacer::: si es esa empresa puede contratar a otra persona:::_| tantas personas van a trabajar::_| todo eso\}

(262) I: entonces a ver cuando haya un problema de comunicación_| ya ha pasado no/| y estamos haciendo como un trabajo::: en distintos sitios\| y a partir de aquí podremos como-

(263) U: ==son el sindicato de obreros/

(264) I: de comisiones obreras\

(265) U: <2> y nosotros tenemos eh::_|| digamos alguna posibilidad de poder ingresar en el sindicato obrero:::/

(266) I: sí\

(267) U: o no/

(268) I: sí sí\

(269) S: {sí\}

(270) U: o::: también\

(271) S: {hasta luego\} [PENJA EL TELEFON]

(272) U: tengo que rellenar alguna ficha o algo\| o no/

(273) I: ==sí\| es que::: el cite es de comisiones obreras\

(274) U: sí::\

(275) I: entonces si te quieres afiliar/| m:: por el cite te puedes afiliar\

(276) U: sí\

(277) I: a comisiones obreras\

(278) U: mm\

(279) I: mm no sé como están:::_| [DIRIGINT-SE AL SERVIDOR] *idriッサ tu saps::_*

(280) S: sí sí sí\

(281) I: como están las cuotas y todo pero:::_:

- (282) S: sí::\
- (283) I: creo que es mm más reducidas y depende_| no sé cómo están\
- (284) U: mm:\
- (285) I: y por lo que hace a a la escuela/| verás como:::_
- (286) U: sí lo cogen =lo cogen rápido=
- (287) I: =dentro de cuatro días= y con seis años lo aprenden enseguida\
- (288) U: sí sí bueno la verdad es que ha tenido muchos inconvenientes no porqué:::_ <2> digamos que la mayoría de los niños hablan todos catalán y:: bueno ella como se siente un poco marginada de todo eso pero:::_| eh: ya me he dado cuenta que lo logrará rápido que lo coge rápido =pero:::=
- (289) I: =no= pero los niños hablan catalán pero también todos hablan castellano\
- (290) U: sí todos hablan castellano es verdad\| sí es verdad\
- (291) I: que no:::_
- (292) U: pero:::_| bueno por eso quería averiguarme nada más y sacarme la duda\
- (293) I: sí sí\
- (294) U: XX
- (295) I: si fuera mayor_| los de::_| trece catorce quince dieciséis_| eh: es más a veces es más problema\| porqué en los institutos no están preparados\| pero en las escuelas:::/| no te preocupes que:::_
- (296) S: <3> eso son las hojas que he preparado/| por si quiere llevar y enseñarlo y:::_| ese para la afiliación\| como el compañero le estaba diciendo\
- (297) U: {(?) entiendo\}
- (298) S: eh:::/| entonces aquí verás que hay cuotas/ <3> para personas paradas_| para personas que trabajan_| para pensionistas_
- (299) U: ==es mensual/
- (300) S: es mensual\
- (301) U: ah vale\
- (302) S: lo que pasa es que eh::: eh::: le sacarán de la cuenta suya/
- (303) U: sí\
- (304) S: cada tres meses\
- (305) U: cada tres meses\

(306) S: sí\
(307) U: cuánto es el monto?
(308) S: eh/| e:: aquí\| diferencia en las cuotas\| si estás trabajando o en el caso suyo =es_=
(309) U: =sí::\
(310) S: que no está trabajando/
(311) U: sí\
(312) S: verás que la cuota que tienes que pagar es la la la más baja\
(313) U: la mínima\
(314) S: eh/| que son tres e:: tres con veinticinco\
(315) U: tres con veinticinco\
(316) S: sí\| e::_
(317) U: ==bueno hasta que no:: hasta que no quede legal digamos que no tenga los papeles en regla e::-
(318) S: ==sí:: puede hacerla en el momento que usted tenga cuenta bancaria-
(319) U: ==sí la tengo la tengo-
(320) S: ==y ya está con el pasaporte\
(321) U: ah bueno\
(322) S: no se exige tener un permiso de residencia =ni de trabajo\
(323) U: =bueno pues= y esto qué? se lo traigo a usted/
(324) S: sí sí-
(325) U: ==cuando traiga lo otro\
(326) S: cuando cuando me traiga lo otro\
(327) U: muy bien\
(328) S: eh/:
(329) U: <3> bueno eso sería todo\| y perdone que me haya tomado la libertad pero quería estar_| seguro bien de::_
(330) S: a ver\
(331) U: sí\
(332) S: creo que aquí tengo otros documentos\| donde pone las ventajas de afiliarse::_
(333) U: sí::\
(334) S: creo que está aquí\

(335) U: bueno yo en Argen= tina=
(336) S: =lo puede= leer_| eh:/
(337) U: yo soy chileno pero he vivido casi toda mi vida en Argentina y::_|
<3> he tenido la suerte de intervenir en:: comisiones obreras digamos o en la
cegeté que le llaman allá\ de los trabajadores en argentina y la verdad que\
se tienen bastantes ventajas y acá también me gustaría::_|
(338) I: sí\
(339) U: aprovecharlas porque la verdad que:: es más XXX
(340) S: éste::/
(341) U: sí\
(342) S:| para que usted vea las ventajas\ de afiliarse\
(343) U: piense que siempre me gustó el movimiento y eso y está XXX sí\
(344) I: ahá\| aunque:: estés aquí en el ayuntamiento\ esto es de
comisiones obreras\
(345) U: ah sí\ {(?) está bien}\ < 2> bueno\ <3> muchísimas gracias por
todo\|
(346) S: no hay de qué\
(347) U: bueno\ [S'AIXECA] XXX {(?) nos veremos a la vuelta} entonces\
{(?) es la vida XXX\ las cosas son XXX}\| ha sido un gusto:: entonces\
sé [DIRIGINT-SE A L'INVESTIGADOR I DONANT-LI LA MÀ] no sé tu
nombre pero::_|
(348) I: *carles*\
(349) S: carlos\
(350) U: nos vemos\ adiós:\ [DONANT-LI LA MÀ AL SERVIDOR]
(351) S: ismail\
(352) U: muy bien\ gracias\ [SORTINT DEL DESPATX]
(353) S: adiós\

Assessorament 4

Data: 20 de maig de 2003

Lloc: Molins de Rei

Participants:

- Servidora (S): Samar
- Usuari 1 (U1): Miguel, home d'uns quaranta anys, de nacionalitat colombiana, en situació irregular
- Usuària 2 (U2): Grace, dona d'uns trenta-cinc anys, de nacionalitat colombiana, en situació irregular
- Investigador (I)

Motiu de la visita: regularització de la seva situació i possibilitats de participació del seu fill en lliga de futbol escolar

(1) S: hola\

(2) U1: hola::: pue:::s_| nosotros ya habíamos hab- venido a hablar con::: en otras ocasiones con:::_

(3) S: con mi compañero antonio\

(4) U2: con el aboga:::do\

(5) S: vale\| =mm\=

(6) U2: =con antonio\=

(7) U1: bueno\| la verdad es que::: nosotros somos colombiano:::s/

(8) S: mm\

(9) U1: que::: XXX hará tres años de estar aquí/

(10) S: mm\

(11) U1: tengo::: a mis hijos /| XXXXXX

(12) S: mm\

(13) U1: y::: y::: pues e:: habíamos e:: habíamos venido en::: una época en que::: no había:: e:: no estaban abiertas las relaciones de:: para cuestiones de visado\ <3> y::: él nos había dicho que viniéramos cuando:: cuando:: HUBIERAN no/| =XXXX =

(14) S: =sí sí\ algún cambio o alguna cosa= de ésas\

(15) U1: exacto\|| pues ahora hemos venido y traemos una:::s ofertas\

(16) S: a ver\| déjame tu pasaporte por favor\

(17) U2: pasaporte mío/

(18) S: [MIRA ELS PASSAPORTS] <5> más o menos habéis entrado en la misma fecha no/

(19) U2: no señora\

(20) U1: no señora\

(21) S: [ADREÇANT-SE A U2] usted lleva más tiempo que:::_

(22) U2: él tiene más tiempo\

(23) S: él tiene más tiempo\ <8> [MIRANT ELS PASSAPORTS] usted entró el diecisiete del tres del dos mil uno/ <6> cuatro del diez del dos mil\| dos años y medio llevas\

(24) U1: sí\

(25) S: a ver\| el cambio que hubo::: es es el contingente\| que ente- que abrió el quince de enero/ <2> cerrará el treinta y uno de diciembre\| y es para la gente que está en el país de origen\ <2> los que están aquí también pueden presentar la oferta de trabajo/| pero tienen que::: personalmente obtener el visado en el país de origen\ <1> y esto yo por el tiempo que llevas no no veo que es conveniente\| porque tienes pocas posibilidades de que te puedan dar un visado o no\| eso ya::: no sé\ <1> depende de lo que tú quieras hacer\| o sea no se puede autorizar como antes\| {(?)venías aquí\|} [COP A LA TAULA] se autorizaba:: a un familiar/| se pedía el visado y hasta que realmente no enviaba una carta conforme este visado está:::_<2> concedido no se viajaba\| ahora no ahora tienes que ir personalmente/| a:: pedir el visado\ <1> y el consulado te va cita::ndo/| si te puede tardar ocho meses/| te puede tardar diez meses/ <1> y depende de la:: de la situación que tienes aquí si tienes trabajo y tal pues_| la verdad que es que es duro\ <2> o sea el tema sigue igual\ <3> y tus hijos que nacieron aquí nacieron allá o:::/

(26) U1: no no no nacieron todos allá sí::\

(27) S: todos allá\ <1> tu esposa tampoco tiene::_| documentación/|

(28) U1: es =ella\=

(29) S: =es ella\=

(30) U1: es ella sí\

(31) U2: <2> yo cojo el pasaporte de los niños::_

(32) S: de los niños\ [SOROLL DE PAPERS MIRANT EL PASSAPORT] <5>
miro {(?) de tomar} los datos aquí/
(33) U2: XX
(34) S: <8> miguel no\| XXX/
(35) U1: sí\ no\| verá yo soy_| =XXXX\|=|
(36) S: =XXXXXXX= XXX\
(37) U1: y los XX
(38) S: mm\
(39) U1: los nombres son XXXXX
(40) S: <4> que tiene\| posibilidad de alguna oferta de trabajo me está
diciendo/
(41) U1: sí::: tenemos la la:::_
(42) S: <3> que la la oferta la podemos presentar\| pero tenéis que pensar
bien\| que que tendrás que ir\|| si lo lo presentamos\| y no te vas\| a los
noventa días la la delegación del gobierno comprueba a través del
consulado si estás allí o no\|| y:::_| y si no estás\| lo que hacen es archivar el
expediente\| y pueden XXX una expulsión XXX\ <2> entonces pues lo tienes
que pensar bien\| no::: presentar cualquier cosa sino te pueden:::_
(43) U1: sí\
(44) S: buscar más problemas\
(45) U1: [GAIREBÉ INAUDIBLE]{{(?) claro}
(46) S: <3> otra::: otra X salida es_| esperar cinco años y pedir por arraigo\
demostrándolo con el padró::: n y:::_| en el pasaporte no tenéis que salir
para que conste para que no conste salida::: s/
(47) U1: son cinco años\
(48) S: son cinco años por arraigo\|| tres años son para_| familiares que
tiene::: n familia de primer grado_| en caso que tengas tus padres legales en
españa\| hijos legales =que no es tu caso=
(49) U1: =los abuelos\|= =abuelos\
(50) U2: =abuelos\
(51) S: tus abuelos no\
(52) U1: no alcanza\
(53) S: no no alcanza\ <2> aquí solamente son: de primer grado ni siquiera
hermanos\

(54) U1: en este caso no\

(55) S: <8> otra cosa que cambie la ley\| que:: o sea una modificación\ <3> están hablando de algún cambio en::_| de algunos artículos de ley de extranjería pero realmente no sabemos lo que::: cuáles será::: n y cómo serán\

(56) U1 <3> cómo nos pudiéramo::s dar cuenta?| por las noticias únicamente/|| =o podríamos=

(57) S: =por las noti-=

(58) U1: o podríamos o podríamos =XXX=

(59) S: ={(PUJANT LA VEU) hombre por la noticias}= normalmente:::_

(60) U1: es lo que sientes =XXX=

(61) S: =lo dicen= entonces cuando lo escuchas pues venir por aquí tener la información correcta y si realmente tienen una oferta pues::_ <2> te daré la documentación necesar- tiene la documentación necesaria y a través de ella pues el permiso\

(62) U1: <3> e::: a ver le comento algo\| e: tengo un hijo/| que es el mayor tiene:: dieciséis años\

(63) S: mm\

(64) U1: <1> y::: está en el::: está en el cole\

(65) U2: ==en la e:::so\

(66) U1: en la eso\

(67) S: mm\

(68) U1: y pues ahora:::_ <3>

(69) S: le piden::: =tener documentos=

(70) U1: =le piden:::_|= claro\| le piden documentación\ <4> es que:: eee =cómo hacer?=
 (71) U2: =cómo no se-= <2> =cómo/= no se puede conseguir ningún papel::
 (72) U1: =cómo/= ni nada
 (73) U2: por medio de ninguna entidad para que pueda seguir estudiando/
 (74) S: puede seguir estudiando hasta los dieciséis años\|| es una enseñanza obligatoria\
 (75) U2: =pero no::: no puede:::==
 (76) S: =no creo que le le:::= no igual no podrá hacer una salida\

- (77) U1: no\
(78) S: alguna excursión fuera de es =pañã no la= podrá hacer\
(79) U1: =ya la hicieron\
(80) S: pero:: estudiar sí que puede estudiar\
(81) U2: pero no:: el estudio que él quiere\
(82) S: perdón/
(83) U2: no:: el curso:: que él quiere\
(84) U1: no: este como hasta los =XXX=
(85) U2: =solo cursos= de bajo nivel\| XX
(86) S: hasta los dieciséis años =la enseñanza= es obli- obligatoria\
(87) U1: =ah:: hasta los dieciséis\
(88) S: no creo que lo pararan de estudiar y normalmente:: no hemos tenido ningún caso_| que han dejado el niño pues_| pararlo simplemente por documentación\
(89) U2: =hasta los dieciséis\
(90) S: esperemos que de aquí a::
(91) U2: él ya tiene dieciséis::\
(92) S: =ya tiene dieciséis\
(93) U1: sí\
(94) U2: <3> y el quiere seguir estudiando XXX\
(95) S: <2> os han comentado algo en el colegio/
(96) U1: sí pues::_ e:: le han dicho que_| que:: {(?) no tiene derechos} ahora | que que tiene dieciséis años:: que mire a ver si::_ m:: alguno de los padres presenta:: alguna clase de documentación/| y pues toda la documentación que aquí tenemos es el pasaporte\| y el empadronamiento =XXX= [GAIREBÉ INAUDIBLE]
(97) S: =mm\|= es lo único que tienen =XX=
(98) U2: =le gusta= mucho el fútbol y:: estuvimos en el:: ayuntamiento/| porque:: también necesitaba los papeles para pode::r_
(99) S: mm\
(100) U2: salir y:: jugar\| =y::=
(101) U1: =sí pues= lo han llamado para =una liga= pero pero que no::_
(102) U2: =i no::=
(103) S: tampoco\

(104) U1: no han podido::: él no ha podido integrarse mejor dicho en la_
=liga_=

(105) U2: =porque= le exigen los papeles\|| en eso no:::

(106) S: no de eso sí que he tenido casos\| es que no:::_| no hay posibilidades\

(107) U1: sí\

(108) S: hasta que no sea el padre legal\

(109) U1: vale\

(110) S: no::: o haya una regularización\| eso es lo que esperemos_| de todas maneras el tema está denunciado por comisiones obreras/| mm bueno\| queda la lucha contra el gobierno a ver si:::/|| o sea si logramos alguna cosa\| |de momento está igual\| puede haber puede que no\| le puedo decir muchas cosas pero la realidad hasta que no lo veamos no no es creíble\|| me deja un teléfono por favor así voy cogiendo los datos/
[COMENÇA A INTRODUIR LES DADES A L'ORDINADOR]

(111) U1: sesenta y cinco XXX\| se lo se lo se lo dicto/

(112) S: sí\

(113) U1: sesenta y cinco cero seis\

(114) S: cero seis/

(115) U1 noventa y cuatro\

(116) S: noventa y cuatro/

(117) U1: XXXX\

(118) S: XXXX\ <3> país de nacimiento es colombia verdad/

(119) U1: sí\

(120) S: <7> fecha de nacimiento el uno de ener- de enero del sesenta y seis\

(121) U1: <4> fíjese bien la situación\| yo trabajo de noche\| porque pues e:: no nos gusta salir e::: a ninguna:::_| los niños por ejemplo los tenemos restringidos para que salgan a::: a cualquier parte\| pues porque no tienen e::: una seguridad de na cualq- no- tampoco los quieren llevar así fácil a ninguna excursión porque:::_

(122) S: ==no:::_

(123) U1: algo pasa y::: no/| entonces pues ya ve\|| ella también trabaja interna::: o sea trabaja en los quehaceres de la casa y interna y no no salimos\

(124) S: =XXX los problemas que pueden pasar=\

(125) U1: =XXXXXXXXXX= no vamos a la playa:::_| no frecuentamos de barcelona na:: porque pues porque_| inicialmente cuando llegamos/| pues todo el mundo nos decía que que que después de los tres meses_| porqué nosotros llegamos como turistas e::: después de los tres meses que no nos viera la policía/| porque nos::: nos deportaban/| y entonces claro pues con los niños_| y y nosotros en colombia vivíamos en una::: en un sitio de:::_| aquí la guerrilla e::: esto::: e:: recluta a los niños que cumplen: es que se llevan a chavales de trece catorce quince años_| pasas y =va la guerrilla=-

(126) U2: =y las niñas\=

(127) U1: las niñas/| únicamente se las llevan\| y y entonces claro uno tiene que abandonar el sitio_| comenzar a buscar las ciudades_| grandes\| lo van acorralando y a lo último uno dice pues me voy en protección de los niños\|| entonces no no no este no es el el sitio donde yo quiero XX y cuando pueda salir de aquí pues lo haré\| y pues así\| pero aquí pues hemos llegado y y la gente nos ha dado trabajo\| claro pues con la condición de que mire que_| lo que pasa es que estamos corriendo un riesgo porque porque usted no tiene documentos_| y XXXX los del gobierno/|| que que precisamente pues no salga a buscar trabajos_| que sean de noche y que sean en sitios donde la gente no frecuenta porque-

(128) S: no la gente no se arriesga\| =le cogen porque ven que es=

(129) U1: =cla:::ro exacto sí=

(130) S: es un buen trabajador y que realmente cumple con sus:::_| pero la gente no se arriesga\| cada uno tiene que buscarse la vida evidentemente porque tiene que comer\

(131) U1:=sí sí\=

(132) S: =XX= sus hijos y su =esposa=

(133) U1: =claro\=

(134) S: tienen que comer pero:::_|| con la mala suerte que::: que el gobierno es:::_|| que la ley de extranjería esta bastante complicada últimamente\| bastante\| bastante\| de todas maneras_| a ver\| estamos

luchando todos contra::: contra ello y que a ver si::_| si cambia la situación\
eso es lo que esperamos\
de todas maneras::_| si quieres en julio vuelves a
venir:: a ver si:: de todas- están diciendo algunas noticias ahora no sabemos
realmente los cambios que pueden haber\
si escuchas alguna cosa/
pues vienes directamente\
que no/
cógete hora para julio para ver si después de
las elecciones pues puede haber una regularización que no estamos
seguros/
pero bueno\
que no no::: apa- aparques el tema\
no lo dejes
escapar\
porque a lo mejor a veces_| hay una regularización y son dos o
tres meses y si no eres de los primeros::_| pues tampoco logra::s_

(135) U2: la regularización que pasó él por do-

(136) S: ==el dos mil uno\

(137) U2: por dos dii::tas na más la perdimos por-

(138) S: YA: he visto la fecha de
entrada =XXXX general=

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

(140) S: ==de trabajo\

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

(142) S: ya estaba cerrado\

(143) U1: ya estaba cerrado\

(144) S: dime la dirección donde vivís por favor\

(145) U1: plaza XXXX

(146) S: [OMPLINT LA FITXA DE L'ORDINADOR] plaza XXXXXXXXXXXXXXX\

(147) U1: sí\
<3> edificio XXXX\

(148) S: <3> qué número perdona del del bloque?

(149) U1: XXXXXXXXX\

(150) U2: XX\

(151) U1: edificio XXX\

(152) S: <3> de XXX no eso/

(153) U1: sí\

(154) S: código postal XXX <45> [SEGUEIX MANIPULANT LA FITXA
INFORMÁTICA] y qué\
estabas trabajando y no te enteraste de la
regularización/
veo que llegaste el cuatro de =XXX= del dos mil/

(155) U1: =si= sí había
e:: pero entonces claro con la regularización tenía que llevar e:: e:: =una oferta=
(156) U2: =una oferta=
(157) U1: una oferta =XXXXX=
(158) S: =y no tenias nadie que te la haga\
(159) U1: la persona que que que:_| no quería que me fuera pero tampoco me la me la_
(160) S: tampoco te facilitaba la documentación/
(161) U2: tampoco XXX\
(162) S: o sea que les interesaba que trabajes así:_
(163) U1: ==sí sí\
(164) U2: y se la dio justo ya cuando_|| había pasado\
(165) U1: sí\
(166) S: <11> están casados verdad/
(167) U1: no| vivimos- =pareja de= hecho\
(168) S: <3> estudios que tienes/
(169) U1: e:: yo: el:: el bachillerato\
(170) S: bachillerato||
(171) U1: sí\
(172) S: {(?) le va a cambiar de abogada}| me dijo que está trabajando no/
(173) U1: sí\
(174) S: ==XXX social/| de qué trabajas/ en qué ramo/
(175) U1: e:: a e:: haciendo pan| XX en el sector de la panadería\
(176) S: panadería hostelería\ <38> [SEGUEIX MANIPULANT EL PROGRAMA INFORMÀTIC] ya cambié los dato:::s/| a ver| lo que::: lo que he explicado| el tema ahora está:: abierto para la gente que está en país de origen:::/| si escuchas alguna cosa te vienes para- aunque no tengas hora vienes igualmente para que seas al menos si hay algo que seas de los primeros::_| y si no coge hora ahora a [NOM DE LA PERSONA DE RECEPCIÓ] para julio y vuelves a venir a ver si hay alguna cosa\
(177) U1: vale\

(178) S: ==pero no lo dejes estar porque veo que has venido a hablar con mi compañero el año pasado y han pasado seis meses\| más que nada porque a veces_| pueden pasar cosas y no:::

(179) U1: XX [INAUDIBLE PER PER DEFECTE D'ENREGISTRAMENT]

(180) S: si no puedes venir tú porque estás trabajando que venga tu esposa:./

(181) U2: no::: si porque no no habíamos vuelto porque nos dijo que tan pronto_| escucháramos que::: había:::_

(182) S: mm\

(183) U2: esto pues que viniéramos nuevamente\| y si teníamos las ofertas\| pues como escuchamos ya hace poquito que: había:: posibilidades de sacar los documentos\| pedimos las ofertas\| a ver y nos las dieron y por eso vinimos pero-

(184) S: ==bueno\| el tema de las ofertas_| a ver::_| si hay una regularización puede que pidan ofertas_| puede que no\| eso no lo sabremos hasta:: que salga alguna noticia\| no no se puede saber\| lo que es bueno::_| tener alguien realmente dispuesto de hacerte una oferta\| eso sí\

(185) U1: sí\

(186) S: <2> en los requisitos no podemos decir busca una oferta ahora\| no te puedo decir los requisitos si hay alguna regularización\

(187) U1: vale\

(188) S: vale/

(189) U1: <2> bueno\

(190) S: a ver si tenemos suerte\

(191) U1: bueno muchas gracias\ [AIXECANT-SE DE LA CADIRA]

(192) S: de nada\

(193) U2: muchas gracias\ [AIXECANT-SE DE LA CADIRA]

(194) I: hasta luego\

(195) U2: gracias\ [SORTINT DEL DESPATX]

ANNEX 2: TRANSCRIPCIONS DE LES ENTREVISTES

1. Entrevista a l'Abu Tàrek, president del CITE de CCOO de Catalunya

Data: 14 de febrer de 2002

Lloc: seu del CITE a Barcelona

Participants:

- AT: Abu Tàrek

- I: investigador

(1) I: primer per situar una miqueta per l'entrevista m'agradaria que em diguessis | quina és la teva relació amb el cite? | des de quan estàs relacionat amb el cite? | quina feina hi fas? i quina relació tens amb els assessors?

(2) AT: es muy com- muy complicat <4> president del cite <3> e::: responsable del departament de migracions || de comisiones obreras de cataluña <2> ¿y qué era más?

(3) I : des de quan hi estàs vinculat ?

(4) AT : ah desde m ::: final de maig del: 2000 | després del::: septim congrés || de la conc i::: las tareas són::: de presi- e::: de responsabilitat en el sindicat del tema d'immigracions || tot lo que comporta el::: funcionament::: del cite::: responsabilitat sobre com funciona el cite::: desenvolupament del cite::: el desenvolupament de les oficines | el treball sindical en temes d'immigracions::: | la participació del sindicat de les immigr- dels treballadors immigrants a::: al sindicat com a afiliats | com a l'estructura sindical e::: bueno || és molt complicat [RIU]

(5) I: i ara una pregunta encara més complicada || quina és la funció- per a tu quina és la funció del cite?

(6) AT: [SOSPIRA] el cite és un <3> per mi és una::: és un instrument sindical <2> e::: en el sentit que::: amb una misión <2> de qué e::: <3> los treballadors treballadors immigrants <3> e::: quan::: no tingan- no tenen papers <2> és una presión a la baixa de les condicions de tots els treballadors || e::: doncs::: e::: la::: || función del cite com instrument sindical és regularizar a::: estas personas en el sentit de que e::: tingan els mateix drets laborals socials como qualsevol altre treballador || i::: d'aquesta forma d'aquesta manera [CANVIA AL CASTELLÀ] pues la única manera de que no

haya presión a la baja de las condiciones laborales de todos y sobre todo que los empresarios no utilizan a:: los trabajadores sin papeles || para fomentar más precariedad <2> de los salarios y sobre todo {(?) del} mercado de trabajo | entonces:: yo creo que su función principal yo creo que es un- el cite como un instrumento sindical | a parte que es un | servicio <2> que puede solucionar la asociación <2> de:: estas personas || e:::: esta es una visión <2> global || estoy hablando únicamente del cite | no del trabajo de inmigración del sindicato solamente del cite y:: [TUS] creemos que el cite:: || tiene que intervenir || únicamente || e:: en:: faci- fomentar o facilitar <1> la facilidad de que esos inmigrantes esas personas inmigradas || e:: facilitarlas que estén en un punto que les permite || disfrutar como cualquier otro ciudadano <2> de los mismos derechos de las mismas obligaciones || una intervención específica en el tema de inmigración tiene que estar en esta franja donde hay este déficit entonces se hace <2> el tema legal <2> el tema de:: conocimiento del entorno | para que la gente puede después || ser auto::gestionaria en el sentido que puede moverse por si sola <2> y:: e:: el tema del conocimiento de las idiomas de:: <3> se hablan en la comunidad autónoma a:::

(7) I: i:: pel que saps per la teva feina m:: quina:: o:: abans una previa || quina és la feina a:: en concret dels assessors?

(8) AT: m::

(9) I: m'has dit la feina del cite en el seu conjunt però el que és l'atenció de les oficines del cite-

(10) AT: principalmente:: los asesores lo que hacen son <2> asesoramiento || e:: información asesoramiento y:: gestión de todo lo que es:: tema legal permisos de residencia permisos de trabajo || esto es lo que está pasando en la práctica | ahora m:: yo se- nosotros queremos que sea más que esto no solamente esto sino que el:: m:: un una:: asesoramiento de:: calidad <2> que:: la persona el usuario:: e:: tenga el tiempo suficiente m:: entre:: esta:: este tiempo suficiente también para el asesor para explicarle también lo que es el sindicato entonces:: | pero a nivel práctico || es el tema del asesoramiento legal

(11) I: i:: m:: quins són els principals problemes amb què es troben els assessors en aquesta atenció?

(12) AT: <5> hay varios problemas <4> concepción primero del propio asesor sobre- no todos los asesores tienen claro lo que- <3> concepción sindical <2> entonces influye <2> muchos de los asesore:s || funcionan como un plan:: caritativo plan ong plan paternalismo e:: y:: e::: a veces la incapacidad <2> de:: organizar || el tiempo <2> entonces muchas veces lo que hacen en <2> cuatro horas <2> en lugar de poner citas por ejemplo para ocho nueve diez personas || y hacer un asesoramiento legal muy- de calidad <2> el asesor es incapaz de decir a la gente que hoy no le toca:: <2> entonces || está:: ante una presión || de quince veinte treinta en la puerta XXXX y una parte es mucha presión sobre e:: || presión psíquica:: presión psicológica:: presión de que como va a salir || en esos cuatro horas con tanta gente fuera con- y esto: m:: una parte principal es po::r:: <2> el:: no lo co- muchos asesores no lo consideran así pero principalmente es:: e::: error del propio asesor <2> cuando:: ya hay <2> políticamente y es XXX ya está claro para ellos lo que es:: | lo que importa no es el número de personas que vamos a atender si no la calidad y::: mayor afiliación y el trabajo sindical <2> no es capaz de transformar esto en | la realidad día a día del tratamiento del tema con los asesores || a parte de esto entra el problema de lo que es el tema de comunicación | a veces también no es fácil comunicarse || con personas de ciertas culturas de diferentes sitios de diferentes:: nos- sobre todo en el tema idiomático no siempre:: || todo el mundo tiene facilidad de hablar | en castellano en catalán <2> y:: o:: muchas veces el asesor:: únicamente:: conoce una o dos idiomas || pero no más <1> eso dificulta la comunicación <4> a parte:: <3> exigen- exigencias de la propio:: usuario <2> muchas veces piensan que la solución la tienes tú <3> {(?) no ven} que la solución la tiene la administración si no::: la solución la tiene el XXX y no la administración | esto también dificulta mucho <2> a nivel:: del nivel de exigencia | del usuario || ahora también es tema de cómo el asesor reacciona:: si consigue reaccionar para hacerle entender que él::: que no somos administración que solo somos un sindicato somos un::: XXX de servicio || que intentamos ayudar y informar pero la decisión no la tenemos nosotros | que la tiene la administración y tal y::: y a veces no se consigue transmitir esto <2> entonces todo junto es una bola || porque se va:: se va

haciendo grande y se va haciendo presión <2> en lugar de que esta presión <2> a desahogarse ante la administración se desahoga en el cite

(13) I: pero el que deies de:: de que tenien:: no podien:: aviam no eren capaços de gestionar-se el temps també: | jo intento posar-me en el seu lloc i veient la gent <2> que s'amuntona a les cues a:: la situació d'ells ser capaç de gestionar el temps és complicat no? | perquè sempre hi haura una persona més o aviam si puc una mica més || vul dir || la situació:: la situació de molta gent demanant assessorament també provoca | d'alguna manera que l'assessor es vegi | sobrecarregat de feina || i això::: em:: clar la solució seria potser plantejar que necessitem més assessors o::: cal altres mecanismes || perquè:::

(14) AT: -se plantean otros mecanismos || uno de ellos es por ejemplo <2> lo hemos dicho muchas veces pero muy pocas lo hacen | lo hacen en el saier porque la presión es muy fuerte y no tienen otra salida || es el::: las sesiones informativas en grupo || que utilizamos en saier a veces en terrassa se utiliza || y se ahorra mucho tiempo <2> hay cinco o seis que van hacer la misma pregunta | en lugar de hacerla cada uno por uno que son pueden ser | una hora a lo mejor con un cuarto de hora media hora ya le has explicado a las cinco a las seis a las siete {(?) personas} | por eso | hay fórmulas de gestionar el tiempo e::: lo mejor posible {[RIU] a ver claro} <3>

(15) I: XXX-

(16) AT:==y después queda el tema la cuestión de modo técnico informático por esto falta medios informáticos | y falta no solamente medios informáticos sino medio <2> de que el aseso::r se convence de utilizarlos <4> otro en lugar que cuando vienen el usuario en lugar de llenarle el expediente <3> e::: a mano | en una papeles en una cartulina y tal | si es capaz de llenarlo directamente en un programa que ya existe <2> en el ordenador [FINAL DE LA CINTA] eso no::s únicamente::: agiliza el trabajo sino || al final de año ya tienes tu memoria hecha <3> en lugar que tener a final de año que agobiarte un mes entero o mes y medio haciendo palitos <2> son formas-

(17) I:==i per què creus que no fan servir el programa?

(18) AT: e::: hay:: much- diferentes filosofías en esto | hay unos || que::: el || cambio de ritmo del trabajo de la pareza de cambiarlo || deben de ponerse de ponerse a decir dific- le cuesta | hay también la filosofía de que | es:::

muy frio:: <3> que hay un usuario delante tuyo y tu estas leyendo una ficha con ordenador || y te parece que estás || este:: | cuando lo entras en un ordenador quiere decir que ya está fichado

(19) I: ==ya::

(20) AT: esta mentalidad que que el usuario va a pensar esto-

(21) I: XXX que pensa el asesor que mmm que l'usuari pensarà

(22) AT: sí

(23) I: o:: realment l'usuari::: XXX

(24) AT: ==no yo creo que no el usuario no | porqué el usuario esta situación lo tiene::: en un montón de sitios <2> XXX cualquier si tu vas a la administración o ante- al ayuntamiento para empadronarte o cualquier sitio e::: tienen que XXX gente al ordenador e::: y este tema hay que explicarlo también al usuario | que son bases de datos que van a quedarse aquí | que no está conectado a nada:: ni tal <2> pero::: también viene otra parte que no todas las oficinas tienen ordenador | eso es otra::: otro problema || y si conseguimos que se informaticen con esto que se utilice este sistema <3> horas se ahorran <2> muchas horas

(25) I: m::: quan deies | parlaves de problemes de comunicació y::: deies el tema de la llengua evidentment y també temes culturals || m::: tu creus que hi ha problemes entre-

(26) AT: ==yo creo que más que culturals || tema de llengua

(27) I: de llengua

(28) AT: sí

(29) I: perquè problemes entre =procedències= de:::

(30) AT: =culturals= no porque | por el tema

(31) I: d'un país i un altre::: perquè l'assessor és:: || mm

(32) AT: no creo que no es un problema porqué:: || al fin y al cabo || la demanda es el tema de papeles || el tema de papeles:: la:::trabajan de entender: de informarles del tema de papeles | no creo que influya lo que es | cultural influirá más lo que es capacidad de comunicarle | a nivel idiomático | de lengua

(33) I: m::: la maria estela [ASSESSORA LEGAL DEL CITE] em plantejava en aquest aspecte m::: un una major exigencia per part de l'usuari de major nivell cultural o formatiu més elevat o que dominava ja el idioma castellà ||

és a dir | la sensació de dir m::: jo que sóc enginyer o el que sigui | estic amb aquesta persona i no estic segur que e:: m'atendrà bé no? | més que amb la gent que realment tenia necessitats

(34) AT: no:: porque la gente:: creo que los usuarios no saben el nivel que hay las XXX el nivel de las personas que van a encontrar || creo que al contrario <2> la mayoría de la gente | piensa que el asesor asesor es un abogado <2> la mayoría | a entonces | a ese nivel no creo || yo creo que un tema de idioma

(35) I: i el tema de l'idioma com-

(36) AT: ==AHORA hay otro concepto también | entonces el tema de:: de la gratuidad de que::: como que es un servicio gratuito <3> a veces mucha gente:: a::: piensa que como es gratuito | no se va:: e::: cuidar mucho del:: XXX expediente

(37) I: mm

(38) AT: en cambio | si va a una gestoria un abogado como paga dinero m::: como paga dinero al abogado | le puede exigir | y como le puede exigir el abogado || cuida más <3> del::: cliente

(39) I: XXX

(40) AT: pero a la práctica no

(41) I: XXX es difícil distinguir es difícil distinguir entre sindicat || i administració a vegades per molts usuaris? o no saben a on || vénen perquè molts vénen mm: perquè algú els ha dit aneu allà que us faran els papers | però la concepció que això és un sindicat és una altra cosa || potser no la tenen o confonen el sindicat amb l'administració a vegades

(42) AT: sí XXX la administración sí || si si mucha gente no distingue:: no sabe lo que es el sindicato::: | y:: que otra gente que no sabe lo que es el sindicato | esto viene posiblemente sobretodo XXX de los países que tienen sindicato XXX más o menos verticales y tal | y que todos tienen la misma concepción del sindicato de esos países [S'INTERROMP L'ENTREVISTA PER UNA VISITA]

(43) I: aviam | m'agradaria que m'expliquessis quina és l'estructura organitzativa del cite i la seva vinculació amb el departament de migracions i la secretaria de política social || aviam | quina quin organigrama té::: això?

(44) AT: a::: el cite es un eh::: entitat autònoma del sindicato | aunque XXX del sindicato en el sentido eh::: entendido | eh::: que está dentro del del departamento de migración y::: estructura del cite:: a parte de::: de los trece asesores o ca- catorce asesores que tenemos actualmente | que son sindicalistas eh::: hay una responsable de:: finanzas | hay un responsable de coordinación y hay un responsable de todo lo que es el cite que XXX que es el mismo que es el responsable del departamento de migración

(45) I: pero el cite diguem depèn del departament de migracions? està dins del departament de migracions?

(46) AT: depende del departamento del departament de migracions y quién:: dirige el trabajo del cite es la::: comisión de migraciones que está en el departamento de migraciones y la comisión de migraciones está formada por || territorios y federaciones | los que tienen responsables de migración [TUS] y::: a parte de la comisión de migración | hay una permanente un grupo de trabajo permanente que::: se reúne más a menudo para seguir los temas más del día a día

(47) I: la permanente es la de la comisión de-

(48) AT: ==de la comisión de migraciones

(49) I: que está en el departament de migracions

(50) AT: en el departament de migracions

(51) I: i el departament de migracions en política en la =secretaria de política social=

(52) AT: =secretaria de política social=

(53) I: abans | l'altre dia quan parlàvem de les funcions dels assessors i::: bé per altres coses que m'han arribat | És que tinc la sensació que hi han que hi han com dos funcions no enfrontades però || poden ser complementàries o hi ha qui pot pensar que una es menja a l'altra | és a dir | una seria la funció més clarament sindical d'incorporar el treballador estranger a la dinàmica sindical | informar-lo de les federacions i de la defensa dels seus drets i XXX i fer-lo fer incorporar-lo com un afiliat més i l'altre la que seria la que:: algú pot entendre com més la que seria més clàssica de la funció dels assessors que és atendre tot el tema de papers | o les consultes més legals | solament de permís de residència i això || tu les veus com dos funcions enfrontades, complementàries? quina creus que és més important o:::-

(54) AT: ==jo creo que son complementarias <2> eso yo le llamo el cite solo són en tu servicio eh::: yo creo que hay que llegar este equilibrio || entre lo que es el cite | que aporta de que la gente tenga más claro lo que es el sindicato || porque la gente el primero contacto normalmente es un tema de papeles antes de que estén un puesto de trabajo | lo primero sí papeles y entonces el primer la primera puerta a::: hacia el sindicato es el asesor que tiene la función de hacer conocer a esta gente || lo que es el::: lo que es el sindicato [CRIDA A ALGÚ QUE ENTRA] || equilibrio ese equilibrio entre lo que es instrumento sindical y lo que es servicio || y se puede complementar una con la otra | porque también la gente no viene si no hay un servicio de calidad <3> y cuanta más gente viene mejor | más se conoce mejor el sindicato o sea se complementa con la otra <3> ahora eso es una cosa y transformarse simplemente en una gestoría es otra cosa

(55) I: la funció una miqueta d'assessorar als treballadors estrangers que arriben no correspondria || m::: més a les federacions respectives? | es a dir | una cosa és que el cite m::: l'assessor ah::: informi a trets generals els treballadors estrangers sobre què és un sindicat o sobre qué li pot oferir un sindicat però potser la funció més d'incorporar-lo correspondria més a les federacions? les federacions fan aquesta feina o han considerat =que amb l'afiliació XXX=

(56) AT: = sí | yo creo que es= función de todos | función del cite y función de las federaciones || porque el tema está e::: antes de llegar a las federaciones te llegan de al cite || ahora si conseguimos que::: se afilie antes de llegar a la federación y por qué no? | está bien | ahora m::: esto no quita que la federación después tiene que hacer seguimiento tanto con la gente que se afilia tanto como la gente que no está afiliada en el centro de trabajo es hacer afiliarla | una no quita la otra | si tenemos por ejemplo diecinueve mil personas que atendemos afiliamos a mil o dos mil antes de que lleguen a la federación por quién tenemos que decir que no? | o esperar hasta que lleguen a las federaciones? | y a las federaciones no llegarán hasta que tengan::: principalmente el permiso de residencia y permiso de trabajo o estén trabajando || entonces una no quita la otra

(57) I: com ha canviat la percepció de-

(58) AT: ==yo creo que las federaciones ah:: eh:: principalmente si que tienen que afiliarse a la gente pero creo que la función más de las federaciones es hacer cómo esta gente que se afilia a través del cite o a través de la federación ah:: fomenta que participen en la vida sindical | delegado sindical o en la propia estructura del sindicato o de la federación | yo creo que la federación sí aquí sí que tiene un papel-

(59) I: ==però això representa un canvi important de la visió eh:: que té o que ha tingut el sindicat en relació amb la immigració perquè ah:: almenys d'uns temps fins ara quan es tenia la percepció que el treballador estranger venia a treballar i després se n'anava | mantenía la sensació de ser una gairebé una subclasse dins del que és la classe treballadora | el sindicat creia que era més l'atenció del cite i es trobaves que qualsevol persona que venia amb una consulta laboral per ser estranger era enviat directament al cite

(60) AT: al cite sí

(61) I: tu creus que el sindicat està canviant aquesta percepció o-

(62) AT: ==yo creo que hay una realidad que se va imponiendo | y creo que desde el departamento de migración tenemos que hacer lo máximo para acelerar <2> este cambio en la mentalidad de las federaciones eh:: hacerles ver | si:: si realmente queremos seguir siendo el sindicato mayoritario a nivel de cataluña y a nivel de españa si no se tienen en- en cuenta | la afiliación de los trabajadores inmigrantes en pocos años podemos perder esta mayoría ser el sindicato mayoritario | si vemos por ejemplo datos de la afiliación en eh:: desde | noviembre el quince de noviembre la última datos de afiliación que tenemos del 2001 al 7 de febrero del 2002 | en este tiempo por ejemplo en:: construcción | hubo un aumento neto de afiliación de sesenta y esos sesenta todos son trabajadores inmigrantes <2> en metal eh:: de este mismo periodo hubo un crecimiento neto de 28 | el crecimiento neto de afiliación al metal de este mismo tipo eran 32 || entonces | si esto no se ve || de aquí a poco es muy tarde de::: trabajar el tema y:: seguir siendo el sindicato mayoritario | a nivel de cataluña hay sectores que la mayoría que están trabajando ya son de trabajadores de origen inmigrante || y esta gente tarde o temprano en algún sitio estará | si no está en comisiones obreras estará en ugeté y si no está en ugeté montará su propio:: su propio sindicato:: por país

(63) I: això eh:: re- re- XXX aquesta incorporació en aquestes federacions passa també per la incorporació en els quadres del sindicat o com a delegats sindicals || tu creus que en aquestes properes eleccions es començarà a notar aquest canvi d'incorporació de nous delegats ah:: immigrants o::: seguirem-

(64) AT: ==yo yo yo espero que en las próximas elecciones sindicales | podemos eh:: empezando a trabajar desde ahora eh::: principalmente las federaciones y del departamento les echamos una mano desde el cite | se puede echar una mano en el sentido que en las próximas elecciones sindicales tiene que haber muchos más delegados sindicales y::: el:: yo creo que el chip este tiene que cambiarse en las federaciones en el sentido de que un delegado sindical inmigrante XXX no puede entrar tranquilamente eh:: a trabajadores del cite que no | eso tiene que ser tienen que tenerlo tenerlo claro | eh::: hemos empezado ahora el tema este de trabajar las elecciones sindicales | estamos preparando una jornada | el mes de abril | elecciones sindicales y trabajadores inmigrantes || vamos a ver como podemos involucrar a las federaciones y en este momento decir las federaciones es decir muy mal que estamos y::: para facilitarles el trabajo a las federaciones he empezado a sacar afiliación de trabajadores inmigrantes por centros de trabajo por federaciones || para que al menos tienen una herramienta así delante | en tal centro de trabajo hay tantos trabajadores inmigrantes que están afiliados al sindicato y como podemos trabajar con ellos el tema de elecciones sindicales [HI HA UNA PERSONA QUE PARLA] hasta ahora la gente::: eh::: en las federaciones a lo mejor sabían que existen trabajadores inmigrantes en la federación pero nunca se han preocupado de saber en qué centros de trabajo están | i eh:: sap- primero el primero es saber dónde están en qué centro para poder trabajar con ellos si no se queda la cosa | ahí

(65) I: quines dificultats creus que hi ha per incorporar treballadors estrangers com a delegats? de quin tipus?

(66) AT: hay varios dificultades | primero::: el::: concepto del propio trabajador inmigrante:: la dificultad que tiene a nivel de tiempo para::: para para esto para trabajar el tema sindical || pero yo creo que también la principal eh::: problema es que las federaciones:: | viene de las federaciones

que todavía no t- no tienen la conciencia de:: como hemos dicho antes que el trabajador inmigrante es un trabajador que:: va estar aquí mañana y pasado mañana y:: eh::: para muchos años || entonces no se puede seguir mirándolo como forma como una cosa a parte o como:: cosa de:: <4> de forma cristiana y de caridad sino hay que llevarlo como una persona un trabajador que tiene sus derechos a nivel sindical como a nivel laborales a nivel:: de todo

(67) I: sí però amb això en el fons m'estàs dient eh::: o es reflecteix una certa contradicció | contradicció potser no | però un allunyament entre el que és el discurs teòric del sindicat en relació amb la immigració i el que són les practiques quotidianes

(68) AT: sí existe una:: una cierta contradicción | incoherencia más que contradicción | incoherencia entre el discurso::: <3> hacia el:: hacia hacia:: el público y lo que:: cada federación piensa <3> yo creo que:: la realidad va a imponer al fin y al cabo la realidad imponera- impondrá eh:::

(68) I: sí | en certa mesura potser moltes són inèrcies de funcionament:: XXX en aquestes incoherències són moltes inèrcies de funcionament de les federacions i han de com dius tu canviar el xip i adonar-se de la nova realitat-

(69) AT: claro y hay que hacerles ver-

(70) I: ==llavors i tornant una mica al tema dels assessors m:: els assessors tenen reben algun tipus de formació específica? Des d'aquí del cite?

(71) AT: sí | queda todo el tema:: básico de legal todo lo jurídico || cada:: cada casi cada mes hay una reunión de asesores | se debate todo lo que es en realidad a nivel legal a nivel de:: permisos y tal || y:: donde fallamos a lo mejor eh::: no hemos hecho suficiente es el tema de formación a otros niveles | en el año 2001 hemos hecho sí un curso de formación::: sindical <3> con la secretaría de formación y cultura <3> un curso que duró:: bastante tiempo estaba bien | alguna jornada que hemos hecho dos jornadas | pero creo que::: eh::: a nivel de formación sindical hay que hacer más

(72) I: formació de llengües també

(73) AT: sí | o formación de lenguas también

(74) I: perquè suposo que deu ser un dels problemes que es poden trobar més <4> XXXX estructura que parlàvem del cite | ah:: dirime que els

assessors serien una miqueta el que estan en contacte amb la realitat ah::
quotidiana de la immigració | una miqueta serien el cas el mateix cas XXX
pel sindicat que la secció sindical a l'empresa o el delegat a l'empresa eh:: |
quin- quins m:: camins de comunicació hi ha diguem de les directrius de la
secretaria de política social o del sindicat diguem-hi aixíns cap als cap als
assessors i dels assessors de fer arribar les seves propostes o els seus m::
les seves preocupacions?

(75) AT: la canalización

(76) I: sí | quin canal teniu de:: establert-

(77) AT: == las reuniones de asesores <3> las reuniones de asesores que se
hacen cada:: | si va bien cada mes | entonces se plantean todos los temas y
entonces eh:: se elevan a la comisión de migraciones si hay algún tema y
también los responsables de cada territorio || también dentro de la comisión
de migraciones donde reflejan lo que hay de especial en ese territorio y con
el cite y con tal y::: | normalmente más es la comisión de migraciones donde
se debate

(78) I: y quins són els problemes que es troben més freqüentment o que
plantegen més?

(79) AT: ==tiempo

(80) I: lo de temps de dedicació?

(81) AT: el tiempo de dedicación claro | el tiempo que van agobiados van no
les da no dan abasto || esperamos que el 2002 será más tranquilo que el
2001 | porque no es no es poco que:: <2> casi veinte mil personas que son
atendidas por:: trece asesores no es || es mucho tocan casi mil quinientos
por asesor <2> personas y:: a nivel psíquico a nivel:: de nervios es un
desgaste:: enorme porque está escuchando únicamente problemas | no está
escuchando a nivel alegría | de vez en cuando alguna alegría pero en
general:: es problemas lo único que está escuchando | imagínate que está
un asesor ocho horas al día atendiendo a cuarenta personas más o menos
al día y cuarenta problemas y::: esto es muy:: fastidioso a nivel psicológico a
nivel de:: la persona || ahora eh:: después el tema de todo lo que es
infraestructura || estamos mejorando la infraestructura sobre todo a nivel
informático || hay cosas a nivel informático si conseguimos eh:: introducirlas

<4> ahorra tiempo y para introducirlas hace falta medios | y para tener medios XXX

(82) I: clar | eh:: si tenim aquesta pressió sobre els assessors eh:: però l'altra gent està a fora i:: aquesta demanda existeix eh:: l'altra dia em plantejaves hem d'optar per un assessorament més de qualitat i això vol dir dedicar més temps a cada:::: a cada persona que ve i ser capaç d'utilitzar els recursos informàtics | omplir bé les fitxes per tenir les dades correctes | per tenir tot el seu expedient ben fet | però clar aquesta aposta per la qualitat això no augmenta aquesta aposta per la qualitat no augmenta encara més la pressió sobre l'assessor que veu que té una cua a fora eh:: de molta gent que li ve a demanar vull dir que en el fons la solució-

(83) AT:==creo que hay que poder ser::: | el asesor tiene que ponerse un poco duro <3> y ir acostumbrando a la gente que si no tiene cita no tiene una hora eh::: no se le va a atender <2> pero si el asesor mismo deja un margen de::::: porque en el atenderá a cualquiera que viene a todos los que vienen claro al final es algo::: que terminará terminará bajo presión XXX || yo creo que principalmente una función del asesor es eh::: i de la:::: la unión local donde esta la oficina del cite | ayudarle a que organizar citas eh::: hojas de cita eh: a cada hora XXX esta apuntado una persona | y quizás una o dos más extra para gente con cosas de urgencia y ya está | pero normalmente esa gente sabe hacerlo pero con mucha dificultad y::: de forma no::: muy solidaria entre las oficinas hay varios asesores que que que no cogen cita sino a esos que vienen | y hay asesores que sí ya ya cogen cita ya organizan el método de trabajo | yo creo que poco a poco ya::: van teniendo XXX porque al fin y al cabo lo que::::: no le puedes convencer con las palabras al fin y al cabo se convierte por la salud

(84) I: però suposo que- | l'altre dia dèiem que hi ha una percepció per per part dels usuaris de la dificultat d'entendre que és un sindicat o de co- o d'entendre que estem a l'administració o no som una administració no? | o això forma part de l'administració | pot passar que molts assessors aquesta utilització de normes administratives molt més estrictes a l'hora de fer la seva atenció | bueno el hi pugui semblar que estem accentuant aquesta imatge d'administració?

(85) AT: no | porque tienen que entender que es más por tema de calidad y eficaz- eficacia y calidad que se pueda atenderlo mejor | con tranquilidad | si tiene una cita de veinte minutos | que estar en la puerta eh:: y atenderle en diez- dos minutos || y casi escuchándolo o no escuchándolo pensando en el otro que está en la puerta <3> creo que es eh::: hay que hacerle entender y hay que ser estar acostumbrar a la gente m:: también es una forma de::: de educación <2> para la gente | un poco también como funcionan las cosas || hacer que al cite vas || hay un número de cita o XXX

2. Entrevistes a la María Estela, assessora legal del CITE de CCOO de Catalunya

Data: 20 de gener de 2002

Lloc: seu del CITE a Barcelona

Participants:

- ME: María Estela

- I: investigador

(1) I: en principi | m'agradaria que situessis la teva relació amb el cite | quants anys fa que estàs aquí | quina feina hi fas i quina relació tens amb els assessors | en concret || i tot el que creguis que puguis dir

(2) ME: bueno || yo llegué a barcelona el día | ocho de marzo de 1988 | el día internacional de la mujer | un mes después yo estaba colaborando con el cite || en ese momento el cite estaba en una situación muy precaria | realmente era un escritorio y la voluntad de un grupo de personas que | que amaban cite | estaba en la plaza urquinaona | ¿si? donde estaba antes el sindicato | allí estuve trabajando como voluntaria y la primera tarjeta que tramite de ciudadanos comunitarios fue la mía || la hice yo misma | eehh | después mmm hubo un tiempo que que por las | precariedad de la situación misma del cite porque::: yo fui a trabajar a un despacho | de abogados de barcelona | ya no tuve más relación con el cite hasta::: el año 1991 en el cual vuelvo como voluntaria del cite con::: | [NOM D'UNA PERSONA] | ya el cite ocupaba | el lugar bueno ya las instalaciones del cite estaban aquí en la via laietana | en una situación pues un poco más cómoda pero aún seguía siendo muy precario | el cite funcionaba como una oficina de información | de consulta | de gestión ehh? y al mismo tiempo se pretendía | hacer formación de formadores ehh | tuve la fortuna de ser profesora de los primeros asesores del cite en el programa formación de formadores para los propios asesores del cite || ahhh después ya inicio una relación | profesional con el CITE | ehheh en el año 1996 en septiembre de 1996 | en principio fue una relación ehheh de carácter esporádico y de una asesoría en plan frilans | que ya se consolidó en el año | 99 | y ya de momento toda mi dedicación es para el cite

| antes lo hacía simultáneo con mi despacho de abogados y con:: mi relación de abogada de los racismos y ahora solamente como abogada del CITE

(3) I: i en concret ara quina és la teva feina?

(4) ME: mi función:: como abogada del CITE es asesorar || al:: departamento de migraciones y a las personas que:: lo componen | asesorar a todos los catorce- quince que son ahora asesores del CITE en aquellas materias donde el conocimiento sea más que el trámite administrativo ¿no? que | normalmente se plantea algún conflicto de índole jurídico | también tengo una función muy importante con relación con las administraciones públicas | básicamente hago de puente hasta que no se celebran reuniones formales | del sindicato con las administraciones || hago de puente entre estas administraciones y el CITE | y participo en cursos de formación | en el último semestre:: básicamente esos cursos han sido dirigidos a los ayuntamientos | o han sido solicitados por los ayuntamientos dentro de programas europeos de multiculturalidad interculturalidad o programas europeos para formación del personal de los ayuntamientos | básicamente quines tienen más que ver con la emigración como son las personas destinadas al padrón municipal eh:: los funcionarios que están en los servicios sociales de los ayuntamientos | y algunos regidores | que también se han interesado en conocer el tema de la inmigración || eso es así a grandes rasgos ¿no?

(5) I: i en concret amb els assessors? quina és la teva feina?

(6) ME: ==bueno | teniendo en cuenta que son quince asesores pero en este momento veintiocho oficinas | entonces el trabajo abraza pues todo el ámbito territorial de cataluña | des de girona hasta tarragona | eh: los asesores eh: sin la intervención letrada no podrían hacer una parte importante de su función que es la de presentar recursos | dado que el colegio de abogados y muchas ah:: organizaciones profesionales | como pueden ser los graduados sociales ven como intruso o como: si estuviera cometiendo una un delito una falta de intrusismo el ejercicio en el ámbito de ciertas actividades específicamente destinadas a esos profesionales ¿no? || entonces hacerlo eh:: no solo con mi supervisión y mi firma garantiza que la:: los escritos que se presenten | o la información que se pida está respaldada por un abogado | que no estamos haciendo intrusismo con:: el colegio de abogados ni con el colegio de graduados sociales ni de asistentes sociales y al mismo tiempo

mm a ellos les libera de una responsabilidad que asumo yo directamente || cualquier eh: fallo cualquier infracción o cualquier falta que se cometa en la utilización de esos recursos legales eh: directamente la responsabilidad es mía porque así lo dice mi contrato || de manera que me cuido muchísimo justamente de que tengan un buen contenido para que evitar que luego me repercuta negativamente a mi

(7) I: molt molt concret | tu quina diries que és el que ha de fer- la funció del cite?

(8) ME: creo que eso daría como para un debate monográfico porque:: mmm des de un punto de vista sindical se han cumplido unos objetivos que es conseguir un número máximo de afiliaciones de inmigrantes | conseguir que los inmigrantes se relacionen de una manera más normalizada con el sindicato y al mismo tiempo que los sindicalistas dentro de las federaciones | empiecen a tratar los problemas de los trabajadores extranjeros dentro de su propia federación y que no piensen que todo es un problema del cite | que si el trabajador es de la construcción sea su federación quien le resuelva todas las dudas y problemática derivada de la pertinencia a esa federación y solamente en último instancia nosotros | en:: el trámite administrativo de documentación de su situación legal puede ser incluso de la propia nacionalidad | tengamos que intervenir pero no como antes que se tenía una concepción un poco paternalista que todas las personas que fueran de origen extranjero tenían que converger en el cite ¿no? | y entonces nosotros estábamos haciendo de punto de información sindical | estábamos recargando un poco el trabajo | pienso que en la medida que en que se ha hecho más amplio el trabajo sindical se ha restringido muchísimo el tema de la formación interna nuestra y pienso que es importante mantener una un nivel de formación interna no solamente con los asesores si no con | todas las personas del departamento de migraciones | toda la gente que quiera del sindicato | ¿por qué no? | y también mmm hecho un poco en falta las como las relaciones con organiza- más fluidas con las organizaciones no gubernamentales [SONA EL TELEFON] y no puntuales para temas como manifestaciones | perdona [RESPON LA TRUCADA]

(9) I: per tu, quina és la feina dels assessors del cite?

(10) ME: bueno | una es la su trabajo teórico y el que digamos de alguna manera [SONA EL TELEFON] | da una razón de ser a lo que hacen | para el cite [RESPON LA TRUCADA]

(11) E: estàvem parlant de la feina que fan els assessors

(12) ME: bueno | sí / bueno | ellos tienen marcadas unas funciones | unas son de índole sindical como son la información a:: acerca del sindicato:: y de la afiliación y demás | y otras son sus funciones netamente ya como:: gestores asesores del cite que son básicamente la información a las personas extranjeras | la recepción de documentos | la tramitación de documentos y la {(?) hechura} de algunos eh:: algunos recursos de los que ellos puedan hacerse | cargo porque pues no entrañan | un conocimiento jurídico más más complicado ¿no? | que son normalmente los recursos de reposición que hacen con la dirección mía pero que de alguna manera ya conocen la dinámica del tema administrativo | y:: mm dado el número y el volumen tan grande que estamos atendiendo por ejemplo en la memoria del año pasado | del año antepasado perdón | nos reflejaba unos: 70.000 asistencias en:: en el año durante el año y:: dado que en el año 2001 tuvimos tres procesos de regularización seguramente se habrá incrementado en un treinta por ciento más esta asistencia || estamos atendiendo prácticamente uno de cada tres inmigrantes que pasa por catalunya

(13) I: I quins creus que són | pel que saps pel que parles amb ells | els principals problemes amb què es troben | eh:: els assessors en aquesta atenció?

(14) ME: mm::

(15) I: de tipus lingüístic::

(16) ME: las dificultades son varias | para empezar hay que romper un poco eh:: mmm la desconfianza:: romper no como crear un ambiente propicio para que las personas se sientan atendidas de una manera individualizada | normalmente viene de países de regímenes totalitarios o vienen rebotados de otras asociaciones o instituciones donde les han tratado de una manera displicente o les han- eh:: mm digamos tardado tanto en asesorar que ya están un poco desgastados | y en segundo lugar la resistencia en torno al idioma ¿no? que | aunque lleven un determinado tiempo aquí se niegan a entender o a querer entender el catalán y casi siempre piensan que es más

fácil si se comunican con nosotros en castellano lo cual es un error de todas maneras | y::: muchísimas veces mm cuando vienen acompañados de un amigo | que normalmente es un amigo que está un poco más enterado | que casi siempre suele ser una persona de la misma nacionalidad y a más integrada o un nacional un catalán o un español | esta persona mm más que hacernos una mediación o hacer de interprete lo que hace es confundirnos || porque muchas veces no dice lo que nos quiere preguntar el extranjero si no lo que el cree que el extranjero nos quiere preguntar y cuando nosotros les explic- les damos una explicación esa persona | le explica lo que él ha entendido | no lo que nosotros decimos | entonces yo creo que: que es:: que el tema de la lengua sí que es vital en el momento de la comprensión | y a veces que no es solamente también el lenguaje por ejemplo esta mañana | mm me hizo me llamo muchísimo la atención que yo vi como una asesora | eh:: rellenaba una ficha y le preguntaba a un ciudadano ecuatoriano que nivel de educación tenía y se sintió muy ofendido porque penso que lo estaba tratando como a un analfabeto | eh:: también he visto que hay personas muy susceptibles a que se le pregunten datos personales como los apellidos y piensan que:: si preguntamos tantos datos es porque alguien se los estamos dando || no comprenden que nosotros tenemos que llenar unas fichas y hacer una base de datos y que eso es lo único que permite que el día de mañana su expediente lo podamos localizar más rápido | entonces mucha gente o es reacia a contestar realmente sobre su nivel de educativo o cosas como el número de parientes o su estado civil o muchas veces nos dicen mentiras

(17) I: malgrat aquesta desconfianza que dius sou l'organisme que atén més gent a catalunya

(18) ME: sí | porque para empezar la mayoría de los asesores o son de origen extranjero o tienen o han tenido relación afectiva directa con alguien extranjero y están yo creo bastante sensibilizados y lo han vivido en primera persona muchas veces ¿no? | sobre todo los que son de origen extranjero lo han vivido en primera persona lo de | como se siente alguien | enfrente de algo que no puede discernir si nosotros somos o no somos administración | muchas persona piensan que somos una extensión de la administración porque no tienen ni idea de lo que es un sindicato y la palabra sindicato no

les dice nada | y a muchos por ejemplo personas de países del este la palabra sindicato les suena como a cagebé o:: a organismo de espionaje | hay que vencer esa resistencia tan {(?) fuerte} que las siglas del sindicato dejan en XXX

(18) I: un dia em vas dir | m'enrecordo que estàvem parlant de comunicació | em vas dir | prefereixo que no em parlin en castellà perquè així ser que m'entenen els que els estic explicant

(19) ME: es fácil | yo a veces recurro a los ideogramas hago dibujitos | hago muñequitos o:: uso muchísimo algunos símbolos que encuentro en internet para comunicarme con personas con las que no encuentro un idioma en común para comunicarme | mientras que lo que contaba de la anécdota de esta mañana | se trataba de una persona ecuatoriana a quien se le estaba hablando en castellano | y se enfado muchísimo cuando se le pregunto el nivel educativo | entonces ahí el problema no fue una cuestión de si se hablaba o no se hablaba la misma lengua si no lo que él pensaba que nosotros íbamos a hacer con esa información || había más distorsión en e- en esa persona que a los africanos que les hacemos la misma pregunta a través del interprete o se la preguntamos en inglés o en francés || porque ellos no le tienen ninguna:: sentimiento | no len- no hacen ninguna:: lectura doble de porque les estamos haciendo esa pregunta | simplemente ven que es un dato más que se les piden

(20) I: aquesta percepció que tenen que som com l'administració | o que no saben distingir entre sindicat i administració eh:: creus que pot estar relacionada amb el tipus d'oficina on fem la prestació o que || si més no | doncs acaben amb els mateixos impresos | fent cua | demanant hora en una oficina o és-

(21) ME: bueno | yo creo que ahora sería la parte como de la puesta en escena | pero la mm la percepción que pueden llegar a tener que somos una extensión de la administración la tienen los que han venido directamente remitidos por la administración | cuando la oficina de extranjeros o la cruz roja les entrega un tríptico o una lista con organismos entre los que nosotros figuramos | e: ellos piensan que si se los ha dado la administración es porque algo tenemos a ver con ellos ¿no? | normalmente es cuando vienen derivados de la propia oficina de extranjeros ¿no?

(22) I: feu algun tipus de formació per als assessors, per millorar l'atenció o millorar-

(23) ME: ==bueno | el año pasado se hizo un curso | que yo creo insuficiente porque era un solo curso | eh: orientado por una psicóloga en:: el aspecto de relaciones eh: personales | pero pienso que el tema no es las relaciones personales | es un tema que supera la psicología i las relaciones normales que podamos tener con gente de nuestro entorno ¿no? | aquí hay un tema de índole cultural | de índole religiosos | incluso muchísimas veces pues tenemos que adaptarnos a las circunstancias que si se trata de una persona que viene a vernos con velo:: o que viene acompañada de su marido:: nosotros no podemos imponerle de entrada que nosotros pues eh:: le vamos a decir que | como aquí son tratados igual los hombres que las mujeres | quien nos debe dar la respuesta es ella y no él ¿no? || eso sería tanto como si nosotros empezáramos a prejuizar la diferencia cultural de otra gente

(24) I: tu creus que aquestes imatges culturals- | has dit que els assessors són | ells mateixos immigrants de diferents llocs | afecten l'assessorament quan es troben davant d'un usuari d'un altre entorn cultural que tingui uns altres valors o XXX aquest usuari pot desconfiar de l'assessor perquè és-

(25) ME: ==ah::: muchas veces eh::: las percepciones que tienen los usuarios no las conocemos nosotros | las comentan a terceros | o las comentan a la persona que las ha acompañado y a lo mejor nos damos cuenta más adelante | o la misma persona cuando ha pasado un tiempo viene y nos cuenta al principio yo pensé esto ¿no? | muchísimas veces por ejemplo es el tema de las personas que son musulmanas y se encuentran que hay compañeros de origen árabe que su apellido denota que no son musulmanes | o que el mismo nombre denota que no son musulmanes pueden tener esa::: esa duda de si van- no::: en cuanto si van a ser atendidos correctamente ¿no? | si no yo creo que ahí entran a jugar otros otra serie de eh::: valores ¿no? del propio mundo árabe || es curioso pero las mayores reticencias y susceptibilidades se presentan entre gente de una::: de un mismo origen cultural | de árabes con árabes | es más | por ejemplo los asesores que son árabes se entienden perfectamente con los rusos | con digamos con la población rusa es con la que mejor acercamiento han tenido | con la población de todo lo que habían sido los países de la antigua urss o

por ejemplo de la antigua yugoslavia | en cambio eh:: los latinoamericanos eh:: a la hora de ser atendidos imponen más condiciones cuando el asesor es castellanoparlante || imponen un poco más de condiciones como de ser atendidos de forma preferente cuando escuchan que el asesor es castellanoparlante | o muchas veces también existe eh:: un una cierta | duda:: | sobre todo cuando el nivel educativo aparente del usuario puede ser incluso más alto que el nuestro || la tendencia a decir bueno pero éste si sabrá asesorarme bien:? | si yo soy un científico o un ingeniero:: aeronáutico lo que sea ¿no? | pero eso digamos que quedaría casi en el campo anecdótico porque hay una realidad que supera todo esto | cuando alguien necesita papeles no le importan en que idioma les hablamos | no le importa lo que le digamos ni cuanto tenga que esperar | la gente que tiene una serie de exigencias normalmente es cuando menos asesoría necesita | los que realmente necesitan asesoría no hacen ningún tipo de {(?) exigencia} en ese sentido [ENTRA UNA PERSONA AMB UNA CONSULTA]

Data: 22 de gener de 2002

Lloc: seu del CITE a Barcelona

Participants:

- ME: María Estela
- I: investigador

(1) I: l'altre dia em vas dir que fins fa poc el sindicat tenia una concepció paternalista del que eren els estrangers i que tot el sindicat sempre els enviava cap aquí en comptes d'atendre'ls a la seva federació respectiva quan el seu problema podia ser purament laboral | sempre els enviaven cap aquí || m'agradaria que m'ampliessis una mica això i si tens algun cas concret que pogués exemplificar o si més no || per què creus que ha canviat aquesta actitud?

(2) ME: mira | en primer lugar enmarquémoslo dentro del contexto del estado español y de catalunya || sencillamente los inmigrantes no los ven || nos los ven || tanto así que eh:: la denominación o el apelativo inmigrante | ya es como una::: subclase dentro de lo que históricamente ha sido la diferencia

entre ser de un lugar y no ser | o sea:: antiguamente o eras nacional de un estado o eras extranjero || extranjero sigue siendo la denominación que se le da a la gente que viene en verano a pasear || inmigrante es el que viene a trabajar || pues allí ya hay una diferencia || cualitativa muy importante en la concepción de una persona:: <4> generalmente en quien se relaciona más con la inmigración que es la policía las autoridades gubernativas y en nuestro caso concretamente los compañeros del sindicato || el inmigrante es eso | mano de obra y trabajo || solo se le ve en cuanto lo que hace | si viene alguien de la unión europea todo el mundo defiende que es un extranjero | o si viene un norteamericano es un extranjero || extranjero es como una:: una pertenencia mucho más importante a algo que no es de aquí pero que tampoco causa rechazo | es el inmigrante | o no se le ve o sencillamente estorba || y:: en el sindicato no éramos ajenos a esa política o a esa concepción del inmigrante como simplemente mano de obra | pero curiosamente de clase como es comisiones obreras como un sindicato obrero | estaba marginando mmm a los propios inmigrantes de la condición de trabajadores || porque era como más importante la:: caracterización de personas inmigradas como alguien que ya | de por si mismo está fuera de todos los circuitos incluso en nuestro sindicato || el:: pensar en afiliar al sindicato a los inmigrantes es algo:: bastante reciente y pertenece precisamente a la la nueva etapa del cite | desde que el presidente del cite es abu tareq || la idea de sindicalizar a los:: trabajadores inmigrantes || sería como un poco descabellada porque siempre se les consideraba que en el fondo estaban de paso | en el fondo todo el mundo quería que estuvieran de paso || que estuvieran lo menos posible || por lo tanto era más cómodo que vinieran a vernos a nosotros | les resolviéramos el problema y al mismo tiempo estábamos haciendo como una especie de oenegé dentro del sindicato | como si estuviéramos en el mismo orden como pau i solidaridad | que es una fundación de solidaridad | entonces nosotros estábamos como una especie de organismo:: que a pesar de estar dentro de la casa era isla | aquí venía la gente de todos los colores | de todas las etnias de todos los idiomas y de todos los países | pero no tenían tanto como esa consideración con los demás compañeros | no eran trabajadores || eran simplemente inmigrantes

(3) I: pero tu creus que això ha canviat o està canviant?

(4) ME: sí | está cambiando || con muy mucho trabajo pedagógico por parte del departamento de migraciones y está empezando a cambiar más si se quiere con quienes tienen más contacto directo con con los inmigrantes | que son los de la federación de:: de la construcción ¿no? | eh:: creo que | ha sido a partir de un trabajo muy importante por parte la gente de la federación de la construcción que se les ha empezado a tratar como iguales porque es que antes ni siquiera eran iguales | eran otro tipo de clase trabajadora | otro tipo de obreros

(5) I: pero evidentement també aquest canvi es deu | potser en la cas de la federació de la construcció | al increment del percentatge de membr- d'afiliats del sindicat d'aquesta federació que són d'or- que són immigrants

(6) ME: claro | ya era demasiado visible | yo creo que ese número tan elevado de afiliaciones en esa federación es lo que permitió pues | para usar una una una tecnología ya muy conocida | que ellos salieran de esa invisibilidad | y también en el momento en estábamos haciendo campañas eh:: a favor de la vida y de las medidas de seguridad y que también muchas de las víctimas eran inmigrantes trabajadores inmigrantes | pues yo creo que tenían que replantearse si nosotros seguimos considerando a:: los inmigrantes como solamente:: personas que pueden ser atendidas solamente por un servicio concreto del cite | y en una::: accidente laboral eh::: perecen unos extranjeros entonces que hace esa federación? | como que son extranjeros dice entonces el cite también tiene que encargarse de:: todo lo que tenga que con las reclamaciones con los juicios ante lo tribunales con las indemnizaciones al obrero y a su familia || yo creo que no | creo que también ha habido un eh::: una evidencia muy clara de que | los accidentes laborales | que fue una campaña monográfica casi del sindicato del año pasado | eh:: los inmigrantes siempre estaban llevando eh:: la peor parte porque justamente como que era invisibles las medidas de seguridad parece que | se aplicaban más o se tenían más para la población autóctona y el inmigrante quedaba || más como que normalmente estaba en la economía sumergida o estaba sin papeles pues quedaba más oculto ¿no?

(5) I: i jo hi afegiria:: és que ara m'ha vingut quan estaves dient això || justament en relació amb els accidents laborals eh:: si no hi hauria una

relació | seria un tema a tractar | entre el fet que la manca de coneixement dels idiomes del país també repercuteix en el coneixement de les mesures de seguretat i en els cursos de formació i per tant d'alguna manera les empreses i l'administració serien corresponsables d'aquests accidents laborals, més enllà de la manca de mesures de de seguretat és que de fet no t'han donat la possibilitat de comprendre-les o de coneixer-les aquestes mesures | tampoc

(6) ME: parece que hasta hace dos meses exactamente que::: te pedí colaboración para | hacer unos unas informaciones que se pudieran colocar de manera visible en la entrada del cite hablábamos siempre de oficinas de asesoría para inmigrantes | nunca especificábamos que se tratara de oficinas de información y asesoría sobre derechos || cuando comenzamos a hacer la traducción en distintos idiomas nos dimos cuenta de una cuestión importantísima <3> que: en muchas lenguas la palabra derecho no es igual a la palabra justicia <3> | que las connotaciones de la palabra derecho en castellano y en catalán pueden ser reivindicativas y en otros idiomas no | que para::: las lenguas com el urdú o el árabe a lo mejor no existía este sinónimo || o tenía otra connotación | entonces mm las información que::: podíamos dar sobre los derechos | tenía la dificultad de que es lo que es lo que les queremos decir a ellos cuando les decimos | reivindica tus derechos | te informaremos sobre todos los derechos que tienes en este país | si::: nosotros mismos no sabemos convertir a su lenguaje || esa expresión conoce tus derechos | una cosa que nosotros pensábamos tan sencilla como era esa || parece que hasta ese momento estábamos dando por entendido || que estábamos hablando de la asesoría | en materia de derechos- de derechos administrativos de derechos sindicales y de derechos laborales | pues no | resulta que la gente no era acto sinónimo ofrecerle papeles a ofrecerle derechos || para nada para nada | incluso | muchos de los::: personas que nos colaboraron en las traducciones | hicimos traducciones alternativas hicimos dos traducciones en inglés hicimos dos traducciones en francés | y la que ahora tenemos pendiente de hacer es una traducción concretamente dirigida a la gente del riff || una cuestión tan sencilla como eso nos hizo plantear a nosotros también que tipo de imagen les dábamos cuando atienden a la gente | si nosotros simplemente conseguimos papeles

o si es más importante | si no que a partir de los papeles se puedan reclamar ciertos derechos || eh ahora mismo XXX que has venido que estaban aquí | unos ciudadanos filipinos que ya llevan bastante tiempo | en españa estan afiliados al sindicato i:: | trabajan en una cadena de restaurantes que hay en barcelona | de un empresario que solo contrata filipinos || eh:: en principio daba una buena imagen porque era como una especie de mecenas | alguien que hizo su fortuna en filipinas y quería aquí devolver lo que filipinas le dio dándole trabajo a los filipinos | cubierto eso lo que hay en realidad es una gran explotación || porque::: como los jefes de meseros y los administradores de todos esta cadena de restaurante son también filipinos || podían hablar con ellos en tagalo sin que nosotros nos enteráramos muchísimas veces || XXX en las mismas asambleas | que:: los propios administradores y las personas que ocupaban un cierto cargo dentro de esa cadena de restaurantes estaban impidiendo que::: ellos vinieran directamente a informarse a través de nosotros de lo que eran sus derechos laborales || pues para ellos era normal trabajar diez o doce horas porque un administrador también filipino que ya pasó en su día por esa cadena de::: a lo mejor ilegalidad sin contratación y demás ahora | al llegar al cargo de administrador o tener una pequeña responsabilidad sobre sus propios paisanos || les está substrayendo de la posibilidad de esa información directa || entonces ahora ellos estaban comentando que han dejado la cadena de restaurantes | que ellos ahora se han dado cuenta | que:: los derechos de ellos son diferentes a los de los españoles | los que les estaban aplicando en esa cadena de restaurantes y querían información laboral | ya no quieren información sobre papeles que ya conocen cual es la dinámica | quieren información acerca de su situación laboral | pero:: mmm como por ejemplo explicarle a la gente que además de los papeles | tenemos que ayudarles a:: que desde un buen comienzo mm ellos no sean los esquirols que van a utilizar la clase patronal para que::: rompan todas las negociaciones colectivas que se han hecho con los trabajadores españoles || eso es muy complicado | muy complicado porque les estás diciendo | espérate | yo te ayudo a pelear por tus derechos | y mientras tanto ya veremos no::: te van a contestar y mientras tanto ¿quien lleva mi casa? | ¿qué como? | ¿qué hago? | entonces hay una primera parte donde la única

importancia para ellos de venir a vernos a nosotros es informarse de sus papeles | y ya luego a veces de tener papeles derechos mientras que | si estamos hablando de:: ciudadanos que vienen de países donde ha habido también una clon- conflictividad laboral importante y::: en otras épocas podía ser de otra manera | como es el caso de polonia || ellos ya llegan con una idea de sindicato pero también diferente | un sindicato que::: a lo mejor les va:: || a garantizar un montón de cosas pero que les va a obligar que dependan de ellos || pues ¿cómo nos relacionamos con cada uno? | debería ser como:: deberíamos tener como una serie de::: XXX deberíamos tener una formación intensiva | ¿cómo tratar con ciudadanos que viene de países donde hay tradición sindical? | ¿cómo tratar con ciudadanos que no tienen la menor idea de lo que es un sindicato? | para muchos la idea de sindicato suena ya a clandestinidad | para otros la idea de sindicato es casi una idea prohibida | y para otros es un aparato del estado | sobre todo la gente que viene de los países del este || entonces ni siquiera tenemos muchas veces nos hemos tomado la molestia de explicarlos qué es un sindicato en el contexto en que vivimos y en este país | solamente cuando ellos se dan cuenta | que a través de nosotros pueden lograr mejores reivindicaciones o que::: muchísimas veces sus patronos cuando saben que:: detrás de la:: consecución de sus papeles estamos nosotros tienen otra actitud | es cuando logran comprender la dimensión del sindicato | pero no es porque haya sido una labor de nosotros son ellos mismos los que han llegado a esa conclusión

(7) I: quan- ara que parlaves del paper del sindicat i tot això del sindicat ahir quan parla- et vaig preguntar sobre les funcions les:: les assessors vaig tenir la sensació que plantejaves d'una banda el que serien les funcions relacionades amb el sindicat i em deies | donar informació del sindicat | afiliació | etcétera | i després les que són pròpiament dels assessors || tu les veus independents? creus que::: és e:: són els assessors els encarregats de fer aquesta promoció del sindicat o haurien dins el sindicat unes altres vies per fer la promoció? || és que vaig veure com com si aquí em diguessis | aquí hi ha unes feines generals i després hi ha les específiques-

(8) ME: eh:: oh:: el asesor del cite no puede tener esa doble función | no puede tener esa doble función | porque entonces tendríamos que::: dedicar

un tiempo muy importante a hacer | eh::: información sindical a los extranjeros | eso redundaría negativamente en la capacidad | real de asistencia a las personas que demandan nuestros servicios || con lo cual al final del año tendríamos un balance pobre de asistencia y desafortunadamente estamos en una sociedad donde no van a valorar al final del año sobre todo las instituciones de:: con las cuales tenemos convenios todas las administraciones van a valorar el número de personas que hemos atendido || no::: les importa si les hemos hablado de los derechos o en que términos nos hemos dirigido a ellos | van a contar personas | y eso eso es una::: | un una::: un elemento muy negativo porque nos pone como en una especie de competencia con otros servicios como podría ser de otros sindicatos o de:: organizaciones no gubernamentales de toda la vida como podrían ser cáritas o cruz roja | y::: a ellos sí que no les importa | ellos no tienen ideología:: o eh se espera que no tengan ideología | van actuar con su capacidad operativa solidaria inmediata | um que les da lo mismo si lo están haciendo en ruanda o que si lo están haciendo aquí <3> y la diferencia nuestra:: es esta entonces que XXX que en el mismo día que viene a vernos un trabajador extranjero | después de darle la información a cerca de su:::s derechos como extranjero | como trabajador se le enviara directamente a su rama su federación para que allí tenga una asesoría || sobre ese tema es lo que estamos intentando hacer pero primero hay que pasarles por toda la::: información sindical y eso es XXX | o porque realmente se los mandamos a la federación ya con la lección aprendida || y la federación no esta haciendo ningún esfuerzo por explicarles | solo los recibe y eh:: los acoge de alguna manera en su seno en su federación y tiene:: más personas en su federación más personas censadas en su federación | pero ese trabajo yo creo que el sindicato tendría que tomar || implicarse un poco más y hacerlo::: las federaciones y no nosotros ¿no? | nosotros ya se los mandamos || con ese trabajo hecho

(8) I: un altre | i canviant de tema però està relacionat amb el funcionament del cite | quins són els canals de transmissió de directrius del sindicat | pel que fa a immigració cap als assessors? quina és la dependència orgànica que tenen dintre del cite els assessors i qui marca-

(9) ME: vamos a hablar solo de cite catalunya ¿no? no::: a nivel confederal

(10) I: cite catalunya

(11) ME: en el cite catalunya | el cite catalunya pues e:: en este momento || está enmarcado dentro del departamento | de migraciones || y el departamento de migraciones en el organigrama e::::sta:: adjunto | que no depende pero creo que es adjunto | de la secretaría de política social || el cite en el pasao estuvo adscrito en el organigrama del sindicato primero a internacional <3> y luego a::: um:: // si a internacional primero y:: luego e:::

(12) I: institucional a XXXXXXXX

(13) ME: sí

(14) I: política social i institucional

(15) ME: política social y institucional | y anteriormente como asuntos mmm internacionales que::: | yo creo que en esa primera etapa fue un gran error porque como se pensaba que como la gente venía de fuera entonces eh: había que- pero tampoco se hizo ningún trabajo | hubiera sido una oportunidad muy importante para haber podido hablar del tema por ejemplo del codesarrollo o de las relaciones con los sindicatos de los países de donde se produce la inmigración | pero simplemente estaba allí orgánicamente dependiendo de internacional | simplemente porque la gente era extranjera || pues como era extranjera pues dependía de internacional | creo que ahora es mucho más racional que dependa de un departamento de migraciones o que este en un departamento de migraciones y que el departamento de migraciones a su vez esté en política social | posiblemente mm con:: la dimensión que está tomando la cuestión de la inmigración sería aconsejable casi que:: que fuera una secretaría para poder tener sus propias directrices y si llegáramos a:: en un momento determinado a:: demostrar que uno de cada dos o de cada tres afiliados es extranjero | pues tendríamos todo el derecho del mundo pues que el cite se convirtiera en una secretaría || porque estaríamos apostando por el potencial de:: ciudadanos trabajadores obreros | afiliados al sindicato que estarían a XXX

(16) I: pero de fet el- diguem-ne el control | no és la paraula | potser la relació directa de traspasar las directrius o què s'ha de fer | com s'ha de fer a:: i el control de la feina dels assessors es fa des del cite?

(17) ME: ah bueno bueno no terminé de contestar esa parte | entonces e:::m hay dos órganos || mm responsables de:: de la formulación de las

propuestas | uno es el consell de migraciones y el otro es a:: ea:: huy || y el otro es no se como se llama | porque claro es de todos los asesores más el presidente del cite

(18) I: l'assemblea no?

(19) ME: no | es que no | no no no | es que ahora no recuerdo exactamente cuál es dentro del organigrama | en el consell de migraciones están representados | los asesores que a su vez tienen responsabilidades eh:: como:: tienen responsabilidades de migraciones en sus respectivas:: comarcas y territorios ¿no? | m:: o sea no están representados todos los asesores pero también hay representantes de las federaciones de la construcción de::l metal | de::a: ¿de la federación de hostelería puede ser? y de la de <3> la del campo

(20) I: alimentación y del campo

(21) ME: sí | de alimentación y del campo exactamente | y:: m:: pues pues voy a insistir en que tal vez la federación que está más implicada en este momento con nosotros es la federación de la construcción | que siempre están haciendo propuestas y:: están participando activamente | sobre todo están e:: muy dispuestos a denunciar los atropellos que se cometen con los trabajadores | de esta federación y están dispuestos a ayudar a que:: los trabajadores de la construcción | no bajen la guardia en la reivindicación de sus derechos y que:: estén a la par con los trabajadores de aquí en todas las campañas que se hacen por la seguridad por la vida y demás ¿no? || creo que es la federación que más se ha implicado | luego los de alimentación también de alguna manera con lo que tiene que ver con:: los trabajadores temporeros || pero creo que la más implicada es la federación de la construcción || e::: las reuniones del consell de migraciones pues se evalúa no solamente la situación actual que es enormemente cambiante o sea yo creo que | en los últimos catorce meses | se han:: dictado más normas sobre extranjería en todos los niveles | desde la ley orgánica el reglamento la circular las resoluciones y demás | que en quince años que estuvo vigente | la primera ley de extranjería | sio:: han sido catorce meses | de unos cambios trepidantes y que además eh::: una serie de instrucciones eh:: que tienden mucho a centralizar otra vez || todo lo que tiene que ver con la inmigración en madrid y que intenta quitarle todas las competencias a los

subdelegados | entonces en esa medida nosotros estamos viendo un retroceso tremendo de: todo lo que se ha logrado con la oficialización de las oficinas de extranjeros y esa relación que teníamos más o menos fluida con los subdelegados pues está:: siendo inútil en la medida que todo lo está resolviendo madrid y solamente un ministerio | el ministerio del interior | estamos hablando de gente que trabaja | de trabajadores | estamos hablando de políticas sociales de integración | por lo tanto el ministerio de: trabajo y de asuntos sociales que tendría mucho que decir cada vez dice menos y cada vez tienen menos opinión y menos peso en inmigración <2> ese es un problema muy complicado a la hora de relacionarse la secretaria de política social con quien dicta las normas sobre inmigración | que la secretaria de política social tiene unos o en mi opinión tiene una relación más fluida con el ministerio que corresponde | que sería el ministerio de asuntos sociales | con los ministerios que les son más cercanos y no con el ministerio del interior || es un contrasentido | nosotros trabajamos para políticas sociales y los ministe- el ministerio que se cuida de las migraciones en este momento es en exclusiva el ministerio del interior | con lo que otra vez vuelta a toda la condición policial

(22) I: en concret, si es digués eh::: qui mana als assessors directament | hi ha alguna::-

(23) ME: los asesores son como:::

(24) I: es el president del cite qui es reuneix amb ells i explica::-

(25) ME: mmm a ver | sí sí | en el consell de migraciones ya están representados los responsables de migraciones e:: de todas las comarcas | por lo tanto ninguna:: responsable de comarcas puede darle a los asesores de su comarca directrices que no hayan salido consensuadas del departamento de migraciones | el:: sistema operativo de lo que digamos es el día a día de la relación con la:: administración pública en materia de tramitación administrativa de documentos | la responsabilidad de coordinación digamos que sería mía en el sentido de hacer de::: puente entre la administración y los asesores en todo lo que son cambios legislativos | que XXX la administración recursos y demás || en el tema:: que tiene que ver organizativo formación cursos | pues la responsabilidad sería XXXXX | que es la persona que ejecutaría todos los planes y programas |

todo esto bajo la dirección del presidente del cite que al mismo tiempo es el responsable del departamento de migraciones

(26) I: O sigui, el camí invers que els assessors puguin transmetre la seva opinió sería el mateix, en el mateix consell de migracions-

(27) ME: ==de todas maneras | en todas las reuniones de asesores que se hacen:: quincenalmente y:: cuando la situación lo aconseja como es el caso de esta semana | que tendremos una reunión mañana que no estaba antes prevista | los asesores todos eh:: intervienen y:: intervienen además con mucha vehemencia explicando sus frustraciones y sus fracasos en:: la relación con la administración || nosotros recogemos y procesamos toda esa información para transmitirle nuestra preocupación a quien corresponda ¿no?| por un lado a la administración y por otro lado a hacer conocer del propio sindicato la situación que se está viviendo | para que no se presenten o creo ni dicotomías ni esquizofrenias que no sea por ejemplo el caso mm:: de una situación todo lo que tiene que ver con inmigración en este país se ha hecho | no solamente como como se diría con nocturnidad y alevosía sino que se ha hecho con estivalidad || como todo sucede en el verano e:: normalmente | el grueso de los de los asesores del cite y el propio responsable se encuentran de vacaciones y si lo- los responsables sindicales de máximo nivel que se encuentran en ese momento | aquí tienen que enfrentarse a un problema tan grave como fue el desalojo de la plaza cataluña | de los doscientos inmigrantes que pernoctaban allí | van a tener que además de relacionarse con las | otras organizaciones sociales y con todo lo que es el tejido asociativo | con la prensa y con las administraciones desde su mayor y absoluto desconocimiento de lo que es la inmigración y vamos a encontrar que están diciendo o adhiriendo a cuestiones que luego nosotros no podemos ni siquiera sostener porque e:: a vienen de un desconocimiento absoluto de lo que es la inmigración || el resto del año nosotros estamos intentando que todo el sindicato se entere y se involucre en esas cuestiones y tenemos incluso ahora en una página web donde intentamos transmitir un poco de información a todo el sindicato | pero la gente no lo considera una prioridad || curiosamente cuando es una noticia y que tiene una repercusión incluso de índole internacional porque:: el año pasado | estaba en vacaciones | en sudamérica | y lo vi por la televisión por

cable | vi las declaraciones de los responsables sindicales y yo sentí una enorme preocupación de::: del desconocimiento con que se manejaba el lenguaje y de las cosas que se decían entorno la inmigración e:::m: sentí un poco | yo diría de vergüenza ajena y de preocupación | de cierta situación se volviera a presentar pues deberíamos tomar una::: | una medida que podría ser que:: durante:: el verano cambiemos los turnos porque::: m:: no no no no puede ser que cada vez que suceda una cuestión de éstas | la resolución temporal de un problema venga dado por | quienes van a ocupar temporalmente y durante un mes esas responsabilidades y que que además asuman compromisos que nos obligan para el resto del año en materia de inmigraciones | es una cuestión yo diría de gran responsabilidad || lo que no puede ser es que | llamen por teléfono al responsable del departamento de migraciones que se van- que está siempre | fuera de españa en sus vacaciones | porque de eso se tratan las vacaciones

3. Entrevista a l'Esther, servidora del CITE al SAIER de Barcelona

Data: 12 d'abril de 2002

Lloc: seu del SAIER a Barcelona

Participants:

- E: Esther
- I: investigador

(1) I: aviam

(2) E: molt bé

(3) I: la la primera cosa m'agradaria és que: | per situar una miqueta::: com has acabat d'assessora: || que em fessis un::: breu perfil::: bio- biogràfic o com és que has acabat <2> [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]

(4) E: [pues bueno aquesta] és la història no?

(5) I: sí

(6) E: bé || jo:: bueno | vaig de- tenir una época || que estava pues amb:: amb atur | no? | una mica que no::: no feia res| o sigui que no estudiava::: ni treballava::: havia fet els | vint-i-pocs anys i | vaig deixar la universitat i estava així pues una etapa d'aquestes:: que no fas res | no? i vaig XXX a a comissions:: || al ceprom || i vaig començar a fer cursos:: | vaig fer dos cursos:: un de comptabilitat:: | de tècniques administratives:: | coses així | no? || i llavors jo pues quan sortia alguna oferta de feina | de dintre del sindicat pues em presentava | no? | perquè m'interessava || que m'agradava una mica pues l'ambient que hi havia:: i tot això | no? || i al final pues em van agafar aquí al cite | sí jo vaig començar directament aquí al al saier | en principi com | administrativa | no?

(7) I: mm

(8) E: ==hi havia una altre assessor || i jo era pues una mica com el reforç::: de cara a lo de la feina dels papers:: || agafa telefon i així | no? || però clar de mica en mica vas agafant experiència || i llavors ja comences a atendre gent | vas | començant a fer feines d'assessoria | no?

(9) I: mm

(10) E: i::: així\| i fins ara [RIU]

(11) I: i llavors | tu com definiries la la- qué és el cite? || ={{(?) i ara vull que XXX}= què és el cite i quin XXXX

(12) E: =el cite pues:::= com el seu nom diu [RIU] o sigui és bàsicament pues una sèrie d'oficines d'atenció a l'immigrant || i sobretot d'informació| no? | bàsicament d'informació || de tot lo que es refereix als tràmits | dels estrangers | eh? | tot lo que és | tràmitació de permisos de treball | residència | reagrupament familiar | renovacions || sobretot informació i també:: || mm a part tramitació || quan és el cas | i també pues || mm i molt important pues informació sobre lo que és el sindica:::t mm temes sindicals

(13) I: mm

(14) E: mm

(15) I: o sigui aquesta seria la teva feina com a assessora

(16) E:==sí sí || mm\

(17) I: i llavors | pel que fa a la::: || a la la política del sindicat en matèria d'immigració | tu trobes que hi ha algun::: que hi ha coherència entre el que són els discursos oficials i les pràctiques quotidianes? | no és dóna | o la cosa està canviant::

(18) E: de tot el sin=dicat=?

(19) I: =XXX= el discurs sobre immigració del sindicat | i el que tu com- pots observar per la teva experiència de tre=ballar=

(20) E: =mmm=

(21) I: a la casa::: o aquí a les oficines i això

(22) E: vale| mmm jo trobo que- o sigui:: la intenció és::: bona| no? || o sigui es veu pues que hi ha un interès | hi ha una preocupació per la immigració:: || però a la pràctica|| no és veu aquest interès | no? | o sigui com que no nos- no s'impliquen gaire pues les federacio::ns | els diferents àmbits | del sindicat | no? || inclús a vegades pues | derives a una persona || a una federació concreta o un ram || i a lo millor pues te'l tornen | no? | perquè arriba la persona allà | i li diuen *ah eres extranjero pues ah tienes que ir al cite* | *aquí no:::* || coses així | no? | que no:::

(23) I: però això està canviant | ho trobes o et et sembla que encara és manté | perquè això és una cosa que || històricament

(24) E: mm

(25) I: en el cite s'ha comentat

(26) E: mm

(27) I: i ha passat sempre | no?

(28) E: mm

(29) I: però::: | semblava com que ara que certes federacions comencen a tenir un percentatge important de persones afiliades

(30) E: mm

(31) I: immigrades i a més que el sector || encara n'hi ha més || semblava que comencés a canviar =XXX=

(32) E: =pa=- passa menys | passa menys | o sigui sí que és nota | no? | s \ | cada vegada és menys però encara::: || hi ha una mica | no? | que no s'acaba d'implicar tot lo que és el conjunt del sindicat |

(33) I: mm

(34) E: jo jo la impressió és que com una- el cite és una mica || pues una cosa que està || allà | no? | com en un::: raconet || n:::o crec que se li dóna realment la importància que::: que té

(35) I: i per què creus que passa això? || a les federacions? || aquest no se si de fet dir-ho desinterès amb relació amb la immigració o:: que no- què et sembla que no tenen recursos i no saben com fer-s'ho o::: =vull dir que els:::=

(36) E: =jo penso que és:::= <2> potser és això que no::: no coneixen::: molt bueno n:::o acaben de conèixer| no? | igual pues una persona pues:: si té alguna dificultat amb l'idioma o així | i és com que no es podran entendre | no? | i llavors millor que:: torni al cite

(37) I: mm

(38) E: o que no tenen realment pues un coneixement || encara que sigui bàsic de tot el tema dels permi::sos i tot això | no? || clar si algun a:: si algun estranger va a fer alguna consulta laboral || potser la persona que l'atendrà pues no té gaire coneixement del tema de permís de treball::: | si l'està renovant | tot això || igual pues::: jo penso que és::: desconeixement | que igual faria falta pues::: una mena de | sessions::: o unes jornades per || intercanviar coses | no?

(39) I: mm

(40) E: que ja ja s'ha fet | algunes vegades això | però bueno | s'aniria de treballar més

(41) I: i en general quin perfil d'usuari teniu aquí? || XXX

(42) E: pues:: de tot | [RIU] aquí ve:: de tot || a veure sobretot | lo que més hi ha pues és són:: sudamericans | no? || de de de tot arreu bueno sobretot equador:: | colòmbia:: | argentina:: | Perú:: | cuba:: | brasil:: || uruguay | xile | serien els més significatius | mmm després hi ha tota una part de:: d'estrangers de lo que és l'europa de l'est:: | no? | sobretot els:: bueno eh:: Rússia || tot lo que eren les repúbliques | o sigui ucraïna armènia geòrgia tot això i amb bastant intensitat || romanesos búlgars:: || i després ja:: bueno mm africans també | pues marroquins | encara que marroquins no és ja el col·lectiu més important que ve aquí | no? | potser anys enrera sí que ho era-

(43) I: =ha canviat no =en relació a_ quan tu vas començar aquí a ara=

(44) E: =sí sí sí sí XX si || sí= ha canviat perquè clar els marroquins eren diguéssim el col·lectiu com més | antic | no? | que ja venien a Espanya des de fa anys || i una mica ja estant més instal·lats || els que estan pues la majoria ja estan | instal·lats | no? | tampoc no- sí que van venint:: però no vénen tant com anys enrere | no? | i::: i no sé pues de tot | també de la resta d'Àfrica: nigerians | Ghana | Sierra Leona <2> mm xinesos | filipins:: || de tot una mica [RIU]

(45) I: el fet que estigueu en una oficina municipal amb altres entitats | i que la gent ho pugui identificar com una administració | genera confusió amb la gent que ve de:: de saber si és un sindicat si això pertany a un sindicat? | o pertany a una =administració=

(46) I: =molta= | molta | i:: jo ho:: noto molt | bueno el Hussein també | altres companys també | perquè jo també he estat | a altres oficines:: a dintre del sindicat | per exemple vaig estar tot un- un temps anant a Vilanova | no?

(47) I: mm

(48) E: que el cite allà està a dintre del sindicat || o a vegades he fet suplències a altres oficines | no? | llavors | es nota molt o sigui quan l'oficina està a dintre del sindicat | la gent ja sap que entra dintre de comissions obreres | no? | i llavors pues dintre d'allà | pues hi ha lo que és el cite | ho identifiquen més | ràpid | no? || però aquí || entre que són diferents entitats i que totes en conjunt es diu saier || i no sé què i que el cite és de comissions | pues:: sí que es confonen molt | sí la gent pues entra aquí:: i diu *pues esto és cruz roja* | no? | *o tengo visita con la cruz roja*::

(49) I: mm

(50) E: *ustedes son los abogados de la cruz roja o de acsar o no sé qué* || sobretot la primera visita | després ja quan ja li expliques que això és el cite:: de comissions obreres | ja s'identifica més | però la primera impressió és així molt de confusió | mm

(51) I: no si això mm- és bastant generalitzat

(52) E: =mm=

(53) I: =em= penso | en els llocs justament aquests que no estan::

(54) E: sí sí =sí::=

(55) I: =en::= un local de:: de comissions

(56) E: mm

(57) I: pel que fa a les:: a la majoria de consultes::|| quin tipus de consultes teniu?

(58) E: mm

(59) I: de regularització de papers o::

(60) E: sí | o sigui:: || la consulta:: mm principal de totes les consultes és || *cómo regularizar mi situación?* || o sigui | la gent que | ve aquí | no té papers | i mai no ha tramitat res || i vol veure pues com pot aconseguir el permís de treball i residència | no? | i llavors això sobretot ho tenim:: canalitzat a través de les xerrades en grups | perquè com que és el tema més::: mes comú || pues ja:: | en comptes de estar repetint || persona per persona lo mateix | fem cada dia les sessions en grup | i llavors donem: | una explicació en general per tothom | i qui vol pues fa les seves preguntes | dubtes tot això | no? | però també amb entrevistes individuals || és dóna això | eh? | això és lo lo més general | no? || després a part d'això | hi ha tot lo que és deriva || de gent que ja té permisos | no? | pues les renovacions | no? | van venint a fer la renovació | reagrupament familiar:: || eh? | sobretot molt quan ja tenen els permisos | els interessa molt || portar els familiars <2> i després clar hi ha hi ha tot un:: una sèrie de::: de situacions | no? | molt molt concretes | no? | pues gent que els hi van denegar un tràmit | i que ara estan tramitant no sé què:: | o sigui || coses molt puntuals****

(61) I: hi ha una relació directa amb el:: que pugui sortir a la premsa_| sobre estrangeria_| i que la gent vingui més o menys?

(62) E: sí::-

(63) I: ==quan es parla de:::

(64) E: sí =sí sí=

(65) I: =una nova= llei | que ha de canviar la llei

(66) E: sí sí =sí=

(67) I: =hi= ha un efecte

(68) E: sí

(69) I: immediat de gent que apareix ?

(70) E: tot lo que surt per televisió o per premsa_|| o o inclús que no surti | o si que depèn pues hi ha un rumor | general pel carrer de que sortirà:: no sé quin procés:: i tal || pues ja comença a venir gent aquí <2> i a vegades que diuen coses molt disparatades | no? | *que: ha dicho que el día tal empieza la nueva ley* | o sigui ja t'ho diuen com una cosa segura | no? || o si que presento esto:: | m::: me dan ya el permiso || sí que es va fent com la bola de neu | no?

(71) I: mm

(72) E: que a partir d'alguna notícia || així molt molt vaga || pues allò va passant d'uns als altres i es va convertint en algo:: que no té res que veure | no? | però sí sí que es nota que:: | qualsevol informació que surt | per petita que sigui | comença venir gent i preguntant per això | mm

(73) I: pel que fa a l'atenció amb els usuaris | quins són els principals problemes et trobes:: en la relació amb ells? | justament XX amb el desenvolupament de l'entrevista

(74) E: mm | jo::: bueno | suposo que clar | per nosaltres són temes que com que els | tenim pues cada dia

(75) I: mm

(76) E: ja és com si ens ho sabem de memòria | no? | però a vegades clar et poses a explicar una cosa que per aquella persona | és nova || i clar pues no no ho capta tan ràpidament | com nosaltres que ja::: ho tenim pues per la mà | no? | i llavors pues m::: més que dificultats és qüestió pues de:: repetir | no? || expliques algo pues XXX portar aquest papers | no? || eh: *cual me ha dicho? no se qué* | i tornes a repetir || jo sobretot qüestions de repetició | no? || or- mm inclús lo que faig és | si dono una explicació || al final intento fer com una mena pues de resum:: | de lo que he explicat | no?| per assegurar-me que li li ha quedat clar <1> però: | coses així de de comprensió | ja no per

li- l'idioma | no? | sinó per:: mm no sé | perquè jo entenc que és això | no? | que per a ells és un tema nou | que no coneixen:: <2> i se'ls ha pues de fer entendre d'una manera:: | pues així a poc a poc i::

(77) I: hi han algunes diferències en- entre col·lectius? | és a dir | tu consideres que tens MÉS problemes:: per fer entendre::: o per entendre't amb || determinada gent? | sudamericans més que::: els marroquins o més que els senegalesos per exemple o:: o va més més a tipus de persones =XX=

(78) E: =de= persones | en en entre col·lectius:: no o sigui potser al principi de treballar aquí | pues sí que tens tens com una mena de::: d'estereotips fixats | no?| que penses pues | els argentins són d'aquesta manera i els marroquins són tal | però a mesura que vas tractant | moltíssima gent || veus que hi ha de tot a tot arreu

(79) I: mm

(80) E: o sigui cada- dintre de cada col·lectiu | pues hi ha persones pues::: que:: ho entenen tot a la primera | i d'altres que no::: | i el que no entén res del que li di::us | no o sigui és és per persona | jo no no trobo diferència entre::: per ser d'uns països o d'altres:::-

(81) I:==el fet que siguis una dona:: || genera algun conflicte amb::: amb usuaris o t'ajuda o:: no no ho tens =no XXX= que es tingui en compte

(82) E: =jo:::= no m'hi trobat MAI amb conflicte per:: per això || ni amb musulmans ni amb::: mai eh | lo que passa és que com que aquí | som tres assessors | clar jo no sé si || a lo millor | en el moment de que aquesta persona li han donat visita | igual aquella persona pues ha dit *pues prefiero::: un hombre o::: ta::l* <2> no ho sé però jo- des del moment que han arribat aquí | jo amb ells no he tingut | problema amb això | no no <2> no no n'he trobat

(83) I: suposo que ara::: si estàs dient que cada cop hi ha més sudamericans | el problema de l'idioma que es pugui donar potser mé:s | amb altres casos | marroquins | senegalesos | que potser parlen en francès o àrab o parlen en anglès

(84) E: mm

(85) I: no es do- ja no es dóna tant ara | no teniu tantes || dificultats per explicar les coses

(86) E: és que de fet dificultats || o sigui inclús persones d'altre::s idiomes

(87) I: mm

(88) E: jo sempre he trobat que::: que s'espavilen molt || o sigui que hi ha gent que porta aquí moc- molt poc temps | i de seguida | mm comencen ja a parlar encara que sigui malament <1> s'espavilen molt | no? | llavors és molt difícil trobar algú | que no parli res de castellà

(89) I: mm

(90) E: molt molt difícil | sempre encara que sigui::: || amb quatre paraules | es fan entendre | no? || després a part parlem:: anglè::s nosaltres:: | el hussein parla à::rab | el gabi també parla francè::s || però::: jo allò de di:::r | a una persona que no l'he pogut atendre perquè no:: parla res i no ens entenem:: <1> no? || a vegades pues | mig castellà mig anglè::s || no sé què | gestos mm

(91) I: a vegades vénen amb algú que fa d'interpret?

(92) E: sí | sí sí sí

(93) I: i això com ho veus tu? | creus que:: ajuda a:: comprensió o et quedes amb la incertesa de saber si:: <2> el que tradueix és exactament el que:: tu explique:s <2> o el que ell creu que [LA SERVIDORA RIU] vol [RIU] saber aquella persona

(94) e: {[RIENT] jo jo} espero que els hi tradueixi | pues tradueix lo que explico | no? | però::: | no per exemple:: | mm a veure | m:: amb els russos ja tenim: una persona:: d'aquí del saier que fa la traducció | llavors això pues ja sabem que:: que és així | no? || i si ve algú:: | per exemple els pakistanesos ho fan molt | no? || que a vegades pues hi ha algú que no parla gaire | i ve amb un altre | que diu *si yo vengo a traducirle no?* <1> llavors jo intento jo els pregunto si parlen anglès | perquè prefereixo explicar-li amb ell en anglès || llavors si no hi ha més remei | que no parlin anglès ni res | pues amb l'amic || llavors ja:: bueno no podem entrar en lo que li explica l'amic | no? | esperem que li expliqui:: | lo que és [RIU]

(95) I: mm <2> la part d'informació:: que doneu del sindicat || mm la feu al final | i qué qué expliqueu sobre el sindicat que::

(96) E: mm la fem:: com sobre la marxa | no? | jo jo aprofito quan quan els diuen:: per exemple això de::: *ustedes son de cruz roja no?* | *pues no | nosotros somos del cite* | *que es una organización:: de información a los*

inmigrantes del sindicato comisiones obreras | que es pues un sindicato o sea una organización pues de trabajadores | donde también están incluidos por supuesto los los extranjeros | no? <2> aproveites una mica això | no? || però jo t- trobo que a vegades és difícil perquè: <1> és com que e- o sigui ells tenen | uns altres problemes més greus || no?

(97) I: mm

(98) E: com per entendre pues que hi ha una organització: pues de treballado:rs || perquè ells encara no es consideren <1> treballadors | no? | o sigui estan aquí | no tenen papers | no tenen feina | llavors | clar | no tenen problemes laborals ni això perquè no tenen fe::ina no tenen pape::rs | o sigui és com una cosa: | que queda en segon:: lloc | tenen altres necessitats més més urge:nts ***

(99) I: jo em vaig trobar un un cas XX estan amb l'ismaïl en una de les- mm entrevistes que estava enregistrant | que fins hi tot havia una persona | un xilè que conside- que preguntava si ell es podia afiliar | =és a dir=

(100) E: =sí::=

(101) I: hi havia una consideració per ell mateix <1>

(102) E: mm

(103) I: de ser un subjecte que potser no tenia dret a afiliar-se =perquè=

(104) E: =sí::=

(105) I: no tenia papers <2> =i per tant ja=

(106) E: =sí= | això passa=

(107) I: ni s'ho plantejava =perquè=

(108) E: =m m m m=

(109) I: no tinc papers | per tant no em podré apuntar

(110) E: però és que inclús quan ja tenen papers || quan ja tenen el permís i estan treballant i to:t || hi ha vegades els hi expliques una mica el sindicat | ah pues yo me podría afiliar | pues claro que sí | usted es un trabajador | como cualquiera no? || però: sí sí mm o sigui: sí però-

(111) I: ==creus que hi ha una una sensació entre els: e:: immigrants encara que tingui papers que són | ells ells mateixos són conscients de que són subjectes amb menys drets que les altres persones? <1>

(112) E: sí:

(113) I: ho tenen com molt assumit

(114) E: sí sí jo crec que sí <1> ells es es consideren ells mateixos com en un:: segon terme | no? | és que inclús quan ja tenen els els permisos eh? | mm sí | sí sí sí sí | tenen XXX sí

(115) I: mm::: repartiu fitxes d'afiliació o::: des d'aquí del saier o =com ho feu= això

(116) E:
=mm::: = al les tenim | si no és que les repartim les donem | a la persona que ja pues està interessada | no? |o que::: | que manifesta interès | llavors els hi donem- | més que dona'ls-hi | els hi diem que si es volen afiliar pues que li podem omplir =aquí la fitxa=

(117) I: =li ompliu vosaltres=

(118) E: i l'omplim aquí || o si ens diu::: | *bueno no ya lo pensaré::: o ya le traería hecha* | pues li donem i i ya la por-

(119) I: =i i la part de les dades bancàries? | com ho solucioneu? | perquè:: en cas d'omplir-la aquí si no ho porta | què us fa? | us ho porta una altra di::a o =XX diu que=-

(120) E: =sí::: = o:: o que vingui amb un altre moment | com que a vegades | quasi sempre han de tornar | per papers que els hi fa::: lten o per recollir no sé què pues ja aprofitem || ja pues *cuando vengas si quieres traes la libreta y ya lo rellenaremos aquí* | o que omplin i a casa seva i ho porti:: | mm

(121) I: mm també heu heu d'omplir una fitxa || que vosaltres aquí ho feu amb

(122) E: =Sí | pel programa=

(123) I: =amb el programa= informàtic <2> e:: tu has estat a una altra oficina i abans potser ho havíeu d'omplir amb aquell paper aquella carpeta que es donava al cite

(124) E: mm

(125) I: m::: m'ho va comentar el hussein i també l'ismail que a vegades | un té la sensació que:: mmm que ompli'ls-hi la fitxa a:: molt gent | no li agrada | no la sensació de què estan sent fitxats | XXX que hi ha =moltes preguntes que no toquen= a vegades

(126) E: =mmm= mmm

(127) I: i que el hussein em deia precisament que | fer-ho amb l'ordinador li era més còmode | fins i tot que que haver d'omplir els papers =ell=

(128) E: =sí::=

(129) I: a tu també et passava el mateix o tens aquesta percepció o:::

(130) E: =mm=-

(131) I: {[PUJANT LA VEU] o algú t'ha plantejat} algun problema quan tu li preguntes masses coses sobre:::

(132) E: sí:: però poc | home sem- sempre hi ha algú || que et diu | *estos datos para qué son* | o::: *que::: cual es la finalidad de esto* | no? | llavors els expliques pues que és una fitxa de recollida de dades | que tothom que passa per aquí | i molts poque:::ts | o sigui::: molt poquets que s'hagin negat || a fer la fitxa eh? | però::: com dos o tres | no no no més | eh? || perquè bueno | també els hi diem que si no volen donar les seves dades aquí | pues que no podrien ser atesos aquí no? | perquè és és imprescindible pe:::r per entrar aquí <2> però::: aquí en genera:l jo no:: | sí al principi:: | a mi em feia una mica de cosa jo mateixa | està comptant dades no? | i preguntar-li pues *dirección tal tal* || però ja:: quan ja portes un- una mica pues | a mi ja no em feia res i:::

(133) I: a::-

(134) E:==amb ells en general tampoc eh?

(135) I: potser el que a mi més em va sorprendre de la fitxa de la primera aquella que era desplegable | era la part que vau suprimir en el cite | que hi ha unes preguntes sobre la vivenda i sobre:::-

(136) E:==ah bueno | és que jo jo ho sento però jo no les feia || =perquè::: mmm=

(137) I: =allò era la part= que em va sorprendre una mica | fins i =tot no? | preguntar si tenien llum:::= o:::

(138) E: =jo és que ho salt=- sí sí sí

(139) I: sí

(140) E: i vàter:::-

(141) I: ==si mantenien les rel- les tradicions culturals i amb família i amb els am- és una cosa que vaig pensar que fins i tot em semblava | estrany que el sindicat hagués fet aquella || aquella fitxa

(142) E: jo això ho dic | o sigui més igual que quedi grabat però [RIU] jo no la preguntava aquesta part | perquè és que no::: || inclús de la part mm | de

l'altra | inclús hi han preguntes | que tampoc és que siguin molt importants | no? | per lo que nosaltres fem

(143) I: mm

(144) E: per exemple pues | idiomes no? | si la persona parla francès anglès no sé què | àrab | jo crec que lo important és saber pues quin nivell té de de castellà i:: [DONANT UN COP A LA TAULA] català

(145) I: mm

(146) e: però si sap francès o anglès | pues això serà important per a ell | per buscar feina o lo que sigui però:: per nosaltres | mm <3> vull dir que no sé XX-

(147) I: =i a més penso que hi ha preguntes que:: són difícilment qüestionables no perquè::

(148) E: mm

(149) I: saps francès? | sí | bueno XX | tampoc tu ets::_ <2>

(150) E: clar =XX=

(151) I: =es com= una miqueta l'entenc del padró d'aquelles-

(152) E: =mm=

(153) I: =sí sí= que en sé i poses una creu i s'ha acabat

(154) E: mmm sí sí | no en general || m- la fitxa va bé perquè | moltes vegades | quan l'acabes d'omplir | pues ja tens l'esquema de la situació de la persona no? | o sigui ja saps || molt d'ella no? | pues si té permís si no té si té familiars aquí | si treballa si no treballa | llavors moltes vegades pràcticament || ja saps lo que li has de dir | ja no cal que li facis més preguntes no? | si amb això sí que ens ajuda a:: a nosaltres bastant | mm

(155) I: aquesta percepció que deies tu que ja veus la persona i ja veieu ja sabeu am- amb quatre preguntes ja saps quin és el seu problema mm e:: <2> genera ara t'ho comentava al principi algun algun problema perquè:: mm amb el sentit de que per a tu | és una mica rutinari | és una persona més amb aquest cas que saps més o menys i que per a ell e::: és un cas únic i que:: pot sentir que potser | si el derives amb:: a assessorament en grup | és que no l'estàs atenent tan bé com ell voldria o::: no et passa això?

(156) E: no no | lo que passa és que lo de l'assessorament en grup | ja no els derivem nosaltre- ja vénen ={{(?) diguéssim}}=

(157) I: =ja vénen=

(158) E: des de::l servei d'informació | ja els deriven al grup | llavors el grup és com el primer contacte no? || a partir de lo del grup | pues si algú té | més coses o algo mé::s concret | personal seu o que era un altre tema i:: l'han posat allà però no::: li corresponia allà || llavors ja és tot amb dia i hora:: individual | mm

(159) I: XX de quina manera seria possible millorar l'atenció al cite? | XXX quines coses creus que s'haurien =de= millorar?

(160) E: =mmm= amb més assessors evidentment | perquè:: o sigui nosaltres tenim ara | una llista d'espera de dos mesos || i som tres no? | som tres que atenem cada dia <2> i tot i sent tre::s/ pues hi ha dos mesos d'espera || inclús la la xerrada en grup | que són vint-i-cinc persones diàries | a part de les visites individuals | pues ja té tres setmanes o un més d'espera no? | llavors | això és un volum | que va augmentant || va augmentant va augmentant | i aquí faria falta pues mínim | un assessor més || mínim

(161) I: i ara tot això funciona amb convenis amb l'ajuntament | les persones?

(162) E: clar | mmm

(163) I: i l'ajuntament | de moment deu decidir que ja:-

(164) E: =bueno | =tot són=

(165) I: =XXX=

(166) E: negociacio:::ns i això | però que ja: ja es veurà | volen canviar coses i: de moment estem així|

(167) I: quin tipus de formació us dóna el cite? | als assessors

(168) E: pue::s molta | o sigui mm constantment anem com un reciclatge no? | o sigui tot | lo nou que ha de sortir | XX sortint pues sempre fem pues sessio:ns de lo que vagi sortint | sempre | eh? || i a part | encara que no surti res pues es van fent pues || com monogràfics no? | pues mm tal dia una sessió sobre | nacionalitat | sobre expulsions | sobre no sé què o sigui és continu | és continu- també se'ns s'ha donat pues formació::: sindical:::l || mm català que estem fent també o sigui vàries coses mm

(169) I: mm | ara que dius el tema del català || suposo que aquí la llengua de relació majoritària és el castellà?

(170) E: mm mm mm

(171) I: no sé si has trobat mai un immigrant que et vingui parlant ell en català?

(172) E: sí <1> sí [RIENT] però és que això [ES NETEJA LA GOLA] | inclús és com::: sorprenent perquè jo trobo que els sudamericans <2> els hi costa més || que a lo millor pues a un marroquí o un ruso o un::: || no sé | igual és que::: com que ja parlem el el mateix idioma | pues ja es queden amb allò perquè ja ens entenem | igual els altres que vénen amb altres idiomes diferents | pues com que ja han de comença:r a aprende pues ja aprenen un pues:: || ja no els hi costa en {(?) nada} aprendre un altre no? || però::: no sé o sigui:-

(173) I: =també poden ser concepcions || de gent que ve d'entorns que són monolingües que només hi ha una llengua i que per tant || no han tingut mai la necessitat d'aprendre'n cap més

(174) E: mm mm mm

(175) I: i un marroquí que a més és bereber i que =a part de bereber a casa parla àrab=

(176) E: =pot XXX dialectes mm=

(177) I: parla francès

(178) E: sí

(179) I: e::: ja sap | està acostumat a societats on hi ha més d'una llengua

(180) E: mm mm mm

(181) I: i llavors::

(182) E: sí::

(183) I: però és veritat | tenen molta facilitat

(184) E: sí =sí sí=

(185) I: =fins i tot= amb agafar l'accent i:::

(186) E: mm mm mm | lo que sí que::::: o sigui interessar-se s'interessen:: gairebé tots | o sigui ells ho ho diuen no? || o sigui és que::: inclús buscant feina i els hi demane::n | llavors s'interessen | i veuen que tot està en català:: | i la tevetrés i això | mm s'interessen bastant

(187) I: tu per què creus que és és interessant que aprenguin així de cara als immigrants? | per quin motiu | creus que l'han d'aprendre? || si és que creus que l'han d'aprendre

(188) S: mm::: jo crec que | si és que ho han d'aprendre || ha de ser per ells | o sigui no perquè es sentin obligats <2> diguéssim per accedir a feines millors o així | sinó perquè realment els interessi amb ells no? || per poder relacionar-se amb amb tothom | o sigui per poder pues venir aquí o:: a un altre lloc i poder parlar pues en català normalment <2> i::: jo que sé | i entendre la tradició i::: entendre tot | però si que ells mateixos ho diuen moltes vegades que és per feina no?

(189) I: per feina

(190) E: mm

(191) I: XX li demanen per per treballar en algun lloc?

(192) E: sí | al- els hi demanen o els hi recomanen | que ho han de parlar || sobretot en determinats sectors no?

(193) I: tot el que és el tema del comerç o:::

(194) E: sí:::

(195) I: hostaleria

(196) E: hostaleria::: també || o inclús molta gent || del servei domèstic | que clar igual entren a treballar a una casa:: | pues que són mm catalans o que han de cuidar pues una àvia que és molt catalana i::: l'àvia parla català i ells no l'entene::n || coses així

(197) I: mm

(198) E: mm

(199) I: i pel que fa | aixins aviam | tornant aquí a la:: assessoria | no tens no hi ha una percepció que de que els grups són diferents i:: en temes de comunicació?| amb gent però amb- per exemple | amb tants sudamericans com tens | creus que la seva manera:: hi ha confusions generades per diferències lèxiques o de maneres d'explicar les coses?

(200) I: és que::- =m:: m::=

(201) E: =o no | tu no tens= tu no t'hi has trobat amb cap?

(202) I: per dir-ho:: o sigui d- així de països concrets || no | o sigui sí que és veritat que:: o sigui que parlem el mateix idioma però:: || utilitzem paraules diferents no? || igual pues || a::: a l'equador pues a una cosa li diuen d'una manera i a colòmbia li duen d'una altra i aquí d'una altra <1> però que no::: o sigui:: | són persones concretes | que els hi costa més entendre o menos

(203) I: mm

(204) E: però no per ser de:: de determinats països jo no:: <2> no no no sabria diferenciar-ho:: així

(205) I: tens un temps pautat per fer les entrevistes? | com t'ho organitzes? || =la::=

(206) E: =sí::= o sigui les les visites són:: estan fixades cada vint-i-cinc minuts || però que són vint-i-cinc minuts molt relatius | no? | perquè primer | que la gent vingui puntual \ i això ja és un tema no? | que no sé perquè:: bueno | no sé però:: en-

(207) I: se queden demanen dos mesos d- de <2> d'antelació de =d'hora=

(208) E: =mmm=

(209) I: i resulta que després no et vénen puntuals el dia::

(210) E: és que jo crec que | això sí deu se:r | cultural eh? || això sí perquè:: és com molt molt freqüent | o siguin | també hi han són va a persones no? | hi han persones molt puntuals però és que hi ha d'altres que sempre arriben tard | i ja no són deu minuts o quinze o vint | és que hi ha gent que ve pues dos hores més ta:rd | i a sobre t'exigeix que l'has d'atendre no? | perquè:: bueno | pues l'has d'atendre és igual que siguin dos hores més ta:rd || però lo d'arribar tard || a mi inclús em molesta | perquè jo || miro de ser bastant puntua:l | i clar hi ha com un::: | bueno com:: és igual no? | la la la puntualitat jo::: sóc molt estricta [RIU]

(211) I: i què fas en aquest cas? | els atens o sigui o si no han de tornar un altre dia o:::-

(212) e::=jo depèn | si és un::: marge || pue::s tolerable no? || jo a vegades penso va fins a: mitja hora no? | per exemple pues:: llavors els hi dic | *mira llegas tarde pero: | ja te atenderé | cuando pueda* o si no és en aquell moment | no? |per {(?) exemple} si el de les deu | arriba a les deu vint-i-cinc | llavors jo he d'atendre al que ha vingut a les deu vint-i-cinc o al de les deu que arriba tard? | llavors s'haurà d'espera::r fins que pugui no? || ara si ja bé una hora més tard dues hores <2> si té un motiu || sí | i si et diu:: | *és que he tenido que ir al hospital urgentemente o que me ha pasado no sé qué o que el niño:: | se me ha puesto enfermo* || pues vale | no té la culpa | pues miraré d'atendre'l no? | però molta gent em diu | no és que::: *mmm salgo a trabajar a tal hora | y hasta:: esta hora no podía venir | pues mire | pues haber cogido una hora: más tarde o más pronto | oh és que no me dejaban salir en el*

trabajo | digo pues lo siento pero esto es muy importante | usted tiene que venir aquí | a su ho::ra <2> llavors jo més o menys ho faig així [RIU]

(213) I: mmm

(214) e: i lo del temps de les visites || pues també és molt relatiu perquè:: || hi ha visites que poden ser pues molt concretes | i a lo millor pues:: són quinze minu:ts | i ja està | però d'altres pots estar pues tres quarts d'hora || no? | entre que omplis la fitxa | li expliques || o t'ha de donar els papers has de mirar que tot estigui bé has d'omplir impre:sos || es pot allargar bastant

(215) I: mm

(216) E: a part de:: | visites quen- visites que nosaltres diem | extremes || que això ja és [TUS] a part de:: de les visites| normals del dia | pues sempre hi ha varios extremes no? | dos o tres o quatre que els donem nosaltres | que són coses pues que s'han de fe::r urgent no? | que no e- que no poden espera::r dos mesos || llavors això ho has d'anar intercalant | entre les altres | [RIU] és una mica així

(217) I:==és el que t'anava a preguntar | com gestionaves?

(218) E: mm mm

(219) I: les urgències perquè clar <2> si tens un::: temps per dos mesos o una cosa que és una cosa urgent | d'alguna manera::

(220) E: mm

(221) I: el que estàs fent és que has de preveure els que pots atendre cada dia sabent que =tindràs gent urgent || urgències=

(222) E: =mm mm mm || sí::= | lo que és urgències | tenim com una mena de::: de protocol || però que no és tampoc || tancat no? | o sigui | urgències pues poden se::r moltíssimes no? | però més o menys pues hi ha uns casos | no? || pues persona que li caduca el permis | dintre de:: no sé qué... [S;ACABA LA CINTA SENSE ADONAR-ME'N, HI HA UN FRAGMENT MÉS O MENYS LLARG SENSE ENREGISTRAR]

(223) I: ...XXX ho explicaré | perquè no sé on s'ha:: on s'ha parat <3> això últim segur que no: ha sortit <2> això últim era

(224) e: <3> què lo que la gent explica::: mm

(225) I: o sea | el tema de la:: de la duresa de la feina | i la la la gratificació per una banda i la duresa de la feina per una altra

(226) E: sí || i lo que em preguntaves és si a vegades la gent pues busca com confessa::r-se o::: que és com el lloc per::: per poder descarregar una mica::: || pues pues no? <2> i inclús::: mmm moltes vegades pues t'expliquen coses d'altres temes | que no tenen res que veure ni amb papers ni amb re:::s <1> i jo pues bueno | deixo::: pues una mica no? | pues || trobo que que està bé no?| que no no tallar-lo no dir-li | *es que esto no: me interesa para nada no?*

(227) I: mm

(228) E: pues | vale pues una mica però::: fins un punt en què::: clar | no pots deixar que que s'allarguin i que s'enrotllin_

(229) I: quina percepció creus que tenen en general els usuaris de la seva situació? || els immigrants? | com és?

(230) E: pues basta:::nt dolenta || però::: també hi ha de tot | perquè hi ha gent que és com molt optimista no? | pues que: que no tenen papers::: ni feina ni res però que bueno que:::_|| que els veus com esperançats no? | que pensen pues que ja milloraran to:::t i així || i hi ha::: que després que inclús | mmm ja tenen papers | igual pues bueno | s'han quedat en aquell moment sense feina i és com un::: trauma enorme no? || i els hi dius però mira és que || mm hi ha pensa que hi ha altres que no tenen ni el permís que tu tens i tampoc tenen feina ni res | tu al menos tens el permí:s | pots buscar feina i tal || llavors no sé hi ha com::: mmm en general pues bastant::: malament no? | es veuen la seva situació::: difícil no? | però que que hi ha casos no? <2> jo jo X tampoc n::: hi ha així com una desesperació com molt gran || perquè és que ells només pel fet de ser immigrants | jo els considero pues molt molt valents no? | o sigui que ja tenen un un valo::r <2> inicial no? | des del principi o sigui han deixat tot <1> per per estar aquí::: | que igual nosaltres no seríem capaços | llavors això ja els hi dóna com un valo:r | per enfrontar-se a les coses no?

(231) I: tu creus que hi ha la percepció de que es pensen quedar aquí o::: sempre hi ha la idea del de::: de venir a fer diners i tornar

(232) E: en general jo penso que es volen::: quedar <2> sí que hi ha alguns mmm uns quants o || casos puntuals pues que::: que t'ho diuen no? | pues yo *querría::: trabajar aquí unos año:::s y después mi intención sería regresar* | però en general:::|| es volen quedar <2> potser al principi pues no ho tene:::n

gaire clar| perquè no ho coneixen| no? | però a mesura que van coneixent la ciutat i tal i::: van veient pues coses || pues els agrada i els volen quedar || sobretot més | les famílies | no? | les famílies | les que tenen nens sobretot | clar els nens pues arriben comencen a anar a l'escola-| i d'enseguida és que ja::: és com::: un més d'aquí no? | ja comencen a parlar català i els amics de l'escola i tot això || clar els pares ho veuen i a vegades pues MÉS pels fills::: pues manifesten pues que que es volen queda:::r <2> mm

(233) I: evidentment e::: en el moment que tenen fills o van =a l'escola=

(234) E: =mm=

(235) I: això ja::: =tornar=

(236) E: =ja:::= sí::

(237) I: és el mite de sempre|

(238) E: mm

(239) I: de l'etern retorn però ja no es torna | [RIU] suposo que no es deu haver enregistrat ho tornaré a preguntar | que era allò de les dues visions que hi havia dins de::: || no sé si dins del cite | o entre els assessors havia la visió més

(240) E: mmm

(241) I: més d'atendre a tothom

(242) E: mmm

(243) I: i la visió més::: <1> a::: sindical de::: lo racional del temps

(244) E: mm

(245) I: i això || mm:

(246) E: vale | jo he dit | què he dit?| sí a veure | que jo crec que::: que hauria de ser || segons cada cas però::: | com un terme mig | no? | que no es pot ser | ni absolutament quadrat | de hores i minuts i tantes persones| i ser absolutament estricte | ni tampoc es pot ser pues de tal manera que bueno que entri totho:::m i que atendre a totho:::m i que estaré aquí totes les hores que facin falta::: <2> que::: que ni en una banda ni d'altra o sigui que que s'ha de::: tenir com un terme mig o sigui si que s'ha de ha d'haver-hi | pues uns criteris no? | o sigui unes hores unes pautes:::s | un determinat número de persones | però que això pues s'ha de mirar de ser una mica flexible no? | dintre de respectar-ho || però que no sigui rígid || =eh/=

(247) I: =tu= creus que la direcció:: del sindicat o del cite té aquesta flexibilitat? | l'entén? || o potser es dóna un allunyament entre la gent que esteu || d'atenció directament amb la gent i:: el cas- el que hauria de ser una direcció sindical que potser es veu més llunyà?

(248) E: en segons quines coses pues no:: tenen pues la mateixa percepció que nosaltres | perquè:: jo crec que haurien d'estar aquí cada dia || per VEURE-ho realment com és | no? | abans de fixar segons quines coses però:: <1> bueno tampo::c no sé | tampoc és que hi hagi unes:: ordres estrictes que:: les hem de seguir o sigui hi han uns criteris: | i els mirem de seguir::r || dintre de lo que cada un pues pot no?

(249) I:==dins dels assessors | hi ha aquest terme mig que tu:: plantejes o =creus que hi ha més=-

(249) E: =jo crec que no= <2> a veure | jo penso pues que cada u fa:: || no lo que:: vol però:: clar || per exemple és que- la majoria d'oficines pues:: hi ha un assessor | sol no? | aquí som tres | llavors vulguis o no pues joestic escoltant i veient lo que fa ell i lo que fa ell | [ASSENYALANT EL DESPATXOS DEL DAVANT I DEL DARRERE] i ells em veuen i:: mmm estem veient pues qui atén:: més gent o qui atén menos o:: | es comparteix tot no?

(250) I: mm

(251) E: però el que està SOL dintre de la seva oficina | clar qui sap si ara porta té deu persones o vint o cinquanta o:: | o sigui ho dirà ell però realment ningú ho sap

(252) I: mm

(253) E: llavors:: bueno | a veure | jo no sóc qui per dir lo que fan o deixen de fer però:: la meva apreciació és que::

(254) I: és una miqueta =cadascú:: XXXXX la seva persona=

(255) E: =mmm su monten com::= com vol o com pot o:: mm <2> m

(256) I: però tu creus que ets més propera:: | a la de:: || la visió aquesta de- mm és que tinc la sensació que {(?) pues} una miqueta relacionat amb això que deies | que la persona que es troba davant amb la cua:: || té una percepció diferent que el que intenta gestionar-ho des de:: =des de fora=

(257) E: =mmmm= és això =és això=

(258) I: =pues jo tinc= la sensació pel que he vist amb els assessors [LA SERVIDORA ES NETEJA LA GOLA] que en general hi ha una visió més propera:

(259) E: mm

(260) I: a la gent || i que altra:: i en les altes directrius encara =que no s'imposin=

(261) E: =mmmmm=

(262) I: vénen del sindicat | les adapten

(263) E: mmm

(264) I: de més mmm més o menys bona gana | perquè =són les=

(265) E: =mmmm=

(266) I: directrius i les entenen | jo no dic || no estic plantejant que aquí hi hagi un::

(267) E: ja ja ja

(268) I: una disparitat entre::: el que són les directrius i un altre el que fa la gent

(269) E: mm

(270) I: però | sí que hi ha una certa dificultat a vegades d'adaptar | no? | per per concepcions de la mateixa persona que està atenen

(271) E: mmm

(272) I: que costa | no?

(273) E: sí::-

(274) I: ==em diuen | oh és que e::: bé | com com li puc dir a aquesta persona que té aquest problema que torni d'aquí un mes perquè::: ara no el puc atendre?

(275) E: mmmmmm és que per posar un exemple | pues lo de dia i hora no? | pues des de::: la direcció del cite s'insisteix molt en què totes les oficines han de funcionar amb dia i hora rígid | no? || però clar és que | no hi ha | ni una oficina que es limiti | a fer les visites del dia i hora || però ni una | llavors vale | pues es segueix el criteri del dia i hora però::: a part de les persones amb dia i hora | sempre hi ha les persones sense hora

(276) I: mm

(277) e: clar | lo que sí que és veritat és que | hi ha llocs on potser hi ha més persones sense hora que amb hora | això tampoc és no? [INSPIRACIÓ]

(278) I: sí:: | sobretot hi ha llocs que no- com: | el cas de pineda per exemple
| que no hi ha ni hora

(279) E: ja

(280) I: quan arribo allà i em veig una pila de gent | reparteixes

(281) E: números =mm=

(282) I: =vint= números i quan acabes els vint números dius molt bé

(283) E: vale però::

(284) I: tu vosaltres espereu-vos aquí::

(285) E: [RIU]

(286) I: si puc us atendre i =si no | doncs=

(287) E: =mmm= però és que | això d'espereu-vos i si puc us atendre <1>
ja:: es- està fora de:: d'un:: organigrama

(288) I: mm

(289) E: no? | perquè clar || per quina raó al que no ta- no té hora | se li ha
d'atendre?

(290) I: mm

(291) E: Si és per un motiu de què tu saps que és un:: cas d'urgència | o
algo concret que tu saps o que tu l'has convocat | pues vale però:: || allò de
dir pues *los que tienen hora los atiende y los otros espérense que al final* |
llavors per això perquè han agafat hora els que tenen hora no?

(292) I: =mm=

(293) E: =pues= que ningú tingui hora | y ya està [RIU]

(294) I: mm

(295) E: sí | no ho trobo coherent no? | que aquí un espera un mes o dos
mesos fins que se l'atengui i l'altra resulta que només cal esperar-se fins al
final | i se l'atendrà igualment sense esperar-se un mes || llavors no és molt
coherent

(296) I: però també és una mica- mm trobo que és una falta de de personal
tal com deies tu aquí de =personal=

(297) E: =mmm=

(298) I: en els llocs que hi ha una sola persona | si no hi ha ningú per
exemple a l'ajuntament que faci les funcions aquestes de donar hora || és a
dir que és || també és més difícil

(299) E: mmmmmm

(300) I: és molt més fàcil gestionar-ho en llocs com aquí o a mataró on han de trucar per demanar hora XX =XX= no té hora

(301) E: =mm= =mm=

(302) I: =que= no en llocs on:: obres l'oficina i t'apareix::

(303) E: mmm

(304) I: cada dia la gent i s'apunta

(305) E: vale | però és que la falta de personal no la podem assumir assumir com un problema nostre

(306) I: =mm=

(307) E: =que= nosaltres hem de resoldre perquè || no som professionals | al nostre despatx priva::t || el professional individual farà el que vulgui fer | però nosaltres treballem per a una entitat | llavors és l'entitat la que:: | té en principi la responsabilitat d'això no? | si jo només puc atendre | a vint-i-cinc | i tinc cent | la culpa no és meva | llavors jo he de responsabilitzar-me'n i atendre'n cent? | jo penso que no <2> jo si vull atendré trenta o quaranta perquè jo vull || o perquè em sento obliga::da d'alguna manera o perquè:: || estic molt motivada a fer-ho no? | però:::

(308) I: mm

(309) E: però no no responsabilitzar-me d'això

(310) I: a part de l'atenció::<2> d'aquí del saier | feu altre tipus de feina sindical?

(311) E: <2> [INSPIRACIÓ] n:::o | =bueno=

(312) I: =teniu= una altra dedicació que:: no sé | pues donar suport a assemblees o:::

(313) E: sí | vale | això sí::

(314) I: o per exemple fer::: el hussein o el gabi han d'anar a fer de traductor perquè hi ha una reunió amb algú o en una assemblea o eleccions sindicals en algun lloc-

(315) S: sí | per exemple lo d'assemblees sí | sempre hi assistim els assessors || i expliquem pues la pa::rt | una mica que ens toca no? | lo més relacionat amb lo que fem aquí no? | pues la part de:: | com està ara lo del règim general o::: què què és el contingent o: | XX donem o sea expliquem lo que és la part més nostra no? || a part pues si a vegades s'ha de donar

alguna xerra::da en algu::n lloc concre::t || potser això qui hi fa més és el:: el
hussein no? | ell com a responsable pues va més a:: així a xerra::des | però
sí alguna vegada mm sí que ho fem | mm | però bastant esporàdic | no és
molt molt habitual

(316) I: mm clar | suposo que en funció de si tens responsabilitats sindicals a
part d'aquí

(317) E: mm

(318)I: toca més feina

(319) E: mm

(320) I: o tens més temps de XX

(321) E: clar sí sí | clar jo sóc || assessora:: només | no tinc cap càrrec
sindical ni res | llavors || pues vaja | el:: no sé el noranta per cent és lo que
faig aquí

(322) I: la relació amb el cite que teniu | són les reunions d'assessors que feu
els::: divendres no?

(323) E: sí | mmmm

(324) I: què feu? cada cada divendres o:: o no o cada quan XXX?

(325) E: normalment seria pues un cop al mes: | si hi ha algo:: extraordinari
pues més més sovint | però lo normal és una vegada al mes =XX=

(326) I: =i els= casos una miqueta així'ns difícils o:: què els porta la maria
este- ho consulteu amb la maria estela:-

(327) e: sí | sí | la maria estela és com l'assessora dels assessors | no? |
llavors aquells casos més complexo::s o que s'ha de fer algun tràmit mo::lt
concre::t o complicat pues els portem amb ella | mm

(328) I: i amb el departament d'immigracions? | quina funció teniu com a
assessors? | hi ha algun representant en el consell d'immigracions o com-

(329) E: [INSOPIRACIÓ] bueno | però això mmmm va el husse::in <2> i
bueno els assessors que només so::m assessors no tenim gaire::: relació
diguéssim || mm

(330) I: va | jo crec | suposo que no sé que es deu que es deu haver perdut
però::

(331) E: [RIU]

4. Entrevista al Hussein, servidor del CITE al SAIER de Barcelona

Data: 10 de febrer de 2003

Lloc: seu del SAIER a Barcelona

Participants:

- H: Hussein
- I: investigador

(1) I: ...m'agradaria que em plantegeu | m'expliqueu una miqueta | d'on ets? | quan fa que vas arribar aquí? | quins motius et van portar a venir a viure a barcelona? | per una miqueta per tenir || una idea de:: que t'ha mogut

(2) H: jo sóc de::l marroc | nascut al marroc || a:: meknes | he viscut a rabat <2> i als divuit anys m::: m'he marxat <3> a::: estudiar fora de marroc | he fet e::: França i iraq i::: en no poder estudiar a l'iraq <2> m'he instal·lat a síria | a:: damasco | he::: fet els meus estudi i he tornat a França | tot això de deu anys | jo no no havia::: estat mai a Catalunya ni a Barcelona::: i he vingut a veure la:: mi ex <3> companyera o mi ex novia | que tenia a síria | que era una catalana <2> he::: m viscut havíem viscut junts a:: síria dos anys i m'ha::: invitat i he vingut a veure la noia i::: quan he vingut a::: Barcelona m'ha agradat i m'he quedat <3> aúnc que la meva::: programació era de de veure a França || o::: allà ja tenia la vida una mica arreglada no? <2> i no no m'he quedat a Barcelona i::: he trobat una mica lo::: l'ambient un país que tam-

(3) I: a quin any va ser això?

(4) H: vuitanta-vuit | al vuitanta-vuit m'he::: he entrat per primera vegada a::: Espanya Barcelona i m'he quedat <3> i::: del vuitanta-vuit fins ara pues he connectat amb gent pues del meu <3> no::: | gent de de de de l'esquerra de comissions hem treballat sos racisme hem he treballat al començament::: lo que he pogut como::: mm::: immigrant no? | he fet de d'hostaleria i després::: al noranta noranta-un hi ha::: construint el CITE::: sos racisme i::: començat a treballar al CITE

(5) I: què vas estudiar a síria? què vas-

(6) H: sociologia

(7) I: sociologia

(8) H: sí

(9) I: i has fet alguna cosa de sociologia o:: només la carrera res

(10) H: no res he començat a estudia::r a::: una mica de dret || relacionat amb amb immigració | cursos a comissions obreres | cursos de:: relacionats amb tot lo::: a bagaje::: administratiu::: i::: legal <2> una mica i de de inser-laboral i sociolaboral cursos que hem fet <2> a comissions

(11) I: i com vas acabar d'assessor del cite?

(12) H: bueno | al cite no teníem diners | per contractar || hem construït oficines e:: hem construït el cite al començament de de de voluntariat | de la gent que érem que eren gent voluntària | jo tenia el meu treball i feia de:: d'assessor de del cite com com com com membre del sindicat

(13) I: tu XXX estaves en el cite des del principi? des de la creació

(14) H: s::í si sí hem treballat amb altra gent::: els convenis amb ajuntaments i quan hem conseguit el el conveni pues <2> he treballat a l'oficina::: la primera oficina que hem tingut és::: a barcelona aquesta <2> després he treballat el conveni de de rubí i he treballat a rubí | després hem tingut el conveni de manresa | també he treballat a manresa o sea feia barcelona rubí manresa <2> sí sí amb voltes i::: [RIU] i al fred de manresa el poca fred de terrassa i el calor de barcelona

(15) I: i en concret quina és la teva feina com assessor?

(16) H: com a assessor la meva feina és::: <4> és assessorar a l'immigrant sobre::: a::: sobre sobre sobre? | no sobre

(17) I: sobre

(18) H: sobre la situació legal || que té aquest país | les possibilitats que té de regularització o de reagrupar la seva família o de renovar su tarjeta o mm i::: i::: també ajudar-lo a tramitar || nosaltres tra- fem la tramitació de d'aquesta documentació <2> a a a::: a l'administració qui || competent o qui correspon aquest tràmit || també la nacionalitat espanyola o::: qualsevol de los tràmits que fem <2> de::: també de de d'assessorar i orientar aquesta persona pa- pa- pa- pa- participar al::: a la socialisme | a la ciutadania | als mecanismes que existan | sindicals associatius || no? | de buscar feina a de de de::: a l'oficina de l'otg no? | de de de d'integrar-se una miqueta també

d'orientar-lo no? | no solament al al al al tema de la de la de l'administratiu |
de la regularització i de la tra- de la documentació || al dos coses de fet

(19) I: informació del sindicat també la feu?

(20) H: sí:::: no tota | abans:::: <3> no? | era diferent | no:: donaria una
implicació sindical com la que tenim ara || ara derivem a la persona al
sindicat que li correspon

(21) I: pero sobre afiliació al sindicat-

(22) H:==sí sí sí fem arribar a la gent el missatge de de que és el sindicat |
en aquest país | no en el seu país | aquí qué paper juga el sindicat | la
necessitat de participar || la necessitat de d'afiliar-se i ara per ara pues
estem parlant de la necessitat de la presentació de delegats d'origen <3>
immigrant | de de de d'aquests nouvinguts que ha::n:: de no solament
participar votar e:: i::::: també de de de de formar part de les llistes de de
dels comitès dem- para poder presentar aquesta immigració que que que és
cada vez més- cada vegada més || gran no? | i no representada <3> perquè
creiem en comissions obreres que- que la gent s'ha de representar a ella
mateixa | s'ha de d'implicar en la igualtat de drets | també és una implicació
<3> una responsabilitat no solament dels receptors | és una responsabilitat
del nouvingut també de treballar | l'immigrant que ve

(23) I: com com veus llavors la política e:: de comissions amb- pel que fa a
estrangeria? | és a dir | creus que el discurs el discurs que es planteja e::::
diguem oficialment és coherent amb les pràctiques o encara:::: =XXX=

(24) H: =encara= encara | no no no | encara falta encara falta sensibilitzar el
conjunt del sindicat <2> el discurs el discurs l'accepten bé de d'amunt | i
d'amunt la gent ho té clar <3> a l'aparat <1> sindical ho té clar | a::::: quan
baixem als::::: federacions als delegats la XXX encara no ho té clar no:: hi
ha:: hi ha dificultats || per què? | desconeixement <2> de la problemàtica de
la immigració i també hi ha pues tics | que existen creencias que existen que
és difícil de de canviar no? | de de la competitivita::::t de de puestos de
treba::ll | de que la immigració també tira a baix els drets dels treballadors::
| que aquesta gent que ve no:::: no es mulla no vota:::: m:::: diuen sí al:: no?
| =però=

(25) I: =m'ho= m'ho van comentar alguns formadors que a classes feien
comentaris | dintre de les classes sortia aquest tema no? | que:: la
immigració feia baixar les condicions laborals que-

(26) H: ==clar | però:: aquesta gent són comissions que aquestes coses
però | quina alternativa té aquesta gent? | he de sobreviure i no demanar ||
aleshores pues treballen pues || el que sigui no? | e:: s'ha de s'ha d'entendre
també la la situació de d'aquesta gent <2> perquè no hi ha alternatives

(27) I: de fet és una miqueta com en un principi va passar amb les ett | que
fins que no es va fer un conveni que regulés les etts || també pressionaven a
la baixa

(28) H: clar

(29) I: que d'alguna manera potser el can- el canvi que s'hauria de fer | no és
tant culpabilitzar la gent sinó intentar regular | el sector | incorporar-los a les
condicions de treball =XXX=

(30) H: =a::::=cabar amb la situació irregular dels quinien- dels cinc-centes
mil immigrants irregulars que hi ha <1> que són carne de carne de cañón
no? || i:::: és una mica això no? | en el nostre sindicat | en andalucía pos té
una visió diferent || de la | que tenim comissions obreres en catalunya i
així:::: tenim pues una una federació- una confederació en madrid que que
accepten certes coses que van en contra de:: de drets d'immigrants | o sea
que que hi ha aquestes coses i estas posicions | la coneixem nosaltres | el
immigrant no || m:: [RIU] però la la la la::::: en- la la de lectures en general
és que | estem fent uns uns uns passos molt importants i gegants | no? | en::
encaminats ben encaminats perquè || primer | no fem una política superficial
<3> una política coherent amb el discurs superficial | en el punt la la la les
coses es fan de la base | que cómo? || pues que la gent s'afilie | primer || que
la gent participi || que la gent | pues | arribi a ser delegat que conus- que
conozca el sindicat-

(31) I: conegui

(32) H: que coneguim el sindicat | que arribin al sindicat | que que que al al al
sobretot que als:: federacions | es preocupen pels problemes de l'immigrant
| no que el derrivin al cite =perquè= el negre

(33) I: que és el cas =sí=

(34) H: {[GEST AMB LA MÀ ACOMPANYAT D'EXCLAMACIÓ SONORA INDICANT DERIVACIÓ] al cite} | com ha passat sempre que el::: que el::: la quarta planta o no se ahora on són || el cabinet | d'advocats

(35) I: a la sis

(36) H: sis? || [SONA EL TELEFON] els programes dedicats als immigrant com a qualsevol treballador immigrant || perdona {[CONTESTA AL TELEFON contesta el telèfon] sí?...}

(37) I: [REPRENENT LA CONVERSA] mira | doncs si vols ara entrem una miqueta més en el tema de l'atenció | e::: jo quan parlant amb l'ismail i he parlant amb la maría estela el que em plantejaven és || mm que || l'ismail m'ho parlava de l'oficina de pineda que com que és municipal era més clar que potser la de mataró || és una certa confusió | per part de:: dels usuaris que vénen | entre::: si això és un sindicat o o forma part de l'administració? | aquí també passa en el saier?

(38) H: sí sí

(39) I: =o quan demanen hora a baix= tenen clar que això és un sindicat-

(40) H: =sí que passa sí que passa= no no no le tenen molt molt clar perquè perquè::: no és per per la la únicament perquè::: estem entrant a un conveni amb l'ajuntament no? <2> perquè al seu país | la majoria de la immigració || la gent que té | capacitat de intervenir en temes | de documentació <2> és gent que perteny al govern [SONA EL TELEFON] i no pots convence'l del contrari [CONTESTA LA TRUCADA]

(41) D: [ES REPRÈN LA CONVERSA] perdona | esto lo voy a apagar y ya está

(42) I: doncs això-

(43) H: =que::: que::: que::: que::: ha::: passa això | que que pensen que tot la::: gent que treballi en:: en això pues || emm:: anem:: anem::: fent pues aquesta pedagogia de:: explicar-li que no:: el sindicat | ah el sindicat i què és això del sindicat? | es esto lo otro | nosaltres NO som administració aunque XXX som aquí per ajudar || som un sindicat que se- o sea s'ha de fer un treball a a a amb gent que té formació | que ve d'argentina o ve de || ve del marroc amb formació pues <2> l'entenen molt més clar no? <2> ara gent que és::: obrers de::: agricultors de de::: panamà o de de bolivia o:: |

no no no entenen no entenen i a més si veuen que hi ha l'ajuntament <3>
i::: això em passa <2> a l'oficina del sindicat també | no solament aquí <2>
em passa a l'oficina d'hospitalet <3> per què? | perquè::: aque- aquesta
persona ha passat a parlar amb la l'assistent social | l'assistent social li dóna
una adreça per venir a a::: comissions obreres || per tant és el mateix no? | i
no::: té temps ell [SONA EL TELEFON] pa pa pa::: dilucidar que és això de
la- el que vol és la documentació | un moment [DESPENJA EL TELEFON] |
el telèfon mòbil també voy a::: solucionar-lo si no no:::

(44) I: pel que fa als usuaris aquí al saier | quin perfil teniu? <3> d'origen i
de::: en general

(45) H: sudamericà

(46) I: molts sudamericans?

(47) H: i el segons hi ha prop pues e::: asiàtics bueno europa | central
ucrania georgia etcètera | i després l'afrika::: en tercer lloc

(48) I: ha canviat el perfil en aquests últims anys?

(49) H: sí molt | ara tenim pues molts::: molta gent de::: d'amèrica del sud |
per què? | Perquè els equatorians han arribat | els colombians també | els
colombians hi havien molt molt poca gent || hi havia gent estudia:::nts gent
com diners::: que ha vingut a::: a lo que ve a barcelona no? | no? | els
darrers tres anys és quan la immigració o::: important:: | la gent de
colòmbia d'equador <2> i d'europa també | d'europa de l'est d'ucrània
geòrgia romania Rússia | i que que és molt important també | entones al el
ha vingut un un un augment d'aquests països <3> molt important <1> i que
s'han col·locat a la primera::: al primer puesto XXX equador colòmbia
aquests puestos eran::: puestos del marroc abans de de pais-

(50) I: i del marroc ara diríem s'ha congelat la vinguda o és que s'ha-

(51) H: ==s'ha congelat s'ha cremat totalment la la l'arribada del marroc <2>
no no no hi ha cupo no hi ha re::: règim general no hi ha possibilitat de
contractació perquè l'ha tancat el govern | i::: la::: possibilitat d'entrar per
mar també::: | no no no hi ha ninguna possibilitat el mar l'han tancat | la gent
que l'agafen expulsats o s'ha afugat <3> i la gent que ha entrat | ha entrat
per ba- barajas <2> el prat o la junquera | gent d'::: amèrica del sud | ni d':::
europa de l'est <3> aquesta gent sí que entra::: d'una forma continuada

(52) I: sí | però aquesta gent no té esperança de regularització perquè no hi ha règim general per la gent que està XXX

(53) H: no | però estan aquí i:::: treballen XXX | a a a aquesta gent treballen molt | el sesenta per cent de de dels usuaris que ateneixen aquí o a les oficines del cite són gent sense papers <2> o sea o sigui gent que arriben d'aquesta d'aquestes zones no? || i el marroc també la gent que hi ha:::: té molts aquí i ja tenen la documentació <2> molts d'ells tenen la documentació i:::: pa fer una cola de:::: i esperar un mes <2> pa pa tenir una una cita amb el cite o amb els serveis nostre pues | e::: una renovació és simple | és presentar-se i presentar la documentació i ja fan | els ells mateixos <3> hi ha gent que arriba del marroc però ja no és el mateix que als anys noranta-cinc noranta-u || que que que el cinquanta per cent des usuaris eren del marroc || al cite <3> ara són el deu per cent | el vuit per cent-

(54) I: tinc la sensació que que aquest canvi dels dels orígens dels fluxos ha estat manipulat pel mateix govern no? | és a dir | el control que poden fer a l'estret i la criminalització de les pasteres i els els convenis d'expulsió que se signen || en canvi potser una mà molt més oberta pel que és l'entrada pels aeroports

(55) H: sí | aquesta {(?) que ho saben} | aquesta esta esta línia no? | XXX ideologia | pues de de fer les coses de de canviar XXX tipologia de la immigració::: és::: forma part del discurs de <3> del pepé | i forma part del discurs de convergència | no ho sé d'esquerra republicana | i i i no és una cosa <1> secreta | l'han dit l'han repetit i han dit que la gent::: || d'una forma directa aquesta gent | el jordi pujol diu que aquesta gent musulmana és impossible de de la integració o sigui que <2> que a la gent cristiana sí | no? | i altres vegades ha dit que la gent que ve d'amèrica llatina pues un perill | es un perill pa pa pa pa la identitat catalana | no no sé qué <3> que vol dir però:::: || la la la guerra::::: mediàtica i la guerra econòmica i la guerra <2> contra l'islam::::: abans de l'onze de setembre i continua

(56) I: pel que fa als usuaris i lligant-ho una mica amb allò de l'administració | tu creus que el fet que aquí l'atenció sigui gratuïta || fa que es percebi com de menys qualitat que en els que van a les gestories i els hi cobren::: per fer la gestió? | és a dir | la sensació és una mica en la línia del que deies || que qui manipula qui pot fer papers || sempre cobra i que per

tant e:::: és més seriós anar en una gestoria que potser venir en una oficina:::

(57) H: ==sí aquesta és la percepció inicial | que té quan arriba quan arriba li expliquem què som <3> aleshores <1> lligant això amb el seu país <3> ja comença a perdé:: por a la al servei i a respectar els serveis <2> perquè:::: segons els valors de cadascú <3> e::::::::::el sindicat és més o menys valoritzat al seu país | o:: al seu a la seva ment | hi ha gent que pensa que els sindicats són uns | mafiosos | no sé | que vénen de xina porque en xina jo que sé | o de:: jo que sé d'a::::lguns països d'africa o de america latina | on el sindicat té una mala reputació <2> e:: també quan diem::: que això és un servei::: pues per ajuda:::r i::: no sé què e::::: això passa la gent perd una mica de de respecte <2> hi ha altra gent també que al seu país tot és diners || el que funciona bé és amb diners i el que és gratis no no no no és valorat i no no funciona bé i per efecte d'això | el::: hi ha molts assessors i molts advocats que treballen molt | amb immi- amb immigració i es fan rics | amb immigració perquè | aquesta gent ja ve preparada no? | no::::: fa::::: no hay hi ha necessitat de de de convence'l molt no? | amb un despatx | ben decorat || i una corbata | le le le le sacas el que vols al al al | no tots però a la majoria de la immigració que tenim aquí <3> i que és un problema no?-

(58) I: sí XXX després veus recursos veus els recursos mal fets | tràmits que s'han fet perquè sí o que=:::- XXX papers per=-

(59) H: ==tot això acaba al cite= || tot tot tot les desgràcies que fan aquesta gent que que que saca diners als immigrants acaba al cite per per per perquè nosaltres arreglem <3> i som conscient d'aquesta gent <2> després vindran i diran ah ho sento és que <2> he anat aquí i he pagat molts diners però ara torno després que ja no no es pot fer res o::::: és com molt complicat no? | arreglar-lo <3> però hi ha hi ha hi ha aquesta problemàtica que que primer <2> vénen a::l ci- a l'oficina nostra amb::::: molta por i molt::::: respecte <3> i quan expliquem que això és així i aixà <2> amb la intenció de de valorar el nostre servei amb la intenció de que la gent tenga una consciència de de de treballadors una consciència d'obriers no? | de classe <3> lo que passa és que algunes vegades doncs això no passa passa al contrari la gent lo que {(?) està és això}

(60) I: dins de dins del cite o parlant amb els assessors i amb el amb l'abu tarek en comentaris que ha fet | he percebut que hi havien com dos enfocaments diferents pel que fa a l'atenció <3> una que primava la sindicalització l'eficàcia la la qualitat | diríem una atenció de vint minuts e::: amb cita e::: més de qualitat com més adreçada a fer un bon servei || i una altra que plantejava justament a al:: com puc deixar la gent que m'està que està esperant a fora no? | és a dir | la sensació del de l'assessor que que atén tothom que espera a:: encara que hagi de fer una hora més =una miqueta= amb una visió

(61) H: m::: ha d'acontentar tothom =fer de paternalista=

(62) I: diguem-ho així | més paternalista perquè | com puc deixar aquella persona al carrer que sé que té problemes? | i una altra molt més adreçada que potser és la que ve més de de les línies directrius de del sindicat | o que que em plantejava l'abu tarek | que serien em d'apostar per la qualitat hem de fer una bona fitxa hem de fer un bon control || el temps que toca etcètera etcètera

(63) H: i la gent <3> sí sí és veritat | sí això | és veritat | hi ha hi ha dificultat a::: fer::: a arribar::: a aquesta pràctica a tots els assessors perquè::: som::: un sindicat i::: tenim territoris i::: cadascú pues::: hi ha molt paternalisme <3> és que anam anem d'un extrem a l'altre | o hi ha gent que::: això que::: no? | e::: de què no tenen molta sensibilització amb la immigració o passen a tenir <2> una mica d'excés de paternalisme d'aquest <2> a::: hem d'atendre aquest aquest senyor perquè té problemes | po po sí:: tothom té problemes <2> i el catalans també tenen problemes <2> i se::: i::: un catalán ve al metge i té que esperar sis mesos espera sis mesos <3> pa:: algo que és molt greu || més greu que els papers | una operació:: una cita amb el || especialista o lo que sigui <2> a:: que que jo no admito que un immigrant que esperis quinze dies el seu torn | per què? <1> té que esperar com tothom és e:::l que hi ha <3> i no podem ser pos més || paternalistes que el papa <4> i això no ajuda <2> si fem aquesta | pràctica paternalista no ayidem en res a l'immigrant <2> o a:: aquest treballador a solucionar <2> su vida aquí <1> hem de [TUS] ajudar aquesta persona | a entendre com funciona l'administració a aquest país | com funciona tot no solament l'administració les relacions | de les persones amb l'entorn <3> que

s'ha de:: de de de d'utilitzar els mecanismes d'una forma adequada:: | ha::::
ha d'anar a l'ajuntament a utilitzar els serveis de l'ajuntament | ha respectar
els els els els els mecanismes que hi ha a aquest país || de dret de::::: a la
infància de dret al:::: a la muller | dret als:::: de tothom | del veí de l'escala de
l'escola mm | si aquí mmm e::::nsem | al desordre i a l'anarquia | no fem
res pa pa pa ajudar-los <2> perquè perquè:::: i:: a més a més a l'assessor
que fa aquesta pràctica <2> no pot donar una una assessoria | de qualitat ||
la asesoria la controlo yo que sóc el professional i jo tinc que dirigir <3> la::
el treball i l'assessoria <1> tinc que s:: que demanar-li a la persona <3> que
m'expressi exactament el que vol <2> i jo li dono la resposta la explicació
<3> i no el deixo jo que m'expliqui la seva tieta la abuela el germà | hi ha
gent que arriba i vol una assessoria pa tota la família <2> i entra i surt sense
comprendre res no? || quan entra una persona | tregui el seu problema | aquí
que li donem una explicació || i una solució al seu problema <2> i que si té
XXX el cite una germana | que la germana agafi una cita || e que vinguis <3>
e que li explicarem a la germana <3> e que la gent agafi el seu torn e que
esperis || i eixò això li passarà:: o:::: té que fer això amb els serveis del cite |
a la federació d'hostaleria si vol <2> parlar amb l'assessor i:: a la otege si va
a buscar treball

(64) I: però no pot haver-hi entre:: molta d'aquesta gent algun cas realment
urgent que potser si que calgui =donar una resposta immediata perquè::=

(65) H: sí:: =que que tenim tenim | un sistema de de=
d'atenció a:: casos urgents || hi ha casos urgents i aquests noi [REFERINT-
SE A LA TRUCADA TELEFÒNICA D'ABANS] m'ha trucat per un cas urgent |
que li he explicat que no és tan urgent <3> els casos urgents s'han de
comunicar al professional | el professional mirarà || si és urgent e se le fa
l'atenció pues <2> adequada || si és urgent d'aquí un mes buscarem una una
data | si és urgent d'aquí a demà se l'atén ara mateix <3> aquí i totes les
oficines

(66) I: també mm el el que he vist mm escoltant moltes:: <3> atencions
moltes <2> visites que han hagut és que la immensa majoria de consultes
són són de gent que no té possibilitat de regularitzar | una miqueta és el que
hem deies tu també | i que potser aquesta gent e:: si se'ls se la poguessin se
la pogués cribar una miqueta abans d'arribar a l'assessoria a:: que

arribessin només la gent que realment té procés- pro- procediments en què un realment pot intervenir d'alguna manera | ja sé que això requereix més personal i vol dir que hi hagués una atenció prèvia que digués vostè quin problema té o què li passa això || aquest cas ja no cal que vingui perquè:: a de canviar que canviï la llei d'estrangeria perquè =no té cap= esperança

(67) H: =no= no | però també jo crec que <3> que tothom té dret | a l'assessoria | que que realment té una salida o no té una salida || no podem fer aquest filtre | perquè la gent té dret a l'assessoria || perquè perquè | primer <2> la igualtat o sigui que que::: jo entenc tot això que m'expliques però jo vull parlar amb l'assessor || en aquest | cas | aquesta persona se l'ha de donar una cita || o sigui no pot- no podem fer aquesta distinció <2> dos <1> que::: hi ha molta molta informació falsa al carrer <2> mo:::lta gent pues::: que que es dedica a difundir informació falsa | que sí que sí usted té::: possibilitats | dóna'm dos-cents euros i jo te tramito el permís de treball i en dos mesos <2> [FENT UN GEST AMB LA MÀ DE POSAR ELS PAPERS A LA TAULA] eh? | aquesta persona | quan escolta això || pos | agafa i ve al cite | a ver si esto és veritat o no <1> i no solament vinen amb una || informació | vinen amb tres quatre | explicacions | no no vostè || és niet o::: no sé que de d'espanyols e::: des d'argentina | pues tens que de demanar directament <2> la nacionalitat || ven a mi i te l'arreglo o::: o::: vete a:::l cite que te lo arreglen no? | aquesta persona ve i li expliquem primer que || tot això que té al cap [SO I MOVIMENT AMB LA MÀ DE FER FORA ALGUNA COSA] fora <1> i que lo que hi ha és això tac tac tac | si no | arriba aquí pues no no no no hi ha uns serveis | a barcelona | gratuïts o o o o pagant per donar-li una resposta clara i verdadera perquè el el el l'advocats sense escrúpols o els gestors pues no donen tota la veritat <2> per què? | perquè volen una una un ingrés continu no un ingrés momentani || moltes vegades volen que aquesta persona sigui en una situació de desorientació perquè cada visita que fa són cinquenta cien euros <3> aleshores quan tornen aquí o vinen al cite pues le donem una explicació i més o menys || depèn de la persona | es convenci o no <2> per això les persones tenen dret | una mica és així perquè eso fem nosaltres pa el {(?) centre} que fem és aquesta assessoria en grup <4> e:::n en vez d'ocupar a::: vint vint persones durant du:::- dues matinales de l'assessor | això al

fem en un grup una hora grup de vint o vint-i-cinc persones | els hi expliquem una mica la situació | que està tancada oberta o el que sigui

(68) I: pel que fa a disparitat de conceptes del que és anar a l'administració el fet de fer cua o no fer cua | e:::m demanar cita o no te- teniu problemes amb la gent? | és a dir | hi ha diferents conceptes en funció dels orígens de si és fa cua o no és fa cua | de com és demana =o és té que demanar?=
[ES DISCONNECTA L'ENREGISTRAMENT]

(69) H: =sí::: espera una miqueta | vaig a buscar aigua= [ES DISCONNECTA L'ENREGISTRAMENT] la gent | la gent <3> quan vénen al al a les oficines del cite | vinen amb conceptes <2> prefabricats <1> amb una estructura ja <3> muntada diguem <3> i::: nosotres hem d'explicar-li com funcionen les coses | si no fem això <3> ells controlen i fan el qui convé <3> al seu interès <3> però si nosaltres li expliquem i fem la barrera | eso es así || la gent s'acostuma i fa lo que aquí en::: un mes hem passat de un de un desorden total | a la porta || amb una cola de tota la nit la gent que passa <1> la nit al carrer <1> de gent que ven venen? | vendre? | es diu?

(70) I: vendre | sí | venen el:::- lloc

(71) H: venen::: números i llocs | passem a ordre total | que aquesta és la cua i la gent <3> té formació | la gent entén <2> hi ha quatre cinc qui qui volen fer el el el desordre || però si no troben col·laboració | si no troben puz gent que que que li permete això | doncs no poden fer res <2> ara | si permetim una vegada || estem fotuts

(72) I: amb amb el que dius podríem dir que una miqueta a::: totes les cues que es que es muntaven o que es munten davant de la delegació del govern <3> m::: d'alguna manera estan volgudes no? | per <3> es podrien no? | fer que no passés || i de fet el que fan es reforçar una imatge que li pot interessar al govern-

(73) H: sí:::

(74) I: de d'allau d'immigrants que estan =a les nostres portes= d'alguna manera no

(75) H: =clar clar=

(76) I: estaven d'acord en que es veïés | perquè això feia lleig a la ciutat però a la vegada mostrava a la ciutadania || que realment hi havia un allau diguessim-

(77) H: sí:: | interessava el pepé | en moments muy delicats de su campanya contra la inmigración el pepé ha utilitzat això | ha utilitzat la plaça catalunya || perquè li interessava que haguís eixò | ha utilitzat les cues <1> i quan no li ha interessat pues han fet un sistema tan senzill como e-mail telèfon || fax <3> i la gent n'hi ha- ara no hi ha cues | la gent || amb l'e-mail amb el fax i amb el telèfon <3> truca <2> i:: pregunta pel pel seu cas e::: repa-

(78) I: ==m'han dit que el telèfon està bastant bloquejat-

(79) H:==no::: bueno:: | hi ha molta gent que que truca pero::: || la gent::: e::: cada dia m'expliquen que que amb el telèfon bé || però a la primera no a::: la primera no això passa tothom <3> perquè no sé si hi ha <1> deu o cinc o quinze persones a::: a l'atenció telefònica però es m::: XXX és millor que fer la cua tota la nit i tot el matí || per m::: fer una pregunta || millor que trucar <2> vull dir que que és possible no? | e::: organitzar les coses | és possible || ara la cua de del cite | està d'aquí a un mes i mig | i eixò no es resol únicament amb el || l'ordre i amb la organització | això necessita més {(?) recursos}

(80) I: sí

(81) H: hi ha coses que::: {(?) però} que hi ha cua o no e::: | la gent té que que respectar la la cita i que que respectar la cua:: i que entendre que les coses es fan así <2> i una persona que espera un mes i mig <3> no és just que l'altre perquè::: és amic de no sé què o perquè::: algo | truca per él per si salta totes les cues no?

(82) I: no creus que això | aquesta organització és fàcil en aquí perquè <2> té una estructura com molt més organitzada | amb una atenció a baix que potser amb una amb una atenció unipersonal que estigui::: =a rubí o a sabadell o a granollers o així=

(83) H: =jo::: <2> jo a l'hospitalet XXX jo trabajo a l'hospitalet= | eh tenim com un llibre de donar cites | treballa en el prat de llobregat || i la persona que tenim allà al sindicat [DÓNA COPS A LA TAULA] | fa aquest treball <2> per donar hora || i dóna un paperet amb la hora a la persona i jo e::: jo la la mi treball a l'hospitalet és el dimecres | a les diu a les deu del matí jo tinc un paper [AGAFA UN PAPER] amb les persones que tinc <2> eh? | i a més a més <1> si hi ha coses urgents | el dic a la persona e la porta | pues si tu veus | que hi ha una cosa urgent una persona desesperada || m::: el dis? |

li:: dius | li dius que ve el dimecres sense cita i:: ja veuré jo si és:: si és urgent no? || si tinc un moment l'atendré | no? | hi ha excepcions | no no pots <2> bloquejar perquè::: hi ha moments que la persona que no- que tenen cita <2> hi ha::: alguns que no vénen <2> i tens uns vint minuts de lliure o:: mitja hora no? | i ja utilizas pa resoldre || el problema de de d'aquests casos | urgents o d'aquestes persones que::: embarassada té un nen no sé <3> sempre hi ha | hi ha una atenció <2> la gent que està programada <2> i quatre o cinc || jo si si t'ensenyo la gent que he atès aquest matí [MENTRE PARLA BUSCA LA LLISTA D'ATENCIÓ A L'ORDINADOR] la meitat no tenen cita || la meitat són coses | que ve a buscar un paper::: que || que és un empresari que::: que::: ha agafat el treballador i si li dónes una cita d'aquí a un mes i mig | pos perderà no::: ? [SEGUEIX BUSCANT] <5> no | aquí tenim aquesta ajuda que és la recepció a baix::: que és el sistema informàtic <3> però amb paper també::: | algunes vegades el paper va més ràpid que::: tot això <5> jo tinc visites <5> [LLEGINT LA PANTALLA DE L'ORDINADOR] aquest matí he atès un dos tres quatre <2> que no::: que no tenen <3> cita avui i:: aquest- aquesta gent està citada

i al::: dijous que tinc XXX <5> jo::: pos tinc tinc aquesta gent programada però || jo tinc aquesta persona que li he donat perquè | és urgent | li donat una cita extra <3> fora del meu temps d'atenció <2> ja em buscaré jo la- | el moment de | d'atendre aquesta || però a part d'aquesta persona vendran | quatre cinc no? | si tornem endarrere | per a veure més o menys <4> el col·legi d'advocats <4> per cada persona tenen | quaranta-set minuts || de temps | si nosaltres tenim vint minuts | d'atenció | per persona | si tenim molta gent a atendre | joestic quaranta-cinc minuts | al al matí tenen pos quatre cinco persones || només

(84) I: ets molt estricta amb el compliment del temps?

(85) H: no::: no tots || depèn hi ha gent que necessita <3> mitja hora i uns altres amb|quinze minuts ja té temps <1> hi ha gent que necessita quaranta minuts || no sap XXX | escriure::: no poden organitzar papers i tens que fer-lo tot || i amb aquesta persona necessites [RIU] quaranta minuts i a més a mes || l'has de de de d'obrir XXX has d'introduir els datos:::-

(86) I: tu em pots explicar aquesta fitxa | a a aquest programa informàtic és de l'ajuntament?

(87) H: sí

(88) I: és de l'ajuntament

(89) H: és de l'ajuntament

(90) I: i la fitxa del cite tu també l'omple o no? | =XXX)=

(91) H: =no no no::: la mateixa= abans sí || però amb aquesta no | ahora te explico como funciona XXX [ENSENYANT EL PROGRAMA DE L'ORDINADOR] | per exemple | el:: vint-i-vuit de gener::: <2> hi atès || aquestes persones | programades i aquestes persones no programades <2> i::: així enem <2> perquè si no:: <1> nom sí sí sí sí | no hem deman- tot para persones agafar cita tendrem un || una llista d'espera de tres tres mesos <1> a més a més de baixar el temps d'atenció a la gent || hem atene- atenem? | no?

(92) I: ateneu

(93) H: atenem || a més gent que el normal no? | per això la la la la lista de treball nostra es dispara::: <5> tots els dies hi ha::: <4> algunes vegades hi ha més gent || sense cita que | gent que ve del sindicat:: gent que:: no sé què:: | casos de l'ajuntament casos urgents <3> i así entonces <2> aleshores || aquí tinc una::: no se::: agafem <2> aquesta persona | jo agafo la persona || tinc una persona amb cita i aquesta persona té cita [ENSENYANT EL PAPER DE LA CITA] XXX

(94) I: ==aquest és el paper que donen a =baix?=
(95) H: =sí sí= || o =nosaltres també=
(96) I: =XXX=

(97) H: jo dono una cita aquí mateix | l'imprimo | li dono el paper i adéu <2> e::: el número d'expedient a:: poso el número d'expedient aquí <3> consultes.... [PICA ELS NÚMEROS AL TECLAT] no nueve guión cero uno | cero dos || cero dos | cero nou::: | tres nou || tres-cent- tres-cents deu guío no? | diu?

(98) I: guió

(99) H: XXX [PICA ENTER] <2>) aquesta persona:: si ara surt als seus | datos | está aquí <3> i::: modifico <2> què modifico? | pues aquesta persona::: pues <3> ve a parlar::: amb::: mi assessoria jurídica::: || i aquí hi ha l'assessoria jurídica a immigrants | que és el col·legi d'advocats |

assessoria jurídica a sol·licitants d'asil | també || orientació laboral | e::
que fan la gent d'ugeté | serveis de formació és la pàgina de la general-
(100) I:==XXX) tu pots consultar si aquesta persona té un expedient amb els
altres:::

(101) H: sí sí sí || sí sí | eh?

(102) I: ja | tothom té sap tot el que aquesta persona ha fet || aquí en el saier

(103) H: hi ha::::: algunes coses que estan tancades || a tothom::::: la pàgina
nostra és::: para nosaltres || no poden obrir-la els altres i la pàgina
nostra on és?

(104) I: sí XXX
no::

(105) H: tramitació de de documentació administrativa | i la gent que ve té
accés a tot || aquesta és la pàgina nostra pues és | què tipus de visa | té::
visat situació documental XXX laboral | resultat del tràmit que s'ha fet:: <1>
la demanda que fa aquesta persona:: obro aquí i i i surt amb la llista del
tràmit que fem::: mm?

(106) I: mm

(107) H: <3> XXX a éste::::: señor que quiere? [EMPLENANT LA FITXA]
pues::: que vol aquesta XXX el que veus la llista és | permís de treball | ara
anem a assessorar a || al permís de treball i residència mm || y digo pues | té
documentación? | pues no té <3> y así <3> y así e:::::-

(108) I: ==presenten algun problema els usuaris eh quan tu comences a
omplir la fe- la fitxa | la sensació de::: <2> tu notes alguna recança amb gent
per exemple que no té papers en què- =al al que= hagin de donar:::=

(109) H: ==amb amb = la màquina menys || amb el paper | quan | omplies el
paper a mà si que:::

(110) I: ==sí::: =més amb el paper= que amb la màquina?

(111) H: =sí que::::= amb la màquina menys XXX amb el paper sí que
tenem:: || què què pa què això? | i::: què què què fas amb això? | això és per
mi? no sé què || i quan s'acaba l'assessoria pregunten e:::::::::: hi da::::::::::
agafar aquest paper amb mi o què o es queda aquí no? XXX no no::: no
expliques que eixo és para una estadística::::: i || pos porque ahora amb la
màquina no:::

(112) I: no tant

(113) H: no es sorprenen perquè || allà on van:: | a tot arreu:: l'ajuntament
empadronament a:: a::: sanita:::t || hi ha una màquina i la persona fa clic
clic clic i ja està || o sigui que =[RIU]=

(114) I: =XXX= amb paper encara =sembla l'expedient= aquell de policia

(115) H: =amb paper=
perquè::: pa:: ells al seu país::: el paper i el boli:: és cosa de:: el poder
no? || del poder repressiu m::: jo que sé <3> i:: el problema que tinc- tenim
més amb la gent és {(?) que saber} comprensió | la gent li costa— no tothom
eh || XXX per educada || que::: que té una formació || i que::: <2> i té una
actitud molt::: positiva de de:: davant de les coses i de la vida i aquesta gent
|| sempre resol:: les coses | ara hi ha gent que:: venen amb::: una actitud
de de de:: || de:: a la defensiva como dient això::

(116) I: de recança amb tot i de què::

(117) H: sí::: | a la defensiva | com si fo- foguem {"fóssim"} nosaltres
l'administració | com si nosaltres no volim {"volem"} ajudar-lo com- | i
aquestes persones costa | costa explicar-li perquè::: <4> eixò de què tot
està tancat | no hi ha possibilitat de fer res pel moment | s'ha d'esperar:: no?
|| i esto perquè també por la:: poca formació que tenen | i també per la
desesperació | no? <2> i:: estas asesorias sí que cansan | no? | sí que
cansen que::: intentes una i una altra vegada explicar-li que || que estic amb
amb tu | que que que amb vol::: ajudar-te | que que que que sóc al teu
costat | i no no no ni- com a hi ha una || una una <2> una una paret una:-

(118) I: una barrera\

(119) H: una barrera | no? <3> i ve que que té més formació:: que té:: més
coneixement que:: és una mica més oberta i::: i:: i:: ràpidament <1> es
trenca aquest- aquesta barrera de gel_ no? | i:: comunicas | no?

(120) I: XXXX tu parles de de formació <1> no no ho classificaries per
origen_ vull dir:: =XXX=

(121) H: =no no no || de de formació | sí sí= | no no | país d'origen no || tu
trobes un paquistaní que entén molt bé || i que::: que que et dóna les gràcies
traquil·lament || com et contres [{"trobes"}] amb una persona argentina || que
que és un metge i que port actituds prepotent || pues et manda a freir patates
| després de de passar-te amb ell | trenta minuts i::: passar temps dels altres
amb ell i donar-li | més que ningú || et manda a freir patates | però tu què

fas? | això no serveix per res <2> así | a la cara i se'n va || això és::| no per països és- <2> també a:: hi ha:: africans que: joves i que lo que volen és el seu interès i que::: <2> no li importa || que siguis un sindicat o un policia | lo important és que le le dones un permís:: pa que vagi a fer su tràfic de XXX || i si no li dones lo que vol::: pues falta al respecte i::: t'insulta:: || i coses así | però això no vol dir que tots els || nigerians són así || però els nigerians que han vingut || que han trobat aquesta ocasió de venir | han vingut a través d'una || màfia i són gent escollida | del seu contorn de la màfia | i aquesta gent són així | però no tots nigerians així | no? | és XXX || a::: després algun dia vindrà la- una immigració | homogènica de nigèria i veurem | realment com són els nigerians per- || als colombians =és otra XXX=-

(122) I: =també pot passar= una mica amb els argentins | no? | perquè || aquí està qui se'n pot anar del país- =XXXXXX= és els que tenen diners

(123) H: els rics =argentins de= buenos aires de buenos aires de buenos aires || ara quan tu vas a un argentí || *de cincuenta kilómetros quinientos kilómetros* de de de la capital es *otra cosa* || és és gent molt agradable | molt educats || molta maca i senzills || ah:: {(?) bueno} un argentí de buenos aires <2> {(?) duro} i tu li expliques i et diu no no és que jo no sóc immigrant | jo sóc<3> es meus:: XXX són espanyols o:: sigui que jo {(?) exijo} | no? | bueno || el cite és un:: servei pels {(?)immigrants} estrangers

no pels espanyols || con que *mire usted* <2> [COP A LA TAULA] [RIU] a buscar un altre lloc| no? | d'espanyols <3> no:: és és una mica difícil

(124) I: i en temes de llengües de de llengües? || bàsicament| en què us enteneu? | en què t'entens?

(125) H: castellà

(126) I: en castellà

(127) H: ara <2> en altres moments | àrab | i francès anglès | ara que ja la majoria de la immigració és || d'america llatina | en castellà | i la gent de l'est de l'europa de l'est | o parlen castellà || o:: al interprete el traductor

(128) I: teniu intèrpret aquí?

(129) H: sí || de rus

(130) I: de rus només

(131) H: de rus | la resta que no pues:: vinen amb un amic o:: algú que fa de-
la traducció || entones | què utilitzem més | castellà anglès francè::s ||
aquests tres són los i::diomes que utilitzem | parlaràs amb la maria i gabi
també?

(132) I: un altre dia si

(133) H: és *más* o menys lo que utilitzem | no? | els tres assessors les tres
tres llengües que que fem utilitzar aquí | i el ru:s || clar | amb la interpret

(134) I: quan vénen amb amb algun amic | trobeu que ten- hi ha més
problemes de de fer-li entendre:: el fet de que hi hagi || algú que fa de filtre
amb el que tu li expliques? | vull dir que tu tens la sensació || que li explica el
que el que ell a entès i el que creu que l'altre ha de saber i que ell pregunta
el que ell pensa que ha de preguntar i no el que realment està preguntant?

(135) H: es detecta això | quan es detecta::::|| algunes vegada hi ha gent
que es dedica a això | no? || porta::: altra gent cobrant diners o o o vine a fer
de traductor | i lo que fa ell es preguntar *otras cosas* que no tenen res a
veure amb el:: | usuari | pues quan detectem això pues || ara amb
l'experiència el grup pues | té tècniques per sapiga que passa | no? | *aunque*
no::: no entenc | el rus o l'urdu || però hi han maneres de sapiga i =quan
detectem que= hi ha::: eh?

(136) I: =quines maneres?=[
quines maneres per exemple?

(137) H: pues | tu fas preguntae::::s e::::: depèn | preguntes que que que fan
reaccions | *mires a l'usuari:: si se si lo que el missatge que has enviat ha*
llegado o no | no? | *o sea ha arribat o no* <2> entones | si tu dones un
missatge | que provoca riure i l'altre no riu {[RIENT] és que no li ha arribat el
missatge} | no sé {(?) coses} o:::: li ul dic e:: li has explicat lo lo que he dit | a
l'usuari? | i ell me diu no no no ja li explicaré després <3> aquí ja | passa
algo || no no vol jo que li expliquis després | vull que li expliquis ara || para
que ell li digui | no?|| obligues una mica a coses para que les coses es facin
bé || ara amb la traductora:: professional que tenim no no hi ha problemes
<2> [S'ACLARA LA GOLA] i::::: pues si hi ha una demanda || en u::::na
llengua concreta | podem resoldre això aquí || amb l'ajuntament de barcelona
| però fora a d'altres oficines no::: no hi ha manera || o sigui | que torni amb el

seu fill o la seva dona | o que que que que | buscar una solució perquè || a les oficines de fora de barcelona no hi ha mecanisme de traducció

(138) I: no <4> i problemes de comunicació || amb::: amb els usuaris | quins tens basicament?|| quins et trobes?|| més de falta- a vegades de falta de comprensió això que estàvem parlant | de que no t'entenen || de que no entenen els tràmits el termes legals | que s'utilitzen per explica::r | tot el procediment que han de seguir

(139) H: m::: altres vegades no responen al al a lo::: al::: mecanisme de funcionament de l'assessoria mateixa || es seuen i ens miren <2> què? | què necessita? | en qué podem ajudar-lo? || ah? || ah? no a mi m'han dit de venir aquí | a:: estic aquí <3> a ver | la gent que ve aquí XX no? | tens que fer una mica::: de curset de || si no tens res que fer aquí pues no no no fa falta venir | no? || no no és que l'assistent social m'ha dit <2> la gent *le cuesta le cuesta explicarse* || tota no però::: | una majoria || la gent no et dóna tota la informació <2> et cansa <2> et trituren || tens tu que anar a buscar la informació | o sigui || {{ESTRAFENT LA VEU} ah és que jo vull::: || tenir un permís de treball} || de qué país? | *de ecuador* | i que més tens?| {{ESTRAFENT LA VEU} *hay no nada este un pasaporte*} | bueno | a ver {{RECITANT AMB CANTARELLA} ara està tancat | el règim general no es pot fer res no sé què no se quantos} | *cuando tu terminas* la sessió || entonces la persona et dic || és que || {{ESTRAFENT LA VEU} la meva dona té permís de treball} | per què no m'ho dius al principi tu? <3> ara lo que t'he explicat no té sentit <2> si la situació teva no és aquesta que m'has dit al principi | la situació teva me l'expliques al final de la mig hora <2> hi ha gent que lo fa perquè::: li falta::: {{(?) esta} | *no se comunican* | no no et deixen comunicar || o perquè || volen || ho fan exprés e::: així

(140) I: sí

(141) H: ho fan adrede

(142) I: a posta

(143) H: a posta per <2> agafar altres informacions que XX que no tenen res a veure amb la seva | situació || informacions || relacionades amb el seu amic del treball | i que no tenen temps de venir *pedir* agafar una cita | i ell fa de de de XX de de *listo* | no? <2> hi ha aquestes dos coses | o perquè || realment || és difícil comunicar | o perquè és artificial i: i i i i buscada | no mm

(144) I: i i la gent de:: mm no no trobes també amb casos amb amb gent que tu li estàs dient que no té cap possibilitat || i:: potser no ho vol accepta:r | i pensa que si et força una mica:: | trobaràs una solució?

(145) H: sí sí

(146) I: trobaràs alguna manera de fer-ho i:: XXX repetint || =moltes vegades=

(147) H: =sí sí=
et forcen:: | et fan::: cara de pena | hi ha gent que plora | hi ha gent que t'ofereix diners <2> gent que tracta de de de || tracte de de | com es diu això? | seduir-te | no? <3> i si no:: <2> aconseguen això <2> es cabregen i::: utilitzen un altre pe:: me- mecanisme | que és agredir-te | no? <2> que que {[ESTRAFENT LA VEU] ai jo es que::: jo he agafat aquesta cita pensant que m'ajudaran aquí} | eh? | això després de mitja hora de de treball amb ell || {[ESTRAFENT LA VEU] ai jo XXX pensant que:: | m'han dit que m'ajudaran aquí || ah | i *usted* no pots ajudar-me? [EXPIRACIÓ] <3> després de mitja hora de treball | d'assessoria | d'escoltar XX <2>[S'ACLARA LA VEU] no és:: [S'ACLARA LA VEU] | hi ha hi ha hi ha gent que li expliques i queda clar [S'ACABA LA CINTA]

(148) H: [FALTA UN FRAGMENT].... però::: hi ha dificultats a l'escola || i a l'escola no hi ha no hi ha aquests suports | per atendre aquesta:: arribada:: d'aquests tipus de de nens

(149) I: mm

(150) H: amb els marroquins m'expliquen que no no és així | hi ha dificultats hi ha problemes però no d'aquests || tipus| no? || els nens::: pue::s | s'enfronten al professor o sea o sigui no::: és el típic nen que és actiu | que fa:: trastades | no?

(151) I: mm

(152) H: és el nen que::: || s'enfronta al professor | no sé si en el seu país són així | no ho sé jo perquè || la::: situació com a immigrants que tenen | el tenen tot els immigrants | o sigui || tenen mé::s | sort a trobar treball més ràpid perquè || controlen la llengua::: | la mateixa religió:: || però::: XXX una miqueta amb amb el:: país d'origen || la forma de ser

(153) I: o poster de:: de la classe | social de què vénen | de l'àmbit rural | vull dir que | a vegades no és només-

(154) H: a colòmbia no passa això

(155) I: ah

(156) H: la gent que ha vingut és de classe:: | pobla|| però::<2> tenen::: un comportament molt molt molt || elevat de de d'educació::: de *raciona:::miento* i de e::: e::: XXX | o sigui que que li expliques una vegada a un colombià | i:: i la segona visita et ve amb tota la do- amb tota la documentació || pobre o no pobre | però són gent com XX no és ningun xip que:: [RIENT] racista però::: només la realitat que:-

(157) I: potser que siguin::

(158) H: que::

(159) I: hàbits diferents de les administracions de cada de cada lloc

(160) H: <2> potser sí <2> i els brasilers?|| {(?) diguem::: com si digueres} una mica més tranquils

(161) I: els brasilers?

(162) H: són simpàtics ha ha hi ha ha | però costa: costa:: arribar a tancar un expedient <2> perquè són una mica:: tranquils o sigui que:: | *ah bueno lo siento que me he olvidat* | no he preparat res | pues: bueno una altra cita | pues torna a agafar una altra cita <2> és una mica l'hàbit || personal de l'est::: està ahí <2>

(163) I: sí | suposo que per entendre-ho també hauríem de veure com funcionen allà || les seves relacions per exemple quotidianes amb l'administració | els tràmits vull dir si hi han::: no sé =moltes vegades=

(164) H: els tràmits =que troben aquí= no té res a veure amb ={(?) els del seu país}=

(165) I: =moltes vegades= acabes portant això | el la manera de de fer cua::

(166) H: sí

(167) I: =de demanar= la tanda::: de de portar els papers que tenen allà

(168) H: =sí sí=

al seu país:: | los els equatorians s'ha de pagar | per tot || aquí vénen i troben que no s'ha de pagar per res || et fan les coses::: | i això::: xoca || pues és un::: | que facin | que facin que facin que facin || entonces | hi ha coses | que no puc fer jo | que el cite no pot fer <3> aquestes coses l'ha de fer la persona | té que anar a empadronar-se | té que anar a buscar un certificat mèdic | té

que anar a compulsar a: compulsar els seus documents | té que anar:: || i el:: fet de que torna amb els documents sense compulsar | això no no *cuela* (169)l: [RIU]

(170) h: no no no <2> és que no puc jo presentar la documentació || li expliques que aquesta documentació así no entra {[ESTRAFENT LA VEU] que no que no que està bé que no sé què} que falta això {[ESTRAFENT LA VEU] no això no passa re::s} <1> aquestes coses <3> constata | que aquí hi ha una legislació dura || i hi ha una administració més dura que la legislació | i que aplica <2> a *rajatabla* lo que hi ha i:: exigeix | més coses || i si no hi ha totes aquestes coses | no entra la documentació || no és que entra e després | hirà aaa haurà una denegació | si:: no podem presentar | i::: en aquests <2> en aquestes coses pues tenim problemes <3> de comunicació

(171) l: però::: quan tu mires els els document que se'ls hi dóna::: | del que requereix l'administració || per un permís de residència o per un reagrupament familiar | realment quan tu et mires la llista | fins i tot si jo hagués d'anar a fer aquests papers déu n'hi do el requisits que demanen i els documents | que per un persona no acostumada a tramitar aquests papers:: =ha de ser=-

(172) H: mm clar::: =s'ha de= ser molt clar || tu li dius <3> és que és que aquí | el el el servei d'atenció || no podem fer valoracions polítics

(173) l: mm

(174) H: hem d'ana::r per feina | una persona té un temps límit per renovar | si no renova perd la el permís | i si perd el permís | ja és en en situació irregular || no té més voltes <3> i || i si | li diuen que que | ha d'aconseguir un contracte | un informe de vida laboral | una *fotocòpia* de cartilla *seguridad* i una *fotocòpia del deenei del empleador* <3> bé | però si el diuen que || a més a més d'aquesta documentación té que aportar <4> XXX permís de trabajo [BUSCA UN DOCUMENT] <13> XXX està aquí <2> la problemàtica de de renova::r és::: <15> *dónde está::?* <6> *a:::y ay ay* <6> *por ejemplo* | pa pa pa pa pa::: reagrupar al fill e: que:: tenim aquí | jo tinc el permís i el meu fill no el té || pos ha de portar aquesta documentació <3> [LLEGINT EL DOCUMENT] en caso de solicitud de permís::: mm || el permís de treball de la persona || i les tres últimes nòmines <2> al::: <2> el permís de treball de

la persona té que ser de de de la segona targeta| la be | però té que té el permís a la mà | no amb la renovació <2> o sigui | si ell té el primer permís i si ha caducat i ja es- ha fet la renovació | amb això no és suficient || nem de tenir la [BUSCA EN EL DOCUMENT] i aquí ho explica | no? || hem de tenir la segona targeta amb la mà | no? | e::: y una fotocopia acreditativa del vínculo de parentesco debidamente legalizada || aquest document s'ha de legalitzar <7> al seu país | a l'administración que | que fa aquest document | al ministerio de::: de de asun- tos exteriores del seu país | a l'ambaixada o al consolat espanyol al seu país | i després || a madrid | al::: ministeri de asuntos exteriores | eso pa demostrar | únicament que::: que que aquest fill és el seu fill | i si no hi ha aquest document amb aquests sellos | no fem res | mm

(175) I: mm

(176) H: què fan? | equatorians? | paguen la màfia <4> bueno XXXX no sap no sap e:::lls paguen un advocat a::: a l'equador per fer to:::ts aquestes coses || què fa l'advocat? || falsifica els sellos i le torna el certificat | falsificat || lo mandan a madrid | madrid tarda el certificat tres mesos | e por qué tarda? | pues perquè | tarda perquè | els sellos del document són falsos || normal || altres no fan res d'això | i volen obligar-te a presentar això amb el document sense els sellos <3> si si si si si arribem a presentar això || sis mesos després | denegat <2> culpable| quién es? | jo <3> per què? | perquè no m'ha explicat res | no no | jo li he explicat || una vegada i dos e tres || és fàcil d'acusar-te | no? || i::: i altres coses | això és un XXX | no? | clar que és dur preparar tot això que és un problema fer això || [INSPIRACIÓ] però::: l'assessor <3> ha de fer el seu treball || d'una forma professional <2> si no::: estem enganyant a la persona <2> i si falla pues la culpa és nostra <6> ells al seu país no té importància | un paper o un altre més o menys funciona | depèn dels diners que: que poses | aquí no:: | aquí hi ha un filtre i dos i tres i quatre || i en el mism- en la mateixa | el mateix gobierno civil | hi ha::: d::: decenes i decenes de departaments per ON passa || aquest expedient || són fases fase tres fase cuatro fase siete fase treinta y tres fase veinticinco <2> i passa- cada cop l'expedient passa per una fase | i si | hi ha una coma | que corresponen aquesta coma a la fase trenta-i-tres || allà és denega | i passa a la fase setenta y siete que || manda una carta de

negación a la persona || i ja passem a recurs i ja passem a advocats i ja passem a complicacions

(177) I: déu n'hi do

(178) H: i tot això en vint minuts | no pots | explicar-lo tot | però | més o menys la persona té que entendre | per per arreglar la:: la situa- la seva situació | ha d'aportar aquesta documentació | ella ell le correspon || fer un exercici d'aportar | això | i per a ell no es tan complicat no sé::: u:::na persona de la família al país::: || que::: le le busque el certificat de naixement de matrimoni || o::: que sol·liciti això::: via el consolat del país::: || pagarà uns diners però::: [EXPIRACIÓ] <2> no és res || comparable al que paga a un advocat privant || que són molts molts diners <5> no problema és que no la gent no entén | el problema és que | alguna gent <2> estan acostumbrats a *colar les coses* <4> *incompletas* | o::: *si falta eso* no passa res | perquè això funciona al seu país::: i no entenen que aquí *NO funciona así* | o que al seu país dónes diners o un regal i les coses funcionen que aquí *NO* es fa això <2> sí sí

(179) I: mm

(180) H: als filipines | en filipines pots comprar el que vulguis || un passaport un certificat de naixement || el que vulguis <3> {[ESTRAFENT LA VEU] aquí no} <2> però quan::: | vénen amb aquests documents falsos | lis funcionen aquí || perquè són | correctes però no són falsificacions | són documentes que es compren a la mateixa administració

(181) I: són per exemple =XXXX=

(182) H: =yo:::= yo traigo un certificat de naixement || qui diu que jo sóc el teu fill | i tu que tens papers aquí em fas la reagrupació familiar | i jo tinc | un permís de treball i residència | amb un nom diferent del meu || que diu que sóc a::: hussein amb l'apellido teu como és? | carles?

(183) I: bertran

(184) H: hussein bertran | no? || un any dos anys però::: un dia:: tinc que::: [RIU] que posar::: la veritat | no? <2> i ens arriben || i aquí tens que::: fer-li que entendre que ostia | *que es eso?* | *qué qué heu fet?* | co co com puc jo *arreglar eso?* || *qué qué voy a dir-le a::: al ministerio de de de interior?* <2> *que sois un una una mafia de de corrupció?* || que que que *cómo lo voy a arreglar?* {[ESTRAFENT LA VEU] ay pero-} <3> una una una filipina que

reagrupa una filla | que tenen la mateixa edad || real || amb papers falsos | una té cinquanta anys i l'altra té trenta || coses así [EXPIRACIÓ]

(185) I: o sigui que serà la persona més gran | d'aquest país d'aquí a uns anys [RIU]

(186) H: sí sí::: | i diu mira però com et puc | puc | puc?

(187) I: pots | puc

(188) H: puc arreglar això? | és:: XXXX || sí sí és::: com fas pensar tot això eh || jo:: aquestes coses els visc || una a una {[RIENT] o sea} | ara estic XXX =em pujo malalt=

(189) I: = {[RIENT]} ja està no}= només una última pregunta i ara una altra cosa || com vas aprendre català?

(190) H: mm

(191) I: tu com vas aprendre català?

(192) H: ah:: escoltant i llegint | no he fet ningú curs de català || i escolto molt la tevetres | la trenta-tres | la radio catalana || la gent catalana que parla || així quan he vingut aquí a catalunya || no::: no *conocía*::: gaire gent || i he anat a treballar | i::: m'han donat un treball en un restaurant de luxe | aquí XXX i allà la gent | tota | la gent es catalana:: de classe::: pues::: [FA UN XIULET D'ADMIRACIÓ] a la masia de::: | no no m'enrecordo com es deia la masia::: || hi ha un restaurant de luxe i tota la gent de::: de de la industria::: de tiana i de la zona::: pues anava a menjar allà i tothom parlava català | i allà he començat a a::: parlar català | perquè aquesta gent | el pare la mare perquè la masia era d'una família | i la família era el pare que té la masia::: amb un altre soci que era un un agricultor | com es diu? | un =pagès=

(193) I: =pagès=

(194) H: un pagès || de de de tiana | que tenia uns diners::: | i parlant un català::: de::: un català del del || un soci que és un diputat de l'ajuntament de tiana::: que és un català sofisticat::: || l'altre un català pagès | no? | i aquests dos eren els meus::: patrons | no:::? | i::: tota la gent del poble i els treballadors i els clients tothom parlava català XXXX també | pequè era un negoci de família | pues tothom català i després del treball pues ens fem la la la taula gran::: amb menjar i la beguda com una festa | no:::? | a l'estil català::: | no? | i jo formava part de la família | no? <2> i allí he treballat mesos i mesos i mesos | un treball extra | allà::: amb una una- no era no existien els

e- els etetes | a l'època | era una agència | de treball | a mi:: em tocava cobrar catorze mil al dia i l'agència es quedava amb quatre i jo:: amb deu mil pessetes || això parlo al vuitanta-vuit vuitanta-nou <2> i això m'ha m'ha:: després al al tornar a barcelona | al deixar

a treballar al sindicat | als moviment socials | tothom parlava en castellà | tothom parla espanyol <2> i només:: quan:::: ets estranger et parlen castellà i:: i et deixen i deixen de de parlar catalan quan tu ses | i per a mi | pos pos mm:: també jo no *tampoco busco* l'enfrontament per la llengua | una altra per a mi || les llengües és un mecanisme de comunicació | amb la gent i amb el món i amb les coses:: || i si et parlen castellà | pues parlo castellà | i si parlen català | pues parlo català | i:::: en lo que:::: no:::: <2> fa falta | no no *hecho de menos* | no

(195) I: trobo trobo a faltar

(196) H: sí:: | trobo a faltar o *me arrepiento* | com es diu això?

(197) I: m'arrepenteixo

(198) H: m'arrepenteixo és de no estudiar català als:: anys:: noranta noratados || també és perquè no tenia temps || i m'engressat amb el:: tot el:: temes polítics | amb sos racisme:: i he agafat MASSA massa responsabilitats i massa activitats que no em deixaven || i tampoc hi havia molta gent que que t'animava a parlar per fer això

(199) I: llavors què- per què consideres que t'ha servit el català a tu?

(200) H: mm

(201) I: per què t'ha servit el català? per què =XXX=

(202) H: =home= jo entenc el català | jo jo:: entenc el català i:::: <2> i:: el fet d'entendre'l || em:: deixa entendre una mica la gent d'aquí | perquè quan jo:: estic amb gent catalana i:::: parlem catalan i:: jo || coneix | hem sento que *conozco* aquesta gent i arribo a les coses

(203) I: mm

(204) H: als detalls d'aquesta gent || i en castellà o un altre idioma no arribaré en aquesta gent | al coneixement de la gent d'aquí || jo crec que | que hi ha coses || que no es poden traduir || entens?

(205) I: mm

(206) H: en cada cultura en cada país o en cada || personalitat o en cada entitat || pues hi ha coses que que s'entenen | amb el llenguatge | del país |

no? || a més de || de de de::: | això és una cosa però::: || a més si si si vols comunicar-te amb la gent || per a parlar amb la gent | m::: si si si amb el seu llengua || quan::: utilitzes una altra llengua és::: hi ha sempre una barrera <2> per minquitic | per petita que sigui és una barrera || per mi | no ho sé | perquè jo jo jo jo he viscut | als països àrabs || i als mateixos països àrabs tenen dialectes mm::: sempre diferents | o sigui el marroquí té dificultats d'entendre's amb el siri || o el::: iraquí || no?

(207) I: mm

(208) H: tenen que utilitzar l'àrab clàssic per entendre's || però::: un guardia del carrer || és difícil <2> al viure a paris | al viure a a::: espanta | a viure a diferents llocs | a conèixer gent de tot el món || mm::: arribes a entendre el el paper que té la llengua <1> la comunicació || profunda | ja no parlo de la comunicació superficial | mm::: que::: esta es pot fer::: amb amb la mà || no?

(209) I: però t'has sentit- quan parles català et et sents | tractat diferent | pels catalanoparlants? || o et parlen en castellà i s'ha acabat?

(210) H: no::: | et parlen en castellà || tu tu tu parles amb una persona al telèfon <2> i::: i::: i::: i aquesta dona pues XXX forma pues || e::: es en compte de | no? | a les::: se don compte | mm

(211) I: se n'adona

(212) H: es donen es donen compte de que ets || marroquí o que ets estranger || i es disculpen || i parlen castellà || jo jo al al al veure eso | parlo català | al que sí parla en catalan sóc jo i el catalan parla en castellà | digo pues quina situació més::: | massa no?

(213) I: vaja sí | aquest país és una mica esquizofrènic amb els temes de llengua

(214) H: mm

(215) I: sí

(216) H: dóna::: jo crec que que que s'han acostumat massa | de la::: aquí d'acció política | de la llengua::: i de la entitat i::: lis lis ha agradat una miqueta aquesta situació || de de tenir || una exclusió | d'una gent del mateixa lleng-llengua i cultura | jo tinc aquesta percepció <2> almenys::: per una part de la::: de la societat | eh?

(217) I: tu creus que ho utilitzen com un sistema de d'això de::: de marcar les distàncies?

(218) H: mm

(219) I: de dir | no | tu per molt que parlis català no ets =dels postres=

(220) H: =no ets de la cepa=
com és diu?

(221) I: que no ets de soca-rel

(222) H: sí sí:: però no entien que això pues:: a mi me la me la:: | ¿cómo se dice? [RIU]

(223) I: me la sua [RIU]

(224) H: [RIU] aie::: a:: no parles | jo no no jo no parlo catalan tan ben però parlo *cinco idiomas* | *entonces ya les creas un complejo* | *fuerte* | *no?* ||
{[BAIXANT MOLT LA VEU] *tu parles cinco idiomas*} | *sí sí* | *ei::: si si parlo el catalán es una cosa más* || *ya está:* || *ni más ni menys* | *ni més ni* | *no?*

(225) I: ni menys

(226) H: ni menys

(227) I: llavors | però | tu penses que és important saber- tu penses que per a la immigració per a la gent que arriba en aquest país és important::: aprendre el català?

(228) H: I TANT <2> és veritat <4> crec que és veritat | porque porque això no és la nostra guerra <1> no té que ser una guerra | ni política::: ni cultural | ni d'identitat | això té que ser::: normalitzat | [RIU] normalitzat totalment || i el::: immigrant || quan::: XXX surt del seu país ja el XXX aquest problema | no no és un problema és un FET per a ell || que té que aprendre | moltes coses | per fer això aquesta persona || ha fet aquest pas <2> perquè ja és:: és una persona decidida | no?

(229) I: decidida | sí

(230) H: a eixò i a més | que eixò <1> el que podem fer és | trenc- tancar-li la porta [RIU] perquè | aquest vol fer::: política amb la llengua:: | l'altre vol fer demagògia amb la la cultura:: | i coses d'aquest tipus [DÓNA UN COP A LA TAULA]

(231) I: mm || XXX

(232) H: =el immigrant vol aprendre coses=

(233) I: =e:: evide::: evidentment= a l'immigrant no li pots vendre la | la moto que ha d'aprendre català perquè s'ha de salvar una llengua perquè ell no: =no::: no ha de salvar cap llengua=

(234) H: =no és la seva=

(235) I: és una llengua que incorporar || XXX clar | vull dir | és una llengua que li servirà per fe coses::: || però:::_

(236) H: ==i és una persona que s'ha obert | s'ha obert al món

(237) I: mm

(238) H: XX ha fet un pas | d'o d'obrir-se al món | no tancar-se en una cultura ni a una altra <3> aquesta persona és per al mateix fet | de viure aquí <2> anirà agafant:: coses d'a d'aquesta cultura || per al mateix pes:: || de les coses: | anirà a fer calçota::da i | i a:: jo coneix::: noies || unes amigues que eren de | de de || de de de un::: | d'argèlia | no:: de camerún | que s'han fet || ballarines | del grup de de de de la::: sardana oficial de la generalitat de catalunya || i contribuït || mentre | i han muntat aquest mecanisme per anar a estas manifestacions | als jocs olímpics i s'han quedat allà | perquè::: per agafar el visat [RIU] | les meues noies | pues::: han utilitzat aquest mecanisme || per a aquestes són::: convergència i unió pues eixò::: || anar amb dues noies d'un metre vuitanta || guapíssimes || al grup de sardanes a::ls jocs olímpics d'atlanta | és una propaganda || per a les noies | és un visat per als estats units perquè una | té el seu novio a estats units i l'altra el tenia a canadà || i aquí amb el cite han consegut pues el seu permís de residència | {[RIENT] amb convergència i unió han aconseguit la regularització} <2> i aquestes noies ballaven sardanes millor que:: || qualsevol catalana XX

(239) I: mm

(240) H: <3> que:: que no:: no crec que hi ha::: | crec || que l'immigrant busquis un::: un tancament:: || al contrari | és obert i de de de donar-li coses de de || i jo he vist:: veu aquesta gent de || de de dels nacionalistes o no nacionalistes catalans aquí | pues amb aquesta actitud de què pobresets aquests que le donem que no le donem | que que som capaços d'a d'acceptar que no som capaços d'acceptar que són musulmans || unes històries

(241) I: sí perquè:: no el tema aquest que:: || no el que passa amb el tema dels musulmans || ja s'hi suma tota la: <2> suposo que la simbologia XXXX d'aquest país | no d'aquest país no només de catalunya sinó d'espanya || d'una història i de la reconquesta que XX | que marquen:: saps una marca també aquesta relació amb l'islam::

(242) H: sí:: =però:: no no:: no no no no=

(243) I: =i a més <2> i a més= aquest perill de:: no sé || acabes discutint per temes com les mesquites quan de fet és un problema de de complir les lleis i no de::

(244) H: no però:: eixò no existeix al marroc || el marroc la gent és al bar la discoteca és la la vida occidental | però a l'estil de::: rock i pop i cada uno té su estilo | los raperos tenen su estil i los::: la gent que escolta jazz pues escol- ARA || los:: que s'ha de treballar és que per aquesta gent || del magrib <4> una altra tipus de cultura diferent de l'americana o de la francesa o de:: que és la catalana | ara | lo que fa l'administració és inculcar-li a aquesta gent la mesquita l'islam la | l'immigrant | què sap de la mesquita al marroc? <2> mm la majoria:: la majoria no han vist una mesquita no ha entrat a una mesquita al marroc | però quan han vingut aquí han entrat a mesquita perquè tenen TOT TOT tancat || l'únic lloc obert és la mesquita

(245) I: mm

(246) H: i le condenen a anar a la mesquita || i al noranta nosaltres|| al cite de comissions || lluitavem | contra l'ajuntament i l'administración perquè deixin tranquils a les mesquites | que no li donin <2> protagonisme a mesquites | i ells vengui donar-li protagonisme a les mesquites a l'iman a la mesquita | per què?|| per què per què | no volen donar-le els drets [COP A LA TAULA] i donar el protagonisme [COP A LA TAULA] als sindicats [COP A LA TAULA] i als líders [COP A LA TAULA] de la immigració laics | i progressistes [COP A LA TAULA] i buscaven || coses | a la mesquita als imans || ah | mm | i ara <3> aniran | recollint | lo que han plantat abans

(247) I: sí | a més suposo que també | tal com deies tu | la mesquita els hi funcio- la mesquita és hi funciona una miqueta com a:: || identitat refugi | o sigui si no tens res més:: || és l'únic lloc on pots anar o si no ets sens ni acollit ni acceptat | pots reforçar sentiments o XXX que en el teu propi país no feies: ja no tenies o ja::

(248) H: o: o: o: que o veus pues les persones || que no té molta:: educació que no té molta cultura no té molt coneixements || veu molta agressió per part de la societat de la administració de la policia i té por <2> per als seus fills i quizás || agafa la noia de l'escola a casa | perquè no té més instruments per per protegir els seus fills | perquè té por || la meva filla es tornarà cristiana || però ell || nunca ha sigut un musulmà practicant | però::::: entre:::::::::: no res i convertir-le a la noia en cristiana | prefereix que vagi a la mesquita | no?

(249) I: mm

(250) H: jo si un dia | jo jo no sóc creient | no crec en re- res || però si un dia m'obliguen a ser algo | pues:: || seré musulmà <2> entens?

(251) I: mm

(252) H: e e com mínim és algo de la meva cultura | no?

(253) I: mm <4> bueno husein | no t'emprenyo XXX

5. Entrevistes a l'Ismail, servidor del CITE a Pineda de Mar

Data: 10 d'octubre de 2002

Lloc: seu de CCOO de Catalunya a Mataró

Participants:

- IS: Ismail
- I: investigador

(1) I: yo lo primero que me gustaría que situaras es cómo has acabado aquí trabajando en el cite? | eh:: tu naciste en senegal en el sur de senegal en zinguichor? y estás ahora en mataró trabajando en comisiones | a ver m:: me gustaría co- cuál que XXX la historia llegar a::quí

(2) IS: precisamente yo salí de senegal para estudios en francia || y:: y después eh:: del de mis estudios yo XXX hacia ciencias economicas | y como en francia después de los estudios | la tarjeta que nos daban es una tarjeta de estudiante | no daban permiso para trabajar | o sea que una vez finalizados los estudios la persona debe de volver porque con la tarjeta de estu- de estudiante solo te permite trabajar durante las vacaciones y ya está || cuando había terminado los estudios mm: durante el curso los cursos tenía una amigo que es español | de cabrera | de aquí cerca de mataró || este amigo sus padres son empresarios || y entonces él cuando regresó a españa y:: el contacto manteníamos el contacto | él me dijo mira si puedes venir aquí españa || mis padres tienen una empresa | te vienes a trabajar con nosotros || entonces vine me hicieron un contrato precontrato para XXX y estuve trabajando eh:: llevando un poco la contabilidad en esa empresa

(3) I: téxtil?

(4) IS: textil sí || y estuve allí durante tres años || luego como eran socios con- el hombre era socio con un italiano eh:: durante tres años estuvo allí y pues se separaron se separaron y redujeron la gente y yo me ofrecieron otro lugar y me fui allí | a trabajar | así me quedé aquí en españa || era la ruta digamos XXX

(5) I: ¿cuántos años hace de eso?

(6) IS: eh:: yo vine el año 88

(7) I: 88

(8) IS: sí el año 88 y desde entonces eh:: y el hecho de parar aquí en cite || el año noventa y :::: noventa y tres eh:: donde estaba trabajando eh:: trabajaba solamente de seis de la mañana de seis de la mañana hasta las dos | entonces el año 86 como hubo una una || eh: se abrió el año 95 el cite la oficina del cite donde estuvo trabajando un compañero mío | que es félix y que murió el año 96 | al morir ah sí al morir el año 96 la oficina se quedó sin | vacante | nadie de los senegaleses que:: que:: tuvimos la suerte quizás de trabajar con comisiones obreras | de tener ese contacto como asociación con con comisiones y ese fruto ah:: gracias a ese fruto a ese contacto se or-se abrió la oficina | felix cuando murió eh:: la oficina se quedó sin | sin sin persona para atender | porque todos los demás como en aquellos momentos era una colaboración con el sindicato y abrieron la oficina | no había ningún sueldo directamente así mensual sino era una remuneración | nadie quería estar aquí || yo trabajé eh:: el trabajo que yo hacía | como he dicho | era de seis a dos eh::: al ver que la oficina íbamos a perderla || y::: casi casi en abril:: sí en abril del año 96 pues ya me ofrecí para para estar

(9) I: ¿pero venías sin cobrar?

(10) IS: venía sí | venía sí venía sin cobrar | venía solamente las las tardes || porque yo trabajaba de seis a dos y entonces venía por la tarde a atender a la gente y así | hacía el año 97 ya desde el sindicato decidieron que había de formalizar días concretos para llevar la oficina esa y también la oficina de de pineda | es cuando incrementaron un poquito más las horas y::: yo compaginaba también con la misma empresa esa aquella | pero al final también me cansé y lleguemos a un acuerdo con el empresario aquel de que yo yo le propuse que como el trabajo que yo hacía yo tenía mi horario para hacerlo porqué no me dejaba hacerlo los viernes por la tarde los sábados incluso si hace falta | según el volumen hacerlos el domingo || el me dijo no hay ningún problema | como es llevar la contabilidad | es una empresa pequeña | no hay mucha gente | son ocho personas creo que trabajadores solo | dice tu te lo arreglas || pactamos un sueldo y tu te lo montas como quieras | puedes venir cuando quieras || mientras que me mantengas la contabilidad | pues ya está | y así hemos llegado a ese acuerdo

(11) I: y aquí ahora estás contratado todo el día o::

(12) IS: ahora aquí estoy contratado todo el día || evidentemente el trabajo de cite pues aquí hago dos días uno por la mañana uno otro por la tarde y en pineda igual eh | son días diferentes pero tengo mu movimiento para para hacer para seguir y desde el entonces estoy hasta ahora en la misma empresa esa en cuanto XXX a horas que::: que bueno que ya::

(13) I: entonces la oficina del cite | ¿en qué año se creo aquí? fue la primera de cataluña?

(14) IS: no no aquí no era la primera oficina | la primera oficina no sé donde es | aquí nosotros abrimos el::: se abrió el año noventa y::: si no me equivoco el año noventa y::: noventa y::: <3> noventa y tres creo noventa y tres <3> sí noventa y tres noventa y cuatro noventa y cinco en noventa y cinco | no noventa y cuatro creo || eh: era como no de forma:: formal pero la gente iban conociéndolo || y así || les oficialmente como oficina con todo con contrato y todo eso eso fue en el año noventa y:: noventa y:: casi noventa y siete

(15) I: ¿ha cambiado mucho la situación desde que llegaste a mataró en el 88 hasta ahora? | la inmigración en el 88 había mucha empezaba a llegar o:::

(16) IS: ha cambiado mucho | ha cambiado mucho | porque en los años que yo llegué aquí la mayor::: el el la procedencia mayoritaria es de marruecos ¿no? y incluso habían marroquí gambianos que eran lo núcleos má- bueno la la procedencia más fuerte aquí | y luego a lo largo de los años sobre todo en a lo largo de los años llegaron los senegaleses los malienses || luego pues eh:: los latinoamericanos

(17) I: ¿son los últimos?

(18) IS: son los últimos son los últimos | pero son los últimos pero que van llegando de forma mucho más fuerte

(19) I: ¿tú cómo ves el cite? ¿qué es el cite para ti? | cómo si tuvieras que describir explicar a alguien que no lo conoce qué es el cite | ¿qué dirías?

(20) IS: yo creo que el cite eh:: eh:: al par XXX bueno de ser una oficina de asesoramiento | a parte de hacer asesoramiento al inmigrante || pero también es eh:: es || es una oficina que da a conocer | a los inmigrantes eh:: el sindicalismo | porque muchos que vienen aquí que en su país ni siquiera saben lo que es un sindicato || y entonces eh:: no solamente aquí damos

atención amplia al al inmigrante | pero también es una oficina que eh:: que permite la:: la la la introducción de de de otro nacionalidades en en pues en el mundo sindical ¿no?

(21) I: entonces tu trabajo como asesor ¿cuál cuál sería?

(22) IS: nada más que sería dar a conocer || que es lo que es el sindicato <3> en ese ese sentido dar a conocer que es lo que es el sindicato || y:: <3> pues <3> y permitir a a reducir los abusos los abusos porque al conocer lo que es el sindicato y su tarea | el inmigrante || mm: tiene tenden- los inmigrantes tienen tendencias en cuanto haya una preocupación o un malentendido o lo que sea vienen directamente | no solamente | con eh:: entrar a este sindicato para para saber que es lo que pasa | pero vienen a mí directamente como como para para pedir consejo | de ahí pues esa persona la voy derivando a: a: a: departamentos | sobre todo el departamento jurídico que es más competente para eso

(23) I: en otras entrevistas salía | ¿tú crees que los inmigrantes en general tienen una percepción que les cuesta diferenciar si somos un::: que seamos un sindicato o que seamos una parte más de la administración? || al al al dedicarnos también a hacer papeles o trámites legales y que::: a veces no saben si XXXX básicamente cuando los mandan derivados de otra entidad de la administración | esa percepción se da o:::

(24) IS: sí | esa percepción existe | sobre todo en las oficinas donde nosotros eh:: no estamos ubicados en el sindicato || ahí la gente cuando van piensan que van a la administración || entonces en las oficinas que yo tengo eh: hay una una una especie de de cartulina donde pone cite comisiones obreras y entonces la gente cuando llegan allí eh::: sobre todo cuando entran en el bloque piensan que van a la administración || solo cuando salgan de allí algunos cun- cuando vayan repitiendo acaban sabiendo que es es el sindicato | pero en el primer momento piensan que van a la administración y esta es la diferencia

(25) I : ¿cuándo te vienen aquí queda más claro que en pineda?

(26) IS: sí | cuando vienen aquí quedan claro que vienen al al al sindicato

(27) I: es que eso me lo me lo comentaban sobre el saier | claro el saier al haber muchas entidades el del ayuntamiento es más fácil que la percepción

de administración | de que de que piensen que van a la administración en vez de ir al sindicato

(28) IS: sí | yo:: eh:: tengo con- sé que | piensa así sobre todo en granollers porque está ubicado la la la oficina está ubicada en el | en el consell comarcal | ahí si que realmente piensan que van a la administración | en pineda:: mm: también porque es el el ayuntamiento pero | pero casi casi todos los inmigrantes que hay que están allá || pues saben porque:: la oficina lleva muchos años en:: el mismo lugar y hay publicidad sobre el sindicato | y allí pues | los nuevos quizás piensan pueden pensar que van a la administración pero pero muchos saben que es del sindicato

(29) I: la mayoría de gente viene con problemas legales o:: ¿también hay problemas de tipo laboral?

(30) IS: sí | mm:: la la gran parte de la XXX de las personas que nosotros recibimos son gente que vienen por problemas de papeles || evidentemente si en algunos momentos hay gente que viene con problemas laborales ¿no? | quien viene para pre- para buscar trabajo eh pues le decimos que realmente eh: pues tiene que ir a tal punto a tal lugar y hay quien vienen porque tienen problemas | en la empresa | entonces piensan que cuando llegan allí nosotros como oficina podemos intervenir directamente a la empresa a resolver su problema ¿no? | de ahí pues derivamos como trabajador como asesor del cite no tenemos capacidad ni conocimiento para para llevar a juicios m:: ni a ninguna XXX que digamos directamente a | al departamento correspondiente

(31) I: ¿cuáles son los principales problemas que os encontráis en la asesoría? || ¿con la gente o así?

(32) IS: los problemas que encontramos con las personas

(33) I: con las personas

(34) IS: a veces a veces el idioma || ciertamente a veces el idioma pero:: || yo precisamente mm: <4> no he encontrado muchas veces problema de idioma porque eh:: porque la zona que yo estoy ocupando || son gente que nos comunicamos bien || si no hablan francés pues y no hablan castellano hablan otro idiomas | como por ejemplo la mayor parte son magrebí o subsaharianos ¿no? y la parte de pineda ahí si hay una mezcla grande | porque vienen gente de rusia la parte del asia | pero esas personas que

vienen del asia alguno algunas persona eh: pues:: pocos hablan castellano | pero eh:: || siempre vienen con un acompañados de una persona que entiende ya castellano | que ya lleva aquí aquí años o bien que hablan inglés <3> entonces la comunicación no es tan difícil | y sobre todo con los subsaharianos tampoco no existe porque eh:: porque si no habla castellano no habla francés utilizamos otros idiomas || del áfrica subsahariana || los magrebí la mayor parte || si no hablan árabe eh:: | yo no yo no hablo árabe pero francés algunos entienden | por lo tanto también ahí no hay ningún problema o vie- vienen acompañados siempre XXX pues muchas veces vienen acompañados de personas que entienden perfectamente || si no pues en francés

(35) I: ¿cuántas lenguas hablas?

(36) IS: ¿yo? | eh:: voy a contar | el francés | eh:: inglés || castellano | eh::: entre otros hablo idiomas de áfrica que son un montón | el wolof el diola el mandinga el fula | el fula un poco pero entiendo nos entendemos perfectamente eh:::

(37) I: ¿son muy distintas XXX? | ¿son son lenguas diferentes?

(38) IS: son lenguas diferentes sí | el:: mandinga y el bámbara son muy parecidos | yo al poder hablar más o menos el XXX mandinga || el que no entiende mandinga me habla bámbara | yo entiendo y le contesto en mandinga | por lo tanto como son similares pues eh: entiende sí || o el wolof es diferente | el diola es totalmente diferente | y son como más o menos siete idiomas

(39) I: teniendo un tipo de usuarios XXX es fácil comunicarse

(40) IS: sí

(41) I: ¿y el catalán?

(42) IS: el catalán lo entiendo perfectamente pero me cuesta mucho | pero sí leerlo-

(43) I: ¿lo entiendes?

(44) IS: =entenderlo=

(45) I: =si te hablo en catalán= me entiendes-

(46) IS: ==sí si perfectamente

(47) I: XXX hablar en catalán

(48) IS: ni ni- entiendo perfectamente

(49) I: doncs parlaré en càtala | seguiré amb la política de l'abu tarek i del hussein

(50) IS: de acuerdo

(51) I: i llavors amb aquests nous col·lectius que arriben XXX en pineda

(52) IS: en pineda

(53) I: hi ha t'apareixen problemes nous?

(54) IS: ¿cómo?

(55) I: aviam amb aquests col·lectius tens moltes llengües de relació com el francès o les llengües africanes i tal | però amb::: amb ells amb::: amb els de l'est també parlen anglés algun o:::

(56) IS: sí con los subsaharianos y los magrebí no hay ningún problema

(57) I: =i amb els amb els sudamericans?=
=

(58) IS: =con los con los= sud- sudamericanos tampoco porque hablan castellano

(59) I: ==sí pero parleu el mateix castellà? || perquè a veces a vegades sembla que par parlen castellà pero || =però no parlen=
=

(60) IS: ==sí es curioso es curioso= lo que dices es curioso | porque a veces me ha costado mucho más explicar una cosa a una persona de américa latina || que una persona mm::: por ejemplo subsahariana o magrebí || al hablar castellano directamente como yo parece que::: hacen preguntas a veces te hacen m::: | giran en la en la misma cosa varias veces para que entiendan | no se a que venido eso pero

(61) I: jo crec que ah::: el problema és que pensem que parlem la mateixa llengua i és molt semblant pero hi ha moltes construccions que són diferents || llavors joestic segur que amb una persona que no- que saps que no parla la teva llengua t'esforces més per per a fer-lo entendre i amb els::: eh::: sudamericans ens pot ens pot passar que pensem que ens entenen més del que ens entenen || perquè::: això això que m'has dit també m'ho ha dit la maría estela | m'ho ha dit l'abu tarek | m'ho ha dit el hussein || és a dir que amb aquesta situació s'hi estan trobant | que::: penses que ho saben que ho han entes però::: <3> que a vegades no és un problema només de parlar la mateixa llengua sinó de::: altres coses

(62) IS: y no solamente eso | también hay hay una cosa que he notado | cuando::: las citas pueden ser de quince minutos o veinte minutos pero con

(72) IS: sí:: | eh:: ha habido una vez que::: es una chica de marruecos eso en la oficina de granollers || esa chica eh::: su confusión me trajo un expediente bueno no trajo el expediente | a mi pero como viene el cite || como como es lo mismo || esta esta chica primero vino a:: solicitar información conmigo en:: granollers || luego a la hora de presentar los documentos <3> se lo confió a un:: | a un sobrino || el sobrino lo llevó al cite || en manlleu <3> vale cuando:: | vino la respuesta || bueno después de entregar los papeles no fueron a buscar los papeles | no fueron a recoger los resguardos ¿no? | pero luego vino la respuesta || la chica viene a mi | y reclama los originales <3> digo pero yo no he tenido ningún original tuyo | dice sí sí sí sí lo he traído yo aquí | hubo una discusión que:: que finalmente porque yo soy muy muy muy muy tranquilo pero de la manera que llevaron aquello:: incluso eh:: una amiga de ella me llamó por teléfono cuando la chica::: volvió a casa | me llamó por teléfono eh:: me dijo que:: sí sí yo estaba presente cuando te dio los papeles pues al lado de ella como testigo ¿no? | cuando era totalmente mentira | yo dije mira mm: yo estoy seguro que no le cogido pero voy a mirar en todas las oficinas que tengo || y precisamente mire en todas las oficinas | no he encontrado ningún rastro de de de del expediente ese | digo habéis dicho que lo tengo yo pero no he encontrado nada por lo tanto si no encuentro nada estoy seguro que no está aquí pero si estáis insistiendo pues mira era para un pasaporte sobre todo un pasaporte que no::: habían visto <3> y yo: pues me puse a preguntar a todos los compañeros || y resulta que estaba en manlleu con con la marga y a la marga le dije mira | ¿me puedes decir el número del pasaporte? | me dijo el número del pasaporte y::: coincidía con el número de pasaporte que la chica me dijo y el nombre || digo mira esos me me ha calentado la cabeza y estoy volviendo loco buscando el expediente ese | dice pero como le buscas el expediente si me lo ha traído un sobrino o un primo de ella | y desde entonces me dijeron que iban a volver a recogerlo no han vuelto <2> pues mira y a esta persona cuando vino {(?) la entre aquí} | mira a pasado eso y eso || y:: estaban a punto yo estaba pensando ya a pagarle el pasaporte y eso es uno de los problemas que he tenido | había otro también que vino un día a es la oficina de mataró || que:: que esa persona <3> vino para para hacer un recurso | porque había una denegación | y habla habla habla

idiomas::: | en general por lo menos wolof | lo hable lo habla lo hablaba | y vino y lo que hizo es luego que enviar lo puede hacer enviar a un:: no se a la mujer de su de su:: su hermano a buscar los papeles | a la mujer la cogí la fotocopia del permiso de residencia y hice escrito como:: pues la persona tal con datos tal que constan aquí viene a recuperar el eso de los XXX del del señor tal | entonces él más tarde vino para reclamar los originales esos | le dije mira la mujer tal ha llevado porque las dicho tú en el | el chico se puso tan nervioso | diciendo que no no él no había enviado a la chica esa | la mujer esa y:: me dijo que si:: perdiera esos documentos lo tendré que pagar yo:: y:: si no lo pago yo:: eh: pues || me va:: me va a hacer daño porque dice yo he salido de la prisión y no tengo no tengo no tengo | miedo de volver a la prisión | hasta que luís luís rodríguez intervino || era una de las cosas que que que me han- pero a parte de eso no he tenido- y precisamente la mujer tenía los papeles | lo que pasa es que el chico no duerme con ellos | se veían no se veían a menudo | pero los tenía guardados ella <2> que son unas XXX si va camino de la pregunta que me has hecho

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

(74) IS: sudamericanos

(75) I: sudamericanos que tenías || unas dificultades específicas con un grupo | a ver si con otros grupos también | no no ya está bien || una cosa que ha salido en el cite hablando del cite eh:: una cierta per- percepción de que dintre comissions dins del cite hi havian dos:: dos dos visions una mica a l'atenció | i faré una mica la caricatura | una molt més | sindicalista | que prima l'eficàcia:: i que vol::: una bona atenció i una altra que trobo que tu hi estaries més vinculat | que és una més de::: diguem paternalista o si vols de més preocupació per les persones i més propera llavors | gent que atén molt molta més gent de la::: que pot perquè::: té la cua fora i no els vol deixar sense respondre i altres que diuen no no tu tens l'hora avui en puc atendre deu perquè ho vull fer bé i torna demà perquè::: sinó no ho podem fer bé || tu creus que hi és aquesta percepció o et decantaries per una o per una altra? | quina és la teva postura davant d'aixo?

(76) IS: sí hay hay esto | porque en el cite eh:: realmente nosotros como trabajamos de asesores del cite | hacemos sobreesfuerzo || evidentemente esto:: eh:: a nivel:: eh:: las recomendaciones sobre todo que tenemos nosotros como asesores | es eh:: sindical- sindicalizar el cite no? | sindicalizar el cite es sobre todo | hacer más tarea sindicales que como como como eh eh que dedicarnos como asesores así como:: gestores no? <2> pero esto es evidente que || estas dos percep- percepciones m:: eh: hay quienes de nosotros la la ap- las aplican <2> pero hay quien no porque no puedes | porque éticamente o moralmente no:: no te permite hacer eso | sobre todo yo | eh:: la gente que viene con cita | esta bien:: | pero hay mucha gente que no viene con cita <2> y:: | y eso pues:: eh: de paternalismo como has dicho es cierto porque | estas personas que vienen vienen con una preocupación || es difícil si las citas son de un mes || de espera | es difícil que esa persona que viene con una pre- preocupación | que tú ves realmente | que eso le preocupa mucho y decirle mira m::: tienes que ir a coger cita | evidentemente lo hacemos cuando no son urgencias ¿no? | yo lo hago cuando no son urgencias | pero hay casos que realmente pues no puedes no puedes obligar a la persona de coger una cita y eso se entiende ahí como paternalismo ¿no? | pero pero yo creo que es es eh:: estar en la piel de una persona que a veces nos lleva a hacer esto

(77) I: tu creus que en el cite s'entèn aquesta postura o no? | hi ha::: diguem la direcció és molt estricta-

(78) I: ==yo creo que la dirección los de la dirección no lo entienden eh:: | dirección como no están frente al público no lo entienden eh::: <4> porque tampoco no tenemos eh::: tenemos ex- exceso de trabajo como para dedicarnos realmente a la parte sindical mm::: y tampoco ellos que están que no están | enfrente del público | no entienden que::: que lo que hacemos no es realmente paternalismo | no | pero sino pues estar en la silla de las personas | que tiene el problema || evidentemente quizás al decir esto | viene a reforzar eso de paternalismo pero nosotros no no | yo por ejemplo no pretendo ser el:: <3> el XXX de los de resol- para resolver todos los problemas de aquellas personas que vienen aquí pero por lo menos pues lo conocer intento lo conocer los problemas que tienen y intentar re- resolverlos

(79) I: yo penso que ha de ser bastant- || tenir yo és que li comentava en l'abu tarek tenir una cua de gent a la porta i dir:: no mira torna el mes que ve no| és a dir no desentendre's del que està passant || co com com ho feu per poder:: com ho diríem || separar | aquesta::: la teva feina el que pots arribar a fer del problema perquè el problema no el pots no el pots solucionar tu sol perquè hi ha molta gent amb molts problemes esperant-te a la porta || hi ha un moment en què has de dir prou fins aquí puc perquè si no també::: et carregues explotes t'agafa estrés i t'agobies i::

(80) I: sí sí hay veces que sobre todo cuando vengo de mal humor ahí digo mira el que no el que no tiene cita que se marche || hay hay días que lo digo | claramente y::: pues sobre todo en la oficina donde no se coge cita y desaparecen | a veces doy números hasta::: una cantidad bien determinada | el que no tienes número no tiene que esperar que se marche pero | la gente que han venido varias veces que me conocen || se quedan ahí | los que no las que no me conocen se van pero las que me conocen se quedan ahí porque saben que | hablo mucho || acabo atendiéndolas ¿no? | pero las que no al fin sí y::: <4> pues no sé

(81) I: aviam que més | com veus la política del sindicat || pel que fa al cite i pel que fa a la immigració? || i bàsicament mm: ya no el sindicat en abstracte sinó les federacions perquè vosaltres || sempre s'ha dit que::: són les federacions respectives les que han de resoldre els problemes | dels treballadors immigrants | no que vagin al cite perquè:: pel color o perquè no parlen castellà i acaben en el cite i bueno aquella persona hauria d'anar a la federació d'hostaleria o a la federació de comerç per mirar de resoldre el problema <2> quina visió creus com veus la política amb immigració del sindicat? <3> creus que és coherent què és una mica a vegades contradictòria amb el que diuen que fa? || hi ha prou implicació de les federacions amb:::

(82) I: yo creo que yo creo que mm:: eh:: si si hubiera tiempo || eh:: para el bien funcionamiento del conjunto sindical || en en referencia al cite <4> para decir una cosa | así:: todos los que están en el sindicato || necesitan un curso || un curso para conocer el cite | todos necessitan porque:: yo eh:: veo que las federaciones eh:: cuando se habla del cite || nadie sabe lo que es el cite | principalmente | estoy seguro que aquí mismo <2> la gente sabe que el

cite lleva papeles de inmigrante | pero ya está || pero no sabe de qué:: va | a:: alguna persona lo sa- el sindicato eso muy poco implicado en la tarea de hacer el cite | muy poco [S'ACABA LA CINTA] [...]

(83) I: quin tipus de formació us dóna el sindicat || com a assessors?

(84) IS: ¿como asesor a nivel del cite?

(85) I: sí

(86) IS: sobre todo hay cuando hay mm:: <3> como en los últimos años que hubo la:: pues el cambio de:: || de: de ley de extranjería <3> hacemos cursos para:: para mejor entender <2> esta misma ley y su aplicación | y no solamente eso ah:: como sindicato || como sindicalista sindicalista a: algunas veces hemos hecho:: cursos <2> para conocer el sindical el sindicato mismo y también la definición de las hojas de salario y todo esto <3> y:: XXX

(87) I: temes de comunicació heu fet alguna cosa?

(88) IS: no

(89) I: amb una feina com la vostra que esteu constantment parlant amb gent | i amb gent amb qui:: tu parles moltes llengües però jo no sé si tots els assessors parlen tantes llengües com tu eh:: | no creus que potser haurien de fer més potser més formació en temes de comunicació o una cosa =que us ajudi= a fer millor la feina

(90) IS: sería-
=sería=

sería interesante sería interesante porque:: mm:: <4>

el tema de comunicación es || primordial para poder integrar o para poder mm:: captar la confianza o para que la persona que viene a verte pues eh.: tenga confianza en expresarse ¿no? || si hay una pequeña dificultad pues mira mm: eso puede | romper muchas cosas ¿no? | pero que:: desde el cite nunca se ha hecho

(91) I: no s'ha fet res? | crec que és important que fessin coses si més no a vegades no és només conèixer | llengües sinó conèixer mm: estratègies || pe:::r entendre que passa-

(92) IS: ==comunicación

(93) I: comunicació

(94) IS: sí

(95) I: per entendre que passa perquè:: a vegades tu surts i dius però què ha passat? | a lo millor amb un sudamèrica ha sortit una paraula que no tocava o que per ell té un sentit diferent || m'explicaven un cas || d'un xilè que es va barallar amb el conserge d'un hotel perquè va dir eh:: y su mujer eh:: ahora baja su mujer o no sé què i cap mujer | a xile és una paraula gairebé despectiva per dir a:: és mi señora no es mi mujer | i aquí dius també la dona o || o mi mujer no? | pues por esa palabra ya casi se pelean || hi ha coses que és important saber-les <3> molt bé aviam jo crec que tinc bastanta informació | llavors el que faré és esoltar tot això i:: =i en= tornarem a parlar
(96) I: ==y hacer un m:: resumen de lo todo lo que =le hemos=

(97) : perquè::: <2> su- suposo que quan ho senti mm:: trobaré més coses || que m'interessin <3> si hi ha alguna cosa que creus que:: que pugui ser interessant al voltant d'això doncs:: || tu com ve- una valoració general com valors la teva experiència com assessor del cite? <3> estàs bé? <2> t'agrada la feina? =està molt estressat?=
(98) IS: sí la =la feina m'he gusta= | m'he gusta en el sentido de que eh:: eh:: sobre todo cuando:: cuando tu haces una cosa y que da un resultado positivo eh:: que a mi mucha gente me invitan para comer a su casa ¿no? | porque:: es una manera de agradecerme || pero:: no puedo | casi casi en ningún momento he podido ir a | una vez | me he ido a comer a casa de unos amigos | unos rusos || que man insistido insistieron en en invitarme y:: ¿por qué lo digo? | pues porque el hecho de trabajar en el cite || creo que a veces eh:: es eso de tener amistades | en toda parte ¿no? <2> porque:: mm: cuando tu te esfuerzas para ayudar a una persona sobre todo en regularizarse su situación || esa persona se siente feliz || y y:: y eso o bien o bien alguien que te llama:: cuando recibe una carta te llama mm:: y te dice | escucha:: estoy muy contento he recibido mi carta XXX comparte la alegría ¿no? | y eso es lo que nos me anima me anima pero | en:: en el fondo pues el trabajo es | muy costoso porque:: porque acaba con estrés como:: yo el año noventa:: dos mil uno <2> mm: llegó un momento que:: que ya:: <3> es como si fuera para abandonar el cite realmente || estaba mes estaba planteando muchas veces digo pero qué hago con todo esto? // que que que queirme a hacer otra faena que no es esto =me quema=

(99) I: =XXX això es= una cosa que passa en general al sindicat mm:: yo sé la vostra situació és molt més greu però | en general tot el sindicat tenim una sensació que vas tirant si tu treballes i vas fent vas tirant vas tirant de la corda <2> fins que al final petes

(100) IS: mm: claro

(101) I: jo li dic el sindicalista clínex no? | lo usas XXX [RIU] llavors això és un defecte del sindicat perquè:: a la secretaria ara ja n'ha petat un:: i:: la gent va va tan carregada de feina | va posant coses i al final || no tinc vida privada no tinc res <3> i::: problemes mm:: <4> en relació amb els amb amb les persones <2> mm:: per què ets senegalès amb altres col·lectius? | tu creus que hi ha eh:: és a dir si tu ets senegalès i et venen els russos eh:: es senten ben atesos o::: amb els senegalesos tu que tens més relació se senten millor eh:: hi han problemes d'aquest tipus? | de diferent de pertinença diferent als països o cultures mm::: que generi::: més comunicació || o més problemes?

(102) IS: mm:: <2> en todo lo que:: yo tengo como:: como nacionalidades <2> donde he encontrado:: dificultades:: es con los argentinos

(103) I: con los argentinos

(104) IS: sí <2> pero el resto ¿no? los argentinos:: eh:: no se no se si es || algunos eh? | no: todos pero he encon- los casos concretos que he encontrado || eh:: a veces eh:: hay gente que cuando llegan vienen con una:: || como un como una prepotencia ¿no? | como como como diciendo:: pues: eh:: manifiestan como si sa- supieran más que yo ¿no? | no sé si es por mi color o lo que sea ¿no? | pero la dificultad que he tenido con porque el resto no | vienen con toda educación | la mayor parte vienen con toda educación || excepto algunos pero de nacionalidad argentina

(105) I: encara que sigui:: XXX no es té de dir | els argentins tenen fama d'això | sí sí van molt::: no tots evidentment || un estereotip sempre és generalitzar però || sí que::: tenen una manera de de de d'actuar || que || son los mejores ¿no? <2> però::: però de signe general | no tens no tens aquesta percepció <2> la gent ve::: || la maría estela em deia que com més::: que mm: això pasaba amb la gent diu com més || nivell tenen i més mm: més:: tenen més fums i que la gent que realment té problemes i que:: i que ve a

treballar i es vol que els resolguis la problemàtica | que esperen i no tenen problemes per mm:: no tenen tantes exigències no? o sigui que:: en el fons (106) IS: <3> los magrebí también algunas veces | con los magrebí:: eh:: parece que hay una desconfianza en algunas cosas ¿no? | pero:: eh: sí | algunas veces he encontrado:: personas del magreb como marruecos que eh:: le:: le dices una cosa y insiste en su postura ¿no? <2> también existe | pero muy pocas veces pero sí

(107) I: però insisteix en la seva postura perquè no:: perquè no t'ha entes:: o perquè ell:: no no no tengo razón i::

(108) IS: porque- sí | porque piensan que a veces lo que tu estás diciendo tu estás equivocado | y ello él tiene razón <3> en algunas cosas y eso dificulta a veces la comunicación | dificulta la comunicación en el sentido de que || tú te quedas como el que no sabe <2> y él es el que sabe ¿no? <2> hay a veces po pues he encontrado casos de esos | entonces acabo diciendo pero || si sabes más | ¿por qué ha venido aquí?

(109) I: pel que fa al coneixement de llengües de la gent que ve || del castellà | tú creus que el:: el parlen bé o en general:: <2> la gent que parla castellà el parla bé l'après:: <4> i ja no et pregunto el català perquè m'imagino que molt poca gent deu parlar català <2> però:: eh:: tu tens la sensació que la gent aprés el català eh:: aprés el castellà en una escola o un lloc o:: és una cosa que aprenen pel carrer en el seu barri:-

(110) IS: ==sí | sobre todo los subsaharianos y los magrebí:: | mm: algunos han ido en:: cuando recién llegados aquí sobre todo en el maresme || aprenden el castellano pero lo aprenden mm:: eh:: a horas que plegan del trabajo mm:: por una duración muy pequeña || nada más que conocer bueno si lo hace durante un año por ejemplo || por las tardes | fallando días || lo hacen muy poco y luego pues ja aprenden así:: mm:: por:: en los lugares de trabajo |y hay gente que |en los lugares de trabajo || si hay una concentración de inmigrantes hablan su idioma y y son aquellas personas que tienen dificultades aún teniendo habiendo tenido muchos años | dificultades para para hablar castellano porque lap- eh: siempre te están están mm:: con los compañeros y no están no se abren ¿no? <3> y esto || pero si no:: pues el castellano que hablan mm:: sobre todo los magrebies y

(118) Is: no no eh:: en alg- sí en la oficina de granollers <2> en granollers || hay gente que que vienen directamente empezando a hablar catalán y nos entendemos | porque eh:: yo me he fijado <3> hay un solo pueblo <3> la gente que vienen de allí | del pueblo ese a la oficina de granollers | suelen hablar catalán <2> no sé | si es porque no son numerosos allí | no sé que pasa i::: son sobre todo magrebís | es un pueblo que se llama la atmetlla

(119) i: l'atmetlla =sí=

(120) Is: =sí= la gente que vienen de allí a la oficina-

(121) i: parlen català?

(122) Is: hablan cat catalán sí

(123) i: deu seu un problema que són molts pocs i estan ficats en un lloc molt catalanoparlant

(124) Is: eso es lo que creo sí

(125) i: perquè també és el que va passar amb::: asmara es deia un que està a vic || no hi havia un que es deia asmara que:::

(126) IS: ¿en vic?

(127) I: en vic | el seu fill el sandro que va venir de guinea equatorial fa::: || dos anys va venir a la calçotada que fem cada any || i::: el primer any va arribar i només parlava portugués i les llengües que parlés a casa | i a la setmana seg- ay a l'any següent que va tornar a venir parlava català | amb accent de vic i només català amb accent de vic || és a dir que és a o- depèn d'on vagis a a caure | no | jo em referia més que la gent que et ve a les assessories | és gent pel carrer gent que no:: que que coneguis | o vas a un botiga o així ells et parlen hi ha algú que et parli en català o- sí en general no-

(128) IS: XXX) ==no | hablan castellano

(129) I: clar | és que llavors és molt difícil que vulguis que la gent parli català si mm: la llengua la teva llengua no la utilitzes amb ells i a més penso que deu primar un principi d'utilitat || tries la llengua que més et serveix <2> i si el- a:: l'atmetlla la que més serveix és el català || no el castellà

(130) IS: sí

(131) I: perquè allà clar en entre la gent del poble entre ells i tothom només parla català i evidentment allà aprens la llengua que et trobes

(132) IS: claro sí sí sí

(133) I: o sigui que molta part de que no parlev català és culpa nostra

(134) IS: [RIU]

(135) I: això ho tinc claríssim <2> m'ho explicava el mohamed chaib | el d'ibn batuta

(136) IS: mm

(137) I: que quan truca a l' ajun- a la generalitat i diu:: el seu- de part d'aquí i parlant en català vull parlar en tal senyor | de part de qui? || mohamed chaib | automàticament li parlen en castellà <2> li canvien al castellà quan ja abans ell havia parlat català

(138) IS: claro

(139) I: amb això passa que després sap que quin és el problema || que després surten a l'heribert barrera i companyia dient que la presència de:: d'estrangers és un problema per a la normalització lingüística i pel català <3> però de fet tinc la sensació que el que estan fent és traslladant eh::: a la part amb uns altres els problemes || nostres | propis | vull dir fent culpables als immigrants de que el català no va bé eh:: en el fons potser ens hauríem de mirar nosaltres abans que dir || que la culpa és vostra

(140) IS: yo creo que habrá que buscar una política mucho más || generosa para implicar a los inmigrantes también a habl- a aprender el castellano- el catalán

(141) I: sí aviam | jo crec que hi ha una cosa important que és || que no pots deslligar les polítiques lingüístiques de les polítiques socials || és a dir perquè tu te sentis bé amb un lloc i tinguis ganes d'aprendre la llengua t'has de sentir bé amb la feina amb la casa amb la sanitat amb l'ensenyament | t'has de sentir acollit de fet || has de tenir un bon una bona feina t'han de pagar un bon sou || si si una societat et garanteix tot això és- || evidentment naturalment tu aprendràs la llengua d'aquella societat

(142) IS: claro claro

(143) I: si tu acabes en un barri | només amb els teus companys i que ningú et parla i que quan algú et parla et parla només en castellà mm:: <4> de què et serveix <3> tot i que evidentment que que passa que || el català esdevé una::: || jo per mi hauria de un un element de cohesió social || i en el moment que la gent parla català és perquè ha aconseguit unes unes condicions de

vida de treball de feina que li permeten accedir-hi <2> però::: la gent que no el parla no és perquè no ho vulgui | es perquè no en té ocasió 1 perquè ningú la- perquè no l'ha après perquè no li han ensenyat perquè no el pot parlar amb ningú

(144) IS: yo mismo XXX aquí cuando::: cuando || por ejemplo en el espacio mío a veces alguien entra allí | y::: ya empieza hablar con || la otra chica eh:: imma no eh: no habla casi eh bueno || aprender ahora | habla muy poco catalán || vale pero si entran allí y hay mu- gente que hablan catalán allí que están a- en el momento que yo entro || pues hab- hablan- cambian y hablan castellano | entonces | con todo eso <2> si yo no voy a un curso de catalán || yo no llegaré a a hablar cas- catalán

(145) I: el problema és més greu || si tu vas en un curs de català però després no el pots parlar-lo amb ningú <2> serà un esforç | et donarà molta més feina que no ah::: una persona que vagi en:: un lloc i li parlin en català o que pugui parlar en català i que la gent li contesti en català <2> XXX això és com anar a fer un curs d'anglès i que després::: | el que faig jo jo vaig a fer un curs d'anglès dos dies a la setmana i quan surto eh:: mi mundo és en català o en castellà per tant estic aprenent anglès || molt a poc a poquet XXX però si tu a més t'esforces la llengua que tu vols per parlar amb la gent | i ningú et parla [SOSPIR] també et canses jo ho entenc || vull dir que no::: i ho dic perquè també jo caic en aquests errors

(146) IS: claro yo ea- de todo modos cuando he llegado aquí en las empresas donde he estado trabajando | siempre hablan castellano <3> y a más eh::: si hubiera sido en el primer momento | con gente contactos con gente que hablan cast- catalán || directamente | seguro acaba acabaré acabaría termi- acabaría hablando catalán ¿no? | pero todo todos hablan castellano porque mm::: || no se todos son::: son gente que hablan eh-

(147) I: sí clar depèn de quines empreses i amb quins sectors evidentment <3> diríem que hi ha una::: estratificació social de les llengües a catalunya per sec- per || per sectors

(148) IS: por sector

(149) I: certes empreses i certs eh::: llocs es parla castellà perquè la gent que treballa ve d'un col·lectiu específic | la immigració ha ocupat unes una franja <2> mm::: m'estic referint a la dels setanta | no ara | va anar ocupant

va ocupar unes franges de producció específiques <3> i els que parlen català són els que han sortit <2> eh:: d'aquests llocs t'he dit per això et deia que el català en el fons és un element també de mesura del progrés social de la gent <3> i si tu trobes gent || que parla català eh:: ja veuràs com que és gent que va arribar fa:: tant han trobat una feina els seus fills han trobat millor feina i llavors els fills ja parlen català:: i:: és nota que hi ha una evolució per tant <3> ara hi ha unes llengües més avall | abans era el castellà i el català | ara hi han totes les noves llengües que són el castellà més baix <3> és el que dius tu que hi ha barris que es parla XXX o àrab o marroquí o:: <4> bé | deixem'ho aquí

Entrevista núm. 2 sobre la transcripció de l'assessorament analitzat¹

Data: 4 de febrer de 2003

Lloc: seu de CCOO de Catalunya a Mataró

Participants:

- IS: Ismail
- I: investigador

1. Els problemes de comunicació amb els llatinoamericans

(1) IS: sí:: | yo dije e:::sto porque::: para mí creo que evidentemente no en- no utilizo un lenguaje | que no es tan tan tan normal como:: | no utilizo un lenguaje jurídico como para que no me entiendan pero e::: da la sensación de que e::: e:: esto de que ellos no no me entienden cuando a veces hablas | y quieren hacer preguntas más preguntas más preguntas más preguntas || da la sensación de que || de alguna manera | lo hacen e::: a veces lo hacen para para ver si | e:: pueden descubrir algo más de lo que tú tas- tú estás diciendo | sobre todo cuando dices a una persona que en ese momento no hay ninguna vía || para el caso de esa persona no hay ninguna vía posible

¹ En aquest apartat, només es recullen determinats fragments de l'entrevista realitzada per comentar diferents aspectes de l'assessorament de l'Ismail escollit per ser analitzat en profunditat

para que pueda::: legalizar su situación || te va haciendo más preguntas y tu haces- vas respondiendo lo mismo | cuando termina te ha- XXX casi casi te vu- te vuelve a preguntar lo mismo | como si fuerza- como como si fuera forzándote a ti:: para que tu digas alguna vía alguna posibilidad cuando realmente estás diciendo que no

(2) I: però això només et passa amb els sudamericans? o en general és que trobo que quan una persona || jo pel que he vist no dones esperances | de que els hi dius no és que no pots fer res || e::: tinc la sensació que la gent no vol acceptar || que li diguis que no hi ha res <2> i per això a vegades força com dient no no segur que hi ha alguna manera de:::

(3) IS: sí:: | no solamente los sudamericanos || XXX no no no todos los sudamericanos pero sobre todo | e::: colombianos argentinos || y::: y también ecuatorianos | pero los demás sí sí hay quien insisten en algo pero pero la que más presentan dificultades de comprensión a mi a mi entender quizás porque mm::: intentan de forzar a que yo diga algo | diferente que tenga || algo de luz un poquito de luz a lo que estoy diciendo || para su futuro aquí ¿no? | e::: quizás es la persona que más e::: ponen mucha::: mu- mucha interés en preguntar en ir ca- cada vez forzarme entonces son son estas- || las personas de estas nacionalidades

(4) I: però potser no és que no t'entenguin | el que dius sinó que no volen acceptar-lo =diguem o així=

(5) IS: =sí sí yo= creo que sí | yo creo que sí | al final el resultado de todo eso es::: mm::: cuando tu ya a::: explicas hasta dos veces mm::: sí comprenderlo entienden y lo comprenden pero qui- qui quizás les es mucho más duro y siempre buscan a que tu digas alguna posibilidad que que pueda existir ¿no?

(6) I: tam- també el que he vist::: a la trans- a la primera transcripció i la segona que estic fent || i també tu ho comentes que e::: amb les interaccions y amb les entrevistes amb sudamericans a::: a la que et despistes dius a la que et despistes es que s'enrotllen molt i que una entrevista de::: que havia de ser de quinze vint minuts =per ells=

(7) IS: =se alarga=

(8) I: s'allargaria molt no? | però això també mm::: <3> et sembla que et passa amb ells tenen molts capacitat de::: de dir les coses de manera

indirecta | d'enrotllar-se molt per dir:: per fer una pregunta donen moltes voltes o és:: e:: | perquè tinc la sensació que mm:: tot i no entendre || wolof o francès sí però en altres interaccions e::mm XXX per exemple amb senegalesos o amb africans són molt més directes molt més:: co- les les intervencions vostres encara que no les entengui són molt més curtes i les coses semblen molt més || directes | és a dir | tu dius una cosa l'altre diu una cosa d'una de la- d'una durada | diríem més o menys la mateixa | en canvi quan veus una:: un sudamericà | tu parles e:: dius:: una mica però ell:: per exemple ocupa tres línies del del que transcrius i s'enrotlla molt molt més o parla molt més e:: del que del que parles tu o del que parlava en altres moments | això també:: tu ho plantejes com un problema perquè clar et treu molt temps e::-

(9) IS: ==sí lo que lo que hacen la gente en estos XXX más más larga | primero la muchos de ellos vienen con apuntes || apuntan una larga lista de cosas que quieren preguntar para no olvidar ¿vale? | entonces de todo eso las entrevista suelen ser muy largas porque porque ellos e:: en el momento que tú empiezas a explicar || siempre e:: por eso da la sensación de que no te entienden porque el- al buscar || más allá de lo que tu estás diciendo para que haya una- | mm para ver si hay una posibilidad | ee e:: mm <3> pues hacen una pregunta y si la respuesta es negativa ee:: te hacen otra pregunta no no muy similar pero cerca de lo que tu acabas de decir ¿no? | y entonces se va alargando:: ee:: de alguna manera ee:: para decir una cosa como tu acabas de decir para decir alguna cosa directamente no lo hacen | pero e:: van van- hacen una una rueda en lo que en lo que principalmente y finalmente van a decir | hacen una vuelta muy grande y y y acaban soltando lo mismo y la respuesta | que no || pero dentro de ese no ellos no a- como es un no que no aceptan ¿no? | te obligan te obligan a decir te obligan o:: por su lang- por su manera de de de expresarse || te obligan a que tu hables más allá de lo que ya están entendiendo ¿no? <3> siempre para descubrir más cosas <3> no se si me explicado-

2. La rutina de la tasca del servidor davant l'excepcionalitat del cas de l'usuari

(1) I: ... i clar la sensació és que | la gent que ve a::: a les entrevistes mm::: pensa que el seu problema és l'únic i és la::: i evidentment per ell el que ve és a solucionar el seu problema i quan t'ho explica és una persona que et coneix en a tu | però tu veus || milers de persones a::: al llarg de l'any i evidentment no et pots enrecordar de tothom ¿no? | però clar això també dóna una percepció diferent ¿no? | per ells el seu cas és un cas únic i excepcional i per tu és un cas més | és a dir que també hi ha una visió més més de rutina per la teva part i per a ell és una situació més de::: de cosa excepcional ¿no? | vull que això també és important

(2) IS: sí

(3) I: XXX per què?

(4) IS: sí eso incluso hasta la calle igual hasta la calle e:: la gente que vienen aquí:: que ya me conocen por aquí | porque son de mataró o porque me-estando en otro lado me han- han venido a visitarme || e:: por la calle cuando nos encontramos a veces yo no sé quien es ¿no? | pero::: me:: da la sensación | yo siempre insi- | cuando la persona si- | veo que que me conoce porque pronuncia mi nombre pues insinuo como si la conociera ¿no? | para no enfadarla | pero eso son muchos casos y la gente piensa que al estar aquí pues e:: evidentemente el caso de uno::: | ello son saben que los casos pueden ser similares | yo encuentro un caso de una pero yo puedo encontrar pues un montón de veces al año eso e::: | hace que quizás por la visión por la vista pues reconozca a alguien | pero en el fon- fondo no puedes saber quien es mm::: o bien la que llaman por teléfono y me dicen te acuerdas y eso y tal | pues::: un día vine y me hiciste esto || digo pues no me acuerdo quien || o bien alguien que llama y dice:: e::: e:::: te acuerdas de aquello que me hiciste y yo pues no me acuerdo de nada de lo que te hecho cosa de este tipo ¿no? | y esto:: e::: hay muchas persona que se enfadan por esto | que piensas que:::: que quizás has tomado su caso a la ligera y que || no lo has cogido con mucho interés | por eso ha olvidado pero <3> eso en atencion al público e:: pues siempre lo hemos- lo he lo he encontrado || cuando realmente incluso hay alguien que tu realmente has cogido el el el

problema XXX suyo | a pecho como cualquier otro | problema pero como tiene diez o quince casos similares || están en el mismo paquete | uno de ellos te llama || tu no te acuerdas realmente de esa persona pero son uno de los casos de los quince casos que que ha cogido || como casos e::: muy difícil la cogido la cogido con con mucho interés en solucionarlo ¿no? | pero esa persona en el momento que tu le dices que no te acuerdas de de ella pues piensa que su caso ya lo::: lo has tomado como si fuera <2> algo ligero que que no estás preocu- preocupando por eso ¿no? <2> también lo encuentro lo encuentro

3. L'alternancia del tractament de tu i de vostè

(1) I: ...en el cas del sudamericans | també veig que || tu vas alternant el tractament | de tu a vostè <2> a vegades els hi dius de tu a vegades els dius de vostè | ells habitualment diuen de vostè || però jo tinc la sensació pel que hi sentit amb::: la teva relació amb altres::: bàsicament amb altres africans o amb altra gent és que || tens el tracte més habitual de tu | és a dir que tu amb altres persones || ets molt més directe i sempre parles de tu || {(?) i a més } jo us he vist us trobeu us parleu de tu encara que sigui gent que no::: e::: i en el en el cas dels sudamericans doncs ells com que sempre parlen de vostè:: llavors es dóna una miqueta::: e:::-

(2) IS: ==respondo =XXX de la misma manera=

(3) I: =e::: sí vas = vas responent però a vegades tornes al::: al tu | no? | i llavors et trobes que et surt <3> molt més de l'ànima [RIU] tu i el vas canviant

(4) IS: sí eso quizás debido a que::: yo estoy acostumbrado entonces al ver que esa persona te trata de tú pues mira e::: lo mejor que intento es responder esa consideración que esa persona tenía hacia mí ¿no? | pero:: m::: yo soy una persona que quizás cuando me dices u- usted m::: dentro de mí | tengo la sensación de que::: || bueno no me gusta de todo | no me gusta de todo e::: pero claro e::: a cada uno que viene pue:::s si esta persona mm::: e::: le gusta decir usted pues e::: no le puedo decir nada ¿no? | pero la que- la persona que vienen varias veces que ya tiene un poco costumbre a mí un poco de amistad de esa con esa persona ya le digo que no que no

no me puede decir tú tú | pero claro e- esa costumbre de no considerar esto como <2> de no gustar mucho de que me digan tú hace que yo estoy acostumbrado a decir no | usted | me gusta decirlos || tú | por esto a veces me equivoco

(5) I:diríem que aquesta::: predilecció per utilitzar el tu e::: és una cosa personal teva o diríem que en la teva llengua materna::: o::: és més habitual el tu i el vostè no s'utilitza o::: ni existeix? || és a dir | per exemple si tu parles en diola o parles en wolof o::: bàmbara o el que sigui | el tu existeix com a tractament | ay el tu | perdona el vostè | o el tracte entre la gent encara que no es coneguin és de tu sempre i::: || hi han altres maneres de de | de demostrar respecte | és a dir-

(6) IS: ==sí hay otra manera de de- | de demostrar respeto pero | el usted y tú en mi lengua pues::: e::: no existe usted

(7) I: no existeix =això passa en::=

(8) IS: no existe- =e::: es tú y ya está || pero claro cuando tú te diriges a una persona con mucho respeto e::: la manera la forma y la manera de de de hablar es diferente =XXX=

(9) I: =però= no hi ha un tractament | és a dir potser és les::: || com dius les coses és diferent-

(10) IS: ==como como como como e::: como como digas la cosas es diferente || pero como si no el tú y el usted no::: bueno el usted no existe

(11) I: per exemple a senegal si tu t'adreces a un funcionari públic de l'ajuntament o a un policia o un professor d'universitat sempre és de tu?

(12) IS: evidentemente si hablamos de de personas que e::: pol- de políticos de o instituciones sí de usted | XXX de usted | pero claro yo me estoy diciendo en mi en mi entorno como lengua diola e::: dentro de la comunidad =mía pues=-

(13) I: =dintre de la comunitat= | però fins i tot dintre de la comunitat com-amb amb desconeguts <2> parles de tu?

(14) IS: sí

(15) I: o sigui que el tractament seria per algú de fora de la comunitat o que té un càrrec de l'administració o:::-

(16) IS:==exactamente | si es un un una persona que tiene un un cargo en la administración o por ejemplo yo voy a un despacho | para hablar con alguien

pues eso sí que- la cultura francés que es el idioma naci- =que es el idioma oficial=

(17) IS: =sí sí sí= m:: entendemos que siempre deci- decimos tu =e:: usted=

(18) I: =en francès=

(19) IS: sí <4> siempre es eso que utilizamos pero en dialectos::: como por ejemplo en diola || no no existe <2> entonces de ahí e::: quizás yo::: al al costumbrarme a esto | la cultura francesa y la cul- cultura francesa | eso lo he aprendido desde pequeño cuando e::: || he entrado en la escuela ¿no? || pero e::: yo veo e::: el hecho de decirme usted a todos así || veo como::: me están poniendo a un nivel | mucho más alto de:: que ellos ¿no? | eso es lo que yo considero | cuando realmente yo yo yo me comparo al al mismo nivel que ellos || por lo tanto en diola | así tratamos evidentemente si hablas con un- con una persona superior pues <3> por tus expresiones || e:: ahí es donde está la diferencia || no por por por esas dos pala- palabras no

(20) I: el el lenguaje també en diola o en wolof és és més directe en francès per exemple no? || és a dir el francès té tendència | a mm ser molt indirecte a vegades ¿no? | s'il vous plait pouvez vous me passer la la sel ea::::: tot és com molt més::: i:: i en en diola o::: què et sembla és més és més concret? | és a dir tu pots dir | passa'm la sal sense que no:::: o també mm::: hi ha moltes fórmules de cortesia o no?

(21) IS: sí hay muchas fórmulas de corete- de cortesia pero cuando se trata de dos personas que se conocen ya mm::: aunque no haya una gran amistad es directo eh? | es directo || evidentemente cuando no conoces a una persona:: hay términos que son por ejemplo e::: por favor bonket bonket [PARLA DIOLA] | o sea por favor dame esto

(22) I: si pero dius dame esto | el francès seria gairebé e::: por favor mm haría usted o haría usted el favor si no es tanta molestia de darme esto | és a dir =portat a l'extrem el francès és molt florit=

(23) IS: =sí XXX sí sí=

(24) I: jo quan vaig estar a senegal | el francès que parla | que es parla al senegal no és com el francès de França

(25) IS: no | es más més directo

(26) I: ==la gent no et diu allò de enchante de fer votre connaissance quan quan saludes o el que sigui || senzillament salut o el que sigui i aquí quedem

no? i b::e és que això també és important perquè <2> es nota un contrast per exemple al- crec que el el sudamericà tenen un llenguatge | molt més cortès o molt més indirecte o molt més || rebuscat per dir les coses que contratsa a vegades amb el teu mm:: més planer o més directe | llavors mmm ara torno a allò que t'explicava d'aquell no se si t'enrecordaràs | si te n'enrecordes millors i si no doncs || t'ho ensenyo | que era era un::: va ser el primer que vaig venir mira va ser al juliol 23 de de juliol

(27) IS: no me acordaré-

(28) U: ==era un xilè que va venir:: i a més era una miqueta a a:: amb el tema de la llista portava tres o quatre temes que que volia preguntar e::: però de fet et venia a preguntar sobre una tarja sani- sanitària que no que:: de l'ajuntament de [MIRANT LA TRANSCRIPCIÓ] mm:: de pineda em penso que era::: no de tordera | que no li havien fet perquè::: li havien diu que li havien denegat no i no tenia papers | llavors a::: això ho utilitza una miqueta com a:: com a excusa per entrar en el tema que li interessava més que és revisar el seu expedient <2> llavors per exemple [MIRANT LA TRANSCRIPCIÓ] clar el problema és que en el primer cas ell havia dit estava treballant <2> quan estava treballant sense papers || llavors els de l'ambulatori havien entès que....

4.Treball rutinari de l'assessor i diferencia discursiva entre llatinoamericans i espanyols

(1) IS: ... sí ahora ya como ha pasado tanto tiempo

(2) I: sí::

(3) IS: de todos modos lo que me has enseñado aquí e::: se ve claramente se ve claramente que:: que la:: ellos no van directamente al grano | yo siempre he intentado por el tiempo que yo tengo y el número de personas que hay fuera <2> siempre cuando va empezar a hablar ya se donde va | lo que pasa que va a veces no no corto la palabra a la persona por por por por educación | pero::: a muchas muchos en muchos casos se donde va hacia donde va la persona | sé realmente la palabra clave | el motivo de la visita eh? y como es este el caso de esa persona e::: cuando a empezado a hablar finalmente pues mira la::: el corte que le hecho y ha dicho exacto || o

sea e:: ellos siempre hacen mucha vuelta y:: yo no sé si es e::mmm porque e e el español del de sudamerica y el el español de aquí también hay un- hay una gran diferencia en cuanto a términos | en diálogos en conversaciones e:::: quizás aquí:: e:: considero también que <2> la vuelta que uno de america latina || mm:: hace par a llegar a una cosa | el español de aquí e:::: si se tiene que medir | el español de da de aquí no hace la mitad <2> corta y va casi casi muy más cerca al grano que aquella aquella persona

5. Dificultat per part dels usuaris del CITE de comprendre tota la documentació requerida: capacitat contractual del servidor

(1) IS: por esos en esos casos siempre e:: cuando se trata de:: primer permiso de trabajo o de residencia siempre e:: después de una explicación siempre se hay acompañado se ha acompañado de:: del documento [DOCUMENT DE L'ADMINISTRACIÓ QUE RECULL TOTS ELS REQUISITS REQUERITS] | donde están los requisitos porque si no | el extranjero que viene a tene- a obte- a solicitar información nunca acaba de entender | los papeles estos porque | si le dices el pasaporte sí que lo entiende | el paquete- los las tres fotos sí que la entiende | pero luego cuando cuando entras en documentos administrativos no lo entiende || por lo tanto sería siempre e:: es mejor darle el documento ese para que se lo lleve a su jefe y el jefe lleva a la- al gestor | porque los gestores sí que lo:: lo entienden || claro el- esos esos dos documentos esos tres certificados no esos dos cer- dos certificados | son siempre siempre es un documentos para {(?) aplicar } que explican que la empresa está al corriente todo:: | que cumple su:: sus obligaciones como empresa a nivel:: estatal || pero ellos no lo entienden es difícil a veces que::

(2) I: les empreses aquests documents els donen | els donen normalment bé?

(3) IS: los papeles?

(4) I: =sí= si els tenen si estan al dia sí no? | en general

(5) IS: =sí= sí:: la:: que:: envían la gente para- hay el un día he encontrado muy pocas empresas que no:: que digan que no tenen estos documentos <2> e:: la que:: la que he

encontrado son gente quien || tienen empresas legales pero que tienen deudas <3> las que sí envían a los trabajadores para solicitar eso para que la oferta de trabajo || he encontrado pocos casos pero son casos que las empresas los empresarios tienen deudas a: o bien a la seguridad social o:: o en hacienda entonces no pueden hacer | no se le pueden facilitar esos certificados | porque esos certificados que | que que realmente donde se sabe si la =XXX)= reúne las condiciones y y sigue

(6) I: =empresa=

(7) IS: <3> como:: empresa le:: le <6> legal en cuanto a su- a sus obligaciones ¿no?...

(1) IS: los los documentos estos e:: evidentemente cuando:: <2> se complica más fuera de lo normal que hay en la lis- se complica más cuando la empresa || e:: e:: en los estatutos || ponen::: e::: que los las los directivos son estos || pero que en definitiva e::: la persona que tiene el poder de contratar es otra <3> distinta de la:: del presidente de la::: o del secretario que están en el estatuto ¿no? | entonces ahí sí que | e:: estatuto para justificar para demostrar el carácter <2> m::: jurídico de la de de de la empresa <2> que puede ser una esseele que puede ser una::: cca una ces- mm: <3> una ces como se llama una sociedad privada m::: civil privada

(2) I: cooperativa sc-

(3) IS: sí eseecepé XXX entonces | esos tienen un un e::: unos estatutos que | cuando e::: la persona que consta en es- allí a veces el contratante es diferente || dan un poder a otra persona | que es el contratante | entonces allí sí que tienen que aportar el documento que le otorga a ese a esa persona el::: el poder de::: || de firmar contratos o lo que sea ¿no? <2> o sea se añade más a a un complejo::: a unos a unos complejos documentos que tiene que aportar la la empresa

6. La fitxa estadística que han d'emplenar els servidors del CITE

(1) IS: la ficha la ficha del cite e: | es verdad yo siempre he cogido lo más básico | que puedo utilizar para contabilizar || la gente | que puedo utilizar

para saber <2> quizás la edad lo más básico | pero donde pone la dirección de la gente | a veces pongo el teléfono si hay teléfono | pero si no | cojo lo más básico || y y porque es una ficha muy larga | donde hay muchas preguntas | y::: y::: nunca la he cumplido || todo todo entero no nunca

(2) I: però | per què? | perquè consideres que:: són preguntes en què la gent no es nota no es nota còmoda | perquè sembla que estiguis fixant algú? perquè creus

(3) IS: sí

(4) I: que són preguntes estúpides i no serveixen =de res= no sé

(5) IS: =sí= todo mezclado hay preguntas que quizás e:: sobre todo lo que más hace que ciertas preguntas no las hago | porque las personas <2> e:: tienen impresión de que <2> e:: e::: ellas vie- ellas vienen para una:: || para una información resulta que se la capta todo || todo lo que::: puede llegar a ser una intimidad de ellas ¿no? || por eso yo también me me corto mucho en en en hacer ciertas preguntas | por ejemplo <3> ¿estás casada? | hay a e a hay veces no e e hay personas a veces no le pregunto <3> y está en la ficha del cite <4> sí hay en la ficha hay pero hay hay hay momen- hay preguntas como esa | ¿estás casado? | ¿cuántos hijos tienes? <3> el nombre de tu padre el apellido de tu padre <4> ¿desde cuándo ha entrado en españa? | ¿cómo has entrado en españa? <3> eh? | hay ciertas co- preguntas que:: || por eso en en la memoria mm::: evidentemente mm::: me quedan cosas que a veces no he preguntado a la gente <2> por qué porque m::: <5> si si si es un despacho donde no acuden mucha gente y XXX o:: no no solamente || aquí se trata del número de personas que tú puedes atender | o sea por ejemplo el cite nos obliga según que el tiempo que se está en el despacho a atender por ejemplo doce personas o::: catorce personas e:: está bien || de esas doce o catorce personas tienes el tiempo de ir pero haciendo esas preguntas || pero | imagina la pe- la persona que llega y va haciendo todas las preguntas esas || e::: al final pues se siente como:: como::: como::: la estas fichando sobre todo las que no tienen papeles <2> pues piensan de otra manera | que esa persona me está cogiendo la ficha para:: para:: para complicarme la la vida | no te lo dicen pero da la sensación de que de que XXX | y en un principio en los primeros años lo que yo hacía era esto | e:: intentar de calmar la persona

| le dije la ficha esa no es para otra cosa es para mi::: | para poder contabilizar al final del año hacer una memoria y saber que que que personas han entrado aquí | cuáles son los problemas todo esto | pero al final pues esa canción ya lo ya la dejé y solo cojo lo más fácil

(6) I: però ara::: pel que sembla ara el cite volen fer:: la mateixa fitxa però::: informàtica en l'ordinador o una cosa d'aquestes || potser seria el moment per plantejar-se una cosa més reduïda realment?-

(7) IS: ==si ya lo hemos hablado porque::: no solamente yo pero hay personas como andres | y::: también pe- la nùria también dijo lo mismo | que se intentaran eliminar ciertas preguntas que que quizás e::: es evidente que queremos saberlo pero m::: hay preguntas que que mejor eliminarlas <2> había una ficha | que por cierto esa ficha se se se quitó esas cosas | que preguntaba si la persona tenía una vivienda | si tiene luz | si tiene agua potable | cosas de este tipo y eso eran demasiado preguntas como para hacerlo a un a un inmigrante que viene preocupada por su situación | e::: primero no tiene papeles y le estás fichando de esta manera ¿no?

(8) I: fins i tot jo crec que les preferia a:::- les preguntes que vau treure n'hi havia algunes || diríem una miqueta de mal gust

(9) IS: claro

(10) I: vull dir que no es pregunten no es pregunten habitualment aquestes coses XXX | no ho sé

(11) IS: claro <3> si estas casada estás viuda estás- quizás está bien para saberlo pero yo no sé hasta que punto saber cuantos viudos extranjeros han entrado en españa hasta que punto es necesario <3> por eso a veces esa pregunta no la hago yo a la persona

7. La reformulació dels termes legals o dels procediments

(1) IS: sí por eso yo siempre he intentado ser muy explícito | dentro de un lenguaje más más usual y::: y::: || para que la gente la persona no salga con una duda | de de lo que he dicho ¿no? | y quizás por eso también a veces tardo <2> tardo por ejemplo si::: me tengo que dedicar 10 o 15 minutos o 20 minutos con una persona <2> mm::: también me me hago pesado | porque

quiero que la persona salga con con toda la | la información am am
ampliamente <3> comprendida ¿no?

8. Comprovació de l'autenticitat dels documents (poders notarials de la interacció i visió dels usuaris de presentar els documents sigui com sigui))

(1) IS: ...¿sabes que pasa? | hay mucha gente que vienen con documentos
mm::: || falsificados

(2) I: sí? | molta gent?

(3) IS: sí | entonces ha eso e::: yo tengo siempre la mentalidad de de
mirarlos mucho para evitar que me traigan la::: un documento falsificado
porque hay hay inmigrantes que lo han intentado <2> porque una
legalización notarial y::: el original ya se ve porque el original | si tú miras
aunque el sello se se sea un sello negro | pero si miras comparas con las
letras || notas | si realmente es original o no <3> y hay personas que traen la
fotocopia porque no han conseguido el original y insisten en que es el es un
original <2> por eso esos documentos siempre suelo mirarlos | mucho y e a
por eso hay allí ese diálogo entre esa persona para ver || hace- para
hacernos comprender uno a otro <2> pero ellos siempre cuando::: cuando
no han conseguido el original buscan medios para para para que tú acabas
cogiendo el expediente || no sabi- sin saber que eso les puede perjudicar a
ellos también porque claro si llevas un expediente con un documento que es
fotocopia bueno cuando llegas allí pues te lo rechazan ¿no?

9. Insistència en la presentació de l'expedient encara que falti un document

(1) IS: ...sé que esas personas que vienen es decir de con esos documentos
|| mm::: han tenido dificultades para traer para para aportar los originales |
entonces como tienen dificultades y están en el deseo de poder presentar el
expediente porque piensan que | ese un un único documento no no no va
afectar en nada || e e insisten en ese caso para para poder para que yo
pueda | presentarlo || así se quedan mucho más tranquilos || porque tienen

ese problema de traer el original ellos mismos lo saben a veces || entonces insisten en eso porque quieren quieren de | a | a toda costa que el expediente sea presentado ¿no? <2> olvidando de que eso pues puede ser negativo || a lo largo del trámite <3> pero la sensación de que::: piensan de que::: estoy mm::: e:::: no no creo no creo que <3> raramente lo han manifestado ¿no? | pero <2> pero hay personas que sí han traído::: copias falsificadas yo lo he detectado y han han debido que de reconocerlo sin ninguna discusión [...]

(2) IS: claro en un tiempo a veces a:: a veces si la persona insiste mucho porque ya no tiene otra solución y quiere que se presente || e::: presentemos | pero claro cuando presentemos esto e:: m:: recogemos un documento que e:: mm:: un requerimiento para aportar más tarde el documento ese a veces un- los funcionarios de subdelegación aceptan eso || pero claro ellos lo que no entienden es que si a falta de esto || si no se requiere eso | si no se aporta ese documento <2> es que va a haber una denegación | por qué? | porque el doc- el expediente ese no está completo || a veces cuando la persona insiste pues cojo eso y luego se la traigo la traigo el documento del gobierno civil || donde requieren ese documento para que sepa que ese documento | si no lo lleva en un plazo de diez días | lo tiene todo perdido <6> pero como desconocen a veces insisten insisten de que como falta uno solo no pasa nada preséntalo || porque para ellos sí que tendrá el permiso || como falta uno:: ellos van a a hablan del número a veces | piensan en números

10. Sobre la informació que es dóna sobre el sindicat i la importància d'afiliar-se

(1) IS: ...yo lo considero::: mm:: y siempre he hecho y le cumplo ese que la comparación esa | porque | mucha de esta gente e::: mm::: bueno he visto muchos inmigrantes que han esperado hasta tener un problema para venir || al cite <3> para ver si::: si le puede solucionar el problema ese porque hay un problema con el en la empresa | porque piensan que yo:: puedo intervenir en todos esos casos ¿no? | por eso cuando he visto eso varias veces || para

mí ya eso e::: utilizo un lenguaje como una imposición ¿no? | utilizo un lenguaje de imposición | porque porque he visto a mucha gente que he dicho que se afiliaran || han esperado hasta tener problema para luego pues venir al sindicato || entonces de esa manera | e:: por eso siempre e:: e:: m::: cuando es una persona que realmente tengo actividad o que le conozco desde mucho tiempo que hemos hablado mucho tiempo de temas de esto || ahí si que mi lenguaje es como si fuera una imposición || comparando a un seguro de coche no esperar que tengas el accidente para luego pues ir al::: asegurar el coche ¿no? | e::: con esas personas que ya::: mm::: han venido a visitar varias veces o han entendido no se lo he dicho una vez dos veces || esas sí que pues utilizo un lenguaje de::: como si fuera una imposición a que se afilien [...]

(2) IS: ...siempre aquí yo a veces me he quejado de que a veces cuando voy a una reunión quiero ir con una persona | del sindicato para que::: juntos hablemos de la afiliación en apoyo | pero que nunca nunca lo he conseguido <4> cada uno va por su aire y::: s::: y: eso <2> pero siempre cuando los inmigrantes me invitan a alguna reunión e:: algunas veces no siempre pero <2> algunas asambleas grandes me ha gustado ir con alguien y aquí no hay nadie que está dispuesto <2> a venir conmigo para <2> en::: los años noventa y siete noventa y ocho | había uno que se llama José García | que es de Malgrat | que sí tenía disponibilidad | él e::: pues e:::: siempre que le decía esto venía conmigo y::: y ha hecho muchas cosas | sobre todo en temas de afiliación || ayudándome apoyando a todo lo que digo || y explicando más allá de esto || solo venía para esto <2> pero desde entonces aquí pues::: <6> y ahora les las elecciones estas elecciones sindicales e::: han cos- han cogido algún gusto de llevarme | cuando tenga cuando yo tenga disponibilidad || para unas asambleas me he ido | a asistir | y cuando he ido a asistir con un compañero || siempre me quiere que vaya otro día con él otro día || porque claro | han visto que | que es importante | porque las empresas e:::: muchas de las empresas que que somos visitando han visto que hay un número importante de inmigrantes | y han visto que | mi presencia influye mucho en::: y a más a más la tarea que estoy haciendo aquí || pues e:::: e:::: da mucha más confianza a a a esas personas

extranjeras en en tener esta confianza a a a comisiones ¿no? <2> por eso han cogido ahora el gusto || pero eso siempre lo he dicho que yo::: estoy dispuesto si queréis ir a un sitio y queréis que vaya con vosotros || hasta ahora las elecciones pues han empezado alguna cosa

(2) I: sí | em sembla que està canviant una miqueta l'actitud aquí al sindicat || suposo que perquè estan veient que la realitat de les empreses també està canviant o que federacions com la construcció té un deu per cent d'immigració estrangers | evidentment || vas a una empresa i tothom són || estrangers doncs has de canviar una miqueta el xip

(3) IS: sí | pero están cambiando porque porque he insistido también mucho mucho en en en incluso dejar en algún momento el trabajo para ir || para dos horas a una asamblea | pues he insistido mucho | porque si no aquí veían es:::to como una tarea | un poco diferente || de lo que del conjunto del sindicato

11. Confusió del sindicat amb l'administració

(1) IS: sí | hay quien lo confunde hay quien confunde esto sí | porque cuando ya ya habla a último momento cuando hablo de eso hay quien preguntan qué es el sindicato y::: pero en principio lo que dices es esto || hay quine vienen aquí y piensan que e::: ese despacho es::: de la administración o::: cosas de este tipo ¿no? <3> hacen una esta confusión

12. Pauses entre torns

(1) IS: sí es cierto porque en castellano como siempre he querido ser como mucho más explicito | y a veces ese silencio es para::: para ver de que forma || hacer entender || vehicular el::: lo que vehicular lo que yo quiero decir ¿no? | para que sea mucho más comprendido y eso es | y a más a más yo analizo mucho [S'ACABA LA CINTA]

6. Entrevista a la Samar, servidora del CITE al Molins de Rei

Data: 10 d'abril de 2003

Lloc: seu de CCOO de Catalunya, Barcelona

Participants:

- S: Samar

- I: investigador

(1) S: i:: això no que::

(2) I: oblida-te'n d'això

(3) S: que n'hi ha persones que que lis costa més de:: d'atendre:: la informació que li dono en aquell moment i llavors pues li poso ex- ex- exemple::s | coses així'ns | no? || i n'hi han persones que que és fàcil | no? | que que li dius això::: tens que portar això o no no es pot fer res ara ja està | no?| però aquest dia estava jo una mica mo- mes-

(4) I: ==fins i tot en aquest dia tenia la sensació que estaves intentant aplicar les les normes que creies que s'havien =de fer=

(5) S: =sí::.=

(6) I: doncs no no vas ser una persona seca en:: amb el tracte || però potser|| però XXX després del que em vas d:::ir com m'ho vas comentar tu =que estaves= molt nerviosa dic mm em sap greu mm =que sàpigues que no::=

(7) S: =sí::.= =no no passa res=

(8) I: clarament que:: jo no vaig a analitza:::r || com ho f- sí com ho feu =però no no com ho fas no com ho fas tu <3> en concret=

(9) S: =a la la la la vegada he pensat jo ostres si el carles ha vingut aquí per per veure= com dono la informació potser | com com treballa com i i no ho he fet com ho tenia que fer no | i::: i a més a més m'he quedat una mica preocupada =XXX=-

(10) I: =si vols un altre= dia torno eh? | no cap problema

(11) S: sí sí [RIU] | com vulguis com vulguis

(12) I: mira [ACLARINT-SE LA GOLA] jo et {(?) vaig explicar} una miqueta com anava | jo el que he fet amb tothom és::: [ACLARINT-SE LA GOLA] vaig

anar fent:: <2> havia fet- amb tu he fet diferent <2> perquè normalment
fèiem una entrevista | abans per parlar de la feina

(13) S: mm

(14) I: tant amb l'ismail el hussein o amb l'esther | després mm enregistrava |
després escoltava el que havia enregistrat i després comentàvem |
l'entrevista

(15) S: mm

(16) I: ara ho hem:: XX com que ja he enregistrat

(17) S: =sí=

(18) I: =més= que res per per per motius de::

(19) S: mm

(20) I: d'organització || el que farem ara si et sembla jo- faríem | una
entrevista general

(21) S: mm

(22) I: i després:: un cop hagi transcrit la::: | de fet una de les que he triat és
la d'aquella parella <3> de de:: =XXXX=

(23) S: =a sí de la parella aquesta=

(24) I: de la parella aquesta que et diu que es va- em dius i el trucaré perquè
em sap molt greu també | e::m::: doncs després de transcrit i analitzat una
mica doncs tornem a parlar i llavors potser et pregunto pues mira i això que::
què passava aquí o que deixava de =passar=

(25) S: =mm= mm mm

(26) I: llavors m::: això no és una entrevista formal d'aquelles de jo =et faig
preguntes=

(27) S: = mm mm mm=

(28) I: o:: sí que ho és però:: mm

(29) S: sí

(30) I: intento que sigui jo poc dirigida | en el sentit que <2> a mi m'agradaria
que tu em em parlessis de la feina <2> que em parlessis de la feina | de
com la veus | com has acabat en aquí etcétera | una miqueta | és a dir | no
tinc una pregunta concreta | sobre l'assumpte sinó:: | si ara a tu et pregunten
quina feina fas? <3> què =explicaries?=
(31) S: =pos= [RIU] explicaria <1> pos que que treballo en un en un centre
d'informació de treballadors estrangers | e:: la meva feina diària es que m'ha

ving- que em- que m'ha venen els usuaris | les dono la informació necessària
| m:: la majoria de les preguntes que em fan:: com està la llei de
d'estrangeria actualment || lis dono la informació | lis explico:: el::
[EXPIRACIÓ] puc parlar en castellà i català no?

(32) I: pots parlar en castellà o pots parlar en castellà =si vols=

(33) S: =em sap= greu perquè em costa no? [RIU]

(34) I: com vulgui com vulguis

(35) S: llavors e:: les explico com a:: com està la llei actualme::nt | i les
possibilitats que tenen || jo me agafo la informació que tenen ello- que te::
que tenen ells | e::l temps que porte::n | si tenen familiars a::: aquí legalitzats
| si treballen si no treballen | si tenen fills nascuts aquí o no:: | tota la
informació que necessito per donar-li la informació correcta no? || i llavors es
pot fe::r algo pues ja li demano la la documentació que necessito | XXX
[EXPIRACIÓ] i::: i després quan porten XX fes el tràmit i fes el final no? <2>
això és lo que:: lo que he fet normalment | i si em vénen per un asunto que
no sigui d'estrangeria pues le:: les derivo amb una altra persona un assistente
social o si és de la vivienda pues o cas de sindicat o:::-

(36) I: tu treballes a a dos ajuntaments| a molins::?

(37) S: a tres

(38) I: a tres

(39) S: a tres | ara al prat

(40) I: =al prat=

(41) S: =fa poc= aquest mes començat

(42) I: i sempre són a oficines de:: municipals no són no és al sindicat? |
=XXXX=

(43) S: =al sindicat només= al prat

(44) I: només al prat

(45) S: sí

(46) I: notes diferència a::: | aviam a a tot arreu tens algú que et dona hores?
| que et dona cites o per exemple:-

(47) S: ==sí a tot a tot arreu

(48) I: sí

(49) S: té té una persona que que dona cites || i bueno ho té organitza't ho
té bé

(50) I: hi ha una percepció de:: allò de:: de que és l'administració o el sindicat o la gent sap a on va o és un lloc on:: solucionen temes de papers i no:: tenen gaire clar si és administració-

(51) S: NO NO ho tenen clar | no ho tenen clar | és un lloc e:: a:: a ver | sempre jo crec que la majoria de la gent ve:::: mm derivada per amics <2> el primer ha vingut derivat per una assistenta social

(52) I: mm

(53) S: que aquest sí que que sap més o menys | de que se tracta | però la majoria són els amics | allà:: a l'ajuntament hi ha una persona que que t'ho arregla tot i que et fa tot i i:: vénen amb una esperança de que ho arreglem nosaltres mateixos | que som un- que som l'administració || pues a vegades mm s'ha d'explicar què som i què fem i per què estem allà || que som els del sindicat som:: assessors | donem la informació i fem tramitació facilitem el trajecte de:: la tramitació de papers d'estrangeria || i estem ubicats a l'ajuntament perquè és un servei que està:: finançat per l'ajuntament | a vegades és XXX a vegades:: estem ubicats aquí però és- és un::és un servei del sindicat | la majoria no ho saben eh?

(54) I: no ho saben|| [INSPIRACIÓ] com vas acabar d'assessora del cite?

(55) S: mm

(56) I: com vas acabar d'assessora del cite?

(57) S: tu {?} ja has acabat}

(58) I: com és que has treballat aquí?

(59) S: e::: jo tenia una amiga | que era una un advocat || que ara::: XXX a fer diez años atrás || i portava temes d'estrangeria | i jo he fet amb ella amistat | amb un abogad

(60) I: mm

(61) S: i res l'he caigut bé i tal i::: hem començat parlar i:: et diu que em fa els tràmits i sempre li he dic que jo que::: em faig jo mateixa | a mi i a la meua família no? || i diu no:: trobes dificultats? | | i dic que no que m'agrada::: no sé ana:::r | a delegació del gove:::rn | a fer informació:: | he fet jo sempre no? || que em costi més que em costi menys però::: m'ha agradat | tenia més seguretat quan faig jo que ho fes els demés | no per pagar sinó:::

(62) I: mm

(63) S: m'agradava::: tenia la seguretat de que ho faig bé no? || i::: i un dia | m'ha trucat | diu samar necessito una persona::: aquí | ja però jo no:: sóc advocat no té carrera::: | això exactament és igual | és que lo que necessito jo no? | perquè hi ha molts immigrants | per als idiome:s | la majoria eren marroquís | i per a l'idioma per XXX perquè se- sempre té té un despatx petit | i venia sempre el usuari amb una per- persona per <2> per =traduir= no?

(64) I: =sí= sí

(65) S: i llavors això a ella no::: [RIU] i no | i::: res | he començat amb ella | a treballar <2> i::: bé molt bé m'ha anat molt bé:: | he estat amb ella dos anys i mig <2> i::: ha arribat un moment que jo tenia un problema amb la sofie | un problema personal | i tenia que estar fora perquè ella és d'uruguay | feia d'advocat uruguaya però està ubicada aquí a espanya || i tenia que tancar el despatx durant dos mesos || jo tenia que estar se- em quedava sense treballar perquè no:: no podia no podia ser | i s'ha enfermat amb el pare | i ja ho deixat | quan ha vingut ella li he dit que no | que el meu pare té una enfermetat greu que era un càncer | i m'agradaria estar amb el meu pare::: | i anar al metge i tot això no? <2> i el meu pare pues vivia al marroc | ell venia amb visat de::: de::: de <3> com es diu? | de turista

(66) I: de turista

(67) S: i mai pensava jo de::: de fer-li els papers <2> però clar quan || ha tingut aquesta enfermetat i tenia que estar aquí medicant <2> i tenia que renova::r | li ha li ha caducat el visat i tenia que renovar el visat | era un visat d'un any || hi anat a::: a la delegació del govern | clar abans quan feia jo | no hi havia tanta gent <2> i per començar a XXXX amb el meu pare | he trobat aquest problema | que hi ha molta gent | jo tenia que estar a la clínica amb el meu pare | les nenes i tot això no? || llavors he parlat amb el::: amb una persona que que porta::_ és la regidora dels serveis socials de sant vicenç <3> conec molta gent de l'ajuntament perquè la meva filla és pubilla [RIU] del poble | llavors conec molta gent no? || i que::: seria seria un poc això perquè::: tinc que estar amb el meu pare | hi ha molta cola i té que:: fe:::r el tema de::: prorrogar | el visat del meu pare | i havia XXX d'un servei | que es diu el cite | que és de comissions | i tal | i he trucat al cite || i hem quedat || i m'ha acompanyat ella | i he comentat amb el andres | allà::: a cornellà | i hem mirat que no pot ser perquè és un visat d'un any | i es lo màxim que es pot

donar i no es pot fer res no? || llavors jo he com- m'he documentat XXXXX del teu pare | ja però ell no vol els papers | que tu vols:: l'estància curta i ja està no? || i:: com que hi ha el meu germà espanyol | m'ha dit | fem una reagrupació familiar el teu pare estarà tranquil i tal no? | i ho he fet | i clar jo | me costava fer això || me fixava que hi ha molta gent | i he començat a preguntar a andres [RIU] i::: i aquest servei de quien es::? | i m'ha dit d'aquest sindica:: | això i m'ha explicat tot | i dic i no fa falta una persona? | perquè jo he fet això i m'agrada molt | perquè jo estava molt contenta amb:: l'advocat aquella que estava treballant amb ella || m'agradava || parlar amb la persona amb el seu idioma | posar-me en el seu pell | i explicar-li tot | i:: no donar-li esperança però explicar-li la realitat | i si si hi ha una esperança realment evidentment | pues dir-li no? | i i vis- visca ["viure o visc"] la situació no? || llavors l'andres no m'ha dit res | m'ha dit no | no ho sé | perquè jo no sóc el jefe jo sóc un treballador no? | això ho té que parlar amb la persona que porta això | llavors la sylvia m'ha dit | anem parlant:: jo como que ella eh:: conocía el el sindicato de la philips ripoll | he pujat a dalt i he parlat amb ell | i m'ha dit això ho porta gustau | he baixat he parlat amb gustau | i gustau ha trucat a abu tarek i li ha dit que no fa falta ni- ningú no? | i dic jo a gustau | et deixo un curriculum | per si algun dia vull co- col·laborar encara que sigui::: sense cobrar | perquè estic cobrant la prestació | i:: per aprendre més que m'agrada no? || i res al cabo d'un mes m'ha trucat

(68) I: mm

(69) S: i he començat a col·laborar || i::: el que XXX i m'ha contractat

(70) I: o sigui ets assessora per vocaci- per vocació?

(71) S: [RIU] =sí m'ho he= buscat una mica no?

(72) I: i en la la teva =XXX = quina formació havies rebut? | però veig que vas ser molt autodidacta | també no? | per la teva formació | per temes de::::

(73) S: d'estrangeria

(74) I: d'estrangeria | per la teva experiència XXX molta <2> =XX= com::: què ha fet el cite? | t'ha fet formació::: sobre =tot això? =

(75) S: =XX= =a mi m'ha= arribat | m'ha arribat | jo conec coses que::: que desconeixia perquè jo abans:: des de que he arribat a espanya:: | he fet un negoci propi i tinc una botiga | i sempre

treballat a la botiga catorze hores diàries | i no tenia temps per per ana:::r |
no sabia lo que és el sindicat

(76) I: mm

(77) S: ==llavors de tenir la botiga he treballat en un::: en una empresa || i
m'han fet una mica::: una cosa que no estava clara i he preguntat a on pot
informar si lo que em::: donen és real o no | i m'han dit a via laietana número
setze | tal | he vingut aquí he preguntat per la persona que me pot
assessorar pel tema laboral | m'ha cobrat i no m'ha dit que és això ni ni si pot
afiliar si no em pot afiliar ni res || i no sabia mai lo que és el sindicat || ni
perquè serveix ni res i al cite m'ha arribat ha ha conec el sindicat | i::: quines
serveis tenim i que et po:::t facilitar el cite i i el sindicat en en general | ja
estava afiliada | però estava afiliada perquè::: com si estic afiliada amb un
club de::: | perquè tenia un amic || i m'ha dit samar | per què no t'afilies a
comissions?

(78) I: ==veus el sistema que va sortir en el curs-

(79) S: ==sí

(80) I: perquè s'afilia un

(81) S: sí | però jo un amic que estava treballant amb la seat

(82) I: mm

(83) S: llavors jo li he preguntat | que estava sense feina | que porto aquí
tretze anys | però no he treballat gens || i hi estat sempre treballant no? | i
això de que estava jo parada no m::: XXX no::: | cobrava | el paro no m'ha:::-
l'hi he dit antonio és un amic meu i és un amic molt amic | i antonio llavo-
mm::: no puc tu::: no sé | treu-me una sol·licitud per entrar a la seat | em
dóna igual però vull treballar no? || i diu | home | és una mica difícil | però jo
conec una persona | que put::- mm::: té una relació amb amb l'empresa no? ||
tu estàs a- afiliada a comissions? | no no sé que és això | jo estic afiliat afiliat
| pos afilia'm | i he anat amb ell::: [RIU] i m'ha afiliat i res però sense res sin
ninguna informació més | i fue el moment que m'ha presentat al al lluis
garcía | el que porta el tema de metal allà al baix llobregat || i res i al i al lluis
m'ha dit quan hi han alguna cosa et trucaré | i s'ha fet impossible i no::: |
però bueno he sigut afiliada pero || i la primera vegada que que he anat al
sindicat e::: una mica té un una idea fue quan::: he anat amb amb la sylvia | al
cite

(84) I: mm

(85) S: ==XX | y yo prim- primero bastante:: | hay cosas que desconocía y no creo si hubiera trabajado si hubiera seguido trabajando en otros sitios | no tengo relación con inmigran- con inmigracio con inmigrantes | no té amics immigrants

(86) I: mm

(87) S: perquè treballa moltes hores | també he tingut una mica una vida una mica amb dificultats familiars | llavors estava amb les meves filles la meva feina la meva casa i res més no? <2> =i això no=

(88) I: =XXX=

(89) S: i he conegut persones que val la pena també

(90) I: i qué et sembla el el- [LA SERVIDORA TUS] <2> has XXX fa poc que has conegut el sindicat però que et sembla el paper del sindicat amb els temes d'immigració?|| =XXXXXXXXXX=

(91) S: =no jo crec que és molt important= | jo crec que és molt important <2> m:: per als estrangers i per a la gent que està aquí | perquè jo sempre que m'han fet un contracte no no sé si és un contracte normal o::: | el tema laboral per mi és molt important que la persona sap lo que || està fent els drets que té | i el sindicat | jo com vénen la gent és que jo tinc aquest problema:: | afilia't i ja tens un assessor per per assessorar-te | jo crec que és molt important | perquè jo::: coses de de temes laborals || no tenia: idea pero para nada no:::

(92) I: i en relació amb la immigració quin et sembla que- el paper que fa el sindicat? =amb el tema= del cite i tot això

(93) S: molt =important\ molt important | molt important | pensa que::: que la gent | que los immigrants estan molt::: estan desesperats *están desesperados* | i llavors n'hi ha molta gent que los enganya::: | a més a més de que de que estan::: | mal no treballen: | i que tenen que anar a un advocat i que l'advocat els cobra perquè jo estava amb l'advocat aquesta i jo he vist coses::: | és molt amiga meva::: | però::: m:::

(94) I: cobren sí sí

(95) S: m::: cobra però moltíssim per una renovació | a través de::: | de registre que jo portava trenta renova- renovacions en un dematí || és portar a

sellar | és un moment | no té que fer cola perquè:: n'hi ha molts registres | i portar la renovació cobràvem cinquanta mil peles | jo crec que això XXX total (96) I: XXXX

(97) S: i:: i::: lo que he notat a veur- no sé | jo personalment al cite | jo li dono la informació | a la persona m'agrada que:: quan surti del despatx que::: <2> que tingui la informació que ha vingut a a buscar no? | i fem això perquè això fa::: és així i així | això nos dóna aquesta porta nos obre aquesta pro- porta i aquesta i lo que he vist a::: en general perquè quan treballava amb l'advocat aquesta i també té una companyera que que també es dedica:: a temes d'estrangeria | quan ve l'usuari || ella sempre m'ha dit | no donar informació XXX passar l'usuari se tene- se té que a::: m::: que parlar el mateix idioma de l'usuari | però ella ella no donava informació | ella deia quan temps portes aquí? | això tal | es por fer algo? | i deia | ja està em portes això això i això | però no explicava el per què i perquè tenim que fer amb el teu CAS

(98) I: mm

(99) S: llavors a:: això | jo crec que que l'usuari està sempre enganxat a a l'advocat perquè =ell no té cap=

(100) I: =no sap=

(101) S: informació cap informació || i ell porta un:: una una m::: || tot de papers i l'advocat comença:: a triar | però no explica perquè agafo aquest paper i perquè aquest i perquè aquest | i per =això=

(102) I: =XX=

(103) S: ells pensen que::: que ells no poden fer res | sols perquè la renovació es pot fer-

(104) I: =suposo que als advocats ja els hi va bé mantenir aquesta situació =perquè XXX=

(105) S: =jo crec jo crec que sí=

(106) I: els clients fixos

(107) S: i l'únic que era sempre que em deia | no expliquis res | no expliquis res sense:: preguntar-m'ho a mi | jo a vegades em sap greu perquè ve gent i per què m'ha demanat això? | i em quedava una mica jo::: | a vegades quan quan podia [RIU]

(108) I: [RIU]

(109) S: en un altre idioma ho explicava tot eh?

(110) I: mmm

(111) S: perquè mm no sé | em posava a- a la pell de la persona i ostres jo quan quan vaig a- a no sé a l'ajuntament | o a apuntar-se a un lloc | jo preguntava i i i m'agradava que em contesten | que em que em deixa clar el tema | i quan veig la persona que em diu és que: | l'advocada m'ha demanat això i això però jo no sé perquè || i quan sabia segur que que ella no pot atendre en aquesta [RIU] en aquesta usuari | pues li explicava tot | t'ha demanat això perquè això | t'arriba perquè tens una un familiar i:: a través del familiar fem la reagrupació familiar | si no tavieras no pot fem no pots fem i ja està | i això

(112) I: i amb la feina | amb les atenció amb les assessories has tingut algun tipus de problema | de comunicació? | o com::: | trobes dificultats de comunicar-te amb els usuaris?

(113) S: no: | fins ara no | fins ara no || n'hi han:: | els argentins per exemple e::: la majoria tenen possibilitats de passar per la via comunitària perquè tenen:: e:: || familiars espanyols o italians i tal | i quan lis demano::: el passaport per fer per agafar dia i hora || clar normalment jo i l'andres tenim un sistema de que::: agafem dia i hora | nos dóna per dos o tres mesos i truquem aba- a l'usuari quinze dies abans | perquè perquè sigui molt recent però | ells normalment se desesperen | i ho fan ells | {[ESTRAFENT LA VEU] no clar perquè ja ho he fet jo perquè com has::- no m'has trucat ni res_}

(114) I: o sigui que et truquen ells abans que els truquis tu?

(115) S: [TUS] no em truquen

(116) I: no et truquen

(117) S: però quan arriba el dia | ahir ahir mateix m'ha passat amb dos usuaris argentins || amb el cinquanta per cent diria jo | i els dit amb el dia:: el dia vint-i-vuit ja tenim hora | teniu que passar el dia setze per l'oficina | i amb el- i llavors això i això | ya pero yo tinc també hora com ve- com he vist que que no em trucaves

(118) I: ==ah

(119) S: però crec que ho explico eh? | jo mm jo sempre mm- agafo el passaport demano dia i hora por- només quinze die- quinze dies abans et truco || em donaran d'aquí tres mesos o dos mesos no ho sé | és una:: || és

un país que la gent està | no sé amb una altra cultura | també tenen possibilitats de fer-ho ells sols i fan no? || i amb::: la resta dels països | no| cap problema

(120) I: no notes
diferència | no sé

(121) S: quan li fas algú ho agafen amb plena confiança i::: molt bé | no té cap problema

(122) I: hi ha vegades jo trobo | vist vist des de fora la complexitat del tràmits realment són complicats els tràmits que s'ha de fer

(123) S: sí

(124) I: i entenc que una persona no acostumada a aquests tràmits administratius li sigui difícil XXX

(125) S: mm

(126) I: llavors per això veig que la vostra feina és molt important perquè realment expliqueu molt-

(127) S: e:: e:::s bastant complicada | a::: aleshores jo he pensat molts també han vingut hi expliquen clarament que estem molts contents perquè venc a vegades a la delegació del govern i cada cada cada cop que hi vaig me donen la informació diferent i quan porto ja trobo una altra persona i l'altra persona ja em diu que que falta una altra cosa que la que la que l'anterior no m'ha no m'ha demanat | i és això no? || en canvi el servei jo crec que és molt important perquè ja veiem lo necessari | i quan ho portem ja està y se acabó no | en en quatre visites com molt | o dos o tres | ja::: ja acabem | la primera donem imformació | i::: i demanem ja els documents que necessitem segons si tenen possibilitat | en la segona m'ho porten potser que et falte algo

(128) I: mm

(129) S: llavors en tres o quatre visites ho tenim tot i això::: | la gent::: ho agraeix molt moltíssim

(130) I: això amb la gent que té possibilitats però també sé que m- mo- moltes vegades el que heu de dir és que no teniu cap oport- que no teniu cap possibilitat

(131) S: ==sí

(132) I: que heu d'esperar el canvi de llei

(133) S: ==sí sí

(134) I: en aquests casos

(135) S: sí la gent també:: | jo crec que és::: | a ver és diferent que quan venien al despatx on estava treballant i diem que no::: || era una altra cosa era un altre sistema sempre ha de donar l'esperança a l'usuari | ara no hi ha res però passa la setmana que vé | perquè la visita s'ha s'ha s'haurà de pagar cada vegada que vingui | sigui una pregunta sigui uns cinc minuts sigui vint minuts diran mejor XXX diners que teniu que pagar || al cite passa no sé jo ho explico d'una altra manera | lis dic la veritat lo que n'hi han | si porten un temps si porten dos anys lis dic val la pena que s'esperin || potser que hi ha una regula- una regularització no ho sabem segur però | el sindicat està::: treballant el tema || a ver si tenim possibilitats | però no garanteixo res

(136) I: mm

(137) S: ni que::: vingui una vegada al mes | si tenen::: si algu de dels XXX del país lis digui que ara estem obert | que vingui immediatament | sense hora

(138) I: sí

(139) S: si és una cosa irgent que no esperin i tal i ja està | no dono una esperança però::: la gent que porta dos anys o un any jo crec- | no sé

(140) I: tu creus tu creus el::: la gent que et vé | jo el que he vist en altres lloc és que funcionen molt per rumors | és a dir perquè surt a la tele alguna noticia que parla d'immigració | d'alguna reforma de la llei i això automàticament genera

(141) S: sí sí

(142) I: que la gent vingui a informar-se

(143) S: sí sí també | el meu cas també

(144) I: també

(145) S: també

(146) I: jo és que estic patint perquè tenies pressa

(147) S: no::: tranquil =tranquil=

(148) I: =però...= d'aquest cas d'aquella parella de l'altre dia doncs::: | em em sap greu però::: mm-

(149) S: ==no han quedat molt tranquils

(150) I: sí

(151) S: els hi explicat molt bé i que que que res que no::: passa res | estaven una mica preo- | bueno jo no m'ho no m'ho esperava | no | perquè jo he vist sobretot el::: el senyor | estava parlant explica:::nt tranquil i bé no?

(152) I: sí

(153) S: ha sigut la persona que más que més ha explicat la seva vida no?

(154) I: sí

(155) S: i després quan han vingut la setmana passada | m'he quedat una mica i no no XXXX i he dit | tranquil-

(156) I: ==en la seva situació | suposo que la seva situació era:: absolutament e:: a::sense papers =no tenia::=

(157) S: =sense papers= sense papers =i XX tenien fills=

(158) I: =i els nanos= el problema del nano de jugar futbol perquè no podia

(159) S: exacte

(160) I: o d'est- d'estudiar | però el tema d'estudiar realment no poden estudiar | no pot continuar els estudis després de la secundària? | jo penso que sí aquí a catalunya

(161) S: mmm

(162) I: tenia la sensació eh?

(163) S: és depèn

(164) I: depèn de l'institut

(165) S: depèn de l'institut || si a l'institut li dóna la gana d'agafar aquest nen | lo agafa | sinó no

(166) I: mm i suposo que molts ho utilitzen per treure-se'ls de sobre | clar

(167) S: jo crec que sí

(168) I: un sistema de XXX

(169) S: ==i el tema del futbol sí que::: que no poden

(170) I: això segur =XXXXXX=

(171) S: =XXXXXX i:::::=

(172) I: =tinc un amic tinc un amic= XXXXX passa que ell ho va solucionar perquè es comunitari

(173) S: mm

(174) I: perquè:: va aconseguir la nacionalitat portuguesa | però li pasava el mateix | no el deixaven jugar a futbol perquè en aquells moment no tenia papers XXX

(175) S: i les colònies que els fan fora | la majoria de de mares m'han vingut moltíssimes | mares sobretot aquesta aquestes dos setmanes de fi de curs | que anaven a francia | ho tenien tot pagat

(176) I: mm

(177) S: i quan arriba el moment de d'anar | la demanaven la el =passaport=

(178) I: = la targeta= la targeta

(179) S: i no podien<3> i::: venien a preguntar si això ho pot fer l'escola i els he dit que sí || que és una seguretat per al nen perquè normalment ja són:: mmm | els que van anaven fora són nens de catorze o fora setze anys | i la policia té dret a:: expulsar o fer lo que vulgui | i que no poden no poden || i que ho passen malament | sobretot els nanos quan ja tenen la il·lusió d'anar fora amb l'escola i tal =XXX =els pares ho passen mal però-

(180) I: =XXXXX = he viscut el cas del nano aquest de futbol | de primera mà

(181) S: sí sí

(182) I: XXX era un nano que estava boig pel futbol-

(183) S: jo té un altre romano que visc a que viu a sant vicenç i està a l'institut que on està la meva filla | i::: i quan fer quan:: fan el cre- el crèdit de síntesis | el el profe de la meva filla parlen del sindicat | i parlen d'això | on treballen el pares i tal i la meva filla | la meva mare treballa al sindicat i dic a::l cite | ostres | [RIU I COP A LA TAULA] i llavors m'ha m'ha trucat el profe d'ella i m'ha dit que té un nano que és un geni jugant al futbol i::: o sea mm volem fer lo que fa falta perquè aquest nano pot pot jugar no? || i no hi ha possibilitat | no hi ha possibilitat | i es veu que tot el col·legi tot l'institut estan::: | primer que és un bon estudiant | és un nen que porta aquí:: un any | és romano | i parla el catalán correctament i::: i que agafa notes extraordinàries extraordinaris i a més juga al futbol i els profes esta:::n per ell una cosa | i no es pot fer res no es pot fer res

(184) I: i no té pinta que les coses vagin a millorar | tal com estan

(185) S: i aleshores he anat a parlar amb l'alcalde i l'alcalde m'ha dit que farà un escrit i tal i que el passem nosaltres però és que XXX he parlat amb la

maría estela | he parlat amb el:: toni | no::: ? | que tenen més experiència que jo perquè-

(186) I: sí

(187) S: jo sempre pregunta amb els | amb els que saben més no? | perquè jo tinc una informa- una formació però::: mai tindrè les que- | sempre tenen més ells | no? quan hi ha casos així pregunto | pregunto en el abu tarek a la maria estela a l'andres

(188) I: en el casos difícils

7. Entrevista al Miguel, usuari de la Samar a l'oficina del CITE de Molins de Rei

Data: 10 de setembre de 2003

Lloc: un bar al barri de Can Ros, a Molins de Rei

Participants:

- M: Miguel
- I: investigador

(1) S: [SOROLL DE FONTS: CLIENTS DEL BAR] lo primero que:::: ya te lo dije por teléfono | a ver me supo mal que pasarais un mal rato

(2) M: sí si sí-

(3) I: =ahora entiendo que en vuestra situación pues::: cualquier= cosa

(4) M: =sí claro=

(5) I: cualquier cosa XXXXX

(6) M: es así [EL CAMBRER SERVEIX LES BEGUDES]

(7) I: gracias

(8) M: gracias

(9) I: <20> pues yo ya sabía:::: luego pensé ya-

(10) M: XXX ya lo que pasó fue lo siguiente:: | nosotros vimos que estabas en- que estabas ahí en la oficina y que entramos y::: y entonces pues el hecho de dar los datos donde vives::: todo esta cuestión pues uno dice::: y y se siente un como en una XXX lo que pasa es que || uno es inmigrante pues el miedo de saber de que uno:::: claro que como está que como es una persona que vino de turismo y se quedó | y y entonces uno piensa que | que::: que si sale a la calle::: | por ejemplo nosotros nos cohibimos de salir a la calle | a a mi me salió trabajo en Barcelona::

(11) I: mm

(12) M: pero entonces eh::: ella me dice no::: porque es que en Barcelona nos arriesgamos más: || en este pueblo es como más || más tranquilo hoy | y para los niños mejor ¿no? | y entonces e::: por esa razón pues estamos aquí || pero claro uno mantiene:::: como dice no tengo derechos absolutamente reclamar ni a decir nada::: si me coge la policía::: como digo que:::: como justifico que estoy aquí | como me puedo sacar los papeles que::: bueno ||

que:: claro::: hay hay situaciones que muy <3> muy || incomodas para uno || porque uno se siente cohibido de todo ¿no?

(13) I: mm

(14) M: pues entonces es eso

(15) I: pues yo lo entiendo perfectamente || quizás::: <7> encontrarte alguien ahí pues evidentemente- yo lo entiendo | de verdad de verdad | yo || el trabajo que estoy haciendo::: | yo estoy en el sindicato | trabajo en las oficinas para ver como es la atención | para ver como mejorarla::: qué cosas no funcionan | esa era mi::: mi presencia aquí

(16) M: ahá

(17) I: pero::: <2> bueno || cómo::: os enterasteis de la oficina esa de:::de extranjería:::?

(18) M: nosotros fuimos porque precisamente por lo mismo también | por mi hijo | por mi hijo el mayor || pues::: eh::: en el cole donde estaba:: él juega al fútbol también | entonces pues en el cole donde estaba vieron que::: en los en el descanso que hacen <3> entre clases eh:: | entonces::: | lo- se dieron cuenta que él jugaba y que jugaba muy bien entonces

(19) I: mm

(20) M: comenzaron a llamarle para jugar aquí en una:: | en la::: | en en el la:: | en en | o sea en el:: | en este::: || bueno en algunas ligas que hay aquí | en ligas menores | ¿no?

(21) I: sí

(22) M: pero claro él iba a los entrenamientos y le exigían que él ha de tener la documentación | porque::: a esas ligas las sacan también a jugar en otros coles y de pronto es que::: ellos no podían arriesgarse || entonces fuimos donde la trabajadora XXXX aquí del del ayuntamiento <4> y ella::: y le dijimos pues que éramos una familia que | pues éramos de Colombia porque la situación nuestra::: <3> nosotros estamos viviendo en un sitio donde donde la donde la la | la presencia de la guerrilla como es es es terrible | y allí || se::: se pasa la guerrilla y milita los niños de catorce | es como:: no son ni mayores de edad | entonces catorce o quince años y ya ya se los llevan || entonces claro XXX no no no XXX | y con el mayor pues Carlos tuve una::: | con él precisamente tuve:: || por acción de mi trabajo | yo soy- en mi país:: | trabajaba de tanato- tanatopracta | yo hago embalsamamiento de cuerpos

de:: || y y incluso en algunas partes en algunos hospitales eh eh ayudaba como auxiliar forense | por ejemplo en la disección de cuerpos para una necropsia y eso <3> y y pues por por esa::: cuestión de mi trabajo pues me desplazaba a rec- eh:: por ejemplo personas que fallecían en en cercanías a la a la ciudad donde yo vivía pues entonces mm <2> había que desplazarlos || morían allí pero eran de otros lugares y habían de desplazarlos hasta allá || y y allí trasladar un militar || es | terrible porque la guerrilla hace retenes como la:::la policía || y cuando paran y:: se dan cuenta que llevas un cadáver y que era militar y que eso y que- XXX y muchas veces es que la guerrilla misma los ha:: matao || entonces::: entonces ya comienza a tener uno problemas porque ellos se quieren llevar el cuerpo quieren quemar el coche quieren hacer::: | y si va algún familiar::: pues || peor todavía porque::: se ensañan con- <3> y::: y pues me desplazaba:: || eh:: con eh:: mi hijo el mayor | y y::: || y pasé una amarga experiencia porque porque::: || pues me golpearon delante de él | me agarraron y y:: por él gritaba || y y <2> él gritaba- le debo la vida prácticamente a él <3> entonces comencé a mirar la posibilidad de de salir de ahí | porque el sueldo mío pues era un sueldo bueno a pesar de de de la situación:: como están todos esos países de sudamérica || era:::o sea yo vivía cómodamente con lo que ganaba <2> mi esposa no trabajaba y yo pues eh era el que sufragaba todos los gastos de de todos | teníamos una una casa allí <2> y entonces pues:: eh:: a raíz de eso:: me cogió una depresión muy profunda || eso:: no podía dormir || lloraba muchas veces e:: en la noche::: y mi hijo::: y muchas veces abría los ojos y mi hijo estaba allí al pie de la cama::: || bueno (23) l: mm

(24) M: difícil la situación <2> entonces XXX pero entonces comencé a mirar la la situación de todos los países por ejemplo de allí de sudamérica | yo decía::: || si me voy para venezuela::: | bueno venezuela también tiene sus problemas | es uno de los países que- || que:: a: | está:: mas o menos en- || y para venezuela | el ecuador está | más mal que colombia | el Perú grave || el Brasil <3> Panamá | grave <2> pues una hermana mía viajó para acá para España y y me llamó y me dice:: la la situación es ésta | y de todo <4> y entonces yo dije:: <2> tan pronto como pueda salir del país me voy || y este | me dieron unas vacaciones en la empresa | aquí llevaba nueve años

trabajando para esa empresa || me dieron unas vacaciones y salí:: el dos de octubre || el tres de- el tres llegué aquí y y:: || y no me regresé || y pues eh- | comencé a trabajar y trabajaba de domingo a domingo hasta las diez once de la noche || todos los días <3> hasta que- | pues reuní dinero y me los pude traer <2> y y entonces pues una de las cosas:: el agradecimiento de ellos por haber salido de de la zona donde estábamos tan terrible || y pues aquí:: yo me acuesto y yo:: | sé que ellos salen a jugar porque vivimos aquí aquí en una plaza estas y hay muchos niños y:: salen:: | y y y juegan | y yo no tengo:: <2> yo no tengo la la la- || ese malestar tan terrible que uno no sabe si los niños van a volver o no || o por ejemplo { (?) no se va tener que} llevarlos a la escuela y volverlos a traer porque:: porque no los podían dejar XXXX en el trayecto no XXX pero corrían mucho peligro <2> y entonces:: eso mm || los trajimos | ellos juegan aquí y nosotros:: trasnochando porque trabajamos de noche || y cuan- cuando yo me acuesto || carlos yo duermo tranquilo porque se que:: aquí tam- y aquí también corren peligro | pero yo sé que la posibilidad que les pase algo:: son son muy lejanas a a a || como es colombia || y esa pues esa es la la la situación || yo ahorita trabajo aquí y ayudo a un señor en la panadería:: <2> y de día pues hay un señor que me llama || él no me tiene él no me tiene un trabajo fijo porque me dice que que él no se quiere arriesgar || y él es constructor y él pues:: él es paleta y me llama para que yo haga algunos tendidos así y todo y para ir donde:: || cuando es una obra que está por ahí muy escondidita sí | entonces me llama para trabajar y | y pues:: pero él me dice yo no le puedo tener a tiempo completo porque porque yo no me quiero arriesgar | las multas por tener un ilegal trabajando pues son muy altas y:: usted comprenderá que sí:- sí sí y ahora pues eh:: como en este día las la- los útiles escolares de los niños pues montan:: || son tres y usted comprenderá que eso siempre::

(25) I: mm

(26) M: entonces pues claro nos toca aquí hacer cualquier turno que salga por ahí | el que nos den | te agarras lo que sea | XX

(27) I: y entonces en la en la oficina fue por el tema del del::

(28) M: del =futbol sí=

(29) I: del =futbol | fue= por el chaval

(30) M: sí yo fui y le dije mira mira que que si podía::: que si el ayuntamiento algún- || me podía ayudarme de alguna manera::: algún permiso para que él lo presentará y pudiera <4> entonces::: <2> no que no que no que ellos no podían darme nada | que la única manera que que ella sí podía::: eh || eh | darme la dirección de de una abogada que era del ayuntamiento también | que podía dar:: || más información sobre::: y en algún caso pues si teníamos una oferta nos podían ayudar para conseguir los papeles || y pues que::: me presentara allá || que teniendo en cuenta que XXX la familia completa y <2> y que pronto me ayudaban || pero nosotros hemos XXX eh hemos ido || hemos estado en cuatro | en cuatro reuniones || con el abogado abogado que había anteriormente-

(31) I: ==[NOM DE L'ADVOCAT]

(32) M: exacto sí || él y ahora pues con- con la abogada samar || sí

(33) I: usted || ¿cuándo empezaron a hacer las cuestiones de los trámites de papeles? | cuando llegaron o:::

(34) M: no cuando llegamos::: | yo yo tengo ya tres años XXX | en octubre cumplo tres años || y cua- cuando la regularización || cuando hubo una regularización o algo de de arreglar papeles

(35) I: sí

(36) M: entonces::: pero la persona con la que trabajo me dijo que no podía hacerme papeles de ninguna clase <3> entonces::: eh || pues nada | mm:: se pasó el tiempo y yo tampoco pues no lo pude pasar {(?) en el momento} <2> entonces pues ya::: otra persona lo firmó: || pero cuando fuimos ya no había:::

(37) I: sí

(38) M: no había convenio con colombia para hacer eh:::papeles XXX || entonces me dijeron pues traiga las ofertas ahí y cuando haya::: algo XXX pues nosotros vamos y::: nos dicen || eh:::como está la cuestión y | y entonces nos hacen que pidamos cita para el otro y nosotros así estamos vamos yendo cada =XXX=

(39) I: =sí=

(40) M: a ver que que eh XXX esta abogada nos dijo que ella nos tenía en cuenta | que de todas maneras ella | eh: lo único que podía hacer era:: || ayudarnos | si teníamos la oferta {(?) adecuada } y en el momento en que se

XXX la regulación pues <2>| eh:: no se sabe cuales son los requisitos que vayan a a pedir ahora ¿no? =porque XXXX estar estables=

(41) I: =no no XXX los van a cambiar=

(42) M: si nominal si:: eso es un:: un::: eso un favor del gobierno que hace a las personas que han estado::: algún tiempo que que demuestren que han estado algún tiempo aquí || y que los alcance a cubrir el:: tiempo que:: pide la regularización ¿no?

(43) I: mm

(44) M: y entonces pues nada | esperando a ver si de pronto:-

(45) I: ==¿y qué le parece- que le ha parecido la la atención que han tenido en en las oficinas?

(46) M: eh muy buena no | el el abogado pues::: || a ver dentro de lo que cabe él:: nos dice pero es que yo:: <1> dese cuenta que || es que no puedo hacer nada porque::: || no hay en ese momento::: eh:: trámite alguno con colombia para hacer eh:::

(47) I: mm

(48) M: entonces::: eh:: tengan ustedes la oferta ahí que cuanto:: cuando <3>cuanto::: || hayan::: <2> vía libre pues para hacer los papeles pues me los traen y yo les yo les colaboro en todo lo que más pueda::: <1> y pues ya después que salieran ahora::: <2> y pues ella siempre que va:: con los dos:: || ella es la que más nos ha dado tranquilidad ¿no? porque ella dice || que no me preocupe: | ah porque nosotros le decíamos no es que ese- | el señor que estaba allí queríamos saber quien era porque porque::: porque claro después que llegamos carlos allí al piso eh::: || con una XXX y decía | había una noticia del gobierno donde decía que <2> que el gobierno iba <1> a a presionar a las- de alguna manera a las a las aerolíneas para que las personas que vinieran como turistas obligarlas a utilizar el el pasaje de regreso ¿no? || y entonces nosotros dijimos hay madre mía y ahora que tal que || tienen la dirección y tal XX [RIU] entonces cuando tuvimos que- cuando fuimos con la- con la abogada otra vez eh::: le dijimos | porque es que::: estamos muy incómodos porque resulta que || no no sabíamos <1> quien era él ni nada | ah y dijo no

(49) I: mm

(50) M: dijo no no no no se preocupen que:: <1> que:: eh:: || al contrario él es una persona que:: || que ayuda pues de alguna manera | da información están:: están:: ahí para:: para ayudar a a a::esclarecer pues muchas dudas que tengan los los inmigrantes y esto y lo otro no no se preocupen [RIU] incluso él:: él quiere:: hablar con ustedes para la cuestión del chico::<3> y bueno dijo voy a marcarle primero para ver si de pronto le encuentro estuvo marcándole pero: =creo que no lo encontré=

(51) I: =sí mmm= estaba en:: estaba en el sindicato pero estaba:: luego me encontró-

(52) M:==sí sí

(53) I: XXX mm ¿ustedes saben || que el:: el servicio ese depende del sindicato comisiones obreras? se lo:::? =XXX= sí

(54) M: sí =eso me:: dijo= la eso me dijo la abogada sí que que:: que:: ese pueblo de aquí o todos están con comisiones obreras ¿no?

(55) I: sí

(56) M: y que eran los que estaban presionando pues de alguna manera para que || el gobierno arreglara algo | pues || a las personas que || pasan un proyecto no- [FINAL D'ARXIU DIGITAL]

(57) I: ¿qué le parece eh:: las dificultades que se plantean en este país para que ustedes puedan regularizar || los papeles? <2> ¿pensaba que sería tan complicado cuando vino a España y::?

(58) M: ah bien pues || inicialmente lo que lo que <2> lo que decían las- la- mi hermana ¿no? | eh:: lo que ella oía en la calle todo lo que sea que || que había:: pues trabajo ¿no?| para:: | pero que eran trabajos que eran:: eh:: <3> que eran como cuidar por ejemplo una persona muy anciana, como hacer eh:: los oficios de una casa | como como poner eh:: como hacer los oficios por ejemplo de un chalet o de una finca por ahí:: || o trabajar en el campo recolectando que:: || recolectando frutas o hortalizas y y que en eso:: pues que || pero que- pues:: se venía trabajando en eso | y que ya:: eh:: con el tiempo pues si se se daba con una persona:: que fuera consciente de que:: ¿no? || de que lo que se venía- lo que busca una persona siempre es mejorar la calidad de vida pues:: y que si le firmaba una oferta que se podía hacer

(59) I: mm

(60) M: y que mucha gente lo estaba haciendo que había mucha gente que daba la- firmaba la oferta {(?) de trabajo } || claro cuando yo ya llegué <2> ya me dijeron que:: ya estaban complicando mucho la situación porque ya pedían || papeles de:: le me pedían muchos papeles a:: a la persona que daba la oferta y que || y que | y claro por ejemplo yo he dado con con personas que dicen aquí <1> miguel yo le doy la oferta || es que pero es que el problema es que se tiene que XXX un porrón de documentación que uno no le puede soltar a a una persona por ejemplo yo no la puedo soltar a usted porque eso la maneja || es en:: es el:: || el tec- ¿cómo le llaman aquí? <2> e::: el el tramitador XXX el gestor

(61) I:=el gestor

(62) M: XXX eso XX tiene que ser una persona de confianza para que yo le suelte mis recibos de esto de lo otro el teuno el tedos y:: || entonces son todo documentaciones de la empresa que que claro son delicadas y yo no la puedo soltar a cualquiera || si es la oferta no más yo se la firmo y esto || y si me llaman por ejemplo por teléfono para que de una referencia tuya bueno yo la puedo dar pero es que el problema es que::

(63) I: es la documentación

(64) M: piden un porrón de documentación que comprenda usted que eso no se le pueden dar a cualquiera | ¿mm?

(65) I: mm

(66) M: y::: || y pues claro se puso más delicado el tema ya fue cuando comenzaron a::: que::: las multas a a::: || que hacían las multas para las personas que tuvieran <3> personas que se::: || yo veo | yo yo veo personas que: que: que están aquí que son inmigrantes y que son como más tranquilas y salen y ellos me dicen vamos a XXXX || no le paran a nadie || todos XXX nosotros nos cohibimos de ir ¿no? nosotros- yo por ejemplo tengo dos hermanas aquí || ellas ambas tienen papeles y eso porque llegaron antes de que:: <3> pero ya- yo com- por el hecho tal que es estar como en un pueblo y de todo | ya las personas son como más reservadas:: son como más- || y en la ciudad pues a ellos se les ha dao com- se les facilita más como a las mujeres || no sé <4> {(?) sabes }

(67) I: claro

(68) M: sí

(69) I: y y mm yo también a veces pienso muchas de las dificultades de dar papeles de de las empresas || también es- a parte de que no no doy mis papeles | es una manera de::: de tener a la gente:::

(70) M: ah sí =sí sí= =sí=

(71) I: =un poco más= explotada =e::= con unas condiciones de trabajo que bueno pues si te echo porque no haces falta | no hay que hacer el paro no hay que cotizar <3> hay también un poco de::

(72) M: yo yo tengo un sobrino::: || que él vino también | en:: en mi país pues él estaba estudiando ingeniería electrónica || y está aquí || en en una empresa || y en esa empresa pues::: hacen <2> fachadas y y pues ahí tienen::: | les gusta mucho la mano de obra colombiana y tienen:: || en este momento tienen tres colombianos un salvadoreño y eso

(73) I: mm

(74) M: y todos sin sin sin papeles

(75) I: ¿sin papeles?

(76) M: sin papeles || no los hacen || mi hermano pues ha estao::: mi hermano::: tengo un hermano y un::: sobrino trabajando allí || y mi hermano pues él dice::: yo::: || yo::: quería:: les queda mucho dinero por ejemplo ellos hacen un chalet XXX un chalet que vale un millón y XXX <3> y dicen y nosotros lo hacemos en una colla de cuatro | eso lo hacemos en || siete u ocho días

(77) I: mm

(78) M: y y y a ellos les pagan ciento veinte | ciento veinte mil pesetas | y tienen que trabajar pues desde las siete de la mañana | hasta las seis de la tarde | pero a las siete de la mañana tienen que estar ya:::<2> y y él dice:: la cantidad de dinero porque es gente joven | los dueños son:: o sea los que tienen la empresa son gente joven || y y ahoritica eh::: por ejemplo hay uno que:: que:: que: compró un piso | aquí cerca tiene una casa:: o un chalet grande allí y compró otro ahora:: y tiene muy buenos- y:: ellos pues en vaca- cuando hay vacaciones les dicen váya:::nse y vuelvan tal día y esto pero no les dan::: ni un dinero de nada de nada

(79) I: mm

(80) M: no les dan dinero para XXX ni les ni les reconocen por ejemplo transporte porque ellos vienen de barcelona y para trasladarse <1> y

entonces ni les dan:: ni les dan:: nada nada absolutamente e::: uno de ellos
eh::: casi se quita un dedo | también || y::: uno de los | de los | de los | de los
oficiales pero le dejó caer un tablón y::: y le:: <2> y no le mandaron allí en el
ambulatorio pero no:: no le hicieron ninguna::

(81) I: mm

(82) M: incluso le dijeron la::: le dijeron que::: || que claro él se le puso mal el
dedo | y y le dijeron que::: después de tres días de haber fallado le dijeron
que que si no venía pues ellos les daba pena pero ya::: no le podían utilizar
más || entonces pues él tuvo que venirse con el dedo [RIU] pues a trabajar
porque:::

(83) I: ahá

(84) M: ahora::: || claro uno se queja de esto porque puede dice XXX pero
como es tan difícil pues que le den sin papeles pues entonces yo no me dejo
sacar de aquí tan fácil y:::XXX XXX sí || entonces XXX lo más lo más lógico
sería que que de pronto ¿no? ven que tu estás malo pues déjenme unos
días sin XXX no me no me quiten el empleo =porque:::=

(85) I: =el problema=- si si estuvieras con tuvieras papeles y con contrato
tendrías =la baja eh...=

(86) M: =sí sí = sí cla:::ro tendría la baja pues claro

(87) I: es otra situación distinta

(88) M: si si uno es consciente de eso imagínese | co- corriendo el riesgo a:::

(89) I: te lo he dicho antes al principio <1> creo que hay una::- || tiene una
tienen una sensación de ser personas con menos derechos que las demás
en este país

(90) M: sí claro e::: pero pues eh:: <2> me decía XXX pero no miguel | pero
no no creas que que que que || están desamparados totalmente porque
ustedes a pesar de que son inmigrantes mire vea || ustedes tienen servicio
médico

(91) I: mm

(92) M: ¿sí? | e::: los hijos suyos tienen derecho al estudio ¿no? | tienen
derecho- || tienen algunos derechos a pesar que son =ilegales=

(93) I: =sí=

(94) M: entonces el gobierno eh::: || pues les da a::: pesar de eso || eh:::el
derecho a pedirle a un hos- a un hos- a un hospital o a un ambulatorio para

que los atiendan en determinados- y así es | nosotros fuimos y en el empadronamiento nos dieron una tarjeta para::: y::: pues comenzábamos y::: y::: nos han atendido XXX sí sí || hemos estado || y pues de:: y lo otro es pues es con el estudio || también cuando llegamos aquí también pues todo el mundo nos decían || no la XXX den los datos allá y vienen y los ubican y XXX <1> entonces nosotros eh::: entonces miramos la posibilidad de donde ponerlos a estudiar por- precisamente por eso || porque XXX dijo no || si ustedes- [FINAL ARXIU DIGITAL] [...] si la policía se da cuenta o algún vecino se queja que usted tiene tres menores <1> no no no vayan a dejar los niños sin escuela porque es::: aquí es una obligación

(95) I: sí

(96) M: y y entonces eso sí nos lo van hacer digo || así los devuelvan ustedes por cualquier cosa pero sus niños que no se queden- | y enton- y hemos ido y XX || entonces fue cuando | fuimos y averiguamos y le dijimos a la a la || directora de de allí del | de del || de ese colegio de acá arriba del <2> ahora no me acuerdo || el gabriel mistral

(97) I: mm

(98) M: entonces ella dijo como los van a dejar sin estudiar no no no || sin educación no se pueden quedar || nosotros le dijimos que no teníamos un sitio::: fijo donde vivir | que vivíamos pues e::: asignados en una | en una habitación pues | en el tres niños y nosotros dos || entonces pues ya con el tiempito nos nos nos hubo la posibilidad de::: de alquilar un piso y una persona española que nos nos nos avaló ¿no?

(99) I: mm

(100) M: o sea::: él::: él apareció como || como arrendador de esa arrendatario de esa::

(101) I: sí

(102) M: {(?) tomador } del arriendo XXX de ese de ese piso || pues nos tiene viviendo ahí || y ella dijo no no no incluso e::: como no teníamos mucho dinero tampoco pues entonces ella::: || ella- me dieron libros | nos ayudaron a conseguir unos libros::: para los niños <2> y para que | no no nos han colaborado nos han dicho XXX sí

(103) I: ¿entonces ustedes se han sentido bien acogidos?

(104) M: sí::::pues claro:: | es que como le digo || pues la tranquilidad que vivimos aquí a pesar de las incomodidades de algunas cosas ¿no?

(105) I: mm

(106) M: de no poder salir | de estar cohibidos de algunas:::: || de no podernos comprar absolutamente:: || e::: nada que sea por ejemplo::: un::: medio de transporte:: <1> ¿sí?

(107) I: mm

(108) M: entonces muchas veces nos vamos a pie y cuando se- cuando salimos e:::: si si tenemos que salir a las doce de la mañana XXX venimos a pie todo el tiempo || pero pero bueno | eso son cosas que que uno sabe que las tiene que vivir porque uno es consciente de que estamos sin sin sin la documentación | uno puede exigir eso es |eso es| eso es así <1> y no pero pero lo que más nos interesaba era la lo de los niños ¿no?

(109) I: mm

(110) M: porque uno es grande y si tiene que aguantar hambre aguanta hambre || si tiene aguantar frío | pues aguanta frío | pero pero los niños pues no y::: y::: y no para que || XX eso sí yo || eso sí que nosotros no tenemos que hacer | les || y pues ahora pues estamos con la la cuestión que no les podíamos estudiar al mayor || pero pues || imagine todo lo que ustedes nos dijeron:: que sí que tenían derecho y claro es que allí no nos- o sea nosotros fuimos y si XX alguna::: | ponen alguna traba o esto porque no pueden | entonces pues a:::: va- vamos a este recurso ¿no? que nos dieron y que llamamos a la persona que nos recomendó carlos aquí || pero no no no han dicho nada han dicho nada || no han dicho nada | porque::: pues ahora recuerdo una vez que || que me decían que iban a hacer recogida de todos los inmigrantes en las bocas de metro || a ver | eso fue un rumor que corrió y de todo || y entonces que van a::: | entonces que no hay que coger el metro que le XX diciéndole a XXX | nosotros nosotros no nos desplazamos en metro porque es aquí en el mismo pueblo y nos vamos a pie y nos venimos a pie || pero nosotros diciéndole a mi sobrino y a mi hermano que trabaja aquí e:: ah | que miré que no van a coger las || que no van a coger <1> la zozobra ¿no? || el el el miedo <1> y uno dice no pues regreso para mi país y allá qué hago? por dios || XX los viejos XX no no no XX-

(111) I: ==¿hay muchos rumores de esos miguel || como este del metro || corren muchos rumores?

(112) U: sí | la gente como mantiene como | yo creo que es más la psicosis ¿no? XX claro se presenta también <2> mm porque:: || a ver hay personas que yo conozco que son amigos de mi hermana en en en Barcelona y ellos dicen que- [...]

(113) I: también me comentaba samar que hay muchos abogados que hacen:: que hacen negocio con los inmigrantes

(114) U: e:: imagine que <2> diciéndonos e:: la abogada si que | que en este momento no está abierto con Colombia el tramite de documentos para eso <1> mi hermano me llamaba de Barcelona y me decía no no no || me dice si tiene la oferta traígamela que que aquí la abogada dice:: || y que le cobra cuatrocientos euros y y y ella le pasa los papeles y de todo || y yo le digo pero si es que || mire | yo estoy yendo a:: la oficina de la abogada del ayuntamiento <2>| a ver | y ella me dice || ella sin ningún ánimo de lucro porque allí no le cobran a uno un peso por- ¿no? || y y me da la información || ¿qué es? me dice:: realmente me ha dicho también que hay abogados que || por ánimo de lucro están recibiendo los papeles || van allá y:: al ayuntamiento y:: de alguna manera de alguna dependencia le ponen un sello y ya con eso pues le justifican a la persona que está pasando los papeles || que:: que:: que sí que le pasaron los papeles allá que ya están en trámite que si no le salen- || y piden una cantidad de dinero <2>

(115) I: sí

(116) M: ==cuando llevan los papeles y la otra cantidad::<2> y:: y entonces ah y y fue mi hermana porque antes que me dieran la oferta yo:: <2> yo estaba mirando a ver si alguien que me la vendía ¿no? antes de que me dieran la oferta || entonces esa misma abogada dijo que || que:: valía <2> e:: dos mil cuatrocientos euros e:: la oferta || que me ara- que le tenía que dar mil doscientos euros y ella pasaba los papeles de todo y mil doscientos cuando salieran cuando me llamaran para ir a mis país por el:: por la XXX [...] entonces yo dije || no por dios yo de donde de donde yo saco ese dinero | eso es imposible || y entonces pues:: y a: y lo otro es que ::: uno se da cuenta que están actuado de mala por eso porque:: | por ejemplo la abogada allí || ella le dice a uno no no no es que no está abierto cuando este

abierto cualquier cosa pues me traen los papeles y yo les paso porque:: || porque:: esa es mi función ¿no? para eso estoy yo aquí || y esa otra abogada le dice a uno que no pues | que tranquilo que yo los paso que eso no pasa nada que XXX [...] ella dijo no no no no XXX esa XXX incluso no pasen ahora los papeles porque:: lo más probable es que se los reciben y inmediatamente les dan una orden de expulsión || ¿eh? entonces no los pasen ahora porque no está abierto cuando este abierto <1> listo hay luz verde y ya está || pasamos los papeles [...] [FINAL ARXIU]

(117) M: [...] no te vayas porque eso es muy difícil | ser inmigrante es muy difícil || tenga en cuenta que eso es || darle un giro de trescientos sesenta grados a su vida <2> porque:: tienes- aquí vas a llegar donde nadie a creído por ti | nadie | ¿quién te va dar si no le conocen? || no XX no saben si eres || e:: qué persona || XX llegas a trabajar en en cosas que nunca has pensado trabajar || llegas a aguantar e:: <1> muchas muchas cosas muchas | e:: no tienes amigos no tienes nada <2> y si XX eso carlos | cuando yo llegué aguanté hambre | y aguanté frío | pero no porque aquí en España no me dieran por ejemplo ¿no? || sino porque yo no sabía <1> ni a quien pedirle | ni tampoco estaba estrañado a pedir | ¿sí? || pero ahora yo sé por ejemplo aquí en España hay una entidad que se llama caritas

(118) I: mm

(119) M: y que caritas e:: yo voy y me presento como inmigrante y digo | miré es que no tengo para comer y estoy- | y me dan un mercado para que yo coma || y es que tengo frío y:: no tengo con que arroparme de noche | y me dan mantas y me dan ropa || porque XXX yo me dao cuenta- yo nunca lo hice pero yo me me he dado cuenta de personas que han han pedido y de todo <1> ¿eh? | y yo le he dicho a mi esposa | en en situaciones que estamos mal | hemos estado mal || y yo le digo || eh:: || le digo | vamos y pedimos un mercado || y ella dice | se queda pensando y me dice || ¿no será que hay gente que la necesita más que nosotros? XX [RIU] ella le da:: || y y claro por eso yo aguanté hambre y aguante frío porque porque no sabía donde pedir y nadie tampoco pues me daba la información y de todo ¿no? || entonces ya pues cuando comencé a trabajar y de todo pues es que ya te compras lo tuyo y todo || pero pero sí que la llevé mal | por esa razón || luego me dice no no no || ¿no será que hay gente que lo necesita más? |

total que nosotros vayamos a pedir eso y hay una gente más necesitada y estemos llevándonos el mercadito que-

ANNEX 3: FITXA DE RECOLLIDA DE DADES ESTADÍSTIQUES

I	Tipo de subvención	<input type="checkbox"/> 01 IRPF	J	Estado Civil	<input type="checkbox"/> 0 No Contesta
		<input type="checkbox"/> 02 DGII			<input type="checkbox"/> 1 Soltero
		<input type="checkbox"/> 03 FSE			<input type="checkbox"/> 2 Casado
		<input type="checkbox"/> 04 Gobierno autonómico			<input type="checkbox"/> 3 Separado
		<input type="checkbox"/> 05 Municipio			<input type="checkbox"/> 4 Viudo
		<input type="checkbox"/> 06 Deputación			<input type="checkbox"/> 5 Conviviendo en pareja
		<input type="checkbox"/> 07 CITE			<input type="checkbox"/> 6 Divorciado
					Número de hijos <input type="text"/>
K	Nivel Estudios	<input type="checkbox"/> 0 No Contesta			
		<input type="checkbox"/> 1 Analfabeto			
		<input type="checkbox"/> 2 Estudios básicos/primarios			
		<input type="checkbox"/> 3 Estudios medios/bachiller			
		<input type="checkbox"/> 4 Formación Profesional			
		<input type="checkbox"/> 5 Estudios universitarios			
L	Autorización de trabajo y autorización de residencia en vigor	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> En trámite	
		Fecha de concesión de la primera autorización T/R: <input type="text"/>			
		<input type="checkbox"/> 01 Autorización trabajo temporada inicial	<input type="checkbox"/> 12 Visado búsqueda de empleo familiar español		
		<input type="checkbox"/> 02 Autorización residencia temporal 1ª renovación	<input type="checkbox"/> 13 Autorización residencia temporal		
<input type="checkbox"/> 03 Autorización trabajo por C/A inicial	<input type="checkbox"/> 14 Autorización residencia temporal arraigo laboral				
<input type="checkbox"/> 04 Autorización trabajo por C/A 1ª renovación	<input type="checkbox"/> 16 Autorización residencia temporal arraigo social				
<input type="checkbox"/> 05 Autorización residencia temporal 2ª renovación	<input type="checkbox"/> 19 Tarjeta Residente Comunitario				
<input type="checkbox"/> 06 Autorización trabajo por C/A 2ª renovación	<input type="checkbox"/> 20 Tarjeta Familiar Residente Comunitario				
<input type="checkbox"/> 07 Visado de trabajo	<input type="checkbox"/> 21 Autorización estancia por estudios				
<input type="checkbox"/> 08 Autorización trabajo por C/P inicial	<input type="checkbox"/> 22 Cedula inscripción extranjero indocumentado				
<input type="checkbox"/> 09 Autorización trabajo por C/P 1ª renovación	<input type="checkbox"/> 24 Tarjeta solicitante refugio				
<input type="checkbox"/> 10 Autorización trabajo por C/P 2ª renovación	<input type="checkbox"/> 25 Autorización residencia temporal arraigo familiar				
<input type="checkbox"/> 11 Autorización residencia permanente	<input type="checkbox"/> 26 Otros (Especificar):				
		<input type="text"/>			
	Fecha de concesión de la autorización:	<input type="text"/>			
	Fecha de caducidad de la autorización:	<input type="text"/>			
	Fecha solicitud (especificar para "En trámite"):	<input type="text"/>			
M	Situación Familiar	<input type="checkbox"/> 0 No Contesta			
		<input type="checkbox"/> 1 Vive solo			
		<input type="checkbox"/> 2 Convive con familia			
		<input type="checkbox"/> 3 Convive con amigos			
		<input type="checkbox"/> 4 Otra (especificar):	<input type="text"/>		

N Situación Laboral

- 0 No Contesta
- 1 Asalariado eventual
- 2 Asalariado fijo
- 3 Asalariado sin alta en la Seguridad Social
- 4 Buscando primer empleo
- 5 Buscando empleo habiendo trabajado
- 6 Autónomo
- 7 Estudiante
- 8 Inactivo

Ñ1 Actividad en la que trabaja

- 1 Agricultura
- 2 Industria
- 3 Construcción
- 4 Hostelería
- 5 Comercio
- 6 Servicio Doméstico
- 7 Otros Servicios
- 9 Otra (detallar):

0A No Contesta

Ñ2 Vinculación de la actividad con la Federación Sindical

- 01 ACTIVIDADES DIVERSAS
- 02 AGROALIMENTARIA
- 03 FSAP
- 04 COMFIA
- 07 FECOMA
- 09 ENSEÑANZA
- 11 FECOHT
- 13 MINEROMETALÚRGICA
- 17 FITEQA
- 18 SANIDAD
- 21 FCT
- ZZ NO CLASIFICADOS

O Idiomas

- Español
- 0 No Entende
 - 1 Entiende
- CC.AA.
- 2 Habla
 - 3 Lee, escribe

P Expectativas familiares inmediatas

- 0 No Contesta
- 1 Traerá a su familia
- 2 Familia reagrupada
- 3 Mantener familia en lugar origen
- 4 Trasladarse a otra localidad
- 5 Trasladarse a otro país europeo
- 6 Volver a su país de origen

Q Afiliación

- 1 Sí
- 2 No

R Interés por la realización de cursos

- 1 Sí
- 2 No

- Castellano/Idioma CC.AA.
- Formación Sindical
- Formación Profesional (Especificar)

S ¿Quién te informó sobre este centro?

- 0 No contesta
- 1 CC.OO.
- 2 Un compañero
- 3 Servicios sociales administración
- 4 ONG's (especificar)

<input type="checkbox"/>																			
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

T Tema de Consulta y Trámite generado por la misma

Contingente 01	<input type="checkbox"/>	Visado 02	<input type="checkbox"/>
Autorización de Residencia 03	<input type="checkbox"/>	Autorización de Trabajo y Residencia 04	<input type="checkbox"/>
Otros procesos de obtención Autorización 05	<input type="checkbox"/>	Renovación Autorización de Residencia 06	<input type="checkbox"/>
Renovación Autorización de Trabajo y Residencia 07	<input type="checkbox"/>	Reagrupación Familiar 08	<input type="checkbox"/>
Tarjeta de Estudiante 09	<input type="checkbox"/>	Tarjetas Comunitarias 10	<input type="checkbox"/>
Expulsiones 11	<input type="checkbox"/>	Protección social 12	<input type="checkbox"/>
Penales 13	<input type="checkbox"/>	Tráfico 14	<input type="checkbox"/>
Laboral 15	<input type="checkbox"/>	Nacionalidad 16	<input type="checkbox"/>
Modificación Autorización Residencia 17	<input type="checkbox"/>	Arraigo laboral 18	<input type="checkbox"/>
Arraigo social 19	<input type="checkbox"/>	Modif. Autorizac. Trabajo y Residencia 20	<input type="checkbox"/>
Seguridad Social 21	<input type="checkbox"/>	Empleo 22	<input type="checkbox"/>
Escolarización de sus hijos 23	<input type="checkbox"/>	Formación 24	<input type="checkbox"/>
Vivienda 25	<input type="checkbox"/>	Sanidad 26	<input type="checkbox"/>
Sindical 27	<input type="checkbox"/>	Órdenes de salida 28	<input type="checkbox"/>
Otros 29	<input type="checkbox"/>		

La respuesta a esta pregunta se va indicando el número de código 01 a 16 de los trámites generados

CÓDIGO DE TRÁMITE GENERADO POR LA CONSULTA

- | | |
|---|--|
| 01 Información | 10 Derivación Turno de Oficio |
| 02 Apertura de expediente | 11 Derivación Adm. Autonómica/local |
| 03 Gestión | 12 Autorizaciones CITE-CC.OO. retirar resoluciones |
| 04 Solicitud | 13 Derivación asesoría laboral de sindicato rama |
| 05 Resolución positiva Solicitud | 14 Derivación asesoría jurídica de sindicato rama |
| 06 Resolución negativa Solicitud | 15 Derivación a otras ONG's |
| 07 Recurso Administrativo | 16 Alegaciones |
| 08 Resolución positiva Recurso Administrativo | 17 Resolución positiva Alegaciones |
| 09 Resolución negativa Recurso Administrativo | 18 Resolución negativa Alegaciones |

Notas:

De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, se le informa que sus datos personales serán incorporados a un fichero de titularidad de la C.S.CC.OO. La finalidad del tratamiento de sus datos es la del asesoramiento en material de extranjería y laboral a personas inmigrantes que presta la C.S.CC.OO. a través de sus departamentos CITE. Puede ejercitar su derecho de acceso, rectificación, cancelación y, en su caso, de oposición enviando una solicitud por escrito acompañada de la fotocopia de su DNI/NIE dirigida a C.S.CC.OO.-Responsable de Protección de Datos, c/ Fernández de la Hoz, 12 - 28010 Madrid. Deberá indicar siempre la referencia "PROTECCIÓN DE DATOS". Si tiene alguna duda al respecto puede remitir un correo electrónico a topd@ccoo.es o llamar al teléfono 917028077.

