



**IZKUNTZALARI GAZTEEN ELKARTEA    ASOCIACIÓN DE XOVES LINGÜISTAS**  
**ASSOCIACIÓ DE JOVES LINGÜISTES    ASOCIACIÓN DE JÓVENES LINGÜISTAS**

**XIX ENCUENTRO DE LA ASOCIACIÓN DE JÓVENES LINGÜISTAS (AJL)**  
**UNIVERSITAT DE VALÈNCIA, 10-12 MARZO 2004**

**“El estudio de la tensión comunicativa en un contexto sanitario”**

**Juan Pablo Carmona García**

La presente comunicación tiene como punto de partida un trabajo de carácter etnográfico llevado a cabo en una oficina de atención al usuario situada en un centro de atención primaria de Ciutat Vella (Barcelona). Este barrio se caracteriza por el multiculturalismo y el multilingüismo dada la gran afluencia de inmigración principalmente asiática y latinoamericana.

Esta oficina se encarga de la tramitación de la tarjeta sanitaria a inmigrantes de diferente procedencia, pero nuestro punto de mira se centra en los inmigrantes latinoamericanos para tratar de ahondar en la extendida creencia de que el hecho de hablar la misma lengua es una razón más que suficiente para conseguir una comunicación eficaz y satisfactoria. Sin embargo, los datos que hemos recogido en nuestro estudio y la bibliografía anterior (Gumperz, 1982) pone en duda esta idea. Los datos que hemos utilizado son grabaciones de interacciones de servicio que fueron recogidas entre noviembre de 2002 a junio de 2003 y complementadas con entrevistas al personal encargado de dispensar las tarjetas y a los usuarios inmigrantes del servicio, así como toda clase de material escrito que ofrece la oficina a los usuarios o que se utiliza internamente.

Nuestro estudio examina la forma de presentar y contextualizar la información por parte de los servidores y como, en la medida en que se lleva a cabo, esa presentación puede generar “tensión comunicativa”, así como cuáles son las estrategias conversacionales empleadas para aliviarla o subsanarla. El propósito último de nuestra investigación es dar una explicación apropiada de cómo a través de las prácticas lingüísticas y de las actitudes que con ella se expresan un inmigrante latinoamericano se facilita o no su incorporación a la sociedad española a través del acceso al sistema sanitario.

El análisis de los datos obtenidos se basa en los presupuestos de la sociolingüística interaccional de Gumperz (1982), Sarangi y Roberts (1999); de la microsociología de Goffman (1959); y del análisis de la conversación de Schegloff (1968), Sacks, Schegloff y Jefferson (1974) por citar algunos.

