

Los unos, los otros y las cosas normales de la vida: una etnografía de locutorios en Barcelona

The ones, the others, and the normal things in life: an ethnography of call shops in Barcelona

José Gerardo Alvarado

Texas State University

El presente trabajo "está ubicado dentro un proyecto en marcha [...] donde pretendemos evaluar las repercusiones psicosociales y culturales que conllevan las innovaciones tecnocientíficas asociadas al desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs)" (Martínez y Peñaranda, 2004), conocido como el grupo de investigación sobre locutorios en el Departamento de Psicología Social de la Universidad Autónoma de Barcelona. La importancia que tienen los locutorios en la vida cotidiana de sus usuarios y trabajadores está situado también dentro de mis intereses personales, así como dentro de una curiosidad por los efectos de nuestra actividad como creadores de conocimiento en las ciencias sociales. Me interesan las categorías que vamos marcando con nuestros pasos y con los movimientos de otros, una visión en la que me resisto a la palabra identidad, prefiriendo hablar de identificaciones múltiples, momentáneas y contundentes. Esta resistencia a las insistencias marginadoras que separan, excluyen y relegan me ha servido desde que llegué a Europa de América. A la vez, soy consciente que nuestra disciplina ha promulgado una multitud de categorías y a lo largo de esta etnografía, al considerar las tecnologías del complejo psi como dispositivos de control, reconozco que son igual o más eficaces en su sujeción como lo podrían ser las tecnologías de la información y la comunicación.

Esta manera de entender a las tecnologías se encuentra en los trabajos de Michel Foucault y sobre todo a través de los planteamientos de Nikolas Rose cuyo trabajo me había suscitado una cierta ironía que finalmente se transformó en un reconocimiento de nuestras maneras de hacer:

Si son sujetadoras las nuevas técnicas del cuidado del self, no es porque los expertos hayan coludido en la globalización del poder político, tratando de dominar y subyugar la autonomía del self a través de la gestión burocrática de la vida misma. Más bien, es que los selves modernos se han adherido al proyecto de la libertad, han llegado a vivir en términos de identidad, y para buscar las maneras para realzar esa autonomía a través de la aplicación de peritaje. El self moderno ha nacido en esta matriz de poder y conocimiento; el hecho de captar su elaboración es una manera de poder acercarnos para llegar a una comprensión de la suerte de seres humanos que somos (Rose, p. 258, mi traducción).

Al entrar al campo, me encontré guiándome tanto por mis compañeros que responden a inquietudes importantes en cuanto a los efectos que se pudieran dar, así como por aquellos

que consideran las limitaciones contextuales y personales que tenga cualquier puesta en escena de lo cotidiano. Después de varios meses pasé a la fase de entrevistas para la que recuperé cinco temas que me interesaban: a) cómo se acercan las personas al locutorio y las tecnologías que allí se encuentran; b) qué sentido le dan al locutorio; c) cuáles son sus prácticas específicas en ese lugar; d) si han sentido algún tipo de inclusión o exclusión allí; y e) conocer los contactos que hacían tanto desde allí a través de las TICs como dentro del locutorio. Éste esquema, más que servir para recaudar información sirvió para que surgieran más temas.

Narré los datos etnográficos de mi investigación con 7 hilvanes retóricos, que lejos de ser utilizados como "técnicas novelísticas para llegar a una verdad más profunda" (Urrea, p. 33), posibilitaron hacer conexiones y a partir de las múltiples racionalidades que encontré en los locutorios: a) las categorías de la sociedad en general con las que nos identificamos; b) las cosas que nos sirven de conectores; c) los espacios en los que nos delimitamos; d) las localidades entre las que nos movemos; e) las cercanías en las que vivimos; f) los pormenores como detalles cotidianos; y g) las despedidas como promesas de continuidad.

Otros referentes

Como elementos que me sirvieron de inspiración para la elaboración de mi trabajo está la novela *Las Horas* de Michael Cunningham, particularmente donde cuenta que un autor con el nombre de Richard fue capaz de dedicar un capítulo de más de 50 páginas para narrar cómo su Clarissa entra a una tienda a compararse un esmalte para uñas, "¡el cual se decide no comprar" (p. 126)!, imaginándome que en mi trabajo pudiera llegar a captar lo cotidiano en algo tan trivial. Por otro lado encontré el libro titulado *Las conexiones* de Deleuze de John Rajchman (2000) en el que hace la diferenciación entre diversidad y multiplicidades que "más bien sería como que si, debajo de la 'naturaleza secundaria' de nuestras personas e identidades, habría una Vida anterior capaz de hacer que nos unamos sin abolir lo que nos hace singulares" (p. 81-82). De aquí, surge un "problema político nuevo, o más bien, una manera nueva de plantear el problema de 'lo político'" (p. 82), que para abrir las posibilidades en términos de "espacios que permitan las 'multiplicidades' y sus 'individuaciones' –para el tiempo de 'una vida'" (p.82) necesitamos otra manera de pensar. En vez de querer representar a las multiplicidades, "son los mismos intelectuales los que se deben de transformar" (p. 82) ante espacios y tiempos específicos que ya no se pueden representar. En ese espacio encontraríamos las vistas, "tanto urbanas como naturales, en las que se pierde uno para ver con ojos nuevos, como, por ejemplo con Mrs. Dalloway" (p. 135), la Clarissa de Virginia Woolf (1999), así como la "dignidad democrática" del "preferiría no hacerlo" ejemplificado por Bartleby del cuento de Herman Melville (1993). Es moverse desde y dentro de un espacio social "–para hacer campo para la microdinámica de una vida que no sólo reside en un lugar como tampoco está en un alienante 'espacio abstracto'" (p. 98).

Mi preferencia por los datos empíricos de mi trabajo de campo cobraba ahora nombre y forma, yo respondía diciendo "preferiría no hacerlo" ante argumentos por hacer referencia a autores, a las teorizaciones, a las explicitaciones de otros y de alguna "situatedness" o posicionamiento. Esa "dignidad democrática" me mantenía presente, viviendo con los datos, las sensaciones, lo inmediato de "estar allí" y sólo allí. En el cuento, Bartleby finalmente llega a morir en la cárcel de

las Tumbas de Nueva York y por otro lado, en las novelas de Woolf y Cunningham, tenemos a las Clarissas que siguen viviendo aunque fuera sólo para ocuparse en los preparativos para una fiesta. Ni el suicidio de Séptimo, ni el de Richard entorpecen a las señoras. Y aun cuando Cunningham nos cuenta el mismo suicidio de Virginia Woolf nos quedamos con una sensación de vida, gracias a que podemos hasta ver, con ojos nuevos, la tragedia de tres personas que dejaron de aguantar las horas que normalmente vivimos sin pensar.

La coherencia que le damos a las cosas que estamos por conocer como investigadores es un trabajo estético, es trazar un puente entre nosotros y lo que está por descubrirse. "El puente se convierte en un valor estético en tanto que no sólo lleva a cabo el ligazón de lo separado en la realidad y para la satisfacción de fines prácticos, sino en la medida en que lo hace de una forma inmediatamente visible" (p. 47) como lo explica Georg Simmel (2001) en sus ensayos sobre El individuo y la libertad. Comparado al puente, nos dice que "el sentimiento teleológico frente a la ventana va exclusivamente de dentro a fuera: está ahí para mirar afuera, no para mirar adentro" (p. 50). En este recorrido nos quedan paredes y puertas y si una pared es meramente divisoria, es porque habla. "Es esencial para el hombre, en lo más profundo, el hecho de que él mismo se ponga una frontera, pero con libertad, eso es, de modo que también pueda superar nuevamente esta frontera, situarse más allá de ella" (p.49). Y "la puerta representa de forma decisiva cómo el separar y el ligar son sólo las dos caras de uno y el mismo acto" (p. 48).

Pasando por puertas, manteniéndonos presentes y fluidos en nuestro movimiento, lo creativo nos da la libertad de imaginarnos las conexiones y lo cotidiano nos da la libertad de movernos entre ellas. En este sentido, en la reflexión de Michel Serres (1994) sobre Kastura encontramos un lugar sin ventanas:

El concepto de arquitectura desaparece, disuelto en la naturaleza, cuyo concepto se diluye en la arquitectura. Tan poco definida como la propia habitación, la ventana no dibuja el vacío en lo pleno, ni un hueco en una cosa densa, ni abierta ni cerrada: clausurada, se desvanece de nuevo; mil ventanas proceden de un espectro continuo de abiertos o cerrados, conjunto impreciso, deslizante. (p. 32)

Los hilvanes retóricos que aquí utilizo para poner en escena los datos etnográficos de mi trabajo de investigación los presento como puertas a la variedad de prácticas que se dan y con la idea de posibilitar nuevas maneras de ser, esas que se podrían dar al pensar sobre lo que hacemos.

Hilvanando

Lo que hilvano en mi trabajo son las expectativas sobre lo que iba a encontrar, los datos recogidos en mi diario de campo, las transcripción de 5 entrevistas, el acta de una sesión de los seminarios de discusión del grupo de investigación, y una variedad de cuentos que iba recordando en el proceso de redactar el trabajo.

Salma: [NO] y:: bueno o:: uno que sale gritando, claro que se pelea con la mujer porque ha gastado mucho dinero porque no le queda nada y le pide más

.h y:: bueno, tiene que contar lo que le ha:: lo que ha:: pasado no? pues así es la vida no? las cosas normales de la vida no?= (TS, p. 9)

La dueña del Locutorio La Paz se llama Salma, me dijo que le gustaba asesorar a la gente y cumplió el deseo de abrir un locutorio con su esposo con el fin de abrir un negocio para personas inmigrantes. Me ayudó a definirlos; son personas que buscan trabajo, piso y sobre todo que llegan al locutorio para enviar dinero, comunicarse por teléfono y para conectarse a Internet.

Salma: =pue:s, BUENO, cuando yo:: yo vine aquí e::n en a Ripolle::t? y:: una vez mi marido? E::h (.) estaba paseando aquí en Cerdanyola y:: y vi el local en frente de El Día=

J: =sí=

Salma: =y le vino la idea porque siempre hablamos de hacer un negocio no?=

J: =ah sí?=

Salma: =Para inmigrantes. Sí, y:: bueno? (.) y:: él tomó el teléfono, llamó a la persona, y todo? vi el local y me vino con la sorpresa, que ya tiene una sorpresa para mí, que me voy con él, y me enseña el local, y estuve muy contenta, de acuerdo, y ya lo pusimos= (TS, pp. 2-3)

Las cosas normales de la vida llegan a tomar el centro del escenario. Muestran una complejidad, entre comentarios en los que jugando, Salma me acusó diciendo, "¡cómo que me estás investigando!" Por otro lado, si no hubiera sido por las categorías de la sociedad en general con las que nos identificamos, puede que me hubiera tocado hacer mi etnografía en otro locutorio. Sabía que el locutorio La Paz estaba a la vuelta de mi piso en Cerdanyola pero no fue hasta que tuve la necesidad de enviar un fax que decidí entrar al sitio como un usuario. Creo que a Salma le llamó la atención que mis documentos académicos fueran de Estados Unidos y del ramo de la psicología.

J: =°eh hem° y qué eh, y qué dirías tu que serían cosas tuyas, cosas que tu haces .h eh:: para ehm: para, saber? o para conoce- reconocer una persona:: de otra? O:: un tipo de persona de otra.

Salma: .hhhhh eh:: Sí. a ver. ahora, ahora yo tengo mucho más eh relación con estudiantes=

J: =sí=

Salma: =porque es otra clase de gente? y:: y bueno que::, que:, bueno hablar con ella? YA. descubriendo la persona cómo es. me entiende? .h y además a mi no me gusta la gente aburrida y que llora mucho, que habla de problemas= (TS, pp. 10-11)

Me tardé en decirle a Salma que estaba haciendo una investigación por una serie de cuestiones. Una de ellas era por mi nacionalidad, especialmente cuando me di cuenta que había otro compatriota que me había dicho que se sentía raro porque Salma le hacía muchos descuentos.(DC, p. 40) A pesar de esto, seguí allí: como estudiante; estadounidense de ascendencia mexicana; psicólogo; amigo; y como un hombre de cierta edad y con un acento particular.

Dentro de esta multiplicidad de categorías, compuestas por las cosas que bautizamos con un nombre noble o categórico, me di cuenta que son más que elementos inertes en el campo, son conectores. Una silla del locutorio me llevó a describir las implicaciones de su movimiento en la re-distribución de los muebles en este pequeño locutorio a lo largo de 10 meses. La silla de los invitados había estado situada a un lado del operador de locutorio pero cuando se cambió la orientación del mostrador se estableció una separación tajante entre el trabajador y su invitado. Me dejé de sentar en ella excepto para comprobar si podía ver a Salma por encima del mostrador atravesado.

De repente hay cosas que no funcionan y hay cosas que llegan a funcionar demasiado bien. Andrés, un chileno que había venido a trabajar a Barcelona, me dijo que se comunicaba de manera regular con su familia.

Andrés: bueno: y:: bastante nostalgia sí:: porque: increíble:: .h claro al ver a mi hi:ja, mi señora:: eh? (0,1) claro me sentí igua:l bien bien bien TOCADO.

J: sí?

Andrés: ah::: fue difícil.

J: sí

Andrés: el corazón.

J: sí

Andrés: >se apretaba cada< vez más

J: sí

Andrés: increíble.

J: sí

Andrés: y de ahí, incluso que dejé de de utilizar eso no::: le dije a mi señora, nunca más (TA, pp. 8-9)

Las "entrecosas" o los espacios en los que nos delimitamos son tanto los que marcamos con nuestro movimiento y entre sensaciones que tenemos al estar en medio o a la orilla de cosas. De la misma manera, cuando hacemos una translation, llegamos a toparnos con fronteras, con advertencias sobre alguna insistencia por remitirnos a otros idiomas para sustentar nuestros argumentos.

Al entrar a un locutorio participamos en las relaciones que establecemos con las cosas y con las personas que nos rodean. Lo hacemos nuestro, se podría decir que las personas en un locutorio hacen traslados comunicativos, consolidándose en distintas localidades con cada conexión, en la calidad de estar. La constante ubicación llega a ser algo casi automático, así como lo describe Roberto.

Roberto: Y a mi se me activó el sensor y le pregunté, "Has estado en (mi país)?" (TR, p. 11)

También están las banderas nacionales, cada una con el coste de la llamada a ese país. Cuando un niño se detuvo a estudiarlas para entretenerse, de repente le oí preguntarle a su padre por qué no estaba la bandera de Perú. No

me atreví a decirle que pudiera estar haciendo una relación entre localidades (DC, p.55).

Me parece interesante que se puedan estar haciendo dos cosas contrarias a la vez: permitir negocios que nutren redes y a la vez hacer redadas de personas que se aprovechan de esas mismas redes para estar aquí. ¿Será que los controles funcionan para favorecer unas políticas que tienen un impacto mediático mayor que las que se suelen difundir?

Salma: a ver. por ejemplo, una pre- una cosa. al caso de:: de la inmobiliaria no puedo mandar una persona que no tienen papeles.

J: claro.

Salma: pero? como yo conozco agencias de trabajo. trabajo temporAL que aceptan personas (0,1) ilegales.

J: ah.

Salma: por ejemplo. me eh, vi eh n: eh: hace:: dos o tres semanas? me vino un chico que:: de de Bolivia no? eh: que no tiene papeles y todo y:: está buscando un trabajo. es algo necesario no? para vivir no?

J: sí=

Salma: =.hh pues, yo le, le, le he dado las direcciones y los teléfonos de de de las agencias no? de trabajo temporal? .h y por fin ha encontrado un trabajo. BUENO, tampoco no van pagarlo bien pero al menos para pagar el alquiler, mandar a la familia y vivir no? mientras que va hacer los trámites y todo esto= (TS, pp. 39)

Los locutorios ofrecen intimidad, anonimato, reconocimiento, comodidad, y cosas con las que nos identificamos. Se trata de una calidad de estar para personas en movimiento. Se encuentra la proximidad con la que cobijamos nuestros cuerpos sociales en lugares que se modifican y que se controlan pero sin que se enmudezca la interferencia acostumbrada de nuestras constantes negociaciones de sentido.

En las cercanías conocemos las pautas que nos permiten utilizar la palabra casa; los pasos que se marcan para llegar a pertenecer. Aquí descansamos del movimiento y aquellas personas que se han trasladado de otros lados encuentran algunas cosas reconocibles, otras extrañas y mientras se materialicen otras nuevas. Sara conoció un niño de su país en el locutorio, un niño uruguayo que padecía de una parálisis emocional: se había cansado de buscar lo que le hacía falta.

Sara vive aquí con su madre y cuando el niño la conoció, la tomó como el sustituto de su abuela. Me dijo que desde que se habían conocido las dos familias, se habían resuelto varios problemas. (DC, p. 66)

Y el locutorio se vuelve más que un sitio con herramientas de comunicación.

Andrés: hay que agregarle un locutorio social

J: sí ha ha ha

Andrés: como club [ha ha ha]

J: [ha ha ha] vale club

Andrés: club

J: y club de qué

Andrés: ah? eh ah club de amistad

J: de amistad

Andrés: eso (TA, pp. 40-42)

Me di cuenta que la atención personalizada a veces puede tener rasgos muy específicos. En el siguiente caso Salma no le prestó ayuda a una mujer que le pidió ayuda para encontrar un piso:

Después de que se había salido la señora, Salma me dijo que era difícil canalizar a personas de raza negra y no supe qué decir. El dato lo tomé como información y lo que voy a suponer es que sus amigas le han dicho que no quieren que les manden personas de raza negra. (DC, pp. 55-56)

Después me dijo que la señora había regresado y cuando le preguntó si todavía necesitaba una habitación la señora respondió que sí y Salma le dijo que fuera a Ripollet con una persona que rentaba pisos a personas de raza negra. Esto muestra que las cercanías de unos no son las de otros, que por ahí se encuentra un lugar poblado de personas de raza negra.

El pertenecer se establece sobre una dosis de proximidad y su antídoto, la distancia. Al definir nuestras comunidades en términos de exclusión perdemos cosas que nos emocionan. La estabilidad que logramos tiene su precio, nos hace ciegos y dejamos de darnos cuenta que a las orillas de nuestros núcleos hay intersticios poblados de personas que pertenecen a los márgenes que se produjeron por las viejas prácticas de divisiones momentáneas que nunca serán más que unas prácticas de exclusión.

Los pormenores de un día en el locutorio son como detalles cotidianos, los mismos que le ofrecía a Salma cuando me pedía algún diagnóstico en su afán por mejorar su negocio. Le ofrecía mis interpretaciones, como sobre la ayuda que ofrecía y las muestras de ayuda entre los usuarios.

Salma: =la M.? yo la veo ayudando a la gente cómo hacer las cosas?=
J: =sí?=
Salma: cuando alguien está preguntando .h Y CÓMO I- la cámara no responde? .h NO:: tiene que invitarlo a la cámara
J: [hhhe]
Salma: [y todo] ella está dando cursos ahora= (TS, p. 27)

En este lugar, las personas llegan a establecer su autoridad. Se apropian de los contextos vividos a distancia y se integran como quieren y puedan al participar en una variedad compleja de redes. Un ejemplo de esto es lo que me contó Sara sobre unos niños.

Sara: entonces cuando quieres acordarte ensucian todo entonces de repente vienen ellos y de repente .h eh sí no vení el baño, los amigos. NO andá acá (0,1) qué cuadro de fútbol (me vas a traer al) baño (TSR, p. 44)

A modo de conclusión, las despedidas son promesas de continuidad y después de esta investigación, llegué a estar en el locutorio a ratos así como esas mismas personas que vienen a Barcelona a buscarse la vida y que entran y salen del locutorio. Es un movimiento entre aquellas fronteras que pintamos en papel y en nuestro imaginario y que no se contiene dentro de los límites que se dibujan. Por eso, por un lado me surge la inquietud de por qué seguimos insistiendo en marcar diferencias entre comunidades y por otro, de preocuparnos por las similitudes de los promotores de homogeneidad. No se puede captar nuestro movimiento desde enfoques exclusivos que dejarían de tomar en cuenta las prácticas de personas que se encuentran entre una multitud de contingencias.

A través de la etnografía me di cuenta de la centralidad de lo cotidiano. Me he tenido que detener a ver los detalles de la gente, buscando los matices de sus prácticas y todo ello, sin que me pudiera limitar a una interpretación formada desde un marco preconcebido. He visto que mis interpretaciones, más bien, están totalmente incluidas en la vida de las personas que he ido conociendo y tienen la capacidad de producir efectos tanto por equivocadas como por acertadas; en eso consiste la continuidad. La diferencia ha consistido en haberme dado cuenta de mi posición, que por más que me acercara con alguna intervención explícita, nunca dejaría de producir por lo menos algún efecto.

Propongo que para estudiar nuestros espacios humanos siempre hará falta que los hagamos nuestros, que cuando se logre, resulta ser tanto una experiencia sumamente personal como un encuentro con evidencias fascinantes y a veces contradictorias de la complejidad de nuestros espacios. Por consiguiente, el relato etnográfico posterior de esa experiencia siempre consistirá en haberse encontrado en la posición dilemática de hacer público lo que se considere pertinente.

Referencias

- Alvarado, José Gerardo. (2005). *Los unos, los otros y las cosas normales de la vida: una etnografía de locutorios en Barcelona*. Trabajo de investigación. Departamento de Psicología Social. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Cunningham, Michael. (1999). *The Hours*. London: Fourth Estate.
- Martínez, Luz María y Peñaranda, Maria Carmen. (2004). *Los locutorios como espacios de integración: reconstruyendo relaciones e identidades*. Mesa de Sociología de la inmigración del VIII Congreso Español de Sociología, Alicante.
- Melville, Herman. (1993). *Bartelby, el escribiente, Benito Cereno, Billy Budd*. Madrid: Cátedra.
- Rajchman, John. (2000). *The Deleuze connections*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Rose, Nikolas S. (1990). *Governing the soul: the shaping of the private self*. London: Routledge.
- Serres, Michel. (1994). *Altas*. Madrid: Cátedra
- Simmel, Georg. (2001). *El individuo y libertad: ensayos de crítica de la cultura*. Barcelona: Península.

Urrea, Luis Alberto. (1996). *By the lake of sleeping children: the secret life of the Mexican border*. NY: Anchor.

Woolf, Virginia. (1999). *Mrs.Dalloway*. London: Penguin.

Anexos

Anexo 1 Convenciones de notación

.h .hh h hh	Indican inspiraciones y aspiraciones.
pal.h.abra	.h. denota respiraciones en medio de la palabra.
ha hah	Indican sílabas de risa.
(0,3)(2,0)	Entre paréntesis, indican pausas en segundos.
(tos tos)	Entre paréntesis, una descripción de sonidos del hablante.
(palabra)	Entre paréntesis, una transcripción aproximada de lo dicho.
(...)	Entre paréntesis, una elipsis indica material que no se pudo transcribir.
-labra palab-	Un guión denota palabras incompletas.
la:rgas:	Los dos puntos indican un alargamiento de la sílaba o del consonante anterior.
fuerTE	Las letras en mayúsculas indican sílabas que suenan más fuerte.
estamos=	La sigla de igual indica continuidad entre las dos palabras.
=hablando	
esta[mos]	Los corchetes indican solapamiento de los elementos del primer conjunto con el segundo.
[ha]blando	
°suave°	Indican un conjunto que suena más suave.
>rápida< <lenta>	Indican un conjunto dicho de manera rápida o lenta.
?	Indica que el tono de la palabra es ascendente.
.	Indica una final completa.
,	Indica una pausa corta.

Anexo 2 Lista de documentos

8VA	Acta de la octava sesión de los seminarios de discusión del grupo de investigación en la que se presentó una copia del chat con Adi, diciembre 2003
DC	Diario de campo, febrero 2004 a diciembre 2004
TA	Trascripción de la entrevista con Andrés, noviembre 2004
TMT	Trascripción de la entrevista con María y Teo, diciembre 2004
TR	Trascripción de la entrevista con Roberto, octubre 2004
TS	Trascripción de la entrevista con Salma, noviembre 2004
TSR	Trascripción de la entrevista con Sara, noviembre 2004



Este texto está protegido por una licencia [Creative Commons](#).

Usted es libre de copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra bajo las siguientes condiciones:

Reconocimiento: Debe reconocer y citar al autor original.

No comercial. No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

Sin obras derivadas. No se puede alterar, transformar, o generar una obra derivada a partir de esta obra.

[Resumen de licencia](#)

[Texto completo de la licencia](#)