

## **Callar en gallego: Topología de la reproducción de silencios en la burocracia de mostrador**

en ACTAS. V CONGRESO INTERNACIONAL DE ESTUDIANTES DE ANTROPOLOGÍA. Santiago de Compostela, 24-26 de setembro de 1997. Santiago de Compostela: Comité organizador do V Congreso internacional de estudantes de antropología, pp. 261-266

### **Presentación**

Mi intención es indagar sobre la relación entre espacio y habla en las relaciones del ciudadano con la burocracia. El punto de partida del análisis es el escenario físico de esta comunicación: una oficina, como un espacio construido que tiene la potencialidad de reflejar y reproducir relaciones de poder y, en consecuencia, pautas de comportamiento.

En el acto de la comunicación (el hablar) la asimetría de las relaciones de poder entre ciudadano y burocracia se manifiesta como silencios, formas de callar. También indagar sobre la posibilidad de intervenir en ese espacio para contrarrestar los silencios. No se trata de descubrir una posible (y dudosa) estética gallega que aplicándola al diseño de oficinas hiciera posible construir oficinas gallegas para proteger a los gallego<sup>1</sup> hablantes. La cuestión es si es posible crear arquitecturas parejas a la identidad del uso del habla; investigar en la posibilidad de una intervención espacial para diseñar un escenario que minimice la reproducción de los silencios, para apropiarse de los espacios percibidos como restringidos al uso del habla y maximizar la autodesignación del ciudadano como interlocutor lingüísticamente competente en estas situaciones.

### **La burocracia de mostrador<sup>2</sup>: silencio y territorio**

El marco físico de esta comunicación es el de la burocracia de mostrador, burocracia del día a día, comúnmente una mesa o un mostrador, la versión actualizada de la clásica ventanilla en la que se establece un contacto directo entre

---

<sup>1</sup> Con "gallego" me refiero únicamente al idioma, así como con "habla" (*a fala*) pero incidiendo en el sentido performativo.

<sup>2</sup> En una traducción libre del concepto original *street level bureaucracy* (burocracia a nivel de calle).

el ciudadano y un funcionario (o contratado) que es la personalización operativa (traduce y representa) a la institución.

En este encuentro, cuando se produce un silencio se calla algo: un mensaje, y si bien no se puede decir radicalmente que la burocracia no hable gallego, si es sentida por los gallego hablantes como castellano hablante o restrictiva al uso del gallego<sup>3</sup>, por lo que también se calla un medio de expresión (un idioma, un habla). En este caso, el silencio reproduce un doble callar, porque supone callar (no hablar) e implica también callar en gallego (no hablar gallego, *confesarse* en castellano).

La relación de asimetría entre el ciudadano y la burocracia se perpetúa cuanto más ajena sea la persona a la cultura burocrática; en estos casos esta comunicación de tipo asertivo/negativo tiene un carácter totalizador, no se limita a abarcar aquellos aspectos que son estrictamente necesarios para que funcione el aparato burocrático; no llega con que se le dé toda la información requerida sino que también tiene como consecuencia la regulación y normalización del *como se hace*: como callar y como hablar. La reglamentación que hace la institución se expande al comportamiento del individuo que se somete a *confesión* en el sentido foucaultiano<sup>4</sup> de docilidad: Se adoptan comportamientos supuestos como correctos para no despertar sospechas y no ser sometido a procesos de disciplinarización: se recurre al castellano. En definitiva, se trata del proceso por el cual un gallego hablante es o no sometido a ese doble silencio abordando los aspectos topológicos.

•

El espacio va más allá de la propia arquitectura (como construcción), Maldonado<sup>5</sup> lo

---

<sup>3</sup> Las formas de gallego que se le presuponen son: *castrapo* y *galego da Xunta*. Tanto el *castrapo* como el *galego da Xunta* son definiciones populares para formas de gallego deturpadas, una es un gallego chapurreado y plagado de castellanismos y otra excesivamente purista, culta y lejos de las variantes dialectales (*galego da zona*) empleada en los cauces oficiales; ambas con unas claras connotaciones peyorativas.

<sup>4</sup> Foucault, Michel (1994) *Vigilar y castigar*. Madrid: Siglo XXI de España Editores.

<sup>5</sup> Maldonado, Tomas (1991) «¿Es la arquitectura un texto» en *El paseante* núm. 17.

pone en evidencia al cuestionar el papel de la arquitectura como un texto, un objeto de lectura, que tenga un mensaje que pueda ser interpretado por neófitos en semiótica. Para él la potencialidad de la arquitectura como un condicionante de la acción ocurre a otro nivel: en la manera en como materializa espacios. Un edificio marca una sucesión de experiencias perceptivas (impresiones) y solamente en ese sentido cabe hablar de transmisión de un mensaje, metafóricamente de lectura, de espacios que marcan la acción. El valor de un edificio radica, pues, en el hecho de ser un marco físico para la acción, porque delimita y recrea ciertos territorios (fronteras y umbrales establecidas como manifestación de la identidad de un sujeto) y recorridos (rutas que nos permiten transitar por los territorios).

La relevancia del espacio cuando hablamos de identidad la volvemos a encontrar en las palabras de Strassoldo sobre la territorialidad y las fuertes emociones que están unidas a la defensa de la inviolabilidad personal, de la casa, de los pastos, de las propiedades y de la autonomía<sup>6</sup>. El territorio y los recorridos son proyecciones espaciales de los sujeto, cada uso establece una manera de apropiarse y percibir ese espacio (que puede entrar en oposición o estar en disonancia con la del otro sujeto).

A la vista del análisis del espacio, el escenario del mostrador es realmente un campo de encuentro. En una oficina tenemos la proyección que hace de su actividad la burocracia y también un ámbito en el que el ciudadano tiene que actuar, ámbito que no es homólogo al de la vida cotidiana fuera del contacto con la burocracia y al que es ajeno.

### **La identidad del gallego**

En las entrevistas recopiladas en el trabajo de campo un punto recurrente es la referencia al espacio físico ideal del habla, que es definido analógicamente<sup>7</sup> a través

---

<sup>6</sup> Strassoldo, Raimondo (1993) *Tilan sosiaalinen rakenne*. Tampere: TTKK. A. Yhduskuntasunnitelun laitoks, páx. 24.

<sup>7</sup> En el sentido bourdieuno, ver Bourdieu, Pierre; Chamboredon, Jean-Claude e Passeron, Jean-Claude (1989) *El oficio del sociólogo*. Madrid: Siglo XXI de España Editores, páx. 72-82.

de la casa. Estos parámetros que aparecen en referencia a las situaciones propias del gallego son los mismos que se le atribuyen a la casa y muchas veces es precisamente la casa utilizada como el espacio ideal (por lo tanto ilusorio, ya que está sometido a contradicciones) del gallego, con el que encontramos similitudes a la identidad del habla.

<b>habla</b>		<b>burocracia</b>	
<i>comunicación</i>	<i>espacio</i>	<i>comunicación</i>	<i>espacio</i>
<i>(casa)</i>		<i>(mostrador)</i>	
oral	conocido	oral/escrita	desconocido
personal	desorden	impersonal	orden
negociación	flexible	confesión	rígido
	multifuncional		unifuncional
cotidiano		institucional	
informal		formal	
trabajo/ocio		gestión	
control		azar	
certidumbre		incertidumbre	
propio		ajeno	
privado/íntimo		público	

Todas estas características anteriores aparecen articuladas en torno a dos coordenadas que son la seguridad y la privacidad.

**Seguridad.** La capacidad de control del medio es posible en contextos bien definidos y familiares: el conocimiento de los otros sujetos implicados en las relaciones sociales, de sus intereses, objetivos, medios y estimación de consecuencias en su actuación son las bases de esa seguridad. En estas situaciones, el tipo de estrategias de comportamiento a las que se acude están fundamentadas sobre la identificación personal de cada sujeto y sobre el dominio de estrategias, ya que se juega un juego, en un terreno y con reglas conocidas. Cuanto mayor sea el grado de incertidumbre, menor será la seguridad y cuanto

más se siente e identifique como próximo el ciudadano a un contexto, el grado de seguridad incrementa. Esto está determinado por tres factores básicos: *cotidianidad, empatía y asimilación*.

La *cotidianidad* es la capacidad de asimilar la burocracia a nuestra experiencia diaria (incluso a nivel estético), es lo que ocurre en instituciones en las que hay un conocimiento, proximidad o capacidad de control a nivel personal del representante de la institución (inclusión de este en un contexto familiar) como puede ocurrir en un ayuntamiento pequeño. La aparición de cierta *empatía* con el representante de la institución, depende de la intensidad con la que el Estado se manifiesta a través de él, por ejemplo, en el grado mínimo se encuentra un empleado de Correos o un bedel, ya que actúa como gestor a caballo entre la institución pero con la que se establece una relación menos asimétrica al ocupar un nivel bajo en el aparato burocrático. En ambos casos cuanto más presente está el carácter informal (cuanto menos representativa de la institución) más cercano se percibe.

La *asimilación* viene dada por el proceso de modernización y cultura de clase que hace que determinados sectores sociales estén más próximos a la ideología y cultura legitimadas por la institución (por ejemplo, el colectivo de estudiantes universitarios) y tengan un mayor conocimiento y proximidad, por lo tanto mayor capacidad de gestión ahí.

•

En contextos ajenos la incertidumbre (o desproteccionamiento) actúa como un elemento catalizador que provoca el cambio de lengua, un encuentro en la ventanilla responde precisamente a ese tipo de situaciones que pueden disparar el uso del castellano a través de la sumisión (hablando el habla que se le atribuye a institución) en un intento de no afrontar esa relación asimétrica y usar la misma lengua, ayudándonos así a presentarnos como interlocutores válidos, en el sentido que apuntaba al comienzo (cosa que el gallego no haría).

La actuación en el espacio radica en la presentación del representante delegado de la institución como persona (desinstitucionalizándolo, minimizando las barreras simbólicas que le da la oficina) y en conseguir un entorno para el

ciudadano en el que el territorio no sea ajeno y los recorridos inaccesibles (que tenga la capacidad de controlar ese espacio, moverse y ubicarse en el sin incertidumbres).

**Privacidad:** el binomio público/privado<sup>8</sup> se evidencia claramente en la relación entre lo burocrático y lo personal. El propio funcionamiento del aparato burocrático impone la despersonalización (a través de los procesos de individualización) tanto del ciudadano como de la relación en el mostrador. Encontramos dos formas de ser público, una con el anonimato, porque el ciudadano deja de ser una persona para convertirse en un individuo, y otra con la ausencia de intimidad, porque la propia disposición del espacio rompe la privacidad de esa relación, la *confesión* a la institución es oída por el resto de las personas presentes (al mismo tiempo que esto rompe la sensación de soledad frente a la institución, tiene como consecuencia el hacerse audible -público- a personas ajenas).

La publicidad marca un umbral en el que esa persona es agredida, que está a la vez en oposición a un grado muy marcado de intimidad, en el que el ciudadano queda desprotegido. La intimidad implica una entrega total al otro interlocutor, la privacidad supone descender en el nivel de reconocimiento personal pero permite que el ciudadano conserve su capacidad de no ser completamente visible al poder, de mantener cierta autonomía e iniciativa.

Al conseguir incluir en un mismo territorio a ambos (funcionario y ciudadano), al crear un espacio separado pero no aislado del resto del mundo se pone en escena al funcionario como persona particular y se diluye su naturaleza anónima y pública.

## **Conclusión**

En conclusión, la intervención en el espacio se lleva a cabo con la plasmación de territorios y recorridos, en este caso articulados por la maximización de la privacidad y seguridad, con la inclusión del ciudadano en los espacios, con la personalización del representante de la institución y con la minimización de la

<sup>8</sup> Barrington Moore, J. R. (1984) *Privacy. Studies in Social and Cultural History*. Armonk - New York - London: M. E. Sharpe, INC.

representación de la autoridad. La creación de "islas" entre la publicidad y el anonimato burocráticos, la humanización de sus espacios de representación permite o posibilita que el ciudadano pueda recurrir a sus estrategias y comportamientos habituales sin tener que renunciar ni a sí mismo ni presentarse como otra persona.