AARON V. CICOUREL
MERRYL G. CICOUREL

University of California, San Diego, USA
cicourel@cogsci.ucsd.edu

Discurso y práctica organizativa en sitios de trabajo: sobrecargo cognoscitivo en un servicio de la salud

En este trabajo, tratamos de identificar Fuentes de "estres" que surgen mientras que empleados siguen sus tareas normales. Grabamos el habla de empleados durante su trabajo y realizamos entrevistas sobre lo que hacen en el acto. Por ejemplo, llamadas telefonicas con pacientes, medicos, enfermeras, y otros dentro de un hospital universitario. Las comunicaciones de habla por telefono y informatica que se realizan a menudo se extenden por anotationes escritas. La clinica universitaria de especialidades se ocupa de examines medicos en radiologia, gastroenterologia, cardiologia, y enfermedades de los pulmones.

Discurso, proceso de informacion, y contextos acotados

Discurso en la vida cotidiana es siempre algo colaborativo a pesar de que hay conflicto entre los interlocutores. Interaccion social presupone varios sistemas de memoria y una distribucion cultural de conocimiento, y esta vinculado con la manera en que la percepcion de artifactos y aparencias surgen durante la implementacion de una tarea. Se utiliza el concepto cognoscitivo en dos sentidos; (1) el proceso limitada de informacion (atencion selective y memoria inmediata y de largo plazo) y (2) la idea de que la cultura es un sistema de informacion socialemente distribuida (Roberts, 1964). El mantenimiento de una cultura siempre sobrepasa la capacidad y contribucion del individuo. La cultura (D'Andrade, 1995) es como una imensa, productivo, distribuida, sistema que se organiza por si mismo. Es decir, sostenida como una enorme coleccion de soluciones parciales de problemas que grupos normalemente se enfrentan. La memoria, por lo tanto, nos deja crear modelos mentales y artifactos en la vida cotidiana que facilitan accion social. Dicho en otras palabras, evolucion cultural y adaptacion estan incluido dentro de sistemas de aprendizaje distribuidos cognoscitivamente y practicamente cuyos soluciones no se puede atribuir solo a individuos. Estos emergentes sistemas de toma de decisions son creadas localemente.

Memoria, atencion, proceso de informacion y conocimiento socialemente distribuida son conceptos claves para entender el uso de lenguaje en la vida cotidiana, y especialemente operaciones que se llaman "conceptual blending" (Fauconnier y Turner, 2002) o la integracion creativa de redes de signifcados que generan productos cognitivos cuyos presentaciones son mas aparentes que verdadero. La idea general de "conceptual blending" es que hay una complicada compression de redes conceptuales (informacion y conceptos) que crean una <u>mezcla</u> singular que se pueda comprender facilmente dentro casi cualquier discurso de la vida cotidiana. Un ejemplo comun de "conceptual blending" es una anotacion que trata de captar en groso modo mas informacion que un individuo puede acordar y escribir mientras que sigue varias tareas o conversaciones.

La clinica medica

El enfoque principal de nuestra investigacion dentro un hospital clinico ha sido observar y grabar las tareas de una empleada que coordina las citas medicas por pacientes. La coordinadora esta situada en un pequenyo espacio cerca de varios medicos y sus pacientes. Sus tareas incluyen crear sitas para pacientes con medicos y confirmar lugares donde les dan procidimientos especiales (endoscopias, colonoscopias) y informacion sobre el dieta que deben consumir y los medicaments que no deben consumir antes de llegar a la cita especial. Discurso que se puede grabar demuestra solo unas partes de todas las tareas que la coordinadora realiza durante un dia.

La solucion de problemas que la coordinadora cumple necesita negotiaciones constantes y toma de decisones bajo condiciones de discrecion individual. El uso de anotaciones escritas y electronicas tiene el fin de bajar el nivel de estres mientras que esas anotaciones se transforman a extensions estructurales de la memoria de la coordinadora. Las actividades de la coordinadora, por lo tanto, facilita tareas organizativas y relaciones sociales entre varios personas que a veces son delicadas.

El siguiente fragmento demuestra como la coordinadora habla con un paciente. La conversacion es tipico de lo que ella hace cuando habla por telefono.

11 S: Especialidad medica, Sari habla (escuchando el llamador), correcto.
12 He adelantado este mensaje al Doctor. Bullman y no has recebido
13 [entonación creciente] ¿nada de él? Ohh.
14 Que era la medicacion?
15 (Apenas se escucha el habla del paciente segun dijo Sari
16 posteriormente a Cicourel mientras que Sari repite lo que el llamador
17 la esta diciendo y tambien escribe lo que dijo en una hoja de papel)
18 Bien. Mhm huh. Sigue y damelo. Uh huh Si-i-i-h, Si-i-h.

En las lineas 11-18, parece que Sari dijo al paciente que ella (Sari) previamente habia adelantado un mensaje del paciente a un Doctor. Bullman y aparentemente repitiendo el grano de la contestacion que le dio' el paciente. Es

decir, que el enfermo no ha tenido ningun noticia del Doctor. Bullman. Parece que el mensaje para el medico se refiere a un medicamento y Sari pidio' al paciente que la diria que era el medicamento. A final de linea 18, parece que Sari esta confirmando la informacion que vino del enfermo sobre el medicamento. Este breve dialogo contiene varios usos de palabras anaforicas

En la linea 26, C pregunta a Sari quien la habia llamado y ella (linea 27) contesta que era un paciente del Doctor. Bullman. C repite lo obvio, que era un paciente. En lineas 29-33, Sari aclara que el enfermo encontraba problemas para llenar la receta del medico. Aparentemente, la compania de seguros medicos no quiso llenar el tipo de receta propuesta por el Doctor. En los Estados Unidos, la compania de seguros a veces demanda que el paciente utiliza un medicamento diferente de lo que propone el Doctor. La palabra "cover" es una mezcla conceptual que se refiere a una politica burocratica de la compania de seguros y parece que la farmacia donde el paciente llevo' la receta ya estaba enterado de esta politica. Pero, casi como sienpre, el paciente no estaba enterado de esta politica medica.

26 C: De quien vino esta [llamada]?
27 S: Aquella era de un paciente del Doctor Bullman.
28 C: Oh, era un paciente, ((Sari: Ya) oh, muy bien.
29 S: Ya, el que habia teniendo un problema llenando un a receta medica.
30 El seguro [medico] no quiere compensar ("cover") el, el tipo de
31 receta [medica] escrito por el Doctor. Ellos estan pidiendo que se lo
32 cambia a algo diferente (C: Ahh), y dicen que necesitan una
33 aprobacion antes que lo pudieron cambiar.
34 C: Del Doctor?
35 S: Del Doctor.

Las varias actividades que Sari se realiza no son siempre evidente si es que uno solo utiliza el discurso de dos o mas personas. Las preguntas buscan detalles de informacion sobre tareas especificas de Sari, y son necesario para comprender various aspectos de los narativos grabados si es que queremos conocer los problemas administrativos y particular que Sari y los pacientes enfrentan cada dia. Ademas, palabras como "seguro," "medicamento," y "cover" no se pueden tomar por supuesto. Es necesario tomar en cuenta el sistema organizativo en lo cual surgen el discurso y diferentes tipos de interaccion social no-verbales que realiza Sari.

Finalemente, lo que es inherente en todos los apectos de comunicacion son las dimensiones atencional y memorial que casi siempre los olvidamos cuando estudiamos el uso de lenguaje en la vida cotidiana. Una consecuencia es que cuando los locutores hablan y actuan no-verbalmente, no es facil medir la informacion que se pierde aun con la utilizacion de una cinta de video. Las demandas atencional y de memoria son claves en un ambiente o contexto social en lo cual gente como Sari trabaja, requieren obsevaciones directas de la ecologia social y un conocimiento del poder administrativo que existe, a pesar de que este poder es casi siempre filtrado o indirectamente conocido.

Referencias

D'Andrade, Roy. 1995. *The Development of Cognitive Anthropology*. Cambridge: Cambridge University Press.
Fauconnier, Gilles, y Turner, Mark. 2002. *The Way We Think: Conceptual Blending and the Mind's Hidden Complexities*. New York: Basic Books.
Roberts, John. 1964. "The self-management of cultures." Explorations in Cultural Anthropology, Ward Goodenough, ed. New York: McGraw-Hill, 433-454.