

De Erving Goffman en esta biblioteca

Estigma. La identidad deteriorada

Internados. Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales

La presentación de la persona en la vida cotidiana

Erving Goffman

Amorrortu editores
Buenos Aires

Biblioteca de sociología

The Presentation of Self in Everyday Life, Erving Goffman

Primera edición en inglés, 1959

Primera edición en castellano, 1981; primera reimpresión, 1989;

segunda reimpresión, 1994; tercera reimpresión, 1997

Traducción, Hildegarde B. Torres Perrén y Flora Setaro

Única edición en castellano autorizada por *Doubleday & Company, Inc.*, Nueva York, y debidamente protegida en todos los países. Queda hecho el depósito que previene la ley 11.723. © Todos los derechos de la edición castellana reservados por Amorrortu editores S. A., Paraguay 1225, 7º piso, Buenos Aires.

La reproducción total o parcial de este libro en forma idéntica o modificada por cualquier medio mecánico o electrónico, incluyendo fotocopia, grabación o cualquier sistema de almacenamiento y recuperación de información, no autorizada por los editores, viola derechos reservados. Cualquier utilización debe ser previamente solicitada.

Industria argentina. Made in Argentina.

ISBN 950-518-029-2

Impreso en los Talleres Gráficos Color Efe, Paso 192, Avellaneda, provincia de Buenos Aires, en abril de 1997.

Las máscaras son expresiones fijas y ecos admirables de sentimientos, a un tiempo fieles, discretas y superlativas. Los seres vivientes, en contacto con el aire, deben cubrirse de una cutícula, y no se puede reprochar a las cutículas que no sean corazones. No obstante, hay ciertos filósofos que parecen guardar rencor a las imágenes por no ser cosas, y a las palabras por no ser sentimientos. Las palabras y las imágenes son como caparazones: partes integrantes de la naturaleza en igual medida que las sustancias que recubren, se dirigen sin embargo más directamente a los ojos y están más abiertas a la observación. De ninguna manera diría que las sustancias existen para posibilitar las apariencias, ni los rostros para posibilitar las máscaras, ni las pasiones para posibilitar la poesía y la virtud. En la naturaleza nada existe para posibilitar otra cosa; todas estas fases y productos están implicados por igual en el ciclo de la existencia...

George Santayana, *Soliloquies in England and Later Soliloquies*, 1922.

Prólogo

Al preparar este trabajo tuve la intención de que sirviera como una especie de manual que describiese en forma detallada una perspectiva sociológica desde la cual es posible estudiar la vida social, especialmente el tipo de vida social organizado dentro de los límites físicos de un establecimiento o una planta industrial. Expondremos una serie de características que forman, en su conjunto, un marco de referencia aplicable a cualquier establecimiento social concreto, ya sea familiar, industrial o comercial.

En este estudio empleamos la perspectiva de la actuación o representación teatral; los principios resultantes son de índole dramática. En las páginas que siguen consideraré de qué manera el individuo se presenta y presenta su actividad ante otros, en las situaciones de trabajo corriente, en qué forma guía y controla la impresión que los otros se forman de él, y qué tipo de cosas puede y no puede hacer mientras actúa ante ellos. Al utilizar este modelo analógico trataré de no hacer mucho hincapié en sus insuficiencias obvias. El escenario teatral presenta hechos ficticios; la vida muestra, presumiblemente, hechos reales, que a veces no están bien ensayados. Pero hay algo quizá más importante: en el escenario el actor se presenta, bajo la máscara de un personaje, ante los personajes proyectados por otros actores; el público constituye el tercer partícipe de la interacción, un partícipe fundamental, que sin embargo no estaría allí si la representación escénica fuese real. En la vida real, estos tres participantes se condensan en dos; el papel que desempeña un individuo se ajusta a los papeles representados por los otros individuos presentes, y sin embargo estos también constituyen el público. Más adelante consideraremos otras insuficiencias de este modelo analógico. Los materiales ilustrativos que se utilizan en este estudio pertenecen a distintas categorías: algunos provienen de autorizadas investigaciones, en las que se formulan generaliza-

ciones positivas acerca de regularidades registradas en forma confiable; otros se basan en crónicas informales escritas por individuos pintorescos; muchos corresponden a categorías intermedias. Además, se recurre con frecuencia a un trabajo que llevé a cabo en una comunidad rural (agrícola) de la isla Shetland.¹

La razón de ser de este enfoque (que a mi juicio sirve también como justificación para el de Simmel) es que los ejemplos encajan, en su conjunto, en un marco coherente, que une los fragmentos vivenciales ya experimentados por el lector y brinda al estudioso una guía que merece ser sometida a prueba en los estudios de casos de la vida social institucional.

Presentamos este marco de referencia según un orden gradual de pasos lógicos. La introducción es necesariamente abstracta y el lector podrá, si así lo desea, pasarla por alto.

1 E. Goffman informó en parte acerca de este estudio en «Communication Conduct in an Island Community», tesis inédita de doctorado, Universidad de Chicago, Departamento de Sociología, 1953. En lo sucesivo daremos a esta comunidad, a título de brevedad, el nombre de «isla Shetland».

Introducción

Cuando un individuo llega a la presencia de otros, estos tratan por lo común de adquirir información acerca de él o de poner en juego la que ya poseen. Les interesará su status socioeconómico general, su concepto de sí mismo, la actitud que tiene hacia ellos, su competencia, su integridad, etc. Aunque parte de esta información parece ser buscada casi como un fin en sí, hay por lo general razones muy prácticas para adquirirla. La información acerca del individuo ayuda a definir la situación, permitiendo a los otros saber de antemano lo que él espera de ellos y lo que ellos pueden esperar de él. Así informados, los otros sabrán cómo actuar a fin de obtener de él una respuesta determinada.

Para los presentes, muchas fuentes de información se vuelven accesibles y aparecen muchos portadores (o «vehículos de signos») para transmitir esta información. Si no están familiarizados con el individuo, los observadores pueden recoger indicios de su conducta y aspecto que les permitirán aplicar su experiencia previa con individuos aproximadamente similares al que tienen delante o, lo que es más importante, aplicarle estereotipos que aún no han sido probados. También pueden dar por sentado, según experiencias anteriores, que es probable encontrar solo individuos de una clase determinada en un marco social dado. Pueden confiar en lo que el individuo dice sobre sí mismo o en las pruebas documentales que él proporciona acerca de quién o qué es. Si conocen al individuo o saben de él en virtud de experiencias previas a la interacción, pueden confiar en suposiciones sobre la persistencia y generalidad de rasgos psicológicos como medio para predecir su conducta presente y futura.

Sin embargo, durante el período en que el individuo se encuentra en la inmediata presencia de otros, pueden tener lugar pocos acontecimientos que proporcionen a los otros

44-

la información concluyente que necesitarán si han de dirigir su actividad sensatamente. Muchos hechos decisivos se encuentran más allá del tiempo y el lugar de la interacción o yacen ocultos en ella. Por ejemplo, las actitudes, creencias y emociones «verdaderas» o «reales» del individuo pueden ser descubiertas solo de manera indirecta, a través de sus confesiones o de lo que parece ser conducta expresiva involuntaria. Del mismo modo, si el individuo ofrece a los otros un producto o un servicio, con frecuencia descubrirán que durante la interacción no habrá tiempo ni lugar inmediatamente disponible para descubrir la realidad subyacente. Se verán forzados a aceptar algunos hechos como signos convencionales o naturales de algo que no está al alcance directo de los sentidos. En los términos de Ichheiser,¹ el individuo tendrá que actuar de manera de expresarse intencionada o involuntariamente, y los otros, a su vez, tendrán que ser *impresionados* de algún modo por él.

La expresividad del individuo (y por lo tanto, su capacidad para producir impresiones) parece involucrar dos tipos radicalmente distintos de actividad significativa: la expresión que *da* y la expresión que *emana* de él. El primero incluye los símbolos verbales —o sustitutos de estos— que confiesa usar y usa con el único propósito de transmitir la información que él y los otros atribuyen a estos símbolos. Esta es la comunicación en el sentido tradicional y limitado del término. El segundo comprende un amplio rango de acciones que los otros pueden tratar como sintomáticas del actor, considerando probable que hayan sido realizadas por razones ajenas a la información transmitida en esta forma. Como tendremos que ver, esta distinción tiene apenas validez inicial. El individuo, por supuesto, transmite intencionalmente información errónea por medio de ambos tipos de comunicación; el primero involucra engaño, el segundo, fingimiento. Si se toma la comunicación en ambos sentidos, el limitado y el general, se descubre que, cuando el individuo se encuentra en la inmediata presencia de otros, su actividad tendrá un carácter promisorio. Los otros descubrirán probablemente que deben aceptar al individuo de buena fe, ofreciéndole, mientras se encuentre ante ellos, una justa

1 Gustav Ichheiser, «Misunderstandings in Human Relations», suplemento del *American Journal of Sociology*, LV, septiembre de 1949, págs. 6-7.

retribución a cambio de algo cuyo verdadero valor no será establecido hasta que él haya abandonado su presencia. (Por supuesto, los otros también viven por inferencia en su manejo del mundo físico, pero solo en el mundo de la interacción social los objetos acerca de los cuales ellos hacen inferencias facilitarán y obstaculizarán en forma expresa este proceso inferencial.) La seguridad que ellos justificadamente sienten al hacer inferencias sobre el individuo variarán, como es natural, de acuerdo con factores tales como la cantidad de información que ya poseen acerca de él; pero no hay cantidad alguna de pruebas pasadas que pueda obviar por completo la necesidad de actuar sobre la base de inferencias. Como sugirió William I. Thomas:

Es también muy importante que comprendamos que en realidad no conducimos nuestras vidas, tomamos nuestras decisiones y alcanzamos nuestras metas en la vida diaria en forma estadística o científica. Vivimos por inferencia. Yo soy, digamos, huésped suyo. Usted no sabe, no puede, determinar científicamente que no he de robarle su dinero o sus cucharas. Pero por inferencia yo no lo he de hacer, y por inferencia usted me tendrá como huésped.²

Volvamos ahora de los otros hacia el punto de vista del individuo que se presenta ante ellos. Este puede desear que tengan un alto concepto de él, o que piensen que él tiene un alto concepto de ellos, o que perciban cuáles son en realidad sus sentimientos hacia ellos, o que no tengan una impresión definida; puede querer asegurar que exista suficiente armonía para mantener la interacción, o defraudarlos, librarse de ellos, confundirlos, llevarlos a conclusiones erróneas, enfrentarlos en actitud antagónica o insultarlos. Independientemente del objetivo particular que persigue el individuo y del motivo que le dicta este objetivo, será parte de sus intereses controlar la conducta de los otros, en especial el trato con que le corresponden.³ Este control se logra en gran parte influyendo en la definición de la situación que

2 Citado en E. H. Volkart, ed., *Social Behavior and Personality. Contributions of W. I. Thomas to Theory and Social Research*, Nueva York: Social Science Research Council, 1951, pág. 5.

3 En este punto debo mucho a un trabajo inédito de Tom Burns, de la Universidad de Edimburgo, quien argumenta que, en toda interacción, un tema básico subyacente es el deseo de cada participante

los otros vienen a formular, y él puede influir en esta definición expresándose de modo de darles la clase de impresión que habrá de llevarlos a actuar voluntariamente de acuerdo con su propio plan. De esta manera, cuando un individuo comparece ante otros, habrá por lo general alguna razón para que movilice su actividad de modo que esta transmita a los otros una impresión que a él le interesa transmitir. Ya que las compañeras de dormitorio de una joven obtendrán evidencia de su popularidad por el número de llamados telefónicos que recibe, podemos sospechar que algunas jóvenes harán arreglos para que se las llame, y el descubrimiento de Willard Waller resulta previsible.

Muchos observadores han informado que una joven que es llamada al teléfono en los dormitorios, con frecuencia se permitirá dejar que la llamen varias veces antes de acudir, a fin de dar a las otras jóvenes amplia oportunidad para que oigan los llamados.⁴

De los dos tipos de comunicaciones mencionadas —las expresiones dadas y las que emanan del individuo—, en este informe nos ocuparemos sobre todo de la segunda, o sea de la expresión no verbal, más teatral y contextual, presumiblemente involuntaria, se maneje o no en forma intencional. Como ejemplo de lo que debemos tratar de examinar, me gustaría citar extensamente un incidente novelístico en el cual Preedy, un inglés en vacaciones, hace su primera aparición en la playa de su hotel de verano en España:

Pero, de todos modos, se cuidó muy bien de encontrarse con la mirada de alguno. En primer lugar, tenía que dejar bien sentado ante esos posibles compañeros de vacaciones que ellos no despertaban el menor interés en él. Miraba fijamente a través de ellos, alrededor de ellos, por encima de ellos —los ojos perdidos en el espacio—. La playa podría haber estado vacía. Si por casualidad se cruzaba una

de guiar y controlar las respuestas dadas por los otros presentes. Jay Haley, en un reciente trabajo inédito, anticipó un argumento semejante, pero en relación con un tipo especial de control, el que se refiere a la definición de la naturaleza de la relación que mantienen los sujetos involucrados en la interacción.

4 Willard Waller, «The Rating and Dating Complex», en *American Sociological Review*, 11, pág. 730.

pelota en su camino, la observaba sorprendido; en su momento una sonrisa divertida le iluminaba el rostro (Preedy, el tímido), miraba a su alrededor deslumbrado al ver que había gente en la playa, la lanzaba de vuelta sonriendo para sí (no a la gente), y luego reanudaba como al descuido su impasible exploración del espacio.

Pero era tiempo de hacer una pequeña exhibición, la exhibición del Preedy Ideal. Mediante tortuosos manejos daba una oportunidad de ver el título de su libro a todo aquel que lo deseara —una traducción de Homero al español, clásico en este caso, pero no atrevido, cosmopolita también— y luego recogía su bata de playa y su bolso en una prolija pila a prueba de arena (Preedy Metódico y Sensato), se levantaba en forma lenta para estirar a sus anchas su enorme figura (el Gran Gato Preedy), y echaba a un lado sus sandalias (Preedy Despreocupado, después de todo).

¡Las nupcias de Preedy y el mar! Había rituales alternativos. El primero implicaba el paseo que se torna carrera y zambullida directa en el agua, para suavizarse después en un fuerte crol sin chapoteo, hacia el horizonte. Pero por supuesto no realmente al horizonte. En forma bastante súbita, se volvería de espaldas y batiría las piernas, arrojando grandes salpicaduras blancas y mostrando así de algún modo que podría haber nadado más lejos si lo hubiera deseado; luego se pararía sacando un cuarto de su persona fuera del agua para que todos vieran de quién se trataba.

El curso de acción alternativo era más simple, evitaba el choque del agua fría y el riesgo de parecer demasiado brioso. El objeto era parecer tan acostumbrado al mar, al Mediterráneo, y a esta playa en particular, que era lo mismo estar en el mar que fuera de él. Involucraba una lenta caminata hasta el borde del agua —sin darse cuenta siquiera de que tenía los dedos mojados, ¡tierra y agua eran lo mismo para él!— con los ojos elevados al cielo gravemente, investigando portentos del tiempo invisibles a los otros (Preedy Pescador Nativo).⁵

El novelista se propone advertirnos que Preedy se preocupa en forma desmedida de las extensivas impresiones que él siente que su mera acción corporal emite hacia quienes lo

5 William Sansom, *A Contest of Ladies*, Londres: Hogarth, 1956, págs. 230-32.

rodean. Podemos ir más lejos en nuestras calumnias a Preedy, suponiendo que ha actuado con el único fin de dar una impresión particular, que esta es una impresión falsa, y que los otros presentes no reciben ninguna impresión o, lo que es peor, la impresión de que Preedy está tratando afectadamente de hacer que ellos reciban esta impresión particular. Pero el punto importante para nosotros aquí es que la clase de impresión que Preedy cree causar es, en realidad, la que los otros recogen, correcta e incorrectamente, de alguien que se encuentra en medio de ellos.

Ya he dicho que cuando un individuo aparece ante otros sus acciones influirán en la definición de la situación que ellos llegarán a tener. A veces el individuo actuará con un criterio totalmente calculador expresándose de determinada manera con el único fin de dar a los otros la clase de impresión que, sin duda, evocará en ellos la respuesta específica que a él le interesa obtener. A veces el individuo será calculador en su actividad pero relativamente ignorante de ello. A veces se expresará intencional y conscientemente de un modo particular, pero sobre todo porque la tradición de su grupo o status social requiere este tipo de expresión y no a causa de ninguna respuesta particular (ajena a una vaga aceptación o aprobación) que es probable sea evocada en aquellos impresionados por la expresión. A veces las tradiciones propias del rol de un individuo lo llevarán a dar una determinada impresión bien calculada, pese a lo cual, quizá no esté ni consciente ni inconscientemente dispuesto a crear dicha impresión. Los otros, a su vez, pueden resultar impresionados de manera adecuada por los esfuerzos del individuo para transmitir algo, o, por el contrario, pueden interpretar erróneamente la situación y llegar a conclusiones que no están avaladas ni por la intención del individuo ni por los hechos. De todos modos, en la medida en que los otros actúan *como si* el individuo hubiese transmitido una impresión determinada, podemos adoptar una actitud funcional o pragmática y decir que este ha proyectado «eficazmente» una determinada definición de la situación y promovido «eficazmente» la comprensión de que prevalece determinado estado de cosas.

Hay un aspecto de la respuesta de los otros que merece aquí un comentario especial. Al saber que es probable que el individuo se presente desde un ángulo que lo favorezca, los otros pueden dividir lo que presencian en dos partes: una

parte que al individuo le es relativamente fácil manejar a voluntad, principalmente sus aseveraciones verbales, y otra sobre la cual parece tener poco interés o control, derivada sobre todo de las expresiones que él emite. Los otros pueden usar entonces los que se consideran aspectos ingobernables de su conducta expresiva para controlar la validez de lo transmitido por los aspectos gobernables. Esto demuestra una asimetría fundamental en el proceso de comunicación, en el cual el individuo sólo tiene conciencia de una corriente de su comunicación, y los testigos, de esta corriente y de otra más. Por ejemplo, en la isla de Shetland la mujer de un agricultor, al servir platos nativos a un visitante de la parte continental de Gran Bretaña, escuchará con una sonrisa cortés sus amables expresiones de aprobación acerca de lo que está comiendo; al mismo tiempo, tomará nota de la rapidez con que el visitante lleva el tenedor o la cuchara a la boca, la avidez con que coloca en ella el alimento y el gusto demostrado al masticarlo, utilizando estos signos como verificación de los sentimientos expresados por el comensal. La misma mujer, a fin de descubrir lo que un conocido suyo A piensa «realmente» de otro conocido B, espera hasta encontrarse en presencia de A, pero en conversación con una tercera persona, C. Examinará entonces con disimulo las expresiones faciales de A cuando mira a B mientras conversa con C. Al no estar en conversación con B, y no ser observado directamente por él, A olvidará por momentos sus precauciones habituales y engaños impuestos por el tacto y expresará con libertad lo que «verdaderamente» siente por B. En resumen, esta mujer observará al observador no observado.

Ahora bien, dado el hecho de que es probable que los otros verifiquen los aspectos más controlables de la conducta por medio de los menos controlables, se puede esperar que a veces el individuo trate de explotar esta misma posibilidad, guiando la impresión que comunica mediante la conducta que él considera informativa y digna de confianza.⁶ Por ejemplo, al lograr la admisión en un restringido círculo social, el observador participante puede no solo lucir una

6 Los muy difundidos y juiciosos escritos de Stephen Potter se ocupan en parte de los signos que pueden ser manejados para dar a un observador astuto las sugerencias necesarias para descubrir las virtudes ocultas que el jugador en realidad no posee.

mirada de aceptación mientras escucha a un informante, sino que también puede tener el cuidado de adoptar la misma mirada al observar al informante mientras este habla con otros; los observadores del observador no descubrirán entonces tan fácilmente cuál es su posición. Esto puede ser ilustrado con un ejemplo específico de la isla de Shetland. Cuando un vecino entraba a tomar una taza de té, mostraba, por lo general, al menos la insinuación de una cálida e ilusionada sonrisa al atravesar la puerta de entrada de la casa. Como los obstáculos físicos fuera de ella —y la falta de luz dentro— generalmente hacían posible observar al visitante mientras se aproximaba a la casa, sin ser observado por él, los isleños se complacían a veces en reparar cómo este dejaba de lado cualquier expresión que manifestara en ese momento para reemplazarla por un gesto de sociabilidad apenas llegaba a la puerta. Sin embargo, algunos visitantes, al advertir este examen, adoptaban ciegamente un rostro sociable a una larga distancia de la casa, asegurándose así la protección de una imagen constante. Este tipo de control sobre la parte del individuo restablece la simetría del proceso de comunicación, y prepara la escena para una especie de juego de la información —un ciclo potencialmente infinito de secreto, descubrimiento, falsa revelación y redescubrimiento—. Se debe agregar que como es probable que los otros no abriguen demasiadas sospechas acerca del aspecto presumiblemente no guiado de la conducta del individuo, este puede obtener grandes ventajas controlándolo. Los otros, por supuesto, pueden sentir que el individuo está manejando los aspectos presumiblemente espontáneos de su conducta, y buscar en este mismo acto de manipulación algún matiz de conducta que el individuo no haya podido controlar. Esto impone de nuevo una limitación a la conducta del individuo, esta vez su conducta, presumiblemente no controlada, con lo que se restablece la asimetría del proceso de comunicación. Me gustaría tan solo agregar aquí la sugerencia de que el arte de penetrar el esfuerzo de un individuo para actuar con una calculada falta de intención parece más desarrollado que nuestra capacidad para manejar nuestra propia conducta, de manera que, independientemente del número de pasos existentes en el juego de la información, es probable que el testigo tenga ventaja sobre el actor, y que se conserve así la asimetría inicial del proceso de comunicación.

Cuando permitimos que el individuo proyecte una definición de la situación al presentarse ante otros, debemos también tener en cuenta que los otros, por muy pasivos que sus roles puedan parecer, proyectarán a su vez eficazmente una definición de la situación en virtud de su respuesta al individuo y de cualquier línea de acción que inicien hacia él. Por lo general, las definiciones de la situación proyectada por los diferentes participantes armonizan suficientemente entre sí como para que no se produzca una abierta contradicción. No quiero decir que existirá el tipo de consenso que surge cuando cada individuo presente expresa cándidamente lo que en realidad siente y honestamente coincide con los sentimientos expresados. Este tipo de armonía es un ideal optimista y, de todos modos, no necesario para el funcionamiento sin tropiezos de la sociedad. Más bien, se espera que cada participante reprima sus sentimientos sinceros inmediatos y transmita una opinión de la situación que siente que los otros podrán encontrar por lo menos temporariamente aceptable. El mantenimiento de esta apariencia de acuerdo, esta fachada de consenso, se ve facilitado por el hecho de que cada participante encubre sus propias necesidades tras aseveraciones que expresan valores que todos los presentes se sienten obligados a apoyar de palabra. Además, hay por lo general en la formulación de definiciones una especie de división del trabajo. A cada participante se le permite establecer las disposiciones oficiales experimentales en lo referente a asuntos vitales para él pero que no presentan importancia inmediata para los otros, por ejemplo, las racionalizaciones y justificaciones por las cuales él da cuenta de su actividad pasada. A cambio de esta cortesía, calla o se reserva la opinión en asuntos importantes para los otros pero de no inmediata importancia para él. Tenemos entonces una especie de *modus vivendi* interactivo. En conjunto, los participantes contribuyen a una sola definición total de la situación, que implica no tanto un acuerdo real respecto de lo que existe sino más bien un acuerdo real sobre cuáles serán las demandas temporalmente aceptadas (las demandas de quiénes, y concernientes a qué problemas). También existirá un verdadero acuerdo en lo referente a la conveniencia de evitar un conflicto manifiesto de definiciones de la situación.⁷ Me referiré a

⁷ Se puede establecer expresamente una interacción como tiempo y

este nivel de acuerdo como a un «consenso de trabajo». Se debe entender que el consenso de trabajo establecido en una escena de interacción será de contenido muy diferente del consenso de trabajo establecido en un tipo de escena diferente. Así, en un almuerzo entre dos amigos se mantiene una apariencia recíproca de afecto, respeto e interés por el otro. En ocupaciones profesionales, por otra parte, el especialista mantiene con frecuencia una imagen que lo muestra implicado en forma desinteresada en el problema del cliente, mientras el cliente responde con una muestra de respeto por la competencia e integridad del especialista. Independientemente de tales diferencias de contenido, la forma general de estos arreglos de trabajo es, sin embargo, la misma.

Al notar la tendencia de un participante a aceptar las exigencias de definición hechas por los otros presentes podemos apreciar la importancia decisiva de la información que el individuo posee *inicialmente* o adquiere sobre sus coparticipantes, porque sobre la base de esta información inicial el individuo comienza a definir la situación e inicia líneas correspondientes de acción. La proyección inicial del individuo lo compromete con lo que él se propone ser y le exige dejar de lado toda pretensión de ser otra cosa. A medida que avanza la interacción entre los participantes, tendrán lugar, como es natural, adiciones y modificaciones de este estado de información inicial, pero es imprescindible que estos desarrollos posteriores estén relacionados sin contradicciones con las posiciones iniciales adoptadas por los diferentes participantes, e incluso estar contruidos sobre la base de aquellas. Parecería que a un individuo le es más fácil elegir la línea de trabajo que exigirá y ofrecerá a los otros presentes al comienzo de un encuentro, que alterar la línea seguida una vez que la interacción se inició.

En la vida diaria, por cierto, existe el supuesto bien claro de que las primeras impresiones son importantes. Así, la

lugar para poner de manifiesto diferencias de opinión, pero en tal caso los participantes deben tener cuidado en concordar y no en disentir respecto del adecuado tono de voz, vocabulario y grado de seriedad mediante los cuales se expresarán todos los argumentos, y sobre el respeto mutuo que deben continuar guardándose los participantes en desacuerdo. Esta definición académica de la situación puede también ser invocada súbita y sensatamente como modo de convertir un serio conflicto de opiniones en otro que puede ser manejado dentro de un marco aceptable para todos los presentes.

adaptación al trabajo de aquellos que se dedican a ocupaciones de servicio dependerá de la capacidad para tomar y mantener la iniciativa en esa relación, capacidad que habrá de requerir una sutil agresividad por parte del que presta el servicio cuando su status socioeconómico es inferior al de su cliente. W. Whyte sugiere como ejemplo a la camarera:

El primer punto que se destaca es que la camarera que mantiene su ánimo frente a la presión no se contenta con responder simplemente a los clientes. Actúa con cierta habilidad para controlar la conducta de estos últimos. El primer interrogante que debemos plantearnos cuando estudiamos la relación con el cliente es: ¿gana de mano la camarera al cliente, o sucede a la inversa? La camarera experta se da cuenta de la naturaleza decisiva de esta cuestión...

La camarera experta ataja al cliente con confianza y sin vacilaciones. Por ejemplo, puede descubrir que un nuevo cliente ha tomado asiento antes de que ella haya podido retirar los platos sucios y cambiar el mantel. El se inclina sobre la mesa estudiando el menú. Ella lo saluda y le dice: «¿Me permite cambiar el mantel, por favor?»; y, sin esperar una respuesta, le saca el menú, de manera que el cliente debe retirarse hacia atrás alejándose de la mesa, y se dedica a hacer su trabajo. La relación ha sido manejada cortés pero firmemente, y no cabe duda alguna acerca de quién domina la situación.⁸

Cuando la interacción que se inicia por «primeras impresiones» es en sí meramente la interacción inicial en una amplia serie de interacciones que involucran a los mismos participantes, hablamos de «comenzar con el pie derecho» y sentimos como decisivo el hecho de hacerlo así. Uno se entera, de este modo, de que algunos maestros adoptan el siguiente punto de vista:

No deje que le saquen ventaja, porque está liquidado. Yo siempre empiezo mostrándome duro. El primer día que llevo a una clase nueva, les hago saber quién es el patrón... Usted tiene que comenzar así; entonces puede aflojar gra-

8 W. F. Whyte, «When Workers and Customers Meet», en W. F. Whyte, ed., *Industry and Society*, cap. VII, Nueva York: McGraw-Hill, 1946, págs. 132-33.

dualmente, sobre la marcha. Si se muestra blando desde el comienzo, cuando trate de ponerse severo no harán más que mirarlo y reírse.⁹

Del mismo modo, los asistentes de las instituciones neuropsiquiátricas pueden sentir que si el nuevo paciente es puesto en su lugar cuanto antes, el primer día que llega a la sala, y se le hace ver quién manda, se evitarán muchas dificultades futuras.¹⁰

Dado el hecho de que un individuo proyecta eficazmente una definición de la situación cuando llega a presencia de otros, cabe suponer que dentro de la interacción quizá tengan lugar hechos que contradigan, desacrediten o arrojen dudas sobre esta proyección. Cuando ocurren estos sucesos disruptivos, la interacción en sí puede llegar a detenerse en un punto de confusión y desconcierto. Algunos de los supuestos sobre los cuales se habían afirmado las respuestas de los participantes se vuelven insostenibles, y los participantes se encuentran en el seno de una interacción cuya situación había sido equivocadamente definida y ahora ya no está definida en modo alguno. En tales momentos, el individuo cuya presentación ha sido desacreditada puede sentirse avergonzado, mientras los demás circunstantes se sienten hostiles, y es posible que todos lleguen a encontrarse incómodos, perplejos, desconcertados, experimentando el tipo de anomia que se genera cuando el pequeño sistema social de la interacción cara a cara se derrumba.

Al colocar el acento en que la definición inicial de la situación proyectada por un individuo tiende a proporcionar un plan para la actividad cooperativa subsiguiente —al prestar énfasis a este punto de vista de la acción— no debemos pasar por alto un hecho decisivo: cualquier definición proyectada de la situación tiene también un carácter moral particular. Es este carácter moral de las proyecciones el que nos interesa principalmente en este trabajo. La sociedad está organizada sobre el principio de que todo individuo que posee ciertas características sociales tiene un derecho moral

a esperar que otros lo valoren y lo traten de un modo apropiado. En conexión con este principio hay un segundo principio a saber: que un individuo que implícita o explícitamente pretende tener ciertas características sociales deberá ser en la realidad lo que alega ser. En consecuencia, cuando un individuo proyecta una definición de la situación y con ello hace una demanda implícita o explícita de ser una persona de determinado tipo, automáticamente presenta una exigencia moral a los otros, obligándolos a valorarlo y tratarlo de la manera que tienen derecho a esperar las personas de su tipo. También implícitamente renuncia a toda demanda a ser lo que él no parece ser,¹¹ y en consecuencia renuncia al tratamiento que sería apropiado para dichos individuos. Los otros descubren, entonces, que el individuo les ha informado acerca de lo que «es» y de lo que ellos *deberían* ver en ese «es».

No se puede juzgar la importancia de las interrupciones que causan problemas de definición por la frecuencia con que aquellas tienen lugar, ya que aparentemente ocurrirían con mayor asiduidad aún si no se tomaran precauciones constantes. Encontramos que se emplean de continuo prácticas preventivas para evitar estas perturbaciones, y también prácticas correctivas para compensar los casos de descrédito que no se han podido evitar con éxito. Cuando el sujeto emplea estas estrategias y tácticas para proteger sus propias proyecciones, podemos referirnos a ellas como «prácticas defensivas»; cuando un participante las emplea para salvar la definición de la situación proyectada por otro, hablamos de «prácticas protectivas» o «tacto». En conjunto, las prácticas defensivas y protectivas comprenden las técnicas empleadas para salvaguardar la impresión fomentada por un individuo durante su presencia ante otros. Se debería agregar que si bien podemos mostrarnos dispuestos a aceptar que ninguna impresión fomentada sobreviviría si no se empleasen las prácticas defensivas, estamos quizá menos dispuestos a ver cuán pocas impresiones sobrevivirían si aquellos que las reciben no lo hicieran con tacto.

11 El papel que cumple el testigo, al limitar lo que el individuo puede ser, ha sido destacado por los existencialistas, que lo ven como una amenaza básica a la libertad individual. Véase Jean-Paul Sartre, *Being and Nothingness*, trad. al inglés por Hazel E. Barnes, Nueva York: Philosophical Library, 1956, pág. 365. (*El ser y la nada*, Buenos Aires: Losada, 1966.)

9 Entrevista con un maestro citada por Howard S. Becker, «Social Class Variations in the Teacher-Pupil Relationship», en *Journal of Educational Sociology*, xxv, pág. 459.

10 Harold Taxel, «Authority Structure in a Mental Hospital Ward», tesis inédita de licenciatura, Universidad de Chicago, Departamento de Sociología, 1953.

Además de que se toman precauciones para impedir la disrupción de las definiciones proyectadas, podemos notar también que un intenso interés en estas disrupciones llega a desempeñar un importante papel en la vida social del grupo. Se practican bromas y juegos sociales en los cuales se crean expresamente perturbaciones que se deben tomar en broma.¹² Se inventan fantasías en las cuales tienen lugar devastadoras revelaciones. Se cuentan y recuentan anécdotas del pasado —reales, adornadas o ficticias—, que detallan disrupciones que ocurrieron o estuvieron a punto de ocurrir, o que ocurrieron y fueron admirablemente reparadas.

Parece no haber grupo que no tenga un acervo siempre listo de estos juegos, ensueños y cuentos admonitorios para ser usados como fuente de humor, catarsis para las ansiedades, y sanción para inducir a los individuos a ser modestos en sus reclamos y razonables en sus expectativas proyectadas. El individuo puede denunciarse mediante sueños en que se encuentre en posiciones imposibles. Las familias cuentan de aquella vez en que un huésped confundió sus fechas y llegó cuando ni la casa ni nadie estaba listo para recibirlo. Los periodistas cuentan de aquella vez en que tuvo lugar un error de impresión demasiado significativo y la pretensión de objetividad o decoro del diario quedó humorísticamente desacreditada. Los empleados públicos cuentan de la ocasión en que un sujeto entendió en forma equivocada y ridícula las instrucciones para llenar formularios, y dio respuestas que denotaban una definición imprevista y grotesca de la situación.¹³ Los marineros, cuyo hogar lejos del hogar es rigurosamente masculino, narran historias como aquella de cuando volvieron a su casa y, sin advertirlo, pidieron a la madre que les «pasara la maldita manteca».¹⁴ Los diplomáticos cuentan de la vez en que una reina corta de vista preguntó al embajador de una república acerca de la salud de su rey.¹⁵

Para resumir, entonces, doy por sentado que cuando un

12 Goffman, *op. cit.*, págs. 319-27.

13 Peter Blau, «Dynamics of Bureaucracy», tesis de doctorado, Columbia University, Departamento de Sociología, págs. 127-29.

14 Walter M. Beattie, hijo, «The Merchant Seaman», informe inédito de licenciatura, Universidad de Chicago, Departamento de Sociología, 1950, pág. 35.

15 Sir Frederick Ponsonby, *Recollections of Three Reigns*, Nueva York: Dutton, 1952, pág. 46.

individuo se presenta ante otros tendrá muchos motivos para tratar de controlar la impresión que ellos reciban de la situación. Este informe se ocupa de algunas de las técnicas comunes empleadas por las personas para sustentar dichas impresiones y de algunas de las contingencias comunes asociadas con el empleo de estas técnicas. El contenido específico de cualquier actividad presentada por el individuo participante o el rol que este desempeña en las actividades interdependientes de un sistema social en marcha no se discutirán; solo me ocuparé de los problemas de índole dramática del participante en cuanto hace a la presentación de su actividad ante los otros. Los problemas enfrentados por el arte teatral y la dirección de escena son triviales a veces pero bastante generales; en la vida social, parecen ocurrir en todas partes, proporcionando una nítida dimensión para el análisis sociológico formal.

Será conveniente finalizar esta introducción con algunas definiciones, que están implícitas en lo anterior y son necesarias para lo que ha de seguir. A los fines de este informe, la interacción (es decir, la interacción cara a cara) puede ser definida, en términos generales, como la influencia recíproca de un individuo sobre las acciones del otro cuando se encuentran ambos en presencia física inmediata. Una interacción puede ser definida como la interacción total que tiene lugar en cualquier ocasión en que un conjunto dado de individuos se encuentra en presencia mutua continua; el término «encuentro» (*encounter*) serviría para los mismos fines. Una «actuación» (*performance*) puede definirse como la actividad total de un participante dado en una ocasión dada que sirve para influir de algún modo sobre los otros participantes. Si tomamos un determinado participante y su actuación como punto básico de referencia, podemos referirnos a aquellos que contribuyen con otras actuaciones como la audiencia, los observadores o los coparticipantes. La pauta de acción preestablecida que se desarrolla durante una actuación y que puede ser presentada o actuada en otras ocasiones puede denominarse «papel» (*part*) o «rutina».¹⁶ Estos términos situacionales pueden relacionarse fácilmente

16 Sobre la importancia de distinguir entre una rutina de interacción y cualquier instancia particular en que la rutina se desarrolla en su totalidad, véanse los comentarios de John von Neumann y Oskar Morgenstern, *The Theory of Games and Economic Behaviour*, Princeton: Princeton University Press, 2ª ed., 1947, pág. 49.

con los términos estructurales convenidos. Cuando un individuo o actuante representa el mismo papel para la misma audiencia en diferentes ocasiones, es probable que se desarrolle una relación social. Al definir el rol social como la promulgación de los derechos y deberes atribuidos a un status dado, podemos añadir que un rol social implicará uno o más papeles, y que cada uno de estos diferentes papeles puede ser presentado por el actuante en una serie de ocasiones ante los mismos tipos de audiencia o ante una audiencia compuesta por las mismas personas.

1. Actuaciones

Confianza en el papel que desempeña el individuo

Cuando un individuo desempeña un papel, solicita implícitamente a sus observadores que tomen en serio la impresión promovida ante ellos. Se les pide que crean que el sujeto que ven posee en realidad los atributos que aparenta poseer, que la tarea que realiza tendrá las consecuencias que en forma implícita pretende y que, en general, las cosas son como aparentan ser. De acuerdo con esto, existe el concepto popular de que el individuo ofrece su actuación y presenta su función «para el beneficio de otra gente». Sería conveniente iniciar un examen de las actuaciones invirtiendo el problema y observando la propia confianza del individuo en la impresión de realidad que intenta engendrar en aquellos entre quienes se encuentra.

En un extremo, se descubre que el actuante puede creer por completo en sus propios actos; puede estar sinceramente convencido de que la impresión de realidad que pone en escena es la verdadera realidad. Cuando su público también se convence de la representación que él ofrece —y este parece ser el caso típico—, entonces, al menos al principio, solo el sociólogo o los resentidos sociales abrigarán dudas acerca de la «realidad» de lo que se presenta.

En el otro extremo descubrimos que el actuante puede no engañarse con su propia rutina. Esta posibilidad es comprensible, ya que ninguno se encuentra en mejor lugar de observación para ver el juego que la persona que lo desempeña. Al mismo tiempo, el actuante puede querer guiar la convicción de su público solo como un medio para otros fines, sin un interés fundamental en la concepción que de él o de la situación tiene este. Cuando el individuo no deposita confianza en sus actos ni le interesan mayormente las creencias de su público, podemos llamarlo cínico, reservando el término «sincero» para individuos que creen en la impresión que fomenta su actuación. Se debería entender que el cínico, con toda su desenvoltura profesional, puede obtener place-

52 -

res no profesionales de su mascarada, experimentando una especie de gozosa agresión espiritual ante la posibilidad de jugar a voluntad con algo que su público debe tomar seriamente.¹

No se da por sentado, como es natural, que todos los actantes cínicos tienen interés en engañar a su auditorio movidos por el así llamado «interés por sí mismo» o ganancia privada. Un individuo cínico puede engañar a su público en bien de este —o lo que él considera tal—, por el bien de la comunidad, etc. Como ejemplos de esto no necesitamos recurrir a hombres públicos tristemente esclarecidos como Marco Aurelio o Hsun-Tsé. Sabemos que, en ocupaciones de servicio, profesionales que pueden en otras circunstancias ser sinceros se ven forzados a veces a engañar a sus clientes porque estos lo desean con toda el alma. Médicos que se ven obligados a recetar placebos, empleados de estaciones de servicio que, con resignación, miden y vuelven a medir la presión de las cámaras de los automóviles conducidos por mujeres ansiosas, empleados de zapatería que venden un zapato de tamaño adecuado pero dicen a la cliente que es de otro número el que ella desea: estos son actantes cínicos cuyos auditorios no les permiten ser sinceros. De modo semejante, parece que los pacientes favorablemente dispuestos de las salas de enfermos mentales fingen a veces síntomas raros para que las enfermeras estudiantes no se vean sometidas a una frustrante actuación cuerda.² Así también,

1 Quizás el verdadero crimen del estafador no sea el robar dinero a sus víctimas sino el despojarnos a todos nosotros de la creencia de que las maneras y la apariencia de la clase media pueden ser mantenidas solo por la gente de clase media. Un profesional desengañado puede ser cínicamente hostil a la relación de servicio que sus clientes esperan que él les ofrezca; el estafador está en posición de abarcar a todo el mundo «legítimo» en este desprecio.

2 Véase Taxel, «Authority Structure in a Mental Hospital Ward», tesis inédita de licenciatura, Universidad de Chicago, Departamento de Sociología, 1953, pág. 4. Harry Stack Sullivan sugirió que el tacto de los actantes internados en instituciones hospitalarias puede operar en dirección inversa, lo que da por resultado una manifestación de cordura de tipo *noblesse-oblige*. Véase su trabajo «Socio-Psychiatric Research», en *American Journal of Psychiatry*, x, págs. 987-88.

«Un estudio acerca de las “recuperaciones sociales” realizado hace algunos años en uno de nuestros grandes hospitales neuropsiquiátricos me enseñó que a menudo los pacientes eran dados de alta porque habían aprendido a no manifestar síntomas ante las personas

cuando los subalternos brindan su más calurosa acogida a superiores que se encuentran de visita, el deseo egoísta de obtener favores puede no ser el motivo principal; el subalterno quizás esté intentando, con todo tacto, poner cómodo al superior simulando el tipo de mundo que cree que aquel da por sentado.

He sugerido dos extremos: un individuo puede creer en sus propios actos o ser escéptico acerca de ellos. Estos extremos son algo más que los simples cabos de un continuo. Cada uno de ellos coloca al sujeto en una posición que tiene sus propias seguridades y defensas particulares, de manera que aquellos que se han acercado a uno de estos polos tenderán a completar el viaje. Tomando, para empezar, la falta de confianza interna en el propio rol, se observa que el individuo puede seguir el movimiento natural descrito por Park:

Probablemente no sea un mero accidente histórico que el significado original de la palabra persona sea máscara. Es más bien un reconocimiento del hecho de que, más o menos conscientemente, siempre y por doquier, cada uno de nosotros desempeña un rol... Es en estos roles donde nos conocemos mutuamente; es en estos roles donde nos conocemos a nosotros mismos.³

En cierto sentido, y en la medida en que esta máscara representa el concepto que nos hemos formado de nosotros mismos —el rol de acuerdo con el cual nos esforzamos por vivir—, esta máscara es nuestro «sí mismo» más verdadero, el yo que quisiéramos ser.

Al fin, nuestra concepción del rol llega a ser una segunda naturaleza y parte integrante de nuestra personalidad. Venimos al mundo como individuos, logramos un carácter y llegamos a ser personas.⁴

que los rodeaban; en otras palabras, se habían integrado en el ambiente personal lo suficiente como para comprender el prejuicio opuesto a sus engaños. Parecía como si se hubiesen vuelto bastante sensatos como para tolerar la imbecilidad circundante al haber descubierto, finalmente, que se trataba de estupidez y no de malignidad. Por consiguiente, podían obtener satisfacciones del contacto con otros, mientras descargaban parte de sus anhelos a través de medios psicóticos».

3 Robert Ezra Park, *Race and Culture*, Glencoe, Ill.: The Free Press, 1950, pág. 249

4 *Ibid.*, pág. 250.

53-

Esto se puede ilustrar con ejemplos de la vida comunitaria de Shetland.⁵ Desde hace cuatro o cinco años el hotel para turistas de la isla pertenece a un matrimonio de ex labriegos y es dirigido por ellos. Desde el comienzo, los propietarios se vieron obligados a dejar de lado sus ideas acerca de cómo debía vivirse la vida, desplegando en el hotel toda una serie de servicios y comodidades propias de la clase media. Sin embargo, parece que últimamente los dueños se han vuelto menos cínicos acerca de la actuación que ofrecen; se están convirtiendo en clase media y se enamoran cada vez más del «sí mismo» que sus clientes les atribuyen.

Se puede encontrar otro ejemplo en el recluta bisoño que se adapta al principio al protocolo del ejército a fin de evitar castigos físicos, y que eventualmente llega a cumplir las reglas con el objeto de no avergonzar a su organización y ser respetado por los oficiales y por los demás soldados.

Como se sugirió, el ciclo de incredulidad-a-creencia puede seguir otra dirección, comenzando con la convicción o aspiración insegura y concluyendo en cinismo. Las profesiones por las que el público experimenta un terror religioso permiten que, con frecuencia, sus integrantes sigan el ciclo en esta dirección, no por la paulatina comprobación de que engañan a su auditorio —ya que según las normas sociales corrientes sus demandas pueden ser absolutamente válidas— sino porque pueden usar este cinismo como medio de aislar su yo interno del contacto con el auditorio. Y hasta podemos esperar encontrar carreras típicas basadas en la lealtad, en las cuales el individuo comienza con un tipo de implicación en la actuación que se le requiere, para oscilar luego entre la sinceridad y el cinismo antes de completar todas las fases y crisis de la autoconfianza a las que está sujeta una persona de su condición. Así, los estudiantes de medicina sugieren que los principiantes idealísticamente orientados dejan de lado, por lo general, sus sagradas aspiraciones durante un cierto período de tiempo. A lo largo de los dos primeros años los estudiantes descubren que deben abandonar su interés por la medicina a fin de poder dedicar su tiempo a la tarea de aprender a dar exámenes. Durante los dos años siguientes están demasiado ocupados instruyéndose acerca de las enfermedades para mostrar un interés excesivo por los enfermos. Solo una vez concluida la enseñanza médica pue-

⁵ Estudio sobre la isla Shetland.

den volver a afirmar sus ideales originales acerca del servicio médico.⁶

Si bien podemos esperar encontrar un movimiento natural de vaivén entre el cinismo y la sinceridad, no debemos, sin embargo, descartar el tipo de punto de transición susceptible de ser sostenido con la fuerza de un pequeño autoengaño. Descubrimos que el individuo puede intentar inducir al público a juzgarlo —a él y a la situación— de un modo particular, solicitar este juicio como un fin en sí mismo y, sin embargo, no creer completamente que merece la valoración del yo buscada o que la impresión de realidad que fomenta sea válida. Kroeber sugiere otra mezcla de cinismo y confianza en su análisis del shamanismo:

A continuación, se presenta el viejo problema del engaño. Es probable que la mayoría de los shamanes o hechiceros del mundo entero ayuden a curar, y especialmente en las exhibiciones de poder, con sus juegos de manos. Estos juegos son a veces deliberados; quizás en muchos casos la conciencia de ellos no va más allá de la preconciencia. La actitud, haya habido o no represión, parece tender a un fraude piadoso. En general, los etnógrafos de campo parecen bastante convencidos de que aun los shamanes que saben que agregan fraude creen, sin embargo, en sus poderes, y especialmente en los de otros shamanes: los consultan cuando ellos o sus hijos enferman.⁷

Fachada

He estado usando el término «actuación» para referirme a toda actividad de un individuo que tiene lugar durante un período señalado por su presencia continua ante un conjunto particular de observadores y posee cierta influencia sobre ellos. Será conveniente dar el nombre de «fachada» (*front*) a la parte de la actuación del individuo que funciona regu-

⁶ H. S. Becker y Blanche Greer, «The Fate of Idealism in Medical School», en *American Sociological Review*, xxiii, págs. 50-56.

⁷ A. L. Kroeber, *The Nature of Culture*, Chicago: University of Chicago Press, 1952, pág. 311.

larmente de un modo general y prefijado, a fin de definir la situación con respecto a aquellos que observan dicha actuación. La fachada, entonces, es la dotación expresiva de tipo corriente empleada intencional o inconscientemente por el individuo durante su actuación. Para empezar, será conveniente distinguir y designar las que parecen ser partes normales de la fachada.

En primer lugar, se encuentra el medio (*setting*), que incluye el mobiliario, el decorado, los equipos y otros elementos propios del trasfondo escénico, que proporcionan el escenario y utilería para el flujo de acción humana que se desarrolla ante, dentro o sobre él. En términos geográficos, el medio tiende a permanecer fijo, de manera que los que usan un medio determinado como parte de su actuación no pueden comenzar a actuar hasta haber llegado al lugar conveniente, y deben terminar su actuación cuando lo abandonan. Solo en circunstancias excepcionales el medio se traslada con los actuantes; vemos esto en el cortejo fúnebre, el desfile cívico y las fantásticas procesiones que integran el quehacer de reyes y reinas. En su mayor parte, estas excepciones parecen ofrecer algún tipo de protección adicional para actuantes que son, o se han vuelto en ese momento, altamente sagrados. Estos personajes eminentes deben distinguirse, sin duda, de los actuantes profanos pertenecientes al tipo de los vendedores ambulantes que, entre actuación y actuación, trasladan su lugar de trabajo, a menudo por necesidad. En lo que respecta a tener un lugar fijo para el medio, un gobernante puede ser demasiado sagrado y un vendedor ambulante demasiado profano.

Al pensar en los aspectos escénicos de la fachada tendemos a pensar en la sala de estar de una determinada casa y en el pequeño número de actuantes que pueden identificarse totalmente con ella. No hemos prestado suficiente atención a los conjuntos de dotaciones de signos (*sign-equipments*) que una gran cantidad de actuantes pueden considerar propios durante breves períodos. El hecho de que haya un elevado número de medios lujosos disponibles para ser alquilados por aquellos que pueden pagarlos es característico de los países de Europa occidental, y constituye sin duda una fuente de estabilidad para ellos. Se puede traer a colación un ejemplo proveniente de un estudio sobre el funcionario de mayor jerarquía de la administración pública británica:

El problema de establecer hasta dónde los que alcanzan la máxima jerarquía en la administración pública adoptan el «tono» o «color» de una clase distinta de aquella a la que pertenecen por su nacimiento, es delicado y difícil. La única información definida referente al problema son las cifras relativas a la pertenencia a los grandes clubes de Londres. Más de las tres cuartas partes de nuestros altos funcionarios administrativos pertenecen a uno o varios clubes de elevado status y lujo considerable, donde los derechos de ingreso pueden ser superiores a las veinte guineas, y la suscripción anual de doce a veinte guineas. Estas instituciones pertenecen a la clase superior (ni siquiera a la alta clase media) por sus sedes, equipos, estilo de vida que allí se practica, su atmósfera toda. Aunque muchos de sus miembros no podrían ser considerados como ricos, solo un hombre rico podría, sin ayuda, proveer para sí y su familia habitación, alimento, bebida, servicio y otras comodidades de la vida del mismo nivel que las que encontrará en el *Union*, el *Traveller's* o el *Reform*.⁸

Otro ejemplo lo brinda el reciente desarrollo de la profesión médica, donde observamos que es cada vez más importante para un médico tener acceso a la elaborada escena científica que proporcionan los grandes hospitales, de manera que día a día es menor el número de médicos capaces de sentir que su medio está constituido por un lugar que se puede cerrar por la noche.⁹

Si tomamos el término «medio» para referirnos a las partes escénicas de la dotación expresiva, se puede tomar «fachada personal» para referirse a los otros elementos de esa dotación, aquellos que debemos identificar íntimamente con el actuante mismo y que, como es natural, esperamos que lo sigan dondequiera que vaya. Como parte de la fachada personal podemos incluir: las insignias del cargo o rango, el vestido, el sexo, la edad y las características raciales, el tamaño y aspecto, el porte, las pautas de lenguaje, las expresiones faciales, los gestos corporales y otras características semejantes. Algunos de estos vehículos transmisores de sig-

8 H. E. Dale, *The Higher Civil Service of Great Britain*, Oxford: Oxford University Press, 1941, pág. 50.

9 David Solomon, «Career Contingencies of Chicago Physicians», tesis inédita de doctorado, Universidad de Chicago, Departamento de Sociología, 1952, pág. 74.

nos, tales como las características raciales, son para el individuo relativamente fijos y durante un período de tiempo no varían de una situación a otra. Además, algunos de estos vehículos de signos —como la expresión facial— son relativamente móviles o transitorios y pueden variar durante una actuación de un momento a otro.

Es conveniente, a veces, dividir los estímulos que componen la fachada personal en «apariencia» (*appearance*) y «modales» (*manner*), de acuerdo con la función que desempeña la información transmitida por estos estímulos. Cabe considerar que la «apariencia» se refiere a aquellos estímulos que funcionan en el momento de informarnos acerca del status social del actuante. Estos estímulos también nos informan acerca del estado ritual temporario del individuo, es decir, si se ocupa en ese momento de alguna actividad social formal, trabajo o recreación informal, si celebra o no una nueva fase del ciclo estacional o de su ciclo vital. Los «modales», por su parte, se refieren a aquellos estímulos que funcionan en el momento de advertirnos acerca del rol de interacción que el actuante esperará desempeñar en la situación que se avecina. Así, modales arrogantes, agresivos, pueden dar la impresión de que este espera ser el que inicie la interacción verbal y dirigir su curso. Modales humildes, gentiles, pueden dar la impresión de que el actuante espera seguir la dirección de otros o, por lo menos, de que puede ser inducido a hacerlo.

A menudo esperamos, como es natural, una coherencia confirmatoria entre la apariencia y los modales; esperamos que las diferencias de status social entre los interactuantes se expresen, en cierta medida, por medio de diferencias congruentes en las indicaciones que se hacen del rol de interacción esperado. Este tipo de coherencia de la fachada puede ejemplificarse con la siguiente descripción del paseo de un mandarín por una ciudad china:

Inmediatamente detrás (...) la lujosa silla del mandarín, conducida por ocho portadores, llena el espacio libre de la calle. Es el alcalde de la ciudad, y supremo poder para todos los fines prácticos. Es un funcionario de aspecto ideal, porque su figura es grande y maciza, y tiene esa mirada severa e intransigente que se supone necesaria en todo magistrado que espere mantener en orden a sus súbditos. Tiene un aspecto duro y desagradable, como si estuviese en camino

hacia el campo de ejecuciones para hacer decapitar a algún criminal. Este es el tipo de semblante que adoptan los mandarines cuando aparecen en público. A lo largo de muchos años de experiencia, nunca he visto a ninguno de ellos, desde el más encumbrado hasta el más humilde, con una sonrisa en el rostro o una mirada de simpatía para la gente mientras se lo transportaba oficialmente por las calles.¹⁰

Pero es evidente que la apariencia y los modales pueden tender a contradecirse mutuamente, como cuando el actuante que parece ser de condición superior a su auditorio actúa de una manera inesperadamente igualitaria, o íntima, o humilde, o cuando un actuante que lleva vestidos correspondientes a una posición elevada se presenta a un individuo de status aún más elevado.

Además de la previsible compatibilidad entre apariencia y modales esperamos, como es natural, cierta coherencia entre medio, apariencia y modales.¹¹ Dicha coherencia representa un tipo ideal que nos proporciona una forma de estimular nuestra atención respecto de las excepciones e interesarnos por ellas. En esta tarea, el estudioso es ayudado por el periodista, porque las excepciones a la esperada compatibilidad entre medio, apariencia y modales proporcionan el sabor picante y el encanto de muchas profesiones y el atractivo vendible de muchos artículos de revistas. Por ejemplo, una nota sobre Roger Stevens (el agente inmobiliario que dirigió la venta del Empire State Building), aparecida en el *New Yorker*, comenta con asombro el hecho de que Stevens tenga una casa pequeña, una oficina pobre y papeles sin membrete.¹²

A fin de explorar en forma más profunda las relaciones entre las diferentes partes de la fachada social, será conveniente considerar un rasgo significativo de la información transmitida por la fachada: su carácter abstracto y general.

Por más especializada y única que sea una rutina, su fachada social tenderá, con algunas excepciones, a reclamar para sí

10 J. Macgowan, *Sidelights on Chinese Life*, Filadelfia: Lippincott, 1908, pág. 187.

11 Cf. los comentarios de Kenneth Burke acerca de la «razón escena-acto-agente», *A Grammar of Motives*, Nueva York: Prentice-Hall, 1945, págs. 6-9.

12 E. J. Kahn (h.), «Closings and Openings», en *The New Yorker*, 13 y 20 de febrero de 1954.

hechos que pueden ser igualmente reclamados y defendidos por otras rutinas algo diferentes. Por ejemplo, muchas ocupaciones de servicio ofrecen a sus clientes una actuación ilustrada con llamativas expresiones de limpieza, modernidad, competencia e integridad. Si bien estas normas abstractas tienen, de hecho, significación diferente en actuaciones ocupacionales diferentes, se estimula en el observador la costumbre de acentuar las similitudes abstractas. Para él, esta es una comodidad admirable, aunque a veces desastrosa. En lugar de tener que mantener una pauta diferente de expectativa y tratamiento responsivo para cada actuante y actuación ligeramente distintos, puede colocar la situación en una amplia categoría en torno de la cual le es fácil movilizar su experiencia pasada y su pensamiento estereotípico. Los observadores no necesitan entonces más que estar familiarizados con un reducido y, por ende, fácilmente manejable vocabulario propio de las fachadas, y saber cómo responder ante estas, a fin de orientarse en una amplia variedad de situaciones. Así, en Londres, la tendencia actual de los desho-llinadores¹³ y empleados de perfumería a usar guardapolvos de color blanco, semejantes a los que se utilizan en los laboratorios, tiende a dar a entender al cliente que las delicadas tareas realizadas por estas personas serán efectuadas de un modo que ha llegado a ser estandarizado, clínico, confidencial.

Existen razones para creer que la tendencia a presentar un gran número de actos diferentes por detrás de un pequeño número de fachadas es una evolución natural de la organización social. Radcliffe-Brown lo sugirió, al alegar que un sistema de parentesco «descriptivo» que da a cada persona un lugar único puede dar resultado en comunidades muy pequeñas, pero a medida que el número de personas aumenta la segmentación del clan se hace necesaria para permitir un sistema menos complicado de identificación y tratamiento.¹⁴ Esta tendencia se advierte en fábricas, cuarteles y otros establecimientos sociales de grandes dimensiones. Para quienes organizan estos establecimientos resulta imposible proporcionar un restaurante especial de autoservicio («cafetería»), modos de pago especiales, derechos a vacaciones espe-

13 Véase Mervyn Jones, «White as a Sweep», en *The New Statesman and Nation*, 6 de diciembre de 1952.

14 A. R. Radcliffe-Brown, «The Social Organization of Australian Tribes», en *Oceania*, 1, pág. 440.

ciales e instalaciones sanitarias especiales para cada categoría del departamento y status de alto nivel de la organización, y sienten, al mismo tiempo, que personas de status diferentes no deberían ser agrupadas ni clasificadas conjuntamente en forma indiscriminada. Como solución de compromiso, se interrumpe en algunos puntos decisivos la gama total de diversidades, y a todos aquellos comprendidos en una determinada categoría se les permite u obliga a mantener la misma fachada social en ciertas situaciones.

Además del hecho de que diferentes rutinas pueden emplear la misma fachada, hay que señalar que una fachada social determinada tiende a institucionalizarse en función de las expectativas estereotipadas abstractas a las cuales da origen, y tiende a adoptar una significación y estabilidad al margen de las tareas específicas que en ese momento resultan ser realizadas en su nombre. La fachada se convierte en una «representación colectiva» y en una realidad empírica por derecho propio.

Cuando un actor adopta un rol social establecido, descubre, por lo general, que ya se le ha asignado una fachada particular. Sea que su adquisición del rol haya sido motivada primariamente por el deseo de representar la tarea dada o por el de mantener la fachada correspondiente, descubrirá que debe cumplir con ambos cometidos.

Además, si el individuo adopta una tarea que no solo es nueva sino que no está bien establecida en la sociedad, o si intenta cambiar el enfoque de la tarea, es probable que descubra que ya existen varias fachadas bien establecidas, entre las cuales debe elegir. De este modo, cuando una tarea recibe una nueva fachada, rara vez encontramos que esta última es, en sí misma, nueva.

Las fachadas suelen ser seleccionadas, no creadas, y podemos esperar que surjan problemas cuando los que realizan una determinada tarea se ven forzados a seleccionar un frente adecuado para ellos entre varios bastante distintos. De este modo, en las organizaciones militares se desarrollan continuamente tareas que (así son sentidas) requieren demasiada autoridad y habilidad para ser realizadas detrás de la fachada que mantiene el personal de determinado grado, y demasiado poca para ser realizadas detrás de la fachada que mantiene el personal perteneciente a un grado superior. Ya que existen saltos relativamente grandes entre los grados, la tarea llegará a «exigir una gradación excesiva o una demasiado escasa».

57-

Un ejemplo interesante del dilema que implica la selección de una fachada apropiada entre varias de ellas insatisfactorias puede encontrarse en las organizaciones médicas norteamericanas actuales en lo referente a la administración de anestesia.¹⁵ En algunos hospitales, la anestesia es aún administrada por enfermeras por detrás de la fachada que les es lícito exhibir, independientemente de las tareas que realizan —fachada que comporta subordinación ceremonial a los médicos y una paga relativamente baja—. A fin de establecer la anestesiología como especialidad para médicos graduados, los profesionales interesados han tenido que defender con empeño la idea de que administrar anestesia es una tarea suficientemente compleja y vital como para justificar en aquellos que la realizan la recompensa protocolar y financiera dada a los médicos. La diferencia entre la fachada que mantienen las enfermeras y la que mantienen los médicos es grande; muchas cosas aceptables para aquellas son *infra dignitatem* para estos. Algunas personas conectadas con la medicina experimentan la sensación de que para la tarea de administrar anestesia una enfermera está «subcalificada» y un médico «supercalificado»; si hubiese un status intermedio entre la enfermera y el médico, el problema tendría quizás una solución más fácil.¹⁶ Del mismo modo, si el ejército canadiense hubiese contado con un rango intermedio entre teniente y capitán, dos estrellas y media en lugar de dos o tres, los capitanes del cuerpo de odontología, muchos de ellos de origen étnico inferior, podrían haber recibido un rango quizá más adecuado ante los ojos del ejército que las capitanías que realmente se les dio.

No tengo la intención de destacar el punto de vista de una organización formal o de una sociedad; el individuo, en

Véase el tratamiento exhaustivo de este problema en Dan C. Lortie, «Doctors without Patients: The Anesthesiologist, a New Medical Specialty», tesis inédita de licenciatura, Universidad de Chicago, Departamento de Sociología, 1950. Véase también el retrato, en tres partes, del Dr. Rovenstine, por Mark Murphy, «Anesthesiologist», en *The New Yorker*, 25 de octubre y 1º y 8 de noviembre de 1947.

16 En algunos hospitales, el practicante y el estudiante de medicina realizan tareas que están por debajo de las del médico y por encima de las de la enfermera. Dichas tareas no requieren, presumiblemente, un alto grado de experiencia y entrenamiento práctico, porque, si bien este status intermedio de formación médica es una obligación permanente en los hospitales, todos los que cumplen con ella lo hacen en forma temporaria.

cuanto poseedor de una serie limitada de dotaciones de signos, también debe realizar infaustas elecciones. Así, en la comunidad agrícola estudiada por el autor, los anfitriones con frecuencia señalaban la visita de un amigo ofreciéndole un trago de bebida fuerte, un vaso de vino, alguna mezcla casera o una taza de té. Cuanto mayor el rango o status ceremonial temporario del visitante, mayor la probabilidad de que recibiera un ofrecimiento próximo al extremo alcohólico de la gama. Ahora bien, un problema asociado con esta gama de dotaciones de signos era el hecho de que algunos agricultores no podían costearse una botella de bebida fuerte, de modo que el vino representaba el gesto más generoso que podían realizar. Pero una dificultad más corriente era quizás el hecho de que ciertos visitantes, en razón de su status permanente y temporario en ese momento, superaban el rango de una bebida y no alcanzaban el de la que seguía inmediatamente. Con frecuencia, existía el peligro de que el visitante se sintiera algo agraviado o, por lo contrario, de que la costosa y limitada dotación de signos del anfitrión se empleara de manera errónea. En nuestra clase media se da una situación similar cuando una anfitriona tiene que decidir si ha de usar o no la platería buena, o qué será lo más apropiado para lucir: su mejor traje de tarde o su traje de noche más sencillo.

He sugerido que la fachada social puede dividirse en partes tradicionales, tales como medio, apariencia y modales, y que a causa de que se pueden presentar rutinas diferentes tras una misma fachada, el carácter específico de una actuación tal vez no se ajuste perfectamente a la apariencia general socializada con la cual se nos presenta. Estos dos hechos, tomados simultáneamente, nos llevan a estimar que los elementos de la fachada social de una rutina particular no solo se encuentran en las fachadas sociales de toda una gama de rutinas sino que, además, la gama total de rutinas en la cual se encuentra un elemento de la dotación de signos diferirá de la gama de rutinas en la cual ha de encontrarse otro elemento de la misma fachada social. Así, un abogado puede hablar con un cliente dentro de un marco social que él emplea solo para este fin (o para un estudio), pero los trajes que usa en dichas ocasiones también serán adecuados para cenar con sus colegas o ir al teatro con su mujer. Del mismo modo, los grabados que cuelgan de las paredes de su estudio y las alfombras que cubren el piso se pueden encon-

trar en establecimientos sociales domésticos. Es obvio que en ocasiones de gran ceremonia, medio, modales, manera y apariencia pueden ser únicos y específicos, empleados tan solo para actuaciones de un solo tipo de rutina; sin embargo, un uso tan exclusivo de la dotación de signos es la excepción antes que la regla.

Realización dramática

Mientras se encuentra en presencia de otros, por lo general, el individuo dota a su actividad de signos que destacan y pintan hechos confirmativos que de otro modo podrían permanecer inadvertidos y oscuros. Porque si la actividad del individuo ha de llegar a ser significativa para otros, debe movilizarla de manera que exprese *durante la interacción* lo que él desea transmitir. En realidad, se puede pedir al actuante que no solo exprese durante la interacción las capacidades que alega tener sino que también lo haga en forma instantánea. Así, si un árbitro de fútbol quiere dar la impresión de que está seguro de su juicio, debe renunciar al momento de reflexión que podría conferirle seguridad acerca de su juicio; debe tomar una decisión instantánea, de manera que el público que lo observa esté seguro de que él está seguro.¹⁷

Se puede señalar que en el caso de algunos status la dramatización no presenta problema alguno, ya que ciertos actos instrumentalmente esenciales para llevar a cabo la tarea núcleo del status están al mismo tiempo muy bien adaptados, desde el punto de vista de la comunicación, como medio para transmitir de manera vívida las cualidades y atributos que alega el actuante. Los roles de los boxeadores, cirujanos, violinistas y policías son ejemplos de este caso. Estas actividades dan lugar a tal grado de autoexpresión dramática que profesionales ejemplares —reales o ficticios— llegan a hacerse famosos y a ocupar un lugar especial entre las fantasías comercialmente organizadas de la nación.

En muchos casos, sin embargo, la dramatización del propio trabajo constituye un problema. Se puede citar el ejemplo

17 Véase Babe Pinelli, según el relato hecho a Joe King, *Mr. Ump*, Filadelfia: Westminster Press, 1953, pág. 75.

extraído de un estudio hospitalario en el que se muestra que el personal de enfermería clínica tiene un problema del que carece el de enfermería quirúrgica:

Las tareas que realiza una enfermera para pacientes en postoperatorio en el sector de cirugía son, con frecuencia, de reconocida importancia, hasta para los pacientes extraños a las actividades del hospital. Por ejemplo, el paciente ve que su enfermera cambia vendas, acomoda estructuras ortopédicas, y puede advertir que estas son actividades que encierran un propósito determinado. Aun si le es imposible estar a su lado, el enfermo puede respetar sus actividades pues estas tienen un objeto.

La enfermería clínica es también un trabajo altamente especializado. El diagnóstico del médico debe basarse en una cuidadosa observación de síntomas, realizada durante un período prolongado, mientras que el del cirujano depende en gran parte de elementos visibles. La falta de visibilidad crea problemas a los clínicos. Un paciente verá que su enfermera se detiene junto a la cama vecina y charla durante unos momentos con el paciente que la ocupa. No sabe que está observando el ritmo de la respiración y el color y tono de la piel. Piensa que ella solo está de visita. Lamentablemente, lo mismo piensa su familia, que puede, en consecuencia, decidir que estas enfermeras no son demasiado eficientes. Si la enfermera pasa más tiempo junto a la cama vecina que junto a la suya, el paciente puede sentirse desairado. . . Las enfermeras «pierden el tiempo», a menos que estén en constante movimiento, realizando tareas visibles, tales como la aplicación de inyecciones hipodérmicas.¹⁸

Del mismo modo, al propietario de un establecimiento de servicio puede resultarle difícil dramatizar lo que se hace en realidad por los clientes, pues estos no pueden «ver» los costos generales del servicio que se les ofrece. Así, los empresarios de pompas fúnebres deben cobrar grandes sumas por su producto altamente visible —un cajón que ha sido transformado en féretro—, ya que muchos de los otros costos que implica la organización de un funeral no pueden ser

18 Edith Lentz, «A Comparison of Medical and Surgical Floors», Cornell University, Escuela de Relaciones Industriales y Laborales del Estado de Nueva York, 1954, págs. 2-3 (mimeogr.).

dramatizados con facilidad.¹⁹ También los comerciantes descubren que deben cobrar altos precios por productos que aparentan ser intrínsecamente costosos, a fin de compensar al establecimiento por los seguros, períodos de inactividad, y otras cosas que insumen muchos gastos y nunca aparecen ante los ojos de los clientes.

El problema de dramatizar el trabajo propio significa más que el mero hecho de hacer visibles los costos invisibles. El trabajo que debe ser realizado por aquellos que ocupan ciertos status está, con frecuencia, tan pobremente proyectado como expresión de un significado deseado, que si el beneficiario quisiera dramatizar el carácter de su rol, debería desviar para ello una apreciable cantidad de su energía. Y esta actividad desviada hacia la comunicación requerirá a menudo atributos diferentes de aquellos que se dramatizan. Así, para amueblar una casa de modo de expresar una dignidad simple, reposada, el dueño deberá quizá correr a los remates, regatear con anticuarios y escudriñar tenazmente en todos los negocios locales para conseguir papel para empapelar y telas para cortinas. Para dar una charla radial que parezca genuinamente informal, espontánea y descansada, el locutor quizá tenga que planear su guión con afanoso cuidado, probando una frase tras otra, a fin de mantener el contenido, lenguaje, ritmo y elocución del lenguaje cotidiano.²⁰ Del mismo modo, una modelo de *Vogue* puede, mediante su vestido, postura y expresión facial, expresar fielmente una refinada comprensión del libro que tiene en la mano; pero aquellos que se toman el trabajo de expresarse de manera tan apropiada tendrán muy poco tiempo para leer. Como lo señaló Sartre: «El alumno atento que desea *estar* atento, con sus ojos clavados en la maestra y sus oídos bien abiertos, se agota de tal modo representando el papel de atento que termina por no escuchar nada».²¹ Así, los individuos se

19 El material sobre el negocio de pompas fúnebres utilizado a lo largo de este estudio fue tomado de Robert W. Habenstein, «The American Funeral Director», tesis inédita de doctorado, Universidad de Chicago, Departamento de Sociología, 1954. Debo mucho al análisis de Habenstein acerca de la ceremonia fúnebre considerada como una actuación.

20 John Hilton, «Calculated Spontaneity», en *Oxford Book of English Talk*, Oxford: Clarendon Press, 1953, págs. 399-404.

21 Sartre, *Being and Nothingness*, trad. al inglés por Hazel E. Barnes, Nueva York: Philosophical Library, 1966, pág. 60.

enfrentan a menudo con el dilema de expresión *versus* acción. Aquellos que poseen el tiempo y el talento para realizar bien una tarea pueden no tener, por la misma razón, ni el tiempo ni el talento para mostrar que lo están haciendo bien. Se puede decir que algunas organizaciones resuelven este dilema delegando oficialmente la función dramática en un especialista que pasará el tiempo expresando la significación de la tarea y no efectuándola en realidad.

Si alteramos momentáneamente nuestro marco de referencia, y de una actuación particular nos volvemos hacia los individuos que la presentan, podemos considerar un hecho interesante acerca de la serie de rutinas diferentes que cualquier grupo o clase de individuos ayuda a realizar. Cuando se examina un grupo o una clase, se advierte que sus miembros tienden fundamentalmente a conferir a su yo ciertas rutinas determinadas, y a dar menor importancia a las demás. Así, un profesional puede estar dispuesto a adoptar un rol muy modesto en la calle, en un negocio, o en su hogar, pero en la esfera social que abarca su manifestación de competencia profesional le preocupará mucho hacer una exhibición efectiva. Al movilizar su conducta para realizar dicha exhibición, le preocupará no tanto la serie completa de las diferentes rutinas que realiza sino tan solo aquella de la cual deriva su reputación ocupacional. Con referencia a este problema, algunos escritores han querido distinguir los grupos de hábitos aristocráticos (cualquiera que sea su status social) de los de características de clase media. Se ha dicho que el hábito aristocrático es aquel que moviliza todas las actividades menores de la vida que caen fuera de las serias especialidades de otras clases e inyecta en estas actividades una expresión de carácter, poder y rango elevado.

¿Por medio de qué realizaciones importantes aprende el joven noble a mantener la dignidad de su rango, y a hacerse acreedor a esa superioridad sobre sus conciudadanos, hasta la cual lo ha elevado la virtud de sus antepasados? ¿Por el conocimiento, el trabajo, la paciencia, la autonegación o algún tipo de virtud? Como todas sus palabras y todos sus movimientos son observados, desarrolla una atención habitual por cada una de las circunstancias de conducta corriente, y estudia cómo realizar todos esos pequeños deberes con la más precisa corrección. Como tiene conciencia del grado en que se lo observa, y hasta qué punto la humanidad

60-

está dispuesta a favorecer todas sus inclinaciones, actúa, en las ocasiones menos importantes, con esa libertad y elevación que el pensamiento de esto inspira naturalmente. Su talante, su modo de ser, su porte, todos ellos caracterizan ese elegante y agraciado sentido de su propia superioridad al cual difícilmente tienen acceso aquellos que nacen en condiciones sociales inferiores. Estas son las artes por medio de las cuales se propone lograr que la humanidad se someta más fácilmente a su autoridad y gobernar sus inclinaciones de acuerdo con su propio placer: y en esto rara vez se ve frustrado. Estas artes, apoyadas por rango y preeminencia, son, de ordinario, suficientes para gobernar el mundo.²²

Si tales virtuosos existieran en la realidad, proporcionarían un grupo adecuado para estudiar las técnicas por medio de las cuales la actividad se transforma en exhibición.

Idealización

En páginas anteriores se señaló que la actuación de una rutina presenta a través de su fachada algunas exigencias más bien abstractas sobre el público, exigencias que probablemente le serán presentadas durante la actuación de otras rutinas. Esto constituye una forma de «socializar», moldear y modificar una actuación para adecuarla a la comprensión y expectativas de la sociedad en la cual se presenta. Quiero considerar aquí otro aspecto importante de este proceso de socialización: la tendencia de los actuantes a ofrecer a sus observadores una impresión que es idealizada de diversas maneras.

El concepto de que una actuación presenta un enfoque idealizado de la situación es, por supuesto, bastante común. El punto de vista de Cooley puede ser tomado como ejemplo:

Si no tratáramos nunca de parecer algo mejor de lo que somos, ¿cómo podríamos mejorar o «formarnos desde afuera hacia adentro?» Y el mismo impulso para mostrar al mundo

22 Adam Smith, *The Theory of Moral Sentiments*, Londres: Henry Bohn, 1853, pág. 75. (*Teoría de los sentimientos morales*, México: Colegio de México, 1941.)

un aspecto mejor o idealizado de nosotros mismos encuentra una expresión organizada en las diferentes profesiones y clases, cada una de las cuales tiene hasta cierto punto una jerga o pose que la mayoría de sus miembros asumen inconscientemente pero que produce el efecto de una conspiración destinada a obrar sobre la credulidad del resto del mundo. Hay una jerga no solo de teología y de filantropía, sino también de jurisprudencia, medicina, educación y hasta de ciencia —quizás en particular de ciencia, precisamente ahora, ya que cuanto más reconocido y admirado es un tipo particular de mérito, más probable es que sea asumido por los que no son dignos de él—. ²³

Así, cuando el individuo se presenta ante otros, su actuación tenderá a incorporar y ejemplificar los valores oficialmente acreditados de la sociedad, tanto más, en realidad, de lo que lo hace su conducta general.

En la medida en que una actuación destaca los valores oficiales corrientes de la sociedad en la cual tiene lugar, podemos considerarla, a la manera de Durkheim y Radcliffe-Brown, como una ceremonia, un expresivo rejuvenecimiento y reafirmación de los valores morales de la comunidad. Además, en tanto el sesgo expresivo de las actuaciones es aceptado como realidad, aquello que es aceptado en el momento como realidad ha de tener algunas de las características de una celebración. Permanecer en su habitación alejado del lugar donde se desarrolla una fiesta, o lejos del lugar donde el profesional atiende a su cliente, es permanecer alejado del lugar donde se representa la realidad. El mundo es, en verdad, una boda.

Una de las fuentes de información más rica sobre la presentación de actuaciones idealizadas es la literatura referente a la movilidad social. En la mayoría de las sociedades parece haber un sistema fundamental o general de estratificación, y en la mayoría de las sociedades estratificadas existe una idealización de los estratos superiores y cierta aspiración a ascender hasta ellos por parte de los que se encuentran en situación inferior. (Se debe tener cuidado de apreciar que esto comprende no solo el deseo de un lugar prestigioso sino también el deseo de ocupar un lugar próximo al sagrado

23 Charles H. Cooley, *Human Nature and the Social Order*, Nueva York: Scribner's, 1922, págs. 352-53.

centro de los valores corrientes de la sociedad.) Por lo general, descubrimos que la movilidad ascendente importa la presentación de actuaciones correctas y que los esfuerzos por ascender y por no descender se expresan en términos de sacrificios realizados para mantener una fachada. Una vez obtenida la dotación de signos adecuada, y familiarizados con su manejo, puede ser usada para embellecer e iluminar las actuaciones diarias de cada uno con un favorable estilo social.

Quizás el elemento más importante de la dotación de signos asociada con la clase social consista en los símbolos de status, mediante los cuales se expresa la riqueza material. En este sentido, la sociedad norteamericana es similar a otras, pero parece haber sido señalada como ejemplo extremo de una estructura de clase orientada hacia la riqueza, quizá porque están tan difundidas en ella la libertad para emplear símbolos de riqueza y la capacidad financiera para hacerlo. La sociedad hindú, por otra parte, ha sido a veces mencionada no solo como aquella en la cual la movilidad se produce en términos de grupos de casta, no de individuos, sino también como aquella en la cual las actuaciones tienden a establecer demandas favorables en lo referente a valores no-materiales. Un estudioso de la India ha sugerido recientemente que:

El sistema de castas está lejos de ser una estructura rígida en la cual la posición de cada componente está fijada en forma definitiva. El desplazamiento ha sido siempre posible, y particularmente en las regiones medias de la jerarquía. Una casta inferior podía, después de una o dos generaciones, ascender a una posición más elevada dentro de la jerarquía adoptando el vegetarianismo y la abstinencia total de bebidas alcohólicas, y volviendo sánscritos su ritual y su panteón. En resumen, tomaba posesión, hasta donde era posible, de las costumbres, ritos y creencias de los brahmines; y la adopción del modo de vida brahmínico por parte de una casta inferior parece haber sido frecuente, aunque ello estuviese teóricamente prohibido...

La tendencia de las castas inferiores a imitar a las superiores ha sido un poderoso factor para la divulgación del ritual y las costumbres sánscritos y el logro de cierta uniformidad cultural no solo a través de la escala de castas sino en todo el territorio de la India.²⁴

24 M. N. Srinivas, *Religion and Society Among the Coorgs of South India*, Oxford: Oxford University Press, 1952, pág. 30.

De hecho, como es natural, hay muchos círculos hiriéndose cuyos miembros se preocupan por insuflar una expresión de riqueza, lujo y status de clase a la actuación de su rutina diaria, y que piensan demasiado poco en la pureza ascética para molestarse en fingirla. En forma similar, siempre existieron en Estados Unidos grupos de influencia cuyos miembros advirtieron que algún aspecto de las actuaciones debía tender a disminuir la expresión de total riqueza, con el propósito de fomentar la impresión de que los estándares referentes a nacimiento, cultura o seriedad moral son los que prevalecen.

Quizás a causa de la orientación ascendente que existe hoy en la mayoría de las sociedades, tendemos a suponer que las tensiones expresivas de una actuación exigen necesariamente del actuante un status de clase más elevado que el que de otro modo se le podría otorgar. Por ejemplo, no nos sorprende enterarnos de los siguientes detalles de pasadas actuaciones domésticas en Escocia:

Una cosa es bastante cierta: el hacendado corriente y su familia vivían mucho más frugalmente en su vida común que cuando recibían visitantes. Se elevaban entonces al nivel de una gran ocasión y servían platos que recordaban los banquetes de la nobleza medieval; pero, al igual que estos mismos nobles, entre uno y otro festejo volvían a sus comidas, que eran muy simples y estaban limitadas al núcleo íntimo. El secreto era bien guardado. Hasta Edward Burt, con todo su conocimiento de los habitantes de las Tierras Altas, tenía dificultad en describir sus comidas diarias. Todo lo que pudo decir en definitiva fue que cada vez que recibían a un inglés servían excesiva cantidad de alimentos; «y —comentaba— se ha dicho con frecuencia que ellos serían capaces de saquear a todos sus arrendatarios antes que nosotros pudiéramos pensar que administraban su casa mezquinamente; pero he oído decir a muchos de los que trabajaron para ellos (...) que, pese a ser atendidos durante la comida por cinco o seis servidores, con toda esa pompa, a menudo comían gachas de avena preparadas de diferentes modos, arenques adobados, u otros alimentos igualmente económicos y medio-cres».²⁵

25 Marjorie Plant, *The Domestic Life of Scotland in the Eighteenth Century*, Edimburgo: Edinburgh University Press, 1952, págs. 96-97.

De hecho, sin embargo, muchas clases de personas han tenido diferentes razones para practicar una modestia sistemática y para atemperar cualquier expresión de riqueza, capacidad, fortaleza espiritual o autorrespeto.

Los aires ignorantes, negligentes, descuidados que los negros de los estados sureños se sentían a veces obligados a afectar durante su interacción con los blancos ilustran cómo una actuación representa valores ideales que otorgan al actuante una posición inferior a la que secretamente acepta para sí. Se puede citar una versión moderna de esta mascarada:

Allí donde hay una verdadera competencia por encima de los niveles no especializados de trabajos que se consideran por lo general «trabajos para blancos», algunos negros aceptarán voluntariamente símbolos de status inferior aunque realicen trabajos de mayor jerarquía. Así, un dependiente de muelles recibirá la paga y el título de mensajero; una enfermera permitirá que la llamen doméstica; y un pedicuro entrará a la casa de gente blanca de noche por la puerta de servicio.²⁶

Las jóvenes de las universidades norteamericanas disimulaban —y lo siguen haciendo— su inteligencia, habilidad y capacidad para tomar decisiones en presencia de muchachos que podrían invitarlas a salir con ellos, revelando así una profunda disciplina psíquica a pesar de su reputación internacional de caprichosas.²⁷ Se informa que estas actantes permiten que sus amigos les expliquen tediosamente cosas que ellas ya saben; ocultan su habilidad matemática a sus consortes menos capaces; se dejan ganar en los juegos:

Una de las mejores técnicas es cometer faltas de ortografía en palabras largas, de tanto en tanto. Mi novio parece quedar encantado con ello y escribe a vuelta de correo: «Querida, por cierto, no sabes ortografía».²⁸

A través de todo esto se demuestra la superioridad natural del varón, y se afirma el rol más débil de la mujer.

26 Charles Johnson, *Patterns of Negro Segregation*, Nueva York: Harper Bros., 1943, pág. 273.

27 Mirra Komarovsky, «Cultural Contradictions and Sex Roles», en *American Journal of Sociology*, LII, págs. 186-88.

28 *Ibid.*, pág. 187.

En forma similar, habitantes de la isla de Shetland me han dicho que sus abuelos solían abstenerse de mejorar el aspecto de sus chozas por temor a que el hacendado interpretara dichas mejoras como signos de que se les podía sacar mayores rentas. Esta tradición se ha mantenido de algún modo a través de la exhibición de pobreza que se hace algunas veces ante el visitador social de Shetland. Más importante todavía es el hecho de que hoy hay isleños que han abandonado desde hace tiempo la agricultura como medio de subsistencia, su severa pauta de trabajo incesante, la falta de comodidades y una dieta de pescado y papas, todo lo cual constituía el modo de vida tradicional del isleño. Sin embargo, con frecuencia usan en público el chaquetón de cuero forrado con piel de oveja y las altas botas de goma que son notoriamente símbolos del status del labriego. Se presentan a la comunidad como personas sin «partido», leales al status social de sus compañeros isleños. Es un papel que desempeñan con sinceridad, calidez, dialecto apropiado y gran dominio. Sin embargo, en el aislamiento que les brinda la cocina de su hogar cede esta lealtad, y disfrutan de algunas de las comodidades modernas propias de la clase media a las cuales se han acostumbrado.

Como es natural, el mismo tipo de idealización negativa era corriente en Estados Unidos durante la depresión, cuando el estado de pobreza de una familia se divulgaba a veces exageradamente en beneficio de los visitantes sociales, probando así que dondequiera hay un test de medios es probable que haya una exhibición de pobreza:

Una investigadora de la Displaced Persons Commission (Comité de Desplazados de Guerra) suministró información acerca de algunas experiencias interesantes en relación con este tema. Es italiana pero de tez y cabello claros; decididamente, su aspecto no es itálico. Su principal trabajo fue una investigación sobre familias italianas para la FERA.* El hecho de no parecer italiana le permitía escuchar por casualidad conversaciones en italiano que indicaban la actitud de los clientes hacia la asistencia social. Por ejemplo, mientras estaba sentada en la habitación del frente hablando con el ama de casa, esta llamaba a su hijo para que viniese a ver a la

* Federal Emergency Relief Administration (Agencia Federal para Subvenciones de Emergencia).

investigadora, pero advirtiéndole que se pusiese antes los zapatos viejos. O bien escuchaba a la madre o al padre decir a alguien en el fondo de la casa que escondiese el vino o los alimentos antes de que la investigadora entrase.²⁹

Se puede citar otro ejemplo extraído de un estudio reciente del negocio de chatarra, en el cual se suministran datos sobre el tipo de impresiones que los profesionales del oficio creen que es oportuno fomentar:

...el comprador de chatarra está fundamentalmente interesado en mantener al público en general ignorante de la información relativa al verdadero valor financiero de la «chatarra». Desea perpetuar el mito de que la chatarra no tiene valor y que los individuos que negocian con ella están «en las últimas» y son dignos de compasión.³⁰

Dichas impresiones tienen un aspecto idealizado, porque si el actuante ha de tener éxito debe ofrecer el tipo de escenario que materialice los estereotipos extremos de desastrosa pobreza del observador.

Como un ejemplo más de dichas rutinas idealizadas, ninguno tiene tanto encanto sociológico como las actuaciones de los mendigos callejeros. Sin embargo, en la sociedad occidental, las escenas ofrecidas por los mendigos han perdido parte de su mérito dramático desde comienzos de siglo. Hoy en día, oímos hablar menos de «la argucia de la familia limpia», en la que esta aparece con vestidos harapientos pero increíblemente pulcros, los rostros de los niños brillantes merced a una capa de jabón aplicada con un paño suave. Ya no vemos las actuaciones en las cuales un hombre semidesnudo se atraganta con una sucia costra de pan pues está demasiado débil para tragarla, o la escena en la cual un hombre harapiento persigue a un gorrión para quitarle un trozo de pan, limpia con lentitud el bocado con la manga del saco y, aparentemente ajeno al auditorio que lo rodea, comienza a comerlo. También se ha vuelto raro el «mendigo avergonzado» que mansamente implora con los ojos lo que su deli-

cada sensibilidad le impide, en apariencia, decir. A propósito, las escenas presentadas por los mendigos han sido llamadas de diferentes modos —*grifts* (artimañas), *avgages* (trampas), *lays* («expediciones» o correrías para proveerse de alimentos, vestidos, etc.), *rackets* (timos), *lurks* (conductas evasivas y furtivas), *pitches* (venta callejera de baratijas), *capers* (hurtos)—, suministrándonos términos muy adecuados para describir actuaciones que tienen mayor legalidad y menos arte.³¹

Si un individuo ha de expresar estándares ideales durante su actuación, tendrá entonces que abstenerse de la acción que no es compatible con ellos o encubrirlos. Cuando esta conducta inapropiada es de algún modo satisfactoria, como sucede con frecuencia, entonces, por lo general, se descubre que esta es gratificada en secreto; de tal modo, el actuante puede, al mismo tiempo, abstenerse de la torta y también comerla. Por ejemplo, en la sociedad norteamericana encontramos que los niños de ocho años manifiestan falta de interés por los programas de televisión dirigidos a los de cinco y seis años, pero a veces los miran subrepticamente.³² También descubrimos amas de casa de la clase media que a veces emplean —de manera secreta y subrepticia— sustitutos baratos del café, helado o manteca; pueden así ahorrar dinero, esfuerzo o tiempo, y mantener la impresión de que el alimento que sirven es de elevada calidad.³³ Las mismas mujeres pueden dejar *The Saturday Evening Post* en la mesa de la sala pero guardar un ejemplar de *True Romance* («algo que la mucama debe de haber dejado olvidado») escondido en su dormitorio.³⁴ Se ha señalado que el mismo tipo de conducta, al que podemos denominar de «consumo secreto», se encuentra entre los hindúes.

Ellos cumplen con todas sus costumbres mientras se los ve, pero no son tan escrupulosos en su intimidad.³⁵

31 Pueden consultarse detalles sobre los mendigos en Henry Mayhew, *London Labour and the London Poor*, Londres: Griffin, Bohn, 4 vols., vol. I (1861), págs. 415-17 y vol. IV (1862), págs. 404-38.

32 Informes inéditos de investigaciones de la Social Research, Inc., Chicago. Agradezco a la Social Research, Inc. por haberme autorizado a utilizar estos y otros datos en este informe.

33 Informes inéditos de investigaciones de la Social Research, Inc.

34 Mencionado por el profesor W. L. Warner, de la Universidad de Chicago, en un seminario llevado a cabo en 1951.

35 Rev. J. A. Dubois, *Character, Manners, and Customs of the*

29 E. Wight Bakke, *The Unemployed Worker*, New Haven: Yale University Press, 1940, pág. 371.

30 J. B. Ralph, «The Junk Business and the Junk Peddler», informe inédito de licenciatura, Universidad de Chicago, Departamento de Sociología, 1950, pág. 26.

He obtenido informes dignos de fe según los cuales pequeños grupos de brahmines han ido en secreto a casas de sudras en quienes podían confiar, para compartir carnes y bebidas fuertes, que consumían sin ningún escrúpulo.³⁶

El uso secreto de bebidas alcohólicas es todavía menos raro que el de alimentos prohibidos, porque es más sencillo disimularlo. Pero nadie ha encontrado en público a un brahmín ebrio.³⁷

Se puede agregar que recientemente los informes Kinsey han añadido nuevos ímpetus al estudio y análisis del consumo secreto.³⁸

Es importante notar que cuando un individuo ofrece una actuación, encubre por lo general algo más que placeres y economías inadecuadas. Podemos aquí señalar algunos de los materiales ocultos.

En primer lugar, además de los placeres y ahorros secretos, el actuante puede estar comprometido en una forma provechosa de actividad que se oculta a su público y que es incompatible con la visión de la actividad que espera que se obtenga de él. En este caso, el modelo ha de encontrarse con hilarante claridad en la cigarrería donde se pasan apuestas, pero se puede hallar algo del espíritu de estos establecimientos en muchos lugares. Un número sorprendente de obreros parecen justificar ante sí mismos su trabajo por las herramientas que se pueden robar, o las provisiones que se pueden revender, o los viajes que se pueden disfrutar mientras se trabaja en la compañía, o la propaganda que se puede distribuir, o los contactos que se pueden hacer e influir adecuadamente, etc.³⁹ En todos estos casos, el lugar

People of India, Filadelfia: M'Carey & Son, 1818, 2 vols., vol. 1, pág. 235.

36 *Ibid.*, pág. 237.

37 *Ibid.*, pág. 238.

38 Como sugirió Adam Smith, *op. cit.*, pág. 88, se pueden ocultar tanto los vicios como las virtudes:

«Los hombres vanidosos suelen jactarse de practicar un libertinaje elegante que en el fondo de su corazón no aprueban y del cual quizá no sean realmente culpables. Desean ser alabados por algo que ellos mismos no consideran loable y se avergüenzan de ciertas virtudes pasadas de moda que a veces practican a escondidas y hacia las cuales guardan secretamente cierto grado de verdadera veneración».

39 Dos investigadores que estudiaron en fecha reciente el status del trabajador de servicio social sugieren el término de «chantaje

de trabajo y la actividad oficial llegan a ser una especie de cubierta que oculta la vida vocacional del actuante.

En segundo lugar, encontramos que los errores y las equivocaciones se corrigen con frecuencia antes de que tenga lugar la actuación, y los signos delatores de que se han cometido y corregido son, a su vez, encubiertos. De este modo se mantiene una impresión de infalibilidad, tan importante en muchas presentaciones. Hay una famosa observación acerca de que los médicos entierran sus errores. Otro ejemplo se encuentra en una reciente disertación sobre interacción social en tres oficinas gubernamentales, según la cual a los funcionarios les desagradaba dictar los informes a una estenógrafa porque preferían repasarlos y corregir las fallas antes de que las viera una estenógrafa, y menos aún un superior.⁴⁰ En tercer lugar, en esas interacciones donde el individuo presenta un producto a otros, tenderá a mostrarles solo el producto final, y estos lo juzgarán sobre la base de algo que ha sido terminado, pulido y empaquetado. En algunos casos, si se requirió realmente muy poco esfuerzo para completar el objetivo, este hecho será encubierto. En otros casos, se ocultarán las largas y tediosas horas de labor solitaria. Por ejemplo, el estilo elegante adoptado en algunos libros eruditos puede ser comparado, en forma instructiva, con el febril y penoso trabajo que el autor puede haber sobrellevado para completar el índice a tiempo, o con las disputas que puede haber tenido con el editor a fin de aumentar el tamaño de la primera letra de su apellido en la tapa del libro.

Se puede citar una cuarta discrepancia entre las apariencias y la realidad total. Descubrimos que muchas actuaciones no podrían haber sido presentadas si no se hubieran realizado tareas que son, de otro modo, físicamente sucias, semiclandestinas, crueles y degradantes; pero estos hechos perturbadores rara vez se expresan durante una actuación. En los términos de Hughes, tendemos a encubrir a nuestro auditorio toda evidencia de «trabajo sucio», ya sea que lo realice-

exterior» para referirse a las fuentes secretas de ingresos a las que tiene acceso el trabajador social de casos en Chicago. Véase Earl Bogdanoff y Arnold Glass, *The Sociology of the Public Case Worker in an Urban Area*, informe inédito de licenciatura, Universidad de Chicago, Departamento de Sociología, 1953.

40 Peter Blau, «Dynamics of Bureaucracy», tesis de doctorado, Columbia University, Departamento de Sociología, pág. 184.

65-

mos en privado o lo asignemos a un sirviente, al mercado impersonal, a un especialista legítimo o a uno ilegítimo. Intimamente relacionada con la noción de trabajo sucio existe una quinta discrepancia entre apariencia y actividad real. Si la actividad de un individuo ha de sintetizar estándares ideales, y si se ha de hacer una buena exhibición, es probable que algunos de estos estándares sean conservados en público a expensas del sacrificio privado de otros. Con frecuencia, como es natural, el actuante sacrificará aquellos estándares cuya pérdida puede ser encubierta, y hará este sacrificio a fin de mantener otros cuya aplicación inadecuada no puede ocultarse. Así, en épocas de racionamiento, si un *restaurateur*, almacenero o carnicero quiere mantener su acostumbrado despliegue de variedad, y afianzar la imagen que de él tiene el cliente, su solución pueden ser las fuentes ocultables de aprovisionamiento ilegal. Así también, si un servicio se juzga sobre la base de la velocidad y la calidad, es probable que la calidad ceda ante la rapidez porque la calidad inferior puede ser encubierta, no así la lentitud en el servicio. De modo semejante, si los asistentes de una sala de enfermos mentales deben mantener el orden y al mismo tiempo no deben pegar a los pacientes, y si esta combinación de normas es difícil de mantener, el paciente revoltoso será «degollado» con una toalla mojada y sometido por asfixia de un moño que no deja evidencia visible de malos tratos.⁴¹ La ausencia de malos tratos puede fingirse, el orden no:

Los estatutos, reglamentos y órdenes más fáciles para hacer observar son aquellos que dejan pruebas tangibles de haber sido obedecidos o no, tales como las disposiciones pertinentes a la limpieza de la sala, cierre de puertas, uso de bebidas alcohólicas durante las horas de trabajo, empleo de medidas de represión, etcétera.⁴²

Acá sería inadecuado volverse demasiado cínico. Con frecuencia descubrimos que, si han de lograrse los objetivos ideales más importantes de una organización, será necesario a veces desviarse momentáneamente de sus otros ideales,

41 Robert H. Willoughby, «The Attendant in the State Mental Hospital», tesis inédita de licenciatura, Universidad de Chicago, Departamento de Sociología, 1953, pág. 44.

42 *Ibid.*, págs. 45-46.

manteniendo, sin embargo, la impresión de que estos están aún vigentes. En tales casos, no se hace un sacrificio en favor del ideal más visible sino del legítimamente más importante. Un trabajo sobre la burocracia de la marina de guerra lo ejemplifica:

Esta característica [secreto impuesto por el grupo] no es de ningún modo enteramente atribuible al temor, por parte de los miembros, de que salgan a relucir elementos desagradables. Si bien este temor desempeña siempre algún papel al mantener oculto el «cuadro interno» de cualquier burocracia, se debe asignar mayor importancia a una de las características de la estructura informal en sí. Porque la estructura informal está al servicio del importante papel que consiste en proporcionar un *canal para trampas* de las reglas y métodos de procedimiento formalmente prescriptos. Ninguna organización cree que puede permitirse publicar esos métodos (por medio de los cuales se resuelven ciertos problemas, como es importante notar) antitéticos a los sancionados de manera oficial, y, en este caso, a los sólidamente sancionados, caros a las tradiciones del grupo.⁴³

Finalmente, encontramos actuantes que con frecuencia fomentan la impresión de que tenían motivos ideales para adquirir el rol que cumplen, que poseen una capacidad ideal para desempeñarlo, y que no era necesario que sufrieran indignidades, insultos y humillaciones ni que hicieran «tratos» sobrentendidos a fin de obtenerlo. (Si bien esta impresión general de sagrada compatibilidad entre el hombre y su trabajo es quizá más comúnmente fomentada por miembros de las profesiones superiores, también se encuentra un elemento similar en muchas de las menores.) Como refuerzo de estas impresiones ideales, existe una especie de «retórica del entrenamiento» por medio de la cual sindicatos, universidades, gremios y otros cuerpos que proveen títulos habilitantes requieren que sus miembros absorban un área y un período de formación místicos, en parte para mantener un monopolio, pero también en parte para fomentar la impresión de que el profesional autorizado es alguien que ha sido reconstituido por su experiencia de aprendizaje y que está ahora

43 Charles Hunt Page, «Bureaucracy's Other Face», en *Social Forces*, xxv, pág. 90.

situado en un nivel diferente del de otros hombres. Así, al referirse a los farmacéuticos, un estudiante señala que estos creen que el curso universitario de cuatro años requerido para obtener el diploma es «bueno para la profesión», pero que algunos admiten que un entrenamiento de unos meses es todo lo realmente necesario.⁴⁴ Se puede añadir que durante la Segunda Guerra Mundial el ejército norteamericano trató, inocentemente, profesiones como farmacia y relojería de un modo puramente instrumental, y entrenó a profesionales eficientes en cinco o seis semanas ante el horror de miembros establecidos de estos oficios. Y así encontramos que los clérigos dan la impresión de que ingresaron en la iglesia gracias a un llamado de la vocación; en Estados Unidos esto suele encubrir su interés en ascender socialmente; en Gran Bretaña, su interés en no descender demasiado. Y, una vez más, los sacerdotes suelen dar la impresión de que han elegido su congregación por lo que les puede ofrecer espiritualmente y no, como quizá sea en realidad, porque los dignatarios eclesiásticos ofrecían una buena casa o el pago total de los viáticos. De modo semejante, las escuelas de medicina de Estados Unidos tienden a reclutar sus estudiantes en parte sobre la base de su origen étnico, y los pacientes tienen, por cierto, en cuenta este factor al elegir a sus médicos; pero en la interacción real entre médico y paciente se permite desarrollar la impresión de que el médico es médico puramente a causa de sus aptitudes y formación especiales. De manera similar, los ejecutivos a menudo proyectan un aire de competencia y comprensión general de la situación, no advirtiendo ni dejando advertir que ocupan el puesto en parte porque parecen ejecutivos, y no porque pueden trabajar como tales:

Pocos ejecutivos toman conciencia de cuán crítica puede ser su apariencia para un empleador. La experta en colocaciones Ann Hoff observa que los empleadores parecen buscar un «tipo Hollywood» ideal. Una compañía rechazó a un candidato porque tenía «dientes demasiado cuadrados» y otros fueron descalificados porque tenían las orejas separadas, o bebían y fumaban en exceso durante una entrevista.

⁴⁴ Anthony Weinlein, «Pharmacy as a Profession in Wisconsin», tesis inédita de licenciatura, Universidad de Chicago, Departamento de Sociología, 1943, pág. 8).

Con frecuencia, los empleadores estipulan abiertamente requisitos raciales y religiosos.⁴⁵

Es posible que los actuantes intenten incluso dar la impresión de que su porte y capacidad actuales son algo que siempre han poseído y de que nunca han tenido que abrirse camino dificultosamente a través de un período de aprendizaje. En todo esto, el actuante puede recibir asistencia tácita del establecimiento en el cual ha de actuar. Así, muchas escuelas e instituciones anuncian rígidos requisitos y exámenes de ingreso, pero de hecho quizá rechacen a muy pocos candidatos. Por ejemplo, un hospital de enfermos mentales puede exigir que los futuros asistentes se sometan a un test de Rorschach y a una larga entrevista, pero sin embargo emplear a todos los que se presenten.⁴⁶

Es entonces bastante interesante advertir que, cuando la importancia de los requisitos no oficiales se convierte en un escándalo o problema político, algunos individuos que carecen de la capacidad informal pueden ser admitidos pomposamente, asignándoseles un rol muy visible como evidencia de juego limpio. Se crea así una impresión de legitimidad.⁴⁷ He señalado que un actuante tiende a encubrir o dar menor importancia a aquellas actividades, hechos y motivos incompatibles con una versión idealizada de sí mismo y de sus obras. Además, el que actúa produce a menudo en los miembros de su auditorio la creencia de que está relacionado con ellos de un modo más ideal de lo que en realidad lo está. Se pueden citar dos ejemplos generales.

En primer lugar, los individuos fomentan con frecuencia la impresión de que la rutina que realizan en el momento es su única rutina, o por lo menos la más importante. Como se señaló anteriormente, el auditorio, a su vez, a menudo da por sentado que el carácter proyectado ante ellos es todo lo que hay detrás del individuo que actúa para ellos. Como lo indica la bien conocida cita de William James:

⁴⁵ Perrin Stryker, «How Executives Get Jobs», en *Fortune*, agosto de 1953, pág. 182.

⁴⁶ Willoughby, *op. cit.*, págs. 22-23.

⁴⁷ Véanse, por ejemplo, William Kornhauser, «The Negro Union Official: A Study of Sponsorship and Control», en *American Journal of Sociology*, LVII, págs. 443-52, y Scott Greer, «Situational Pressures and Functional Role of Ethnic Labor Leaders», en *Social Forces*, XXXII, págs. 41-45.

67-

... podemos decir prácticamente que él tiene tantos «sí mismos» como *grupos* distintos de personas hay cuya opinión le interesa. Por lo general, muestra una diferente fase de sí mismo a cada uno de estos grupos. Muchos jóvenes, muy serios ante sus padres y maestros, maldicen y fanfarronean como piratas entre sus jóvenes amigos «duros». No nos mostramos a nuestros hijos como a nuestros camaradas de club, a nuestros clientes como a los obreros que empleamos, a nuestros maestros y empleadores como a nuestros amigos íntimos.⁴⁸

Como efecto y causa habilitante de esta especie de compromiso con el papel que se actúa comúnmente, advertimos que se produce la «segregación de auditorios»; merced a ella el sujeto se asegura de que aquellos ante quienes representa uno de sus papeles no sean los mismos individuos ante quienes representa un papel diferente en otro medio. La segregación de auditorios como artificio para proteger las impresiones fomentadas será considerada más adelante. Aquí solo quisiera señalar que, aun cuando los actuantes intentaran destruir esta segregación y la ilusión por ella estimulada, el público a menudo impediría esta acción. El auditorio puede ver un gran ahorro de tiempo y energía emocional en el derecho a tratar al actuante en su valor ocupacional aparente, como si este fuera pura y exclusivamente aquello que pretendía su uniforme.⁴⁹ La vida urbana se volvería insoportablemente pesada para algunos si todo contacto entre dos individuos entrañara el compartir desgracias, preocupaciones y secretos personales. Así, si un hombre desea que se le sirva una comida con tranquilidad, quizá busque los servicios de una camarera más que los de una esposa.

En segundo lugar, los actuantes tienden a fomentar la impresión de que la actuación corriente de su rutina y su relación con su auditorio habitual tienen algo especial y único. Se oculta el carácter rutinario de la actuación (el actuante mismo no tiene, por lo general, conocimiento de cuán rutinaria es en realidad su actuación) y se acentúan los aspectos espontáneos de la situación. El actuante médico proporciona un ejemplo obvio. Como señala un escritor:

48 William James, *The Philosophy of William James*, Nueva York: Random House, col. Modern Library, s. f., págs. 128-29.

49 Quiero expresar mi agradecimiento a Warren Peterson por esta y otras sugerencias.

... él debe fingir buena memoria. El paciente, consciente de la importancia singular de los acontecimientos que suceden dentro de él, recuerda todo y, en su deleite al referírsele al médico, sufre de una «completa evocación». El paciente no puede creer que el médico no lo recuerde también, y su orgullo se siente muy herido si este último deja percibir que no lleva anotado en su mente, como primera prioridad, qué tipo de tabletas le recetó en su última visita, en qué dosis y en qué oportunidad.⁵⁰

De modo similar, como señala un estudio actual sobre médicos de Chicago, un clínico presenta un especialista a un paciente como la mejor elección por razones técnicas, pero, en realidad, el especialista puede haber sido elegido en parte a causa de vínculos universitarios o de un arreglo para compartir honorarios, o de algún otro *quid pro quo* claramente definido entre ambos médicos.⁵¹ En nuestra vida comercial esta característica de las actuaciones ha sido explotada y difamada con el título de «servicio personalizado»; en otras áreas de la vida bromeamos acerca de cierto tipo de especial solicitud del médico hacia el paciente. (Con frecuencia olvidamos mencionar que, como actuantes en el rol de clientes, nosotros, con mucho tacto, apoyamos este efecto personalizante intentando dar la impresión de que no hemos «comprado» el servicio y no tendríamos la idea de obtenerlo en ningún otro lado.) Quizá sea nuestra culpa la que dirigió nuestra atención hacia estas áreas de craso «pseudo-Gemeinschaft», porque difícilmente exista una actuación, cualquiera que sea el área de la vida, que no cuente con el toque personal para exagerar la singularidad de las transacciones entre el actuante y el público. Por ejemplo, nos sentimos algo decepcionados cuando nos enteramos de que un amigo íntimo, cuyos gestos espontáneos de calidez sentíamos como pertenencia exclusiva, habla íntimamente con otro de sus amigos (en particular, alguno que no conocemos). Una guía norteamericana de buenos modales del siglo XIX presenta una consideración explícita de este tema:

Si habéis dicho una fineza a un hombre, o habéis usado para con él cualquier expresión de particular cortesía, no

50 C. E. M. Joad, «On Doctors», en *The New Statesman and Nation*, 9 de marzo de 1953, págs. 255-56.

51 Solomon, *op. cit.*, pág. 146.

ción, o haberse desarreglado durante ella; contingencias inesperadas pueden causar una regulación incorrecta del tiempo de llegada o partida del actuante o provocar silencios embarazosos durante la interacción.⁵³

Las actuaciones difieren, como es natural, en el grado de cuidado expresivo que se requiere que apliquen a cada elemento. En el caso de algunas culturas que nos son extrañas, estamos dispuestos a ver un alto grado de coherencia expresiva. Granet, por ejemplo, lo sugiere acerca de la actuación filial en China:

Su admirable atavío es en sí un homenaje. Su buen porte será considerado una ofrenda de respeto. En presencia de los padres, la gravedad constituye un requisito: por lo tanto, se debe tener cuidado de no eructar, estornudar, toser, bostezar, sonarse las narices ni escupir. Toda expectoración correría el riesgo de mancillar la santidad paterna. Sería un crimen mostrar el forro de los vestidos. Para demostrar al padre que uno lo trata como jefe, en su presencia se debe permanecer de pie, la mirada al frente, el cuerpo erguido sobre ambas piernas, sin osar apoyarse sobre objeto alguno, inclinarse o pararse sobre un solo pie. Es así como, con la voz baja y humilde, como cuadra a un súbdito, uno viene por la noche y por la mañana a rendir homenaje. Después de lo cual se esperan órdenes.⁵⁴

53 Una forma de manejar las interrupciones accidentales es que los interactuantes se rían de ellas como señal de que comprendieron las implicaciones expresivas de esas interrupciones, pero que no las tomaron en serio. Si damos esto por sentado, el ensayo de Bergson sobre la risa puede ser considerado como una descripción de las formas en que esperamos que el actuante adhiera a las capacidades del movimiento del ser humano, de la tendencia del auditorio a atribuir estas capacidades al actuante desde el comienzo de la interacción, y de las formas en que esta proyección eficiente sufre una interrupción cuando el actuante se mueve de una manera no-humana. De modo similar, los ensayos de Freud sobre el chiste y la psicopatología de la vida cotidiana pueden ser considerados, en un nivel, como una descripción de las maneras en que esperamos que los actuantes alcancen ciertas normas de tacto, modestia y virtud, y como descripción de las formas en que estas proyecciones eficientes pueden ser desvirtuadas por deslices o errores que resultan jocosos para el lego pero que son sintomáticos para los analistas.

54 Marcel Granet, *Chinese Civilization*, trad. al inglés por Innes y Brailsford, Londres: Kegan Paul, 1930, pág. 328.

También estamos dispuestos a ver que en escenas de nuestra propia cultura que incluyen a personajes elevados en acciones simbólicamente importantes se exigirá, asimismo, coherencia. Sir Frederick Ponsonby, caballero mayor de la corte de Gran Bretaña, escribe:

Cuando asistía a un acto en palacio, siempre me causaba impresión la música incongruente que tocaba la banda, y decidí terminar con ello. La mayor parte de la familia real, que no entendía mucho de música, reclamaba aires populares (...) Yo sostuve que esos aires populares privaban a la ceremonia de toda dignidad. Una presentación en la corte era con frecuencia un gran suceso en la vida de una dama, pero si ella pasaba junto al rey y a la reina al son de «Su nariz estaba más roja que antes», toda la impresión quedaba arruinada. Sostuve que los minués y los aires de antaño, la música de ópera con un toque de «misterio», era lo apropiado.⁵⁵

También me ocupé del problema de la música ejecutada por la banda de la guardia de honor en las investiduras, y escribí al músico mayor, capitán Rogan, sobre el tema. Lo que me disgustaba era ver armar caballeros a hombres eminentes mientras la banda, afuera, ejecutaba canciones cómicas; también cuando el secretario del interior leía en forma solemne el relato de algún hecho realizado por un hombre que había de recibir la medalla del príncipe Alberto, la banda tocaba un pasodoble, que quitaba toda dignidad a la ceremonia. Yo sugerí que se ejecutara música de ópera de carácter dramático, y él estuvo totalmente de acuerdo...⁵⁶

Del mismo modo, en los funerales norteamericanos de la clase media, el conductor de un coche fúnebre, vestido decorosamente de negro y ubicado con toda diplomacia en las afueras del cementerio durante el servicio, puede estar autorizado a fumar, pero es probable que escandalice y llene de cólera a los deudos si se le ocurre arrojar la colilla del cigarrillo en los arbustos, haciéndole describir un elegante arco, en lugar de dejarlo caer a sus pies con toda circunspección.⁵⁷

55 Sir Frederick Ponsonby, *Recollections of Three Reigns*, Nueva York: Dutton, 1952, págs. 182-83.

56 *Ibid.*, pág. 183.

57 Habenstein, *op. cit.*

debierais emplear la misma conducta para con ninguna otra persona en su presencia. Por ejemplo, si un caballero llega a vuestra casa y le decís con cordialidad e interés que estáis «contentos de verle», él se sentirá complacido con la atención y probablemente os lo agradezca; pero si os oye decir lo mismo a otras veinte personas, no solo percibirá que vuestra cortesía no era de ningún valor, sino que sentirá cierto encono por haber sido engañado.⁵²

El mantenimiento del control expresivo

Se ha señalado que el actuante puede confiar en que el auditorio acepte sugerencias menores como signo de algo importante acerca de su actuación. Este hecho conveniente tiene una implicancia inconveniente. En virtud de la misma tendencia a aceptar signos, el auditorio puede entender erróneamente el significado que debía ser transmitido por la sugerencia, o puede ver un significado molesto en gestos o hechos accidentales, inadvertidos o incidentales, y no destinados por el actuante a contener significado alguno.

En respuesta a estas contingencias de la comunicación, los actuantes intentan por lo general ejercer una especie de responsabilidad sinecdótica, asegurándose de que en la actuación tendrá lugar la mayor cantidad posible de sucesos de menor importancia, por inconsecuentes que puedan ser estos eventos desde el punto de vista instrumental, de modo de no transmitir impresión alguna o bien una impresión compatible y consistente con la definición general de la situación que se fomenta. Cuando se sabe que el público es en el fondo escéptico de la realidad que se le impone, hemos estado prontos a apreciar su tendencia a saltar sobre insignificantes imperfecciones como señal de que toda la actuación es falsa; pero como investigadores de la vida social hemos estado menos dispuestos a apreciar que hasta auditorios que simpatizan con el actuante pueden ser momentáneamente perturbados, sacudidos y debilitados en su fe por el descubrimiento de una discrepancia insignificante en las impresiones que se les presentan. Sucede que algunos de estos acci-

dentes menores y «gestos impensados» están tan adecuadamente ideados para dar una impresión que contradice la fomentada por el actuante, que el auditorio no puede evitar alarmarse por estar comprendido en la interacción en un grado conveniente, aunque puede darse cuenta de que, en último análisis, el hecho discordante carece en realidad de significación y debería pasarse por alto. El punto crucial no es que la efímera definición de la situación causada por un gesto impensado sea en sí misma tan censurable, sino más bien que es *diferente* de la definición proyectada en forma oficial.

Esta diferencia introduce una cuña desconcertante entre dicha proyección y la realidad, porque constituye parte de la proyección oficial, que es la única posible en estas circunstancias. Quizás, entonces, no deberíamos analizar las actuaciones en función de normas mecánicas, en virtud de las cuales una gran ganancia puede compensar una pequeña pérdida, o un gran peso otro más pequeño. El empleo de imágenes artísticas sería más exacto, porque nos prepara para el hecho de que una sola nota desafinada puede destruir el tono de toda una actuación.

En nuestra sociedad, algunos gestos impensados se producen en una variedad tan grande de actuaciones, y transmiten impresiones que son por lo general tan incompatibles con las que se fomentan, que estos hechos inoportunos han adquirido un status simbólico colectivo. Se los puede agrupar en tres categorías generales. En primer lugar, un actuante puede transmitir de manera accidental incapacidad, incorrección o falta de respeto al perder momentáneamente control muscular de sí mismo. Puede resbalar, tropezar, caerse; puede eructar, bostezar, cometer un *lapsus linguae*, rascarse o tener flatulencias; puede, accidentalmente, chocar con el cuerpo de otro participante. En segundo lugar, puede actuar de modo de transmitir la impresión de que está demasiado ansioso por la interacción o desinteresado de ella. Puede tartamudear, olvidar su parte, aparecer nervioso, culpable o afectado; puede tener inapropiadas explosiones de risa, ira u otras reacciones que momentáneamente lo incapacitan como interactuante; puede mostrar una participación o un interés excesivos, o demasiado superficiales. En tercer lugar, el actuante puede permitir que su presentación adolezca de una inadecuada dirección dramática. Y el medio puede no estar en orden, o haber sido preparado para otra actua-

⁵² *The Canons of Good Breeding: or the Handbook of the Man of Fashion*, Filadelfia: Lee y Blanchard, 1839, pág. 87.

Además de nuestra apreciación de la coherencia requerida en ocasiones sacras, estamos dispuestos a apreciar el hecho de que durante conflictos seculares, especialmente de alto nivel, cada protagonista vigile su propia conducta con todo cuidado para no ofrecer a la oposición un punto vulnerable que pueda ser blanco de críticas directas. Así, Dale, al considerar las contingencias del trabajo de los empleados de la administración pública de alto nivel, sugiere:

A los proyectos de cartas oficiales se aplica un escrutinio aún más riguroso [que a las declaraciones]: porque un enunciado incorrecto o una frase poco feliz en una carta de contenido perfectamente inocuo y tema sin importancia puede cubrir de confusión al Departamento si llega a caer en manos de una de las muchas personas para quienes el error más trivial del Departamento de Estado es un plato delicado para servir al público. Tres o cuatro años de esta disciplina durante los años todavía receptivos de los veinticuatro a los veintiocho cubren en forma permanente la inteligencia y el carácter con una pasión por hechos exactos e inferencias exactas, y con una inflexible desconfianza hacia las vagas generalidades.⁵⁸

A pesar de nuestra buena voluntad para apreciar los requerimientos expresivos de estos diversos tipos de situaciones, tendemos a verlas como casos especiales; tendemos a cegarnos ante el hecho de que las actuaciones seculares cotidianas de nuestra propia sociedad angloamericana deben pasar con frecuencia por una severa prueba de aptitud, adaptabilidad, corrección y decoro. Esta ceguera quizá se deba en parte al hecho de que, como actuantes, somos con frecuencia más conscientes de las normas que podríamos haber aplicado a nuestra actividad, pero que no aplicamos, que de las normas que aplicamos sin pensarlo. En todo caso, como estudiosos debemos estar prontos para examinar la disonancia creada por una palabra mal pronunciada, o por una enagua no bien cubierta por una pollera; y debemos estar prontos para apreciar por qué razón un plomero miope, para proteger la impresión de robusta fortaleza que es de rigor en su profesión, siente la necesidad de poner rápidamente los anteojos en el bolsillo cuando la proximidad de la dueña

58 Dale, *op. cit.*, pág. 81.

de casa transforma su trabajo en actuación, o por qué el que repara aparatos de televisión recibe de su consejero de relaciones públicas la recomendación de guardar junto con los suyos el tornillo que olvidó colocar en el aparato a fin de que las partes que no han sido reemplazadas no den una impresión errónea. En otras palabras, debemos estar preparados para ver que la impresión de realidad fomentada por una actuación es algo delicado, frágil, que puede ser destruido por accidentes muy pequeños.

La coherencia expresiva requerida para toda actuación señala una discrepancia fundamental entre nuestros «sí mismos» demasiado humanos y nuestros «sí mismos» socializados. Como seres humanos somos, presumiblemente, criaturas de impulsos variables, con humores y energías que cambian de un momento a otro. En cuanto caracteres para ser presentados ante un público, sin embargo, no debemos estar sometidos a altibajos. Como lo señaló Durkheim, no permitimos que nuestra actividad social más elevada «siga la huella de nuestros estados corporales, como lo hacen nuestras sensaciones y nuestra conciencia corporal general».⁵⁹ Contamos con una cierta burocratización del espíritu que infunda la confianza de que ofrecemos una actuación perfectamente homogénea en cada momento señalado. Como indica Santayana, el proceso de socialización no solo transfigura sino que también fija:

Pero sea alegre o triste el semblante que asumamos, al adoptarlo y acentuarlo definimos nuestro humor prevaleciente. De aquí en adelante, mientras continuemos bajo el hechizo de este autoconocimiento, no solo vivimos sino actuamos; componemos y representamos el personaje que hemos elegido, calzamos el coturno de la deliberación, defendemos e idealizamos nuestras pasiones, nos estimulamos elocuentemente a ser lo que somos, devotos o desdeñosos o descuidados o austeros; hablamos a solas (ante una audiencia imaginaria) y nos envolvemos graciosamente en el manto de nuestra parte inalienable. Así vestidos, solicitamos el aplauso y esperamos morir en medio de un silencio universal. Declaramos vivir de acuerdo con los elevados sentimientos.

59 Emile Durkheim, *The Elementary Forms of the Religious Life*, trad. al inglés por J. W. Swain, Londres: Allen & Unwin, 1926, pág. 272. (*Las formas elementales de la vida religiosa*, Buenos Aires: Schapire, 1968.)

tos que hemos manifestado, así como tratamos de creer en la religión que profesamos. Cuanto mayores las dificultades, mayor es nuestro celo. Por debajo de nuestros principios proclamados y de nuestra palabra empeñada debemos esconder asiduamente todas las desigualdades de nuestro humor y nuestra conducta, y esto sin hipocresía, ya que nuestro carácter elegido es más verdaderamente nuestro que el flujo de nuestros sueños involuntarios. El retrato que pintamos de este modo y exhibimos como nuestra verdadera persona puede estar hecho según el gran estilo, con columnas y cortinados y paisajes distantes y señalando con el dedo un globo terrestre o la filosófica calavera de Yorick; pero si este estilo es innato y nuestro arte vital, cuanto más transmute a su modelo, más profundo y verdadero será el arte. El busto severo de una escultura arcaica, que apenas humaniza el bloque de piedra, será más justa expresión de un espíritu que el aspecto embotado que tiene el hombre por la mañana o sus muecas casuales. Todo aquel que está seguro de su inteligencia, u orgulloso de su cargo, o ansioso por su deber, asume una máscara trágica. Se delega en ella y a ella transfiere casi toda su vanidad. Si bien está vivo y sometido, como todo lo existente, al flujo debilitante de su propia sustancia, ha cristalizado su espíritu en una idea, y más con orgullo que con dolor ha ofrendado su vida en el altar de las musas. El autoconocimiento, como cualquier arte o ciencia, vierte su materia a un nuevo medio, el medio de las ideas, en el cual pierde sus viejas dimensiones y su antiguo lugar. Nuestros hábitos animales son transmutados por la conciencia en lealtades y deberes, y nos volvemos «personas» o máscaras.⁶⁰

Por lo tanto, mediante la disciplina social se puede mantener con firmeza una máscara de modales. Pero, como señala Simone de Beauvoir, nos ayudan a mantener esta pose ciertas grampas que se ajustan directamente sobre el cuerpo, algunas escondidas, otras visibles.

Y aunque cada cual se vista de acuerdo con su condición, también estamos ante un juego. El artificio, como el arte, se sitúa en lo imaginario. El cuerpo y el rostro no solo se

60 Georges Santayana, *Soliloquies in England and Later Soliloquies*, Nueva York: Scribner's, 1922, págs. 133-34.

hallan disfrazados por la faja, el corpiño, las tinturas y los maquillajes, sino que la mujer menos sofisticada, una vez que se ha «arreglado», *no se propone* a la percepción: como el cuadro o la estatua, o el actor en el escenario, es un análogo a través del cual se sugiere un objeto ausente que es su personaje, pero que ella no es. La halaga esa confusión con un objeto irreal, necesario y perfecto como un héroe de novela, un retrato o un busto, y se esfuerza por imaginarse en él, y presentarse de ese modo ante sí misma petrificada y justificada . . .⁶¹

Tergiversación

Se sugirió anteriormente que un auditorio puede orientarse en una situación aceptando de buena fe sugerencias actuales, tratando estos signos como evidencia de algo mayor que los mismos vehículos de signos o diferentes de ellos. Si bien esta tendencia del auditorio a aceptar los signos coloca al actuante en la situación de ser interpretado equivocadamente y lo obliga a hacer uso de un cuidado expresivo en relación con todo lo que hace cuando se encuentra ante su auditorio, así también esta tendencia a la aceptación de signos coloca al auditorio en la situación de ser engañado y conducido a conclusiones erróneas, porque hay pocos signos que no puedan ser empleados para atestiguar la presencia de algo que no está realmente allí. Y es evidente que muchos actuantes tienen una gran capacidad y motivo para tergiversar los hechos; solo la vergüenza, la culpa o el temor les impiden hacerlo.

Como integrantes de un auditorio, es natural que sintamos que la impresión que el actuante trata de dar puede ser verdadera o falsa, genuina o espuria, válida o «falsificada». Esta duda es tan común que, como se señaló, con frecuencia prestamos especial atención a rasgos distintivos de la actuación que no pueden ser manejados fácilmente, permitiéndonos así juzgar la confiabilidad de las sugerencias más tergi-

61 Simone de Beauvoir, *The Second Sex*, trad. al inglés por H. M. Parshley, Nueva York: Knopf, 1953, pág. 533. (*El segundo sexo*, trad. al castellano por Pablo Palant, Buenos Aires: Psique, 1954, págs. 357-58.)

versables de la actuación. (El trabajo científico de la policía y el empleo de tests proyectivos son ejemplos extremos de esta tendencia.) Y aunque, de mala gana, permitamos que ciertos símbolos de status establezcan el derecho de un actuante a un cierto tratamiento, siempre estamos listos a abalanzarnos sobre fallas de su armadura simbólica a fin de desacreditar sus pretensiones.

Cuando pensamos en aquellos que presentan una falsa fachada o «solo» una fachada, en aquellos que fingen, engañan y defraudan, pensamos en una discrepancia entre las apariencias fomentadas y la realidad. También pensamos en la posición precaria en que se colocan estos actuantes, porque en cualquier momento de su actuación puede producirse un hecho que los sorprenda, y contradiga en forma manifiesta lo que han reconocido abiertamente, provocándoles una inmediata humillación y a veces la pérdida definitiva de su reputación. Con frecuencia sentimos que un actuante honesto puede evitar precisamente estas terribles eventualidades, que resultan del hecho de ser sorprendido *flagrante delicto* en un acto patente de tergiversación. Este punto de vista, fruto del sentido común, tiene poca utilidad analítica. A veces, cuando preguntamos si una impresión fomentada es verdadera o falsa, queremos preguntar en realidad si el actuante está o no autorizado a presentar la actuación de que se trata, y no nos interesa primordialmente la actuación en sí. Cuando descubrimos que alguien con quien tratamos es un impostor y un fraude cabal, descubrimos que no tenía derecho a desempeñar el papel que desempeñó, que no era un beneficiario acreditado del status pertinente. Damos por sentado que la actuación del impostor, además del hecho de tergiversarlo a él mismo, incurrirá en falta también en otros aspectos, pero con frecuencia su simulación se descubre antes de que podamos hallar alguna otra diferencia entre la actuación falsa y la legítima que esta finge. Paradójicamente, cuanto más se aproxima la actuación del impostor a la real, más intensamente podemos estar amenazados, porque una actuación competente por alguien que demuestra ser un impostor puede debilitar en nuestros espíritus la conexión moral entre la autorización legítima para desempeñar un papel y la capacidad para hacerlo. (Los mimos expertos, que admiten todo el tiempo que sus intenciones no deben tomarse en serio, parecen proporcionar un medio para «elaborar» algunas de estas ansiedades.)

La definición social de la personificación, sin embargo, no es en sí muy consistente. Por ejemplo, si bien se tiene la sensación de que es un crimen inexcusable contra la comunicación personificar a una persona de status sagrado, como un médico o un sacerdote, a menudo nos preocupa menos la personificación de un miembro de status poco estimable, prescindible o profano, tal como un vagabundo o un obrero no calificado. Cuando se nos revela que hemos estado participando con un actuante cuyo status es superior al que nos hizo creer, nuestra reacción de asombro y disgusto antes que de hostilidad tiene un buen precedente cristiano. En realidad, la mitología y las revistas populares están llenas de historias románticas en las cuales el villano y el héroe reclaman derechos fraudulentos que son desacreditados en el último capítulo: el villano probará que no tiene un status elevado y el héroe que no tiene un status inferior.

Por otra parte, si bien podemos juzgar con severidad a esos actuantes como a embaucadores que conscientemente falsifican todos los hechos de sus vidas, podemos sentir cierta simpatía por aquellos que no tienen más que una falla fatal (son, por ejemplo, ex convictos, víctimas de estupro, epilépticos o racialmente impuros) y que la intentan encubrir en lugar de admitirla y hacer un honroso intento por superarla. También distinguimos entre la personificación de un individuo específico, concreto, que por lo general sentimos como absolutamente inexcusable, y la personificación de miembros de determinada categoría, que podemos juzgar con menos severidad. Así, también, con frecuencia experimentamos un sentimiento diferente hacia aquellos que se presentan de manera distinta de lo que son para defender lo que consideran como justos reclamos de una colectividad, o que lo hacen accidentalmente o por divertirse, del que experimentamos hacia quienes procuran con ello obtener beneficios personales, psicológicos o materiales.

Finalmente, así como en algunos aspectos el concepto de «status» no está claramente definido, en otros tampoco lo está el concepto de personificación. Por ejemplo, hay muchos status en los cuales el hecho de pertenecer a ellos obviamente no está sujeto a una ratificación formal. El derecho a ser un graduado en leyes puede ser establecido como válido o no, pero el derecho a ser un amigo, un verdadero creyente o un amante de la música puede ser confirmado o negado solo en cierto grado. Allí donde los criterios de la

competencia no son objetivos, y donde los profesionales *bona fide* no están organizados colectivamente para proteger sus estatutos, un individuo puede llamarse a sí mismo experto y ser castigado tan solo con sonrisas burlonas.

Todas estas fuentes de confusión son ejemplificadas en forma instructiva por nuestra variable actitud hacia el manejo del status de edad y sexo. Que un muchacho de quince años que conduce un automóvil o bebe en un bar finja tener dieciocho constituye un hecho culpable, pero hay muchos contextos sociales en los cuales sería incorrecto que una mujer no fingiera ser más joven y sexualmente atractiva de lo que en realidad es. Cuando decimos que una mujer determinada no es realmente tan bien formada como parece, y que la misma mujer no es realmente médica como parece, estamos usando diferentes conceptos del término «realmente». Además, las modificaciones de la fachada personal que se consideran tergiversaciones un año pueden considerarse simplemente decorativas algunos años después, y esta disensión puede darse en cualquier momento entre un subgrupo de nuestra sociedad y otros. Por ejemplo, hace muy poco tiempo que ocultar el cabello gris por medio del teñido llegó a ser considerado aceptable, y aún hay sectores del pueblo que no lo juzgan permisible.⁶² Se considera correcto que los inmigrantes imiten a los estadounidenses en el vestido y en las pautas de decoro, pero «americanizarse» el nombre⁶³ o la nariz⁶⁴ (mediante la cirugía plástica) es todavía un asunto dudoso.

Intentemos otro enfoque para comprender la tergiversación. Se puede definir como mentira «manifiesta», «categórica» o descarada aquella en la que puede haber pruebas irrefutables de que el autor sabía que mentía y que así lo hizo premeditadamente. Tal, por ejemplo, el pretender que se ha estado en un cierto lugar en determinado momento, cuando este no es el caso. (Algunos tipos de personificación, pero no todos, implican mentiras semejantes, y muchas de

estas mentiras no implican personificación.) Aquellos que son sorprendidos en el acto de mentir descaradamente no solo se desprestigian durante la interacción sino que pueden perder para siempre su prestigio, porque muchos auditorios sienten que, si un individuo es capaz de decir tal mentira, nunca más se deberá confiar totalmente en él. Sin embargo, hay muchas «mentiras piadosas» dichas por médicos, posibles huéspedes y otros, presumiblemente para no herir los sentimientos del auditorio al que se miente, y este tipo de falsedad no se considera horrendo. (Estas mentiras, dichas para proteger a otros antes que para defender el «sí mismo», volverán a ser consideradas más adelante.) Además, en la vida cotidiana es posible que por lo general el actuante cree intencionalmente casi todo tipo de impresiones falsas sin colocarse en la posición indefendible de haber dicho una mentira neta. Las técnicas de comunicación como las alusiones indirectas, la ambigüedad estratégica y las omisiones fundamentales permiten al que informa erróneamente beneficiarse con mentiras sin proferir ninguna, desde el punto de vista técnico. Los medios de masa tienen su propia versión de ello y demuestran que, mediante ángulos de cámara adecuados y una apropiada dirección, la fría respuesta del público a una celebridad puede transformarse en un torrente de entusiasmo.⁶⁵

Se ha dado reconocimiento formal a los matices que van de la mentira a la verdad y a las desconcertantes dificultades causadas por este continuo. Organizaciones tales como las juntas de bienes raíces poseen códigos explícitos que especifican hasta qué grado las exageraciones, formulaciones incompletas u omisiones pueden producir impresiones dudosas.⁶⁶ La administración pública británica funciona aparentemente sobre la base de un entendimiento similar:

En este caso la regla (en lo referente a «manifestaciones que están destinadas a publicarse o es probable que lo sean»)

65 Un buen ejemplo de esto puede encontrarse en un estudio sobre la llegada de MacArthur a Chicago durante la Convención Nacional del Partido Republicano. Véase K. y G. Lang, «The Unique Perspective of Television and its Effect: A Pilot Study», en *American Sociological Review*, xviii, págs. 3-12.

66 Véase, por ejemplo, E. C. Hughes, «Study of a Secular Institution: The Chicago Real Estate Board», tesis inédita de doctorado, Universidad de Chicago, Departamento de Sociología, 1928, pág. 85.

62 Véase, por ejemplo, «Tintair», en *Fortune*, noviembre de 1951, pág. 102.

63 Véase, por ejemplo, H. L. Mencken, *The American Language*, 4ª ed., Nueva York: Knopf, 1936, págs. 474-525.

64 Véanse, por ejemplo, «Plastic Surgery», en *Ebony*, mayo de 1949, y F. C. Macgregor y B. Schaffner, «Screening Patients for Nasal Plastic Operations: Some Sociological and Psychiatric Considerations», en *Psychosomatic Medicine*, xii, págs. 277-91.

es simple. No se puede decir nada que no sea verdad: pero a veces es tan innecesario como indeseable, aun en beneficio del interés público, decir todas las cosas pertinentes que son al mismo tiempo ciertas; y los hechos presentados pueden arreglarse en cualquier orden que se considere adecuado. Lo que un redactor hábil puede hacer dentro de estos límites es maravilloso. Se podría decir, con cinismo pero con cierta parte de verdad, que la respuesta perfecta a una pregunta embarazosa en la Cámara de los Comunes es aquella que es concisa, que parece contestar a la pregunta de manera completa, que al ser cuestionada puede probar su exactitud palabra por palabra, que no da pie a molestas «pruebas suplementarias» y que, en realidad, no descubre nada.⁶⁷

La ley pasa por encima de muchas sutilezas sociales comunes introduciendo otras que le son propias. En la jurisprudencia de Estados Unidos se distinguen la intención, la negligencia y la estricta responsabilidad; la tergiversación se considera un acto intencional, que puede surgir de palabras o hechos, declaraciones ambiguas o verdad literal conducente a error, encubrimiento o prevención del descubrimiento.⁶⁸ El encubrimiento culpable varía de acuerdo con el área de la vida que se toma en cuenta; hay un patrón para el negocio de publicidad y otro para los consejeros profesionales. Además, la ley tiende a sostener que

Una representación hecha con el convencimiento honesto de su verdad puede sin embargo ser negligente, a causa de una falta de cuidado razonable en determinar los hechos o en las formas de expresión, o por la falta de habilidad y competencia requerida por un negocio determinado o cierta profesión.⁶⁹

... el hecho de que el acusado se muestre desinteresado, que tenga el más válido de los motivos y que piense que le estaba haciendo un favor al demandante no lo absolverá de su responsabilidad, ya que su intención era, realmente, engañar.⁷⁰

67 Dale, *op. cit.*, pág. 105.

68 Véase William L. Prosser, *Handbook of the Law of Torts*, St. Paul, Minn.: West Publishing Co., serie Hornbook, 1941, págs. 701-76.

69 *Ibid.*, pág. 733.

70 *Ibid.*, pág. 728.

Cuando nos alejamos de las personificaciones manifiestas y de las mentiras a cara descubierta y observamos otros tipos de falsificaciones, la distinción entre impresiones verdaderas y falsas hecha sobre la base del sentido común se vuelve aún menos defendible. La actividad de charlatán profesional de una década se convierte en la siguiente en una actividad aceptable y legítima.⁷¹ Descubrimos que ocupaciones consideradas legítimas por algunos auditorios de nuestra sociedad pasan por ser esquemas fraudulentos para otros.

Más importante aún es advertir que difícilmente existe en la vida cotidiana una vocación o relación legítima cuyos actuantes no se ocupen de prácticas encubiertas, incompatibles con las impresiones presentadas. Aunque determinadas actuaciones, y hasta determinados papeles o rutinas, pueden colocar a un actuante en la situación de no tener nada que ocultar, en alguna parte de su ciclo total de actividades habrá algo que no pueda considerar abiertamente. Cuanto mayor sea el número de asuntos y mayor el número de partes actuables comprendidas en el campo del rol o de la relación, parecería mayor la probabilidad de que existan puntos secretos. Así, aun en matrimonios bien avenidos es corriente que cada miembro de la pareja guarde para el otro secretos sobre asuntos financieros, experiencias pasadas, coqueteos presentes, complacencia en hábitos «malos» o costosos, aspiraciones e inquietudes personales, acciones de los niños, opiniones verdaderas sobre parientes o amigos mutuos, etc.⁷² Con tales puntos de reticencia estratégicamente situados, es posible mantener un deseable statu quo en la relación sin necesidad de aplicar rígidamente las implicaciones de este acuerdo a todos los ámbitos de la vida.

Quizá lo más importante de todo sea lo siguiente: debemos notar que una falsa impresión mantenida por un individuo en cualquiera de sus rutinas puede constituir una amenaza para toda la relación o rol, del cual la rutina solo constituye una parte, porque un descubrimiento desacreditable en cierto ámbito de la actividad de un individuo arrojará dudas

71 Véase Harold D. McDowell, *Osteopathy: A Study of a Semi-orthodox Healing Agency and the Recruitment of its Clientele*, tesis inédita de licenciatura, Universidad de Chicago, Departamento de Sociología, 1951.

72 Véase, por ejemplo, David Dressler, «What Don't They Tell Each Other», en *This Week*, 13 de septiembre de 1953.

sobre los numerosos campos en los cuales quizá no tenga nada que ocultar. Del mismo modo, si el individuo sólo tiene una cosa por ocultar durante una actuación, y aun si la probabilidad de revelación solo se da en una oportunidad o fase particular de la actuación, la ansiedad del actuante bien puede extenderse a la totalidad de la actuación.

En secciones anteriores de este capítulo se señalaron algunas características generales de la actuación: la actividad orientada hacia tareas laborales tiende a ser convertida en actividad hacia la comunicación; es probable que la fachada tras la cual se presenta la rutina sea también adecuada para otras rutinas algo diferentes, y por lo tanto tal vez no se ajuste del todo a ninguna rutina en particular; se ejerce un autocontrol suficiente como para mantener un consenso de trabajo; se ofrece una impresión idealizada acentuando ciertos hechos y ocultando otros; el actuante mantiene la coherencia expresiva poniendo mayor cuidado en protegerse de faltas menores de armonía que el que el público podría imaginar teniendo en cuenta el propósito manifiesto de la actuación. Todas estas características generales de la actuación pueden verse como limitaciones de la interacción que se burlan del individuo y transforman sus actividades en actuaciones. En lugar de tan solo hacer su tarea y dar rienda suelta a sus sentimientos, expresará la realización de su tarea y transmitirá sus sentimientos de manera aceptable. En general, entonces, la representación de una actividad se alejará en cierto grado de la actividad en sí y, por lo tanto, la tergiversará inevitablemente. Y como al individuo se le exigirá valerse de signos para construir una representación de su actividad, la imagen que construya, por fiel que sea a los hechos, estará sujeta a todas las interrupciones a que están sujetas las impresiones.

Si bien podríamos mantener la noción basada en el sentido común de que las apariencias fomentadas pueden desacreditarse por una realidad discrepante, con frecuencia no existe razón alguna para pretender que los hechos que discrepan de la impresión fomentada tienen mayor grado de realidad objetiva que la realidad fomentada que ellos ponen en aprietos. Una visión cínica de las actuaciones cotidianas puede ser tan parcial como la que propone el actuante. Para muchos problemas sociológicos, puede que ni siquiera sea necesario decidir cuál es más real, la impresión fomentada o la que el actuante intenta impedir que llegue hasta el auditorio. La

consideración sociológica fundamental, al menos en lo que respecta a este informe, es simplemente la de que las impresiones fomentadas en las actuaciones cotidianas están sujetas a interrupciones. Queremos saber qué tipo de impresión de la realidad puede romper la impresión de la realidad fomentada y qué realidad puede verdaderamente destinarse a otros investigadores. Nosotros queremos preguntar: «¿De qué modo puede desacreditarse una impresión dada?». Y esto no es exactamente lo mismo que preguntar: «¿De qué modo es falsa la impresión dada?».

Volvemos entonces a advertir que, si bien la actuación ofrecida por impostores y mentirosos es flagrantemente falsa y difiere en este aspecto de las actuaciones ordinarias, ambas son similares en el cuidado que deben ejercer los actuantes a fin de mantener la impresión que se fomenta. Así, por ejemplo, sabemos que el código formal de los empleados de la administración pública⁷³ de Gran Bretaña y el de los árbitros⁷⁴ de béisbol norteamericanos los obliga, no solo a desistir de «pactos» impropios, sino también de acciones inocentes que posiblemente podrían dar la impresión (errónea) de pactos. Sea que un actuante honesto desee transmitir la verdad o que un actuante deshonesto desee transmitir una falsedad, ambos deben tener cuidado de animar sus actuaciones con expresiones apropiadas, excluir de ellas expresiones susceptibles de desacreditar la impresión fomentada, y cuidar de que el público no les atribuya significaciones no pretendidas por el sujeto.⁷⁵ En razón de estas contingencias dramáticas compartidas, podemos estudiar con provecho actuaciones que son completamente falsas a fin de informarnos acerca de otras que son completamente honestas.⁷⁶

73 Dale, *op. cit.*, pág. 103.

74 Pinelli, *op. cit.*, pág. 100.

75 Debe mencionarse una excepción a esta similitud, aunque se trata de una excepción que otorga poco crédito a los actuantes honestos. Como sugerimos más arriba, las actuaciones legítimas corrientes tienden a subrayar excesivamente el grado de singularidad de una representación determinada de una rutina. Las actuaciones totalmente falsas, por otra parte, pueden acentuar la sensación de cosa rutinaria a fin de mitigar toda sospecha.

76 Existe una razón más para prestar atención a las actuaciones y fachadas que son notoriamente falsas. Cuando vemos que se venden falsas antenas de televisión a personas que no poseen receptores, y paquetes de etiquetas con rótulos de lugares exóticos de turismo a personas que nunca salieron de su pueblo natal, y tapacubos para

Mistificación

He señalado algunos de los modos en que la actuación de un individuo acentúa ciertos asuntos y oculta otros. Si consideramos la percepción como una forma de contacto y comunión, el control sobre lo que se percibe es control sobre el contacto que se hace, y la limitación y regulación de lo que se muestra es una limitación y regulación del contacto. Hay aquí una relación entre términos de información y términos rituales. La imposibilidad de regular la información adquirida por el público implica una posible disrupción de la definición proyectada de la situación; la imposibilidad de regular el contacto implica la posible contaminación ritual del actuante.

Está muy difundida la noción de que las restricciones puestas sobre el contacto —el mantenimiento de la distancia social— proveen un camino en el cual se puede originar y mantener un temor reverente en el público —un camino, como dijo Kenneth Burke, en el cual el público puede ser mantenido en un estado de mistificación en relación con el actuante—. El comentario de Cooley puede servir como ejemplo ilustrativo:

La medida en que un hombre puede obrar sobre otros mediante una falsa idea de sí mismo depende de diversas circunstancias. Como ya fue señalado, el hombre en sí puede ser tan solo un incidente sin relación definida con la idea que se tiene de él, ya que esta última es un producto separado de la imaginación. Esto difícilmente puede ocurrir, excepto donde no hay contacto inmediato entre conductor y adicto, y explica, en parte, por qué la autoridad, especialmente si encubre debilidades personales intrínsecas, tiende siempre a rodearse de formalidades y misterio artificial cuyo objeto es impedir el contacto familiar y dar así a la imaginación una oportunidad para idealizar (. . .) La disciplina de los ejércitos y de las armadas, por ejemplo, reconoce

ruedas de rayos de alambre a automovilistas que manejan coches adocenados, tenemos la prueba categórica de la función eficaz de objetos presumiblemente instrumentales. Cuando estudiamos el hecho real, es decir las personas con antenas verdaderas y receptores verdaderos, etc., en muchos casos podrá ser difícil demostrar en forma concluyente la función eficaz de lo que puede ser reivindicado como un acto espontáneo o instrumental.

muy claramente la necesidad de esas formas que separan al superior del inferior y que ayudan a establecer una ascendencia sin escrutinio. De la misma manera, los modales, como observa el profesor Ross en su trabajo sobre control social, son muy utilizados por los hombres de mundo como medio de autoencubrimiento, que sirve, entre otros fines, para mantener una suerte de ascendencia sobre los hombres sencillos.⁷⁷

Ponsonby, al aconsejar al rey de Noruega, se hace eco de la misma teoría:

Una noche el rey Haakon me habló de sus dificultades ante las inclinaciones republicanas de la oposición y del cuidado que debía tener, en consecuencia, en todo lo que hacía y decía. Se proponía, dijo, mezclarse tanto como fuera posible con sus conciudadanos y pensaba que sería popular si, en lugar de ir en automóvil, él y la reina Maud tomaran el tranvía.

Le dije francamente que yo pensaba que esto sería un gran error, ya que la familiaridad engendra desprecio. Como oficial de la marina de guerra él debía saber que el comandante de un buque nunca come con los otros oficiales sino que permanece apartado. Esto es, por supuesto, para impedir cualquier familiaridad con ellos. Le dije que debía subirse a un pedestal y permanecer allí. Podría entonces descender ocasionalmente sin perjuicio. El pueblo no quería un rey con el cual intimar, sino algo nebuloso como el oráculo de Delfos. La monarquía era realmente la creación del cerebro de cada individuo. A todo hombre le gustaba pensar qué haría si fuese rey. El pueblo investía al monarca con todas las virtudes y el talento concebibles. Por lo tanto, se decepcionaría si lo viera circular por la calle como cualquier hombre común.⁷⁸

El extremo lógico denotado en este tipo de teoría, sea o no un hecho concreto, es la prohibición de mirar al actuante, y a veces, cuando este ha pretendido poseer cualidades y poderes celestiales, esta conclusión lógica parece haber sido llevada a efecto.

77 Cooley, *op. cit.*, pág. 351.

78 Ponsonby, *op. cit.*, pág. 277.

Por supuesto, en lo relativo al mantenimiento de las distancias sociales, el auditorio cooperará con frecuencia actuando de modo respetuoso, con una consideración temerosa por la sagrada integridad que se imputa al actuante. Como lo señala Simmel:

El obrar sobre la segunda de estas decisiones corresponde al sentimiento (que también opera en otro lugar) de que una esfera ideal envuelva a todo ser humano. Aunque diferente por su tamaño y según la persona con quien se mantienen relaciones, esta esfera no puede ser penetrada a menos que el valor de la personalidad del individuo sea destruido con ello. El «honor» de un hombre coloca una esfera de este tipo en torno de sí. Con mucha agudeza, el lenguaje designa con la expresión «arrimarse demasiado» un insulto al honor: el radio de esta esfera marca, por así decirlo, la distancia cuyo traspaso por otra persona es un insulto al honor.⁷⁹

Durkheim señala en forma similar:

La personalidad humana es algo sagrado; no se la viola ni se infringen sus límites, mientras que, al mismo tiempo, el mayor bien se encuentra en la comunión con otros.⁸⁰

Se debe aclarar, en contradicción con las inferencias de Cooley, que el temor y la distancia son experimentados hacia actuantes de status igual e inferior, así como (aunque no tanto) hacia actuantes de status superior.

Cualquiera que sea su función para el auditorio, sus inhibiciones dan al actuante la oportunidad, limitada, de crear una impresión de su propia elección y le permiten funcionar, para su bien o el del auditorio, como protección o amenaza susceptible de ser destruida por una inspección minuciosa.

Me gustaría, finalmente, agregar que los asuntos con los que el auditorio no se «mete», debido a su atemorizado respeto hacia el actuante, son quizás aquellos que avergonzarían a este último en caso de ser revelados. Como sugirió Riezler, tenemos, entonces, una moneda social básica, con temor por

79 *The Sociology of Georg Simmel*, trad. al inglés y edit. por Kurt H. Wolff, Glencoe, Ill.: The Free Press, 1950, pág. 321.

80 Emile Durkheim, *Sociology and Philosophy*, trad. al inglés por D. F. Pocock, Londres: Cohen & West, 1953, pág. 37. (*Sociología y filosofía*, Buenos Aires: Schapire, 1970.)

un lado y vergüenza por otro.⁸¹ El auditorio percibe misterios y poderes secretos detrás de la actuación, y el actuante percibe que sus principales secretos son insignificantes. Como lo demuestran innumerables leyendas populares y ritos de iniciación, el verdadero secreto existente detrás del misterio es, con frecuencia, que en realidad no hay misterio alguno; el verdadero problema es impedir que también el público se entere de esto.

Realidad y artificio

En nuestra cultura angloamericana parece haber dos modelos basados en el sentido común, de acuerdo con los cuales formulamos nuestras concepciones de la conducta: la actuación real, sincera u honesta, y la falsa, que consumados embusteros montan para nosotros, ya sea con la intención de no ser tomados en serio, como en el trabajo de los actores en escena, o con la intención de serlo, como en el caso de los embaucadores. Tendemos a ver las actuaciones reales como algo que no ha sido construido expresamente, como producto involuntario de la respuesta espontánea a los hechos en su situación. Y tendemos a ver las actuaciones ideadas como algo industriosamente armado, con un detalle falso tras otro, ya que no hay realidad de la cual podrían ser respuesta directa los detalles de conducta. Será necesario ver ahora que estas concepciones dicotómicas, que están en camino de constituir la ideología de los actuantes honestos proporcionando firmeza al espectáculo por ellos presentado, constituyen un pobre análisis de este último.

En primer lugar, hay que tener en cuenta que existen muchos individuos que creen sinceramente que la definición de la situación que acostumbran proyectar es la realidad real. En este informe no intento examinar su proporción en la población, sino más bien la relación estructural entre su sinceridad y las actuaciones que ofrecen. Si una actuación ha de tener efecto, será bueno que los testigos puedan creer en todo sentido que los actuantes son sinceros. Esta es la posición estructural de la sinceridad en la secuencia de los

81 Kurt Riezler, «Comment on the Social Psychology of Shame», en *American Journal of Sociology*, XLVIII, pág. 462 y sigs.

acontecimientos. Los actuantes pueden ser sinceros —o no serlo pero estar sinceramente convencidos de su propia sinceridad—, pero este tipo de sentimiento respecto del rol no es necesario para que la actuación sea convincente. No hay muchos cocineros franceses que sean realmente espías rusos, y quizá no hay muchas mujeres que desempeñen el papel de esposas para un hombre y el de amantes para otro; pero estas duplicidades ocurren, y a menudo son mantenidas con éxito durante prolongados períodos de tiempo. Esto señala que, si bien las personas son por lo general lo que aparentan ser, dichas apariencias podrían, no obstante, haber sido dirigidas. Hay, entonces, una relación estadística entre las apariencias y la realidad, que no es ni intrínseca ni necesaria. De hecho, dadas las amenazas imprevistas que juegan sobre una actuación, y la necesidad (que se considerará más adelante) de mantener la solidaridad con los compañeros de actuación y cierta distancia respecto de los testigos, advertimos que una incapacidad rígida para alejarse de la propia perspectiva interna de la realidad puede a veces comprometer la actuación del sujeto. Algunas actuaciones son llevadas a cabo exitosamente con completa deshonestidad, otras con completa honestidad; pero ninguno de estos dos extremos es esencial para las actuaciones en general y ninguno de los dos es, quizás, aconsejable desde el punto de vista dramático.

Aquí se infiere que una actuación honesta, sincera, seria, tiene una conexión con el mundo verdadero menos sólida de lo que se podría suponer a primera vista. Y esta inferencia se verá reforzada si observamos una vez más la distancia que media por lo general entre las actuaciones muy honestas y las muy artificiosamente elaboradas. En este sentido, tomemos por ejemplo el notable fenómeno de la actuación en escena. Se requiere una profunda habilidad, un largo entrenamiento y capacidad psicológica para llegar a ser un buen actor de teatro. Pero este hecho no debería impedirnos ver otro: casi todo el mundo puede aprender con rapidez un libreto con la suficiente corrección como para transmitir a un público caritativo algún sentido de realidad en lo que se representa ante ellos. Y esto parece ser así porque el trato social ordinario se coordina, al igual que una escena, por el intercambio de acciones, oposiciones y respuestas terminantes dramáticamente infladas. Aun en manos de actores inexpertos los guiones pueden adquirir vida por-

que la vida en sí es algo que se representa en forma dramática. El mundo entero no es, por cierto, un escenario, pero no es fácil especificar los aspectos fundamentales que establecen la diferencia.

El reciente empleo del «psicodrama» como técnica terapéutica ejemplifica un punto más a este respecto. En estas escenas, psiquiátricamente montadas, los pacientes no solo desempeñan roles con cierta eficiencia sino que no emplean guión para hacerlo. Su propio pasado les es accesible en una forma que les permite recapitularlo en una escenificación. Aparentemente, un papel que alguna vez fue respetado con honestidad y buena fe deja al actor en condiciones de volverlo a representar más adelante. Además, los roles desempeñados por otros sujetos importantes en el pasado también parecen ser accesibles, y el individuo puede pasar de ser la persona que era a las personas que otros fueron para él. Esta capacidad para intercambiar roles desempeñados, al verse obligado a ello, podría haber sido prevista; aparentemente, todo el mundo puede hacerlo. Porque, al aprender a desempeñar nuestros roles en la vida real, guiamos nuestras propias producciones manteniendo, en forma no demasiado consciente, una familiaridad incipiente con la rutina de aquellos a quienes nos hemos de dirigir. Y cuando llegamos a manejar correctamente una verdadera rutina somos capaces de hacerlo, en parte, debido a una «socialización anticipante»,⁸² por haber sido ya instruidos en la realidad que en ese preciso momento se nos está volviendo real.

Cuando el individuo adquiere una nueva posición en la sociedad y obtiene un nuevo papel para desempeñar, no es probable que se le diga con todo detalle cómo debe conducirse, ni que la realidad de su nueva situación lo apremie suficientemente desde el comienzo como para determinar su conducta sin darle tiempo de pensar en ello. Por lo general, solo se le darán algunas sugerencias, insinuaciones y direcciones escénicas, y se supondrá que ya posee en su repertorio un gran número de «bocadillos» y partes de actuaciones que le serán exigidas en el nuevo medio. El individuo tendrá ya una idea razonable de la apariencia requerida por la modestia, la deferencia o la virtuosa indignación, y puede intentar

82 Véase R. K. Merton, *Social Theory and Social Structure*, Glencoe: The Free Press, ed. corr. y aum., 1957, pág. 265 y sigs. (*Teoría y estructura sociales*, México: Fondo de Cultura Económica, 2ª ed., 1965.)

la representación de estos roles cuando sea necesario. Puede incluso ser capaz de desempeñar el papel de un sujeto en estado hipnótico⁸³ o cometer un crimen «compulsivo»⁸⁴ sobre la base de modelos de estas actividades con los cuales ya está familiarizado.

Una actuación teatral o la representación de una estafa requiere un prolijo detalle manuscrito del contenido oral de la rutina; pero la inmensa parte que implica la «expresión emitida» se determina con frecuencia por medio de escasas directivas de escena. Se espera que el que realiza juegos de magia sepa ya manejar la voz, el rostro y el cuerpo, aunque tanto a él como a cualquier persona que lo dirija les pueda por cierto resultar difícil presentar una exposición verbal detallada de este tipo de conocimiento. Y en esto, evidentemente, nos acercamos a la situación del honrado hombre de la calle. La socialización puede no suponer el conocimiento de los muchos detalles específicos de un único rol concreto, ya que con frecuencia quizá no habría suficiente tiempo ni energía para ello. Lo que parece exigírsele al individuo es el aprendizaje de suficientes formas de expresión para poder «rellenar» y manejar, con mayor o menor corrección, todo papel que se le pueda dar. Las actuaciones legítimas de la vida cotidiana no son «actuadas» o «escenificadas», en el sentido de que el actuante sabe de antemano lo que va a hacer y de que lo hace tan solo por el efecto que ello probablemente tenga. Las expresiones que, según se cree, emanan de él le serán especialmente «inaccesibles».⁸⁵ Pero, como en el caso de actuantes menos legítimos, la incapacidad del individuo común para formular de antemano los movimientos de sus ojos y su cuerpo no significa que no habrá de expresarse a través de estos recursos de un modo ya dramatizado y preformado en su repertorio de acciones. En resumen, nuestra actuación es siempre mejor que el conocimiento teórico que de ella tenemos.

83 Este concepto de la hipnosis es presentado claramente por T. R. Sarbin, «Contributions to Role-Taking Theory. I: Hypnotic Behavior», en *Psychological Review*, LVII, págs. 255-70.

84 Véase D. R. Cressey, «The Differential Association Theory and Compulsive Crimes», en *Journal of Criminal Law, Criminology and Police Science*, XLV, págs. 29-40.

85 Este concepto deriva de T. R. Sarbin, «Role Theory», citado en Gardner Lindzey, *Handbook of Social Psychology*, Cambridge: Addison-Wesley, 1954, vol. I, págs. 235-36.

Cuando por televisión vemos que un luchador, violando las leyes del juego, saca ventaja y enreda a su adversario, estamos bien dispuestos para advertir que, a pesar de la polvareda, solo está jugando (y sabe que lo está) a ser el «malo», y que en otro certamen le puede tocar el otro rol, el del luchador correcto, y representarlo con el mismo entusiasmo y habilidad. Sin embargo, parecemos menos dispuestos a ver que, si bien detalles como el número y naturaleza de las caídas pueden estar fijados de antemano, los detalles de las expresiones y movimientos empleados no provienen de un guión sino del dominio de un lenguaje, dominio que es ejercido de minuto en minuto con muy poco cálculo previo o premeditación.

Cuando nos enteramos de que en las Antillas hay personas que se convierten en chivos emisarios o son poseídas por un espíritu *vudú*⁸⁶, es instructivo saber que la persona poseída podrá proporcionar un retrato correcto del dios que ha entrado en ella a causa del «conocimiento y los recuerdos acumulados en una vida que transcurrió visitando congregaciones del culto»;⁸⁷ que la persona poseída se encontrará en relación social correcta respecto de aquellos que la observan; que la posesión tiene lugar en el momento preciso de la ceremonia, de tal forma que el poseído cumple con sus obligaciones rituales al extremo de participar en una especie de «sketch» cómico con personas poseídas en ese momento por otros espíritus. Pero al enterarnos de esto, es importante ver que esta estructuración contextual del rol del poseído permite a los participantes del culto creer que la posesión es algo real y que las personas son poseídas al azar por dioses que ellos no pueden seleccionar.

Y cuando observamos a una norteamericana de clase media haciéndose la tonta en beneficio de su novio, estamos dispuestos a señalar detalles de engaño y estrategia en su conducta. Pero, del mismo modo que ella y su novio, aceptamos como un hecho no actuado que este actor *es* un joven norteamericano de clase media. Pero seguramente aquí descuidamos la mayor parte de la actuación. Es un lugar común decir que diferentes grupos sociales expresan de manera diferente atributos tales como edad, sexo, territorio y status

86 Véase, por ejemplo, Alfred Métraux, «Dramatic Elements in Ritual Possession», en *Diogenes*, XI, págs. 18-36.

87 *Ibid.*, pág. 24.

de clase, y que en cada caso estos meros atributos son elaborados por medio de una configuración cultural distintiva y compleja de formas correctas de conducta. *Ser* un tipo dado de persona no significa simplemente poseer los atributos requeridos, sino también mantener las normas de conducta y apariencia que atribuye el grupo social al que se pertenece. La facilidad irreflexiva con la cual los actuantes llevan a efecto, de manera coherente, dichas rutinas de mantenimiento de normas no niega el hecho de que se haya producido una actuación, sino tan solo que los participantes lo hayan advertido.

Un status, una posición, un lugar social no es algo material para ser poseído y luego exhibido; es una pauta de conducta apropiada, coherente, embellecida y bien articulada. Realizada con facilidad o torpeza, conciencia o no, engaño o buena fe, es sin embargo algo que debe ser representado y retratado, algo que debe ser llevado a efecto. Sartre proporciona un buen ejemplo de esto:

Consideremos este mozo de café. Su movimiento es rápido y activo, un poco demasiado preciso, un poco demasiado rápido. Se dirige hacia los clientes con un paso un poco demasiado vivo. Se inclina con cierta excesiva ansiedad; su voz, sus ojos expresan un interés un poco demasiado solícito por el pedido del cliente. Por fin, ahí vuelve, tratando de imitar con su paso la rigidez inflexible de cierto tipo de autómatas, mientras lleva su bandeja con la indiferencia del que camina sobre la cuerda floja colocándola en un equilibrio inestable, perpetuamente roto, que restablece perpetuamente con un ligero movimiento del brazo y la mano. Toda su conducta nos parece un juego. Cuida de encadenar sus movimientos como si fueran mecanismos que se regulan entre sí; sus gestos, y aun su voz, parecen mecanismos; se entrega a la celeridad y a la despiadada rapidez de las cosas. Juega, se divierte. Pero, ¿a qué juega? No necesitamos observar mucho tiempo antes de poder explicarlo: juega a ser mozo de café. Nada de esto debe sorprendernos. El juego es un tipo de señalamiento e investigación. El niño juega con su cuerpo a fin de explorarlo, para inventariarlo; el mozo de café juega con su condición para *realizarla*. Esta obligación no difiere de la que se impone a todos los comerciantes. Su condición es totalmente ceremonial. El público exige de ellos que la cumplan como una ceremonia; existe la danza del almace-

nero, del sastre, del rematador, mediante la cual se esfuerzan por persuadir a sus clientes de que no son más que un almacenero, un rematador, un sastre. Un almacenero que sueña es ofensivo para el comprador, porque dicho almacenero no es totalmente almacenero. La sociedad le exige que se limite a su función de almacenero, exactamente como el soldado de guardia se transforma en una cosa-soldado con una mirada que no ve, que no tiene ya por qué ver, pues es la norma y no el interés del momento lo que determina el punto sobre el cual debe fijar su mirada (la vista «fija a diez pasos»). Existen, como es natural, muchas precauciones para aprisionar a un hombre dentro de lo que es, como si viviéramos en un perpetuo temor de que pudiera escaparse de ello, que pudiera desaparecer y eludir súbitamente su condición.⁸⁸

88 Sartre, *op. cit.*, pág. 59.

81-

7. Conclusiones

El marco de referencia

Un establecimiento social es todo lugar rodeado de barreras establecidas para la percepción, en el cual se desarrolla de modo regular un tipo determinado de actividad. A mi juicio, todo establecimiento social puede ser estudiado provechosamente desde el punto de vista del manejo de las impresiones. Dentro de los muros de un establecimiento social encontramos un equipo de actuantes que cooperan para presentar al auditorio una definición dada de la situación. Esta incluirá la concepción del propio equipo y del auditorio, y los supuestos concernientes a los rasgos distintivos que han de mantenerse mediante reglas de cortesía y decoro. Observamos a menudo dos regiones: la región posterior, donde se prepara la actuación de una rutina, y la región anterior, donde se ofrece la actuación. El acceso a estas regiones se halla controlado a fin de impedir que el auditorio pueda divisar el trasfondo escénico y que los extraños puedan asistir a una representación que no les está destinada. Vemos, asimismo, que entre los miembros del equipo prevalece una relación de familiaridad, suele desarrollarse un espíritu de solidaridad, y los secretos que podrían desbaratar la representación son compartidos y guardados. Entre los actuantes y el auditorio se establece un convenio tácito para actuar como si existiese entre ambos equipos un grado determinado de oposición y de acuerdo. En general, pero no siempre, se acentúa el acuerdo y se minimiza la oposición. El consenso de trabajo resultante tiende a ser contradicho por la actitud que asumen los actuantes hacia el auditorio cuando este se halla ausente, y por la comunicación impropia cuidadosamente controlada que los actuantes transmiten mientras el auditorio está presente. Advertimos que se ponen de manifiesto roles discrepantes: algunos de los individuos que son aparentemente miembros del equipo de actuantes o del auditorio —o extraños— obtienen información acerca de la actuación, y aun de las relaciones del equipo que no son manifiestas y que

complican el problema de la puesta en escena de la representación. A veces se producen interrupciones a través de gestos impensados, pasos en falso y escenas, con lo cual se desacredita o contradice la definición de la situación que se quiere mantener. La mitología del equipo hará frente a estos hechos disruptivos. Los actuantes, el auditorio y los extraños aplican técnicas para salvaguardar la representación, ya sea tratando de evitar probables interrupciones, subsanando las inevitables o posibilitando que otros lo hagan. Para asegurar el empleo de estas técnicas, el equipo tenderá a elegir miembros leales, disciplinados y circunspectos, y un auditorio que se comporte con tacto.

Estos rasgos y elementos constituyen el marco de referencia característico, a mi juicio, de gran parte de la interacción social que se desarrolla en los medios naturales de nuestra sociedad angloamericana. Es un marco formal y abstracto, en el sentido de que puede ser aplicado a cualquier establecimiento social; no es, sin embargo, una mera clasificación estática. Se relaciona con problemas dinámicos creados por la motivación que conduce a sustentar la definición de la situación proyectada ante otros.

El contexto analítico

En este informe estudiamos en gran medida los establecimientos sociales considerados como sistemas relativamente cerrados. Se ha supuesto que la relación de un establecimiento con otros es en sí misma un área inteligible de estudio y que debe ser tratada analíticamente como parte de un orden fáctico diferente: el orden de la integración institucional. Sería conveniente tratar de situar la perspectiva adoptada en este estudio dentro del contexto de otras perspectivas que parecen ser las empleadas en forma habitual, implícita o explícitamente, en el estudio de los establecimientos sociales como sistemas cerrados. Sugerimos de modo exploratorio cuatro enfoques distintos.

Un establecimiento social puede ser considerado desde el punto de vista «técnico», en función de su eficacia e ineficacia como sistema de actividad intencionalmente organizado para el logro de objetivos predefinidos. Un establecimiento social puede ser enfocado desde el punto de vista «político»,

en función de las acciones que cada participante (o clase de participantes) puede exigir de otros participantes, los tipos de privaciones e indulgencias que pueden ser prorrateados para hacer cumplir esas demandas, y los tipos de controles sociales que guían este ejercicio del mando y la aplicación de sanciones. Un establecimiento social puede ser considerado desde el punto de vista «estructural», en función de las divisiones de status horizontales y verticales y de los tipos de relaciones sociales que vinculan mutuamente a estos diversos grupos. Por último, un establecimiento social puede ser considerado desde el punto de vista «cultural», en función de los valores morales que influyen sobre la actividad del establecimiento, valores relativos a las modalidades, costumbres y cuestiones de gusto, a la cortesía y el decoro, a los objetivos esenciales y restricciones normativas sobre los medios, etc. Hay que advertir que todos los hechos que es posible averiguar acerca de un establecimiento social son relevantes para cada una de las cuatro perspectivas, pero cada perspectiva confiere su propia prioridad y su propio orden a estos hechos.

El enfoque dramático puede constituir, a mi entender, una quinta perspectiva, que podría sumarse a las perspectivas técnica, política, estructural y cultural.¹ La perspectiva dramática, al igual que cada una de las otras cuatro, puede ser empleada como punto final del análisis, como medio final para el ordenamiento fáctico. Esto nos llevaría a describir las técnicas de manejo de las impresiones empleadas en un establecimiento dado, los principales problemas de manejo de las impresiones que se presentan en dicho establecimiento y la identidad e interrelaciones de los distintos equipos de actantes que operan en el establecimiento. Empero, al igual que ocurre con los hechos utilizados en cada una de las otras perspectivas, los específicamente atinentes al manejo de las impresiones también desempeñan un papel en cuestiones que interesan a todas las demás perspectivas. Creo que sería útil explicar sucintamente estos conceptos.

El punto de intersección más claro de las perspectivas técnica y dramática está constituido, quizá, por los estándares de

1 Compárese la posición adoptada por Oswald Hall con respecto a las posibles perspectivas para el estudio de los sistemas cerrados en su «Methods and Techniques of Research in Human Relations», abril de 1952, a las que se refieren E. C. Hughes y otros, *Cases on Field Work* (próximo a publicarse).

trabajo. Para ambas perspectivas es importante el hecho de que un grupo de individuos se preocupe por someter a prueba las características y cualidades no manifiestas de los logros del otro grupo de individuos en la esfera del trabajo, y que este otro grupo se preocupe por dar la impresión de que su trabajo encarna esos atributos ocultos. Las perspectivas política y dramática se intersectan claramente con respecto a la capacidad de un individuo para dirigir las actividades de otro. Entre otras cosas, si un individuo ha de dirigir a otros, descubrirá a menudo que es conveniente impedir que estos se enteren de los secretos estratégicos. Por otra parte, si un individuo intenta dirigir la actividad de otros por medio del ejemplo, el esclarecimiento, la persuasión, el intercambio, la manipulación, la autoridad, la amenaza, el castigo o la coerción será necesario que, independientemente de su nivel de poder, comunique eficazmente qué quiere que hagan las personas a quienes dirige, qué se propone hacer para lograr que lo hagan y qué medidas tomará si no lo hacen. Este tipo de poder debe estar revestido de medios eficaces para exhibirlo, y sus efectos serán distintos según la forma en que se lo dramatice. (Claro está que la capacidad para comunicar eficazmente una definición de la situación servirá de poco si el individuo no puede dar el ejemplo, establecer un intercambio, aplicar un castigo, etc.) Así, la forma más objetiva del poder desnudo, del poder liso y llano, es decir, la coerción física, no es, con frecuencia, ni objetiva ni simple, sino que funciona como una exhibición destinada a persuadir al auditorio; suele ser un medio de comunicación y no simplemente un medio de acción. Las perspectivas estructural y dramática parecen intersectarse con mayor claridad respecto de la distancia social. La imagen que un grupo de un status determinado es capaz de sustentar ante un auditorio constituido por grupos pertenecientes a otros status dependerá de la capacidad de los actantes para restringir el concepto comunicativo con el auditorio. Las perspectivas cultural y dramática se intersectan más claramente con respecto al mantenimiento de las normas morales. Los valores culturales prevalecientes en un establecimiento social determinarán en forma detallada la actitud de los participantes acerca de muchas cuestiones, y al mismo tiempo establecerán un marco de apariencias que será necesario mantener, sean cuales fueren los sentimientos ocultos detrás de las apariencias.

Personalidad - Interacción - Sociedad

En fecha reciente se trató de reunir y presentar en un marco de referencia los conceptos y resultados derivados de tres campos diferentes de estudio: la personalidad individual, la interacción social y la sociedad. Quisiera sugerir aquí un simple agregado a estos intentos de englobar diversas disciplinas.

Cuando un individuo aparece ante otros, proyecta, consciente e inconscientemente, una definición de la situación en la cual el concepto de sí mismo constituye una parte esencial. Cuando tiene lugar un hecho que es, desde el punto de vista expresivo, incompatible con la impresión suscitada por el actuante, pueden producirse consecuencias significativas que son sentidas en tres niveles de la realidad social, cada uno de los cuales implica un punto de referencia y un orden fáctico distintos.

En primer lugar, la interacción social, considerada aquí como un diálogo entre dos equipos, puede llegar a una interrupción confusa y embarazosa: la situación cesa de estar definida, las posiciones previas se vuelven insostenibles, y los participantes se encuentran sin un curso de acción claramente trazado. Por lo general, estos últimos perciben una nota discordante en la situación y llegan a sentirse molestos, confundidos y desconcertados. En otras palabras, se desorganiza el pequeño sistema social creado y sustentado por la interacción ordenada y metódica. Estas son las consecuencias que tiene la interrupción desde el punto de vista de la interacción social.

En segundo lugar, además de las consecuencias desorganizadoras momentáneas para la acción, las interrupciones de la actuación pueden tener secuelas de mayor alcance. Los auditores suelen aceptar el «sí mismo» proyectado durante toda actuación corriente por el actuante individual como representante responsable de su grupo de colegas, de su equipo y de su establecimiento social. También aceptan la actuación particular del individuo como prueba de su capacidad para representar la rutina, e incluso como prueba de su capacidad para representar cualquier rutina. En cierto sentido, estas unidades sociales más amplias —equipos, establecimientos sociales, etc.— se ven comprometidas cada vez que el individuo representa su rutina; en cada actuación tiende a ser sometida a prueba su legitimidad y puesta en juego su repu-

tación permanente. Este tipo de compromiso es especialmente fuerte durante ciertas actuaciones. Así, cuando el cirujano y su enfermera se alejan de la mesa de operaciones y el paciente anestesiado muere accidentalmente al rodar de la camilla y caer al suelo, no solo se desbarata la operación en forma muy embarazosa sino que puede debilitarse la reputación del médico, como cirujano y como hombre, al igual que la reputación del hospital. Estas son las consecuencias que pueden tener las interrupciones desde el punto de vista de la estructura social.

Por último, observamos con frecuencia que el individuo puede comprometer profundamente su yo, no solo en su identificación con un papel, un establecimiento y un grupo determinados, sino también en la imagen de sí mismo como alguien que no desorganiza la interacción social ni traiciona a las unidades sociales que dependen de esa interacción. Por ende, cuando se produce una interrupción advertimos que pueden llegar a desacreditarse las imágenes de sí mismo en torno de las cuales se forjó su personalidad. Estas son las consecuencias que pueden tener las interrupciones desde el punto de vista de la personalidad individual.

Por lo tanto, las interrupciones de la actuación repercuten en tres niveles de abstracción: la personalidad, la interacción y la estructura social. Si bien la probabilidad de interrupción variará ampliamente de una interacción a otra, y la importancia social de las probables interrupciones variará de una interacción a otra, no hay al parecer ninguna interacción en la que los participantes no tengan una marcada probabilidad de sentirse ligeramente molestos o una leve probabilidad de sentirse profundamente humillados. La vida puede no ser un juego, pero la interacción sí lo es. Además, en la medida en que los individuos se esfuerzan por evitar las interrupciones o enmendar las que no fueron eludidas, estos esfuerzos también tendrán consecuencias simultáneas en los tres niveles. Aquí tenemos, entonces, un medio simple de articular estos tres niveles de abstracción y las tres perspectivas desde las cuales enfocamos la vida social.

Comparaciones y estudio

En este estudio utilicé ejemplos tomados de sociedades distintas de nuestra sociedad angloamericana. Con esto no qui-

84-

se significar que el marco de referencia aquí presentado sea independiente de la cultura, o aplicable en las mismas áreas de la vida social de las sociedades no occidentales y de la nuestra. Llevamos una vida social de puertas adentro. Nos especializamos en medios estables, en no dejar entrar a los extraños y en conceder al actuante cierta posibilidad de aislamiento a fin de que pueda prepararse para la representación. Una vez que empezamos una actuación, tendemos a terminarla, y somos sensibles a las notas discordantes que pueden producirse en su transcurso. Si se nos sorprende en una tergiversación, nos sentimos profundamente humillados. Dadas nuestras reglas dramáticas generales y nuestras inclinaciones para dirigir la acción, no debemos pasar por alto ciertas áreas de la vida de otras sociedades en las cuales aparentemente se aplican otras reglas. Los informes de muchos viajeros occidentales están repletos de casos en los cuales es fácil percibir que su sentido dramático fue agravado o sorprendido, pero si queremos llevar las generalizaciones a otras culturas debemos considerar dichos casos, así como los ejemplos más favorables. Tenemos que estar preparados para comprender que, si bien en China las acciones y el decorado pueden ser admirablemente armoniosos y coherentes en un salón de té privado, es posible que se sirvan platos sumamente refinados en restaurantes muy sencillos, y negocios que parecen tugurios, atendidos por empleados toscos y confanzudos, pueden abrigar en sus rincones piezas de seda exquisitamente delicadas, envueltas en viejo papel de estraza.² Y en un pueblo que, según dicen, tiene cuidado de salvar las apariencias, debemos estar preparados para leer informaciones como esta:

Afortunadamente, los chinos no tienen el mismo criterio que nosotros acerca de la reserva e intimidad en el hogar. No les importa que todos los detalles de su vida privada sean observados por todo aquel que quiera mirar. Cómo viven, qué comen, e incluso las riñas familiares que nosotros tratamos de ocultar al público, son cosas que parecen pertenecer a la comunidad y no detalles que incumben exclusivamente a las familias en cuestión.³

2 J. Macgowan, *Sidelights on Chinese Life*, Filadelfia: Lippincott, 1908, págs. 178-79.

3 *Ibid.*, págs. 180-81.

Y tenemos que estar preparados para comprender que, en sociedades con arraigados sistemas de status no igualitarios y fuertes orientaciones religiosas, los individuos suelen ser menos formales que nosotros acerca de todo el drama cívico, y cruzarán las barreras sociales con gestos fugaces que otorguen al hombre que se oculta tras la máscara un reconocimiento mayor que el que podríamos considerar permisible.

Además, debemos ser muy cautos en todo esfuerzo para caracterizar a nuestra propia sociedad en su conjunto con respecto a las prácticas dramáticas. Así, por ejemplo, sabemos que, en las relaciones corrientes entre la dirección y las fuerzas laborales, un equipo puede participar en reuniones deliberativas conjuntas con el bando opuesto sabiendo que podría ser necesario dar la impresión de abandonar la reunión con paso airado. A veces se exige a los equipos diplomáticos que monten en escena una representación similar. En otras palabras, si bien en nuestra sociedad los equipos están por lo general obligados a reprimir su ira detrás de un consenso de trabajo, en ciertas ocasiones se ven obligados a suprimir la apariencia de oposición serena y desapasionada para ofrecer una demostración de sentimientos ultrajados. De modo similar, hay casos en que los individuos, de grado o por fuerza, están obligados a destruir una interacción para salvaguardar su honor y su fachada. Sería más prudente, entonces, empezar con unidades más pequeñas, con establecimientos sociales o tipos de establecimientos, o con status determinados, y documentar modestamente las comparaciones y los cambios por medio del método de la historia de casos. Así, por ejemplo, poseemos la siguiente información acerca de las representaciones que los hombres de negocios están autorizados legalmente a poner en escena:

La última mitad del siglo fue testigo de un cambio profundo en la actitud de los tribunales respecto del problema de la confianza justificable. Los antiguos fallos, influidos por la doctrina prevaleciente del «caveat emptor», hacían mucho hincapié en el «deber» del demandante de protegerse y desconfiar de su antagonista, y sostenían que no debía confiar ni siquiera en las afirmaciones fácticas positivas hechas por la persona a quien enfrentaba en ese momento. Se daba por sentado que toda persona está dispuesta a engañar a otra en una negociación si tiene la posibilidad de hacerlo, y que solo un tonto esperaría una actitud honesta por parte de su oponente.

nente. Por lo tanto, el demandante debe realizar una investigación razonable y formarse su propio juicio. El reconocimiento de un nuevo estándar de ética comercial, por el cual se exige honestidad y prudencia en la exposición de los hechos, y en muchos casos la garantía de su veracidad, condujo a un cambio casi total en este punto de vista. Según el criterio actual, se puede confiar justificadamente en la información de hechos relativos a la cantidad y calidad de las tierras y mercaderías que se ofrecen en venta, el estado financiero de las corporaciones y otras cuestiones similares que estimulan las transacciones comerciales, sin tener que investigar la veracidad de esas informaciones no solo donde dicha investigación sería difícil y onerosa, como en el caso en que las tierras que se venden están situadas en lugares remotos, sino también donde la falsedad de la representación podría ser puesta fácilmente al descubierto a través de medios que se hallan muy a mano.⁴

Y, si bien es posible que día a día aumente la franqueza y sinceridad en las relaciones comerciales, los consejeros matrimoniales concuerdan cada vez más en que el individuo no debe sentirse obligado a contar a su cónyuge sus «asuntos» previos, ya que esto solo provocaría una tensión innecesaria. Veamos otros ejemplos. Sabemos que hasta cerca de 1830 las tabernas inglesas proporcionaban a los trabajadores un trasfondo escénico que se diferenciaba muy poco de las cocinas de sus propias casas, y que a partir de esa fecha irrumpieron en escena verdaderos palacios para la venta de ginebra, que brindaban, casi a la misma clientela, una región anterior más fantástica que la que hubieran podido soñar.⁵ Poseemos registros de la historia social de algunas ciudades norteamericanas gracias a los cuales nos enteramos de la reciente declinación en el esmero y el detalle elaborado de las fachadas doméstica y profesional de las clases altas de la localidad. En contraposición, disponemos de algunos materiales que describen el reciente incremento en el carácter elaborado del medio que utilizan las organizaciones sindicales,⁶

4 William L. Prosser, *Handbook of the Law of Torts*, Hornbook Series: St. Paul, Minn.: West Publishing Co., 1941, págs. 749-50.

5 M. Gorham y H. Dunnett, *Inside the Pub*, Londres: The Architectural Press, 1950, págs. 23-24.

6 Véase, por ejemplo, Floyd Hunter, *Community Power Structure*, Chapel Hill: University of North Carolina Press, 1953, pág. 19.

y la creciente tendencia a «acumular» en dicho medio a expertos con preparación académica, quienes proporcionan una aura de sabiduría y respetabilidad.⁷ Es posible investigar los cambios introducidos en la disposición de las plantas de organizaciones industriales y comerciales específicas y demostrar la creciente preocupación por la fachada, tanto en lo que respecta al aspecto exterior de los edificios de oficinas y administración cuanto a sus salones de conferencias, corredores y salas de espera. En una comunidad campesina determinada podemos observar que el establo para los animales, que en una época se hallaba detrás de la cocina, y al cual se tenía acceso directo por una pequeña puerta situada al lado del fogón, fue trasladado no hace mucho a cierta distancia de la casa, y la casa misma —que antes se levantaba en medio de la huerta, los equipos de labranza, los trastos viejos y el ganado de pastoreo— está orientada ahora, en cierto sentido, hacia las relaciones públicas, con su patio bastante limpio y cercado en la parte delantera, presentándose a la comunidad, de ese modo, acicalada con su ropaje dominguero, mientras que los desperdicios se acumulan en la región posterior sin tapiar. Y, a medida que desaparece el establo de las vacas pegado a la casa, y el mismo fregadero se hace cada vez menos frecuente, es posible observar el mejoramiento del nivel de la vivienda, donde la cocina, que en un tiempo tuvo sus propias regiones posteriores, se está convirtiendo ahora en la región menos presentable de la casa, mientras que al mismo tiempo se vuelve cada vez más presentable. También podemos estudiar ese peculiar movimiento social que indujo a algunos barcos, restaurantes, fábricas y viviendas particulares a limpiar a tal punto su trasfondo escénico que, al igual que los monjes, los comunistas y los concejales alemanes, siempre están alerta y no hay ningún lugar donde descuiden la fachada, mientras que al mismo tiempo los miembros del auditorio llegan a estar tan fascinados con el ello de la so-

7 Véase Harold L. Wilensky, «The Staff "Expert": A Study of the Intelligence Function in American Trade Unions», tesis inédita de doctorado, Universidad de Chicago, Departamento de Sociología, 1953, cap. IV, donde se hallará un estudio de la función de «decoración de la vidriera» de los expertos de las planas mayores de distintos establecimientos sociales. Véase David Riesman en colaboración con Reuel Denny y Nathan Glazer, *The Lonely Crowd*, New Haven: Yale University Press, 1950, págs. 138-39, quien se refiere a la contraparte comercial de este movimiento.

ciudad que exploran los lugares aseados y acondicionados con tal objeto. La asistencia paga a los ensayos de las orquestas sinfónicas es solo uno de los ejemplos más recientes. Observamos, asimismo, lo que Everett Hughes llama movilidad colectiva, a través de la cual los individuos de un status dado tratan de modificar el conjunto de tareas que desempeñan, de suerte que no se vean obligados a realizar ningún acto que sea expresivamente incompatible con la imagen que intentan crear para sí mismos. Y dentro de un establecimiento social determinado se puede observar un proceso paralelo, que podríamos denominar «actividad del rol», por medio del cual un miembro particular no se esfuerza tanto por ocupar una posición superior ya establecida como por crear para sí una nueva posición, que implique deberes y obligaciones que expresen adecuadamente atributos con los que congenia y simpatiza. Podemos examinar el proceso de especialización que lleva a muchos actuantes a hacer uso, en común y durante breve tiempo, de medios sociales muy elaborados, contentándose con dormir solos en pequeños cubículos sin ninguna pretensión. Podemos observar la difusión de fachadas fundamentales —como el complejo de vidrio, acero inoxidable, guantes de goma, azulejos blancos y guardapolvo del laboratorio—, que abren a un número creciente de personas conectadas con tareas indignas un camino hacia la autopurificación. Partiendo de la tendencia de ciertas organizaciones muy autoritarias a exigir que un equipo emplee su tiempo en mantener en un estado de riguroso orden y limpieza el medio en el que actuará otro equipo, podemos observar, en establecimientos tales como hospitales, bases aéreas y grandes mansiones, una declinación de la hipertrófica severidad existente en esos medios. Y, por último, podemos estudiar el crecimiento y difusión del jazz y de las pautas culturales de la «Costa Oeste», donde términos tales como *bit* (solo o parte en que uno de los músicos tiene papel destacado), *goof* (equivocarse, cometer un error grosero), *scene* (lugar en que los músicos de jazz se reúnen para tocar), *drag* (música lenta y tediosa, y también reunión danzante), *dig* (entender y apreciar cabalmente una obra), son de uso corriente, permitiendo a los individuos mantener cierto nivel profesional en la relación del actuante con los aspectos técnicos de las actuaciones cotidianas.

La expresión cumple el papel de transmitir las impresiones del «sí mismo»

Al llegar al final de este estudio, quizá nos sea permitido incluir una acotación de índole moral. En el curso de estas páginas consideramos el componente expresivo de la vida social como una fuente de impresiones dadas a otros, o recibidas por otros. La impresión fue considerada, a su vez, como una fuente de información acerca de hechos no manifiestos y como un medio a través del cual los receptores pueden orientar sus respuestas al informante sin tener que esperar que se hagan sentir todas las consecuencias de las acciones de este último. Por lo tanto, la expresión fue considerada en función del papel comunicativo que desempeña durante la interacción social y no, por ejemplo, en función del papel de consumación o de liberación de tensiones que podría tener para el sujeto que la pone de manifiesto.⁸

Debajo de toda interacción social parece haber una dialéctica fundamental. Cuando un individuo se encuentra con otros, quiere descubrir los hechos característicos de la situación. Si tuviera esta información podría saber, y tener en cuenta, qué es lo que ocurrirá, y estaría en condiciones de dar a conocer al resto de los presentes el debido cupo de información compatible con su propio interés. Para poner plenamente al descubierto la naturaleza fáctica de la situación sería necesario que el individuo conociera todos los datos sociales pertinentes acerca de los otros. Sería necesario que conociera, asimismo, el resultado real o el producto final de la actividad de las demás personas durante la interacción, así como sus sentimientos más íntimos respecto de su propia persona. Raras veces se tiene acceso a una información completa de este orden; a falta de ella, el individuo tiende a emplear sustitutos —señales, tanteos, insinuaciones, gestos expresivos, símbolos de status, etc.— como medios de predicción. En suma, puesto que la realidad que interesa al individuo no es perceptible en ese momento, este debe confiar, en cambio, en

8 Un enfoque reciente de este tipo puede encontrarse en Talcott Parsons, Robert F. Bales y Edward A. Shils, *Working Papers in the Theory of Action*, Glencoe, Ill.: The Free Press, 1953, cap. II, «The Theory of Symbolism in Relation to Action». (*Apuntes sobre la teoría de la acción*, Buenos Aires: Amorrortu editores, 1970.)

las apariencias. Y, paradójicamente, cuanto más se interesa el individuo por la realidad que no es accesible a la percepción, tanto más deberá concentrar su atención en las apariencias.

El individuo tiende a tratar a las otras personas presentes sobre la base de la impresión que dan —ahora— acerca del pasado y el futuro. Es aquí donde los actos comunicativos se transforman en actos morales. Las impresiones que dan las otras personas tienden a ser consideradas como reclamos y promesas hechos en forma implícita, y los reclamos y promesas suelen tener un carácter moral. El individuo piensa: «Utilizo las impresiones que tengo de ustedes como un medio de comprobar lo que son y lo que han hecho, pero ustedes no deben llevarme por un camino equivocado». Lo peculiar acerca de esto es que el individuo tiende a asumir esta posición aunque crea que los otros no tienen conciencia de muchos de sus comportamientos expresivos y pueda esperar que los explotará sobre la base de la información que recoge acerca de ellos. Puesto que las fuentes de impresiones usadas por el sujeto-observador entrañan una multitud de normas relativas a la cortesía y al decoro, al intercambio social y al desempeño de la tarea, podemos apreciar otra vez cómo la vida diaria se halla enredada entre líneas morales discriminatorias.

Adoptemos ahora el punto de vista de los otros. Si quieren comportarse como caballeros y jugar limpio con el individuo, darán poca importancia consciente al hecho de suscitar impresiones acerca de sí mismos, y actuarán, en cambio, sin engaños ni estratagemas, permitiendo que el individuo reciba impresiones válidas sobre ellos y sus esfuerzos. Y, si prestan atención al hecho de que son observados, no se dejarán influir indebidamente por esto, satisfechos de saber que el individuo obtendrá una impresión correcta y será justo con ellos. Si quisieran influir en el tratamiento que les dispensa el individuo —y esto es algo que oportunamente cabría esperar—, tendrán a su disposición, entonces, un medio caballeresco de hacerlo. Solo necesitan guiar su actividad en el presente de modo que sus futuras consecuencias sean de un tenor que induciría a un individuo justo a tratarlos ahora en la forma en que quieren ser tratados; una vez hecho esto, solo les queda confiar en la perceptibilidad y rectitud del individuo que los observa.

A veces quienes son observados emplean, por supuesto, estos

medios adecuados para influir en el trato que les da el observador; pero hay otro camino, más corto y más eficaz, a través del cual el observado puede influir sobre el observador. En vez de dejar que la impresión que suscita su actividad surja como un derivado incidental de esta, puede reorientar su marco de referencia y dedicar sus esfuerzos a la creación de las impresiones deseadas. En lugar de tratar de lograr ciertos fines por medios aceptables, puede tratar de producir la impresión de que logra ciertos fines por medios aceptables. Siempre es posible manipular la impresión que el observador usa como sustituto de la realidad, porque el signo que sustituye la presencia de una cosa, no siendo esa cosa, puede ser empleado a falta de ella. La necesidad que tiene el observador de confiar en las representaciones de las cosas crea la posibilidad de la tergiversación.

Hay muchos grupos de personas que piensan que no podrían seguir actuando en la esfera de los negocios —sea cual fuere la índole de su actividad— si tuvieran que limitarse a los medios caballerescos para influir sobre el individuo que los observa. En un momento u otro de su ciclo de actividad creen que es necesario reunirse y manipular directamente la impresión que producen. Los observados se convierten en un equipo de actuantes, y los observadores en el auditorio. Los actos que parecen ser hechos sobre los objetos se transforman en gestos dirigidos al auditorio. El ciclo de actividad se dramatiza.

Llegamos ahora a la dialéctica fundamental. En su calidad de actuantes, los individuos se preocuparán por mantener la impresión de que actúan de conformidad con las numerosas normas por las cuales son juzgados ellos y sus productos. Debido a que estas normas son tan numerosas y tan profundas, los individuos que desempeñan el papel de actuantes hacen más hincapié que el que podríamos imaginar en un mundo moral. Pero, *qua* actuantes, los individuos no están preocupados por el problema moral de cumplir con esas normas sino con el problema amoral de construir la impresión convincente de que satisfacen dichas normas. Nuestra actividad atañe en gran medida, por lo tanto, a cuestiones de índole moral, pero como actuantes no tenemos una preocupación moral por ellas. Como actuantes somos mercaderes de la moralidad. Nuestra jornada de trabajo está consagrada al contacto físico con las mercancías que exhibimos, y nuestra mente está absorbida por ellas; pero muy bien podría

sucedir que, cuanto más atención les prestemos, más alejados nos sintamos de ellas y de quienes son suficientemente crédulos para comprarlas. Para emplear un conjunto de imágenes distintas, la misma obligación y la misma circunstancia ventajosa de aparecer siempre en una firme posición moral, de ser personajes socializados, nos obliga a actuar como personas prácticas en las técnicas del montaje escénico.

La puesta en escena y el «sí mismo»

La opinión general de que todos los seres humanos representamos ante los demás no es nueva; lo que como conclusión habría que subrayar es que la propia estructura del «sí mismo» puede concebirse en función de la forma en que disponemos esas actuaciones en nuestra sociedad angloamericana.

En este estudio dividimos al individuo, por implicación, de acuerdo con dos papeles básicos: fue considerado como *actuante* —un inquieto forjador de impresiones, empeñado en la harto humana tarea de poner en escena una actuación— y como *personaje* —una figura (por lo general agradable) cuyo espíritu, fortaleza y otras cualidades preciosas deben ser evocadas por la actuación—. Los atributos del actuante y los atributos del personaje son fundamentalmente de distinto orden, y sin embargo ambos grupos tienen su significado en función de la representación que debe continuar.

En primer término, examinemos al individuo como personaje. En nuestra sociedad, el personaje que uno representa y el «sí mismo» propio se hallan, en cierto sentido, en pie de igualdad, y este «sí mismo»-como-personaje es considerado en general como algo que está alojado dentro del cuerpo de su poseedor, especialmente en las partes superiores de este, constituyendo de alguna manera un nódulo en la psicobiología de la personalidad. A mi juicio, este concepto es una parte implícita de lo que todos tratamos de presentar, pero proporciona, precisamente por ello, un análisis deficiente de la representación. En este estudio concebimos el «sí mismo» representado como un tipo de imagen, por lo general estimable, que el individuo intenta efectivamente que le atribuyan los demás cuando está en escena y actúa conforme a su personaje. Si bien esta imagen es considerada *en lo*

que respecta al individuo, de modo que se le atribuye un «sí mismo», este último no deriva inherentemente de su poseedor sino de todo el escenario de su actividad, generado por ese atributo de los sucesos locales que los vuelve interpretables por los testigos. Una escena correctamente montada y representada conduce al auditorio a atribuir un «sí mismo» al personaje representado, pero esta atribución —este «sí mismo»— es un *producto* de la escena representada, y no una *causa* de ella. Por lo tanto, el «sí mismo», como personaje representado, no es algo orgánico que tenga una ubicación específica y cuyo destino fundamental sea nacer, madurar y morir; es un efecto dramático que surge difusamente en la escena representada, y el problema característico, la preocupación decisiva, es saber si se le dará o no crédito.

Al analizar el «sí mismo» nos desprendemos, pues, de su poseedor, de la persona que más aprovechará o perderá con ello, porque él y su cuerpo proporcionan simplemente la percha sobre la cual colgará durante cierto tiempo algo fabricado en colaboración. Y los medios para producir y mantener los «sí mismos» no se encuentran dentro de la percha; en realidad, estos medios suelen estar encerrados en establecimientos sociales. Allí habrá una región posterior con sus herramientas para modelar el cuerpo, y una región anterior con su utilería estable. Habrá un equipo de personas cuya actividad escénica, junto con la utilería disponible, constituirá la escena de la cual emergerá el «sí mismo» del personaje representado, y otro equipo, el auditorio, cuya actividad interpretativa será necesaria para esta emergencia. El «sí mismo» es un producto de todas estas providencias, en todos sus componentes lleva las marcas de su génesis.

Toda la maquinaria de producción del «sí mismo» es, por supuesto, difícil de manejar, y a veces se descompone, exhibiendo sus componentes separados: control de la región posterior, connivencia del equipo, tacto del auditorio, y así sucesivamente. Pero, si está bien aceiteada, fluirán de ella las impresiones con suficiente rapidez para dejarnos atrapar por uno de nuestros tipos de realidad: la actuación se pondrá en marcha y el sólido «sí mismo» otorgado a cada personaje parecerá emanar intrínsecamente de su actuante.

Pasemos ahora del individuo como personaje representado al individuo como actuante. El individuo como actuante tiene capacidad para aprender, y la ejerce en la tarea de prepararse para desempeñar un papel. Es propenso a dejarse llevar

por fantasías y sueños; algunos de ellos se desenvuelven agradablemente para llegar a una actuación triunfal; otros, llenos de ansiedad y de temor, se relacionan con descréditos vitales en la región anterior pública. A menudo manifiesta un deseo gregario respecto de los compañeros de equipo y del auditorio, una consideración llena de tacto por sus preocupaciones; posee, además, la capacidad de sentirse profundamente avergonzado, lo cual lo induce a minimizar las probabilidades de exponerse a correr ese riesgo.

Estos atributos del individuo *qua* actuante no son un simple efecto descripto sobre la base de actuaciones determinadas; son de naturaleza psicobiológica, y no obstante parecen surgir de la interacción íntima con las contingencias de la puesta en escena de las actuaciones.

Y ahora solo me resta hacer un comentario final. Al desarrollar el marco conceptual empleado en este estudio, utilicé en parte el lenguaje teatral. Hablé de actuantes y auditorios; de rutinas y papeles; de actuaciones exitosas o fallidas; de indicaciones, medios escénicos y trasfondo; de necesidades dramáticas, habilidades dramáticas y estrategias dramáticas. Debo admitir ahora que este intento de llevar tan lejos una mera analogía fue en parte una retórica y una maniobra.

La afirmación de que el mundo entero es un escenario es bastante conocida como para que los lectores estén familiarizados con sus limitaciones y se muestren tolerantes con ella, sabiendo que en cualquier momento serán capaces de demostrar fácilmente que no debe ser tomada demasiado en serio. La acción que se representa en un teatro es una ilusión relativamente inventada y reconocida; a diferencia de la vida corriente, nada real o verdadero puede sucederles a los personajes representados, aunque en otro nivel puede ocurrir algo real y verdadero para la reputación de los actuantes *qua* profesionales, cuyo trabajo cotidiano es poner en escena actuaciones teatrales.

Y, por lo tanto, abandonaremos ahora el lenguaje y la máscara del escenario. Después de todo, los tabladros sirven también para construir otras cosas, y deben ser levantados pensando en que habrá que derribarlos. Este estudio no atañe a los aspectos teatrales que se introducen furtivamente en la vida cotidiana. Atañe a la estructura de las interacciones sociales, la estructura de esas entidades de la vida social que surgen toda vez que los seres humanos se encuentran unos con otros en presencia física inmediata. En esta estruc-

tura, el factor clave es el mantenimiento de una definición única de la situación, definición que será preciso expresar, y esta expresión debe ser sustentada a pesar de la presencia de multitud de disrupciones potenciales.

El personaje que sube a escena en un teatro no es, en cierta medida, un personaje real ni tiene el mismo tipo de consecuencias reales que el personaje, totalmente inventado, escenificado, pongamos por caso, por el estafador; pero la puesta en escena *exitosa* de cualquiera de estos tipos de figuras falsas implica el uso de técnicas *reales*, las mismas mediante las cuales las personas corrientes sustentan en la vida cotidiana sus situaciones sociales reales. Quienes dirigen la interacción cara a cara en un escenario teatral deben hacer frente al requerimiento clave de las situaciones de la vida real; deben sustentar desde el punto de vista expresivo una definición de la situación, pero lo hacen en circunstancias que facilitan el desarrollo de una terminología apropiada para las tareas interaccionales que compartimos todos nosotros.