

301.11
C 615

La presentación de la persona en la vida cotidiana

Erving Goffman

Amorrortu editores
Buenos Aires



03547

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.

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 avergonzarse 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.

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 deshojadores¹³ 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*, I, 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».

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 anesthesiología 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 capitánías 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

15 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 post-operatorio 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.).

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 actores 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 clasé, 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.