

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

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; cuarta reimpresión, 2001

Traducción, Hildegarte B. Torres Perrén y Flora Setaro

Única edición castellana autorizada por *Doubleday & Company, Inc.*, Nueva York, y debidamente protegida en todos los países. Queda hecho el depósito que previene la ley n° 11.723. © Todos los derechos de la edición en castellano reservados por Amorrortu editores S. A., Paraguay 1225, 7° piso (1057) 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

316.47 Goffman, Erving

GOF La presentación de la persona en la vida cotidiana.- 1a ed. 3a reimp.- Buenos Aires : Amorrortu, 2001.

280 p. ; 20x12 cm.- (Biblioteca de sociología)

Traducción de: Hildegarte B. Torres Perrén y Flora Setaro

ISBN 950-518-029-2

I. Título - 1. Relaciones Sociales

Impreso en los Talleres Gráficos Color Efe, Paso 192, Avellaneda, provincia de Buenos Aires, en noviembre de 2001.

Tirada de esta edición: 1.500 ejemplares.

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.

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

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».

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*, II, pág. 730.

pelota en su camino, la observaba sorprendido; entonces una sonrisa divertida le iluminaba el rostro (Preedy Bondadoso), 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 imposible 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 temporariamente 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

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.

a esperar que otros lo valoren y lo traten de un modo apropiado. En conexión con este principio hay un segundo, 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 disrupciones 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.)

Además de que se toman precauciones para impedir la interrupción de las definiciones proyectadas, podemos notar también que un intenso interés en estas interrupciones 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 interrupciones 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-

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

cundo 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.

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 utilizaría 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 adquiridos 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 deshollinadores¹³ 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 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

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.).

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

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.