

Isaac Joseph

ERVING GOFFMAN Y
LA MICROSOCIOLOGIA



COLECCIÓN: EL MAMÍFERO PARLANTE
SERIA MAYOR

Traducción: María Marta García Negroni
Corrección estilística: Margarita N. Mizraji
Director de la colección *El Mamífero Parlante*: Eliseo Verón
Diseño de cubierta: Joan Guasch

Primera edición, mayo de 1999, Barcelona

Derechos reservados para todas las ediciones en castellano

© by Editorial Gedisa, S.A.
Muntaner, 460, entlo., 1.ª
Tel. 93 201 60 00
08006 - Barcelona, España
e-mail: gedisa@gedisa.com
http://www.gedisa.com

ISBN: 84-7432-716-4
Depósito legal: B-17.325/1999

Impreso en A&M Gràfic, S. L.
Pol. Ind. «La Florida», 08130 Santa Perpètua de Mogoda

Impreso en España
Printed in Spain

Queda prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio de impresión, en forma idéntica, extractada o modificada, en castellano o cualquier otro idioma.

Indice

INTRODUCCIÓN	9
1. Buenas maneras	17
Momentos y miradas	22
Pluralidad de los mundos y división de sí	24
El vocabulario de las interacciones	27
Correctivo cómico	29
2. Rituales	35
Normas de conjunción y vida pública	36
El valor de la imagen: la calle y la conversación	39
Convenciones	44
La arena simbólica	46
3. Dramas	51
El público, el espectador, el testigo	56
Del manejo de las impresiones a los marcos participativos	61
4. Lugares y ocasiones	69
Interacciones no focalizadas: el marco equipado del transeúnte	72
Interacciones focalizadas: el sentido del lugar ...	79
Las perturbaciones del lugar	82

5. Competencias	91
El giro lingüístico	92
Contextos: interpretar y dar cuenta	98
El modelo del reparador	106
Conclusión. Una teoría de los momentos comunes	115
El orden de la interacción y su vocabulario	119
BIBLIOGRAFÍA	123

Introducción

I. Consideremos el caso de un despido. Luego de veinticinco años en una empresa de informática, Susana, ejecutiva de cincuenta años, se encuentra desocupada. Este hecho social, banal para la Agencia Nacional para el Empleo (ANPE) y para las estadísticas ministeriales, puede admitir dos tipos de análisis según que uno se interese por la población de quienes buscan empleo, por su distribución según las ramas de actividad, las regiones, la edad o el sexo de las personas consideradas, o según que uno estudie la manera como la empresa ha procedido para despedir a Susana, las pruebas y dificultades a las cuales se encuentra enfrentada en el mercado de trabajo, o su experiencia singular de la desocupación. Esta experiencia es sin duda subjetiva ("Vuelvo a mi pasado", dice Susana, "con mis éxitos pero también con mis fracasos. Buenos y malos momentos: mi ánimo está en una montaña rusa."),¹ pero es también una situación social, un episodio de la vida privada y pública del despido y de aquel que solicita un empleo.

La microsociología, cuya arquitectura conceptual fue construida a partir de los trabajos de Erving Goffman (1922-1982) y de los debates que él iniciara en la disciplina, es el objeto de este libro. Ella no ignora la primera serie de cuestiones que se refieren a la población de desocupados y a la organización del mercado de trabajo. Pero los fenómenos sociales que pretende estudiar se inscriben en otro orden y se encuentran ordenados de otro modo. Para retomar una oposición introducida por Goffman, esos fenómenos se refieren menos al orden social que al orden de la interacción,

Levinson, *Politeness*, Cambridge University Press, 1988.

¹³ *Les formes élémentaires*, pp. 324-325.

¹⁴ *Ibid.*, p. 39.

¹⁵ *Ibid.*, p. 599.

¹⁶ Vincent Descombes, *La denrée mentale*, Minuit, 1994.

¹⁷ *Les formes élémentaires*, p. 633.

¹⁸ *Les relations en public*, p. 32.

¹⁹ E. Ross, citado por Goffman, *Les relations en public*, p. 21.

²⁰ *Ibid.*, p. 138.

²¹ William Labov, *Le parler ordinaire*, Minuit, 1978, pp. 223-288.

²² *Ibid.*, p. 288.

²³ *Les relations en public*, pp. 110-112.

3

Dramas

El trabajo de figuración divide los espacios sociales según un eje de representación. De un lado, la región de exposición donde los actores se encuentran bajo la mirada o en presencia de un público; del otro, la región donde se preparan para la representación. La metáfora teatral propone así una primera fórmula de la organización social de la experiencia que distingue dos regiones de actividad: la *escena* y las *bambalinas*. Tomemos el ejemplo de un salón de remates. En el salón propiamente dicho (la escena), se exponen objetos cuyo valor depende del trabajo del rematador y de la participación de los clientes. En la trastienda (bambalinas), esos mismos objetos son preparados, evaluados, arreglados para eventuales compradores. Esta división física del espacio puede complicarse por la actividad y la movilidad de los participantes. Por ejemplo, en ciertos momentos dos compradores pueden apartarse a un rincón de la sala para negociar una transferencia y así transformar su aparte entre bambalinas para los otros participantes. Del mismo modo, entre bambalinas, un amateur conocido o "iniciado" puede poner en escena su presencia, mostrarse antes de la venta y hacer saber así que el rematador debe contar con él.

El señalamiento de los espacios puede ser también hecho por ciertos equipos. Ciertos salones de subastas han suprimido todos los relojes para hacer saber a sus clientes que están fuera del tiempo y de sus responsabilidades habitua-

les. Además de estas medidas destinadas a proteger la arena simbólica, la orquestación y el ritmo de la venta organizan el ambiente y mantienen la tensión indicando a cada momento a los participantes en qué etapa del proceso se encuentran. Al comienzo de la ceremonia, el subastador intenta ganar la confianza a través de algunos comentarios humorísticos. Se esfuerza por despertar a una concurrencia poco animada arrojándole un objeto de valor o la castiga por su apatía adjudicando rápidamente un objeto por debajo de su valor. En cuanto a los clientes, participan constantemente del juego de la subasta. Saben que están en escena y deben hacerlo saber: un gesto desafortunado (rascarse la nariz por ejemplo) puede costarles caro si es mal interpretado por el subastador.⁴

Ese es un ejemplo de lo que puede decirnos el enfoque dramaturgico de un conjunto de actividades instituidas y del ambiente en el cual se desarrollan. Tal como está expuesto en *La présentation de soi*, el enfoque dramaturgico de la vida social ha contribuido significativamente a hacer conocer la obra y las hipótesis de Goffman más allá de los límites académicos de la disciplina. También ha despertado un cierto número de controversias y de críticas, precisamente porque ha sido percibida como una facilidad retórica, una escritura ciertamente brillante de las prácticas de la vida pública pero que permanecía tributaria de una concepción instrumental del trabajo de las apariencias.

Hemos recordado ya lo que este enfoque debe a los trabajos de Kenneth Burke y a las categorías de análisis "dramatista" que propone.² Sin embargo, uno puede preguntarse cómo hacer coherente el legado durkheimiano que conduce a la microsociología a estudiar las situaciones de la vida cotidiana como ceremonias religiosas con una concepción de esas situaciones como *escenas* que se desarrollan delante de un público y en las cuales se atribuye al actor un poder aparentemente estratégico de gestión de apariencias o de recomposición de imágenes. Dicho de otro modo, ¿cuál es la razón común a las devociones de la vida cotidiana y a lo que Goffman llama "la comedia de la disponibilidad"?

Ulf Hannerz, al analizar esta parte de los "cuentos de Goffman",³ ha resumido el debate oponiendo dos interpretaciones del enfoque dramaturgico de las actividades y de la moral que ella nos propondría: por una parte, un actor perpetuamente bajo la mirada de una audiencia y, por la otra, un manipulador que intenta dominar impresiones cuyo interés simbólico estaría dado por la gestión estratégica de la credibilidad.

Es posible escapar a esta alternativa, a la vez psicologista y moralizadora, habitual en las filosofías de la autenticidad, haciendo tres observaciones. La primera consiste en recordar que la grilla de lectura etológica, que hace de los rituales *manifestaciones de intención*, nos previene contra la psicologización sumaria de la vida social y nos invita a mantenernos a distancia de las explicaciones de las conductas que recurrieran a las motivaciones de los actores y a lo que Jacques Bouveresse ha llamado "el mito de la interioridad".⁴ El concepto central del análisis etológico de los rituales, el concepto de *mostración (display)* designa a la vez una manifestación para el otro, el despliegue visible de una intención más que una conducta intencionalmente visible. El hecho de que las conductas sociales estén *expuestas* es al mismo tiempo un recurso para los actores y una chance para el sociólogo puesto que le permite tomar en cuenta esta "inteligencia del afuera" constitutiva de toda experiencia social.

"El punto de vista etológico no nos permite remontar del comportamiento ritual a la estructura social y a las creencias fundamentales en las que evolucionan el actor y el testigo, sino que nos conduce del comportamiento hacia el curso de acontecimientos situados que aquel expone".⁵

La segunda observación concierne a las ventajas metodológicas y críticas del enfoque dramaturgico. La puesta en evidencia de los resortes dramáticos de una acción constituye clases de prácticas y de procedimientos equivalentes en el plano situacional aun cuando ellas sean el producto de actores totalmente diferentes a nivel estatutario. Por ejemplo: el cura, el psicoanalista y el espía se arrojan la capacidad de ver sin ser vistos; el policía y la prostituta

trabajan bajo la mirada de sus clientes. Estas categorías de análisis incongruentes tienen sus consecuencias en el tenor y la consistencia de nuestras creencias y de nuestras convicciones. Y, a la inversa, podría decirse, las pudibundeces implícitas de los pensamientos de la autenticidad (o de sus variantes complacientemente críticas, centradas en la noción de simulacro) constituyen, en ese campo, un obstáculo epistemológico real en la medida en que ellas no reconocen la importancia del trabajo de concertación constitutiva del mundo de las apariencias: el de las buenas maneras ordinarias y, lo que es más importante, el de lo social en sí mismo como universo de acciones recíprocas.

Finalmente, si los ritos de interacción realizan las creencias, el objeto sagrado de ellas, la imagen, el valor social positivo de una persona tal como se manifiesta en un encuentro, no es la figura sino la figuración. La imagen, dice Goffman, no se encuentra en el interior o en la superficie del individuo; la imagen se encuentra difusa en el curso de la acción. *Cuidar la imagen* significa realizar exitosamente el trabajo de figuración y hacer que la línea de acción sea coherente. Por el contrario *hacer un pobre papel* significa encontrarse prisionero en una línea de acción incoherente, fracasar en su desempeño. La cortesía y el tacto son así un reconocimiento de la deuda que todo actor contrae con la sociedad en las circunstancias precisas de una situación. Sin embargo, como la situación no se encuentra allí como un simple decorado de la estructura, ya que espera de los actores una participación, puede decirse que los actores son "inquilinos de sus convicciones", manteniendo un bien que no les pertenece y que arreglan o manipulan disponiendo de sus recursos rituales.⁶

Este trabajo de figuración ha sido analizado por Pascale Pichon en las prácticas de la mendicidad de los "vagabundos" de Saint-Etienne. Aquel que pide limosna utiliza técnicas diferentes para establecer comunicación con los transeúntes. La técnica "suplicante" consiste en pedir a una población localizada y regular, en la puerta de las iglesias, parado y silencioso, exhibiendo con compostura los signos visibles de la pobreza. El "balancín" supone una postura de

repliegue sobre sí mismo en la que el mendigo utiliza a veces la vereda como un reclinatorio, "arrodillado, derecho, inmóvil e impasible, suplicando en su pedido y como si ya estuviera arrepentido". El mendigo puede también poner en escena el letrado que resume su situación. Finalmente, puede elegir desplazarse y presentarse aborrendo al transeúnte "casual" o yendo a "su encuentro".⁷

Estas prácticas de figuración se parecen, dice Goffman, a los "pasos codificados de una danza". Los fracasos de una actuación, los errores y las torpezas ponen en peligro su equilibrio ritual. De allí la necesidad de repararlas para salvar la situación. Los diferentes movimientos del proceso reparador (conminación y designación del responsable, oferta de reparación, aceptación y agradecimiento), que son observables en la coreografía de un intercambio ordinario, constituyen la panoplia de gestos que aseguran las condiciones de felicidad de la representación.

De este modo, retendremos dos definiciones que valen tanto para el lenguaje de los ritos como para el lenguaje dramático. Un *intercambio* es "la serie de acciones desencadenada por una amenaza reconocida como tal y que termina por un retorno al equilibrio ritual".⁸ El término de acción designa "aquellas actividades que tienen consecuencias, que son problemáticas y que se emprenden, se estima, por ellas mismas".⁹ Las interacciones cara a cara son así un campo estratégico de estudio no porque ponen en escena las pequeñas y grandes maniobras del actor social sino porque se encuentran alojadas en la señal de la amenaza y del riesgo.

"No existe interacción en la que los participantes no corran un riesgo serio de encontrarse ligeramente incómodos o al contrario, un ligero riesgo de encontrarse seriamente humillados."¹⁰

Este postulado de la vulnerabilidad fundamental de la experiencia social se traduce, en el vocabulario dramático, por la amenaza de *ruptura de representación*.

"Desde un punto de vista sociológico, la idea esencial es simplemente que las impresiones dadas en las representaciones cotidianas están expuestas a rupturas."¹¹

No hay contradicción, entonces, entre el lenguaje de los

ritos y el del drama. La metáfora teatral es un andamio necesario mientras se trata de la refacción de las imágenes pero de la cual es preciso desembarazarse enseguida. Para comprender la función de esta metáfora, es necesario volver a considerar la dimensión *pública* de la experiencia social y hacer de la imagen un objeto o un bien público, un *punto de observación público* en torno del cual giran los intercambios verbales y los movimientos de los participantes de un encuentro organizado.

El público, el espectador, el testigo

“Puedo tomar cualquier espacio vacío y llamarlo escena. Basta con que alguien atraviese este espacio vacío mientras otro lo observa, para considerar que el acto teatral se ha entablado.”

Estas palabras, con las que Peter Brook define el marco teatral¹² reduciéndolo a la fórmula de la observabilidad, podría resumir el interés metodológico y heurístico que la metáfora teatral tiene para la microsociología. Luego de haber marcado los límites de un enfoque que ha utilizado sistemáticamente en *La présentation de soi* y luego de haber ubicado al teatro en el inventario general de los marcos de la experiencia, Goffman mantendrá el mismo principio que Peter Brook: en el teatro, un actor puede ser *observado* de manera prolongada sin ser ofendido y los dos territorios constitutivos de la representación, el de la escena y el del público, están *separados*. Estos dos rasgos, que distinguen rígidamente el marco teatral, se encuentran en el corazón del dispositivo metodológico que propone el enfoque dramaturgico de las situaciones.

La rigidez del modelo se explica sin duda por las exigencias atribuidas al espectador y al trabajo que realiza para “sostener” la representación. La primera exigencia —el “presupuesto de persistencia”— implica que la representación continúa y que ella continúa según una definición aceptable. El análisis dramaturgico es, entonces, el estudio de las técnicas destinadas a evitar las rupturas de representación.

La representación teatral, al igual que la conversación en Simmel, son las metáforas del lazo social en tanto que este es “sostenido” (hecho posible y activado) por aquellos que participan en él, ya sea que se expresen o no.

Todo trabajo de figuración supone un público y la asistencia de un público, pero toda performance sobre un escenario supone bambalinas en las que el actor toma sus decisiones. Por un lado, la comedia de la disponibilidad (*front-stage*) y el dominio de las impresiones del auditorio; por el otro, la posibilidad de comportarse sin ceremonia (*back-stage*). El trabajo de figuración consiste así tanto en dirigir la actividad del otro como en mantener la distancia social eficaz para ese encuentro así como los límites de la comunicación entre diferentes públicos o las normas morales a respetar. Veremos que lo que complica el juego social e impone a los actores un mínimo de *circunspección dramaturgica* es la necesidad de exponerse y de comportarse en distintos escenarios y, por lo tanto, a cambiar de código.

El modelo dramaturgico es pertinente para el análisis de un gran número de situaciones sociales y de roles profesionales (el boxeador, el cirujano, el violinista, el agente de policía). Para toda una serie de oficios, que pueden describirse formal e independientemente del campo profesional en el que se ejercen, como *oficios de lo público*,¹³ se ha revelado particularmente fecundo. La observabilidad del trabajo del agente y la separación virtual de los territorios del agente y del usuario son típicos, por ejemplo, de las situaciones de mostrador y, más generalmente, de las situaciones de servicio. El trabajo de figuración y de presentación de sí es también esencial para los oficios de cuidados y enfermería y las situaciones de consulta,¹⁴ los oficios relacionados con la hotelería y la restauración o los conductores de taxis.¹⁵

En ciertos oficios de servicio, el público al cual se dirigen los agentes (agentes de ejecución, funcionarios o profesiones liberales, el estatus importa poco para la descripción del rol) desempeña un papel importante puesto que al mismo tiempo se encuentra en el origen de la producción y en el extremo de la cadena de distribución. Participa y contri-

buye al desarrollo de la representación. Peter Brook diría que el público *asiste* a la actuación.¹⁶ Al observar el trabajo de los servicios de urgencia hospitalarios, Jean Peneff muestra toda la importancia de la mirada de los testigos en un medio que supone un contacto directo con el usuario para el tratamiento pero también el llamado a los acompañantes o su puesta a distancia.

“Es necesario actuar y justificar sin cesar la acción, bajo la mirada del otro. El hospital es un lugar de observaciones intensas y cruzadas. Quienes curan observan clínicamente, identifican socialmente, examinan el carácter y la psicología del paciente, pero el interesado o su grupo observan de igual modo a los profesionales que están a su alrededor.”¹⁷

Esta visibilidad tiene importantes consecuencias en cuanto a las relaciones jerárquicas:

“Para trabajar en urgencias, es preciso amar la vida colectiva en un lugar confinado. No puede escaparse a la mirada de los otros lo que, en un cierto sentido, contradice el principio jerárquico. Los actores no pueden aislarse y evitar las apreciaciones del otro ... Quienes tiene la autoridad suprema se codean con los ejecutores sin poder.”¹⁸

En la medida en que a la persona que ejerce la actividad de servicio se le exige, siempre por su contrato y a menudo por su origen social, mostrar una cierta deferencia hacia el cliente, su prestación puede revestir todos los matices de la teatralidad: puede mostrar con ostentación los atributos del rol, contentarse con el laconismo imperturbable del profesional que cumple con su contrato o mostrarse hábilmente agresiva para marcar su territorio de actividad. Sabemos, desde Sartre, cómo el mozo de café puede “hacer demasiado”, cómo sus gestos aparecen “reforzados” y hasta qué punto “toda su conducta parece un juego”.

“Pero ¿a qué juega? No es necesario observarlo mucho tiempo para darse cuenta: juega a ser un mozo de café. No hay nada allí que pueda sorprendernos: el juego es una suerte de descubrimiento y de investigación. El niño juega con su cuerpo para explorarlo, para establecer su inventario. El mozo de café juega con su condición para *realizarla*. Esta obligación no difiere de la que se impone a todos los comer-

cientes; toda su condición es de ceremonia, el público reclama de ellos que la realicen como una ceremonia. Existe la danza del almacenero, del modisto, del rematador a través de la cual ellos se esfuerzan por persuadir a su clientela que no son nada más que un almacenero, un rematador, un modisto.”¹⁹

Del mismo modo, la camarera de restaurante que describe W. F. Whyte:

“La camarera que cree resistir a las presiones ejercidas por los clientes no debe limitarse a responderles: debe controlar hábilmente su comportamiento. La primera pregunta a plantearse cuando se examinan las relaciones con la clientela es la siguiente: ‘¿La camarera toma ventaja respecto del cliente o es el cliente el que toma la ventaja respecto de la camarera?’ El carácter decisivo de esta pregunta no se le escapa a la camarera experimentada ... La camarera hábil se dirige al cliente con seguridad y sin hesitaciones. Por ejemplo, constata que un nuevo cliente se ha ubicado antes de que ella haya podido levantar los platos sucios y cambiar el mantel. El cliente se apoya sobre la mesa para estudiar el menú. Ella saluda y dice: ‘¿Me permite cambiar el cubierto, por favor?’ y, sin esperar la respuesta, aleja el menú de modo que el cliente se separe de la mesa y ella pueda continuar con su trabajo. La relación se instaura de forma educada pero firme y la cuestión de saber quién controla la situación no se plantea.”²⁰

Cualesquiera sean las diferencias entre estos dos ejemplos (el mozo de café manipula los “*ready-made* expresivos” y adopta poses disponibles en su repertorio de roles bajo la mirada de la clientela que lo observa, mientras que la camarera abreva en el registro de las maneras para llevar a cabo su actuación y conservar la iniciativa. El mozo es prisionero de su rol, la camarera guarda sus distancias con el cliente y con su rol), se ve, en todo caso, hasta qué punto sería equivocado hacer de la presentación de sí la gestión racional y calculada de las apariencias y de las máscaras. El trabajo de figuración, porque se inscribe en los gajes de una ceremonia, es un compromiso para con el otro y bajo su control. Dicho de otro modo, el manejo de las impresiones

del otro presupone —y este es un presupuesto metodológico de los actores y un presupuesto teórico del sociólogo— una precedencia del espectador y del testigo. Goffman toma prestado este tema a la corriente existencialista y a los desarrollos que consagra a la alienación de la libertad en situación. Pero le hace sufrir un vuelco decisivo al separarlo de toda perspectiva individualista:

“Las representaciones normales de la vida cotidiana no son ‘interpretadas’ ni ‘puestas en escena’ en el sentido en que el actor conoce por anticipado exactamente lo que va a hacer y lo hace únicamente a causa del efecto que esto puede tener. Aquellas de sus expresiones que se consideran como indirectas se le ‘escapan’ particularmente.”²¹

No se trata de preocuparse por la autenticidad del actor “bajo” los personajes ni de evaluar las convicciones que se exponen interrogándolos sobre su conformidad con creencias subjetivas. El actor no es un estratega sino un ser dependiente que desempeña sus dependencias. El rigor de la metáfora dramática tiene el precio de la influencia que ejerce el “como si” sobre aquel que se entrega a ella. Y en eso, es respetuosa del teatro en su verdad. Citemos, una vez más, a Peter Brook:

“En la vida cotidiana, la expresión ‘como si’ es una función gramatical; en el teatro ‘como si’ es una experiencia. En la vida cotidiana, ‘como si’ es una evasión; en el teatro, ‘como si’ es la verdad.”²²

El enfoque dramático es, entonces, un dispositivo metodológico que permite a la sociología emanciparse claramente del subjetivismo y de las fenomenologías de la intersubjetividad. Al invitar a analizar rigurosamente las escenas en las que el lazo social se hace visible, la intriga o el juego de circunstancias que sirven de presas a los participantes, este enfoque destrona al actor en beneficio de la acción y propone comprender la *interobjetividad* en la cual la acción se desarrolla y se interpreta.²³ El cara a cara es una estructura de socialización fundamental, no por ser un equivalente comportamental de la intersubjetividad sino por la presencia activa del público (testigo, espectador o participante). Es ella la que da la fuerza a ese lenguaje de las

imágenes que podría tener como fórmula: “La naturaleza más profunda del individuo está a flor de piel: la piel de los otros.”²⁴

Del manejo de las impresiones a los marcos participativos

En el teatro, el espectador ocupa un lugar y sólo uno y es excepcional que tenga la posibilidad de acceder a bambalinas. Además, y contrariamente a lo que ocurre en el cine, el espectáculo se desarrolla sin que pueda cambiar el ángulo de visión. En cuanto a la representación, ella permite ver a personajes cuya biografía está condensada y cuyas cualidades son siempre más o menos representativas. Esta doble rigidez es específica del marco teatral: rigidez de la perspectiva para el espectador y rigidez de la relación entre el personaje y su papel para el actor. Por ello, la metáfora dramática puede conducir a una concepción estrecha de la participación del público y es sin duda aquello de lo que Goffman ha querido dar cuenta.

El espectáculo teatral implica, en efecto, una “convocatoria pública”²⁵ que no corresponde a las escenas de la vida cotidiana. Lo que determina la vulnerabilidad y los recursos de los marcos en la experiencia de la vida social y obliga al sociólogo a abandonar el andamiaje dramático, es que los momentos de la vida cotidiana son muy pocas veces buenas maneras sostenidas por una perspectiva única o por la mirada colectiva y focalizada de un agrupamiento. Si tomamos como ejemplo de encuentros la copresencia en las relaciones de tráfico o la experiencia de la recepción mundana, el marco participativo más común tiene por principio la pluralidad y la separación de los públicos y el pasaje de un rol a otro.

La separación de los públicos cuyas impresiones deben manejar los actores sociales cada vez que se presentan es un tema conocido de la filosofía pragmatista de William James. Este tema se traduce en una *segregación de los roles* y una *diferenciación* de los compromisos según los con-

textos relacionales, condición del desempeño comunicativo en la medida en que se dirige a un público circunstancial.

“Prácticamente, puede decirse que cada uno posee una personalidad diferente según los distintos *grupos* sociales cuya opinión sea, para él, pertinente. Cada uno muestra generalmente un aspecto diferente de sí mismo a cada uno de esos grupos. Más de un adolescente, que se muestra reservado delante de sus padres y profesores, juega al travieso y blasfema como un camionero cuando se hace el “duro” delante de sus amigos; nosotros mismos no nos mostramos a nuestros hijos como a nuestros compañeros de club, a nuestros clientes como a nuestros empleados, y a nuestros empleadores como a nuestros amigos.”²⁶

En cuanto salimos del teatro, la separación escenario/bambalinas se generaliza y se dispersa en una interferencia constante de las fronteras entre la representación y su audiencia. Por ejemplo, la dueña de casa que sabe pasar de un grupo de invitados a otro y que, en ciertos momentos de la recepción, se dirige al conjunto de las personas presentes, es una figura ejemplar del *savoir-faire* de la vida pública. En ese momento, todos los actores son observadores, atentos a la manera como se opera la separación de públicos y competentes en materia de *conmutación de códigos*. Más aún, en la medida en que la sucesión de escenarios no dispone de ninguna marca instituida, cada uno de los actores se ocupa de localizar los índices de apertura y clausura de una secuencia y los marcadores que cada uno de ellos insta. Una apertura se señala, por ejemplo, por el hecho de que los participantes abandonan sus actividades anteriores para centrar su atención en una representación, y una clausura los ve alejarse de la copresencia o de la implicación conjunta.²⁷

Esos no son más que los primeros elementos de una recomposición completa del lenguaje de las situaciones en la obra de Goffman. La metáfora teatral habrá servido para operar el pasaje de la noción de ritual, relacionada con la gran división antropológica de lo sagrado y lo profano, a la noción de *marco*. Goffman toma prestada la noción de Gregory Bateson cuyos trabajos sobre la psiquiatría había

seguido desde los años 50 y con quien participa en la renovación de las ciencias de la comunicación.²⁸ Un marco es un dispositivo cognitivo y práctico de atribución de sentidos, que rige la interpretación de una situación y el compromiso en esta situación, ya sea que se trate de la relación con otro o con la acción en sí misma. Bateson utilizaba el término de marco para describir los fenómenos de metalenguaje en general y el lenguaje animal en particular: las nutrias saben “decirse”: “esto es un juego”, saben señalar que la acción en la cual se involucran es un juego. Como las nociones de esquema o de guión que utilizan las ciencias cognitivas, la noción de marco designa una “estructura de espera” a través de la cual abordamos el mundo con *ready-made* interpretativos, como “veteranos de la percepción”, dirá una alumna de Goffman.²⁹

Toda una serie de nociones derivan de este pasaje del modelo dramático al análisis de los marcos. La noción de *participante ratificado* en primer lugar, que designa a la persona “oficialmente” destinataria de la representación o de las palabras intercambiadas. El participante ratificado es aquel que se encuentra en su lugar en el orden de la interacción. Ahora bien, este orden, lejos de estar definido de antemano como ocurre en el teatro, en el que todo espectador es destinatario del espectáculo, se construye y se confirma en la situación y a través de diferentes índices o movimientos, explícitos o implícitos, producidos por los participantes. La segunda noción deriva de la primera: puesto que los participantes adoptan posiciones de locución y preparan el terreno de sus interacciones a través de maneras de hacer o de hablar, el *formato de producción* de sus palabras o de sus gestos, su capacidad para cambiar de registro, decide acerca de la inteligibilidad mutua de los participantes y del mantenimiento de la reciprocidad de las perspectivas entre un locutor y su auditorio.

Así, un conferencista es un locutor cuyas palabras pueden ser atribuidas a un *animador* si se contenta con ser la “máquina hablante”, de citar las palabras de otro, de reemplazar a un colega ausente o de saludar a alguien que entra en la sala; pueden ser atribuidas a un *autor* si efectivamente

te ha preparado el argumento y el texto de su conferencia; a un *responsable* si endosa implícita o explícitamente una posición que no es sólo la suya sino la de un "nosotros".³⁰

A partir de las nociones de marco participativo, de participante ratificado y de formato de producción, el sociólogo puede comprender qué significa "hablar juntos". Para este fin, el sociólogo importa instrumentos que la sociolingüística interaccional ha forjado para el análisis de los acontecimientos de lenguaje (entonación, prosodia, comunicación no verbal, etc.) y formas de comunicación disimulada o de insinuación, todas las pequeñas transformaciones de la "microecología social" puesta en funcionamiento en una situación.

Charles Goodwin ha podido así mostrar que una conversación entre comensales en un contexto familiar y amistoso "motiva" enunciaciones —pero también toda una serie de movimientos que se relacionan con el lenguaje corporal— en un estado de palabra abierta en el que las imbricaciones, los apartes, las bromas susceptibles de producir consensos temporales, constituyen la materialidad de la ceremonia ordinaria que llamamos comida familiar. Por su parte, Michèle Lacoste, estudiando las configuraciones movedizas de una reunión de trabajo consagrada al estudio de un proyecto en una gran empresa, muestra que la tarea que consiste en distribuir la palabra, oficialmente otorgada a un presidente de sesión según un orden del día establecido, moviliza de hecho al conjunto de los participantes y corresponde a una "construcción plural de la actividad". Los ingenieros que participan en la reunión constituyen un *equipo*, es decir, un "conjunto de personas que colaboran en la puesta en escena de una rutina particular". Participar significa entonces manipular los marcos en las fases sucesivas de la negociación y movilizar a las otras personas presentes (por ejemplo, por un intercambio de miradas o por una broma), expresar su desacuerdo a través de comportamientos de ausencia (dibujar o concentrarse en un documento), elaborar compromisos ("desviando la conversación", cuando se aborda un tema espinoso).³¹

Esos acontecimientos de lenguaje permanecen como acontecimientos escénicos en la medida en que construyen y dis-

tinguen, en el entorno de los participantes y con su concurso, actividades accesibles y otras que no lo son. Las posiciones de las que se trata son, al mismo tiempo, maneras de tomar distancia en relación con un rol y modos de enfrentar las alternativas de la representación. Son también *disposiciones impersonales* de la interacción, *presas* que ella ofrece a quienes participan.

"Un cambio de posición (*footing*) implica un cambio en la actitud que tomamos en relación con nosotros mismos y con los otros presentes, tal como se expresa en la manera como tratamos la producción o la recepción de una enunciación. Es una manera distinta de designar un cambio de marco que aplicamos a los acontecimientos."³²

Las situaciones ordinarias de la vida pública nos obligan así a modificar constantemente nuestra propia cualificación social y la que atribuimos a los otros participantes. Desde el punto de vista del actor, ello significa que la relación papel/personaje que hace referencia a una identidad más o menos tipificada, debe sustituirse por la relación posición/situación. La noción de *estatus participativo* corresponde a esta redefinición circunstancial del rol. Ella recuerda que un enunciado está anclado en el plano semántico y pragmático en una situación de enunciación. Así, Stephen Levinson, revisando los conceptos de posición y de marco participativo y tomando en cuenta las insuficiencias del esquema locutor/auditor, propone un modelo de análisis a la vez sociolingüístico e interaccional de los contextos de enunciación en tanto que hacen variar las posiciones de locución y los auditorios. La noción esencial aquí es la de "rol participativo" (*participant-role*). Esta noción apunta a levantar a la lingüística y a darle una base en las posiciones circunstanciadas de los seres hablantes: fuente, autor, locutor ausente, abogado, portavoz, coautor, destinatario, testigo, auditor, etc. Ella se inscribe en la continuidad de una pragmática de la palabra plural al proponer categorías capaces de describir estados de palabra abiertos en los que las posiciones de enunciación no son asignadas de manera rígida por turnos de palabra, sino *distribuidos* a lo largo del curso de acción. La ratificación de esas posiciones, negocia-

da por los participantes en situación, modifica constantemente tanto la fuerza ilocucionaria de un enunciado como el grado de disponibilidad y de atención requerido por aquel a quien le está destinado.³³

Notas

¹ Charles Smith, *Auctions. The Social Construction of Values*, Free Press, 1989.

² Kenneth Burke, *Permanence and Change*, 1ª. ed., 1935, University of California Press, 1984; *Grammar of Motives*, 1945, University of California Press, 1974; véase también Joseph R. Gusfield (comp.), *Kenneth Burke: On symbols and society*, The University of Chicago Press, 1989.

³ Ulf Hannerz, *Explorer la ville*, Minuit, 1983, pp. 254-300.

⁴ Jacques Bouveresse, *Le mythe de l'intériorité*, Minuit, 1985.

⁵ Erving Goffman, *Gender Advertisement*, Harper, 1976; algunos extractos de esta obra han aparecido en *Actes de la recherche en sciences sociales*, nº 14, abril de 1977, pp. 34-50, y en *Les moments et leurs hommes*, pp. 149-185.

⁶ *Les rites d'interaction*, pp. 9-17.

⁷ Pascale Pichon, La manche, une activité routinière, *Annales de la recherche urbaine*, nº 57-58, pp. 147-157.

⁸ *Les rites d'interaction*, p. 21.

⁹ *Ibid.*, p. 152.

¹⁰ *La présentation de soi*, p. 230.

¹¹ *Ibid.*, p. 67.

¹² Peter Brook, *L'espace vide*, Editions du Seuil, 1977, p. 25.

¹³ Isaac Joseph y Gilles Jeannot, *Métiers du public*, Editions du CNRS, 1995.

¹⁴ Christian Heath sobre la consulta médica y la noción de compromiso, *Le parler-frais*, pp. 246-253.

¹⁵ William Foote Whyte, *Human relations in the restaurant industry*, Nueva York, McGraw Hill, 1948; Fred Davis, The cab-driver and his fare, *American Journal of Sociology*, 1959, vol. 65, pp. 158-165.

¹⁶ *L'espace vide*, pp. 182-183.

¹⁷ Jean Peneff, *L'hôpital en urgence*, Métailié, 1992, p. 12.

¹⁸ *Ibid.*, p. 50-51.

¹⁹ Jean-Paul Sartre, *L'Être et le Néant*, Gallimard, p. 99.

²⁰ Citado por Erving Goffman, *La présentation de soi*, p. 20.

²¹ *Ibid.*, p. 74.

²² *L'espace vide*, p. 183.

²³ Sobre esta noción de interobjetividad véase B. Latour, *Une sociologie*

sans objet? Note théorique sur l'interobjectivité, *Sociologie du travail*, XXXVI, 4/94, pp. 587-608.

²⁴ *Les relations en public*, p. 338. Del mismo modo, cuando habla de las exclamaciones y de las imprecaciones, "expresiones" subjetivas por excelencia en apariencia: "Ellas no dejan ver una efusión de emoción sino un influjo de pertinencia" (*Façons de parler*, pp. 130-131); o aun más, "Sería preferible practicar el análisis yendo del exterior del individuo hacia el interior más que a la inversa" (*La présentation de soi*, p. 82, n. 6).

²⁵ Según la expresión de Denis Guenoun, *L'exhibition des mots*, Editions de l'Aube, 1992.

²⁶ William James, citado por Erving Goffman, *La présentation de soi*, p. 52.

²⁷ *FP*, pp. 139-140.

²⁸ Véase Yves Winkin, *La nouvelle communication*, Seuil, 1978.

²⁹ Según la expresión de Deborah Tannen: What's in a frame? Surface evidence for underlying expectations, *Framing in Discourse*, Oxford University Press, 1993, pp. 14-56.

³⁰ La conférence, *Façons de parler*, pp. 167-204.

³¹ Michèle Lacoste, Parole plurielle et prise de décision, en *Le parler-frais*, pp. 257-273.

³² *Façons de parler*, pp. 137-138.

³³ S. Levinson, Putting linguistics on a proper footing, en Paul Drew y Anthony Wooton (comps.), *Erving Goffman. Exploring the interaction order*, Polity Press, 1988, pp. 161-227.

Lugares y ocasiones

La noción de marco complica tanto el modelo teatral de la relación actor-espectador como el modelo diádico de la comunicación hablante oyente al designar *disposiciones* cognitivas y prácticas a través de las cuales los actores sociales definen su experiencia y se comprometen con ella. Estas disposiciones se despliegan no solamente en un universo de lenguaje sino también en un medio espacial hecho de *dispositivos*, y de equipamientos físicos y sensibles en los que las condiciones de visibilidad y de observabilidad son variables. El marco equipado de una ceremonia, de una reunión de trabajo, de una fiesta, de una transacción de servicio o de la actividad de desplazamiento, conlleva *fronteras y umbrales de accesibilidad* por los cuales se distribuyen territorios. En la medida en que está equipado, no es sólo una estructura interpretativa (un esquema) sino un momento de actividad que se inscribe en una *ecología* particular en la que el lenguaje corporal es indisociable de los recursos movilizables en el espacio en el que se desarrolla la actividad.

¿Cómo distinguir, por una parte, lo que se relaciona con las convenciones y, por la otra, lo que está relacionado con los dispositivos físicos y sensibles? En el teatro, el tema está resuelto y un cierto número de "marcadores" de apertura y clausura (los tres golpes, el hecho de levantar el telón) están allí para indicar a los espectadores en qué momento del desarrollo de la representación se encuentran. Toda conversación posee también sus marcadores. Pero en las cir-

cunstances de la vida cotidiana, las cosas son menos simples. Las fronteras y los umbrales (puertas y ventanas, entradas y salidas) no son disociables de las convenciones que los confirman socialmente. Por ejemplo, se espera de un alumno que desea entrar en la oficina de un consejero de educación que golpee antes de entrar. Esta convención es general y remite a las normas del contacto jerárquico. Pero ciertas puertas están equipadas para permitirle saber, a quien se apresta a respetar esta convención, si hay alguien adentro; otras son perfectamente opacas; otras incluso están arregladas por el ocupante del escritorio para protegerlo de intrusos y de inoportunos y permitirle trabajar o dedicarse a sus ocupaciones sin ser visto ni reconocido. Dicho de otro modo, no hay equipamiento estrictamente físico, no hay frontera que no dé lugar a arreglos.

Lo que transforma un área física o sensible en una entidad sociológicamente pertinente son las reglas que permiten controlar el orden de los lugares y la comunicación entre participantes ratificados, transeúntes, espectadores obligados o "no personas". En el vocabulario teatral, se dice de estos últimos que son relegados al fondo del escenario (*upstaged*) o que quedan eclipsados por lo que se produce delante de ellos pero que no les concierne. La microecología social se interesa así por la manera como decidimos acerca de aquello que nos concierne en función de los marcadores físicos y convencionales disponibles.

La ecología de las actividades analiza primero los *intercambios* explícitos o furtivos, verbales o de postura, entre personas presentes en un campo de visibilidad. Ella debe tener en cuenta hoy las formas de accesibilidad relacionadas con las tecnologías de la teleacción y del teletrabajo que intentan reconstituir las condiciones del cara a cara y de la conversación ordinaria. Ella tiene en cuenta también el *medio* físico y sensible en el que se desarrollan los intercambios. Finalmente, toma en cuenta los *objetos* a los que los participantes hacen desempeñar un papel, recurriendo a ellos para actuar, controlar o anticipar su acción.

Según el postulado del recubrimiento de la vida social y de la vida pública, el medio de actividades que la microe-

cología intenta explorar está regido por un principio de accesibilidad relativa cuya fórmula, opuesta a los ideales de la comunicación plena, sería la siguiente:

"En general, respondemos a más aperturas de lo que deseáramos e intentamos menos de las que queríamos."¹

Nuestras actividades, precisamente porque son públicas, se inscriben en un medio constantemente parasitado por iniciativas no autorizadas y se despliegan en la ambigüedad y la imbricación de los territorios.

En un medio así, actuar significa movilizar o distribuir la atención y los compromisos, saber lo que nos concierne. La locura, en un sentido amplio —la nuestra, la del intruso o la del *lugar*, es decir la del pequeño mundo en el que vivimos— se manifiesta por un desarreglo de la atención o por los desvíos del compromiso (aceleraciones, absorciones o desbordes). La amenaza de la locura, constantemente presente en la obra de Goffman más allá de la figura del recluso y de la experiencia del asilo, tiene por función recordar a la vez la vulnerabilidad de la vida pública y la naturaleza normativa de los medios sociales ordinarios.

Los espacios-tiempos que la microecología intenta explorar son, en efecto, normativos primero porque comportan una evaluación de las apariencias e indican, por ejemplo, cuáles son normales o, al contrario, alarmantes. Poblados de índices, nos permiten saber si las cosas están ordenadas y si las personas presentes están en el lugar que les corresponde o "alineadas". En suma, la microecología analiza la estructuración normativa de esos territorios espaciales o temporales. Ya sea que esta estructuración sea el producto de un director, animador u organizador o que se elabore de manera concertada entre participantes, esta estructuración normativa se traduce por el manejo del espacio accesible o del tiempo disponible. De ella depende la forma del momento, el *contorno participativo* de la actividad, es decir, el modo de implicación y de influencia que exige la actividad principal y lo que ella tolera como actividades subordinadas.

Interacciones no focalizadas: el marco equipado del transeúnte

Es posible que sea necesario recordar aquí el legado de la ecología urbana tal como la concebía la Escuela de Chicago. La ecología urbana intentaba tratar las formas regulares de ajuste o de conflicto producidas por la coexistencia de poblaciones diferentes sobre un mismo territorio antes que ocuparse de las relaciones de una población con su territorio y de las formas de adaptación que derivan de ello. Puede decirse que la microecología mantiene esta definición formal pero que se interesa más por la manera en que se alinean las conductas en situación que por la forma en que lo hacen las comunidades en el espacio social de la ciudad. *Behavior in public places* está construido sobre ejemplos tomados de los lugares públicos —calles, parques, restaurantes, teatros, negocios, lugares de baile—, y la etnografía que alimenta el análisis se refiere a la estructura de los intercambios ordinarios en esos lugares. No se trata de la calle de los movimientos sociales sino de la que día a día es el lugar de agrupamientos (*gatherings*) y, con ellos, de pruebas normativas sobre lo correcto y lo incorrecto, lo conveniente y lo tolerable en nuestras sociedades.

En un sentido, estos agrupamientos en público ofrecen a Goffman la posibilidad de plantear, después de la etnografía del asilo como "institución total",² las mismas preguntas: ¿cómo puede sostenerse y confirmarse un orden? ¿Cuáles son los umbrales de lo tolerable y cuáles son las adaptaciones necesarias al funcionamiento de nuestras convenciones? Sin embargo, la cuestión del orden público es la que adquiere mayor importancia respecto de la del orden institucional, y las interacciones entre personas que no se conocen son las que se encuentran en el centro del análisis, mucho más que las relaciones entre miembros de una misma comunidad. La microecología construye, pues, su campo en esa doble distancia entre la institución total y los medios de interconocimiento. Los participantes de los agrupamientos en público no son ni reclusos ni miembros.

La norma expuesta de los lugares públicos es ser accesibles a cualquiera. Ese es un principio de orden (la igualdad de acceso) y una restricción de uso (las iniciativas no autorizadas, la presencia del inoportuno, del intruso). Será necesario entonces, distinguir formalmente, en toda situación de copresencia en público, por un lado, los participantes no ratificados, intrusos o excluidos y, por el otro, los participantes que están, según las apariencias normales, "en su lugar". Como esas apariencias no tienen pertinencia más que en un juego de circunstancias, habitualmente nos acomodamos a la pluralidad de mundos dejando, por cierto, algunos de ellos en la sombra, al margen de nuestra burbuja de pertinencia, en un canal de distracción. Distinguimos las *interacciones no focalizadas* y las *interacciones focalizadas*.

"Más que oponer las interacciones cara a cara excepcionales a las rutinarias, propongo distinguir las interacciones no focalizadas y las interacciones focalizadas. Las interacciones no focalizadas son esas formas de comunicación interpersonal que resultan de la simple copresencia. Por ejemplo, dos personas que no se conocen y que, desde un ángulo de una pieza al otro, observan la forma en que están vestidas, sus actitudes y su aspecto general, al mismo tiempo que cada una modifica su postura porque se sabe observada por la otra. La interacción focalizada supone que se acepta efectivamente mantener juntos y por un momento un solo foco de atención visual y cognitiva. Por ejemplo, una conversación, un juego de mesa, una tarea conjunta ocupan, en un círculo estrecho, participantes en posición de cara a cara. Aquellos que mantienen juntos un foco único de atención se comprometen ciertamente también en interacciones no focalizadas. Pero no lo hacen como participantes de una actividad focalizada, y las personas presentes, extrañas a esta actividad, participan también en interacciones no focalizadas."⁹

Notemos que las interacciones no focalizadas son efectivamente interacciones aun si la reciprocidad de las perspectivas se reduce a la observabilidad mutua. En efecto, las interacciones satisfacen una condición, por así decir, estructural: ponen en relación disposiciones sensoriales (la vista,

la audición, el olfato, el tacto) y un lenguaje corporal hecho de movimientos, gestos y actitudes. Esta relación de observabilidad que instaura la menor copresencia no es sólo pública sino *publicitante*. No es sólo un índice para un testigo sino una exposición en sentido fuerte, una "ostentación de intención", en el vocabulario de la etología, una "reedición" en el vocabulario simmeliano de la reciprocidad.

"Comúnmente, el hecho de servirse de los propios sentidos implica que los utilizamos en forma abierta y que nos descubrimos a nosotros mismos por ese mismo uso."⁴

En la línea de la "Sociología de los sentidos" de G. Simmel, pueden así relacionarse las modalidades de construcción social de nuestros juicios con la experiencia del ojo (el sentido del juicio inmediato, por excelencia el de la metrópoli como lugar privilegiado del encuentro entre extraños), del oído (el sentido del qué dirán y del interconocimiento), del olfato (el sentido de la intimidad y de la repulsión).⁵ Podría mostrarse así cómo un murmullo o un guiño funcionan como fronteras y dispositivos de focalización que limitan la esfera de propagación de la información accesible.

En la medida en que los recursos constitutivos de las interacciones no focalizadas pertenecen a la esfera de las informaciones extraídas en un campo de visibilidad, ellas se relacionan con la experiencia rutinaria del transeúnte. Los recursos de ese lenguaje convencional y normativo están disponibles localmente para los participantes, pero su pertinencia depende de los procedimientos de movilización de la atención y de los compromisos recíprocos.

Estas formas elementales de regulación de la accesibilidad son constitutivas del orden público en la medida en que este no es sólo una cuestión de policía y de normas de seguridad. Estas formas rigen el espacio de circulación, los movimientos de las "unidades vehiculares" que la componen y los estados de vigilancia disociada (apariencias normales/situaciones de alarma) propias de un universo en el que las estrategias de evitación tienen una función esencial. Precisamente, las interacciones no focalizadas son posiblemente las más estratégicas de las interacciones cuando se trata de anticipar los movimientos de las otras personas presentes.

Por ejemplo, el simple intercambio de miradas entre dos transeúntes, tal como lo analiza David Sudnow,⁶ es menos el cara a cara entre dos "posturas" que identifican personas y las ubican en categorías que un intercambio de informaciones sobre posturas y sobre las consecuencias que cada uno debe extraer de las intenciones de aquel con quien se cruza.

Los transeúntes o los usuarios de un transporte público intentan así orientarse a partir de índices que extraen de su medio. Las interacciones no focalizadas funcionan entonces como *detectores de pertinencia* que permiten jalonar o balizar un medio a partir de las indicaciones escénicas que propone.

Esas mismas estrategias son las que utilizan los agentes de seguridad encargados de vigilar el respeto a las condiciones de acceso y de utilización de los espacios públicos. En cambio, su visión de los recursos del espacio será el negativo de la del usuario ordinario puesto que estarán atentos a todo lo que, en este espacio, puede constituirse en un nicho, en una emboscada, en una grieta, escondrijo, etc.⁷ El estudio del trabajo de los agentes de control del metro parisiense muestra que deben tener en cuenta al mismo tiempo las características ecológicas del espacio en el que intervienen y el hecho de que las interpelaciones a las que proceden se hacen en un medio abierto de desplazamientos. Una estación de metro es, en efecto, un espacio poroso, abierto a la ciudad, difícil de someter a las técnicas del aislamiento adoptadas en los barrios residenciales. En este espacio, el menor incidente es susceptible de propagarse y de tener repercusiones sobre el conjunto de la red. Por esa razón, el trabajo del controlador atraviesa un instante crítico en el momento de la *interpelación*:

"En efecto, es el momento en que las intenciones son calibradas por ambas partes y en que la autoridad del agente está en juego y en el que él busca imponer un marco de participación que facilite la salida del control, movimiento prospectivo que será confirmado o no por la sucesión de los acontecimientos. Es un momento crítico porque su comportamiento está expuesto a la observación y a la crítica de

testigos. Todo ello conduce generalmente al agente a minimizar el acto amenazante que constituye la interpelación para la imagen del contraventor tan pronto como este acepta obedecer: afloja la presión dejando de utilizar su cuerpo como una barrera y aun a riesgo de parecer lacónico o indiferente, evita los contactos oculares prolongados y adopta, lo mejor posible, una voz neutra.⁹⁸

La interpelación es un momento crítico (y no sólo para el contraventor) que modifica la organización del espacio de circulación, interrumpe un flujo colectivo o hace más lento el curso de acción de un individuo, provoca un embotellamiento y transforma la materia de las interacciones. La interpelación obliga a entablar una conversación y solicita la atención de los interactuantes. Se pasa entonces de una interacción no focalizada (un simple juego de circunstancias) a una interacción focalizada, a una *ocasión*.

“Por ejemplo, los funerales tienen un principio y un fin rigurosamente establecidos, poseen límites estrictos en cuanto a la participación y a las actividades toleradas. Cada clase de circunstancia de este tipo tiene su propio ethos, su espíritu, su estructura emocional y ellos deben ser puestos en juego, mantenidos y llevados a término. Quien participa de ellos tendrá la impresión de ser prisionero del acontecimiento, independientemente de sus sentimientos personales. Estas ocasiones, habitualmente programadas con anticipación, tienen una agenda de actividades; allí la función gestonaria es atribuida, las conductas impropias son sancionadas de manera precisa, y presentan secuencias y un punto culminante preestablecidos.”⁹⁹

Una ocasión presenta tres características: límites y fronteras perceptivas que la constituyen como acontecimiento, una influencia cognitiva y afectiva que se ejerce sobre los participantes, una organización interna en secuencias. En ciertos agrupamientos (funerales, aniversarios o picnics) la regulación de la accesibilidad y las normas de compromiso son relativamente claras. En cambio, otras ocasiones no presentan la misma unidad organizacional y suponen que los participantes cooperan para definir sus intenciones recíprocas, para mantener el mismo foco de atención, a veces

excluyendo a otras personas presentes y otras actividades. Dicho de otro modo, los participantes se implican como “maestros de ceremonia”: deben tomar iniciativas, iniciar compromisos y definir la naturaleza de la ocasión.

Como ejemplo de focalización de la interacción, puede evocarse la escena banal de una prestación de servicio en el mostrador de un banco o en una comisaría. El usuario o el cliente presente en el mostrador, cuando no llega como “el que sigue” en una cola, es decir cuando su calidad de cliente no es ratificada por un dispositivo de espera, se encuentra en una situación ambigua. Presente pero aún no visto por el agente o los agentes de detrás del mostrador, busca captar una mirada y hacerse elegir como teniendo derecho a un servicio. Por su parte, el agente tendrá tendencia a proteger su espacio de trabajo multiplicando los signos que indican que todavía se encuentra ocupado y, en particular, evitando cruzar la mirada del cliente. El primer intercambio de miradas significa, pues, para cada uno de los participantes de esta prestación de servicio (pero podrían describirse del mismo modo y con la misma pertinencia las estrategias del mozo de café para evitar las miradas de personas que sabe que esperan que los atiendan) algo así como una elección, el indicio de que un compromiso es probable en un futuro cercano. En general, este principio de compromiso se traduce por una sonrisa o por una palabra (“En seguida estoy con usted.”) que, al mismo tiempo, invita a esperar y a no insistir.¹⁰⁰

Una interpretación superficial de este ejemplo podría hacer pensar que las estrategias de evitación del agente traducen una voluntad de ignorar un pedido. Se trata de uno de los contenciosos comunes entre agentes y usuarios de los servicios públicos. En realidad, contrariamente a lo que ocurre en el marco teatral, la observabilidad mutua obedece a reglas estrictas en razón de la accesibilidad de los participantes en un espacio público y de la regla que esta accesibilidad instituye, a saber la de la *inatención de urbanidad*.

“Ella consiste en mostrarle al otro que se lo ha visto y que se está atento a su presencia (él mismo debe hacer lo pro-

pio) y, un instante más tarde, distraer la atención para hacerle comprender que no es objeto de una curiosidad o de una intención particular. Al hacer este gesto de cortesía visual, la mirada del primero puede cruzarse con la del otro, sin por ello autorizarse un "reconocimiento". Cuando el intercambio se desarrolla en la calle, entre dos transeúntes, la inatención de urbanidad toma a veces la siguiente forma: miramos al otro a dos metros aproximadamente; durante ese tiempo, se reparten por gestos los dos costados de la calle, luego se bajan los ojos en el momento en que el otro pasa, como si se tratara de un cambio de semáforos. Ese es, probablemente, el menor de los rituales interpersonales, pero el que regula constantemente nuestros intercambios en sociedad.¹¹

La inatención de urbanidad es una forma importante de la interacción no focalizada que consiste en atenuar la observación. Precisamente, porque ella manda no fijar la mirada es que, antes que todo intercambio verbal, es la primera etapa del *encuentro*. La cortesía visual que sugiere indica que no tenemos ninguna razón de sospechar de las intenciones del otro, de temerle o de serle hostil, de tener miedo de ser visto o mirado. En suma, es la primera forma de la apertura. El hecho de que sea no verbal y de que se traduzca por un movimiento más que por una frase no quita nada a su función socializante. Esta forma "pobre" de interacción, en el límite de la evitación y del encuentro, se explica primero por las condiciones generales de la vida pública de nuestras sociedades. El argumento es conocido desde Simmel: la ciudad conduce a individuos socialmente muy distantes, o de orígenes culturales diferentes, a vivir cerca unos de otros. Ahora bien, esta proximidad supone un trabajo sobre las convenciones disponibles, en particular en materia de apertura y de signos de hospitalidad: puede producir incomodidad en las interacciones y hacer vulnerables esas unidades sociales elementales que son los encuentros (es el discurso habitual de la inseguridad) o, por el contrario, fabricar consensos provisorios y terminarse en la euforia o la risa de un encuentro feliz. Sea como fuere, la inatención de urbanidad en su positividad es la más pequeña de las

obligaciones en la esfera de la copresencia.¹² Y los movimientos de humor del sociólogo —los de Goffman y los de Simmel antes que él— ante estos intercambios furtivos no se comprenden más que por lo que prometen (la euforia de un agrupamiento y el apaciguamiento de las tensiones consecutivas a una accesibilidad sin regla explícita) y por el horizonte de amenazas a las que ellos se exponen.

Interacciones focalizadas: el sentido del lugar

En la cortesía visual de la inatención de urbanidad, es preciso subrayar la urbanidad más que la inatención. Y esta urbanidad funciona en toda una serie de situaciones de copresencia: en un lugar público, pero también en un espacio de trabajo. Se ha podido mostrar, por ejemplo, cómo el trabajo en las salas de comando centralizado del metro londinense, organizado en torno del equipo del regulador y del informador, implica una ecología de las actividades favorable a la constitución de un plan de trabajo común (igual orientación hacia el panel de control óptico, accesibilidad y publicitación mutua de las actividades) y presupone un conjunto de gestos que marcan la cooperación de los dos agentes: el informador "mantiene un oído siempre atento" para seguir las iniciativas del regulador e informar de ello a los viajeros, intenta controlar de manera periférica las acciones de su colega y, por su parte, el regulador integra a la gestión de su actividad la presencia y la receptividad de su colega.

"Sin dejar de vigilar estrechamente el comportamiento del regulador, el informador mantiene una cierta 'distancia social' que deja a su colega lo que Hughes llama 'el margen de maniobra para cumplir con sus responsabilidades'. Más precisamente, cuando el informador se dispone a hacer pasar el llamado al conductor y se prepara para hacer un anuncio, no observa en la dirección de su colega. Además, cuando cambia de lugar y se acerca al regulador, evita hacerse ver o hacerse notar. Así, sus acciones parecen realizarse independientemente del llamado al conductor, como si el

informador estuviera absorbido por un trabajo que no tuviera nada que ver. Por sus movimientos corporales y su manera circunspecta de actuar, el informador preserva prudentemente el equilibrio de sus compromisos, manteniendo un oído atento para vigilar las iniciativas de su colega en la periferia de su campo visual, evitando al mismo tiempo, manifestar una atención excesivamente grande a la actividad del regulador.¹³

La conversación no es entonces la única forma de interacción focalizada. Se definirá a esta última como a un proceso de comunicación relacionado con la cooperación de dos o más individuos que intentan mantener un mismo foco de atención, administrando su "vigor interaccional" y evitando expresar ausencia y hostilidad hacia la reunión en curso. En el caso de una comunicación telefónica, la ausencia de visibilidad mutua y la discontinuidad ecológica de los sitios imponen confirmar regularmente el marco y el entorno del marco en los cuales se desarrolla la actividad o activar la red de las personas que trabajan juntas en lugares diferentes.

Cuando las puertas y las paredes no regulan físicamente la accesibilidad o cuando uno se encuentra en presencia de una persona exterior, por ejemplo en un ascensor o en un bar casi vacío, el uso indica que se debe hablar en voz baja o que se debe administrar el espacio atribuyéndose de manera cooperativa el espacio disponible. Del mismo modo, para marcar el territorio del encuentro, se cambia de tema frente a la llegada de un tercero, se apela a los "recursos seguros" (la lluvia o el buen tiempo) para significar el alejamiento, es decir, el rechazo del compromiso.

Goffman propone clasificar el conjunto de esos procedimientos en dos clases de reglas: *las reglas de impertinencia* y *las reglas de transformación*. Las dos custodian el momento y protegen el sistema de actividades situadas. Las primeras son visibles en la experiencia del *juego*:

"Los juegos son actividades que construyen mundos. Ponen en juego una matriz de acontecimientos posibles, una distribución de papeles a asumir para que esos acontecimientos se desarrollen, en un conjunto que constituye el

terreno para la acción dramática fatídica, un plan de existencia, una máquina de significación, un mundo en sí mismo, diferente de todos los otros excepto de los otros que el mismo juego puede producir en otras ocasiones."¹⁴

Los acontecimientos y los roles disponibles completan las reglas del juego propiamente dichas y son constitutivas de la dinámica del encuentro en la medida en que ella organiza los movimientos. Jugar no es aplicar una regla, es *hacer* un movimiento o *tomar* una iniciativa. Se trata, pues, de una actividad o de una secuencia de acción y eso es lo que la hace "atractiva":

"Una actividad atractiva funciona como un límite que circunda a los participantes y cierra todas las salidas hacia numerosos otros universos de sentido y de acción. Sin esta barrera, los participantes se encontrarían inmovilizados por la profusión de las bases de acción".

Sin embargo, la barrera en cuestión no es siempre tan sólida. Tan pronto como volvemos a los encuentros comunes, no sólo se constata que las actividades situadas no son siempre atractivas como buenas formas sino que la asignación de recursos disponibles obedece a *reglas de transformación* relacionadas con los atributos de los participantes y con restricciones exteriores del encuentro. Pero, dice Goffman, es preciso prestar atención a las modalidades de transformación (a la manera en que funciona la "membrana" que aísla el encuentro) para distinguir lo que se relaciona con los grupos y con los estatus de sus miembros y lo que depende de los encuentros y sus participantes. Por ejemplo, cuando se trata de saber quién preside una reunión, quién habla más, a quién se dirigen más los participantes, puede formularse la hipótesis acerca de que el manejo de la reunión refleja un estatus de líder. Lo que se produce en la reunión no es sino la ilustración de una posición en el orden estructural. Ahora bien, uno puede imaginar que un líder sepa "jugar el juego" y se muestre atento a dejar que otros presidan la reunión o que manejen su desarrollo. Dicho de otro modo, el liderazgo de un grupo no corresponde a una "media" de posiciones ocupadas en los diferentes encuentros.

"Existe una gran diferencia entre la distribución de derechos y de poderes reales en la sociedad y la distribución de buenas maneras conversacionales."¹⁵

Una vez más, encontramos esta idea de la dualidad irreductible de los órdenes: orden social y orden de la interacción. Las reglas de transformación entre un estatus y un rol tienen sin embargo el interés de precisar las propiedades específicas de los encuentros o la distinción entre un encuentro y un grupo.

Un grupo es una organización social en la que los elementos son individuos que se perciben como *miembros* y perciben la organización como una entidad colectiva distinta, separada de las relaciones particulares que mantienen entre ellos. El apoyo moral que los miembros obtienen de su identificación con el grupo va a la par con un sentimiento de hostilidad respecto de los no miembros.¹⁶ Estas características pueden recobrase en el universo de los encuentros cuando se necesita que se reproduzcan, pero no dicen nada acerca de su propia estructura. El hecho de encontrarse juntos puede no ser más que una etapa de la vida de un grupo; en cambio, el hecho de separarse significa el fin de un encuentro. Del mismo modo, la adhesión a las normas de toma de palabra y de circulación de la palabra no es esencial en la vida de un grupo; en todo caso, no más que la asignación de una posición en el espacio en el que se produce el encuentro o la gestión de las molestias que vienen a perturbarlo. No importa cuál sea la posibilidad para el sociólogo de describir parte de los acontecimientos que se producen en situación como la traducción de afiliaciones individuales a grupos diferentes; este campo de las "normas de conjunción" no podría deducirse de los conocimientos adquiridos en materia de normas de pertenencia o de afiliación.

Las perturbaciones del lugar

"Cuando los normales y los estigmatizados se encuentran materialmente en presencia unos de otros, y sobre todo cuando se esfuerzan por mantener conjuntamente una conver-

sación, se produce una de las escenas primitivas de la sociología puesto que a menudo es en ese momento cuando las dos partes se ven obligadas a afrontar directamente las causas y los efectos del estigma."¹⁷

El malestar de los contactos mixtos es una escena primitiva de la sociología porque nos revela la tensión que engendran las relaciones sociales. La incertidumbre que reina en ellos, en el momento del encuentro, se refiere a la traducción de la identidad que fuera atribuida en otras tantas actuaciones anteriores. Esta incertidumbre es vivida por ambas partes y cada uno de los participantes ignora cómo manejar las impresiones del otro: la persona estigmatizada no sabe qué lugar ocupa en las representaciones del otro y oscila entre la bravuconada y la discreción, mientras que la persona con quien ha entrado en contacto debe esforzarse por ser indiferente. Se siguen de ello formas de repliegue sobre sí mismo y de repliegue sobre el otro (compromiso exagerado, afectación) que son otras tantas patologías de la interacción.

Del mismo modo, la *incomodidad* es una disonancia que interesa al sociólogo porque pone en escena una incoherencia en la actuación (error, paso en falso) o una discontinuidad de la interacción que vale más que un simple incidente circunstanciado. Ya sea porque eso resulta de la combinación de roles contradictorios que no se han podido dominar,¹⁸ ya sea porque refleja un efecto perverso de las organizaciones sociales y de los lugares públicos (ascensores, comedores, distribuidores automáticos) que ponen a todo el mundo "en un mismo pie de igualdad", sin indicar la regla y el uso y sin proporcionar el principio de la separación entre familiaridad y distancia. Al igual que los "contactos mixtos" con una persona estigmatizada, las situaciones que producen incomodidad sufren de una presencia no regulada de la estructura en la situación, es decir, de prescripciones estructurales que no han sido filtradas.

El tercer tipo de perturbación es más grave puesto que afecta al sentido mismo del lugar, perturbado por formas patológicas de la interacción. Entre el artículo de la revista *Psychiatry* en 1952: "Calmar al Tonto; acerca de la adapta-

ción al fracaso” y “La locura en el lugar”,¹⁹ Goffman ha estudiado las formas de cooperación con quien ha perdido su lugar y perturba los arreglos ordinarios y la inteligencia compartida de las situaciones. Se trataba de inventariar y de clasificar las formas de hacer o de hablar que “contienen” a aquel cuyos síntomas se miden primero por la capacidad para invadir la esfera de autorregulación y de reciprocidad de las perspectivas. La fórmula de la relación social con el enfermo mental consiste precisamente en hacerle un lugar a alguien teniendo en cuenta su incapacidad para conservar el suyo. La locura en el lugar es una locura del lugar.

“La locura en el lugar” toma en cuenta cambios que han ocurrido en el tratamiento de los enfermos mentales y la dificultad para internar a alguien en contra de su voluntad. Al margen de las prácticas psiquiátricas, el artículo estudia las modalidades interpersonales de gestión de la locura que consisten en mantener al loco “en un nicho en el seno de la sociedad libre en donde pueda tolerárselo”; dicho de otro modo, consiste en compartir su agobio o adaptarse a él. Como el trabajo de contener, apaciguar, acomodarse a lo insoportable no es más responsabilidad exclusiva del psiquiatra o del personal especializado, las perturbaciones ordinarias, vernáculas, de la cooperación y de la coordinación de las actividades son las que proporcionan la verdad situacional de la enfermedad mental. Es el umbral del juicio clínico ordinario el que exige ser comprendido y es la frontera entre el médico y el psiquiatra lo que constituye un problema para todos quienes tienen que juzgarla o justificarla. La gran “elegancia” o el coraje de ciertos enfermos afectados en sus cuerpos, su capacidad para minimizar su sufrimiento o su malestar muestran que saben cuál es su lugar. Precisamente esta actividad ritual, como reparación o neutralización de la infracción desaparece, dice Goffman, en el caso de los síntomas mentales.

Los síntomas mentales que no existen por sí mismos, no existen tampoco por su rótulo. El loco, al igual que el judío de Sartre, no existe sólo “en la mirada de los otros”. Esta versión empobrecida del interaccionismo como teoría del es-

pejo no es adecuada. Los síntomas mentales son “actos realizados por un individuo que proclama abiertamente delante de los otros que le hace falta una idea de sí mismo que su organización social no puede permitirle, ni respecto de la cual ella no puede ejercer casi ninguna influencia. Se sigue de ello que, si el enfermo persiste en su comportamiento sintomático necesariamente provoca un estrago en la organización y en los espíritus de los miembros... Ese estrago indica que los síntomas médicos y mentales son radicalmente diferentes por sus consecuencias sociales y por su carácter. Es este estrago el que debe afrontar la filosofía del mantenimiento en el medio. Ese mismo estrago es el que los psiquiatras han fracasado en considerar y el que los sociólogos ignoran cuando tratan al enfermo mental como una simple cuestión de designación. Es ese estrago el que es preciso explorar.”²⁰

He ahí planteado el problema de la sociología del orden de la interacción (y de las intervenciones que se relacionan con la psiquiatría en medio abierto): ¿qué significa la experiencia que consiste en cooperar con el causante del estrago, con aquel cuyo comportamiento “ataca la sintaxis de las conductas y desarregla el acuerdo usual entre postura y lugar, expresión y posición”?²¹

Usurpaciones, exhibiciones, retractaciones caracterizan las perturbaciones ordinarias en el orden de los arreglos en público, pero en cuanto se trata de un entorno cercano, implicado como tal en el ciclo infernal de las retroacciones correctivas con el enfermo mental, la evitación y la exclusión de las iniciativas comunes terminan por constituir en torno de este último una “película glacial y opaca”. En la manía y en la paranoia, ocurre que el medio doméstico sufre una profunda desorientación, vulnerabilizado por “la rabia del enfermo por las relaciones y la posición”. La hiperactividad y la “locura del lugar” reclaman, entonces, del entorno una vigilancia de todo momento que produce aún más estragos. Este estrago organizacional, cuyo alcance no es correctamente medido por los informes clínicos, es una *patología del lazo*, más que una “enfermedad mental”: esta *patología desorganiza* no sólo la comunicación entre el

enfermo y su entorno sino la experiencia en sí misma, que ya no puede representarse. Cada crisis recuerda que la patología es singular, pero cada crisis se produce luego de un período de calma en el que todo parece en orden. Desconocemos cómo representar esta oscilación entre lo normal y lo patológico.

“Puesto que si pudiéramos hacer un lugar al comportamiento enfermo en nuestro intelecto, no sería ya un comportamiento enfermo. Es como si la percepción no pudiera formarse y durar más que allí donde se encuentra la organización social; es como si se pudiera sentir la experiencia de la organización pero no retenerla. Cuando el estrago está en su punto culminante, es raro que los participantes encuentren a alguien que tenga la más mínima idea de qué significa atravesar esa experiencia. Cuando la perturbación finalmente se ha calmado, los participantes son incapaces de apreciar la razón de tal trastorno.”²²

Si la sociología ha de estudiar la organización social de los encuentros, debe preguntarse por qué no sabemos nada de los rituales del encuentro con el loco y, sin embargo, sabemos cuáles son las rutinas de la cooperación cuando los enfermos no son enfermos mentales.

El problema está, entonces, planteado: ¿cuál es el principio de cooperación más adecuado? y ¿a qué formas de “acuerdo” llegar con aquel cuyas conductas, intenciones y palabra, perturban no sólo el orden público de los usos sino el mismo carácter público del lenguaje?

Así, se ha propuesto recientemente una descripción, inspirada en el análisis de los marcos, de dos consultas psiquiátricas con una paciente psicótica.

Doña Jurena es una psicótica de 61 años, internada en un hospital psiquiátrico de Río de Janeiro con un diagnóstico de crisis maníaca aguda. Su discurso manifiesta signos de incoherencia en varios niveles: en el curso de la consulta no respeta los turnos de habla, su discurso cambia constantemente de tema, no responde a las preguntas que le hace la psiquiatra, tararea y canta, completamente al margen de la interacción. En suma, Doña Jurena muestra todos los síntomas de la locura. En realidad, cuando se escucha aten-

tamente su discurso, su forma de hablar y sus entonaciones, se advierte que pasa constantemente del marco de la consulta al de su propia crisis. En este último marco, cambia de voz y de posición, se dirige a personas ausentes, habla en el lugar de ellas o en su propio lugar de niña. Cuando se dirige a su madre, lo hace adoptando una voz infantil, intenta llamar su atención con deferencia, se preocupa por su opinión. A veces, se dirige a la psiquiatra como si ella fuera su madre y a veces la lleva a un aparte dirigiéndose a su madre. Por otra parte, sabe que no es posible hacer ruido en el hospital y, cuando quiere levantarse, pide permiso. Dicho de otro modo, sabe, en cada marco, cambiar de lugar y manipula las estructuras de participación considerando que el psiquiatra no es siempre un participante ratificado.²³

Doña Jurena es una maníaca y su delirio se manifiesta en la consulta como una sucesión de inconveniencias situacionales. En su discurso y en sus gestos, no permanece en su lugar, “en las esferas y los territorios” que le son asignados. Sus desbordes y sus cambios de rol, los marcos participativos que se fabrica no se acompañan de ninguna actividad reparadora ritual. El problema no es tanto que el loco cambie de rol sin avisar, ni que su entorno deba tolerar sus deslices, ni que esté a menudo “en otra parte”. Sólo las instituciones totales tienen la pretensión de suprimir toda división entre las diferentes esferas de la vida y de disciplinar los marcos de participación del recluso bajo una sola y misma autoridad. En cuanto se abandonan los muros del asilo, el sistema de actividad del enfermo mental aparece en todas sus implicaciones, en la “biografía de la ocasión”, como un atentado no sólo a las restricciones sistemáticas de la comunicación sino a las restricciones rituales y a la moral de su entorno. Precisamente por ello, la distanciamiento de la enfermedad mental es tan problemática; precisamente por ello, la locura no es sólo una perturbación *en* el lugar sino una perturbación *del* lugar: ella torna vulnerables no sólo la identidad y la imagen del enfermo sino la confianza básica y las rutinas constitutivas del pequeño mundo que lo rodea. He ahí por qué la locura no puede ser un asunto exclusivo del psiquiatra: como fenómeno emergente, resul-

ta de diagnósticos y de pruebas mucho más difusas y de juicios de pertinencia ampliamente compartidos que se refieren a la capacidad de un individuo para respetar las normas de conjunción y para movilizar sus competencias rituales cuando se encuentran amenazadas.

Notas

- ¹ *Façons de parler*, p. 25.
- ² *Asiles. Etudes sur la condition sociale de malades mentaux*, Editions de Minuit, 1968.
- ³ *Encounters*, p. 7.
- ⁴ *Behavior in public places*, p. 16.
- ⁵ Georg Simmel, *Sociologie des sens, Epistémologie et sociologie*, op. cit.
- ⁶ David Sudnow, Temporal parameters of interpersonal observation, David Sudnow (comp.), *Studies in social interaction*, Nueva York, Free Press, 1972, pp. 259-293.
- ⁷ *Les relations en public*, 227-311.
- ⁸ Michel Dartevelle, Le travail du contrôleur, *Annales de la recherche urbaine*, nº 57-58, pp. 112-113.
- ⁹ *Behavior in public places*, p. 19.
- ¹⁰ Michel de Fornel, La réclamation et le dépôt de plainte dans un commissariat, *La relation de service dans le secteur public*, RATP, Plan urbain, t.1, pp. 37-46.
- ¹¹ *Behavior ...*, p. 84.
- ¹² *Ibid.*, p. 104.
- ¹³ Christian Heath, Activité distribuée et organisation de l'interaction, *Sociologie du travail*, XXXVI, 4/1994, pp. 523-545.
- ¹⁴ *Encounters*, pp. 26-27.
- ¹⁵ *Ibid.*, p. 34.
- ¹⁶ *Ibid.*, p. 9.
- ¹⁷ *Stigmaté*, p. 25.
- ¹⁸ "Todo sistema social contiene momentos y lugares en los que la segregación de públicos se rompe con regularidad" (*Les rites d'interaction*, p. 97).
- ¹⁹ *Relations en public*, pp. 313-361.
- ²⁰ p. 332.
- ²¹ p. 341.
- ²² pp. 354-355.
- ²³ Branca Telles Ribeiro, Framing in Psychotic Discourse, en Deborah Tannen (comp.), *Framing in Discourse*, Oxford University Press, 1993,

pp. 77-113; véase también, del mismo autor: L'activité de cadrage dans le discours psychotique, *La folie dans la place*; bajo la dirección de Isaac Joseph y Joëlle Proust, *Raisons pratiques*, nº 7, Editions de l'EHESS, 1996, pp. 231-262.

Conclusión

Una teoría de los momentos comunes

Goffman resume así el cambio de posición por el cual la microsociología, al estudiar la estructura de la experiencia individual de la vida social, se libera de toda psicología:

“Así entonces, no los hombres y sus momentos, sino más bien los momentos y sus hombres”.¹

Henri Lefebvre, otra figura mayor de la sociología de la vida cotidiana, estaba igualmente fascinado por la consistencia y la fuerza de los momentos, ya sea para orquestarlos o para metamorfosearlos y desviarlos hacia una experiencia situacional. Para Lefebvre, los momentos son categorías de la praxis cuyo catálogo evoca el Marx de *La ideología alemana* (la lucha, el juego, el trabajo, el amor y la reproducción, el conocimiento, la poesía, el descanso).² Cada una de esas categorías posee sus reglas, sus compañeros, sus puntos clave, sus riesgos. Así, debido a que posee sus categorías propias, el juego presenta un mundo.

“Porque el juego es un momento, nos tiende una trampa. Me convierto en jugador. El juego presenta algo: un precipicio, un vértigo posible. En el momento del juego, existe un absoluto; y este absoluto, como cada realidad o momento que es llevado al absoluto, representa una alienación específica”.³

Los momentos de Lefebvre, lejos de ser simples circunstancias, son formas que poseen su propia duración y que se desprenden del continuo de transiciones y del psiquismo informe. En la vida cotidiana, esos momentos están al mismo tiempo mezclados y separados. Por ello, una crítica de la vida cotidiana debe "intervenir", es decir, "intensificar el rendimiento vital de la cotidianidad, su capacidad de comunicación, de información y también y sobre todo de gozo".

Se comprende entonces que el modelo del momento como estructura de la vida cotidiana y de intensidad sea la fiesta. Esa fiesta, objeto fetiche de una teoría de la experiencia crítica y totalizante a la vez, que sería la unidad de la poesía y de la prosa del mundo.⁴

Todos los postulados de ese romanticismo situacional son debilitados por el situacionismo metodológico de Goffman. Ha sido necesario generalizar el trabajo crítico de la modernidad, ir hasta el extremo de un pensamiento de la discontinuidad para liberarse de esa concepción de los momentos privilegiados. Después de todo, tal como lo ha mostrado Deleuze, el sentido mismo de la revolución científica moderna es el de relacionar los momentos no con los instantes privilegiados sino con un instante cualquiera y con el fin de observar "no lo que resalta excepcionalmente del común, sino lo que se separa normalmente de lo ordinario".⁵

Buenas maneras, rituales, dramas, ocasiones, competencias: la microsociología es el estudio de las formas rutinarias o inéditas de nuestros compromisos pero no prejuzga nada respecto de su espontaneidad. La noción de momento resume una característica de la vida social, a saber, la de estar situada y ser descriptible pero también la de ser estructuralmente problemática, la de estar abierta a los malentendidos y a las interpretaciones de los marcos. Por lo tanto, su fórmula no es pues la efervescencia religiosa de Durkheim, ni el momento de exaltación recíproco de la fiesta. En cambio, al conservar la cualidad de emergencia de esos movimientos, sugiere que pueden ser analizados en la materialidad de las ceremonias y en el registro del instante común. Corresponde al sociólogo dominar las técnicas susceptibles de observar y de naturalizar "ese carácter de ins-

tantáneo" que marca nuestra memoria, nuestra capacidad para volver a actuar y a dar cuenta de lo que nos ocurre y la manera en que somos tratados o "depositados" en la vida.⁶

Lejos de ser el signo de una alienación abstracta, el hecho de que no estemos comprometidos más que parcialmente en cada uno de esos momentos es la consecuencia de la pluralidad de los mundos, el efecto subjetivo de la diversidad de los "influidos de pertinencia" que nos toman desde el exterior. Consecuencia del pragmatismo, entonces: lo real es un poder que nos invita, excesivo en sus recursos y significaciones, que nos enseña a cernir nuestros compromisos, a fabricar los contornos y los estratos de nuestra experiencia. Es precisamente, la existencia de esas tomas y de esos convites la que desaloja la subjetividad y le enseña a moverse en un universo de implicaciones circunstanciadas y a interpretar sus índices y lenguajes.

El recorrido de la microsociología de inspiración goffmaniana se distingue así, no sólo de las psicologías sociales sino también de las hermenéuticas de la intersubjetividad. La abstracción del sujeto a la que parece llevar a veces la acerca a una antropología estructural que tuviese por programa la exploración de la manera como los ritos y los lenguajes circunstanciados (y ya no sólo los mitos) se "hablan entre sí".⁷ Pero, en realidad, la atención a los idiomas situacionales conduce a confirmar la herencia pragmatista de una división de sí más que el vocabulario estructuralista. Porque el sí es estructuralmente alterable, como una "ciudad abierta", dice Goffman, puede también tomarse por otro hasta la locura, o ponerse en el lugar de otro y comprometerse en un rol. Comprometerse en el mundo es, entonces, implicarse en un juego de circunstancias cualesquiera, responder a ellas y ser susceptible de dar cuenta de ellas y estar aferrado por el sólo hecho de exponerse. El compromiso no tiene sentido sino porque la vida social y la vida pública son coextensivas y porque conducen, a quien se compromete en ellas, a dividirse en la promesa que constituye su acto de presencia en la situación.

¹ *Les rites d'interaction*, 1974, p. 8.

² *La somme et le reste*, Béliaste, 1973, p. 300.

³ *Ibid.*, p. 349.

⁴ *Ibid.*, p. 350.

⁵ "Aun a riesgo de recomponer el movimiento, no se le recompone más a partir de elementos formales trascendentes (poses) sino a partir de elementos materiales inmanentes (cortes)", *L'image-mouvement*, Minuit, 1984, p. 83.

⁶ Réplica a Denzin y Keller, *Le parler-frais*, p. 319.

⁷ Recordemos la fórmula de Lévi-Strauss: "No pretendemos mostrar cómo los hombres piensan en los mitos sino cómo los mitos se piensan en los hombres aun cuando ellos lo ignoren ... Y, aceptando ir más lejos, es posible que sea necesario, haciendo abstracción de todo sujeto, considerar que, de una cierta manera, los mitos se piensan entre sí" (*Le cru et le cuit*, París, Plon, 1964, p. 20).

El orden de la interacción y su vocabulario

Marco (frame): dispositivo cognitivo y práctica de organización de la experiencia social que permite comprender lo que nos ocurre y tomar parte en ello. Un marco estructura tanto la manera como definimos e interpretamos una situación como la forma en que nos comprometemos en un curso de acción.

Contexto: marco local y perceptivo en el que se desarrolla una actividad y espacio de palabra al que los participantes se refieren en el transcurso del intercambio. Desde el punto de vista de una ecología de las actividades, el término designa el medio y los recursos disponibles. Desde el punto de vista de la cognición situada, remite a los índices que permiten a los participantes hacer inferencias sobre la acción o la conversación en curso.

Compromiso (involvement, commitment): obligación social que se impone una persona en cuanto se implica en un rol o en una acción conjunta y cuya intensidad puede ir de la distracción al entusiasmo según sus otras obligaciones en otros escenarios.

Imagen: valor social que una persona reivindica a través de la línea de acción que adopta en el transcurso de una interacción. La imagen no se encuentra alojada en el interior o en la superficie de un individuo sino que se encuentra difusa en el flujo de los acontecimientos del encuentro.

Figuración (face-work): práctica habitual y normalizada —tacto, *savoir-faire*— a través de la cual una persona puede prevenir todo acontecimiento cuyas implicaciones simbólicas podrían ser susceptibles de poner en peligro la situación de interacción. Conservar la imagen es una condición de la interacción pero no su objetivo.

Interacción: acción recíproca que ejercen las partes —individuos o equipos— de un intercambio cuando están en presencia unas de otras. Las interacciones pueden ser focalizadas, por ejemplo en las situaciones de cara a cara o en las conversaciones, o no focalizadas, por ejemplo en las situaciones de copresencia en la calle o en un espacio público.

Orden público: orden basado en un derecho de observancia, es decir, en un principio de accesibilidad y de disponibilidad de las personas presentes. Estas últimas tienden entonces, mientras se exponen, a controlar las impresiones que producen sobre el otro y a observarse mientras actúan.

Posición: postura, actitud y disposición que adoptamos en relación con nosotros mismos y con otras personas presentes y que indica los terrenos y los cambios de terrenos del intercambio.

Reparación: actividad ritual que se manifiesta a través de justificaciones, excusas o ruegos y por la cual una persona entabla la modificación del significado atribuible a un acto con el fin de atenuar su carácter virtual o realmente ofensivo.

Situación social: espacio-tiempo definido convencionalmente en el que dos personas o más están copresentes o comunican y controlan mutuamente sus apariencias, su lenguaje corporal y sus actividades.

Territorio: concepto tomado prestado de la etología que designa el espacio fijo, situacional o personal sobre el cual se ejerce un control y cuyos límites se defienden.