

ritual de la

interacción

Erving Goffman



EDITORIAL
TRÓIKA
CONTEMPORÁNEA

GOFFMAN, Erving: “Ritual de la interacción”

Sobre el trabajo de la cara.

Análisis de los elementos rituales de la interacción social

Toda persona vive en un mundo de encuentros sociales, que la compromete en contactos cara a cara o mediatizados con otros participantes. En cada uno de esos contactos tiende a representar lo que a veces se denomina una línea, es decir, un esquema de actos verbales y no verbales por medio de los cuales expresa su visión de la situación, y por medio de ella su evaluación de los participantes, en especial de sí mismo. Lo que importa es que la persona tenga o no la intención de seguir una línea; descubrirá que en la práctica así lo ha hecho. Los otros participantes darán por supuesto que ha adoptado una posición en forma más o menos voluntaria, de manera que si quiere encarar la reacción de ellos frente a ella, deberá también tomar en consideración la impresión que pueden haberse formado de ella.

Puede definirse el término cara como el valor social positivo que una persona reclama efectivamente para sí por medio de la línea que los otros suponen que ha seguido durante determinado contacto. La cara es la imagen de la persona delineada en términos de atributos sociales aprobados, aunque se trata de una imagen que otros pueden compartir, como cuando una persona enaltece su profesión o su religión gracias a sus propios méritos.

Una persona tiende a experimentar una reacción emocional inmediata ante la cara que le permite el contacto con los otros:

catectiza su cara; sus "sentimientos" quedan adheridos a ella. Si el encuentro confirma una imagen de la persona que ésta ha dado por sentada hace tiempo, es probable que tenga pocos sentimientos al respecto. Si los sucesos le establecen una cara mejor de la que habría podido esperar, es probable que se "sienta bien"; si no se cumplen sus expectativas comunes, se supone que se "sentirá mal" o se "sentirá ofendida". En general, el apego de una persona por una cara determinada, unido a la facilidad con que la información desconfirmadora puede ser transmitida por ella y otros, constituye uno de los motivos de que encuentre que la participación en cualquier contacto con los demás, es un compromiso. Una persona tendrá también sentimientos sobre la cara que presentan los otros participantes, y aunque dichos sentimientos pueden diferir en cantidad y 'dirección' respecto de los que tiene hacia su propia cara, constituyen un compromiso con la de los otros, tan inmediato y espontáneo como el que tiene en relación con la propia. La propia cara y la de los demás son construcciones del mismo orden; las reglas del grupo y la definición de la situación determinan cuánto sentimiento se debe tener por la cara y de qué manera se distribuirá ese sentimiento entre las caras involucradas.

Puede decirse que una persona tiene o está en o mantiene la cara cuando la línea que sigue efectivamente presenta de la persona una imagen que resulta interiormente coherente, respaldada por los juicios y las evidencias expresados por los otros participantes, y confirmada por las evidencias, expresadas por medio de instrumentos impersonales de la situación. Resulta claro que en tales situaciones la cara de la persona es algo que no se encuentra ubicado en o sobre su cuerpo, sino más bien algo difuso que hay en el fluir de los sucesos del encuentro, y que sólo se vuelve manifiesto cuando dichos sucesos son vistos e interpretados según las valoraciones que expresan.

La línea mantenida por y para una persona durante el contacto con otros tiende a ser de un tipo institucionalizado legítimo. Durante un contacto de un determinado tipo, un

interactuante de atributos conocidos o visibles puede esperar que se lo respalde en el tipo particular que usa y sentir que es moralmente correcto que así sea. Dados sus atributos y la naturaleza convencionalizada del encuentro, tendrá ante-sí una muy escasa elección de líneas y le esperará una muy pequeña elección de caras. Además, sobre la base de unos-pocos atributos conocidos, se la carga con la responsabilidad de poseer una enorme cantidad de otros atributos. No es probable que sus coparticipantes tengan conciencia del carácter de muchos de tales atributos hasta que la persona actúe perceptiblemente de tal manera, que desvirtúe su posesión de los-mismos; entonces todos adquieren conciencia de los atributos en cuestión y dan por supuesto que la persona, en forma voluntaria, dará una falsa impresión de poseerlos. Así, si bien la preocupación de la persona por la cara concentra su atención en la actividad del momento, para mantener la cara en dicha actividad tiene que tener en cuenta su puesto en el mundo social que se halla más allá de ella. Una persona que puede mantener la cara en la actividad del momento es-alguien que en el pasado se abstuvo de ciertas acciones que más tarde habría resultado difícil encarar. Además, ahora teme perder la cara, en parte porque los otros podrían entenderlo como una señal de que en el futuro no hará falta mostrar consideración por sus sentimientos. Pero hay una limitación a esa interdependencia entre la situación del momento y el más amplio mundo social; un encuentro con personas con quienes no vuelva a tener tratos la deja en libertad de seguir una línea elevada que el futuro desvirtuará, o en libertad de sufrir humillaciones que harían que los futuros tratos con ellas fuesen una cosa molesta de encarar.

Puede decirse que una persona está en una cara equivocada cuando de alguna manera se presenta información acerca de su valía social y dicha información no puede ser integrada, ni siquiera con esfuerzo, en la línea que se mantiene para ella. Puede decirse que una persona está sin cara, cuando participe en un contacto con otros sin tener preparada una línea do! tipo que se puede esperar que sigan los participantes en tales situaciones. La intención de muchas bromas consiste en llevar a una persona a mostrar una cara equivocada o una carencia de ella, pero es claro que también existen ocasiones en que se encontrará fuera de contacto con la situación, en el plano expresivo.

Cuando una persona presiente que está en cara, responde por lo general con sentimientos de confianza y seguridad. Firme en la línea que adopta, siente que puede mantener la cabeza erguida y presentarse ante los demás en forma abierta.

Siente cierta seguridad y cierto alivio, como puede experimentarlos también cuando los otros sienten que está equivocada pero logran ocultarle ese sentimiento.

Cuando una persona está con una cara que no corresponde a la situación o sin ella, se ofrece al encuentro sucesos expresivos que no pueden ser incluidos con facilidad en la trama expresiva de la situación. Si presiente que está con la cara equivocada o sin ella, es probable que se sienta avengonzada e inferior, a causa de lo que ha sucedido con la actividad por su culpa, y debido a lo que puede suceder con su reputación como participante. Además, puede sentirse mal porque confiaba en que el encuentro respaldara una imagen a la cual se encontraba emocionalmente adherida y que, según descubre ahora, se halla amenazada. "El sentimiento de una falta de apoyo de los juicios nacidos en un encuentro puede desconcertarla, confundirla e incapacitarla por el momento como interactuante. Sus modales y porte pueden vacilar, derrumbarse y desmigajarse. Puede sentirse turbada y acongojada; puede avergonzarse. El sentimiento, justificado o no, de que es percibida por los demás en un estado de aturdimiento, y de que no presenta una línea correcta puede agregar nuevas lesiones a sus sentimientos; así como también su tránsito, de estar con la cara equivocada o sin ninguna, a estar avergonzada, puede agregar una nueva perturbación a la organización expresiva de la situación. Para seguir el uso común, emplearé el término equilibrio cuando me refiera a,

la capacidad para reprimir y ocultar cualquier tendencia a sentirse avergonzado durante encuentros con otros.

En nuestra sociedad anglo-norteamericana, como en algunas otras, la frase "perder la cara" parece significar estar con la cara no-correspondiente, sin cara o con la cara avergonzada. La frase "salvar la cara" parece referirse al proceso mediante el cual la persona sostiene ante los otros la impresión de que no ha perdido la cara. Según la costumbre china, se puede decir que "dar la cara" consiste en hacer que el otro adopte una actitud mejor de la que en caso contrario habría podido adoptar,² con lo cual el otro recibe una cara que se le da, que es una de las formas en que puede adquirir cara. Como un aspecto del código social de cualquier círculo social, puede esperarse encontrar una comprensión en cuanto al punto a que puede llegar una persona para salvar la cara. En cuanto adquiere una imagen de sí expresada por la cara, se esperará de ella que se ponga a su altura. En distintas formas y en diferentes sociedades, se le exigirá que se respete, que prescinda de ciertas acciones porque están por encima o por debajo de ella, y que se obligue a realizar otras, aunque el precio sea elevado. Al entrar en una situación en que se le da una cara que mantener, la persona adquiere la responsabilidad de vigilar el fluir de los acontecimientos que pasan ante ella. Debe cuidar que se conserve determinado orden expresivo, un orden que regula el flujo de los sucesos, grandes o pequeños, de modo que cualquier cosa que parezca expresada por ellos concuerde con su cara. Cuando una persona manifiesta esos remordimientos ante todo por obligación para consigo, en nuestra sociedad se habla de orgullo; cuando lo hace por deber hacia unidades sociales más amplias y al hacerlo recibe apoyo de ellas, se habla de honor. Cuando dichos remordimientos tienen que ver con gestos posturales, con hechos expresivos derivados de la forma en que la persona maneja su cuerpo, sus emociones y las cosas con que tiene contacto físico, se habla de dignidad, siendo éste un aspecto del control expresivo que siempre se elogia y nunca se estudia. Sea como fuere, si bien su cara social puede ser su posesión más personal y el centro de su seguridad y su placer, sólo la ha recibido en préstamo de la sociedad; le será retirada si no se conduce de modo que resulte digno de ella. Las actitudes aprobadas y su relación con la cara hacen que cada hombre sea su propio carcelero. Esta es una coerción social fundamental, aunque a cada hombre pueda gustarle su celda. Así como se espera que los miembros de cualquier grupo se respeten, así también se espera de ellos que mantengan normas de consideración. Se espera que lleguen a ciertos extremos para salvar los sentimientos y la cara de los otros presentes, y se espera que lo hagan voluntaria y espontáneamente, por identificación emocional con los demás y con sus sentimientos.³ Por consiguiente, no tienen tendencia a presentarse cuando pregunta cómo es "de veras" una persona o una cultura. Y sin embargo la serie de prácticas determinadas en que determinadas personas o grupos ponen el acento parecen ser extraídas de un solo marco lógicamente coherente de prácticas posibles. Es como si la cara, por su propia naturaleza, sólo pudiese ser salvada en cierto número de formas, y como si cada grupo social tuviese que llevar a cabo su elección en esa única matriz de posibilidades.

Puede esperar que los miembros de cada círculo social posean cierto conocimiento del trabajo de la cara y cierta experiencia en su uso. En nuestra sociedad, ese tipo de capacidad se denomina a veces tacto, *savoir-faire*, diplomacia o habilidad social. Las variaciones en materia de habilidad social corresponden más a la eficacia del trabajo de la cara que a la frecuencia de su aplicación, pues casi totalmente, por consideraciones vinculadas con la cara. Es evidente que si una persona desea emplear su repertorio de prácticas salvadoras de la cara, primero debe tener conciencia de las interpretaciones que los demás pueden haber asignado a sus actos y de las interpretaciones que quizá debería asignar a los de ellos. En otras palabras, debe ejercitar su percepción. Pero

aunque posea una adecuada conciencia de los juicios simbólicamente transmitidos y posea habilidad social, debe estar dispuesta a ejercitar su capacidad de percepción y su habilidad. En una palabra, debe ser orgullosa y considerada. Por supuesto, se admite que la posesión de la capacidad de percepción y de habilidad social conduce tan a menudo a su aplicación, que en nuestra sociedad, términos tales como cortesía o tacto no distinguen entre la inclinación a ejercer tales capacidades y las capacidades mismas. Ya dije que la persona tendrá dos puntos de vista: una orientación defensiva hacia la salvación de su cara y una orientación protectora hacia la salvación de la cara de los otros. Algunas prácticas serán principalmente defensivas y otras principalmente protectoras, aunque en general puede esperarse que las dos perspectivas sean tomadas al mismo tiempo. Al tratar de salvar la cara de los demás, la persona debe elegir un camino que no conduzca a la pérdida de la propia; al tratar de salvar la propia, debe tener en cuenta la pérdida de cara que su acción puede representar para otros. En muchas sociedades hay tendencia a distinguir tres planos de responsabilidad que una persona puede tener por una amenaza que sus acciones hayan creado para la cara. En primer término, puede parecer que ha actuado con inocencia; su trasgresión parece inintencional e involuntaria, y quienes perciben su acción pueden sentir que habría tratado de evitarla si hubiese previsto sus consecuencias ofensivas. En nuestra sociedad, estas amenazas a la cara se llaman “faux pas”, golpes, torpezas o traspies. En segundo lugar, la persona ofensora puede dar la impresión de haber actuado con malicia y por rencor, con la intención de provocar un insulto franco. Tercero, hay ofensas incidentales; surgen como un subproducto no planeado pero previsto de una acción que el ofensor realiza a pesar de sus consecuencias ofensivas, pero no por rencor. Desde el punto de vista de determinado participante, estos tres tipos de amenazas pueden ser introducidos por el propio participante contra su propia cara, por él mismo contra la cara de los demás, por los demás contra su propia cara o por los otros contra él. Por consiguiente, la persona puede encontrarse en muchas relaciones distintas respecto de una amenaza contra la cara. Si desea manejarse bien a sí mismo y a los demás en todas las contingencias, deberá contar con un repertorio de prácticas salvadoras de la cara para cada una de estas posibles relaciones con la amenaza.

Los tipos básicos de trabajo de la cara

El proceso de evitación. — La manera más segura en que una persona elude las amenazas contra su cara consiste en evitar los contactos en los cuales es posible que se produzcan tales amenazas. Esto puede observarse en todas las sociedades, en la relación de evitación y en la tendencia a conducir ciertas transacciones delicadas mediante intermediarios. Del mismo modo, los miembros de muchas sociedades conocen el valor de una retirada cortés y voluntaria antes que pueda producirse para la cara un riesgo previsto.

En cuanto la persona afronta el riesgo de un encuentro entran en juego otros tipos de prácticas de evitación. Como medida defensiva, elude los tópicos y las actividades que podrían conducir a la expresión de informaciones incoherentes con la línea que mantiene. En momentos oportunos cambia el tema de conversación o la dirección de la actividad. Con frecuencia presenta al comienzo una fachada de timidez y compostura, suprime toda exhibición de sentimientos hasta que ha descubierto qué tipo de línea están dispuestos los otros a respaldar para ella. Toda afirmación acerca de su yo será hecha con modestia, con enérgicos atenuantes o con tono de broma. Mediante estas evasivas se habrá preparado un yo que no será desacreditado por desenmascaramiento, fracaso personal o actos imprevistos de los otros. Y si no elude sus afirmaciones sobre su yo,

por lo menos tratará de mostrarse realista, pues sabe que de lo contrario los hechos podrían desacreditarla y hacerle perder la cara.

Ciertas maniobras protectoras son tan comunes como estas defensivas. Las personas muestran respeto y cortesía, y se aseguran de extender a los demás cualquier tratamiento ceremonial que pudiera corresponderles. Emplean discreción; dejan sin mencionar hechos que en forma implícita o explícita podrían contradecir y perturbar las afirmaciones hechas por otros.¹¹ Utilizan circunloquios y evasivas, formulan sus respuestas con cuidadosa ambigüedad, de modo de conservar la cara de los otros, aunque no se conserve su bienestar.¹¹ Emplea cortesías, modifica un tanto sus exigencias o sus valoraciones respecto de los demás, de forma que puedan definir la situación como una en la cual su respeto de sí mismos no corre peligro. Al presentar una exigencia desdolorosa a los otros, o al imputarles atributos poco elogiosos, puede emplear una manera burlona, cosa que les permite adoptar la línea de que son buenas personas, capaces de apartarse de sus normas corrientes de orgullo y honor. Y antes de dedicarse a un acto potencialmente ofensivo, puede que ofrezca explicaciones en cuanto a los motivos por los cuales los otros no deben sentirse ofendidos. Por ejemplo, si sabe que será necesario retirarse de un encuentro antes que haya terminado, es posible que diga a los otros, por anticipado, que tendrá que irse, para que los otros tengan caras preparadas para ello. Pero la neutralización del acto potencialmente ofensivo no tiene por qué hacerse en forma verbal. Pueda esperar un momento propicio o una interrupción natural — por ejemplo, en la conversación, una pausa momentánea, en la cual ninguno pueda sentirse ofendido—, y entonces irse, usando de ese modo el contexto —no sus palabras— como garantía de inofensividad. Cuando una persona no logra impedir un incidente, puede, sin embargo, tratar de mantener la ficción de que no ha ocurrido una amenaza contra la cara. El ejemplo más flagrante de ello se encuentra cuando la persona actúa como si no se hubiese dado un suceso que contiene una expresión peligrosa. Puede aplicar a sus propios actos esta estudiada no observación —como cuando no admite por ningún signo exterior que su estómago haya hecho algún ruido- y también a los actos de los demás, como cuando no "ve" que otro ha trastabillado.¹² La vida social en los hospitales para enfermos mentales debe mucho a este proceso; los pacientes lo emplean en relación con sus propias peculiaridades y los visitantes lo utilizan, a menudo con una leve desesperación, respecto de los pacientes. En general, una ceguera discreta de este tipo sólo se aplica a los sucesos que, si se los percibiera, sólo serían percibidos e interpretados como un peligro para la cara. Se practica un tipo más importante, aunque menos espectacular de evitación. Ocurre al hacer la vista gorda cuando una persona reconoce abiertamente un incidente como un suceso que ha ocurrido, pero no como un suceso que contenga una expresión amenazante. Si no es la responsable del incidente, su ceguera tendrá que ser respaldada por su tolerancia; si es la que ha cometido la acción amenazante, su ceguera tendrá que ser apoyada por su disposición a buscar una forma de encarar el asunto, cosa que la hará peligrosamente dependiente de la tolerancia cooperativa de los otros. Otro tipo de evitación ocurre cuando una persona pierde el dominio de sus expresiones durante un encuentro. En tales ocasiones puede tratar, no tanto de hacer caso omiso del incidente, como de ocultar o disimular de alguna manera su actividad, con lo cual permitirá que los otros eviten algunas de las dificultades creadas por un participante que no ha mantenido la cara. En forma correspondiente, cuando una persona es sorprendida sin su cara porque no esperaba verse obligada a participar en la interacción, o porque intensos sentimientos han fragmentado su máscara expresiva, los otros se apartarán protectoramente de ella o de su actividad, por un momento, para darle tiempo a reponerse.

El proceso correctivo: Cuando los participantes en una empresa o encuentro no logran impedir que ocurra un hecho expresivamente incompatible con los juicios de valía social que se mantiene, y cuando el hecho es de un tipo difícil de pasar por alto, es probable que los participantes le concedan una jerarquía de incidente acreditado —para ratificarlo como amenaza que merece una atención oficial directa— y traten de corregir sus efectos. En ese momento uno o varios participantes se encuentran en un estado establecido de desequilibrio ritual, o de deshonra, y es preciso llevar a cabo un intento de restablecer para ellos un estado ritual satisfactorio. Empleo el término ritual porque me refiero a actos por medio de cuya componente simbólica el actor muestra cuán digno es de respeto o cuán dignos son los otros de ese respeto. La imagen del equilibrio es adecuada en este caso, porque la prolongación e intensidad del esfuerzo correctivo se adapta delicadamente a la persistencia e intensidad de la amenaza.¹³ La cara de uno, entonces, es una cosa sagrada, y por lo tanto el orden expresivo necesario para sostenerla es de orden ritual. A la secuencia de los actos puestos en movimiento por una amenaza reconocida para la cara, y que termina en el restablecimiento del equilibrio ritual, la denominaré intercambio. Si se define un mensaje o movimiento como todo lo que es transmitido por un actor durante una acción, se puede decir que un intercambio abarcará dos o más movimientos y a dos o más participantes. En nuestra sociedad pueden encontrarse ejemplos evidentes en la secuencia "Perdone" y "No es nada", y en el intercambio de regalos o visitas. El intercambio parece ser una unidad concreta básica de actividad social, y proporciona una forma empírica natural de estudiar las interacciones de todo tipo. Las prácticas de salvación de la cara pueden clasificarse útilmente según su posición en la secuencia natural de movimientos que comprende esa unidad. Aparte del hecho que introduce la necesidad del intercambio correctivo, parece que hubiera cuatro movimientos clásicos. Está, primero, el desafío, por medio del cual los participantes cargan con la responsabilidad de llamar la atención hacia el error; sugieren, por inferencia, que los derechos amenazados, deben mantenerse firmes y que el propio hecho amenazador tendrá que ser vuelto a poner en línea. El segundo movimiento consiste en el ofrecimiento por el cual un participante, en general el ofensor, obtiene la posibilidad de corregir la ofensa y restablecer el orden expresivo. Existen algunas formas clásicas de efectuar este movimiento. Por una parte puede hacerse un intento de mostrar que lo que admisiblemente aparecía como una expresión amenazadora es en realidad un suceso sin importancia, o un acto no intencional, o una broma que no se debe tomar en serio, o un producto inevitable y "comprensible", de circunstancias atenuantes. Por otra parte, puede admitirse la significación de un hecho y concentrarse el esfuerzo en su creador. Se proporcionará entonces información destinada a mostrar que el creador se encontraba bajo la influencia de algo y no era el de siempre, o que actuó bajo las órdenes de otro y no por su propia cuenta. Cuando una persona afirma que un acto fue llevado a cabo en broma, puede continuar, y declarar que el yo que parecía estar detrás del acto también había sido proyectado como una broma. Cuando una persona descubre de pronto que ha fracasado demostrablemente en relación con capacidades de que los otros la suponían poseedora —como la capacidad de deletrear, de realizar tareas de poca importancia, de hablar sin incorrecciones, etcétera—, puede agregar enseguida, con seriedad o sin ella, que reivindica esas incapacidades como parte de su yo. Por lo tanto la significación del incidente amenazador sigue en pie pero ahora puede ser incorporada sin dificultades al flujo de los sucesos expresivos. Como complemento o sustituto de la estrategia de redefinir el acto ofensivo, o de redefinirse él, el actor puede seguir otros dos procedimientos: proporcionar compensación al afectado, cuando no es su propia cara la que ha puesto en peligro; o proporcionar castigo, penitencia y expiación para sí. Estos son movimientos o

fases importantes en el intercambio ritual. Aunque el ofensor no consiga demostrar su inocencia, puede sugerir por esos medios que ahora es una persona renovada, una persona que ha pasado por su pecado contra el orden expresivo, y que se puede volver a confiar en él en el escenario del juicio. Más aún, puede mostrar que no trata con ligereza los sentimientos de los demás, y que si esos sentimientos han sido 'heridos por él por inocente que haya sido la ofensa, está dispuesto a pagar un precio por su acción. De ese modo asegura a los otros que pueden aceptar sus explicaciones sin que esa aceptación constituya un signo de debilidad y una falta de orgullo por parte de ellos. Además, con ese trato que se infiere, con ese autocastigo, muestra que tiene clara conciencia del tipo de delito que habría cometido si el incidente hubiese sido lo que a primera vista parecía ser, y que conoce el tipo de castigo de que se debería -hacer objeto a quien fuera capaz de semejante crimen. La persona sospechada muestra de ese modo que es perfectamente capaz de adoptar el papel de los otros -hacia su propia actividad, que todavía se la puede usar como participante responsable en el proceso ritual, y que las reglas de conducta que parece haber violado siguen siendo sagradas, reales y sólidas. Un acto ofensivo puede despertar ansiedad en cuanto al código ritual; el ofensor mitiga esa ansiedad mostrando que tanto el código como él mismo, en su condición de defensor del código, siguen funcionando.

Después del desafío y el ofrecimiento, puede darse el tercer movimiento: las personas a quienes se hace el ofrecimiento pueden aceptarlo como un medio satisfactorio de restablecer el orden expresivo y las caras respaldadas por ese orden. Sólo entonces puede el ofensor terminar la parte principal de su ofrecimiento ritual.

En el movimiento terminal del intercambio, la persona **perdonada**, transmite una señal de gratitud hacia quienes le han proporcionado la indulgencia del perdón. Las fases del proceso correctivo —desafío, ofrecimiento, aceptación y agradecimiento— proporcionan un modelo para la conducta ritual interpersonal, pero un modelo del cual es posible apartarse en formas significativas. Por ejemplo, los ofendidos pueden ofrecer al ofensor una posibilidad de iniciar el ofrecimiento por sí mismo, antes que se presente un desafío y antes que ratifiquen la ofensa como un incidente. Esta es una cortesía común, efectuada sobre la base de la suposición de que el destinatario introducirá un autodesafío. Más aún cuando las personas ofendidas aceptan el ofrecimiento correctivo, el ofensor puede sospechar que ello ha sido hecho a desgano, por tacto, y entonces presentar nuevos ofrecimientos correctivos, sin permitir que las cosas queden como están hasta haber recibido una segunda o tercera-aceptación de su repetido pedido de disculpa. O las personas ofendidas pueden adoptar con tacto el papel del ofensor y presentar voluntariamente excusas en su nombre, que por fuerza tienen que ser aceptables para los ofendidos.

Una importante desviación del ciclo correctivo normal se produce cuando el ofensor desafiado se niega con claridad a escuchar la advertencia y continúa con su conducta ofensiva, en lugar de corregir la actividad. Este movimiento devuelve el juego a los desafiantes. Si toleran la negativa a satisfacer sus exigencias, resultará evidente que el desafío era una fanfarronada y que ha quedado al descubierto. Esta es una posición insostenible; de ella no puede nacer una cara para ellos, y sólo les queda la jactancia. Para evitar esta suerte, pueden recurrir a una represalia carente de todo tacto, violenta, con lo cual se destruyen ellos mismos o a la persona que se negó a escuchar sus advertencias. O pueden retirarse de la empresa, con visible enfado, justicieramente indignados, ofendidos, pero confiados en la vindicación definitiva. Ambos caminos proporcionan una forma de negar al ofensor su posición de participante de la interacción, y por consiguiente de negar la realidad del juicio ofensivo que ha formulado. Ambas estrategias son maneras de salvar la cara, pero para todos los

involucrados el precio es por lo general elevado. En parte para impedir tales escenas, el ofensor se apresura por lo general a ofrecer disculpas; no quiere que las personas afrentadas queden atrapadas en la obligación de recurrir a medidas desesperadas.

Es evidente que las emociones desempeñan un papel en estos cielos de respuesta, como cuando se expresa angustia por lo que uno ha hecho a la cara de otro, o cólera por lo que se ha hecho a la de uno. Quiero subrayar que estas emociones funcionan como movidas, y encajan de forma tan precisa en la lógica del juego ritual, que parecería difícil entenderlas sin él. En rigor, los sentimientos expresados de manera espontánea concuerdan con el esquema formal del intercambio ritual de manera más elegante que los conscientemente meditados.

Puntualización. El empleo agresivo del trabajo de la cara

Toda práctica salvadora de la cara a la que se permite neutralizar determinada amenaza, abre una posibilidad de que ésta sea introducida en forma voluntaria por lo que se pueda ganar sin riesgos gracias a ella. Si una persona sabe que su modestia tendrá como respuesta el elogio de los demás, puede tratar de salir a la pesca de cumplidos. Si su valoración de su propio yo es confrontada con sucesos incidentales, puede arreglárselas para que aparezcan los techos incidentales favorables. Si los otros están dispuestos a pasar por alto una afrenta que se les haga y a actuar con tolerancia, o a aceptar disculpas, podrá basarse en ello para ofenderlos sin riesgos. Mediante un retiro repentino, puede tratar de obligar a los demás a entrar en un estado ritualmente insatisfactorio, y dejarlos que se revuelvan en un intercambio que no puede completarse con facilidad. Por último, con cierto costo para su persona puede dedicarse a hacer que los otros hieran sus sentimientos, con lo cual los obligará a sentir culpabilidad, remordimiento y un sostenido desequilibrio ritual.¹ Cuando una persona maneja el trabajo de la cara, no como algo que debe estar dispuesto a realizar, sino más bien como algo que puede contarse con que los otros ejecutarán o aceptarán, entonces, un encuentro o una empresa se convierte no tanto en una escena de consideración mutua, como en una palestra en la cual 'se lleva a cabo un enfrentamiento o una pugna. El objetivo del juego consiste en proteger la línea de cada uno de una inexcusable contradicción, a la vez que .so conquista tantos puntos como sea posible contra los del adversario y trata uno de anotarse tantos triunfos como resulte posible. Un público que presencie la lucha es casi una necesidad. El método general consiste en que la persona introduzca hechos favorables respecto de sí misma y desfavorables respecto de los otros, de tal modo, que la única respuesta que se les ocurra a éstos sea una que termine el intercambio con un gruñido, una flaca excusa, una carcajada, salvadora de la cara, de puedo-tomarlo—a—broma de la variedad. "Sí, ¿en? o "Esa es tu opinión". En tales casos, los perdedores tendrán que reducir sus pérdidas, aceptar de modo tácito la pérdida de un punto y tratar de hacer las cosas mejor en el intercambio siguiente. Los puntos anotados por alusión a la posición social son llamados en ocasiones desaires; los ganados por alusiones a la respetabilidad moral se denominan a veces alfilerazos; en uno y otro caso, se trata de una capacidad que a veces se llama "malevolencia".

En los intercambios agresivos el ganador no sólo logra introducir información favorable para él y desfavorable para los otros, sino que además demuestra que como participante en la interacción puede manejarse mejor que sus adversarios. La prueba de esta capacidad es a menudo más importante que toda otra información que Ja persona transmita en el intercambio, de modo que la introducción de ura "broma" en la interacción verbal tiende a insinuar que ei iniciador es mejor en su juego de pies que los que deben sufrir sus observaciones. Pero si éstos logran parar con éxito la estocada y

luego,, efectuar un buen contrataque, el instigador del juego no sólo tiene que hacer frente al menosprecio con que los otros le han contestado, sino además aceptar el hecho de que su suposición de superioridad en materia de juego de piernas ha resultado falsa. Se lo hace aparecer como un tonto. Por lo tanto, "hacer una observación" es siempre un juego de azar. Puede darse vuelta la tortilla, y el agresor perder más de lo que habría ganado si su movida hubiese conseguido ganar el punto. En nuestra sociedad, a las respuesta o réplicas exitosas se las llama a veces batacazo. En teoría es posible que un batacazo reciba un contrabatacazo y una réplica sea parada con una contra-replica, pero salvo en los intercambio preparados, este tercer plano de acción exitosa parece raro. ^{1T}

La elección del trabajo de la cara adecuado

Cuando se produce un incidente, la persona cuya cara corre peligro puede tratar de restablecer el orden ritual por medio de un tipo de estrategia, en tanto que los otros participantes desean o esperan que se emplee una práctica de un tipo distinto. Por ejemplo, cuando ocurre un contratiempo menor, que por un momento revela a una persona con una cara errónea o sin cara, los otros están a menudo dispuestos a mostrarse ciegos a la discrepancia que es la propia persona amenazada. Con frecuencia preferirían que mostrase equilibrio, en tanto que la persona siente que no puede permitirse el lujo de pasar por alto lo que ha sucedido con su cara, y entonces se disculpa y se avergüenza, si es la creadora del incidente, o se muestra destructivamente afirmativa, si los responsables son los otros.¹⁹ Pero por otra parte una persona puede manifestar aplomo cuando los otros sienten que habría debido caer en una turbada disculpa, que está aprovechando indebidamente la colaboración de ellos con sus intentos de salir del paso en forma descarada. A veces la persona misma puede sentirse indecisa en cuanto a la práctica que debe emplear, y deja a los otros en la molesta situación de no saber qué camino tendrán que seguir. Así, por ejemplo, cuando una persona comete una leve *gaffe*, ella y los otros se sentirán-turbados no por incapacidad para hacer frente a semejantes dificultades, sino porque por un momento nadie sabe si el ofensor se mostrará ciego al incidente, lo reconocerá en broma o empleará otra práctica salvadora de la cara.

Colaboración en el trabajo de la cara

Cuando una cara ha sido puesta en peligro, debe llevarse a cabo el trabajo de la cara, pero a menudo tiene importancia secundaria el hecho de que lo inicie y lo lleve a cabo principalmente la persona cuyo rostro corre peligro, o un simple testigo.²⁰ La falta de esfuerzo por parte de una persona provoca un esfuerzo compensatorio de los otros; una contribución de una persona alivia a los demás de la tarea. En realidad existen muchos incidentes menores en los cuales el ofensor y el ofendido tratan al mismo tiempo de iniciar una disculpa.²¹ La solución de la situación para satisfacción aparente de todos, es la primera exigencia; la correcta asignación de la culpabilidad es en general una consideración secundaria. Por consiguiente, términos como *tacto* y *savoir-faire* no distinguen si lo que la diplomacia salva es la cara de la persona o la de los otros. Del mismo modo, términos como *gaffe* y *faitx. pas* no especifican si lo que el actor ha puesto en peligro es su cara o la de los demás participantes. Y es comprensible que si una persona descubre que no puede salvar su cara, los otros parezcan especialmente obligados a protegerla. Por ejemplo, en la sociedad educada un apretón de manos que nnizá no habría debido ofrecerse se convierte en un apretón de manos que no puede rechazarse. De ese modo se explica la *noblesse oblige* por medio de la cual se espera

que los de posición social elevada mitiguen su poder de turbar a sus inferiores,-- así como el hecho de que éstos acepten con frecuencia cortesías sin las cuales podrían arreglárselas mejor. Como cada participante en una empresa necesita, aunque por distintas razones, salvar su cara y la de los demás, surge, por supuesto, la cooperación tácita, de modo que todos los participantes juntos logren sus objetivos compartidos, pero de diferentes motivaciones.

Un tipo común de colaboración tácita en la salvación de la cara es el tacto ejercido en relación con el propio trabajo de la cara.. La persona no sólo defiende su propia cara y protege la de los demás, sino que actúa de modo de posibilitar y aún facilitar a los otros el empleo del trabajo de la cara para sí mismos y para ella. Los ayuda a ayudarse a sí y a ella. La etiqueta social, por ejemplo, previene a los hombres que no deben pedir citas de Año Nuevo desde muy temprano, pues de lo contrario a la joven podría resultarle difícil encontrar una excusa amable para negarse. Este tacto de segundo orden puede ilustrarse aun mejor con la difundida práctica de la etiqueta del atributo negativo. La persona que posee un atributo de valor negativo no evidente, encuentra a menudo conveniente iniciar un encuentro con una discreta admisión de su defecto, en especial ante personas que carecen de información sobre ella. De tal manera los otros quedan prevenidos de antemano para que no hagan observaciones enojosas sobre su tipo de persona, y se ahorran la contradicción de actuar en forma amistosa hacia una persona con la cual se muestran hostiles sin quererlo. Esta estrategia impide además que los otros hagan acerca de ella suposiciones mecánicas que la coloquen en una falsa posición, y le ahorran a la persona una tolerancia dolorosa o molestos reproches. El tacto en relación con el trabajo de la cara se basa con frecuencia, para su funcionamiento, en un acuerdo tácito de realizar las transacciones por medio del lenguaje de la insinuación, el lenguaje de la indirecta, de las ambigüedades, de las pausas bien ubicadas, de las bromas cuidadosamente formuladas, etcétera.²³ La regla acerca de este tipo de comunicación no oficial es la de que el de afuera no debe actuar como si "hubiese transmitido oficialmente el mensaje que insinuó, en tanto que los destinatarios tienen el derecho y la obligación de comportarse como si no hubiesen recibido oficialmente el mensaje contenido en la insinuación. La comunicación insinuada, entonces, es comunicación negable; no hace falta hacerle frente. Proporciona un medio según el cual es posible advertir a la persona, que su línea de conducta o la situación del caso conducen a una pérdida de la cara, sin que la advertencia misma se convierta en un incidente. Otra forma de colaboración tácita, que parece ser muy empleada en muchas sociedades, es la abnegación recíproca. Con frecuencia la persona no tiene una idea clara de cuál podría ser una justa o aceptable asignación de juicios en la ocasión. y entonces se priva o desprecia en forma voluntaria, a la vez que acepta y elogia a los otros, y en ambos casos lleva los juicios más allá de lo que probablemente sea justo. Permite que los juicios favorables acerca de ella misma, provengan de los otros; los juicios desfavorables sobre ella son sus propias contribuciones. Esta técnica de "después de tí, Alphonse" funciona, es claro, porque al privarse ella misma puede prever, casi con seguridad, que los otros la elogiarán o tolerarán. Fuese cual fuere la distribución de favores que eventualmente se establezca, a todos los participantes se les concede primero la oportunidad de demostrar que no están limitados por sus propios deseos y expectativas, que tienen una visión adecuadamente modesta de sí mismos y que se puede contar con ellos para que respalden el código ritual. Las transacciones negativas, por medio de las cuales cada participante trata de hacer que los términos del intercambio resulten más favorables para el otro bando, son otro ejemplo; como forma de intercambio, quizás estén más difundidas que el tipo economista.

La ejecución del trabajo de la cara por una persona, ampliada por su acuerdo tácito de ayudar a los otros a realizar el de ellos, representa su disposición a cumplir con las reglas fundamentales de la interacción social. Ese es el signo de su socialización como participante en la interacción. Si ella y los otros no estuviesen socializados de esa manera, en la mayoría de las sociedades y de las situaciones la interacción sería algo mucho más peligroso para los sentimientos y las caras. A la persona le resultaría difícil orientarse por valoraciones simbólicamente transmitidas del valor social, o ser dueña de sentimientos; es decir, no le resultaría práctico ser un objeto ritualmente delicado. Y yo sugiero que si la persona no fuese un objeto ritualmente delicado, las ocasiones de conversación no se organizarían en la forma en que habitualmente lo son. No es extraño que" la persona en quien no puede confiarse que desarrolle el juego de salvación de la cara produzca trastornos.

Los roles rituales del sí mismo

Hasta ahora he utilizado en forma implícita una doble definición del sí mismo: el sí mismo como imagen construida a partir de las implicaciones expresivas del pleno fluir de los sucesos en una empresa; y el sí mismo como un tipo de jugador en un juego ritual, que enfrenta honrosa o deshonrosamente, diplomáticamente o no, las contingencias de juicio de la situación. En ello está involucrado un doble mandato. Como objetos sagrados, los hombres están sometidos a desaires y profanaciones. Por consiguiente, como jugadores del juego ritual, han tenido que empujarse a duelos, y esperar que una salva de disparos no diesen en el blanco antes de abrazar a sus contrincantes. He aquí un eco de la distinción entre el valor de una mano de naipes y la capacidad de la persona que la juega. Es preciso tener en cuenta esta distinción, aunque parezca que, una vez que una persona se ha granjeado una reputación de buena o mala jugadora, dicha reputación se convierte en parte de la cara que en adelante debe mantener para jugar.

En cuanto han quedado separados los dos roles del yo, *se puede estudiar el código ritual implícito en el trabajo de la cara para averiguar de qué manera se vinculan entre sí.* Cuando una persona es responsable de la introducción de una amenaza contra la cara de otra, dentro de ciertos límites, tiene el derecho de salir de la dificultad por medio de la autohumillación. Cuando se la ejecuta en forma voluntaria, estas indignidades no parecen profanar su propia imagen. Es como si tuviera el derecho del aislamiento y pudiera castigarse como actor sin herirse como objeto de valía final. Por obra del mismo aislamiento, puede rebajarse y menospreciar modestamente sus cualidades positivas, en la comprensión de que nadie tomará sus afirmaciones como una representación justa de su yo sagrado. Por otra parte, si contra su voluntad se ve obligado a tratarse de ese modo, su cara, su orgullo y su honor correrán serio peligro. Así, entonces, en términos "del código ritual, la persona parece tener una licencia especial para aceptar un maltratarse por sí mismo, que no tiene el derecho de aceptar de los demás. Quizás esta sea una disposición justa, porque no es probable que lleve la licencia demasiado lejos, en tanto que es más que probable que los otros abusen de dicho privilegio si les es otorgado.

Además, dentro de determinados límites la persona tiene derecho a perdonar a los otros participantes las afrentas a su imagen sagrada. Puede, por tolerancia, hacer caso omiso de pequeños baldones para su cara, y en relación con dichos un tanto favores es ya única persona que está en condiciones de aceptar disculpas en nombre de su yo sagrado. Esta es una prerrogativa relativamente segura de la persona en relación consigo misma, pues se la ejerce en interés de los otros o de la empresa. Cosa interesante, cuando la persona

comete una *gaffe* contra sí misma, no es ella .la que tiene la licencia para perdonar; sólo los oírns poseen esa prerrogativa, y pueden tenerla porque sólo les es posible ejercerla en interés d? aquélla o en interés, de la empresa. Encontramos, entonces, un sistema de frenos y equilibrios por medio cie los cuales cada participante tiende a recibir el derecho de manejar sólo los asuntos que tendrá pocos motivos para manejar mal. En una palabra, los derechos y obligaciones del participante en la interacción e «tan destinados a impedirle abusar de su rol como objeto de valor sagrado.

Interacción hablada

Gran parte de lo que se ha dicho hasta ahora para los encuentros de tipo inmediato y mediato, aunque en estos últimos es probable que la interacción sea más atenuada, v la línea de cada participante entresacada d? cosas tales como declaraciones escritas y registros de trabajo. Pero durante" los contactos personales directos predominan condiciones de información únicas v la significación de !a cara se torna es pecialmetite clara. La tendencia humana a usar signos y símbolos significa que las pruebas de valor social y de evaluación mutua serán transmitidas por knedio de cosas muy pequeñas, y que estas cosas serán testimoniadas, lo mismo que el hecho de que han sido testimoniadas. Una mirada indiscreta, un cambio momentáneo en el tono de voz, una posición ecológica adoptada o no adoptada, pueden impregnar una conversación de la significación de juicios. Por lo tanto, así como no existen ocasiones de conversación en que no puedan surgir, en forma intencional o no, impresiones inadecuadas, así tampoco hay ocasiones de conversación tan triviales que no exijan que cada participante muestre una seria preocupación por la forma en que se maneja a sí mismo y a los otros presentes. Los factores rituales existentes en los contactos mediados aparecen aquí en su forma extrema.

En cualquier sociedad, siempre que surge la posibilidad física de la interacción hablada, pareciera que entra en juego un sistema do prácticas,/convenciones y reglas de procedimiento que funcionan como un medio orientador y organizador del flujo de mensajes. Se impondrá una comprensión en cuanto-a cuándo y dónde será permisible iniciar la conversación, entre quiénes y por medio de qué temas de conversación. Se emplea una serie de gestos significantes para iniciar un bloque da comunicaciones, y como medio para que las personas intervinientes se acrediten unas a otras como participantes legítimos.-* Cuando se produce este- proceso de ratificación recíproca, las personas así ratificadas se encuentran en lo que podría llamarse *estado de conversación*, es decir, que se han declarado oficialmente abiertas unas a las otras para los fines de la comunicación hablada y garantizan, todas juntas, el mantenimiento de un flujo de palabras. También se emplea una serie de gestos significantes por medio de los cuales uno ó más participantes nuevos pueden incorporarse a la conversación, por medio de los cuales uno o más participantes acreditados pueden retirarse en forma oficial y mediante los cuales es posible terminar el estado de conversación. Se tiende a mantener un solo foco de pensamiento y de atención visual, y un solo flujo de conversación, y a legitimarlos como oficialmente representativos del encuentro. La concertada y oficial atención visual de los participantes tiende a *seí* trasladada sin interrupciones por medio de claves formales o informales, gracias a las cuales el que habla en ese momento señala que está a punto de dejar el uso de la palabra y el siguiente señala su deseo de que le sea concedida. Predomina la comprensión del tiempo y la frecuencia con que cada participante usará de la palabra. Los destinatarios transmiten al locutor, mediante gestos adecuados, que le conceden su atención. Los participantes limitan su intervención en asuntos ajenos al encuentro y observan "un límite a su participación en cualquier

mensaje del encuentro, con lo cual aseguran que podrán seguir cualquier dirección a que los lleve el tema de la conversación. Las interrupciones y las pausas son reguladas de modo de no perturbar el flujo de los mensajes. Los mensajes que no forman parte del flujo oficialmente acreditado son modulados en forma que no interpongan un grave obstáculo a los mensajes acreditados. Las personas cercanas que no son participantes desisten de manera visible de explotar de alguna manera su posición de comunicación, y además modifican sus propias comunicaciones, si existen, a fin de no interponer obstáculos difíciles. Se permite que predomine un particular ambiente ético o emocional. En general se mantiene un acuerdo cortés, y los participantes que puedan tener un verdadero desacuerdo entre sí aceptan por el momento, y de labios para afuera, opiniones que los hacen concordar en materia de hechos y principios. Se siguen reglas para allanar la transición, si la hay de un tópico de conversación a otro. Estas reglas de la conversación corresponden, no a la interacción hablada considerada como un proceso en marcha, sino a una ocasión de conversación o episodio de interacción como unidad naturalmente limitada. Esta unidad está compuesta de la actividad total que se produce durante el tiempo en que determinado grupo de participantes se han acreditado entre sí para la conversación y mantienen un solo foco móvil de atención,²⁰ Las convenciones relativas a la estructura de las ocasiones de conversación representan una solución efectiva del problema de organizar un flujo de mensajes hablados. Cuando se trata de descubrir cómo se mantienen en vigor estas convenciones como guías para la acción, se encuentran pruebas que sugieren una relación funcional entre la estructura del yo y la de la interacción hablada.

El participante socializado en la interacción llega a manejar la interacción hablada como lo haría con cualquier otro tipo, como algo que debe realizarse con cuidados rituales. Al recurrir en forma mecánica a la .cara, sabe cómo conducirse en relación con la conversación. Al formularse, repetida y mecánicamente, la pregunta "Si actúo o no de esta manera, ¿perderé cara yo o los otros?", decide en cada momento, da modo conciente o inconsciente, cómo comportarse. Por ejemplo, la entrada en una ocasión de interacción hablada puede ser considerada como un símbolo de intimidad o de propósito auténtico, y entonces, para salvar la cara, la persona debe desistir de entrar en conversación con determinado grupo de otros, a menos que sus circunstancias justifiquen lo que su entrada expresa de él. Una vez abordado para la conversación, debe acceder a fin de salvar la cara de los otros. En cuanto- participa en la conversación debe exigir sólo la proporción de atención que constituye una expresión adecuada de su valía social relativa. Las pausas indebidas llegan a ser signos potenciales de que no existe nada en común o de tener una autoposición insuficiente para crear algo que decir, y por lo tanto deben ser evitadas. Del mismo modo, las interrupciones y la inatención pueden expresar falta de respeto, y hay que evitarlas, a menos de que la irrespetuosidad implícita sea una parte aceptada de la relación. Es preciso mantener una superficie de acuerdo, por medio de la discreción y de mentiras piadosas, de modo que no resulte desacreditado la suposición de aprobación mutua. El retiro tiene que ser manejado de tal modo, que no transmita una evaluación inadecuada. La persona debe limitar su participación emocional a fin de no presentar una imagen de alguien sin dominio de sí ni dignidad, que no se coloca por encima de sus sentimientos. La relación entre el yo y la interacción hablada se revé'a aún más cuando se examina el intercambio ritual. En un encuentro de conversación, la interacción tiende a avanzar a golpes, de a un intercambio por vez, y el flujo de la información y la transacción queda parcelado en esas unidades rituales relativamente cerradas.²⁸ La pausa entre intercambios tiende a-ser mayor que la existente entre los turnos de conversación en un

intercambio, y hay tendencia a que exista una relación menos significativa entre dos intercambios seguidos que entre dos discursos seguidos en un intercambio.

Este aspecto estructural de la conversación nace del hecho de que cuando una persona presenta una afirmación o un mensaje, por trivial o vulgar que sea, se compromete a sí misma y a aquellos a quienes se dirige, y en cierto sentido pone en peligro a todos los presentes-. Al decir algo, el que habla se abre a la posibilidad de que los destinatarios a quienes apunta lo afrenten no escuchándolo, o lo consideren atrevido, tonto u ofensivo en lo que ha dicho. Y si encuentra esa 'recepción se verá comprometido a la necesidad de adoptar contra ellos una acción salvadora de la cara. Lo que es más al decir algo el locutor abre a sus destinatarios a la posibilidad de que el mensaje sea autoprobatorio presuntuoso, exigente, insultante y, en general, una afrenta para ellos o para la concepción que tienen de él, de modo que se vean-obligados a adoptar una acción contra él en defensa del código ritual. Y si el locutor alabase a los destinatarios, éstos se verán obligados a presentar negativas adecuadas, mostrar que no tienen una opinión demasiado favorable de sí mismos y que no están tan ansiosos como obtener indulgencias que lleguen hasta el punto de poner en peligro su confiabilidad y flexibilidad como participantes en la interacción. Así cuanto una persona ofrece voluntariamente un mensaje, con lo cual presenta lo que con suma facilidad podría ser una amenaza para el equilibrio ritual, algún otro de los presentes se ve obligado a mostrar que el mensaje ha sido recibido y que su contenido es aceptable para todos los involucrados o que puede ser respondido en forma aceptable. Es claro que esta respuesta de reconocimiento puede contener un rechazo discreto de la comunicación primitiva, junto con un pedido de modificación. En tales casos pueden ser necesarios varios intercambios de mensajes antes que el intercambio termine sobre la base de las líneas modificadas. El intercambio llega a su fin cuando es posible permitirle hacerlo, es decir, cuando todos los presentes han hecho saber que han sido ritualmente apaciguados en un grado satisfactorio para ellos. Es posible una pausa momentánea entre intercambios, pues llega un momento en que ello no será entendido, como algo injustificado.

En general, entonces, una persona determina cómo debe conducirse durante una ocasión de conversación, poniendo a prueba la 'significación' potencialmente simbólica de sus actos frente a las autoimágenes que se sostiene. Pero el hacer tal cosa compromete de paso su conducta al orden expresivo que predomina y contribuye al flujo ordenado de mensajes. Su objetivo es salvar la cara; el efecto que logra es salvar la situación. Por lo tanto, desde el punto de vista de salvar la cara está bien que la interacción hablada tenga la organización convencional que se le ha dado; desde el punto de vista del mantenimiento de un flujo ordenado de mensajes hablados está bien que el tema la estructura ritual que se le ha dado. Pero no quiero afirmar con esto que otro tipo de persona vinculada con otro tipo de organización de mensajes no sirvieran igualmente. Lo que es más importante aún, no afirma que el sistema actual no carezca de debilidades o defectos; éstos son de esperar, porque en todos los aspectos como la vida social un mecanismo o relación funcional que soluciona una serie de problemas crea necesariamente una serie de dificultades y abusos potenciales propios. Por ejemplo, un problema característico en la organización ritual de contactos personales es el de que si bien una persona puede salvar la cara riñendo o retirándose indignada del encuentro, lo hace a costas de la interacción. Más aún, el apego de la persona a la cara, da a los otros algo contra lo cual apuntar; no sólo pueden hacer un esfuerzo para herirlo no oficialmente, sino que inclusive puede haber un

intento oficial de destruir su cara por completo. Además, el temor de la posible pérdida de su cara impide a menudo que la persona inicie contactos en los cuales se puede transmitir importante información y restablecer importantes relaciones. Puede verse llevada a buscar la seguridad de la soledad antes «j que enfrentar los peligros de los encuentros sociales. Y puede hacerlo aun cuando los otros sientan que la impulsan motivos de "fabo orgullo", un orgullo que sugiere que el código domina a aquellos cuya conducta es reglamentada por él. Por lo demás, el complejo de "después de ti, Alphonse" puede dificultar la terminación de un intercambio. Así también, cuando cada participante siente que debe sacrificar un poco más de lo que se ha sacrificado por él, es posible que se produzca un ciclo de excesos viciosos —muy semejantes al ciclo de hostilidad que puede llevar a pependencias francas—, en el cual cada persona recibe cosas que no quiere y da en cambio cosas que preferiría conservar. Por otra parte, cuando la gente tiene trato formal, se dedica una gran energía a asegurar que no sucedan hechos que puedan transmitir una expresión inadecuada. Y por otro lado, cuando un grupo de personas tienen tratos familiares y sienten que no necesitan andarse con ceremonia entre sí, es muy probable que haya falta de atención e interrupciones, y que la conversación degenere en un dichoso parloteo de sonidos desorganizados.

El propio código ritual exige un delicado equilibrio, v es muy fácil que lo rompa cualquiera que lo defienda con demasiada o demasiado poca ansiedad, en términos de las normas y las expectativas de su grupo. Muy poco espíritu de perceptividad, muy poco *savoir-faire*, muy poco orgullo y consideración, y la persona deja de ser alguien en quien se puede confiar que acepte una insinuación acerca de sí misma o que ofrezca una insinuación que ahorre turbaciones a los demás. Semejante persona llega a ser un verdadero peligro para la sociedad; no se puede hacer gran cosa con ella, y a menudo se sale con la suya. Demasiada perceptividad o demasiado orgullo, y la persona se convierte en alguien muy sensible, que debe ser tratado con guantes de terciopelo, y exige más cuidado, por parte de los otros, del que podría valer para ellos. Demasiado *savoir-faire* o demasiada consideración, y se convierte en alguien demasiado socializado, que deja a los demás con la sensación de que no saben muy bien qué relación tienen con él, ni qué deberían hacer para lograr con él una adaptación efectiva y a largo plazo.

A pesar de estas "patologías" inherentes a la organización de la conversación, la adaptación funcional entre la persona socializada y la interacción hablada es viable y práctica. La orientación de la persona respecto de la cara, en especial de la propia, es el punto de apoyo de la palanca con que cuenta el orden ritual en relación con ella; y sin embargo Ja promesa de tener cuidado ritual con su cara está contenida en la estructura misma de la conversación.

La cara y las relaciones sociales

Cuando una persona comienza un encuentro mediato o inmediato, se halla ya en cierto tipo de relación social con los otros involucrados, y espera hallarse en determinada relación con ellos luego de que termina el encuentro en cuestión. Por supuesto, esta es una de las formas en que se organizan los contactos sociales en los marcos más amplios de la sociedad. Gran parte de la actividad que se desarrolla durante un encuentro puede ser entendida como un esfuerzo por parte de cada uno para pasar por la ocasión y por todos los sucesos imprevistos y no intencionales que pueden colocar a los participantes bajo una luz indeseable, sin quebrantar las relaciones de los participantes. Y si las

relaciones se encuentran en proceso de cambio, el objetivo consistirá en llevar el encuentro a una finalización satisfactoria sin alterar el nimbo esperado de desarrollo. Esta perspectiva explica muy bien, por ejemplo, las pequeñas ceremonias de saludo y despedida que se producen cuando las personas comienzan un encuentro de conversación o se alejan de él. Los saludos proporcionan una manera de mostrar que una relación sigue siendo lo que era al terminar la coparticipación anterior, y por lo general esta relación implica una suficiente supresión de hostilidades como para que los participantes bajen temporariamente la guardia y hablen. Las despedidas resumen el efecto del encuentro sobre la relación y muestran lo que pueden esperar los participantes unos de otros, cuando vuelvan a encontrarse. El entusiasmo de los saludos, compensa el debilitamiento de la relación causado por la ausencia que acaba de terminar, en tanto que el entusiasmo de la despedida ofrece a la relación una compensación por el daño que está a punto de provocarle la separación.

Parece que una obligación característica de muchas relaciones sociales es la de que cada miembro garantiza que respaldará una cara determinada para los otros miembros en situaciones determinadas. Por consiguiente, para impedir el quebrantamiento de esas relaciones es necesario que cada miembro evite destruir la cara del otro. Al mismo tiempo la relación social de la persona con los otros es lo que a menudo la lleva a participar en ciertos encuentros con ellos, en los cuales, de paso, dependerá de ellos para respaldar su cara. Más aún, en muchas relaciones los miembros llegan a compartir una cara, de modo que en presencia de terceros un acto incorrecto por parte de un miembro se convierte en una fuente de aguda turbación para los otros miembros. Una relación social, entonces, puede ser vista como una forma en que la persona se ve obligada más que de ordinario a confiar su autoimagen y su cara al acto y la buena conducta de los otros.

La naturaleza del orden ritual

El orden ritual parece estar organizado, en lo fundamental según líneas de adaptación, de modo que las imágenes usadas para pensar en otros tipos de orden social no son del todo adecuadas para él. Para los otros tipos de orden social, parece emplearse un tipo de modelo escolar: si una persona quiere mantener una imagen particular de sí misma y confiarle sus sentimientos, debe trabajar mucho para lograr los puntajes que lo permitan comprar esa valoración de sí misma; si trata de obtener objetivos por medios impropios, mintiendo o robando, será castigada, excluida de la raza, por lo menos obligada a volver a empezar desde el comienzo. Estas son las imágenes de un juego difícil y aburrido. En rigor, la sociedad y el individuo se dedican a uno que es más fácil para ambos, aunque tiene sus propios peligros.

Sea cual fuere su posición en la sociedad, la persona se aísla por medio de la ceguera, las verdades a medias, las ilusiones y racionalizaciones. Efectúa una "adaptación" convenciéndose, con el apoyo discreto de su círculo íntimo, de que es lo que quiere ser, y de que no haría, para lograr sus fines, lo que otros han hecho para lograr los de ellos. -Y en cuanto a la sociedad, si la persona está dispuesta a someterse al control social informal —si está dispuesta a descubrir, por medio de las insinuaciones, las miradas y determinadas claves llenas de tacto, cuál es su lugar, y a mantenerlo—, no habrá objeciones a que adorne ese lugar como le parezca, con toda la comodidad, nobleza y elegancia que su ingenio pueda permitirle. Para proteger su refugio no tiene que trabajar intensamente, o unirse a un grupo o competir con nadie. Sólo necesita tener cuidado con los juicios expresados cuando se coloca en posición de atestiguar'. Algunas situaciones, actos y personas tendrán que ser evitados; otros, menos peligrosos, no deben ser

llevados muy lejos. La vida social es una cosa ordeñada, sin atiborramientos, porque la persona se mantiene voluntariamente alejada de los lugares, tópicos y momentos en que no es deseada y en los que podría ser menospreciada por concurrir a ellos. Colabora para salvar su cara, y descubre que hay mucho que ganar en el hecho de no aventurar nada. Los hechos pertenecen al mundo del escolar; por medio de un esfuerzo diligente se los puede alterar, pero no es posible "evitarlos. Pero aquello que la persona defiende y protege, y en lo cual invierte sus sentimientos, es una idea acerca de sí mismo, y las ideas son vulnerables, no a los hechos y a las cosas, sino a las comunicaciones. Las comunicaciones pertenecen a un esquema menos punitivo que los hechos, pues pueden ser eludidas, es posible retirarse de ellas, no creer en ellas, confundirlas convenientemente y transmitir las con tacto. Y aunque una persona se comporte mal y viole la tregua que ha establecido con la sociedad, el castigo no tiene por qué ser la consecuencia. Si la ofensa es tal que las personas ofendidas.-» pueden pasarla por alto sin perder demasiada cara, es probable que actúen con tolerancia, diciéndose que saldrán cuentas con el ofensor de otra manera y en otra oportunidad, aunque esa oportunidad no se presente nunca y, si se presenta, no puede ser explotada. Si la ofensa es grande, las personas ofendidas pueden retirarse del encuentro, o de otros encuentros futuros parecidos y permitir que su retiro sea fortalecido por el temor que experimentan hacia quien viola el código ritual. O pueden hacer que se retire el ofensor, de modo que no se produzcan nuevas comunicaciones. Pero como el ofensor puede salvar buena parte de la " cara con tales operaciones el retiro no es a menudo un castigo informal por una ofensa, sino un simple modo de terminarla. Quizás el principio fundamental del orden ritual no sea la justicia, sino la cara, y lo que cualquier ofensor recibe no es lo que merece, sino lo que sostendrá por el momento la línea con la cual se ha comprometido, y gracias a ella, la línea con la cual ha comprometido a la interacción.

A lo largo de este trabajo se ha insinuado que por debajo de sus diferencias de cultura, la gente es la misma en todas partes. Si las personas tienen una naturaleza humana universal, no hay que estudiarlas a ellas para buscar una explicación de esa naturaleza. Hay que examinar más bien el hecho de que en todas partes las sociedades, si en verdad son sociedades, deben movilizar a sus miembros como participantes autorregulados en encuentros sociales. Una forma de movilizar al individuo para tal fin es el ritual; se le enseña a ser perceptivo, a tener sentimientos vinculados con el yo y un yo expresado por medio de la cara; a tener orgullo, honor y dignidad, a mostrar consideración, a tener tacto y cierta proporción de aplomo. Estos son algunos de los elementos de la conducta que deben ser incorporados a la persona, si se quiere hacer uso práctico de ésta, como participante en la interacción, y a estos elementos se hace referencia en parte cuando se habla de la naturaleza humana universal. La naturaleza humana universal no es una cosa muy humana. Al adquirirla, la persona se convierte en una especie de construcción, fabricada, no a partir de propensiones psíquicas interiores, sino de reglas morales que le son impuestas desde afuera. Cuando estas reglas son obedecidas, determinan la evaluación que hará de sí misma y de sus coparticipantes en el encuentro, la distribución de sus sentimientos y los tipos de prácticas que empleará para mantener una clase de equilibrio ritual especificado y obligatorio. La capacidad general para sentirse obligado por reglas morales puede muy bien pertenecer al individuo, pero la serie determinada de normas que lo convierten en un ser humano deriva de exigencias establecidas en la organización ritual de los encuentros sociales. Y si una persona o grupo o sociedad parecen tener un carácter singular, absolutamente propio, es porque su conjunto normal de elementos de naturaleza humana ha sido modelado y combinado en una forma particular. En lugar de mucho orgullo, puede que haya muy poco. En lugar de cumplir con las reglas, puede que exista un gran esfuerzo por violarlas sin riesgos. Pero si se

quiere que un encuentro o empresa sean sostenidos como sistema viable de interacción organizada según principios rituales, las variaciones en cuestión deben ser mantenidas dentro de ciertos límites y delicadamente contrabalanceadas por las correspondientes modificaciones en algunas de las otras reglas y entendimientos. Del mismo modo, la naturaleza humana de determinado grupo de personas puede estar especialmente diseñada para el tipo particular de empresas en que participan, pero aun así cada una de dichas personas debe tener dentro de sí algo del equilibrio de características requerido de un participante usable, que se encuentra dentro de un sistema cualquiera, ritualmente organizado, de-actividad social.