

Erving Goffman

Sobre el trabajo de la cara

En: Erving Goffman. *Ritual de la interacción*. Buenos Aires, Ed. Tiempo Contemporáneo, 1970. pp. 11-25.

Introducción

El estudio de la interacción cara a cara en escenarios naturales no tiene todavía una denominación adecuada. Más aún, los límites analíticos del campo siguen siendo oscuros. En cierto modo -pero sólo en cierto modo- se abarca un breve lapso, una extensión limitada en el espacio y una demostración de los sucesos que deben continuar hasta completarse, una vez que han comenzado. Hay un estrecho entrelazamiento con las propiedades rituales de las personas y con las formas egocéntricas de la territorialidad.

No obstante el objeto es identificable; es la clase de sucesos que se producen durante la copresencia y en virtud de ella. Los materiales conductuales básicos son las miradas, los gestos, las posturas y las afirmaciones verbales que las personas introducen continuamente en la situación, con intención o sin ella. Son los signos exteriores de orientación y de compromiso, estados de la mente y el cuerpo que por lo general no se examina en relación con la organización social.

El examen sistemático y cualitativo de estas "pequeñas conductas" ha comenzado a desarrollarse, estimulado por los impresionantes estudios actuales, referidos al lenguaje, al comportamiento animal y respaldado por los materiales obtenidos del estudio de la interacción en el "pequeño grupo", y de la psicoterapia.

Uno de los objetivos del manejo de estos datos consiste en describir las unidades naturales de interacción que se construye con ellos, a partir de la más pequeña -por ejemplo el fugaz movimiento facial que puede hacer un individuo en el juego de expresar su situación respecto de lo que está sucediendo-, para terminar por asuntos como una conferencia de una semana de duración, siendo éstos los mastodontes interaccionales que llevan al límite lo que se podría denominar circunstancia social. Un segundo objetivo es el de descubrir el orden normativo que predomina en y entre dichas unidades, es: decir, el orden conductual que se encuentra en todos los lugares poblados, ya sean públicos, semipúblicos o privados, y se encuentren bajo los

auspicios de una ocasión social organizada o bajo las imposiciones más chatas de un simple marco social rutinizado*.

Ambos objetivos pueden lograrse por medio de una etnografía científica: debemos identificar las incontables pautas y secuencias naturales de conducta que se dan cuando las personas se encuentran en la presencia inmediata de otras. Y es preciso que veamos estos sucesos como objetos particulares, analíticamente distintos de los de áreas vecinas, como por ejemplo: de las relaciones sociales, los pequeños grupos sociales, los sistemas de comunicación y la interacción estratégica.

Aquí se aboga por una sociología de las ocasiones. La organización social es el tema central, pero lo que se organiza es el mezclarse de las personas y las empresas interaccionales temporarias que pueden resultar de ello. Está en discusión una estructura normativamente estabilizada, una "reunión social", pero se trata de una entidad móvil, necesariamente inestable, creada por llegadas y anulada por partidas.

Los cinco primeros trabajos de este libro aparecen en el orden de su publicación original, con unos pocos cambios de redacción, el sexto, que abarca casi la mitad del volumen, se publica aquí por primera vez. Se concentran en un problema que sigue siendo de interés para el etnógrafo, y que siempre tendrá que ser objeto de alguna consideración.

Doy por supuesto que el estudio correcto de la interacción no se relaciona con el individuo y su psicología, sino más bien con las relaciones sintácticas entre los actos de distintas personas mutuamente presentes las unas entre las otras. Ello no obstante, como los actores individuales son quienes ofrecen los materiales definitivos, siempre resultará razonable preguntarse qué propiedades generales deben tener para que pueda esperarse de ellos ese tipo de contribución. ¿Qué modelo mínimo de actor hace falta si queremos darle cuerda, colocarlo entre sus semejantes y lograr un intercambio ordenado de conductas? ¿Qué modelo mínimo de conducta se necesita para que el estudioso prevea los lineamientos según los cuales un individuo, *qua* interactuante, puede resultar efectivo o derrumbarse? A todo esto se refieren los trabajos. Hay, por necesidad, una psicología, pero desnuda y comprimida para adaptarse al estudio sociológico de la conversación, los encuentros en el hipódromo, los banquetes, los juicios por jurado y los paseos por la calle. No se trata, pues, de los hombres y de sus momentos. Más bien, de los momentos y de sus hombres.

* En *Behavior in Public Places*, Nueva York, The Free Press of Glencoe, 1966, hice un intento en ese sentido.

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.

No importa que la persona tenga o no la intención de seguir una línea; descubrirá que en la práctica así la 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 méritos¹.

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 un 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

* Este artículo fue escrito en la Universidad de Chicago. Por el aporte financiero, debo agradecer el subsidio de Salud Pública de los Estados Unidos (N° M 702 [6] MH [S]), otorgado para el estudio sobre "Las características de la interacción social entre personas". Dicha investigación está dirigida por el Doctor William Soskin del Departamento de Psicología de la Universidad de Chicago.

¹ Para el análisis del concepto chino de cara, véanse las siguientes obras : Hsien Chin Hu, "The Chinese Concept of Face", *American Anthropologist* 1944, 46. 45-64; Martin C. Yang, *A Chinese Village*, Nueva York, Columbia University Press, 1945, págs. 167-172; J. Macgowan, *Men and Manners of Modern China*, Londres, Unwin, 1912. págs. 301-312; Arthur H. Smith, *Chinese Characteristics*, Nueva York, Fleming H. Revell Co., 1894, págs. 16-18. Para un comentario sobre la concepción de cara de los indios norteamericanos, véase Marcell Mauss, *The Gift*, trad. Ian Cunnison, Londres, Cohen y West, pág. 38.

“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 manifiesta 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 participa en un contacto con otros sin tener preparada una línea del 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 avergonzada 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

* Que tiene la "cara " adecuada a la situación [N. del T.].

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 adoptar², 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 recibida 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

² Véase por ejemplo Smith, nota 1 pág. 17.

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 sentimientos³. Por consiguiente, no tienen tendencia a presenciar la vergüenza de los otros⁴. De la persona que puede presenciar la humillación de otra y mantener una expresión fría y carente de sentimientos se dice, en nuestra sociedad, que “no tiene corazón”, así como se piensa que es un “desvergonzado” quien puede participar, sin manifestar sentimientos, en su propia deshonra.

El efecto combinado de la regla del respeto por uno mismo y de la regla de la consideración consiste en que la persona tiende a conducirse, durante un encuentro, de modo de mantener su propia cara y la de los demás participantes. Ello significa que por lo general se permite que predomine la línea seguida por cada participante, y cada uno de ellos puede representar el papel que parece haber elegido. Se establece un estado en que todos aceptan temporariamente la línea de todos los demás⁵. Este tipo de aceptación mutua parece ser una característica estructural básica de la interacción, en especial de la interacción de la conversación cara a cara. En general se trata de una aceptación “funcional”, no “real” pues tiende a basarse, no en un acuerdo de

³ Por supuesto, cuanto más poder y prestigio tienen los otros, más probable es que una persona muestre consideración por sus sentimientos, como sugiere H. E. Dale en *The Higher Civil Service of Great Britain*, Oxford. Oxford Univ. Press, 1941, pág. 126, nota. “La doctrina de los ‘sentimientos’ me fue explicada hace muchos años por un destacado empleado público con ciertos gustos por el cinismo. Me explicó que la importancia de los sentimientos varía en estrecha correspondencia con la importancia de la persona que siente. Si el interés público exige que un empleado subalterno sea eliminado de su puesto, no es necesario prestar atención a sus sentimientos. Si se trata de un secretario auxiliar, hay que tenerle cuidados consideración dentro de los límites de lo razonable. Si es un secretario permanente, sus sentimientos constituyen un elemento principal en la situación, y sólo un imperioso interés público puede prescindir de sus exigencias”.

⁴ Los vendedores, en particular, los vendedores ambulantes, saben que a veces sólo pueden llegar a vender el producto, si logran dar un argumento de venta, que de no ser comprado el producto, resultaría desacreditado. El cliente entonces puede verse obligado a comprar, para salvar la cara del vendedor e impedir que de otra manera la situación termine en una escena.

⁵ Es claro que la aceptación superficial en la evaluación del valor social no implica igualdad. La evaluación consensualmente mantenida de un participante puede ser muy distinta de la de otro. Por lo demás, el acuerdo es compatible con la expresión de diferencias de opinión entre dos participantes, siempre que cada uno de los polemistas muestre “respeto” por el otro y oriente la expresión de desacuerdo de modo que transmita una evaluación del otro que éste dispuesto a transmitir de sí mismo. Los casos extremos son los de las guerras, los duelos y las riñas de café, cuando son de tipo caballeresco, pues pueden desarrollarse bajo auspicios consensuales y cada protagonista orientar su acción según las reglas del juego, con lo cual permite que su acción sea interpretada como la expresión de un contrincante honesto, en combate abierto con otro contrincante honesto. En rigor, las reglas y etiqueta de cualquier juego pueden ser analizadas como un medio según el cual es posible expresar la imagen de un jugador honesto, así como la imagen de éste puede ser analizada como un medio por el cual se mantienen las reglas y etiqueta de un juego.

evaluaciones sentidas y expresadas con franqueza, sino en una disposición a aceptar por el momento, de labios para afuera, juicios con los cuales los participantes en realidad no concuerdan.

La aceptación mutua de las líneas tiene un importante efecto conservador sobre los encuentros. En cuanto la persona presenta desde el comienzo una línea, ella y los demás tienden a construir sobre dicha línea sus respuestas ulteriores, y en cierto sentido se apegan a ella. Si la persona altera su línea en forma radical, -o si ésta resulta desacreditada, se produce una confusión, pues los participantes estaban dispuestos a realizar acciones que ahora resultan inadecuadas.

Por lo general, el mantenimiento de la cara es una condición de la interacción, no su objetivo. Los objetivos habituales, tales como ganar cara, dar libre expresión a las propias creencias, introducir información humillante sobre los demás o solucionar problemas y ejecutar tareas, son perseguidos por lo común de tal modo que concuerden con el mantenimiento de la cara. Estudiar el hecho de salvar la cara es estudiar las reglas de tránsito de la interacción social; se conoce el código en que adhiere la persona en su movimiento a través de los caminos y diseños de los demás, pero no adónde va, ni por qué quiere ir adonde va. Ni siquiera se sabe por qué está dispuesta a seguir el código, pues pueden llevarla a ello una gran cantidad de motivos diferentes. Puede querer salvar su propia cara por apego emocional a la imagen de su yo que ella expresa, por su orgullo o su honor, por el poder que su presunta posición social le permite ejercer sobre los otros participantes, etcétera. Puede querer salvar la *cara* de los demás por su apego emocional a una imagen de ellos, o porque siente que sus coparticipantes tienen derecho moral a esa protección, o porque desea evitar la hostilidad que podría dirigirse hacia ella si los otros perdieran la *cara*. Puede sentir que se ha hecho la suposición de que es el tipo de persona que muestra compasión y simpatía hacia los demás, de manera que para conservar su *cara* podría sentirse obligada a mostrar consideración para con la línea adoptada por los otros participantes.

Por *trabajo de la cara* designo las acciones efectuadas por una persona para lograr que lo que hace sea coherente con su cara. El trabajo de la cara sirve para contrarrestar "incidentes", es decir, sucesos cuyas consecuencias simbólicas efectivas ponen en peligro la cara. De tal modo, el equilibrio es un tipo importante de trabajo de la cara, pues por medio del equilibrio la persona domina su turbación y por lo tanto la que ella y los otros podrían tener en relación con su turbación. Que la persona que emplea las acciones salvadoras de la cara conozca o no las plenas consecuencias de éstas, ellas se convierten a menudo en prácticas habituales y normales; son como los

movimientos tradicionales en un juego o los pasos tradicionales en una danza. Cada persona, subcultura y sociedad parecen tener su propio repertorio característico de prácticas salvadoras de la cara. A dicho repertorio se refiere en parte la gente (...) 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 todos los actos que engloban a los otros son modificados, prescriptiva o proscriptivamente, 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 percepción⁶. 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

⁶ Se supone que la habilidad social y la capacidad de percepción serán elevadas en los grupos cuyos miembros actúan con frecuencia como representantes de unidades sociales amplias, como por ejemplo, linajes o naciones, pues en este caso el jugador juega con una cara a la cual están adheridos los sentimientos de muchas personas. Del mismo modo, se puede esperar que la habilidad social esté bien desarrollada entre los que tienen una alta ubicación social y entre aquellos con quienes ellos tienen tratos, pues cuanta más cara tiene una persona en una interacción, mayor será el número de sucesos que pueden ser incoherentes con ella, y por lo tanto, mayor a la necesidad de habilidad social para prever o contrarrestar esas incoherencias.

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*, *gaffes*, 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 evitación⁷ y en la tendencia a conducir ciertas transacciones delicadas mediante intermediarios⁸. Del mismo modo, los miembros de muchas sociedades

⁷ En nuestra propia sociedad se encuentra un ejemplo de evitación entre los negros de la clase media y alta, quienes evitan ciertos contactos cara a cara con los blancos a fin de proteger la autoevaluación proyectada por sus ropas y sus modales. Véase, por ejemplo, Charles Johnson, *Patterns of Negro Segregation*, Nueva York, Harper, 1943, cap. 13. La función de la evitación en lo referente a mantener el sistema de parentesco en las pequeñas sociedades prealfabetas podría considerarse un ejemplo particular del mismo tema general.

⁸ Hay un ejemplo en K. S. Latourette, *The Chinese Their History and Culture*, Nueva York, Memillan, 1942: Un vecino o grupo de vecinos pueden presentar sus buenos oficios para solucionar una pendencia en la cual cada antagonista sacrificaría su cara si diese el primer paso para acercarse al otro. El

conocen el valor de una retirada cortés y voluntaria antes que pueda producirse para la cara un riesgo previsto⁹.

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 otros¹⁰. Utilizan circunloquios y evasivas, formulan sus respuestas con cuidadosa ambigüedad, de modo de conservar la cara de los otros, aunque no se conserve su bienestar¹¹. Emplea cortesías, modifica un tanto sus exigencias o sus valoraciones respecto de los demás, de forma que puedan definir la

intermediario prudente puede lograr la reconciliación y conservar al mismo tiempo la dignidad de los dos”, vol. 2, pág. 211.

⁹ En un trabajo inédito, Harold Garfinkel ha sugerido que cuando la persona descubre que ha perdido la cara en una conversación, puede experimentar deseos de desaparecer o de que “se la trague la tierra”, y que ello puede implicar un deseo, no solo de ocultar la pérdida de la cara, sino también de volver mágicamente a un momento del tiempo en que habría sido posible salvar la cara mediante la evitación del encuentro.

¹⁰ Cuando la persona conoce bien a los otros, sabe qué problemas no se deben plantear y en qué situaciones no hay que colocar a los otros, y se sentirá en libertad de presentar asuntos relativos a todas las demás áreas. Cuando los otros le son desconocidos, invierte a menudo la fórmula y se limita a zonas específicas que sabe seguras. En tales ocasiones, como sugiere Simmel, “...la discreción no consiste, en modo alguno, sólo en el respeto hacia el otro, hacia su voluntad específica de ocultarnos tal o cual cosa, sino en apartarnos del conocimiento de todo lo que el otro nos revela en forma expresa”. Véase *The Sociology of Georg Simmel*, Kurt H. Wolff, trad. y compilador, Glencoe, III, Free Press, 1950, págs. 320-321.

¹¹ El viajero occidental solía quejarse de que jamás se podía confiar en que los chinos dijeran lo que querían decir, sino que siempre decían lo que les parecía que su oyente occidental deseaba escuchar. Los chinos se quejaban de que los occidentales eran bruscos, groseros y faltos de modales. Es de suponer que en términos de las normas chinas la conducta de un occidental es tan torpe, que crea una situación molesta y obliga al asiático a evitar todo tipo de respuesta directa a fin de presentar en el acto una observación que pueda rescatar al occidental de la comprometida situación en que se ha colocado. (Véase Smith, nota 1, cap. 8, “*The Talent for Indirection*”). Este es un ejemplo de un importante grupo de malos entendidos que surgen durante la interacción entre personas que provienen de grupos con distintas normas rituales.

situación como una en la cual su respeto de sí mismos no corre peligro. Al presentar una exigencia desdorosa 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. Puede 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 trastabillado¹². 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 percibirlos 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 un 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.

¹² Un buen ejemplo de ello se encuentra en la etiqueta en los lugares de desfiles, que puede obligar a los que participan en el desfile a tratar a quien se haya desvanecido como si no estuviera presente.

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 deshonor) 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 amenaza¹³. 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 intercambio¹⁴.

¹³ Este tipo de imagen puede parecer naturalmente conveniente a los antropólogos sociales. Adviértanse, por ejemplo, las implicaciones de la siguiente afirmación de Margaret Mead en su "Kinship in the Admiralty Islands". *Anthropological Papers of the American Museum of Natural History*, 34, 183-358: "Si un marido castiga a su esposa, la costumbre exige que ésta lo abandone y vaya a la casa de su hermano, ya sea el verdadero o el haga el papel de tal, y se quede en ella durante un lapso acorde con el grado de la ofensa a su dignidad".

¹⁴ La noción de intercambio está tomada en parte de Eliot D. Chaple, "Measuring Human Relations", *Genetic Psicol. Monographs*, 1940, 22, 13-147, en especial págs. 26-30, y de A. B. Horsfall y C. A. Arensberg, "Teamwork and Productivity in a Shoe Factory", *Human Organization*, 1949, 8, 13-25, en especial pág. 19. Para otros materiales sobre el intercambio como unidad véase E. Goffman, "Comunicación Conduct in a Island Community", disertación doctoral inédita, Departamento de Sociología de la Universidad de Chicago, en particular caps. 12 y 13, págs. 165-195.

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 ya 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 colectivo, parece que hubiera cuatro movimientos clásicos.