

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE SOCIOLOGÍA Y CIENCIAS POLÍTICAS

DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
SOCIÓLOGA CON MENCIÓN EN DESARROLLO

“IRA Y VÍNCULO SOCIAL: UN ANÁLISIS DE LA PELÍCULA
RELATOS SALVAJES”

IRENE ELIZABETH CUESTA CHIMBO

DIRECTOR: FRANCISCO MORALES

QUITO, 2018

PARA GRADOS ACADÉMICOS DE LICENCIADOS (TERCER NIVEL)

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo, **IRENE ELIZABETH CUESTA CHIMBO**, C.I. 1726660275 autor del trabajo de graduación intitulado: **"IRA Y VÍNCULO SOCIAL: UN ANÁLISIS DE LA PELÍCULA RELATOS SALVAJES"**, previa a la obtención del grado académico de **SOCIOLOGÍA CON MENCIÓN EN DESARROLLO** en la Facultad de **Ciencias Humanas**:

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, 21 de junio del 2018



IRENE ELIZABETH CUESTA CHIMBO

C.I. 1726660275

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN	II
INTRODUCCIÓN	1
1 CONDUCTA SOCIAL E INTERACCIÓN	4
1.1 Enfoque dramático	4
1.1.1 La teatralización de la vida cotidiana	4
1.1.2 Actor	5
1.1.3 Escenario	9
1.2 Interacción desde la etnometodología	19
1.2.1 Antecedentes	19
1.2.2 Enfoque etnometodológico	20
1.2.3 Experimentos de ruptura	22
a) Experimento de ruptura en la familia	23
b) Experimento de acceso a la facultad de medicina	26
c) Experimento de Regateo	28
d) Experimento en el espacio personal	29
2 SOCIOLOGÍA DE LA EMOCIÓN Y EL SENTIMIENTO	30
2.1 Antecedentes	30
2.2 Acercamientos teóricos al estudio de las emociones	32
2.3 Reglas de sentimiento y estructura social	35
2.4 Deberes y derechos	39
2.5 Trabajo emocional	42
3 ANÁLISIS DE LA PELÍCULA RELATOS SALVAJES	45
3.1 “Las ratas”	46
3.2 “Bombita”	54
3.3 “La propuesta”	65
CONCLUSIONES	80
BIBLIOGRAFÍA	890

RESUMEN

El presente análisis tiene el objetivo de comprender cómo se relacionan la estructura social, las emociones y la reacción de los sujetos en tres historias presentes en la película “Relatos Salvajes”. Se aplicó un análisis de contenido basado en las categorías de Goffman, Garfinkel y Hochschild. El análisis está dividido en tres capítulos. El primer capítulo teórico aborda el análisis de la interacción desde dos autores: Erving Goffman, que analiza el comportamiento de las personas a través del modelo dramático, y Harold Garfinkel, que estudia la interacción de los sujetos en la vida cotidiana. El segundo capítulo teórico se centra en la propuesta teórica de Arlie Hochschild, quien se enfoca en la conducta social y emocional de los sujetos. En el tercer capítulo se aplican estas perspectivas al análisis de tres relatos presentes en la película “Relatos salvajes”.

Se llegó a la conclusión de que la estructura social juega un papel importante dentro de la interacción, ya que establece el orden normativo esperado para la emoción y acción expresadas en “deberes”. Los sujetos guían sus acciones sobre las base de reglas, analizan qué es lo que “deberían” sentir y cómo expresarlo, tomando en cuenta la posición social y el rol que deben mantener en la interacción. Cuando los sujetos están interactuando, experimentan una serie de emociones; lo importante es elegir la adecuada para la situación. El conflicto se genera cuando el actor evoca una emoción no esperada, causando una serie de acciones inesperadas, estos relatos ilustran cómo, a pesar del trabajo emocional que realizan los actores, el conflicto genera una reacción violenta que altera el orden normativo y pone en riesgo su representación y la de los otros actores.

INTRODUCCIÓN

La sociedad surge a partir de las relaciones subjetivas que permiten compartir ideas, pensamientos y emociones. El estudio de los sujetos sociales y su interacción se ha centrado en las acciones de carácter racional, mientras que el aspecto emocional ha sido relegado del análisis al considerarse como expresión irracional ligada a los impulsos. Sin embargo, las emociones constituyen parte de la formación del sujeto social que siente, reflexiona y actúa. Es por esta razón que cualquier análisis de lo social debe incluir la esfera emocional para lograr una comprensión más profunda del sujeto.

El análisis se centra en la comprensión de los vínculos y relaciones sociales de los sujetos, su formación, comprensión y características. Las normas sociales se transmiten a través de un proceso de interiorización: los individuos saben cuándo, cómo y de qué manera pueden actuar, es decir, prever su acción antes de realizarla. Este proceso social, que en un primer momento podría centrarse solamente en el control de acciones racionales, mantiene una estrecha relación con el manejo de pulsiones emocionales.

La importancia de comprender de qué manera las emociones se expresan en el comportamiento social de los sujetos es el punto de partida de esta investigación. Los conflictos y desencadenantes sociales producidos por emociones han sido normados desde la misma sociedad para su correcto funcionamiento, es por esta razón que es importante analizar la manera en que las emociones intervienen en la interacción de los sujetos. Para analizar esta problemática, esta disertación toma como objeto de análisis tres historias de la película argentina “Relatos Salvajes” (2014), una sucesión de seis relatos con una temática común: la ira y la pérdida de control.

Dentro de cada relato es posible identificar el momento en el que las reglas y normas de conducta social referidas a las emociones son quebrantadas, dando paso a que la ira guíe las acciones del sujeto. Por lo tanto, lo que se busca analizar es: *¿Cómo se relacionan la estructura social y el comportamiento de los actores en las situaciones de explosiones de ira que se muestran en la película Relatos Salvajes?* También interesa comprender cuáles son los mecanismos que los actores utilizan para controlar las pulsiones emocionales de ira generadas por el conflicto y cuál es el papel de las emociones en todo este proceso.

Para entender estos fenómenos se tomarán en cuenta las perspectivas teóricas planteadas por Goffman, Garfinkel y Hochschild.

En el primer capítulo, se abordará el análisis de la interacción desde dos autores: en primer lugar Erving Goffman (1959), analiza el comportamiento de las personas dentro de un contexto determinado a través del modelo dramático por medio de metáforas teatrales; de esta manera estudia la interacción social de los individuos como si se tratara de una obra de teatro, analiza la dinámica e interacción social de los individuos que se convierten en actores dentro de un escenario específico frente a un auditorio en particular. En segundo lugar, Harold Garfinkel (1968) desarrolla la corriente sociológica de la etnometodología, que se basa en el estudio de la interacción de los sujetos en la vida cotidiana y en situaciones específicas como la familia, el trabajo, y otros; es decir que los seres humanos a través de una racionalidad práctica adecúan las normas sociales frente a diferentes situaciones para poder relacionarse.

El segundo capítulo teórico se centra en el análisis de la conducta social y emocional desde los planteamientos de Arlie Hochschild (1983), quien parte de la corriente del interaccionismo simbólico tomando la participación activa del sujeto dentro de un universo emocional y las condiciones de intercambio entre sujetos dentro de una estructura social interiorizada. En el tercer capítulo se realizará el análisis de tres relatos presentes en la película “Relatos salvajes”. Se utilizará el análisis de contenido como método de investigación con el fin de identificar lo que los sujetos expresan a través de frases, gestos, movimientos y acciones. Para este propósito, se han elaborado una serie de tablas de análisis a través de las cuales se aplican las categorías propuestas por los tres autores. El análisis se realizó en secciones que están determinadas por la manera en que los actores manejan sus emociones durante la interacción. La primera sección del análisis se centra en la identificación de las categorías planteadas por Goffman que son: la representación teatral y los materiales conductuales. La segunda sección se enfoca en la parte emocional de los actores a través de las categorías planteadas por Hochschild.

La tercera sección del análisis se enfoca en la interrupción y la reacción de los actores y su entorno, es por esta razón que para analizar esta particularidad se utilizan las categorías propuestas por los tres autores en conjunto. A través de Goffman se identifican los atributos que poseen los actores y cuáles son las principales formas de interrupción que

dan paso al conflicto. Posteriormente, desde los planteamientos de Hochschild nos centramos en el trabajo emocional que realizan los actores identificando la evocación o supresión de la emoción; este proceso se evidencia de manera cognitiva, expresiva y corporal. Se incluyen también las categorías de explicaciones y reclamos de Garfinkel, que hacen referencia a la racionalidad práctica que poseen los actores para desenvolverse cuando surge un conflicto en la interacción. La última sección del análisis se centra en la explosión de ira de los actores; lo importante de este momento es entender cómo la emoción es desplazada y cuáles son las características de esta acción.

La película contiene un total de seis relatos, sin embargo, se ha decidido realizar el análisis tomando como objeto de estudio solamente tres. Se seleccionaron los relatos que se aproximan en mayor medida a situaciones cotidianas que los sujetos sociales pueden llegar a experimentar. El relato titulado “Las ratas” tiene como protagonistas a una mesera y a una cocinera de un restaurante; su día cambia con la llegada de un comensal que es conocido por la mesera y no por los mejores motivos. El relato “Bombita” presenta la indignación y furia de un hombre ante el sistema burocrático local que por su ineficiencia interfiere no solo con su tiempo sino que provoca desencadenantes en su vida privada. Finalmente, “La propuesta” involucra un accidente de tránsito que deja como resultado un muerto; la impunidad, ira, venganza y corrupción son los ejes principales que guían este relato.

El motivo principal por el cual se toma como objeto de estudio una película es porque se centra en historias que son cercanas a la realidad social, en este caso nos interesa la explosión de ira y reacciones violentas de los sujetos, mismas que, por su naturaleza imprevista, son difíciles de observar con trabajo de campo en situaciones reales. En este sentido, los sucesos ficticios de los relatos, si bien presentan eventos improbables y exagerados propios de las intenciones cinematográficas, nos sirven como aproximaciones al orden social del comportamiento emocional, tal como existe en cualquier situación cotidiana real.

1 CONDUCTA SOCIAL E INTERACCIÓN

1.1 Enfoque dramático

Goffman aborda la vida social a través de una analogía que relaciona la vida cotidiana con el teatro, se interesa por el análisis de la *interacción social* entendida como “la influencia recíproca de un individuo sobre las acciones de otro, cuando ambos se encuentran en presencia física inmediata” (Goffman, 1997:11), cuáles son sus motivaciones y a través de qué mecanismos se desarrolla.

Dentro de este enfoque se encuentran 3 elementos importantes que forman parte del teatro: actor, escenario y auditorio. Los individuos se presentan (actúan) en un establecimiento social determinado (escenario) ante otros sujetos (auditorio) y de esta manera se desarrolla la interacción.

1.1.1 La teatralización de la vida cotidiana

Goffman (1970) analiza la vida cotidiana a través de la conceptualización del *ritual* “El ritual es parte constitutiva de la vida diaria del ser humano, por lo que se puede decir que la urdimbre de la vida cotidiana está conformada por ritualizaciones que ordenan nuestros actos y gestos corporales. Los rituales aparecen como cultura encarnada, interiorizada, hecha cuerpo, cuya expresión es el dominio del gesto...” (Rizo, 2011: 6). Se puede denominar *cotidianidad* al ritual social en donde se expresan las normas y dinámicas sociales ejecutadas por los individuos en relación a un contexto determinado que está en constante cambio. Estas normas se generan desde la *conciencia colectiva*¹ que es compartida por todos e independiente de la voluntad individual. Los sujetos se convierten en miembros funcionales de la sociedad a través de la interiorización de dichas normas, este proceso va desde el ámbito privado en la familia hasta el ámbito público en las diferentes instituciones que se encargan de la educación de los sujetos.

Las acciones que realizan los sujetos de manera cotidiana se analizan a través de los *materiales conductuales*, los cuales forman parte de la estructura social y se transmiten como conciencia colectiva. Goffman menciona que se debe analizar los detalles que salen a la superficie en la interacción por más mínimos que sean ya que de esta manera se puede acceder a un nivel más profundo de significación de lo que el sujeto expresa y siente y que muchas veces no es percibido a través del lenguaje. “Los materiales conductuales

¹ La conciencia colectiva es el conjunto de creencias y sentimientos comunes que mantienen los miembros de una misma sociedad [...] (Durkheim, 2001: 94).

básicos son las miradas, gestos, posturas y afirmaciones verbales que las personas introducen constantemente en la situación, con intención o sin ella considerados como signos exteriores de orientación y de compromiso” (Goffman, 1970:11).

Los materiales conductuales dentro de la interacción son operados a través de las impresiones. Por *impresión* se entiende a la “fuente de información acerca de los hechos no manifiestos y como un medio a través del cual los receptores pueden orientar sus respuestas al informante sin tener que esperar que se hagan sentir todas las consecuencias de las acciones de este último” (Goffman, 1997:136). Estas son de dos tipos: las primeras son expresiones dadas (verbales) de carácter mediato, se desarrollan a través de conversaciones que involucran el uso del lenguaje. Las segundas son expresiones que emanan del individuo (no verbales), de carácter inmediato como expresiones faciales, el tono de voz, miradas, posiciones etc. Por ejemplo, en un grupo de amigos cercanos, la primera impresión que uno de sus miembros ofrece se da a través de los materiales conductuales. Una cara triste o angustiada comunica que hay algo que está pasando en la vida de esta persona y que lo afecta de manera directa; sin necesidad de diálogo el resto de sujetos habrá entendido lo que el rostro expresó. La respuesta de los amigos ante este hecho puede darse de la misma manera con miradas, gestos de asombro e inquietud. Luego de esta primera parte que se desarrolla en la interacción se recurre al lenguaje para obtener una explicación.

1.1.2 Actor

Cualquier sujeto que se encuentre en una situación de interacción puede ser considerado un actor que lleva a cabo un papel, una representación de sí que es desplegada frente a un auditorio. El *papel o rutina* es el modelo de acción preestablecido que se desarrolla durante una actuación. Un sujeto puede interpretar uno o varios papeles en diferentes ocasiones para tipos similares de audiencia o frente a audiencias compuestas por las mismas personas. Un elemento importante que interviene al momento que el sujeto u actor adopta un papel es el *rol social*, definido como el “conjunto de derechos y deberes que se atribuyen a una posición social” (Goffman, 1997:11). Un sujeto puede tener diferentes roles a lo largo de su vida como, hijo, amigo, padre, jefe, esposo, etc.

El autor define la *actuación* como “la actividad de un individuo que tiene lugar durante un periodo señalado por su presencia continua entre un conjunto particular de

observadores y poseen cierta influencia sobre ellos” (Goffman, 1997:14). Identifica dos tipos de actuaciones: la *actuación real* que es considerada “como algo que no ha sido construido expresamente, como producto involuntario de la respuesta espontánea a los hechos en su situación”, y *actuación falsa o ideada*, que es la actuación armada “con un detalle falso tras otro, ya que no hay realidad de la cual podrían ser respuesta directa los detalles de conducta” (Goffman, 1997: 39).

Para entender estos tipos de conducta podemos considerar el siguiente ejemplo. En una familia, la hija necesita el permiso de sus padres para salir en la noche, sin embargo, los padres consideran que para otorgarle el permiso esta debe hacer méritos y le proponen ayudar con las tareas de limpieza en el hogar. Debido a que lo que busca es salir aceptará con ¡Sí! fuerte y alegre frente a sus padres (esta acción es una actuación falsa), por otro lado, al momento de cumplir con la petición y sin que sus padres lo noten mostrará descontento a través de gestos involuntarios como muecas y desgano (esto sería una actuación real).

Goffman para su investigación se centró en el individuo y su actuación, en todo el conjunto de participantes y la interacción total. Emplea el concepto de equipo como punto de referencia básico, sostiene que aunque es correcto considerar la actuación individual como una prolongación expresiva del carácter del actuante, cuando solo se toma este punto de vista se desvía la atención de la función que tiene la interacción en total, “Emplearé el término «equipo de actuación», o simplemente «equipo», para referirme a cualquier conjunto de individuos que cooperan para representar una rutina determinada.”(Goffman, 1997:44) Es el “equipo”, y no el individuo aislado, la unidad de referencia fundamental ya que en su actuación cooperativa fomentan y sostienen una definición de la situación ante un auditorio.

El objetivo del actuante individual es sustentar una definición particular de la situación, definición que representa, lo que el actuante reivindica como realidad. El actuante puede decidir rápidamente como se presentara en la interacción, esta elección se ajusta a sus propios intereses y a su situación particular. A pesar de esta particularidad el actuante puede compenetrarse de su propio acto al punto en que se convence de que la impresión de realidad que produce es la única, cuando esto sucede, el actuante se convierte en su propio auditorio; llega a ser protagonista y observador del mismo espectáculo. Así mismo

se debe considerar que el actor guía su actividad privada de acuerdo con normas éticas incorporadas, por esta razón puede asociar estas normas con algún tipo de grupo de referencia, creando de ese modo un auditorio no-presente para su actividad, siendo así que el individuo puede mantener en privado normas de conducta en las que personalmente no cree, pero las conserva debido al conocimiento de que existe un auditorio invisible que sancionará toda desviación de dicha norma. “El individuo puede constituir su propio auditorio, o imaginar la presencia de uno.” (Goffman, 1997:46) Cuando del equipo unipersonal se pasa a considerar un equipo más amplio, cambia el carácter de la realidad sustentada por el equipo tomando en cuenta que en este caso la realidad que se representa no siempre será la compartida por todos.

El sujeto hace uso de una “dotación expresiva” denominada *fachada*, que es la parte de la actuación que se encarga de definir la situación con respecto a quienes observan la misma. El individuo puede emplear esta dotación expresiva ya sea de manera intencional o inconsciente durante la actuación. La fachada abarca dos elementos: el primero es el *medio* y hace referencia a lo que está al margen de la persona, se trata de mobiliario, equipo y decoración propios de la escenografía en la que se desarrolla la interacción y que se mantienen estáticos la mayor parte del tiempo. El segundo es la *fachada personal*, que se refiere a la dotación expresiva propia del individuo que se mantiene en él a donde quiera que vaya y que incluye “insignias de cargo o rango, vestido, sexo, edad, características raciales, tamaño, aspecto, porte, expresiones faciales, gestos corporales y otras características semejantes” (Goffman, 1997:14).

Goffman se refiere a las dotaciones expresivas de la fachada personal como vehículos de transmisión de signos o materiales conductuales. Se debe tomar en cuenta que dentro de la fachada personal existen características como las raciales que no se alteran, sin embargo, las expresiones faciales son cambiantes. Existen dos estímulos dentro de la fachada personal: primero, la *apariencia* se refiere a “aquellos estímulos que funcionan en el momento de informarnos acerca del status social del actuante, muestran el estado ritual temporario del individuo, su ocupación y qué actividades realiza, en qué ciclo estacional o vital se encuentra” (Goffman, 1997:14); algunos estímulos pueden ser el vestido, lenguaje, edad, sexo, etc. Segundo, los *modales* “se refieren a aquellos estímulos que funcionan en el momento de advertirnos acerca del rol de interacción que el actuante

esperará desempeñar en la situación que se avecina” (Goffman, 1997:15); pueden ser modales arrogantes, atrevidos, humildes o gentiles dependiendo de la situación.

Para Goffman parte importante de la interacción lo conforman los encuentros cara a cara. La *cara* es entendida como “imagen de la persona delineada en términos de atributos sociales aprobados” (Goffman, 1997: 13). La cara es la representación de una serie de atributos que se han construido socialmente, las personas hacen referencia a dichos atributos para generar una impresión positiva de su cara, como cuando un sujeto hace referencia a su puesto de trabajo para generar una impresión más favorable. El sujeto se guía por una *línea* – esquema de actos verbales y no verbales- muchas veces inconsciente, a través de ésta expresa una percepción de la situación en la que se encuentra y por lo tanto de la impresión que da y recibe dentro del encuentro con otros. La cara es percibida desde un inicio, incluso antes del uso del lenguaje; para una mejor comprensión de lo que implica sostener una cara dentro de la interacción el autor explica las diferentes facetas de la cara y sus características.

- Una persona *mantiene la cara* cuando dentro de la interacción presenta una imagen coherente, respaldada por los juicios y las evidencias expresadas por los otros participantes. Es por esta razón que la cara no debe ser pensada como algo que se encuentra sobre el cuerpo solamente, sino que es algo extenso y difuso que está presente en los sucesos que emanan del encuentro. Debe existir un manejo adecuado de las acciones y valores que se toman en cuenta al momento de adoptar y mantener una línea de interacción, se debe considerar la posición social a fin de presentar una imagen coherente evitando que la cara se vea comprometida.
- Una persona está en una *cara equivocada* cuando proporciona cierta información para validar la posición social que dice tener e intenta integrar dicha información dentro del encuentro sin éxito. Esto sucede frente a personas nuevas o conocidas, la única diferencia es el nivel de riesgo de ser descubierto, con personas conocidas existe un riesgo más alto de que sepan que dicha cara no es la correcta; en cambio si se trata de personas nuevas, el sujeto se sentirá más libre de asumir una cara que no le corresponde, ya que es muy probable que no vuelva interactuar con esa persona, por lo tanto, el riesgo menor. (Goffman, 1970)
- Una persona está *sin cara* cuando no adopta ninguna línea al momento de iniciar la interacción. Una persona que está sin cara o con una equivocada puede verse

expuesta a la vergüenza, ya que su reputación está en duda, esto sucede siempre que una línea presentada no puede ser adoptada por los demás como cierta o cuando el sujeto pensó que podía mantener una cara diferente y se equivocó o simplemente porque no tiene una línea que permita a los demás identificarlo.

- Una persona está *en cara* cuando sus acciones y respuestas corresponden con confianza y seguridad con la línea que presenta en el contacto con los demás. (Goffman, 1970)

1.1.3 Escenario

Para que la representación teatral se desarrolle, es necesaria la existencia de un lugar que permita que esta se desarrolle. El escenario teatral presenta hechos ficticios a diferencia de la vida que muestra, presumiblemente, hechos reales. (Goffman, 1997). Desde el enfoque teatral el escenario es la fachada social en donde se desarrolla la interacción, está compuesta por diferentes objetos que dan sentido a la situación. Un actor debe interpretar un papel específico que requiere de una escenografía adecuada. Por ejemplo, un dentista necesita de un escenario que conste de muebles y objetos necesarios como una camilla especial, instrumentos como pinzas etc., para desempeñar su actuación. Por más convincente que parezca su papel y aunque siga una línea que sea la adecuada, si carece de estos medios su papel y la actuación quedarán desacreditados frente al auditorio, no habrá concordancia entre lo que el actor está presentando y su escenario.

Se denomina *región* a “todo lugar limitado, hasta cierto punto por barreras antepuestas a la percepción” (Goffman, 1997: 58). Estas barreras limitan el espacio de uso que poseen tanto los actores como el público. Las regiones tienen que ver con el espacio teatral que le corresponde a cada uno, tienen características y funciones diferentes. El escenario está compuesto por tres regiones.

- *La región anterior* es el lugar donde se desarrolla la actuación. Ciertos aspectos de una actuación parecen desarrollarse, no para el auditorio, sino para la región anterior, por lo tanto, la actuación de un individuo puede percibirse como un esfuerzo por aparentar que dicha actividad en la región mantiene y encarna ciertas normas que se agrupan en dos: La primera se refiere a la “actitud” del actor hacia el auditorio mientras mantiene su diálogo o intercambia gestos que sustituyen a la

conversación. El segundo se refiere a la “conducta” del actor mientras es percibido en forma visual o auditiva por el auditorio, sin que entre ambos exista necesariamente un diálogo. (Goffman, 1997)

- *La región posterior* o trasfondo escénico es el lugar donde la impresión que da el actor es contradicha naturalmente. En esta región el actor se prepara y elabora su actuación, en este espacio se encuentra la vestimenta que es objeto de inspección antes de su uso, al igual que diferentes accesorios de carácter personal o grupal. En este espacio el actor puede expresarse de manera natural, al estar separado del auditorio, tiene la oportunidad de prepararse para la actuación de diferentes maneras, se pulen los gestos, miradas, posturas y conductas que pasan de ser espontáneas a examinadas antes de la puesta en escena. (Goffman, 1997). En esta región se permiten tratos sin formalismos, comentarios de diversa índole, apretones de mano efusivos, fumar, comer, vestimenta informal y desaliñada, posturas relajadas y descuidadas, empleo de dialectos, susurros, gritos, bromas leves etc. Incluso se aceptan actividades físicas personales como silbar, masticar, mordisquear, eructar, flatulencias, etc. (Goffman, 1997)
- *La región residual* tiene que ver con los extraños, es decir, con individuos que de manera indirecta observan la puesta en escena, pero no forman parte del auditorio como tal, solo se encuentran presentes. (Goffman, 1997)

1.1.4 Auditorio

El auditorio es la tercera y última parte de la representación teatral. La función del auditorio es reaccionar ante las impresiones que recibe por parte del actor y viceversa. Los mecanismos conductuales, como los gestos, permiten saber si la actuación está siendo aceptada como verdadera. El auditorio puede tomar dos posiciones: por un lado puede adoptar el papel de *mero espectador* y por otro lado, puede ser *crítico* con la representación al expresar ciertos comentarios, ya sean sobre el vestuario, la escenografía o sobre el mismo manejo del actor en escena. El actor acepta dichas opiniones con cautela sabiendo que quienes conforman el auditorio podrían en cualquier momento descubrir al actor más allá de la representación, comprometiendo su impresión. (Goffman, 1997)

1.1.5 Disrupciones y mantenimiento del orden normativo

El actor debe desenvolverse con responsabilidad a fin de mantener cierto orden expresivo durante la interacción. Se debe evitar actos accidentales que puedan transmitir impresiones inadecuadas. Cuando el actor no logra mantener la impresión se genera una disrupción o incidente que amenaza la impresión, generando confusión, incomodidad, molestia y nerviosismo. “Los signos de nerviosidad son un aspecto del individuo que representa un personaje, y no un aspecto del personaje proyectado por él, imponiendo así al auditorio una imagen del hombre detrás de la máscara.” (Goffman, 1997: 115)

Las formas principales de disrupción son:

- *Gestos impensados*: son las acciones que surgen como accidentales e imprevistas, transmiten información inadecuada en el momento que surgen. Por ejemplo, en una reunión familiar por Navidad se realiza un intercambio de regalos: De acuerdo a la ocasión y las normas establecidas de responsabilidad por mantener la impresión, los miembros de la familia deberán mostrarse agradecidos y felices por los regalos que reciben. Sin embargo, si una persona muestra un gesto impensado al ver su regalo genera una disrupción dentro de la representación.
- *Intrusiones inoportunas*: se dan cuando una persona extraña o un miembro del auditorio irrumpen de manera imprevista en la región posterior, este intruso sorprende a los actores y se da cuenta de que la impresión que el actor proyecta es completamente incompatible con lo que acaba de observar.
- *Paso en falso*: sucede cuando un actor hace un aporte intencional que destruye la imagen de su equipo. Muchas veces existen secretos profundos relacionados a hechos de la vida pasada o actual del actor. El peligro está en que algo sobre este evento puede hacer presencia y debilitar la actuación. Puede ser a través de afirmaciones verbales o de gestos percibidos por el auditorio (Goffman, 1997:114).

Se denomina *escena* a la situación en la que un individuo actúa con el fin de destruir o alterar el consenso existente en el equipo de actuantes, de aquí deriva la expresión “hacer una escena”. Goffman dice que esta expresión tiene sentido debido a que las disrupciones generan una escena diferente, el orden previo se desestabiliza y se genera un cambio. Las *escenas* varían según la situación a continuación se presentan algunas (Goffman, 1997:114).

- Si uno de los actores no está comprometido con su actuación puede generar reacciones de desaprobación en el resto de los miembros, estos pueden expresar críticas públicas frente al auditorio afectando así la cooperación en el equipo.
- Cuando el auditorio decide que no será cortés durante la interacción, esto supone diferentes tipos de reacciones, expresiones, palabras y acciones frente al actor, cosa que el equipo no está dispuesto a aceptar. En estos casos se utiliza la expresión “poner fin al asunto” para demostrar que un sujeto no está dispuesto a seguir con el juego de interacción que el actor desea.
- Cuando la interacción entre dos personas deja de ser cordial y alcanza un nivel no esperado. Se identifica por el tono de voz elevado de los actores y por sus gestos. Este tipo de interacción llama tanto la atención que involucra casi de forma obligatoria a personas ajenas, convirtiéndolas en parte de un auditorio que se forma de manera inesperada, también puede hacer que un sujeto cualquiera del auditorio intervenga en la interacción inesperadamente. Por ejemplo cuando dos personas están hablando sobre algún tema delicado en la calle o algún sitio público. En principio la conversación es “normal” y de repente empiezan a discutir acaloradamente, esto implica un uso de lenguaje verbal fuerte como insultos, generando que las personas que pasan a su alrededor reaccionen mirando, es decir, se convierten en un auditorio. Si llegan a reaccionar de manera violenta con golpes o empujones habrá una o más personas que intervengan para poner fin a la situación.

Se han mencionado las formas principales de interrupción de las actuaciones, por qué surgen y qué ocasiona cada una de ellas. Si bien es cierto que estas interrupciones pueden llegar a ocurrir, la labor de todos los que participan en la interacción es impedir en la medida de lo posible que estos conflictos ocurran. Los atributos que poseen los actores para salvaguardar la representación se expresan en prácticas que se enfocan en diferentes aspectos: “Tres son los atributos que, deben poseer los miembros de un equipo para que la actuación de este se desarrolle con toda seguridad: lealtad, disciplina y circunspección” (Goffman, 1997:125).

Lealtad dramática: Para que un equipo pueda sustentar la línea de conducta, sus miembros deben mantener ciertas obligaciones morales: por un lado, deben mantener lealtad que implica que los actuantes mantengan sus intereses personales a un lado con el fin de trabajar juntos por la representación. Por otro lado, mantener discreción que está ligada directamente al manejo de los secretos, deben evitar que cualquier tipo de indiscreción se presente en la región anterior porque esta podría desviar la atención del objetivo hacia su actuación en particular, puede presentarse a través de gestos, expresiones, vestimentas, accesorios etc. (Goffman, 1997:115).

Así también se debe considerar qué momento es oportuno para realizar un reclamo o queja referente al papel que debe desarrollar un miembro del equipo de actores, por lógica este reclamo jamás debe realizarse en el transcurso de la actuación. Cuando se delegan los roles para el equipo surgen discrepancias e inconformidades, sin embargo, una vez que el equipo en conjunto toma una decisión, el actor inconforme debe aceptar el papel que se le ha otorgado y procurar presentar una actuación convincente. “Deben estar dispuestos a aceptar, de buena gana, papeles menores, y actuar con entusiasmo dónde, cuándo y para quiénes el equipo en conjunto resuelva representar” (Goffman, 1997:116).

Otro problema es la lealtad entre los miembros del equipo, muchas veces los actores llegan a establecer vínculos afectivos con el auditorio, las consecuencias de este vínculo son varias y afectan tanto al actor como al equipo. Debido a la presencia de secretos, ideas, acciones y gestos que se trabajan detrás de la escena se pone en riesgo la situación. Para evitar que este vínculo se dé los miembros del equipo deben construir un lazo de solidaridad fuerte y ser un apoyo moral entre todos de esta manera se asegura la representación. Otra técnica utilizada para evitar que se creen vínculos entre actor y auditorio es el constante cambio de auditorio. (Goffman, 1997)

Disciplina dramática, esta cualidad implica el manejo apropiado de la parte intelectual y emocional. Para Goffman el actor disciplinado debe tomar en cuenta lo siguiente: (1997:117)

- Evitar el uso de gestos imprevistos y pasos en falso durante su actuación.
- Ser prudente y discreto (no revelar secretos).
- Poseer “presencia de ánimo”, es decir, lograr mantener oculta cualquier conducta inadecuada que surja de manera imprevista por parte de cualquiera de sus compañeros mientras mantiene su rol intacto. Si no logra ocultar dicha interrupción,

es capaz de ofrecer una explicación razonable para minimizar los impactos a través de comentarios graciosos (chistes) u ofreciendo disculpas.

- Poseer autocontrol de sus emociones y sentimientos espontáneos frente a los errores de sus compañeros de equipo y frente a los comentarios y gestos de hostilidad de los miembros del auditorio.
- Poseer equilibrio y serenidad, puede fluir entre un sinnúmero de escenarios e interpretar diferentes y variados roles sin que se vea afectada la impresión en cada uno de ellos.

Goffman nos proporciona un ejemplo de cómo el actor toma en cuenta estas reglas antes de salir al escenario:

“En la vida familiar cuando hay que decidir en qué punto de su proceso de aprendizaje los miembros jóvenes del equipo familiar pueden aparecer en ceremonias públicas o semipúblicas, son aptos solo cuando el niño está preparado para controlar su temperamento ya que en ese momento será un participante en quien se puede confiar” (Goffman, 1997:118).

Estas características del actor disciplinado son necesarias para mantener el orden expresivo, por lo tanto, el manejo del rostro y de las expresiones es decisiva para el actor, este debe ser capaz de suprimir sus gestos naturales de reacción por gestos que su personaje expresaría. En un grupo se prueba esta capacidad de reacción en los actores a través de bromas para saber la capacidad que un sujeto tiene para aguantar estas acciones ya que de su reacción dependerá la confianza de todos.

Circunspección dramática: como ya se mencionó, la lealtad y disciplina son indispensables para la actuación, pero existe otra característica que se debe considerar y es la *prudencia* que se emplea antes de realizar la presentación. “En bien del equipo se exigirá a los actuantes que, al escenificar la representación, actúen con prudencia y circunspección, preparándose de antemano para todas las contingencias posibles y explotando las oportunidades que se presentan” (Goffman, 1997:119).

El uso de la circunspección se evidencia en varias técnicas que se utilizan al momento de manejar las impresiones. A manera de ejemplo, Goffman menciona que:

“Dentro de un matrimonio se exige que el marido y la mujer expresen su solidaridad conyugal mostrando de común acuerdo su aprecio y deferencia por los

invitados a quienes agasajan, es necesario excluir de la lista a aquellas personas hacia las cuales no comparten los mismos sentimientos” (Goffman, 1997:119).

Los métodos que se utilizan para frenar la interrupción son varios y son aplicados por los miembros de los equipos de actores y por parte del auditorio, a continuación se exponen dichos métodos (Goffman, 1997:119- 25):

1. Limitar el tamaño del equipo y del auditorio con la finalidad de que ningún miembro de ambas partes actúe de forma incorrecta, sin embargo, algunas veces esto no es posible ya que la puesta en escena requiere de varios actores.
2. Actuación breve, cuando la actuación no lleva mucho tiempo la probabilidad de que se produzca algún conflicto o interrupción disminuye.
3. El actor tendrá que adaptar su actuación a las condiciones de la información bajo las cuales ha de montar la escena. Por ejemplo, las prostitutas envejecidas del Londres del siglo XIX, limitaban su lugar de trabajo a los parques oscuros a fin de que sus rostros no debilitasen el atractivo que ejercían sobre el auditorio.
4. El actor debe considerar el acceso a la información que el auditorio puede tener acerca de su persona, esta información obstruye la posibilidad de influencia que pueda tener la actuación sobre el auditorio. Si el auditorio no posee información previa lo que se exponga durante la actuación será la información que el auditorio recoja y esto definirá el éxito de la representación. Esto se ve reflejado en la cercanía de los actores con el auditorio si se trata de un auditorio ya conocido, la persona está más relajada; por el contrario, si se trata de personas nuevas, la presión hará que se mantenga alerta ante una infinidad de situaciones que pueden emerger y comprometer su actuación.
5. El actor debe ajustar su presentación en concordancia con la utilería y tareas prevista para su actuación.
6. El actor debe prestar atención a su conducta, debido a que si no se maneja de manera adecuada podría generar conflictos.
7. Circunspección en el manejo de la fachada, que está determinada por dos situaciones concretas: primero cuando el equipo está lejos del auditorio y es improbable que alguien irrumpa “entre bastidores”, los miembros tienen la posibilidad de relajar sus expresiones. Segundo, cuando alguien ajeno al grupo de actores realiza una visita a la región posterior, es necesario una alarma para

saber si esta persona puede regresar y dar tiempo a los actores de montar una escena adecuada. Por ejemplo: en una oficina los empleados mantienen cierta fachada cuando el jefe se encuentra en las instalaciones, deben demostrar que están realizando su trabajo; un momento de relajación para el equipo de trabajadores sería cuando por alguna circunstancia el jefe debe abandonar su puesto de trabajo, la alarma entonces sería la hora programada de regreso.

Para la puesta en escena, se debe tomar en cuenta que cuando un equipo se encuentra con otro, se genera una situación en la que cualquier pequeño inconveniente puede generar una impresión incompatible con la actuación. Para evitar estos inconvenientes se debe tomar en cuenta la lealtad y disciplina, sin embargo, existen otras recomendaciones: (Goffman, 1997:124-125)

1. Prepararse de antemano para las contingencias expresivas posibles. Es recomendable tener una estrategia y una agenda previa a la puesta en escena. La planificación incluye: afinar detalles sobre los tiempos que deben seguir los actores, qué papeles interpretarán, qué cosas deben utilizar, etc. Esto evita los momentos de confusión y silencios incómodos. Sin embargo, si un actor toma de forma demasiado estricta el orden de acción previsto y surge una interrupción, los sujetos no serán capaces de improvisar por fuera de lo previsto y tampoco podrían retomar la línea programada generando un problema mayor.
2. El uso de protocolo es un recurso que utilizan todos los presentes para *mantener a raya* las expresiones potencialmente disruptivas de una manera aceptable. Se toma en cuenta quién debe entrar primero, quién debe sentarse en un lugar específico, quién debe tomar la palabra etc. Este “quién” está determinado por diferentes características (rango, sexo y edad), por lo tanto, nadie se sentirá ofendido por las atenciones que reciba.
3. El ensayo se utiliza para que los actuantes se familiaricen con su rol. Al realizar una simulación, se considera cualquier contingencia que pueda emerger en el transcurso de la interpretación.
4. Las instrucciones dirigidas hacia el auditorio se utilizan con el fin de manipular sus respuestas durante la actuación. Si un actor es alguien sumamente importante se busca asegurar que ningún miembro del auditorio genere una interrupción durante su presentación. Por ejemplo, cuando “las damas que en Gran Bretaña son

presentadas en la corte (auditorio) son cuidadosamente aleccionadas acerca de la vestimenta que deben usar, el tipo de *limousine* en que tienen que llegar a la recepción, cómo hacer las reverencias de rigor y qué decir” (Goffman, 1997:124)

Las prácticas protectoras son usadas por el auditorio y los extraños con el fin de ayudar a los actuantes a salvar su propia representación. Estas prácticas se conocen como tacto y “son las acciones de cautela y discreción que emplean los sujetos para salvaguardar la representación” (Goffman, 1997:125). Existen diferentes tipos de tactos que se explican a continuación:

a) *Tacto respecto del lugar*: semejante a la discreción, se refiere al control por parte de los actores y del auditorio sobre las regiones anterior y posterior de una representación. Los individuos (auditorio-extraños) procuran mantenerse alejados de estas regiones a menos que hayan sido invitados, deben dar aviso de su presencia con el fin de no generar una interrupción, estos avisos pueden expresarse en forma de sonidos como golpes en la puerta, toser o a través de un mensaje.

b) *Tacto en la interacción pública*: se refiere a las situaciones en que se debe mantener una conversación en presencia de extraños. Existe una especie de separación o aislamiento, que puede ser físico como las paredes, o de distancia que separa la interacción de extraños. Cuando no se cuenta con este tipo de aislamiento, se debe proseguir con la interacción confiando en el tacto de los extraños. Se denomina *acuerdo de aislamiento* a la actitud de desinterés de los extraños frente a lo que pueden ver y escuchar. Por ejemplo, cuando una persona se encuentra con otra en un transporte público y entablan una conversación, las personas que se encuentran compartiendo el mismo espacio actúan con tacto al fingir que no están escuchando y que no les interesa la conversación que evidentemente pueden escuchar. Asimismo las personas, con el fin de apoyar el trabajo de tacto de los demás, evitan topar temas sensibles, privados o muy llamativos que impliquen un esfuerzo para la determinación de los extraños. Este tipo de tacto varía de acuerdo con la cultura de cada sociedad.

c) *Tacto por parte del auditorio*: los miembros del auditorio conforman un equipo de actores que buscan mantener la interacción salvaguardando sus actos y la representación en escena. Por lo tanto, están determinados a guiar sus actos manteniendo un grado de

atención e interés, controlando sus actuaciones y expresiones. Con el fin de no provocar conflicto o desviar la atención hacia ellos, evitan los pasos en falso y que se produzca una escena. Dependiendo de la situación se puede hacer uso del tacto con el fin de atraer a los actores y obtener algo a cambio. Por ejemplo, las mujeres de la calle que tienen más éxito son, al parecer, aquellas dispuestas a fingir que aprueban entusiastamente la actuación de sus clientes. (Goffman, 1997)

El tacto por parte del auditorio se expresa de dos formas: la primera es cuando eligen “no ver” cuando surge una discrepancia o interrupción. Un desliz del actor pone en peligro la interpretación, por lo tanto, el auditorio puede obviar este error y hacer como si no hubieran visto nada. Gracias a esta acción los actores pueden retomar la actuación u ofrecer una justificación o excusa sobre el hecho. La segunda se da cuando frente a una crisis tanto actores como auditorio pueden reaccionar en connivencia con el fin de salvaguardar la interacción. Esta consideración se manifiesta cuando el auditorio sabe que un actor es principiante, debido a la posibilidad de una equivocación, el auditorio es consciente y decide evitar las interrupciones como acto de consideración.

Existen finalmente, dos estrategias que se utilizan dentro del tacto:

- Ser sensible ante cualquier insinuación o expresión que se genere. Las expresiones pueden ser señales de que algo no está saliendo bien y está poniendo en riesgo la interpretación, el actor debe estar atento.
- Usar las reglas de la tergiversación, muchas veces un actor alterará su presentación produciendo una amenaza. Lo que se busca es solucionar este problema lo antes posible ya que se corre el riesgo de no poder restablecer la interacción ni siquiera recurriendo a una disculpa. (Goffman, 1997)

A manera de ejemplo el autor menciona que cuando se está presentando una historia falsa (mentira) se debe apelar al uso de un acento de burla. Este recurso es muy útil ya que si es confrontado acerca de las afirmaciones que ha expresado podrá responder diciendo que se trataba de una simple broma. Si el tono usado hubiera sido serio y determinante no hubiera podido salvar su interpretación fácilmente. Es importante conocer los mecanismos a través de los cuales los conflictos se presentan dentro de una actuación y cuáles son los métodos para controlarlos. El objetivo subyacente de estas

recomendaciones es devolver el orden a la actuación, auditorio, actores y extraños trabajan en conjunto para evitar un conflicto.

1.2 Interacción desde la etnometodología

1.2.1 Antecedentes

Para complementar esta investigación se utilizará la ayuda teórica de Harold Garfinkel (2006), a través de su propuesta etnometodológica. Para entender cómo surge este enfoque se debe considerar la influencia teórica base de su estudio. Parte de Talcott Parson (1968) que se centra en el estudio del orden social y Alfred Schutz (1976) desde el enfoque fenomenológico.

Parsons (1968) en *Hacia una teoría general de la acción*, plantea la teoría de “la doble contingencia” que hace referencia a una situación de interacción en la cual existen dos posibilidades de acción determinadas (ego-alter ego), en esta situación el éxito de una de las partes depende de la decisión de la otra, es decir, que existe una doble contingencia constitutiva a la interacción. “Por un lado, las gratificaciones del ego son contingentes respecto a su selección entre las alternativas disponibles. Por otro lado, la reacción de alter será contingente respecto de la selección del ego, y resultará de una selección complementaria de parte del alter (Parsons, 1968: 33–34).

El establecimiento de comunicación con el otro se vería afectada ya que el éxito de la interacción radica en que las acciones de un actor determinen las acciones de otro. Parsons (1968), como solución al problema de la doble contingencia plantea el *proceso de socialización*; los individuos que atraviesan por este proceso interiorizan normas y valores que les permiten comunicarse e interactuar unos con otros, el carácter compartido de estos valores hace que la contingencia propia de cualquier situación de interacción desaparezca.

Por lo tanto, para entender de qué manera se elimina la contingencia y se establece el orden social, el autor sugiere que se debe analizar el factor cultural que caracteriza a una sociedad a fin de identificar y conocer las diferentes normas, valores, costumbres y símbolos que posibilitan la interacción y garantizan el orden social. “En esta relación social elemental, así como en el sistema social más amplio, la cultura provee las normas

(orientaciones de valor) que se aplican en el proceso evaluativo. Sin la cultura, ni las personalidades, ni los sistemas sociales humanos serían posibles” (Parsons. 1968: 34).

La investigación de Schutz enfoca en la relación intersubjetiva que subyace en la conciencia de los actores, le interesa la manera en que las personas dan significado a sus acciones en diferentes situaciones. Un aspecto importante es su interés por analizar la vida cotidiana, ya que considera que es aquí en donde la intersubjetividad crea continuamente la realidad social. Esta propuesta indica que en la vida cotidiana es importante el uso de *tipificaciones* de origen social. Gracias al lenguaje se pueden nombrar diferentes objetos para hacerlos parte del conocimiento común que posibilita la interacción. “Hasta cierto punto, el hombre tipifica su propia situación dentro del mundo social y las diversas relaciones que tiene con sus semejantes y con los objetos culturales” (Schutz, 1976:233).

Asimismo, es importante tomar en cuenta la relación entre la manera en que las personas conciben y construyen la realidad social, considerando que existe una realidad que es cultural y que determina nuestras acciones creencias y hábitos. Esta realidad cultural ha sido construida anteriormente, pero está en continua modificación, no es rígida y son los actores quienes la construyen, reproducen y, de ser necesario, la modifican. Es así que el papel de los sujetos es aceptar la influencia de la realidad social en la que se encuentran, interpretarla, reproducirla, dar sentido a los cambios y reconstruir el mundo cultural en el que se desenvuelven.

1.2.2 Enfoque etnometodológico

A partir de lo planteado por Parsons y Schutz, Garfinkel (1967) propone la etnometodología que se centra en la naturaleza del *orden social*. Tomando como base la crítica a la explicación parsoniana del orden social, plantea que por un lado, los hechos sociales expresados en normas y valores atribuidos a la cultura no son los que determinan la conducta humana, es decir, que no se trata de una influencia anterior al sujeto, sino que la conducta es el resultado de las prácticas de sentido común mediante las cuales los sujetos estructuran, conciben, organizan y ordenan sus actividades diarias. Por lo tanto, el orden social se crea y se mantiene a través de las acciones/ actividades prácticas de los sujetos. Define el término etnometodología como “la investigación de las propiedades racionales de las expresiones contextuales y de otras acciones prácticas como logros continuos y contingentes de las prácticas ingeniosamente organizadas de la vida

cotidiana” (Garfinkel, 2006:20). La *etnometodología* se propone “analizar la realidad objetiva de los hechos sociales, vista como un logro continuo de las actividades concertadas de la vida diaria cuyas comunes e ingeniosas formas son conocidas, usadas y dadas por sentadas por sus miembros” (Garfinkel, 2006:13).

A manera de crítica, Garfinkel (2006) expone que muy al contrario del pensamiento de varios sociólogos, los miembros de la sociedad no deben ser considerados como una especie de “idiotas culturales” sin capacidad de discernimiento, razón o capacidad de juicio, es decir, que sus acciones estarían determinadas únicamente por agentes externos, los miembros de la sociedad son capaces de reflexionar y dar sentido a las situaciones y acciones dentro de la sociedad. “Por «idiota cultural» me refiero al hombre-en-la-sociedad-del-sociólogo, hombre que produce las características estables de la sociedad al actuar de acuerdo con las alternativas preestablecidas y legítimas de la acción suministradas por la cultura común” (Garfinkel, 2006: 82).

La acción social comprendida como actividad práctica, es el punto de partida del análisis a través de varios conceptos que se emplea en el enfoque etnometodológico (Garfinkel, 2006):

- La reflexividad es el proceso que hace referencia al carácter cognitivo mediante el cual se crea la realidad social. Todos los sujetos crean lo social a través de pensamientos y los expresan en acciones. Por ejemplo, las acciones dentro de la vida cotidiana, desde las más simples como levantarse, seguir una rutina e interactuar con varias personas, implican un esfuerzo reflexivo que muchas veces al ser inconsciente, repetitivo y común se pasa por alto.

El orden social está influenciado por la capacidad reflexiva de los sujetos, no está dado simplemente porque hay un acuerdo de conformidad con las normas y valores establecidos. La conciencia del actor juega un papel importante ya que le permite analizar de entre diferentes opciones y anticipar las reacciones, expresiones, gestos y palabras propias y de los demás. Esto se evidencia a nivel micro en cada acción que se realiza de manera cotidiana.

- Las explicaciones son los procesos mediante los cuales los actores dan sentido a sus prácticas. Constituyen el empeño por describir, criticar y analizar situaciones de interacción específicas. Se debe tomar en cuenta las diferentes maneras en que los actores dan y reciben explicaciones. A través de la comprensión de estos

conceptos se entiende de mejor manera a qué se refiere Garfinkel al hablar de los métodos cotidianos gracias a los cuales los sujetos tienen la capacidad de reflexividad y explicación sobre sus acciones y las de los demás.

“Los estudios etnometodológicos analizan las actividades cotidianas como métodos que sus miembros usan para hacer que esas actividades sean racionalmente-visibles-y-reportables-para-todos-los-efectos-prácticos, es decir, «explicables» (*accountable*)^{2,*} como organizaciones de actividades cotidianas corrientes” (Garfinkel, 2006:13).

1.2.3 Experimentos de ruptura

Garfinkel (2006) propone los experimentos de ruptura con el fin de demostrar de forma más clara los conceptos y principios de la etnometodología. Se trata de alterar la realidad social, la normalidad, para así mostrar el proceso continuo en que se construye y reconstruye dicha realidad. Los estudios sociológicos se han centrado en explicar las características estables de las actividades cotidianas en escenarios tales como la familia, instituciones, trabajo etc. Para Garfinkel este tipo de investigación deja a un lado la importancia de las escenas comunes, lo socialmente estandarizado, lo “visto pero desapercibido”, y las características del trasfondo de lo cotidiano. (Garfinkel, 2006)

Las expectativas de trasfondo (de carácter moral para los miembros de la sociedad) son utilizadas por los individuos como esquemas de interpretación. A través de estas expectativas, las apariencias concretas de la vida cotidiana se presentan y se asumen como reconocibles e inteligibles. Se puede demostrar fácilmente cómo responde un individuo frente a estas expectativas, sin embargo, no se toma en cuenta en qué consisten dichas expectativas. Para saber en qué consisten se requiere que el investigador social sea un extraño (estar por fuera) a las escenas cotidianas o convertirse a sí mismo en extraño (tratar de mirar la situación como si estuviera desde fuera).El autor propone el análisis de:

“Los vistos, pero no percibidos, trasfondos de las actividades cotidianas, que se refieren a los hechos perceptibles desde los cuales la persona vive la vida que vive,

² *To account for* (dar cuenta de), es traducible por narrar, relatar, rendir cuentas, justificar o explicar. Garfinkel lo utiliza con un sentido particular para la etnometodología (Garfinkel, 2006:1).

tiene los niños que tiene, siente los sentimientos, piensa los pensamientos y entabla las relaciones que entabla...” (Garfinkel, 2006:61).

Garfinkel plantea el procedimiento que se debe seguir para realizar los experimentos:

- Comenzar en escenas familiares y pregunta qué se puede hacer para problematizarlas.
- Considerar las operaciones que se tienen que practicar a fin de multiplicar las facetas sin sentido del ambiente percibido para producir asombro, consternación y confusión. Con el fin de provocar los efectos socialmente estructurados de ansiedad, vergüenza, culpa e indignación y producir interacciones desorganizadas. Al inducir esto en los experimentos se puede evidenciar cómo son producidas y mantenidas las estructuras de las actividades cotidianas.

Garfinkel diseña un procedimiento para romper las expectativas al mismo tiempo que se satisfacen las tres condiciones bajo las cuales la ruptura produce confusión, es decir, que la persona no pueda convertir la situación en un juego, en un chiste, un experimento, un engaño ni nada por el estilo (Garfinkel, 2006: 71). Para analizar el observado pero no percibido trasfondo de comprensión común, el autor propuso a sus alumnos que realizaran varios experimentos documentados en el libro *Estudios en Etnometodología* (2006), que expondremos a continuación.

a) Experimento de ruptura en la familia

Para este experimento en primer lugar se pidió a un grupo de estudiantes que observaran una escena familiar como lo haría un extraño, y que anotaran sus impresiones. Segundo, se pidió a otro grupo de estudiantes que en esta ocasión actuaran como extraños ante su familia y que documentaran lo sucedido, los resultados se muestran a continuación.

Experimento 1: A 30 estudiantes de pregrado se les dio la tarea de observar las actividades comunes de su familia por un lapsus de entre 15 minutos y 1 hora. Debían realizar esta observación como si fuesen extraños, se les informó de no develar que se trataba de un experimento hasta que hubiera transcurrido el tiempo pactado. (Garfinkel, 2006)

Resultado: En los informes que entregaron los estudiantes se encontraba una descripción de las diferentes escenas domésticas. Realizaron esta observación considerándose a sí

mismos como un sujeto que mira desde lejos las actividades, por lo tanto, las descripciones son simples, nada familiares, sin expresiones apartadas de lo común.

Un hombre corpulento, de baja estatura, entró en la casa, me besó en la mejilla y me preguntó: ¿Cómo te fue en la universidad? Respondí cortésmente. El hombre entró en la cocina, besó a la menor de dos mujeres y saludó a la otra. (Garfinkel, 2006:69)

Los estudiantes observaron cómo se desarrollaba la interacción entre los sujetos, los modales presentes que a menudo son casi imperceptibles. Observaron que cada miembro exponía sus ideas y todos atendían y opinaban. Cuando surgía algo incómodo sobre lo observado (como una mala cara, una actitud molesta, una discusión) los estudiantes trataban de justificar el hecho aduciendo que en el fondo eran felices y solo se trataba de un hecho aislado poco común. También describieron los modales y expresiones simples en la mesa y pudieron darse cuenta y señalar que algunos modales fueron obviados.

Algunos estudiantes mencionaron que la actitud de extraño fue difícil de mantener, muchos se sintieron impotentes al percatarse de lo difícil que era actuar como extraño, ya que incluso los gestos y movimientos surgían de forma espontánea antes de poder alterarlos según la regla del experimento. Algunos se mostraron impactados por lo que lograron observar acerca del comportamiento de los demás y se sintieron felices cuando terminó la hora del experimento. Surgieron varias opiniones por parte de los estudiantes y los miembros de la familia, algunas consideraciones fueron determinantes: (Garfinkel, 2006)

- Cuando miraron la escena familiar como extraña dejaron a un lado la estructura conocida a través de reglas de interpretación. Solo así pudieron ubicarse en la posición de extraños y realizar la observación.
- El estudiante inició la interacción con una actitud y propósito diferente que le permitió permanecer en secreto, su ventaja era que podía cambiar dicha actitud al final del experimento.
- La actitud de extraño se mantuvo como resultado de obediencia a la regla del experimento.

Experimento 2: Se pidió a 49 estudiantes que actuaran como extraños o huéspedes en su propio hogar. Debían adoptar una actitud de cortesía, evitar compartir situaciones íntimas,

usar un lenguaje formal y responder solamente a preguntas tal como lo haría un invitado, por un lapso de 15 min a 1 hora. (Garfinkel, 2006)

Resultados: De los 49 estudiantes, 9 se rehusaron a realizar dicho experimento debido a que no se sentían capaces de realizar semejante tarea, 5 estudiantes no tuvieron éxito, 4 se negaron desde un inicio, 1 chica expresó que no quería causarle un enojo a su madre porque estaba enferma del corazón, 2 estudiantes no tuvieron éxito en el experimento porque su familia asumió que se trataba de una broma desde el principio. Aunque trataron de mantener su postura, los miembros de la familia decidieron formar parte de la broma, por lo tanto, no se logró realizar el experimento. Por otro lado, un estudiante causó duda en su familia, pero al final no le dieron importancia, en otro caso los padres de una chica asumieron que su hija se estaba comportando muy amable y que eso significaba que quería pedirles algo y que pronto iba a decirles de qué se trataba. A través de diferentes acciones y explicaciones los miembros de las familias trataban de darle sentido a las acciones de los estudiantes.

En otros casos las familias quedaron atónitas por la actitud de los estudiantes y sus reacciones inmediatas se enfocaban en restaurar el orden, explicar y entender por qué se comportaban así. En su intento surgieron emociones como asombro, desconcierto, conmoción, vergüenza y enojo, algunos pensaron que los estudiantes eran malos desconsiderados, egoístas, desagradables y descorteses (esto a pesar de que sus acciones como huéspedes implicaban la más fina de las cortesías). Algunos exigieron explicaciones y plantearon preguntas:

¿Qué es lo que sucede?

¿Por qué te comportas tan condescendentemente?

¿Acaso estás loco?

¿Perdiste los cabales o sólo te haces el estúpido? (Citado en Garfinkel, 2006:60)

Al no conseguir una explicación razonable acerca del comportamiento de los estudiantes, los familiares intentaron normalizar la situación por sí mismos. De forma racional expresaron una serie explicaciones con el fin de comprender y de alguna manera sentirse más tranquilos con lo que estaba sucediendo. Algunos expresaron las siguientes explicaciones:

El estudiante «había estado trabajando demasiado» en la universidad.

El estudiante estaba enfermo.

Había discutido de nuevo con su novia. etc. (citado en Garfinkel, 2006:61)

Cundo al final los estudiantes explicaron que todo se había tratado de un experimento los familiares se mostraron aliviados. Esa explicación permitió hacer inteligible las acciones de los estudiantes. Debido a los conflictos que se generaron, muchos estudiantes explicaron que fue difícil mantenerse como un extraño. En este experimento se muestra que al utilizar el carácter de extraño para dirigir las acciones, las reacciones de los miembros de la familia se alteraron de sobremanera generando enojo y confusión. La ruptura se genera debido a que las expectativas de trasfondo esperadas para la situación familiar y común no fueron comprensibles.

b) Experimento de acceso a la facultad de medicina

Experimento: Este estudio se realizó en 28 sujetos aspirantes a la facultad de medicina. El experimento consistía en que una persona simulara ser parte del equipo de selección de la facultad y realizará las entrevistas personales a los aspirantes. Se formularon preguntas acerca de su formación escolar y los motivos para su postulación. La entrevista se realizó por alrededor de una hora. Luego se les propuso escuchar una grabación de una entrevista previa (manipulada), para pedirles su opinión acerca del postulante. Todos mostraron interés y aceptaron escuchar la grabación. El aspirante de la grabación respondía de forma inadecuada, hacía uso de un lenguaje un tanto brusco, mostraba un mal uso de las reglas gramaticales además evadía preguntas, divagaba y contradecía al investigador. (Garfinkel, 2006)

Mientras los estudiantes opinaban, el entrevistador mencionaba cierta información personal extra sobre el aspirante del audio. En principio, las opiniones fueron un tanto negativas, sin embargo, si un estudiante mencionaba que esa persona parecía no tener buenos estudios ni preparación, el entrevistador acotaba que de hecho había participado en varios concursos de oratoria; si mencionaban que debido a sus expresiones sonaba como una persona de clase baja carente de dinero, el entrevistador mencionaba que era hijo de un prominente empresario y que tenía mucho dinero; si mencionaban que no sabía comportarse y que de seguro nunca fue buen estudiante el entrevistador mencionaba que tenía las mejores calificaciones y que se graduó con honores.

Resultado: 25 estudiantes de los 28 creyeron que se trataba de una entrevista real. Ante las incongruencias presentes entre lo que percibían y lo que aseguraba el entrevistador, algunos preguntaron si lo habían aceptado en la universidad, el entrevistador respondía que sí y que estaba cumpliendo con las expectativas esperadas. Se les mencionó además que un grupo de miembros de la facultad y psicólogos habían decidido aceptarlo después de escuchar dicha entrevista. Los aspirantes lucían sumamente confundidos por su capacidad de interpretación, otros creían que de haber sabido de antemano la información privada que el entrevistador mencionó su impresión habría sido diferente. Algunos pensaron que tal vez no eran buenos para interpretar ninguna entrevista, solo 3 aspirantes pensaron que se trataba de una broma y no cambiaron de opinión, estaban convencidos de que no se podía tratar de una entrevista real. Trataron de explicar y normalizar sus respuestas dando razones y explicaciones sobre lo que habían opinado.

“Debía haber hecho explícito... que podía contar con el dinero”

(Risas) ¡Dios!, (Silencio) Yo hubiera pensado que era todo lo contrario, quizás yo haya estado completamente equivocado... mi orientación ha sido mala.

No fue educado. Quizás tenía confianza en sí mismo. Pero no fue educado. No lo sé. O esa entrevista fue un poco loca o yo estoy muy loco.

No, no lo puedo ver así... quizás sólo se hacía el gracioso. Tal vez intentaba... ¡No! Para mi sonó algo muy impertinente.

Estoy dispuesto a revisar mi opinión original, pero no demasiado. No lo entiendo.

(Risas) No sé qué decir ahora. Me preocupa mi falta de habilidad para juzgar mejor al muchacho. (Citado en Garfinkel, 2006:75)

Se concluyó que los estudiantes opinaron sobre la base de la impresión obtenida en esa grabación. La ruptura se generó cuando las expectativas de sentido común acerca de la persona no concordaron con la información adicional proporcionada por el entrevistador; ocasionando una sensación de desconcierto y confusión en las reacciones de los postulantes. Para tratar de normalizar la situación intentaron:

- Justificar sus opiniones diciendo que su habilidad para juzgar no era buena, otros consideraron que la entrevista fue incongruente.
- Opinar que estuvieron equivocados en admitirlo en la universidad.

- Considerar que tal vez si hubieran presenciado la entrevista y hubieran podido realizar preguntas sus opiniones hubieran sido diferentes
- Otros se rehusaron a considerar que sus opiniones estuvieran equivocadas del todo “revisaré mi opinión, pero no demasiado, no lo entiendo, quizás haya estado completamente equivocado” (citado en Garfinkel, 2006:81).

c) Experimento de Regateo

Se estableció la tarea de regatear el precio de algunas mercancías. El fin era alterar la expectativa estandarizada relevante de “regla del precio unitario estandarizado”, se esperaba que debido al tipo de tarea se generara vergüenza en los estudiantes y molestia en los vendedores.

“A un grupo de 68 estudiantes se les pidió que intentaran, una sola vez, comprar un objeto que costara más de dos dólares, ofreciendo mucho menos del precio estipulado por el objeto. A otros 67 se les pidió que realizaran seis intentos: tres para objetos que costaran dos dólares o menos, y tres para objetos que costaran cincuenta dólares o más” (Garfinkel, 2006:83-84).

El 20% del grupo que debía regatear solo una vez se rehusó a realizar dicha acción. En el segundo grupo que debía realizar 6 intentos solo 3% de sus miembros se rehusó a realizar el experimento. Todos los participantes mencionaron sentirse incómodos por la tarea que debían realizar; los que realizaron la acción por 6 veces mencionaron que se sintieron incómodos y con vergüenza las primeras 3 veces pero luego comenzaron a disfrutar lo que hacían. Mencionaron que sentían mucha vergüenza al regatear por mercancías que costaban poco que por las que eran más caras. Al final del experimento algunos mencionaron que lo volverían a hacer, ya que disfrutaron y se dieron cuenta de que era factible obtener un mejor precio.

De este experimento se desprenden algunas precisiones que son importantes. Quienes se rehusaron a realizar la tarea pensaron que la situación era incómoda, es decir, se generaba una ruptura dentro del orden cotidiano en el que ellos se manejan, que se rige por la regla de pago del precio establecido. Es por esta razón que decidieron no intentarlo desde un principio. Quienes realizaron más de 3 intentos lograron llegar a sentirse cómodos, es decir que asumieron un nuevo orden de sentido común hasta ahora desconocido pero posible.

d) Experimento en el espacio personal

Se propuso a 79 estudiantes que entablaran una conversación con algún amigo o conocido sin importar el sexo, la edad (con la excepción de niños). Se les indicó que mientras estuvieran hablando y sin insinuar nada extraño fueran aproximando su cara poco a poco a la de los demás hasta el punto de casi chocar narices. El objetivo era alterar las expectativas del espacio común esperado. (Garfinkel, 2006)

Casi todos los 79 estudiantes que realizaron el experimento coincidieron en que sus amigos (del mismo sexo en algunos casos) y familiares atribuyeron el acercamiento a una intención sexual. Por lo tanto, la situación provocó asombro, vergüenza, incertidumbre, rabia y miedo. Las personas se cuestionaron si eran el objeto de deseo de estos estudiantes, se preguntaron por qué esta persona los escogió y la mayoría intentaron alejar el rostro lo antes posible; este efecto fue más notorio entre los hombres que entre las mujeres. Algo importante fue que la situación no se logró normalizar, a pesar de las explicaciones y de haber mencionado que se trataba de un simple experimento para la clase de sociología, algunos conocidos y amigos consideraron que era una excusa falsa que ocultaba algo más (la intención de deseo sexual). Es por esta razón que, a pesar de los intentos de restaurar el orden normativo, la ruptura género que los sujetos no pudieran dar una explicación lógica a lo que había sucedido, la incomodidad no se eliminó.

Es de conocimiento común que al entablar una conversación normal con alguna persona ya sea esta conocida, familiar o un extraño, se debe mantener un mínimo de distancia. Esta regla es asumida y se puede considerar como una expectativa de lo que debe hacerse, por lo tanto, es lógico que al generarse una ruptura en la distancia cara a cara se haya alterado el orden de sentido común. Es lógico también que la asociaran con un impulso sexual (pensaron que la persona quería un beso).

A manera de conclusión, después de haber explicado en qué consistieron algunos de los experimentos de Garfinkel, observamos que la reacción que predomina en cada uno de los experimentos es de sorpresa e indignación, sin embargo, se debe entender que la ruptura no se enfoca en la simple falta a una regla de comportamiento social, no se trata de determinar si se está o no siguiendo las normas y reglas morales. El problema de orden social, como ya se mencionó, no radica en la mera internalización de reglas y valores culturales. En los experimentos de ruptura se puede apreciar que la incomodidad no se genera por haber quebrantado una regla de conducta sino porque cuando surge una

alteración se pone en duda la expectativa de orden social que se desprende de esta regla, generando confusión. Se pone en duda la confianza en el conocimiento común de la vida cotidiana, Garfinkel muestra cómo este comportamiento inesperado que genera incomodidad conduce a los varios intentos por restaurar la normalidad a través de varias explicaciones.

2 SOCIOLOGÍA DE LA EMOCIÓN Y EL SENTIMIENTO

2.1 Antecedentes

La importancia del análisis de las emociones dentro de las ciencias sociales y en especial dentro de la sociología se ha venido considerando desde los años 80. Actualmente existen algunos teóricos que mantienen el interés por el análisis de las emociones, este es el caso de Jonathan h. Turner que ha realizado investigaciones sobre las emociones y Jan e. Stets que ha realizado investigaciones sobre las dinámicas emocionales en relación a la identidad, juntos escriben un texto denominado “The Sociology of Emotions” que presenta una recopilación de las principales perspectivas sociológicas sobre las emociones que se han realizado a lo largo de los años.

En este texto plantean múltiples investigaciones llevadas a cabo por otros autores con el fin de generar una teoría que articule las distintas perspectivas que existen. Los trabajos recogidos se clasificaron de acuerdo a diferentes esquemas: teorías culturales, dramáticas, teorías de los rituales, interaccionismo simbólico, intercambio social, teorías estructuralistas y evolucionistas. Dentro de cada esquema distinguen los niveles micro y macro de análisis haciendo énfasis en la importancia del lenguaje no verbal y las emociones inconscientes.

En Latinoamérica el estudio de las emociones se ha realizado a través de la Red Latinoamericana de Estudios Sociales sobre las Emociones y los Cuerpos, que se ha constituido como un espacio donde se ahonda en el estudio de las emociones y los cuerpos desde el punto de vista teórico, metodológico, epistemológico y político. Se centran en el análisis del cuerpo como asunto político, es decir, como fundamento del ejercicio del poder de ahí la importancia de su estudio dentro de las ciencias sociales.

El estudio de las emociones como mencionan Turner y Stets se ha venido realizando desde diferentes enfoques, en este trabajo se toma en cuenta el enfoque del interaccionismo simbólico. Arlie Hochschild (1979) delinea los antecedentes para el desarrollo de la corriente sociológica de la emoción y el sentimiento. Parte de la evidencia empírica con que se manifiestan los sentimientos en la vida cotidiana de la gente, esto es, los sentimientos normales y comunes de un actor social que es al mismo tiempo consciente y sintiente. Por ello, su universo de estudio son los sentimientos que participan en el juego de la vida social, toma en cuenta la participación activa del sujeto dentro de un universo emocional. Se tomarán como referencias teóricas dos artículos: *The Sociology of Feeling and Emotion: Selected Possibilities* (1975) y *Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure* (1979). Hochschild (1975) menciona que tanto la sociología como los sociólogos han obviado por completo el análisis de los sentimientos y las emociones, y plantea que existen suficientes datos de carácter sociológico para realizar un estudio de esta clase.

Para entender de mejor manera qué estudia la sociología de las emociones, primero se debe realizar un recorrido teórico que permita ahondar en la explicación de las emociones en el mundo social. La autora presenta varias razones por las cuales la sociología no se ha centrado en el análisis de las emociones. Primero menciona que la estructura social dentro de la cual se forman los sujetos hace que compartan los mismos valores y nociones acerca de las emociones, esto ocasiona un conflicto entre el investigador social porque ocasiona que se evidencia las emociones tanto del estudiado como las propias, esto ocasiona que muchas veces se genere un conflicto emocional interno en el investigador lo que termina complicando el análisis.

Otra razón que considera determinante es que la sociología en su afán por ser considerada una *ciencia real* se ha centrado en seguir los parámetros que dicta el contexto social imperante caracterizado por la racionalidad. La cultura actual considera lo racional como superior, en este sentido las emociones son vistas como expresiones inferiores, irrelevantes y hasta irracionales, se espera que las acciones sean ágiles, intelectuales y racionales. Existe la creencia de que al hacer uso de las emociones de manera constante se altera la realización eficiente de cualquier acción. “Significativamente, los términos “emocional” y “sentimental” han llegado a connotar formas excesivas o degeneradas de sentimiento” (Hochschild, 1975:281).

Hochschild (1979) se centra en los lazos significativos que emergen en la experiencia (caracterizada por vínculos emocionales) y su relación con la estructura social (reglas de sentimiento y trabajo emocional). Por lo tanto, se pregunta: ¿Por qué la experiencia emotiva de los adultos normales en la vida cotidiana es tan ordenada cómo es?, ¿por qué, en términos generales, la gente se siente alegre en las fiestas, triste en los funerales, feliz en las bodas? (Hochschild, 1979:552). Para responder a estas interrogantes es necesario tomar en cuenta los acuerdos sociales presentes no solo en el comportamiento y la apariencia exterior del sujeto, sino que hay que considerar los acuerdos a los que se han llegado en términos de sentimiento. Sin embargo, la autora indica que su estudio tiene ciertas limitaciones: por un lado no realiza una profundización acerca de qué es la emoción y como se genera, tampoco realiza un estudio completo de toda la literatura que se ha elaborado sobre las emociones. Su trabajo se limita a realizar un análisis a través de un esquema de preguntas en relación a lo que las personas piensan y hacen acerca de lo que sienten y sus posibles respuestas. Hochschild define como emoción a la “cooperación corporal (asociación de una idea, pensamiento, memoria o actitud) con una experiencia corporal (expresiones) y el significado cultural que se le asigna a través de etiquetas (nombre que se otorga a diferentes expresiones) (Hochschild, 1979:551).

2.2 Acercamientos teóricos al estudio de las emociones

Hochschild (1975) menciona que existen 2 explicaciones teóricas sobre la emoción que están presentes en distintas ramas y corrientes teorías de las ciencias sociales. Dentro de cada una se plantea la imagen de un actor social específico con el objetivo de explicar y entender por qué las personas hacen lo que hacen y piensan lo que piensan.

a) La explicación desde el punto de vista del “organismo biológico” (*organismic account*) se centra en la relación de la emoción con el “instinto” o “impulso” dado por factores biológicos. En este modelo se encuentran los estudios de Charles Darwin (1872-1955), Freud (véase Lofgren 1968) y en parte William James (James y Lange, 1922). Se basan en datos que se centran en el carácter biológico del sujeto, por lo tanto, asumen que las emociones son fijas. Se interesan por el origen de las emociones: para Freud y James los orígenes eran enérgicos o somáticos, para Darwin, filogenéticos, es por esta razón que sus análisis se realizaron en comunidades, pueblos, personas y animales. (Hochschild, 1979)

Estos autores conciben la *emoción* del siguiente modo: “Darwin las denomina descargas de tensión, Freud puntos de ruptura de tensión, James y Lange las denominan reacciones viscerales instantáneas no mediadas por la percepción de un estímulo o influencia social” (Hochschild, 1979:554-555). Toman en cuenta los factores sociales para determinar cómo las emociones son estimuladas y expresadas, no se enfocan en cómo estas son activamente *suprimidas* o *evocadas*. La emoción, producto de la reacción a un estímulo, se caracteriza por la fijeza y la universalidad, por lo tanto, podemos asumir que los sujetos están en capacidad de manejar sus emociones de la misma manera que manejarían un estímulo cualquiera como un estornudo.

Dentro de esta perspectiva Sigmund Freud plantea la imagen del actor emocional inconsciente (*unconscious, emotional actor*) y sostiene que el actor está “motivado” o “impulsado” por un cierto número de “instintos” o “impulsos” inconscientes. De este enfoque surgen varios teóricos que dentro de las ciencias sociales integran lo planteado por Freud con la sociología: Dollard (1939), Seeley (1967), Slater (1964), Gorer (1964) entre otros.

b) La explicación desde la “interacción” (*interactive account*) sostiene que las emociones están determinadas por la influencia social de manera más intensa. Teóricos como Gerth y Mills (1964), Goffman (1956, 1959, 1961, 1967, 1974), entre otros siguen esta línea de investigación. Se preocupan por el origen de una situación y sus implicaciones. En este caso los factores sociales afectan la forma en que las emociones emanan y se expresan.

Goffman se centra en “la imagen del actor cognitivo consciente” (*conscious, cognitive actor*). Presenta al actor cuyas acciones están determinadas por el cálculo, analiza cómo, en qué momento y de qué manera los actores deben guiar su representación y generar la impresión adecuada en el auditorio. Se enfoca en lo que el sujeto “quiere o desea”, su objetivo es llegar a “tener” es por esta razón que se interesa por los “medios” que le permitirán alcanzar ese objetivo. Sin embargo, no se considera que existen emociones detrás de estas acciones por ejemplo: la duda o el sentimiento de triunfo que está inmerso en lo que se quiere tener, o el sentimiento de culpa o alegría inmerso en el uso de cualquier medio para conseguir algo, es decir, que los actores calculan sus acciones, pensamientos, gestos, palabras y expresiones con el fin de obtener aquello que desean.

“El contexto social y el pensamiento sobre la emoción están vinculados, pero el sentimiento consciente tiende a ser descuidado. Los autores que se guían por esta

línea de pensamiento generalmente no niegan que los actores sienten, sin embargo, consideran que no existe ningún problema en que los sentimientos sean ignorados o agrupados ordenadamente bajo los términos “fines” y “medios”. (Hochschild, 1975:282)

La propuesta de Goffman es importante para el análisis del vínculo entre la regla social y el sentimiento. A manera de crítica, Hochschild expone que si un análisis se centra solamente en el actor, la actuación y la fachada, se asume que los actores son pasivos frente a los sentimientos. “La sociología de la emoción, presupone una capacidad humana para reflexionar y formar sentimientos internos. Esta capacidad se distribuye a lo largo del tiempo, la edad, la clase y la localidad” (Hochschild, 1979: 557). Menciona que Goffman plantea un actor que a simple vista no parece sentir mucho, no está en sintonía, no evalúa, no evoca o inhibe, en pocas palabras no trabaja sobre los sentimientos.

Hochschild toma en cuenta la conceptualización que realiza Goffman acerca del actor y plantea dos técnicas: a) “actuación superficial” (*surface acting*) que desde el enfoque de Goffman se refiere al actor que se preocupa por su apariencia externa (fachada) al gestionar y manejar expresiones en la conducta. b) “actuación profunda” (*deep acting*) que se centra en el manejo directo de la expresión corporal (un suspiro o un encogimiento de hombros) y el manejo de sentimientos desde el cual la expresión surge (tristeza, despecho). A manera de crítica menciona que Goffman no distingue la primera de la segunda y descuida la capacidad humana de reflexionar y formar sentimientos internos. (1979)

Así mismo Hochschild menciona que el modelo del manejo de la situación es útil en Goffman, sin embargo, para entender por qué y bajo qué condiciones se detienen ciertas expresiones emocionales se debe dejar a un lado el enfoque en la situación. Si solo se toman en cuenta las interpretaciones que los actores realizan se estaría centrando la investigación en el mero “trabajo de supresión”, pero se descuida el proceso o técnicas mediante las cuales este trabajo se logra. “Si queremos argumentar que los factores sociales influyen en cómo tratamos de manejar los sentimientos, si nos centramos en lo social, tendremos que llevar el enfoque analítico más allá de lo planteado por Goffman.” (Hochschild, 1979:558)

Se han mencionado las explicaciones en torno a la emociones y al actor, mismas que sirven de base para la propuesta de la sociología de las emociones. Hochschild (1975)

plantea la imagen del actor sensitivo (*sentient actor*), considera que los sujetos son conscientes de sus experiencias y responden conscientemente a sus sentimientos. En la vida cotidiana las personas son capaces de indicar cuáles son sus estados subjetivos, (por ejemplo: hoy me siento ansioso, alegre, triste etc.). “Los actores deben ser vistos más que como simples calculadoras sin sangre o como manifestantes ciegos de emociones incontroladas.” (Hochschild, 1975:282)

2.3 Reglas de sentimiento y estructura social

La autora parte de las siguientes preguntas: ¿Hay reglas de sentimiento?, “Por *reglas de sentimiento* me refiero a las directrices para la evaluación de ajustes y desajustes entre sentimiento y situación” (Hochschild 1979: 566). ¿Cómo sabemos acerca de ellas?, ¿cómo se utilizan estas normas como líneas de base en los intercambios sociales? (Hochschild, 1975:553). Para comenzar debemos entender que las “reglas sociales” se aplican a la conducta y al pensamiento, pero ocasionalmente se aplican al sentimiento y a la emoción. Las características de la *emoción* y la manera en que los sujetos tratan de moldearla nos muestran el alcance y poder de las reglas sociales. El conjunto de reglas que son compartidas socialmente conforman las pautas sociales que dirigen cómo un sujeto trata, quiere e intenta sentir. (Hochschild, 1979)

Los sentimientos tienen significado solamente en relación a un contexto socio-histórico específico. El contexto es entendido de dos maneras; como un lugar en el mundo, o como una esfera (como la familia), por lo tanto, los sentimientos dentro de cada esfera tienen significado en relación a 3 dimensiones del contexto: *normativa, expresiva y política*.

- La dimensión normativa se enfoca en la relación entre sentimiento y reglas del sentimiento, ambas inducidas socialmente. Los sentimientos están vinculados a las reglas en un contexto normativo, por lo tanto, los actores hacen juicios sobre la base de reglas compartidas. por ejemplo: “esta situación me hace feliz / en esta situación no debería ser tan feliz” (Hochschild, 1975:288).

Los acuerdos sociales sobre los sentimientos exigen la existencia de reglas para delimitar lo que el sujeto debe sentir e indicar qué es lo esperado y apropiado en circunstancias específicas. Por medio de situaciones hipotéticas se puede ejemplificar cómo los acuerdos sociales producen ciertos sentimientos y cómo las reglas operan sobre los mismos. Hochschild (1975) plantea el ejemplo de un profesor inmerso en situaciones que le

provocan ciertos sentimientos. El papel que desempeña lo expone a lidiar con un sin número de estudiantes con formas diferentes de actuar, pensar y relacionarse. Lo que indica la regla de sentimiento general es que el profesor se haga cargo de manera suave y delimitada sobre el desarrollo intelectual de sus estudiantes. La regla también indica que no puede sentirse enojado o llegar a odiar a un estudiante sin importar sus acciones. Cuando esto sucede se genera un conflicto entre regla y sentimiento. El sujeto reacciona ante el sentimiento de ira y odio experimentando una sensación de violación a la regla. En este caso, como en muchos otros, cuando se trata de ciertas vocaciones que involucran el trato de diferentes personas se debe manejar una especie de “neutralidad afectiva” que está presente en nociones como el profesionalismo, con el fin de evitar que estos sentimientos emerjan y se altere la experiencia.

La diferencia entre sentimiento y regla de sentimiento se encuentra presente al momento de sentir lo que *se debe*. Cuando se realiza una buena interpretación del rol establecido para la situación, las reglas detrás de ese sentimiento se hacen evidentes. Una recepcionista, azafata, actriz etc., quien se encargue de prestar un servicio que involucre el trato con otras personas, tendrá éxito si y solo si utiliza bien las reglas de sentimiento para inducir una respuesta favorable por parte del auditorio. Esta acción se conoce como habilidad emocional. Las diferentes áreas afectivas que posee el sujeto quedan al margen de las reglas. Las reglas logran regularizar y encaminar la corriente de las emociones a través de su presencia en las diferentes esferas del mundo simbólico (privadas, compartidas y semi-compartidas). Un sujeto puede pensar que debe sentirse movido (en alguna de las esferas de la vida) y a su vez pensar que su sentimiento es inapropiado según la regla.

Los sujetos evalúan como “deberían” reaccionar en diferentes situaciones en términos de sentimiento a través de 3 tipos de “adecuaciones” (*appropriateness*).

a) *La adecuación clínica* se refiere a lo que se espera de actores normales y saludables, por ejemplo, un sujeto puede pensar que sentirse enojado o furioso es saludable, a pesar de su inadecuada actitud moral.

b) *La adecuación moral* se refiere a lo que es moralmente legítimo, un sujeto puede enojarse con un niño indefenso pero moralmente no será bien visto.

c) *Adecuación de la situación social* se refiere a lo que se pide por las normas específicas de la situación, un sujeto considerada que debe sentirse eufórico y feliz en una fiesta o triste en un funeral. (Hochschild, 1975:290)

A través de un ejemplo Hochschild muestra la manera en que estas adecuaciones de sentimiento son usadas al momento de evaluar una situación cotidiana. Una ocasión, al ver un comercial sobre un spray antiséptico, las imágenes de una madre que suministraba spray sobre la rodilla lastimada de su hijo hicieron que de alguna manera se sintiera “movida” por la escena. Luego de experimentar el surgimiento de esta emoción frente al anuncio, Hochschild evaluó si su sentimiento fue adecuado; al pensar en si era adecuado clínicamente dedujo que su reacción era la espera para un sujeto normal, al tomar en cuenta la adecuación de la situación social determinó que sus sentimiento era el esperado ya que las imágenes generan el surgimiento de ciertas emociones en el espectador, cuando evaluó la situación desde la adecuación moral se generó un conflicto ya que analizó la intención detrás del anuncio, esto causó que deslegitimizara su sentimiento de la situación considerándolo como “tonto”. (Hochschild, 1975)

Al aplicar la regla al sentimiento, el actor evalúa si un sentimiento es adecuado en el sentido clínico, moral o social situacional. “La sociología de los “momentos tontos” (*silly moments*) habla del mundo simbólico en el que compartimos no sólo las reglas que nosotros debemos sentir, sino también las reglas que indican que no deberíamos, por alguna razón, sentir lo que sentimos” (Hochschild, 1975:291).

- La dimensión expresiva se enfoca en la relación entre los sentimientos de una persona y la comprensión de esos sentimientos por parte de otras. Lo que interesa en esta dimensión es la veracidad o falsedad relacionada con los sentimientos.

Los sentimientos están vinculados a las reglas en un contexto de expresividad. Los sujetos hacen juicios sobre la expresión, por lo tanto, el actor puede juzgar qué tan verdadera o falsa es dicha expresión (si corresponde o no a una experiencia subjetiva “real”). Existen una serie de factores que ayudan a determinar si una expresión puede tomarse en serio o no. Estos factores son: el estilo de interpretación, conocimiento de los hábitos de otra persona, conocimiento de los eventos previos al encuentro.

A manera de ejemplo, Hochschild (1979) menciona que si un sujeto muestra una sonrisa está ofreciendo una señal o símbolo de un sentimiento interior (puede ser agrado o gusto). La otra persona realiza una interpretación de la sonrisa exterior en relación al sentimiento

interior detrás de ella. Se suscita una inferencia inmediata que puede ser correcta o no. Por lo tanto, se cuestionan: ¿Le gusto realmente o solo está siendo cortés?, ¿es esta expresión verdadera y seria, o debería ignorarla? Además del juicio sobre si es adecuado pensar si existe un gusto entre ambas partes se debe deducir si la sonrisa y el gusto están relacionados, ya que depende del contexto, es decir, depende de la relación existente entre los sujetos que están interactuando.

- La dimensión política se enfoca en la relación entre los sentimientos de una persona y el objetivo de estos sentimientos. Lo importante es determinar quién se ve afectado (los poderosos o los menos poderosos).

Así como los sentimientos están ligados a las reglas (contexto normativo) y a las expresiones (contexto de expresión), están ligados a las sanciones (contexto político). Hay una relación entre distribución de poder y sanción, por un lado, y el objetivo del sentimiento y expresión en las situaciones sociales. La relación entre sanción y sentimiento varía según los sentimientos; bajo ciertas condiciones sociales el enojo se desvía de su objetivo “legítimo” hacia quienes están en la parte inferior de la escala social (los menos poderosos). La autora explica esta particularidad a través de la investigación de Rose Coser (1960), quien analiza las conversaciones y el humor presentes en las reuniones del personal de un hospital. Coser observó que aquellos con un rango y puesto de trabajo superior fueron quienes se volcaron al uso de las bromas y el humor, sin embargo, lo interesante fue que el blanco de las bromas fueron sujetos que tenían un rango inferior, sin importar si estaban presentes o no. La broma funciona como cubierta de la hostilidad. Este patrón desplaza “normalmente” la ira, el resentimiento y hostilidad hacia quienes están por debajo.

Quienes están en el poder cuentan con una ventaja frente a la exposición a la hostilidad, poseen *barreras humanas*, que son las personas que enfrentan la hostilidad causada por otros, pueden ser, porteros, secretarias, recepcionistas, etc. Es común que los sujetos busquen poder, honor y gloria, ya que estas cualidades representan inmunidad frente a la hostilidad, la exposición, el temor y el afecto, las personas menos poderosas no poseen estas barreras. Quienes están en la parte más baja de la jerarquía social tienden a soportar una cantidad desproporcionada de ira “desplazada” (*displaced*). Los menos poderosos son el blanco de gran variedad de hostilidades, mientras que los poderosos gozan de recursos como el dinero y el prestigio, de manera que se puede asumir que gozan de más

recompensas afectivas. Se debe tomar en cuenta que los poderosos y los no poderosos no solo habitan en mundos sociales y físicos diferentes sino también en mundos emocionales distintos.

A manera de ejemplo, Hochschild (1979) plantea el caso hipotético de un jefe (poderoso) que explota a un trabajador (hombre). El trabajador desplaza su resentimiento hacia su mujer, esta desplaza ese resentimiento y se enfada con sus hijos, y en consecuencia, estos se desquitan con el padre. Para poder analizar cómo funciona este desplazamiento se debe en primer lugar explorar los sentimientos conscientes de los actores y, en segundo lugar determinar qué tipo de sentimiento se genera (en este caso ira) y cómo se desplaza.

Es entonces que surgen las preguntas: ¿Quién se enoja?, ¿con quién? y ¿por qué? Por ejemplo, entender cuál es la razón de que un error de una esposa en la preparación del almuerzo (demasiada sal) genera una respuesta furiosa por parte del marido. O entender cuando el error de un niño, al no avisar que necesita utilizar el baño, genera una reacción de furia en la madre. La última tarea entonces es establecer el patrón de sentimientos e inferencias sobre el desplazamiento en contra de las expectativas de fondo conscientes y las reglas de los actores. Es importante mencionar que el “desplazamiento” se ha normalizado como algo esperado (por ejemplo, las esposas pueden esperar que la frustración de sus esposos en el trabajo sea desplazada al hogar). “Un estudio sociológico de la emoción y el sentimiento nos recordaría que la emoción es un tema tan sobresaliente cuando aparece en la oficina como en la calle, tanto como parte de la experiencia cotidiana” (Hochschild, 1975:291).

2.4 Deberes y derechos

En la vida cotidiana los sujetos expresan sentimientos propios y ajenos, desde la noción de deberes y derechos. Por ejemplo, a menudo se habla de “tener el derecho” a sentirse (enojado, resentido, molesto) con alguien. O se dice que “debemos sentirnos” más (agradecidos, contentos, alegres) con una persona. De la misma manera, los sujetos se sienten increpados a reaccionar de manera más intensa ante la muerte de un amigo o familiar “debería habernos golpeado más fuerte”, al igual que sentirse alegre por la buena suerte propia y de los demás “debería haberme inspirado más alegría”. (Hochschild, 1979)

La manera en que los demás reaccionan frente a lo que expresa la exhibición emotiva de un sujeto muestra que las reglas de sentimiento están presentes. Un sujeto puede decirle

a otro: “No debes sentirte tan culpable, no fue tu culpa” o “No tienes derecho a sentir celos, no somos nada”. Otro puede simplemente tener una opinión sobre el sentimiento en relación a la situación, en este caso puede estar en desacuerdo y exponer un reclamo sobre la postura que ha adoptado el sujeto. Tanto los *reclamos* como las demandas de una *explicación* se pueden considerar como recordatorios de que existen reglas que se están pasando por alto. En otras ocasiones, una persona puede regañar, rechazar o simplemente sancionar a otros por tener o expresar un “sentimiento erróneo” (una carcajada en un momento solemne etc.); una vez más, este tipo de acciones, indican que las reglas están y deben ser cumplidas.

Los derechos y deberes del sentimiento se encuentran determinados por tres propiedades:

- La prolongación (*extend*), que establece los beneficios que existen cuando un sentimiento es expresado en concordancia con una cierta duración adecuada para la situación (sentirse “demasiado” enojados o “no lo suficientemente enojados”).
- La dirección (*direction*), un sujeto puede sentirse triste cuando la situación demanda que se sienta feliz.
- La duración (*duration*) de un sentimiento, está dada según la situación. La noción que los sujetos tienen acerca de las reglas de sentimiento van desde pensar en lo que se “espera sentir” y lo que se “debe sentir” en una situación dada. Por ejemplo, una persona puede sentirse aburrida en una celebración de fin de año y al mismo tiempo reconocer que sería más apropiado sentirse feliz. (Hochschild, 1979)

Lo que se espera sentir y lo que idealmente se debería sentir coinciden en algunas situaciones. Amanera de ejemplo la autora presenta el siguiente caso: Una novia expresó que el día de su matrimonio se decidió ensayar en la mañana cómo sería la ceremonia; ella esperaba que todos supieran qué hacer, pero al momento del ensayo se dio cuenta que todo era un caos. Esto ocasionó que se sintiera nerviosa (“todo el mundo debía saber qué hacer”, “no era como yo pensaba”). Por otro lado, esperaba que su hermana y varias amigas la ayudaran a vestirse y se sintieran emocionadas, esperaba una reacción espontánea e idealizada que no se dio (“mi hermana no me ayudó a vestirme o halagarme, nadie lo hizo en el vestuario hasta que les pedí”). La reacción inmediata que sintió fue depresión (“me sentí deprimida, espera sentir felicidad y no lo estaba logrando”). Todas las ideas que se había hecho respecto a este día se estaban desmoronando (“quería llorar”), no podía creer que las cosas sucedieran de esa manera (“nunca soñé como alguien lloraría en su boda. Una boda es el día feliz de la vida”). Aparte de todo esto algunos de sus amigos no habían podido asistir, había errores hasta en las cosas más mínimas. Una vez

que se dirigía a la ceremonia en la iglesia comenzó a pensar que todo estaba saliendo mal y su reacción fue: (“bajando rompí a llorar. Luego me dije ‘Sé feliz, piensa en los amigos y familiares que están presentes’. Finalmente dije: ‘Oye, la gente no se va a casar, tú sí. Es un momento para Rich [mi marido] y tú’”) (Hochschild, 1979:564). Cuando finalmente logró mirar a su pareja en el altar, se sintió feliz, segura y amada (“me sentí aliviada y la tensión desapareció”), a pesar de sentirse un poco miserable en el fondo su deseo por estar con esa persona significaba más que los acontecimientos previos. Muchas veces en una situación se invierte lo que esperamos sentir con lo que idealizamos.

Otro ejemplo: Una joven comenta que cuando vivía en el sur de su ciudad tenía un grupo de amigos con los cuales solía juntarse después del trabajo para divertirse. Dentro de este grupo se usaban diferentes drogas (ácidos, coca, marihuana etc.) y además compartían una “filosofía comunal” (compartían ropa, dinero, comida, etc.). Esta joven comenzó a tener una relación libre con uno de sus amigos, llegó a pensar que estaba “enamorada” de esta persona ya que le demostraba mucho interés y le mencionó que ella era importante para él. Sin embargo, otra amiga comenzó a involucrarse sexualmente con este chico, a espaldas de la joven.

En esta situación la joven reaccionó de la siguiente manera: *“Yo sabía que aunque tenía un montón de sentimientos encontrados por él, tenía que pensar intelectualmente, por lo tanto, no tenía ningún derecho sobre él, y creía en realidad que nadie debía intentar poseer a otra persona. Creí también que no era asunto mío y no tenía ninguna razón para preocuparme por su relación, porque no tenía nada que ver realmente con la amistad que tenía con ambos. Yo también creía en compartir. Pero esto no evitó que me sintiera herida, sola y deprimida. Al no poder salir de la depresión y otros sentimientos me sentía culpable por sentirme posesivamente celosa. Y así seguía saliendo con esa gente todas las noches tratando de reprimir mis sentimientos. Mi ego estaba destrozado. Llegué al punto en el que ni siquiera podía reírme y disfrutar si ellos estaban presentes. Así que finalmente me enfrenté a mis amigos y decidí irme de vacaciones de verano con un nuevo amigo. Me di cuenta más tarde lo complicada que había sido mi situación, y me tomó mucho tiempo recuperarme y sentirme completa otra vez.”*(Hochschild, 1979: 565)

Este ejemplo muestra que una persona puede dejar a la motivación mediar entre el deseo (“lo que quiere sentir”), la regla del sentimiento (“lo que debe sentir”) y el trabajo

emocional (“lo que trata de sentir”). El acuerdo social muestra que una persona puede tratar fácilmente de poseer o no al individuo, pero para hacerlo deberá comparar y medir la experiencia contra una expectativa idealizada. Muchas veces las personas pueden vivir con cierta discordancia entre el “deber” y el “querer”, o entre “querer” e “intentar”.

Las reglas del sentimiento se diferencian de otros tipos de reglas porque no se aplican a la acción, sino a lo que a menudo se considera como precursor de la acción (emoción). Pueden ser obedecidas de manera voluntaria o sin ningún entusiasmo, y al mismo tiempo pueden ser quebrantadas de forma audaz, es decir. Reflejan patrones de pertenencia social, algunas reglas pueden ser casi universales, como la regla de que uno no debe disfrutar mientras mira cómo están matando a alguien o cuando presencia el asesinato de un ser humano, (dependiendo del contexto y la época muchas de estas reglas cambian, por ejemplo en la antigüedad se ahorcaba gente en las plazas públicas y varias personas presenciaban este acto). (Hochschild, 1979)

2.5 Trabajo emocional

¿Cuáles son los vínculos entre la estructura social, las reglas de sentimiento y el manejo de la emoción?, ¿qué aspectos del trabajo emocional podrían explicar las diferentes formas en que los adultos de distintas clases manejan sus sentimientos? “Si vamos a investigar las formas en que la gente trata de manejar el sentimiento, tendremos que postular un actor capaz de sentir y evaluar cuando un sentimiento es ‘inapropiado’ y la manera en que trata de manejar este sentimiento.” (Hochschild, 1979:557)

La preocupación por el orden social sugiere que los sujetos mantendrán ciertas actitudes en concordancia con la norma establecida. Sin embargo, el orden social debe ser concebido desde el manejo de las emociones. Desde este punto de vista existen dos posibles aproximaciones al ordenamiento social de la experiencia emotiva.

- a) Se deben estudiar los factores sociales que inducen o estimulan emociones primarias (no reflexivas, aunque, por definición, conscientes), emociones pasivamente sobrellevadas. Se enfoca en cómo los factores sociales afectan lo que la gente siente.
- b) Se deben estudiar los actos secundarios realizados sobre la actual corriente no reflexiva de la experiencia emotiva primaria. Cómo los factores sociales afectan

lo que la gente piensa y hacen acerca de lo que sienten (los actos de evaluación y gestión).

Hochschild (1979:561) define *trabajo emocional*³ como “el acto de intentar cambiar en grado o calidad una emoción o sentimiento”. Es el tipo de trabajo que se necesita para hacer frente a las reglas de sentimiento, se enfoca en el esfuerzo el acto de intentar, mas no en el resultado que puede ser exitoso o no.

El *trabajo emocional* se diferencia del “control” o la “supresión”. Estos términos sugieren que los sujetos simplemente intentan prevenir o sofocar el sentimiento. Incluso antes de que ocurran las personas realizan *trabajo emocional* sobre sus sentimientos. Como ya se mencionó, no solo las acciones son gobernadas por las reglas, sino también, y en diferentes grados los sentimientos. Es por esta razón que a menudo los sujetos no sólo se sienten tristes en un funeral, sino que tratan de sentir tristeza. El trabajo emocional sugiere una postura activa de los sujetos frente a los sentimientos. “El individuo a menudo trabaja en inducir o inhibir sentimientos para hacerlos “apropiados” a una situación.” (Hochschild, 1979:551)

El trabajo emocional se expresa a través de varias formas verbales. “Me desesperé, controlé mi cólera, traté de no sentirme decepcionado, me enfoqué en pasar un buen rato, traté de sentirme agradecido etc. Así también existe una forma activamente pasiva: “finalmente me permití sentirme triste”. Existen dos grandes tipos de trabajo emocional: a) *la evocación*, en la que el enfoque cognitivo se centra en un sentimiento deseado que en principio está ausente y b) *la supresión*, en la que el enfoque cognitivo se centra en un sentimiento indeseado que está inicialmente presente. (Hochschild, 1979)

Se presentarán a continuación, algunos de los ejemplos planteados por la autora, que provienen de un análisis de contenido de 261 protocolos dados a estudiantes de dos clases en la Universidad de California, Berkeley, en 1974. Los testimonios ofrecen una respuesta a la pregunta: "*Describe de la manera más completa y concreta posible una situación real e importante para usted, en la cual haya experimentado ya sea, cambiar una situación real para adaptarla a sus sentimientos o cambiar sus sentimientos para adaptarse a una situación.*" ¿Qué significó para usted?

³ El término “manejo emocional” se usa como sinónimo de “trabajo emocional” y “acción profunda”. (Hochschild, 1979:551)

Una de las estudiantes, salió con un hombre 20 años mayor que ella; este caso ejemplifica los problemas evocados del “trabajo de emoción” de la siguiente manera:

“De todos formas, empecé a tratar de hacer que él me gustara. Me esforcé en enfocarme en la forma en que hablaba, en ciertas cosas que había hecho en el pasado... Cuando estaba con él me gustaba, pero cuando regresaba a mi casa, escribía en mi diario lo mucho que no podía soportarlo. Seguí cambiando mis sentimientos y por un momento pensé que realmente me gustaba mientras estábamos juntos, pero un par de horas después de que él se iba, volvía a cambiar de parecer...” (Citado en Hochschild, 1979:561)

Otra estudiante ejemplifica el trabajo emocional (en este caso de sentirse mal) de la siguiente manera:

“El verano pasado salí con un chico varias veces, y empecé a sentir algo muy fuerte por él. Sabía, sin embargo, que acababa de romper con una chica hace un año porque se había puesto demasiado seria con su relación, así que tuve miedo de mostrar alguna emoción. También tenía miedo de ser herida, por lo tanto, traté de cambiar mis sentimientos. Me dije a mi misma que no me importaba Mike... Pero debo admitir que no funcionó por mucho tiempo. Para sostener este sentimiento tuve que casi inventar cosas malas sobre él y concentrarme en ellas o continuar diciéndome que yo no le importaba. Yo diría que endurecí mis emociones. Se necesitaba mucho trabajo y era desagradable, porque tenía que concentrarme en cualquier cosa que encontrara que fuera irritante sobre él.”(Citado en Hochschild, 1979:561)

El individuo es consciente de un momento de “apuro” (*pinch*), o discrepancia, entre lo que siente y lo que quiere sentir, muchas veces se ve afectado por lo que se piensa que debe sentir en tal situación. En respuesta, el individuo puede tratar de eliminar el apuro trabajando en el sentimiento.

Existen varias técnicas de trabajo emocional que son: a) cognitivo (*cognitive*), que hace referencia al intento de cambiar imágenes, ideas o pensamientos con el fin de modificar los sentimientos asociados a ellos. b) Corporal (*bodily*), que se refiere al intento de cambiar los síntomas somáticos u otros síntomas físicos de la emoción (por ejemplo, tratar de respirar lentamente, tratar de no agitarse etc.) c) Expresivo (*expressive*), que se refiere

al intento de cambiar los gestos expresivos según cambia el sentimiento interior (por ejemplo, intentar sonreír o llorar) (Hochschild, 1979).

A pesar de que estas tres técnicas son distintas teóricamente, a menudo van juntas en la práctica. Por ejemplo:

“Yo era una estrella deportista en la escuela secundaria. Antes de los juegos, no sentía la oleada de adrenalina; en una palabra, no me sentía "emocionado". Esto fue debido a las dificultades emocionales (que estaba experimentando y todavía experimento). Al mismo tiempo yo era buen estudiante (un estudiante A) cuyas calificaciones estaban cayendo. Había sido en el pasado un jugador fanático, emocional, intenso, un “bateador” reconocido por los entrenadores como un trabajador muy duro y un jugador con “deseo”, esta sensación fue muy inquietante. Hice todo lo que pude para sentirme “emocionado” de nuevo. Yo exteriormente trataba de parecer un jugador comprometido que no tenía miedo de sus oponentes, haría cualquier cosa para lograr que la adrenalina fluyera de nuevo. Traté de parecer nervioso y tenso antes de los partidos, para que al menos los entrenadores no se preocuparan... Cuando en realidad yo estaba aburrido la mayor parte del tiempo, no sentía nada. Recuerdo que una vez en un juego antes de salir deseé estar en las gradas viendo a mi primo jugar para su escuela, en lugar de ahí” (citado en Hochschild, 1979:563).

Cuando los sentimientos no encajan en la situación, el trabajo emocional se convierte en el objetivo primordial. Si una persona no logra legitimar sus sentimientos en la situación, se empieza a cuestionar lo que es apropiado sentir. Las situaciones están determinadas por el marco convencional y el sentimiento, si llega a surgir una ruptura entre ambos por cualquier circunstancia (por ejemplo, cuando el afligido siente un deseo irreprimible de reír con alegría en el funeral al pensar en una herencia), en este momento hacen presencia la regla y la gestión emocional. Si el flujo de los acuerdos sociales más profundos está en concordancia con la situación, la regla y el sentimiento, se logra mantener la interacción de la manera esperada.

3 ANÁLISIS DE LA PELÍCULA RELATOS SALVAJES

En el tercer capítulo se realizará el análisis de la película “*Relatos salvajes*” que consta de de 6 relatos, sin embargo, se han escogido solamente tres tomando en cuenta los

siguientes parámetros: a) que se trate de situaciones cotidianas, b) que estén caracterizadas por la presencia de un sentimiento, c) que se trate de representaciones cercanas a la realidad social. El análisis se enfoca, en primer lugar, en la cotidianidad vista desde el enfoque dramaturgico de Goffman, la ruptura del orden social y la normalización dentro de la interacción desde el enfoque de Garfinkel, y se incluirá el análisis de las emociones de Hochschild. Para esto se han elaborado una serie de matrices que incluyen las categorías presentadas por estos autores.

3.1 “Las ratas”

Una noche lluviosa en un restaurante de carretera, llega un cliente que desde el principio se muestra prepotente y poco amable, la mesera lo atiende visiblemente asombrada. Se dirige a la cocina y, después de dar un profundo respiro, le comenta a la cocinera que cuando era más joven vivía en un pueblo donde este sujeto era usurero, le remató la casa a su familia y por esta razón su papá se suicidó, después acosó tanto a su madre que las obligó a abandonar el pueblo. Con ira menciona que muchas veces deseo tenerlo cara a cara para decirle algo. La cocinera se sorprende al escuchar todo lo que sucedió, pero cuestiona que lo único que desea hacer la mesera es hablar con él en vez de vengarse por lo sucedido, entonces le menciona que esta es la oportunidad perfecta para vengarse y le sugiere poner veneno para ratas en la comida. En el salón, la actitud del sujeto es molesta porque la mesera esta distraída y nerviosa, se queja por la manera tan descuidada en que es atendido, se dirige hacia ella siempre de forma prepotente y sarcástica. La cocinera insiste en que deberían usar el veneno, pero ella tiene miedo por las consecuencias. Al notar esto, la cocinera le menciona que no hay nada de qué preocuparse; en tono de burla le menciona que el FBI no le va a hacer una autopsia, que simplemente harán unas preguntas, además confiesa que la cárcel no es tan mala como la gente piensa. La mesera sorprendida le pregunta si ha estado presa, la cocinera responde que sí pero que no hizo nada de lo que se arrepienta.

A pesar de todo, la mesera cree que envenenarlo no es buena idea. Sirve el plato al sujeto, egresa a la cocina y se dispone a lavar las ollas utilizadas. De repente se queda quieta y pensativa, le pregunta a la cocinera si puso el veneno, esta le dice que no se haga la mosquita muerta si en el fondo sabe que se lo merece. La mesera se impresiona, muy nerviosa comienza a entrar en pánico, pálida camina de un lado a otro, se lleva las manos

a la cabeza sin saber qué hacer. La cocinera, al ver su reacción, le dice que si su preocupación fuera genuina, si realmente pensara que no es lo correcto y que no se lo merece, no estuviera caminando de un lado a otro preocupada, sino que hubiera salido a retirarle el plato. Cuando esta intenta hacerlo, la cocinera la detiene y le dice que se quede tranquila y que si la policía llega dirá que ese día en la mañana se encontraba echando veneno porque había muchos bichos y que casualmente una pepita cayó dentro de una olla, por lo tanto, sería considerado como un accidente y nadie iba a culparlas, trata de tranquilizarla diciéndole que debería sentirse feliz porque al eliminar a este sujeto le están haciendo un favor a la humanidad.

Observan a través de dos ventanas que separan la cocina del salón, el sujeto come normalmente sin signos de sentirse mal. La cocinera preocupada piensa que tal vez el veneno venció y no sabe si eso lo hace más o menos peligroso. En ese momento, de la nada llega un bus, el sujeto sale a la puerta y recibe a un joven que resulta ser su hijo. La mesera se altera ya que el chico comienza a comer del mismo plato, ella estaba de acuerdo con vengarse pero considera que el joven no tiene la culpa. La cocinera, por otro lado, cree que deberían poner más veneno al fin y al cabo el chico crecerá y será igual que su padre, opina que es mejor deshacerse de ambos. La mesera se da cuenta que el chico comienza a frotarse el estómago. Desesperada sale e intenta llevarse el plato con la excusa de calentarlo un poco. Ante la insistencia de la mesera por retirar el plato, el sujeto se molesta y le dice que deje comer a la gente en paz. Sin más remedio, la mesera realiza una última acción: coge un puñado de papas fritas y las lanza a la cara del sujeto. Sorprendido y lleno de ira, el sujeto se levanta abruptamente, tira la mesa y agarra de los pelos a la mesera obligándola a agacharse y recoger la comida. De la nada aparece la cocinera y se para detrás de él con un cuchillo y lo apuñala en un costado varias veces diciéndole: “Tomá, acá tenés, delincuente. Te voy a sacar el hígado como a un pollo”. El hijo, en estado de shock, cae de la silla y de inmediato vomita. La mesera, que se encuentra boca abajo en el suelo, lo ve y se tranquiliza un poco, sin embargo, un charco de sangre empieza a deslizarse debajo de ella y se da cuenta de lo que sucedió.

Cuando amanece, una ambulancia atiende a la mesera y al joven. Mientras sacan el cuerpo del sujeto, una patrulla se lleva a la cocinera que los observa desde la ventana del auto. La primera parte de este análisis se centra en la propuesta teórica de Goffman. Plantea que todos los sujetos cumplen un rol en la interacción similar a un actor de teatro, por lo tanto, el análisis e interpretación de la cotidianidad de los sujetos es posible a través de la

perspectiva dramaturgica por medio de la representación teatral y sus elementos: actor, escenario y auditorio. A continuación se realizará el análisis del relato por medio de la Tabla 1 que incluye las categorías propuestas por el autor.

Tabla 1: Elementos de la representación teatral. Relato “Las ratas”

Elementos teatrales	Categorías	Descripción	
		Mesera	Cocinera
Actor	Rol social	Mesera	Cocinera
	Rutina	Atiende diariamente a los comensales del restaurante	Cocina todos los días
	<i>Cara Mantenida</i>	Mesera	Cocinera
	Actuación real	Se siente incómoda con la presencia del cliente	Se siente frustrada en su trabajo y con su vida
	Actuación falsa	Atiende con cortesía al sujeto	---
Escenario	Región anterior	El salón	
	Región posterior	La cocina	
	Región residual	---	
Auditorio	Observador	Cliente y su hijo	
	Crítico	Cliente	

En necesario mencionar que al identificar la región en donde interactúan los sujetos la mesera debido a su rol interactúa con los clientes en la región anterior al mismo tiempo que interactúa en la región posterior mientras que la cocinera debido a su rol se mantiene solo en la región posterior, por lo tanto, no necesita crear una impresión ni mantener una cara con los clientes, la única relación que tendría con estos está relacionada con el plato que debe servir, este debe presentarse de tal manera que cumpla con las expectativas del orden social establecido para su rol con el fin de no generara ningún conflicto aquí se asume por supuesto que el cliente debe tener confianza en que su comida no está envenenada y que se siguieron ciertas norma de higiene durante la preparación.

Parte importante de la actuación se evidencia a través de los materiales conductales que son: gestos, miradas, posturas, verbalizaciones. El nerviosismo, calma, preocupación, etc., que se expresa en gestos también puede apreciarse en la mirada, podemos denotar dolor, ganas de llorar, sufrimiento etc. Posturas como frotarse las manos y toparse la cabeza, cruzar los brazos etc. En el caso de la verbalización, se recogieron las frases que

denotan las intenciones de los actores (mesera, cocinera). A continuación se expresan los materiales conductuales que se pueden apreciar en el relato.

Tabla 2: Materiales Conductuales. Relato “Las ratas”

Categorías	Actor		
	Mesera	Cocinera	Cliente
Gestos	- Se frota las manos, y se las lleva a la cabeza. - Respiración profunda y acelerada	- Se lleva las manos a los bolsillos, - Brazos cruzados - Cejas levantadas.	- Para llamar la atención de la mesera aplaude y le reclama con gesticulaciones
Miradas	- Mirada amable al principio, luego esta cambia por una mirada de desconcierto acompañada de dolor. - Agacha la mirada por ira.	- Mirada seria y fuerte.	- Mirada fija y seria
Posturas	- Balancea su cuerpo en actitud nerviosa.	- Postura relajada.	- Postura demandante y prepotente

Tabla 3: Verbalización. Relato “Las ratas”

Mesera
<ul style="list-style-type: none"> - Ese tipo es un mafioso, un usurero, cuando vivíamos en el pueblo nos remató la casa y por su culpa mi papá se terminó suicidando. - Después del entierro trató de levantarse a mi mamá, la acosó tanto que tuvimos que irnos. - ¿Sabes cuántas veces quise tenerlo así en frente de mí? Yo algo le voy a decir - ¡Lo odio, lo odio! - Encima se va a presentar a intendente, ese hijo de puta, ¿lo podés creer? - Es solo un chico.
Cocinera

- Por su culpa se suicidó tu papá y lo único que se te ocurre es insultarlo. ¿Por qué no le ponemos veneno para ratas en la comida?, Una buena dosis y en 5 minutos le revienta el corazón.
- La cárcel no es tan terrible, tiene mala prensa nomás, te dan de comer, no hay alquiler, vivís sin preocupaciones, jugás a las cartas, si te toca un buen grupo hasta la pasás bien.
- Estuve un tiempo y me sentía más libre que acá. - ¡Esto es una mierda!- No hice nada de lo que me arrepienta.
- ¿Que decís?, le hacemos un favor a la humanidad.
- Los hijos de puta gobiernan el mundo, despertate nena.
- Así está el país, todo el mundo quiere que les den una lección a estos personajes pero nadie se atreve a mover un dedo.
- Sentite orgullosa nena, por una vez en tu miserable vida estás haciendo algo que vale la pena.
- ¿Cómo es? ¿Cuándo un veneno está vencido es más o menos dañino?
- Le ponemos más veneno. El chico va a crecer y de tal palo tal astilla, dejá es mejor que terminemos con la estirpe y ya.
- ¡Tomá! Acá tenes delincuente, te voy a sacar el hígado como a un pollo.

El análisis no estaría completo si no se considera una explicación de índole sociológica acerca de los acontecimientos que se desarrollan a lo largo del relato tomando en cuenta las emociones presentes en la interacción desde las categorías de Goffman, Garfinkel y Hochschild. Se ha presentado la imagen del actor que desde el enfoque de la teatralización está en continuo control de sus expresiones para generar una impresión, sin embargo, desde la propuesta de Hochschild es necesario considerar la imagen del actor sensitivo como complementaria. El primer enfoque del actor está dentro de lo que se denomina actuación superficial porque se encarga de las impresiones que genera mientras que este segundo actor está dentro de la actuación profunda porque se refiere a las emociones que el actor posee, ambas constituyen una imagen completa del sujeto.

Tabla 4: Actor Sensitivo. Relato “Las ratas”

Categorías		Mesera	Cocinera
Dimensión normativa	Clínica	Es normal sentir ira y odio por esa persona	Es normal sentir ira y tratar de vengarse
	Moral	A pesar de que el sentimiento sea legitimo lo esperado moralmente es un simple reclamo o mejor el olvido	A pesar de que el asesinato está condenado socialmente ella considera que si se puede vengar de una persona que se lo merece.
	Social-situacional	Considera que la situación demanda un comportamiento serio y calmado	La situación demanda que realice su trabajo y evite ocasionar un problema mayor

Dimensión expresiva	Real	Gestos y expresiones que realiza en la cocina, evidenciados en el cuadro de los materiales conductuales	Expresa frustración y malestar por lo que hace Seguridad y confianza al proponer envenenar al sujeto
	Falsa	Se mantiene tranquila, seria y amable frente del sujeto	---
Dimensión Política	Barreras	---	---
	Desplazamiento	<p>- En esta dimensión es importante mencionar el contexto que rodea a los actores y que determinan la manera en que se presenta el sentimiento. En primer lugar la posición social de los actores es claramente desigual por un lado mesera y cocinera pertenecen a una clase social media y a través de su trabajo en el restaurante mientras interactúan en desventaja con el cliente, es decir, que el cliente puede exigir desde su posición a la mesera e indirectamente a la cocinera. Por otro lado, el deseo de venganza surge precisamente porque la mesera recuerda una situación en que el cliente haciendo uso de su posición social y económica provocó la muerte de su padre.</p> <p>- La cocinera al ser ex presidiaria esta socialmente condenada por sus actos lo que se refleja en el campo laboral al que pudo acceder debido a sus antecedentes, esto influye y se refleja en la ira y frustración que posee y que después desplaza hacia el cliente.</p>	

Tabla 5: Atributos del actor (mesera)

Atributos	Mesera
Disciplina	<ul style="list-style-type: none"> - Al momento de estar frente a este sujeto surgen una serie de emociones negativas, sin embargo, - Logra mantenerse calmada y realiza su papel. Atiende al cliente como lo haría con cualquier otra persona, sus gestos son serios y agacha su mirada en todo momento para evitar el contacto visual. - Mantiene su línea en gran parte de la escena.
Lealtad, prudencia y discreción	<ul style="list-style-type: none"> - La discreción implica el manejo de los secretos personales, se procura mantenerlos alejados de la interacción.

Tabla 6: Principales formas de interrupción (mesera)

Formas de interrupción	Mesera
Gestos imprevistos	<ul style="list-style-type: none"> - A pesar de que en todo momento contiene sus emociones la mesera no logra que sus expresiones luzcan naturales, luce visiblemente nerviosa e incómoda, evita el contacto visual con el cliente, es fría y cortante. En dos ocasiones al servirle la comida

	lo hace de manera breve y un tanto despreocupada que podría definirse como de manera grosera.
Pasos en falso	<ul style="list-style-type: none"> - El paso en falso que comete la mesera se da cuando le revela a la cocinera cómo fue que conoció al sujeto. Este error compromete del mismo modo la lealtad y prudencia con su compañera, es así que este secreto se convierte en el motivo principal que dirige la escena y las acciones de la cocinera. - Al ver que el hijo del sujeto puede llegar a morir, intenta por todos los medios retirar el plato, y al no poder hacerlo respira profundo y de forma seria lanza un puñado de papas a la cara del sujeto.

. Tabla 7: Atributos del actor (Cocinera)

Atributos	Cocinera
Lealtad, discreción	- No toma en cuenta estos atributos, da a conocer su secreto íntimo de que estuvo presa con el fin de convencer a la mesera de envenenar la comida del sujeto.
Disciplina	- No toma en cuenta este atributo, expresa varias razones para convencer a la mesera de que la venganza es lo más lógico en esta situación.
Circunspección, prudencia	- Pasa por alto este atributo y decide envenenar la comida sin tomar en cuenta la opinión de la mesera.

Tabla 8: Principales formas de disrupción (cocinera)

Formas de disrupción	Cocinera
Pasos en falso	<ul style="list-style-type: none"> - Menciona que estuvo presa, con el fin de convencer a la mesera de poner veneno en la comida del cliente. - Decide poner el veneno a pesar de que la mesera no estaba de acuerdo.

En la tabla 9 se expresa la manera en que funcionan las reglas y el trabajo emocional que implican estas acciones, nos centraremos en las categorías expresadas por Hochschild que se enfocan en las técnicas de carácter corporal, expresivo y cognitivo. Se incluirá en el cuadro de análisis la categoría de reclamo de Goffman y la categoría de explicaciones propuesta por Garfinkel considerados como mecanismos de normalización de la situación que están relacionados con el trabajo emocional de los actores.

Tabla 9: Trabajo emocional. Relato “Las ratas”

Categorías		Mesera	Cocinera
Supresión Emocional	Cognitivo	Recuerda lo que sucedió con su familia y aunque se siente triste, nerviosa y con ira, se mantiene calmada y trata de sobrellevar la situación	---
	Corporal	Controla sus ganas de llorar, nervios, e ira mientras está en presencia del sujeto.	---
	Expresivo	Evita el contacto visual en todo momento, mantiene una expresión seria y relajada.	---
Evocación Emocional	Cognitivo	Quiere hablar con el sujeto por lo que le hizo a su familia, pero no tiene el valor de hacerlo. Piensa en la propuesta de envenenarlo y, aunque sabe que tiene la oportunidad de vengarse, decide perdonarlo y evitar hacerle daño.	Piensa y siente que lo mejor es matar al sujeto porque sería un favor para la sociedad.
	Corporal	Trata de retirar el plato envenenado que le sirvieron al sujeto, aunque después desiste. Luego, al ver que el hijo del sujeto puede llegar a morir, intenta por todos los medios retirar el plato.	---
	Expresivo	---	---
Reclamos		Insiste en que ella nunca estuvo de acuerdo con envenenarlo. Menciona que no es justo que el hijo pague las consecuencias.	Le reclama a la mesera que después de todo solo se le ocurra decirle algo y no vengarse. Le dice que tiene que ser más despierta y darse cuenta de cómo es el mundo
Explicaciones		Explica que tiene miedo de ir a la cárcel Insiste en explicarle a la cocinera que el hijo del sujeto no tiene culpa de nada y no merece morir	Explica entre muchas cosas que estas personas merecen pagar por sus acciones y que la cárcel no es mala. Explica que la influencia del padre en el hijo es clara y es mejor que mueran ambos

Tabla 10: Desplazamiento (Ira). Relato “Las ratas”

Categoría		Cocinera
Desplazamiento	Dirección	La situación demanda que se suprima cualquier emoción negativa y se eviten los conflictos, pero esto no se logra.
	Duración	Las emociones van escalando de manera progresiva, en cuestión de minutos la cocinera apuñala al sujeto.
	Medida	La cocinera comienza a descargar su ira y frustración desde el momento en que decide poner veneno y luego cuando mira que agrede a la mesera se pone furiosa y apuñala al sujeto.

3.2 “Bombita”

Simón, un especialista en demolición de edificios con cargas de dinamita, luego de realizar su tarea, habla por teléfono con su mujer y le asegura que recogerá el pastel para el cumpleaños de su hija y estará en su casa para las 5. Estaciona su vehículo y compra el pastel. Mientras está esperando la factura se distrae mirando los productos en los estantes, mientras afuera una grúa se lleva su vehículo. Cuando sale lo único que encuentra es un aviso en el lugar en donde se estacionó. Toma un taxi hacia la playa de infractores de la VTA (Vialidad y Transporte de Argentina), se forma en la fila junto a otras personas que están en su misma situación, llega a la ventanilla y el funcionario le informa que tiene que pagar el acarreo del auto si quiere retirarlo. Simón explica que él se estacionó en ese lugar debido a que el cordón estaba sin pintar y por esa razón no había manera de que él supiera que no podía estacionarse ahí. El funcionario lo escucha e insiste en que si desea llevarse el vehículo debe cancelar los 400 pesos del acarreo. Simón, al ver que no tomó en serio su reclamo, le pregunta si hay algún superior con el que pueda hablar porque lo que él quiere es que le dejen llevarse su auto sin pagar nada y que además le devuelvan lo que pagó del taxi junto a una disculpa, porque él no estaba mal estacionado. El funcionario se ríe provocando el enfado de Simón. El resto de personas en la fila reclama por la demora, y el funcionario una vez más insiste en mencionarle que debe pagar obligatoriamente si desea retirar el auto. Simón muy enojado saca su billetera y paga mientras le dice que es un delincuente, y que trabaja para delincuentes.

Cuando va de regreso a su casa se ve envuelto en el tráfico, se da cuenta de que no va a llegar a tiempo a la fiesta de su hija, recibe un mensaje de su esposa preguntándole donde

está, él contesta que está llegando, su mujer enojada le contesta que no se moleste en llegar porque ya no queda casi nadie en la fiesta. Al fin, después de dos horas llega, la mayoría de invitados se han ido, llega justo en el momento en que están cantando el feliz cumpleaños a su hija debido a que debía llevar la torta, su esposa improvisó y usó un dulce para poder ubicar la vela. Su mujer, al verlo entrar, le dice que ni le hable mientras despide a los últimos invitados. Estando solos en la cocina la pareja discute, ella le dice que podía haber pensado más en su hija y no en el vehículo porque pudo haber cogido un taxi y encargarse de eso después para llegar a tiempo. Simón le pide entienda que no fue su culpa, que él tenía la razón y debía reclamar la injusticia que estaban cometiendo, menciona el problema con la señalización por el cual se vio envuelto en esta situación. Su esposa le dice que está harta porque lo único que hace es culpar a los demás por sus errores y que si hubiera tomado las precauciones necesarias habría salido con tiempo del trabajo como para retirar el pastel y ayudarlo a organizar la fiesta y, lo más importante, hubiera estado presente. Enojada le dice que ella piensa que para él todo es más importante que su familia y que está harta y cansada de su actitud.

Aún después de discutir con su pareja, Simón no se olvida del asunto del vehículo. A la mañana siguiente va a realizar el pago de la multa, hace de nuevo una larga fila y mientras espera habla con otro hombre que lo entiende perfectamente pero le comenta que las cosas son así y es mejor resignarse. Cuando al fin llega a la ventanilla, Simón se dirige de manera cortés ante el funcionario, le explica cuál fue la situación por la que su vehículo fue levantado por la grúa haciendo énfasis en que el cordón no estaba pintado y que, por lo tanto, al tratarse de un problema de señalización él no tiene la más mínima responsabilidad por haberse estacionado mal. El funcionario lo mira, lo escucha, y le dice que son 560 pesos de multa. Simón le menciona que está algo nervioso y que por favor lo escuche y entienda lo que él está explicando. Al notar la indiferencia le dice que lo que deberían hacer es mandar a alguien para cerciorarse que lo que está diciendo es verdad, luego de esto le pidan las correspondientes disculpas porque tiene razón, le devuelvan el dinero del acarreo y además exige una indemnización por todo el tiempo que está perdiendo.

El funcionario le explica que el acta de infracción que levantaron dice que estaba mal estacionado y eso se considera prueba suficiente, e insiste en mencionarle que debe pagar la multa antes de que empiecen a sumarle los intereses, luego le explica que el hecho de

desconocer las normas no lo exonera de culpa. Simón una vez más le explica que su interpretación no tiene sentido, ya que bajo esa opinión el debería saber cuáles son los lugares en los que se puede estacionar y en los que no independientemente de que estén bien señalizados o no. El funcionario le dice que sí y que la información está disponible en internet. Simón le pide hablar con un superior, el funcionario le comenta que no hay ningún superior. Enojado, se pone cada vez más violento y lo insulta, el funcionario le pide que se calme y que tenga en cuenta que él solo está haciendo su trabajo, le vuelve a pedir que cancele y se retire porque hay mucha gente en fila. Él se niega a retirarse, esto hace que el funcionario llame a seguridad. Simón, indignado dice que él está en su derecho de reclamar la injusticia que están cometiendo. La ira se apodera de él, arranca un extintor de la pared y comienza a golpear la ventanilla hasta romperla, con el fin de darle un motivo para que llame a seguridad. Algunas personas aplauden su reacción, es detenido y llevado a la cárcel.

Al día siguiente un amigo del trabajo va a verlo al salir de la cárcel. Comienzan a hablar y este le menciona que la empresa donde trabaja, que se llama SEIJA y Asociados, mandó al abogado para que se encargara de sacarlo. Le muestra un periódico en donde consta lo ocurrido y además mencionan su nombre, que es ingeniero y señalan la empresa donde trabaja. Su amigo le dice que esta noticia causó molestia a los superiores de la empresa porque el gobierno de la ciudad es uno de sus principales clientes y tienen varios contratos y que por esta razón decidieron separarlo de la empresa.

Días después su mujer ya cansada pide el divorcio. Ambos con sus respectivos abogados comparecen ante una jueza que es la encargada de dirigir el acto de acuerdo previo al juicio. La abogada de su esposa empieza a mencionar que él está sin empleo y que por lo tanto no puede hacerse cargo de su familia, mientras que su esposa sí tiene trabajo y que debido a las circunstancias no cree que proceda una tenencia compartida. Simón reacciona sorprendido y menciona que es la primera vez que se encuentra sin trabajo y que hasta hace poco el único que proveía para la familia era él. Ya un poco enojado menciona que no tiene ningún sentido que por una vez en que él está desempleado y su esposa no, se le niegue el derecho de estar con su hija. Debido a que Simón se exaltó y alzó la voz, la abogada de su mujer le dice que se calme que no hay razón para ser violento. Simón, ya al límite, golpea la mesa y le dice que en ningún momento ha sido violento, que solo está dando su opinión. La abogada aprovecha este suceso para

mencionarle a la jueza que la violencia es un problema claro que él tiene, hace referencia a cierto artículo de periódico en donde está la nota del incidente en la agencia de tránsito y dice que, ante esta situación y debido al comportamiento que están viendo, ella considera que no es un ambiente saludable para la hija. Dicho esto, la abogada le dice que hasta ahí llega la instancia de mediación y que espera verlos en tribunales. Se despide aconsejándole que vaya a terapia.

Al día siguiente Simón se dispone a buscar trabajo y acude a la empresa EDERER y Asociados para una entrevista. Al llegar, la recepcionista le informa que el ingeniero no se encuentra ya que está supervisando una obra. Simón le pide hablar con la secretaria del ingeniero para entregarle su currículum y menciona que no es un improvisado y que lleva años trabajando en la empresa SEIJA. La recepcionista le dice que la secretaria del ingeniero salió a comer. Simón se queda pensando y menciona que son las 4 de la tarde, es decir, quién sale a almorzar a esas horas. La recepcionista con un gesto despreocupado le dice que así son las cosas y que además ella no majea los horarios de la secretaria, solo cumple con informarle. Simón se da cuenta que todo lo que le está diciendo son excusas para no recibirlo, se enoja y explota. Al alejarse le dice que se jodan todos, que están equivocados al pensar que él es un pelotudo para no darse cuenta de que no lo van a recibir. Al salir del edificio se da cuenta que otra vez la grúa se llevó su vehículo, lo único que encuentra es una nota en la vereda. Se ve obligado a ir y hacer el mismo procedimiento que antes: acude al centro de acarreo, saca el auto y paga el acarreo. Esta vez no reclama, se muestra resignado ante las circunstancias.

En la noche se dirige al almacén de explosivos de la empresa donde trabajaba, saca varias cajas y las ubica en el maletero de su auto. A la mañana siguiente, se estaciona deliberadamente en un lugar prohibido, frente a este lugar se encuentra una cafetería donde desayuna, mientras espera que llegue la grúa y se lleve el auto. Cuando esto sucede, él observa de manera calmada. En el centro de acarreos de la ciudad se ve cómo estacionan el vehículo de Simón mientras una señora habla con el funcionario en la ventanilla, se queja de que no está tomando atención a sus reclamos, y le menciona que hasta que no ocurra algo no van a cambiar. Al final de este comentario se ocasiona una fuerte explosión que proviene del auto de Simón que destroza varios coches que se encuentran a su alrededor. Al día siguiente comienzan las investigaciones del suceso y en los periódicos aparecen las primeras hipótesis. Algunos hablan de que fue un ataque

terrorista, después mencionan que Simón trabajaba con explosivos y que por lo tanto el movimiento de la grúa los activó, otros mencionan que el hecho de que no hayan ocurrido víctimas mortales demuestra que el ingeniero calculó milimétricamente el radio de la explosión y que esto hace suponer que fue un acto premeditado.

Por otro lado, en Internet comienzan a salir las primeras reacciones de personas que han atravesado por las mismas circunstancias que él y lo apoyan, ya que sienten que también han sido perjudicados por la empresa de acarreo. Le otorgan a Simón el seudónimo de “Bombita” y se agrupan para apoyarlo y solicitar su liberación, para ellos es un héroe que hizo justicia. Los problemas no cesan, ya que la aseguradora se niega a pagar los daños afirmando que la compañía de grúas debió haber previsto este tipo de situaciones, lo que hace que se empiecen a cuestionar sobre la legalidad del contrato de la ciudad con la compañía de grúas. Simón, preso, es visitado por su mujer e hija, llegan con un pastel para celebrar su cumpleaños. Todos los presos se reúnen y las reciben felices, se muestra la admiración y respeto que tienen los presos por el ingeniero, cantan feliz cumpleaños e incluso lo abrazan. Su esposa e hija están felices, su relación se ve estable. La escena termina cuando Simón, claramente feliz, sopla las velas del pastel.

Tabla 11: Elementos de la Representación Teatral. Relato “Bombita”

Elementos teatrales	Categorías		Descripción	
Actor (Simón)	Rol social	Ciudadano, Ingeniero, padre de familia, esposo		
	Rutina	Trabaja todos los días, regresa a su casa en la tarde		
	Cara <i>mantenida</i>	Al inicio de cada interacción y dependiendo del escenario mantiene la cara esperada para su papel		
	Actuación real	Expresada cuando es llevado al límite, se enoja, insulta y es violento		
	Actuación falsa	Cuando trata de mantenerse calmado y de explicar su situación ante los demás		
Escenarios	Región anterior	Región Posterior	Auditorio	
			Observador	Critico
Laboral	Un edificio para demolición	---	Trabajadores de la empresa, técnicos, personal de seguridad, bomberos	Superiores de la empresa
Pastelería	Tienda	La cocina	---	---
Centro de acarreo	Ventanilla	---	Las personas de la fila	La señora que menciona que se apure porque todo están en las mismas

Casa	Sala	Cocina	---	La esposa, la hija, algunas personas de la fiesta
Dirección Nacional de Transito	Ventanilla	---	Las personas de la fila	La personas que reaccionan ante el reclamo de Simón
Cárcel	Celdas	---	Los otros detenidos	El policía
Oficina de la jueza	Oficina de la jueza	---	---	La abogada
Empresa Eisen y Müller	La recepción	---	Guardia	---
Centro de acarreo	Ventanilla	---	---	---
Cafetería	Salón	Cocina	Clientes de la cafetería	---
Oficina de acarreo	Ventanilla	---	---	Los perjudicados que reclaman
Cárcel	Comedor	---	Los presos	Los guardias

*En el caso particular de este relato se evidencia que es complejo identificar los escenarios separando al actor de los mismos porque dependiendo de la interacción y como menciona Goffman muchas veces un sujeto puede ser actor y parte del auditorio al mismo tiempo como se muestra en este relato.

Parte importante de la actuación se evidencia a través de los materiales conductuales que son: gestos, miradas, posturas, verbalizaciones. En este caso se tomó en cuenta al actor principal del relato Simón independientemente del escenario en que se producen.

Tabla 12: Materiales Conductuales. Relato “Bombita”

Categorías	Actor (Simón)
Gestos	<ul style="list-style-type: none"> - Sonrisa amable al inicio de cada interacción (pastelería, funcionarios de las ventanillas VTA, DNT) - Frunce las cejas.
Miradas	<ul style="list-style-type: none"> - Mirada fija. - Mira seriamente a los funcionarios de la ventanilla. - Mirada de sorpresa y asombro.
Posturas	<ul style="list-style-type: none"> - Gesticula con las manos para explicar. - Se acomoda los lentes. - Se toma la cabeza y cierra los ojos. - Se apoya en la pared para escuchar a su esposa. - Mueve la cabeza de un lado a otro. - Apoya sus manos en la ventanilla. - Acerca su odio hacia el comunicador de la ventanilla. - Agita las manos alzando la voz.

En el caso de la verbalización, se recogieron las frases que el actor utiliza dentro de cada interacción, en este caso se tomó en cuenta los escenarios y la manera en que se llevó a cabo la interacción del actor principal. Las frases se seleccionaron con el fin de evidenciar como se desenvuelve el actor cuando surge el conflicto en cada escenario a través del lenguaje.

TABLA 13: Verbalización. Relato “Bombita”

Verbalización	
Auditorio	Actor (Simón)
<p>Esposa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No vengas, no queda casi nadie. - Ni me hables Simón. - ¿No te podías tomar un taxi y ver el auto después? - Te perdiste el cumpleaños de tu hija. - ¿Tienes idea la indignación que a mí me causa que siempre tengas una excusa para todo? - Todo es prioritario menos tu familia. - Yo como pelotuda, pienso que en algún momento vas a cambiar pero sabes que la sociedad no va a cambiar, vos no vas a cambiar y yo estoy cansada. 	<ul style="list-style-type: none"> - A las 5 voy a estar ahí con la torta. - No, que fácil son las cosas para vos, yo estoy harto de que me roben. - El cordón estaba despintado, no tenés idea de la indignación que me causa eso.
<p>Ventanilla VTA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le estoy hablando bien señor. - Mire, el acta del oficial decía que el auto estaba en infracción, nosotros no necesitamos más que eso. - Le vuelvo a reiterar, si quiere sacar el vehículo tiene que abonar, caso contrario le pido que se retire y me deje seguir atendiendo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Si podés hablame bien. - El cordón estaba absolutamente despintado, no había forma de que yo me enterara de que ahí no se podía estacionar. - Yo me quiero llevar mi auto sin pagar un solo centavo, que me devuelvan lo que pagué del taxi hasta acá y que me pidan las correspondientes disculpas. - ¿De qué te reís? Te estoy hablando en serio. - ¿Dónde está la oficina donde se disculpan cuando cometen un error? - ¿Sabés que sos un delincuente no? Los que trabajan para delincuentes son otros delincuentes. - Miserable servidor de este sistema corrupto.
<p>Ventanilla DNT</p> <ul style="list-style-type: none"> - El acta de infracción indica que el auto estaba mal estacionado y eso se considera prueba suficiente. - Primero le voy a pedir que no me insulte porque yo estoy trabajando. - Segundo debe informarse sobre cómo funciona la ley, que desconozca las normas no 	<ul style="list-style-type: none"> - Me hicieron esta multa pero hay un error, el cordón estaba despintado. Mirá, yo estoy un poco nervioso, así que te pido que por favor me escuches - El cordón estaba sin pintar así que yo creo que deberías enviar a alguien a la dirección donde me levantaron el auto para verificar que tengo razón, después, en nombre del Gobierno de la ciudad,

<p>implica que esté exento de las consecuencias por incumplirlas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usted mañana mata alguien y dice no sabía que no podía matar, va preso. Está bien, por ahí nadie le explicó, pero va preso igual. ¿Se entiende? - Exacto, la información está disponible en la página del departamento de tránsito. - Caballero hay mucha gente si no quiere pagar, por favor déjeme seguir atendiendo. - Seguridad a cabina 7. 	<p>pedirme disculpas porque tengo razón, devolverme la plata del acarreo e indemnizarme por todo el tiempo que me están haciendo perder.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Vos me estas escuchando? Prueba suficiente las pelotas, te estoy diciendo que el cordón estaba sin pintar. - Este ejemplo que acabas de dar es bastante desacertado, con ese criterio yo debería saber de memoria cuáles son las calles en las que se puede estacionar y en las que no se puede estacionar independientemente de que estén bien o mal señalizadas. - ¿Quién sos? ¿El presidente de la república pelotudo? - ¿Que se siente ser un “choro”? Decime, contame. - ¡Ah! Llamás a seguridad. Que bien, yo estoy haciendo un reclamo, me estoy defendiendo como un ciudadano y soy un delincuente. - Querés llamar a seguridad, llama a seguridad, ¡llamala!
<p>Oficina de mediación (abogada)</p> <ul style="list-style-type: none"> - En este momento está sin trabajo. - Es un problema a la hora de hacerse cargo de su mujer - Por suerte la señora Malamute sí tiene trabajo, así que no vemos necesidad de otorgarle al señor Fisher la tenencia compartida. - Lo que no va a tomar a bien el juez seguro es la violencia con la que se está dirigiendo hacia su mujer. - Veo violencia es muchas partes, sin ir más lejos en un artículo de este periódico. Estoy convencida que mientras menos contacto tenga esta criatura con episodios por el estilo, mejor será para su integridad psicofísica. - Haga terapia, señor Fisher, se lo digo de corazón. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Es un crimen? Me pareció percibir cierto tono condenatorio. - Discúlpeme, de la anualidad de mi mujer me hago cargo desde que la conozco y a mi hija no le va a hacer falta nada. - Perdón, perdón yo me vengo haciendo cargo de todo desde hace años y por un mes en que ella tiene trabajo y yo no, no tengo derecho de compartir la tenencia de mi hija. Yo quiero que el juez tome conciencia de la injusticia de esta situación. - ¿Qué violencia? Yo estos describiendo una realidad. ¿Dónde está la violencia? ¿Dónde la ve? - Pero, ¿qué pasa? Te estás volviendo loca, todos se están volviendo locos.
<p>Compañía minera (Eisen y Müller)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soy Simón Fisher, yo trabajé más de 10 años en la empresa SEIJA y asociados no soy un improvisado. -Uy no, sabes que mejor no te deajo un carajo por mí se pueden ir todos a la mierda, vos, Ederer y su secretaria, fundamentalmente su secretaria, todos a la mierda. Almorzando a las 4 de la tarde se creen que uno es un pelotudo. 	
<p>Policía, (Amigo de Simón)</p> <ul style="list-style-type: none"> - SEIJA mandó al abogado de la compañía para que se haga cargo. - Aparece tu nombre, tu apellido, se menciona que sos ingeniero en la firma. A los socios no les gustó un carajo lo que hiciste, el gobierno de la ciudad es uno de nuestros principales clientes. - Te van a desvincular Simón, ya lo tienen decidido. 	

<p>DNT (persona de la fila)</p> <ul style="list-style-type: none"> - El gobierno contrata esta empresa para que levante guita a cambio de una comisión para los funcionarios que nosotros mismos elegimos, es indignante pero es así. - Y tenés dos caminos, o pagás y trabajás un poco o te revienta el corazón del estrés, y sabes que flaco yo tengo mucho por qué vivir.
<p>Encabezados del periódico</p> <ul style="list-style-type: none"> -“Fue un acto terrorista” según versión oficial - LA DEFENSA ASEGURA QUE FUE ACCIDENTAL: “El ingeniero trabajaba con explosivos y el movimiento de la grúa produjo el estallido” - La fiscalía responde: “ Que no haya muertos, prueba que el ingeniero calculó milimétricamente el radio de la explosión” - Compañía aseguradora se niega a pagar: “La culpa es de la empresa de acarreo por no prever este tipo de accidentes” - Cuestionan la legitimidad del contrato con la empresa que opera las grúas.
<p>Reacciones en las redes sociales (Twitter)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es la cuarta vez que me levantan el auto!!! #AyudameBombita! - Por favor #Bombita: Ahora volá la AFIP! - En las redes sociales miles de usuarios piden la liberación del ingeniero “Bombita” - Yo no lo justifico, pero lo entiendo. La corrupción genera violencia. - Los que deberían ir a la cárcel son los dueños de la empresa y los políticos que entregaron la concesión. - Todos a la plaza! Bombita presidente -#BombitaLibreYA

El análisis no estaría completo si no se considera una explicación de índole sociológica acerca de los acontecimientos que se desarrollan a lo largo del relato tomando en cuenta las emociones y reacciones presentes en la interacción desde las categorías de Goffman, Garfinkel y Hochschild. A la imagen del primer actor se lo considera dentro de la actuación superficial que se encarga de las impresiones y esta segunda imagen se considera de la actuación profunda que se relaciona con los sentimientos y las emociones, ambas constituyen una imagen completa del sujeto.

Tabla 14: Actor sensitivo. Relato “Bombita”

Categorías		Actor (Simón Fisher)
Dimensión Normativa	Clínica	Es normal sentir ira e indignación frente a una injusticia.
	Moral	Es correcto realizar un reclamo pero no está bien exaltarse al punto de ser violento.
	Social-Situacional	Lo esperado es un reclamo sin embargo se debe pagar la grúa y la multa aunque sea injusto.
Dimensión Expresiva	Falsa	El actor se mantiene calmado y serio al inicio de cada interacción, cuando empieza a sentirse molesto trata de calmarse respirando,

		acomodándose los anteojos, y pidiendo que lo escuchen.
	Real	Una vez que es llevado al límite, reacciona alzando la voz, moviendo enérgicamente sus manos, insulta, gesticulaciones, e incluso llega a la agresión física.
Dimensión Política	Barreras	---
	Desplazamiento	Desplaza su ira hacia la empresa de acarreo (VTA)

Tabla 15: Atributos del actor. Relato “Bombita”

Atributos	Actor (Simón Fisher)
Disciplina	Este atributo es usado al inicio de la interacción en cada escenario el actor trata de mantener su actuación según las normas, es decir, trata de ser amable, razonar y explicar su situación mientras se mantiene calmado.
Discreción prudencia	Al inicio de cada interacción hace uso de este atributo, trata de que los demás lo escuchen y entiendan lo que él está explicando y además les pide que se dirijan de manera calmada y que tomen en serio sus reclamos.

Tabla 16: Principales formas de interrupción. Relato “Bombita”

Formas de interrupción	Actor (Simón Fisher)
Gestos inoportunos	Al ver que nadie piensa y razona de la manera en que el espera se generan una serie de reacciones denominadas gestos inoportunos que comprometen su interpretación: <ul style="list-style-type: none"> - Alza la voz (ventanillas, frente a la abogada, su esposa, la recepcionista) - Insulta (ventanillas, recepcionista) - Hace uso del sarcasmo (pastelería). - Cuando no toma en cuenta las consecuencias y decide romper el vidrio de la ventanilla de la DNT, cuando alza la voz y gesticula con las manos en la sala de mediación de su divorcio.

En la siguiente tabla se expresa la manera en que funcionan las reglas y el trabajo emocional en los diferentes escenarios. Se tomarán en cuenta las categorías expresadas por Hochschild que tienen que ver con las técnicas de carácter corporal, expresivo y cognitivo a fin de entender la manera en que las emociones determinan las acciones

directas de los actores. Se incluirá en el cuadro de análisis la categoría de reclamo de Goffman y la categoría de explicaciones de Garfinkel debido a que estas engloban los diferentes mecanismos de normalización de la situación dentro del relato.

Tabla 17: Trabajo emocional. “Relato Bombita”

Categorías		Actor (Simón Fisher)
Supresión Emocional	Cognitivo	<ul style="list-style-type: none"> - Trata de explicarle a su esposa los motivos por lo que decidió reclamar su auto - Apela a la razón y al sentido común al tratar de explicar a los funcionarios de la VTA y DNT su equivocación - Piensa que lo correcto es dejar en claro cuál ha sido su papel dentro de la familia, el apoyo económico. - Se dirige de forma amable a la recepcionista y trata de conseguir la entrevista o de al menos dejar su hoja de vida, a pesar de las excusas se mantiene calmado aunque se da cuenta de las verdaderas razones por las que no es atendido.
	Corporal	En todos los escenarios Simón respira varias veces, intenta que lo escuchen, mantener la postura relajada, se calma y les pide que entienda que está nervioso.
	Expresivo	Sus expresiones son serias, aunque a veces luce confundido, trata de mantener una mirada fija, se acomoda los lentes de vez en cuando, se lleva las manos a la cabeza
Evocación Emocional	Cognitivo	<ul style="list-style-type: none"> - Aunque su esposa está molesta Simón no logra hacerle entender sus motivos y por esta razón se enoja - Trata de explicar las circunstancias a los funcionarios de ambas instituciones, al no recibir la respuesta esperada a sus demandas se enoja y reacciona de forma violenta, les llama ladrones y frente al funcionario de la ventanilla de la DNT agarra un extinguidor y trata de romper el vidrio donde está el funcionario. - Mientras discuten la separación se da cuenta de que están dañando su imagen, se altera, alza la voz y reclama por la forma en que la abogada lo desprestigia afectando así que pueda tener custodia compartida. - Cuando por medio de excusas no lo reciben en la entrevista de trabajo se siente ofendido e insulta a todos.
	Corporal	En esta etapa cuando ya ha sido llevado al límite su cuerpo esta visiblemente tenso, sus respiraciones son profundas, gesticula con las manos, se toma los lentes, llega a la violencia física, golpea una mesa e intenta romper el vidrio de una ventanilla
	Expresivo	Cambian radicalmente, su cara es de enojo, frunce el ceño, levanta la voz e insulta.
Reclamos		Para: <ul style="list-style-type: none"> - Su esposa por no entender la situación que lo llevó a perderse el cumpleaños de su hija.

	<ul style="list-style-type: none"> - Los funcionarios de la ventanilla de la VTA y DNT. - La abogada de su esposa por mencionar que no tiene trabajo y que no es apto para tenencia compartida. - La recepcionista de la empresa por darle excusas. <p>Recibe de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Su esposa por llegar tarde. - Los funcionarios de las ventanillas por tratarlos mal.
Explicaciones	<p>Recibe de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los funcionarios de las ventanillas sobre el pago de la multa y el acarreo - La persona de la fila que le menciona que todo es con el fin de obtener dinero y que no hay nada que se pueda hacer más que resignarse - Su esposa le explica la razón por la que quiere separarse - su compañero de trabajo sobre la razón de su despido <p>Ofrece a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los funcionarios de la ventanilla sobre el error que estaba cometiendo al haberse llevado su auto - Su mujer sobre su retraso - La jueza de mediación de su divorcio a la que menciona que él se ha hecho responsable económicamente de su familia por años y es la primera vez que está desempleado.

Tabla 18: Desplazamiento (Ira). Relato “Bombita”

Categoría		Actor (Simón Fisher)
Desplazamiento	Dirección	Las diferentes situaciones demandan que el actor mantenga la calma y acepte las cosas aunque sean injustas.
	Duración	Los episodios de descontrol suceden y se mantienen por cortos periodos, cuando remolcan su auto por segunda vez luce resignado, aunque está planeando vengarse no luce molesto.
	Medida	Dentro de las diferentes interacciones y escenarios Simón mantiene cierto nivel de tranquilidad hasta que llega a su punto límite. Aunque no muestra de forma expresiva su enojo sus acciones sí lo hacen.

3.3 “La propuesta”

Temprano en la mañana llega al garaje de una casa un elegante BMW con signos visibles de haber tenido un accidente. El conductor es un joven llamado Santiago, el carro es de su padre Mauricio, llega llorando muy nervioso a despertar a sus padres; cuando le preguntan qué pasó, él solo baja la mirada y continúa llorando. Poco después llega a la casa un lujoso vehículo, la madre de Santiago, Helena, abre la puerta y recibe al abogado de la familia, le da un abrazo mientras le pide que ayude a su hijo para que no vaya a la

cárcel. En la sala, Mauricio observa preocupado las noticias: en ese momento anuncian que temprano en la mañana un auto atropelló a una mujer embarazada y se dio a la fuga. Mauricio visiblemente nervioso se toma una pastilla mientras camina de un lado a otro, en un momento reacciona con ira y se dirige hacia su hijo que está en el suelo llorando desconsolado. El padre le cuestiona si estaba ebrio o si fumó marihuana, luego le menciona que les acaba de arruinar la vida.

El abogado trata de calmar a Santiago, le pregunta si iba acompañado o si alguien lo vio irse y a nombre de quién está el auto. Se dirigen al garaje donde observan que el vehículo tiene una abolladura. Los vidrios son polarizados, por lo tanto, hay garantía de que las cámaras de seguridad de la avenida no hayan captado al conductor. Santiago llorando confiesa que luego de haber atropellado a la mujer no paró por miedo. Su madre sigue de cerca las noticias en donde informan que tanto la mujer como el feto fallecieron durante el traslado al hospital; se quiebra en llanto sabe que la situación es más complicada. Mauricio comienza a pensar, en un momento dirige su mirada hacia el jardín de su casa y mira al casero José que está podando el césped y se le ocurre una idea. Lo llama a su oficina, primero le dice que lo que le va a proponer le causa mucha vergüenza, pero que tiene confianza porque ha sido su empleado hace muchos años, es por esta razón que está seguro de que sabrá comprender. Le pide que confiese ser el autor del accidente porque sabe que su hijo es muy joven como para enfrentarse a este tipo de situación. Para convencerlo, a cambio de su confesión le ofrece 500 mil dólares y el apoyo del abogado que le garantiza que estará preso máximo un año. Además le menciona que esa cantidad de dinero le hacen falta a su familia y que ni trabajando toda la vida podría ganar tanto.

José lo piensa por un instante y acepta. Junto a Mauricio y al abogado bajan al garaje para asegurarse de reforzar la coartada con evidencias, comienzan pidiéndole a José que se sienta en el auto y toque el volante con sus manos, Helena le da un vaso con whisky. Santiago mira desde la puerta del garaje, llorando se acerca, le da un abrazo y le agradece por aceptar el trato. El abogado le dice que la versión que debe dar a las autoridades es que tuvo ganas de probar el coche del patrón, mientras manejaba algo se le cruzó, se asustó y regresó de inmediato. José empieza a dudar un poco y menciona que le gustaría conversar con su mujer para saber si está tomando una buena decisión. El abogado le dice que no es una buena idea, es mejor que las cosas se manejen entre pocas personas por

seguridad, ya que si alguien llega a poner en duda lo que está diciendo él puede terminar en la cárcel de todas maneras por falso testimonio.

El abogado le pide a Helena que tome su auto y se vaya rumbo al campo con su hijo, les da indicaciones de que se aseguren de no ser reconocidos, no utilizar las tarjetas de crédito y que si pasan por algún peaje miren hacia abajo. Justo cuando están a punto de subir al auto escuchan las sirenas policiales acercándose. El abogado les indica que suban y se pongan a ver una película mientras él habla con las autoridades. Recibe al fiscal en la entrada de la casa y le comenta que estaban por llamar a la comisaría, le menciona que su cliente escuchó ruidos extraños en la planta baja, primero pensó que le iban a robar, pero se dio cuenta de que se trataba de José, quien lucía borracho y estaba estacionando el auto nervioso y en estado de shock, luego vio las noticias y asoció todo, fue entonces cuando lo llamaron. El fiscal pide a José su versión, este le dice: “Bueno, yo siempre le estaciono el auto al señor Mauricio y hace rato que tenía ganas de dar una vuelta en el auto nuevo, pisarlo un poco al BM y anoche había tomado, la verdad estaba embalado y salí, nunca me imaginé que podía pasar algo, agarré la Libertadores y lo puse en alta, la verdad que venía rápido, bastante rápido y de repente se me cruzó algo, no sé, no distinguí qué era, algo borroso y de repente sentí un golpe muy fuerte, pensé que era un perro y me asusté pero porque pensé que había abollado el auto, regresé rápido para arreglarlo antes de que el señor Mauricio se despertara”.

Después de oír la historia el fiscal pide analizar el vehículo, bajan al garaje y le pide a José que se siente y tome el volante, con la puerta abierta comienza a revisar todo y se da cuenta que los espejos y el asiento están colocados para una persona más alta, incluso le dice en tono dudoso que si manejó así es un milagro que no haya matado a alguien más. Pregunta si hay alguien más en la casa, Mauricio responde que solo su esposa y su hijo, el fiscal pide hablar con ellos. El abogado preocupado se acerca de manera discreta a Mauricio y le pide permiso para iniciar una negociación, sale junto al fiscal al jardín a negociar, Mauricio observa desde la ventana, cuando regresa le comenta que el fiscal pide un millón de dólares, este pregunta si no hay forma de evitar que José vaya a la cárcel, el abogado le dice que eso es imposible porque hay un muerto y al menos un culpable debe haber. Mauricio preocupado por la cantidad de dinero acepta y en ese momento el abogado aprovecha para mencionarle que también debe hacer cuenta sus horarios que son 500 mil adicionales, sorprendido Mauricio se queja ya que pensó que

por lo años de amistad y las veces en que sus empresas lo emplearon y ganó dinero él estaba dispuesto a ayudarlos desinteresadamente, a pesar de todo termina aceptando el trato.

José, que se encontraba en otra habitación, escuchó la cantidad que el abogado pedía, así que decide pedirle a Mauricio, además del dinero, un departamento en Mar de Ajó. Mauricio se sorprende y le dice que es muy feo lo que está haciendo, José en cambio le dice que no es posible que por ir preso vaya a cobrar lo mismo que su abogado y que, si no le parece, que vaya preso él. Mauricio acepta; todos se reúnen en la oficina para ultimar detalles, el fiscal explica que la versión que armaron se respeta tal cual y que además necesita que le haga llegar 30 mil dólares lo más pronto posible “para gastos operativos”, que abarcan sobornos e imprevistos que puedan surgir. Mauricio le señala que no tiene ningún problema en hacerle llegar ese dinero, pero le menciona que está un poco molesto porque esa suma se sale del presupuesto ya acordado; el abogado trata de desviar la atención de la cantidad, entonces Mauricio le dice que si no es tan importante la cantidad que salga de sus honorarios, le dice lo mismo al fiscal y le recuerda que él va a cobrar un millón de dólares y que encima pide 30 mil más, el fiscal lo mira sorprendido y en tono de pregunta le dice ¿quién va a cobrar un millón? Ambos regresan a ver al abogado que está nervioso en el sillón, se levanta y les dice que los 30 mil están incluidos en ese millón. Mauricio se da cuenta de que el abogado/amigo lo engañó, aumentando artificialmente las cifras. Iracundo, los manda a todos a volar, dice que son unos aprovechados, su enojo es tal que decide que no hay ningún acuerdo, les pide que se larguen de su casa, porque aunque esté en una situación difícil no está dispuesto a ser “destripado” de esa manera. Abre la puerta y le grita a su hijo que si quiere confesar que lo haga, aprovecha para desahogarse y le reclama que él le dio la mejor educación y siempre hizo lo que “se le cantaron las pelotas”, sube las escaleras en dirección a su habitación mientras su esposa y el abogado lo siguen tratando de calmarlo.

Mauricio está decidido, se encierra, pone música, se relaja, se da un baño. Luego de un rato entran Helena y el abogado, este le cuenta que han llegado a un acuerdo, se aceptan los 30 mil y que José ya no quiere el apartamento. Mauricio aún se niega, su mujer le recuerda que es su hijo quien irá a la cárcel, si no lo ayudan eso les costará más, menciona que José es insolvente, Mauricio le dice que precisamente por eso nadie indemnizará a los familiares y si va a dar dinero es mejor que vaya a parar en donde corresponde y no

en las manos de un nido de víboras. Enojado, les dice que se retiren porque no quiere saber nada más. Helena le pide hablar con ellos para ver si mejora la oferta. Vuelven poco después con una nueva propuesta, dicen que José se conforma con los 500 mil iniciales y que él y el fiscal comparten un millón. Mauricio los mira fijamente y les dice que pondrá un millón en total y que ellos vean cómo se lo dividen, si no aceptan su propuesta los acusará por extorsión al abogado y al fiscal. Aceptando esta última propuesta sale el fiscal de la casa, decenas de personas claman justicia, las cámaras de televisión siguen los incidentes. El fiscal declara que el caso está casi resuelto, que existe un único sospechoso. José sale de la casa escoltado por dos policías, súbitamente, de entre el tumulto, aparece el marido de la víctima y arremete con un martillo contra él propinándole varios golpes.

Tabla 19: Elementos de la representación teatral. Relato “La propuesta”

Actores	Categorías				
	Rol social	Rutina	Cara mantenida	Actuación real	Actuación falsa
Mauricio	esposo, padre,	Es el padre preocupado	Padre de familia preocupado	Finge que no le interesa el dinero con tal de ayudar a su hijo	En el fondo no está dispuesto a perder tanto dinero, sabe que su hijo es culpable y debería ser castigado
Santiago	Hijo	Regresa de una fiesta muy temprano en la mañana	Joven arrepentido	---	Sabe que lo correcto es confesar
Helena	Esposa, madre	Como madre de Santiago se preocupa por sus acciones	Madre preocupada	---	Está dispuesta a todo por defender a su hijo
José	Casero	Se encarga de cuidar la casa	Hombre humilde y trabajador	---	Aunque duda al principio, el dinero le importa
Abogado	Abogado	Es abogado y amigo de la familia	Muestra apoyo a la familia como amigo cercano	Intenta demostrar que se preocupa por los intereses de Mauricio	Está dispuesto a todo para sacar ventaja financiera de la situación
Fiscal	Fiscal	Realiza las investigaciones en torno a accidentes y muertes	Funcionario honesto	Se muestra serio, profesional, preocupado	Es un hombre corrupto dispuesto a sacar ventaja

Esposo de la víctima	Esposo	---	Padre de familia	Está dispuesto a vengarse
Escenario	Región anterior	El escenario es la casa, la interacción entre los actores se da en el dormitorio, la sala, la cocina, el despacho, y el baño.		
	Región posterior	Las habitaciones de la casa donde están los actores en privado		
Auditorio	Observador	Los oficiales que custodian la entrada de la propiedad de Mauricio Pereira, Los miembros de los medios de comunicación		
	Crítico	Fiscal, Abogado, José		

*En este relato es importante mencionar que la interacción se realiza dentro de una casa que contiene un gran número de habitaciones que pueden ser considerados como regiones anteriores o posteriores dependiendo de cómo se desarrolle la interacción como se mencionó anteriormente un sujeto poder ser actor y parte del auditorio al mismo tiempo en este relato se complejiza aún más la identificación de estas categorías debido a que la interacción se realiza entre varios actores y en diferentes habitaciones de la casa. Esta particularidad constituye un limitante a la propuesta del análisis teatral de Goffman.

Parte importante de la actuación se evidencia a través de los materiales conductuales que son: gestos, miradas, posturas, verbalizaciones. En este caso se tomó en cuenta a todos los actores del relato debido a su importancia dentro de la interacción.

Tabla 20: Materiales Conductuales. Relato “La propuesta”

Actores	Categorías		
	Gestos	Miradas	Posturas
Mauricio	Gesticula con las manos y tiembla mucho. Alza la voz mientras frunce el ceño.	Mira con preocupación y nerviosismo las noticias. Mirada seria, asombrada, enojada y despreocupada.	Camina de un lado a otro. Abraza a su esposa para tranquilizarla.
Santiago	Cara pálida, se lleva las manos a la cabeza, las comisuras de su boca delatan que está preocupado.	Mirada nerviosa, perdida, triste, decidida.	Se sienta en el suelo y se abraza las piernas mientras llora y se mece.
Helena	Su rostro denota sorpresa y sufrimiento, llora desconsolada.	Mira al abogado y a su esposo con tristeza y les	Se desmorona sobre la mesa llorando al oír que las víctimas murieron.

		ruega que ayuden a su hijo.	
Abogado	Se toma el rostro al verse descubierto.	Mirada seria, preocupada y sorprendida.	Trata de mantenerse relajado a pesar de la situación.
José	Gira un poco la cabeza mientras piensa qué responder ante la propuesta.	No realiza contacto visual con el fiscal debido a los nervios, mantiene su mirada hacia abajo.	Se mantiene relajado durante la interrogación y durante el resto de la interacción.
Fiscal	Su rostro se mantiene relajado todo el tiempo solo se limita escuchar, gesticula con las manos.	Mantiene contacto visual con todos los actores mientras los interroga, se mantiene serio hasta que la situación cambia.	Realiza una serie de movimientos para corroborar la cuartada, luego se mantiene calmado.
Esposo de la víctima	Su rostro expresa ira y dolor, saca los ojos y gesticula con las manos.	Mirada profunda e iracunda.	Trata de abalanzarse sobre los micrófonos de los medios de comunicación mientras otras personas lo sujetan.

En el caso de la verbalización, se recogieron las frases que los actores utilizan dentro de la interacción, las frases se seleccionaron con el fin de evidenciar como se desenvuelve cada uno al momento en que surge el conflicto a través del lenguaje.

Tabla 21: Verbalización. Relato “La propuesta”

Verbalización
<p>Mauricio Pereira:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Santiago, a mí decime la verdad, ¿qué tomaste? ¿Fumaste marihuana? Nos arruinaste la vida a todos, pelotudo. - José, lo que te estoy proponiendo me avergüenza y mucho, nos conocemos de hace años y siento que tenemos esta confianza, sos padre y sé que también querés lo mejor para tus hijos y pienso que un arreglo como este también te puede servir. - Si decís que te llevaste el auto mientras dormíamos para dar un par de vueltas y que manejabas en el momento del accidente yo te pongo al mejor abogado para que te reduzcan la condena lo máximo posible. Por ese enorme favor, te ofrezco 500 mil dólares, es una cifra que no podrías ganar en toda una vida de trabajo y le aseguras vivienda y educación a tu familia de por vida. Vos lo conoces a Santiago, no podría sobrevivir en una cárcel, no lo resistiría. - No se lo puede dejar afuera al casero. Está bien, pero no sé si tengo tanto dinero en efectivo es un millón y medio de dólares. - Sabes que lo que estás haciendo es muy feo, ¿qué más querés José? - Perdón que pregunte, ¿cuáles serían esos gastos operativos? Yo no tengo inconveniente en hacerle llegar ese dinero el lunes, pero le aclaro que eso sale del presupuesto ya acordado, yo no pongo un centavo más. Por favor, yo sé que estoy en una situación complicada pero tampoco voy a permitir que me destripen de esta manera. Que salgan de tu parte (abogado) o que salgan de la suya sino (fiscal) usted va a cobrar un millón de dólares y me está pidiendo 30 mil más para contingencias. - ¿Saben qué muchachos? Se cortó, no hay trato, se cortó, se terminó, no hay nada para nadie. Santiago, vos querías confesar lo que hiciste, me parece perfecto. Salí a la calle y hacelo, yo te di la mejor educación pero siempre hiciste lo que se te cantaron las pelotas, ahora jodete hermano.

<ul style="list-style-type: none"> - Son todos una “manga” de buitres pero se acabó, ¡yo no maté a nadie! No quiero saber nada, se terminó, listo salgan de mi casa. - ¿Quién va a indemnizar a los familiares de las víctimas? Que la plata vaya a parar ahí que es donde corresponde. La basurita esta (fiscal) cobra un sueldo que sale de mis impuestos, que investigue lo que pasó. Vos (abogado) querés defender a mi hijo, fija tus honorarios con él, si te los puede pagar. Bueno, yo no tengo nada que ver, hagan lo que tengan que hacer, laburen, viejo. - Te lo agradezco de corazón, sos un pan de Dios. - Yo pongo un millón en total y ustedes se lo reparten como quieran, es eso o nada, si les va bien y sino su ruta. Me golpeas la puerta con cualquier otra propuesta y yo mismo salgo a denunciarlos por extorsión a vos (abogado) y al fiscal.
<p>Santiago:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué hice? ¿Qué hice? - Venía de un bar en el centro, no me acuerdo, te juro que no me acuerdo. - Basta mamá es mi vida y tengo derecho a hacer lo que me parece, voy a confesar, es lo que corresponde.
<p>Helena:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prometeme que no va a ir a la cárcel. - Ayudalo, Mauricio, te lo pido por favor. - José, no tengo palabras para agradecerle. - Mauricio, te recuerdo que hay dos muertos, si a Santiago lo llegan a encontrar culpable nos va a costar muchísimo más. José en cambio es insolvente. - ¿Me dejas que hable con ellos para ver si puedo mejorar las condiciones?
<p>Abogado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por buena conducta en menos de un año y medio está afuera. - Vos tranquilo y en silencio, yo me ocupo. Hace una hora mi cliente escuchó ruidos en el garaje, pensó que le entraron a robar, cuando baja descubre al casero sentado en su auto, borracho y en estado de shock, escuchó las noticias, asoció todo y me llamó. - José, te recuerdo que puedes permanecer en silencio, yo voy a representar al señor Torres por pedido de mi cliente, nunca antes ha tenido un problema y es padre de dos hijos. - ¿Me das permiso para iniciar una negociación? El fiscal está dispuesto a llegar a un arreglo pero va a ser caro, un palo (millón), bueno vio como vivís, la casa que tenés, no va a garrar por menos. Lo bueno es que nos maneja todo, conoce al comisario, a la mayoría de los jueces y nos ayudaría a reforzar la coartada. Un responsable tiene que haber, hubo un muerto, salió en todos los noticieros y también está mi parte (otros 500 mil), yo soy el que te está arreglando todo, estoy arriesgando mi reputación acá, estuve a punto de darle mi camioneta a tu mujer y a tu hijo para que escapen, me parece que estás siendo un poco desconsiderado. Si quieres llamar a otro abogado, muy bien, mi trabajo termina acá. - No hay que desviar el foco de atención por 30 mil dólares. Tiene razón, el millón de dólares incluye las contingencias. Mauricio, calmate, podemos ser sensatos. Podemos hablar un minuto en forma civilizada. - Llegamos a un arreglo y los 30 mil dólares se absorben entre todos. Mirá ya habíamos llegado a un acuerdo, es de poco caballero retirarse así. Yo te pido disculpas si en algo te ofendí pero desde que llegue a esta casa no hago otra cosa más que defender los intereses de tu familia. - Tenemos una propuesta superadora, José acepta los 500 mil iniciales y dice que te olvides del departamento en Mar de Ajó, el fiscal y yo compartimos el millón. Punto, ni un centavo más, eso sí hay que hacerlo ahora, están todos los medios afuera y el fiscal dice que no puede demorar un segundo más la entrada del comisario.
<p>José Torres</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disculpen pero estoy pensando que, no sé, me gustaría charlarlo con mi señora.

<p>- Por ir dos años a la cárcel voy a cobrar lo mismo que su abogado, está bien que sea pobre pero... ¿Feo? Vaya preso usted entonces, yo anoche me vi una película de vaqueros, me tomé un cachamay y a las 11 estaba durmiendo como todas las noches. Quiero el dinero que hablamos y un departamento en Mar de Ajó</p> <p>- No, calmate Santiago, tiene razón tu mamá, esto se va a arreglar de otra forma, tranquilo.</p> <p>- Mi parte no la toquen ¡eh!</p>
<p>Fiscal</p> <p>- ¿Usted nunca usa los espejitos para manejar? Porque así como están solo puede mirar el techo, es un milagro que haya atropellado a una sola persona. Yo diría que a este auto lo manejó alguien bastante más alto que usted.</p> <p>- Vamos a hablar sin tapujos, señores, porque el tiempo apremia y no queremos ningún malentendido, la historia que armaron se respeta tal cual. José, usted va a salir de acá esposado y con la cabeza encapuchada, afuera se va a encontrar con la prensa, con gente indignada, le van a insultar le van a hacer preguntas, pero usted no va a decir nada. Acá hay que evitar la polémica, que la causa salga sin trabas, se dicte la sentencia y todos contentos.</p> <p>- Voy a necesitar dinero para gastos operativos, digamos unos 30 mil dólares que me va a hacer llegar a más tardar el lunes a primera hora. Afuera hay oficiales, está el comisario, si alguien vio o escuchó algo hay que participarlo, trámites internos, hay que estar atentos a cualquier cabo suelto que pueda llegar a aparecer.</p> <p>- ¿Quién va a cobrar un millón de dólares?</p>
<p>Esposo de la victima</p> <p>- Una sola cosa voy a decir, el que fue lo va a pagar. Me estás escuchando, no importa dónde te escondas yo te voy a encontrar.</p>

Se ha presentado la imagen del actor desde el enfoque de la teatralización, quien está en continuo control de sus expresiones para generar una impresión, sin embargo, desde la propuesta de Hochschild es necesario considerar la imagen del actor sensitivo como complementaria. A la imagen del primer actor se la considera dentro de la actuación superficial que se encarga de las impresiones y esta segunda imagen se considera como actuación profunda relacionada con las emociones, ambas constituyen una imagen completa del sujeto. Las características de este actor son presentadas en la siguiente tabla, se tomara en cuenta a todos los actores que interactúan de forma directa en la representación expresados con su respectiva inicial.

Tabla 22: Actor sensitivo. Relato “La propuesta”

Categorías		Actores
Dimensión Normativa	Clínica	<p>M: Su deber como padre es ayudar a su hijo de cualquier manera a pesar de saber que es culpable.</p> <p>S: Se siente mal por lo que hizo y a pesar de que en un momento desea confesar y aceptar la culpa, no lo hace ya que sabe que su padre tiene dinero y puede evitar que vaya a la cárcel.</p>

		<p>H: Trata de ayudar a su hijo en todo momento, no discute con su esposo, trata de mantenerlo tranquilo con el fin de que acepte bajo cualquier circunstancia ayudar a su hijo.</p> <p>J: Al darse cuenta de la situación en la que se encuentra su jefe decide ayudarlo solo para sacar ventaja exigiendo una propiedad, sabe que puede conseguir lo que quiera porque es él quien va a inculparse y lo necesitan.</p> <p>A: Al inicio decidió ayudar a la familia de Mauricio, luego vio que podía conseguir una ventaja económica, sabía cuánta plata tenía Mauricio por lo tanto planeó una estrategia para poder llevarse una gran suma de dinero sin que se diera cuenta y al mismo tiempo no dañar su imagen.</p> <p>F: Al darse cuenta que la coartada no tiene sentido habla con el abogado y acepta llegar a un acuerdo económico con el fin de garantizar el bienestar de Santiago y asegurar el caso.</p> <p>E.V: Luego de perder a su esposa decide que buscara al asesino para vengarse</p>
	Moral	<p>M: Por un lado tiene la obligación como padre de ayudar a su hijo, sin embargo, debido a los medios con los que planea ayudarlo, y además considerando que es culpable de asesinato, dentro de la dimensión moral no es correcto lo que hace debería dejar que su hijo pague las consecuencias de sus actos. Sin embargo, el intento por ayudar a su hijo es correcto moralmente desde el punto de vista familiar no así para la familia de la víctima.</p> <p>S: Huye luego de atropellar a la mujer. Al ver que su padre puede evitar que valla preso se tranquiliza un poco. En un punto piensa que lo mejor es confesar y asumir la culpa pero su familia lo persuade de no hacerlo.</p> <p>H: Sabe que su hijo asesinó a dos personas pero no está dispuesta a dejar que vaya preso, por lo tanto, hace lo posible para que él quede libre.</p> <p>J: En un principio duda acerca de mentir y echarse la culpa del accidente, pero debido a la necesidad decide aceptar la propuesta, luego se da cuenta de que puede sacar ventaja de la situación y le pide a su jefe un apartamento aparte del dinero porque sabe que lo necesitan.</p> <p>A: Él se presenta como el amigo de la familia más que como el abogado conocido, por lo tanto, muestra preocupación y muchas ganas de ayudarlos. Sin embargo, se da cuenta de que puede sacar ventaja económica de Mauricio y trata de hacerlo esperando que él no se dé cuenta.</p> <p>F: A pesar de que su trabajo implica hacer justicia, prefiere acordar un arreglo.</p> <p>EV: Piensa que aunque la venganza no le devolverá a su familia, igual tiene derecho de hacer justicia por su propia mano.</p>
	Social-Situacional	<p>M: La situación demanda que haga lo posible por ayudar a su hijo aunque sabe que este asesinó a una persona y debería asumir la culpa.</p> <p>S: Sabe que cometió un asesinato, se siente triste, preocupado, nervioso, intenta confesar, pero no dejan que lo haga.</p> <p>H: Sabe que la situación por la que atraviesa su hijo es grave, a pesar de estar sumamente nerviosa y preocupada trata de convencer a todos de que ayuden a su hijo.</p> <p>J: Aunque sabe que lo que va a hacer va a afectar su vida y la de su familia está dispuesto a todo con tal de garantizarles bienestar económico.</p> <p>A: A pesar de que se muestra sinceramente preocupado por ayudar a su amigo y cliente, Mauricio, en el fondo ve la situación como una oportunidad de ganar dinero</p>

		<p>F: A pesar de mostrarse preocupado y dispuesto a llegar la verdad con el fin de hacer justicia, una vez que le proponen ganar una suma considerable de dinero deja a un lado este propósito y se muestra dispuesto a colaborar con el abogado.</p> <p>EV. Frente a los hechos los esperado es que acepte y espere que la justicia se haga cargo y castigue al culpable, sin embargo, él está decidido a encontrar al culpable y hacer justicia por su cuenta</p>
Dimensión Expresiva	Real	<p>M: Las expresiones correspondientes a un sentimiento real se dan frente a la noticia del atropellamiento por parte de su hijo, se preocupa, tiembla y enojado le reclama por arruinarle la vida. Luego cuando se entera de que el abogado intenta aprovecharse de su situación para sacarle dinero se enoja y decide cancelar todo y no dar un centavo a nadie y, en lo que parece ser una muestra real de lo que siente y piensa, expresa que él no es responsable de nada, que no va a pagar un centavo, le dice a su hijo que haga lo que corresponde y confiese, además le dice al abogado que fije los honorarios con su hijo, al final les dice que si el dinero debe ir a alguna parte es con la familia de la víctima, mas no con una manga de aprovechados.</p> <p>H: Llora desconsolada al ver el problema en que se ha metido su hijo, y les ruega a los demás que lo ayuden.</p> <p>J: Se muestra dudoso al principio, pero una vez que se decide intenta mantenerse calmado en todo momento.</p> <p>A: Cuando descubren que estaba intentado engañar a Mauricio se frota la cabeza en señal de nerviosismo, trata de que cambien de tema con tal de quedar bien.</p> <p>F: Desde el inicio mantiene una expresión seria, hace preguntas, mira fijamente a todos en especial a José y se da cuenta de que algo no cuadra, luego cuando acepta la propuesta se le nota más relajado.</p> <p>E.V: Cuando es entrevistado por los medios de comunicación tiene una clara expresión de ira acompañada por movimientos bruscos de las manos y el cuerpo, además alza la voz para amenazar al culpable.</p>
	Falsa	<p>H: Cuando su esposo decide retirar el apoyo a su hijo, Helena trata de mostrarse calmada aunque esta visiblemente preocupada con el fin de calmar a su esposo para que acepte poner dinero.</p> <p>J: A pesar de lucir como un hombre humilde y tranquilo cuando ve la oportunidad de sacar ventaja la aprovecha y de manera fría exige que además le den un departamento en la playa, por lo tanto, se nota que su interés no es ayudar a su jefe sino el beneficio que pueda llegar a tener por su sacrificio.</p> <p>A: Luce preocupado y además muestra que está intentando ayudar a la familia, aunque los motivos en realidad son meramente económicos</p> <p>F: Frente a las personas se muestra como un hombre serio y correcto, aunque en el fondo le interesan los beneficios que pueda conseguir más que la finalidad de su labor con la justicia y la familia de la víctima.</p>
Dimensión Política	Barreras	<p>M: La barrera que posee está relacionada a su posición económica dentro de la sociedad, la cual le permite negociar de manera directa con la justicia.</p> <p>S: En este caso su barrera es su padre y su posición económica.</p> <p>H: Su esposo y su posición económica</p>
	Desplazamiento	<p>M: Desplaza su ira hacia quienes quisieron aprovecharse de su situación para obtener beneficios económicos.</p>

		E.V: Desplaza su ira hacia quien él considera es el culpable del fallecimiento de su esposa y su hijo no nacido.
--	--	--

Tabla 23: Atributos del actor. Relato “La propuesta”

Atributos	Actor/es
Lealtad/ Discreción	Este atributo se supone está presente entre Mauricio y el Abogado debido a que son amigos y han trabajado juntos desde hace años. Entre Mauricio y José sucede de la misma manera, ha trabajado para la familia por años y es considerado de confianza, es por esta razón que Mauricio decide confiar en el para liberar de culpa a su hijo. Entre la familia de Mauricio, José y el abogado existe discreción y lealtad al momento en que presentan la coartada al fiscal, luego de que logran sobornarlo este decide apoyarlos y de esta manera está aceptando ser leal al acuerdo que tienen y además les garantiza discreción con el resto de autoridades.
Disciplina	Con respecto a este atributo se concluye que todos los actores al inicio de la interacción previo a la generación de la nueva escena poseen disciplina al representar los roles asignados que cada uno posee.
Circunspección	En este caso en específico quien mantiene una actitud prudente frente a la situación es Helena ya que trata de mantener a todos tranquilos, así mismo trata de mediar entre las partes con el fin de ayudar a su hijo. El abogado también es prudente a la hora de negociar, lo hace en privado para de esta manera asegurarse que ninguna de las partes perjudicadas se llegue a enterar.

Tabla 24: Formas principales de disrupción. Relato “La propuesta”

Categorías	Actores
Gestos impensados	<ul style="list-style-type: none"> - La cara de Mauricio luego de oír la coartada que José le dice al fiscal. Se pone nervioso, muerde sus labios, se mueve de adelante hacia atrás y mantiene la mirada hacia abajo. - La cara del abogado luego de que el fiscal analiza la historia y hace que José tome asiento en el auto y se da cuenta de que hay un error, se cruza de brazos se toma el mentón y regresa a ver a Mauricio de forma nerviosa. - Cuando Mauricio se da cuenta de que el abogado quiso estafarlo, fija su mirada en el abogado quien se toma la cabeza y muy nervioso la gira hacia el otro lado, evita en todo momento contacto visual.
Intrusiones inoportunas	- Cuando José oye lo que el abogado va a cobrar le pide a Mauricio un departamento, piensa que no es justo recibir esa cantidad ya que él va a estar preso

En la siguiente tabla se expresa la manera en que funcionan las reglas y el trabajo emocional en los diferentes escenarios. Se tomaran en cuenta las categorías expresadas por Hochschild que tienen que ver con las técnicas de carácter corporal, expresivo y cognitivo a fin de entender la manera en que las emociones determinan las acciones directas de los actores. Se incluirá en el cuadro de análisis la categoría de reclamo de Goffman y la categoría de explicaciones de Garfinkel debido a que estas engloban los diferentes mecanismos de normalización de la situación dentro del relato.

Tabla 25: Trabajo emocional. Relato “La propuesta”

Categorías		Actores
Supresión Emocional	Cognitivo	Mauricio. A pesar de su difícil situación piensa que es su deber apoyar a su hijo. Helena. Piensa que lo correcto es pedir ayuda y suplicar por su hijo y evitar que vaya a la cárcel. Abogado. Piensa que es la oportunidad para sacar provecho de la situación de su cliente y amigo.
	Corporal	M. Toma una pastilla para tranquilizarse, aunque tiembla debido a la impresión se mantiene relajado. H. Ante las malas noticias se desmorona y llora sin consuelo. A. Se mantiene calmado y serio al momento de iniciar la negociación con el fiscal y al momento de indicarle a Mauricio cual fue el acuerdo. ---
	Expresivo	M. Se mantiene serio a pesar de los nervios y la preocupación, utiliza gesticulaciones con las manos para expresarse. H. Se acerca hacia los demás con una expresión de sufrimiento y dolor con lágrimas en los ojos pidiendo ayuda para su hijo. A. Trata de mantenerse serio en todo momento expresando su comprensión y apoyo para la familia de Mauricio. ---
Evocación Emocional	Cognitivo	M. Piensa que si bien está en una situación difícil no debería hacerse responsable por el error de su hijo. H. Piensa que a pesar de todo lo sucedido ella y su esposo deben aprovechar su situación socio económica para evitar que su hijo sea juzgado. A. Piensa que a pesar de la situación es el momento perfecto para aprovechar la oportunidad de obtener dinero de manera fácil. EV. Piensa que lo correcto es buscar al culpable y vengarse con sus propias manos sea quien sea.
	Corporal	M. Al enterarse de que se están aprovechando de la situación para sacarle dinero reacciona de manera iracunda les pide que se vayan y se aleja gritándoles se encierra en su habitación y se pone a realizar actividades cotidianas como ver la tele darse un baño y rasurarse. H. A pesar de recordarle a su esposa las consecuencias de dejar que su hijo enfrente a la justicia trata de mantenerse calmada al ver que su esposo

	<p>está sumamente molesto por lo que su reacción es mantenerse calmada y buscar mediar la situación con el fin de proteger a su hijo.</p> <p>A. A pesar de que el abogado es sorprendido es su engaño se mantiene sereno y trata de convencer a Mauricio que el solo está defendiendo sus intereses trata de todas maneras de calmar la situación con el fin de al menos cobrara sus honorarios.</p> <p>EV. Su reacción está marcada por movimientos bruscos d su cuerpo lo que desea más que nada es salir corriendo en busca del culpable.</p>
Expresivo	<p>M: Luego de darse cuenta de que lo único que les interesa es sacar el mayor beneficio económico decide ponerles un alto con mirada seria y de enojo les pida que salgan de la casa y no lo molesten más, esta expresión se mantiene hasta el final de la escena.</p> <p>H: A pesar de estar desesperada porque su marido no quiere apoyar a su hijo se mantiene clamada e intenta tranquilizar a su esposo proponiéndole que ella se hará cargo de la negociación.</p> <p>A: Luego de ver que su cliente no cede se pone a la defensiva y de manera seria le dice que entienda que él está para ayudar.</p> <p>E.V: Muestra sui ira gritando a los medios dirigiéndose al culpable para decirle que lo va a encontrar sin importar que.</p>
Reclamos	<p>Mauricio</p> <ul style="list-style-type: none"> -Le reclama a Santiago por haberles arruinado la vida y luego le dice que si quiere confesar lo haga que él le dio una buena educación y siempre hizo lo que le dio la gana que él no tiene por qué hacerse responsable de sus errores. - Le reclama a José por querer a provecharse de su situación pidiéndole además del dinero un departamento. - Luego le reclama al fiscal que además de lo acordado pida 30 mil más para contingencias dándose cuenta que fue engañado por su abogado. - Al final le reclama al abogado por querer en sus términos “destriparlo” es decir, dejarlo sin dinero y le dice que si no lo dejan en paz los va a denunciar por extorsión. <p>Helena</p> <ul style="list-style-type: none"> -Le reclama a su esposo que se dé cuenta de lo que está diciendo ya que hay dos muertos y el dinero no importa sino su hijo y si él va preso perderían más. - El abogado por otro lado le reclama a Mauricio que ya habían llegado a un acuerdo y que no es de caballeros retractarse.
Explicaciones	<ul style="list-style-type: none"> -Santiago explica que lo siente, que no recuerda nada y luego de un momento sale a decir que él está dispuesto a hacerse responsable como corresponde. - Mauricio por otro lado luego de darse cuenta de lo que intentaba hacer el abogado les menciona que el no mato na nadie que en todo caso hablen con el hijo, además piensa que lo que corresponde es que el culpable sea juzgado y que el dinero que él va a dar a otros vaya a donde corresponde que es con la familia de la víctima. - El abogado trata de explicar a Mauricio que el solo está tratando de ayudar que hubo un erro que nunca trata de aprovecharse de la situación. - José le explica que si bien está pidiendo más por hacerse responsable del accidente no es abuso porque a fin de cuentas quien va a ir preso es él y por

	ese enorme favor bueno puede cobrar igual que el abogado merece algo más.
Practicas protectoras	Tacto por parte del auditorio, el abogado y Helena con el fin de restaurar el orden y mantener la representación.

Tabla 26: Desplazamiento (Ira). Relato “La propuesta”

Categorías	Actor/es	
	Mauricio	Esposo de la victima
Dirección	En su caso es normal que sienta ira al darse cuenta que quieren aprovecharse de él.	Lo esperado es que siente ira y deseos de venganza hacia quien el cree es el asesino.
Duración	Debido a su enojo se encierra en su cuarto y pasan cercan de 30 a 40 minutos en los cuales los demás intentan ofrecerle una oferta mejor con tal de no quedarse sin algo de dinero.	Sucede en cuestión de minutos cuando llega a la casa del “culpable” y cree haber hecho justicia.
Medida	A pesar de estar enojado con su hijo trata de ayudarlo pero no puede contener más su ira al verse perjudicado de manera directa por algo de lo que no es responsable.	Su enojo e ira empiezan desde que conoce la noticia y se intensifica al saber que se esposa murió.

CONCLUSIONES

En esta disertación se ha presentado una síntesis de las aportaciones teóricas de Erving Goffman, Harold Garfinkel y Arlie Hochschild. Goffman propone el modelo dramático, y utiliza la metáfora del teatro para entender la dinámica de la interacción social, donde los individuos se consideran como actores que se encuentran dentro de un escenario y que se presentan frente a un auditorio. Asimismo plantea nociones importantes sobre el fenómeno de las interrupciones y sus consecuencias para la interacción. Un actor proyecta una definición de sí mismo antes otros, cuando esta proyección es incompatible con la impresión generada se genera un momento denominado interrupción eso genera que el sistema social creado y sustentado en la interacción se desorganice.

Por su parte, Garfinkel desarrolla la corriente sociológica de la etnometodología, que se basa en el estudio de la interacción de los sujetos en la vida cotidiana y en situaciones específicas como la familia, el trabajo etc. Como método de análisis realiza experimentos de ruptura que suponen un quiebre en el orden social legítimo de creencias sobre la vida en sociedad y la interacción dentro de la misma, con el fin de evidenciar cómo los sujetos a través de una racionalidad práctica adecúan las normas cotidianas implícitas en la vida social frente a diferentes situaciones para poder relacionarse.

Hochschild parte del interaccionismo simbólico y toma en cuenta la participación activa del sujeto, se interesa en el estudio de las condiciones de intercambio entre sujetos dentro de una estructura social interiorizada. Su interés es el estudio sociológico de las emociones, por lo tanto, parte de la evidencia empírica con que se manifiestan los sentimientos en la vida cotidiana de la gente; es así que se centra en el sujeto, tanto en la parte superficial que es la acción, como en la parte profunda que es la emoción.

Debido a que corrientes teóricas como el análisis dramático, el interaccionismo simbólico y la etnometodología pertenecen al campo amplio de la sociología comprensiva, es posible combinar estas perspectivas y que se complementen en el análisis. Cuando se realiza un acercamiento a las formas sociales de interacción, es posible utilizar los instrumentos analíticos de los tres autores como una vía para comprender la manera en que las emociones forman parte activa dentro de la interacción de los sujetos. El análisis se realizó en tres relatos escogidos de acuerdo a los siguientes

parámetros: a) que se trate de situaciones cotidianas, b) que estén caracterizadas por la presencia de un sentimiento, c) que se trate de representaciones cercanas a la realidad social. El orden en el que se realizó tiene que ver con el desarrollo de la interacción y la forma en que las emociones presentes surgen, van alterando la escena y son llevadas al límite, llegando a las siguientes conclusiones:

En el relato de “Las Ratas” es importante considerar la posición social de los actores y el rol que deben mantener durante la interacción. La mesera proviene de una familia de clase media baja que ha tenido problemas económicos; la cocinera es una mujer que estuvo presa algún tiempo, y debido a este antecedente su vida se ha visto afectada y está claramente frustrada por el rol que debe mantener; el cliente es un sujeto de clase media alta involucrado en la política. Estas características sociales son importantes porque tienen relación con la dimensión política planteada por Hochschild, los actores no solo poseen una posición social que los distingue sino que las emociones que experimentan están determinadas por esta característica, los sujetos sociales analizan las situaciones partiendo del lugar social en donde se encuentran y de esta manera y dependiendo del contexto y de la situación analizan quien genera la emoción, y cuáles son las posibles acciones que pueden realizar, en este caso si un actor sabe que el causante de la ira es alguien que se encuentra en una posición superior el sujeto se encontrará en una situación de desventaja y debido a esto decidirá suprimir sus emociones mientras interactúa con este sujeto y desplazarlas hacia quienes están por debajo de él en la escala social de esta manera las consecuencias e realizar esta acción serán mínimas o nulas

En este relato consideramos también importante la categoría de regiones planteada por Goffman, ya que permite entender de mejor manera la representación de los actores; se identifican con claridad dos regiones: una anterior que es el salón, y una posterior que es la cocina. La mesera interactúa en las dos regiones, su interpretación es más compleja porque es la única que tiene relación directa con el cliente; la cocinera, en cambio, se mantiene en la región posterior y esto hace que se preocupe menos por la imagen que debe mantener. El cliente interactúa en la región anterior con la mesera, sus acciones están determinadas por su posición dentro de la sociedad y dentro de la interacción, se encuentra en una posición que le otorga poder y ventaja sobre la mesera y la cocinera, esto se demuestra en las actitudes prepotentes al momento de dirigirse hacia la mesera.

El orden normativo esperado tanto para la acción como para la emoción es importante a la hora de analizar el comportamiento de los actores. A lo largo de la interacción podemos evidenciar cómo los sujetos analizan sobre la base de las normas sociales la manera de mantener su representación, lo que Hochschild denomina trabajo emocional. Este relato se caracteriza por el conflicto que se genera en la interacción que se da por el resurgimiento de una emoción de ira por parte de la mesera hacia el cliente, esta emoción hace que el trabajo emocional de los sujetos, al suprimir la ira y evocar la emoción indicada, sea más complejo. Esta dinámica se identifica en el relato a través de las formas de mantenimiento y interrupción planteadas por Goffman, que permite identificar las circunstancias que generan una ruptura en el orden esperado; esto sucede cuando la mesera hace uso de la indiscreción al mencionar los motivos que tiene para odiar al cliente, mientras que la cocinera realiza un paso en falso –aunque intencional– al envenenar la comida del cliente sin tomar en cuenta la opinión de la mesera.

El trabajo emocional permite evidenciar cómo es que las emociones están presentes a lo largo del relato y alteran las acciones de los sujetos de manera directa. La mesera realiza un trabajo emocional complejo, ya que analiza conforme se desarrolla la interacción lo que “debería” hacer, mantiene las expresiones esperadas para su rol, aunque el sentimiento de ira está presente logra suprimirlo. Esto se puede apreciar cuando al inicio de la interacción saluda al cliente y en ese momento lo reconoce; allí el sentimiento de ira surge, pero continúa con su rol, atiende al sujeto como lo haría con cualquier otro. La cocinera, por otro lado, mantiene su rol y prepara los alimentos, sin embargo, posee emociones de ira y frustración que hasta ese momento habían sido suprimidas, una vez que conoce los motivos que llevan a la mesera a sentir ira hacia el cliente deja de suprimir dichos sentimientos permitiendo así que estos guíen sus acciones, esto es posible ya que en todo momento se mantiene en la región posterior.

El conflicto ocasionado por el resurgimiento de la emoción de ira en la mesera y la cocinera, a pesar de haber sido causados por diferentes motivos, genera en los actores un momento de conflicto interno entre lo esperado para la situación y las emociones que surgen. La situación se complejiza una vez que el hijo del sujeto entra en escena y empieza a comer con el cliente; en ese momento el trabajo emocional que la mesera venía realizando se altera, además de la ira surgen una serie de emociones contradictorias que hacen que se cuestione qué es lo que debería hacer en dicha situación. Motivada por la culpa de que muera un inocente, decide evitar que el hijo del cliente coma y realiza una

acción desesperada; no toma en cuenta el peligro que esta acción representa para su rol, su acción genera una reacción violenta en el cliente quien al no comprender los motivos que llevaron a la mesera a actuar de esa forma se exalta y la obliga a recoger la comida. La cocinera observa la escena, analiza la situación y motivada por la ira y deseos de volver a prisión decide apuñalar al sujeto, mientras el hijo del cliente se limita a observar la escena y luce impactado.

En resumen, en este relato observamos cómo la ira es desplazada desde la mesera, que tenía motivos para vengarse del sujeto, pero que decide suprimir esta inclinación. La cocinera al permanecer en la región posterior expresa en todo momento lo que siente sobre el cliente, además su posición social y su antecedente como ex carcelaria la predisponen a reaccionar de manera inesperada. La posición social de la cocinera y del cliente es importante destacar, por un lado el cliente se encuentra en una posición social que le otorga una ventaja frente a la explosión a la emoción, La cocinera es una mujer que ha venido suprimiendo emociones como la ira y la frustración que no han sido causadas por el cliente, sin embargo, bajo ciertas condiciones sociales la emoción que se expresa se desvía de su causa, en este la cocinera decide desplazar sus emociones hacia quien está por encima en la escala social una vez que consigue sus posee los motivos suficientes para dirigir estas emociones hacia el cliente El orden social es restaurado cuando la acción es sancionada, es decir, cuando la cocinera es detenida.

En el caso del relato de “Bombita” el análisis es más complejo debido a que el actor principal interactúa en varios escenarios. Es necesario mencionar la importancia de la posición social del actor y el rol que debe mantener en los diferentes escenarios. Simón Fisher tiene el rol de ciudadano, esposo, padre de familia, ingeniero, y su comportamiento dependerá del rol que interprete. Asimismo, la categoría de regiones de Goffman en este relato es diferente ya que muchas veces el actor puede estar ubicado en la región anterior, o ser actor y parte del auditorio al mismo tiempo.

El relato de Simón está marcado por ciertos momentos que permiten entender cómo las emociones se van alterando y afectan de manera directa las acciones del actor. El conflicto surge cuando Simón se ve afectado en su rol de ciudadano a través de una multa vehicular, sin embargo, esta acción termina afectando los otros roles sociales que debe desempeñar. Los escenarios donde se puede analizar de mejor manera el comportamiento de Simón son las ventanillas de la VTA Y DNT; allí se puede apreciar cómo el conflicto se agudiza

y afecta el trabajo emocional del actor. Simón siente ira e impotencia frente a estas dos instituciones públicas porque piensa que le han perjudicado tanto en lo económico, laboral y familiar.

El trabajo emocional consiste en suprimir dichas emociones y evocar las esperadas para la situación; la primera vez que su auto es remolcado y tiene que acercarse a realizar los trámites en estas ventanillas, Simón hace uso de los atributos que poseen los actores, es decir, se acerca y de manera prudente se dirige hacia los funcionarios de ambas ventanillas, trata de razonar y explicar los motivos por los que no está de acuerdo con la infracción que se le otorgó; en este momento se puede apreciar claramente cómo el actor evoca las emociones adecuadas para dicha situación. Sin embargo, el conflicto se agudiza una vez que sus reclamos son ignorados; Simón termina evocando la ira y termina insultando al funcionario de la VTA. En la ventanilla de la DNT tampoco logra que sus reclamos sean escuchados y en este momento evoca su ira y termina reaccionando de manera violenta; estas acciones comprometen su representación no solo como ciudadano, sus acciones repercuten en los demás escenarios: es despedido, le piden el divorcio, debe pelear por la custodia y no logra conseguir empleo.

La reacción de los sujetos de su entorno se centra en asegurar la interacción, por esta razón, los funcionarios de ambas instituciones, su esposa, la abogada y jueza, realizan un trabajo emocional que consiste en evocar ciertas emociones que permitan que la interacción logre desarrollarse de manera que no se quebrante el orden esperado. Las emociones de Simón van desde una actitud pasiva de control hasta que es llevado al límite por la ira. Cuando su auto es remolcado por segunda vez, a pesar de sentir ira decide no discutir más y realiza los pagos necesarios sin expresar ninguna emoción, decide desplazar su ira hacia la playa de detención de la VTA y hace que su auto explote en el estacionamiento. Esta acción es motivada directamente por la ira y la frustración que siente aunque no la expresa a través del cuerpo, como lo hizo la primera vez, sino como un acto de venganza premeditado. Este acto ocasiona que el orden normativo de la ciudad se altere, aunque el mantenimiento del orden está representado por la sanción de encarcelamiento.

El relato denominado “La propuesta” gira en torno a una familia de clase alta que se ve envuelta en un trágico accidente que deja dos muertos. En este caso es importante considerar la posición social de los actores involucrados, ya que tiene influencia directa en el rol que deben mantener. El actor principal es Mauricio, su rol principal en esta interacción es el de padre de familia, luego tenemos a los demás actores involucrados cuyo rol está representado por la posición social que ocupan: están su esposa, su hijo (causante del accidente), el abogado, su casero y el fiscal. Mauricio es un hombre de clase alta que posee bastante dinero; esto lo ubica en una posición de ventaja sobre los demás actores, aunque esta se ve afectada cuando necesita encubrir a su hijo; dentro de la esfera familiar está en una posición de poder sobre su esposa y su hijo, y también sobre el casero que está en una posición de subordinación al ser empleado de la familia y tener una posición económica baja. Por otro lado, los actores que no pertenecen al núcleo familiar son: el abogado, que al mismo tiempo que presta un servicio es amigo de la familia, y este lazo emocional afecta la interacción; por último el fiscal se une a la interacción de diferente manera, su rol está ligado a una autoridad policial lo que le otorga poder sobre los demás incluyendo a Mauricio. La posición social de los actores en este relato está relacionada con la expresión de la emoción, la posición social otorga poder y ventaja a los actores sociales y de esta manera determina las acciones de los mismos, la posición social de Mauricio lo ubica en una relación de ventaja por sobre los demás miembros de la interacción, este poder que le otorga una barrera emocional frente a la exposición de emociones se ve afectada por las circunstancias. Esta situación hace que el abogado, su casero y el fiscal se ubiquen en una situación de poder momentánea que afecta la manera en que expresan sus emociones y las decisiones que toman.

En este relato la categoría de regiones de Goffman resulta compleja. Por un lado, la casa de la familia puede considerarse como una región posterior, donde ocurren todas las negociaciones que no pueden ser reveladas a la prensa; es decir, establece un criterio de diferenciación entre espacio privado y espacio público. Al mismo tiempo, debido a que la casa tiene múltiples habitaciones, estas son utilizadas como regiones posteriores que son utilizadas por los miembros de la familia para sus propias discusiones, frente a las regiones anteriores donde se realizan las negociaciones principalmente con el fiscal. Mauricio se enfrenta a diferentes emociones, el trabajo emocional que realiza consiste en suprimir emociones como la ira, culpa, malestar y evocar las esperadas para la situación. Para ello toma en cuenta el orden normativo y moral: su rol de padre implica ayudar a su

hijo de cualquier forma posible, esta acción es moralmente correcta frente a su familia, aunque pueda ser moralmente incorrecta para el sistema de justicia y para la opinión pública, así como para la familia de las víctimas y probablemente también para la familia de José, el casero (lo cual se evidencia en el momento que expresa quiere consultar con su esposa la propuesta). . Helena, debido a su rol evoca las emociones esperadas que son preocupación y desesperación por su hijo. Santiago evoca exactamente lo que siente, está asustado y desconsolado, “fuera de sí” El abogado, al ser amigo de la familia, también muestra la emoción de preocupación que se espera de él. Igualmente, José, al ser un subordinado cercano a la familia se evoca emociones como la empatía y tristeza.

El hecho de que el fiscal se una a la interacción genera una nueva escena en donde todos los involucrados intentan presentar una imagen creíble a través de su trabajo emocional. El fiscal está determinado por su rol, suprime cualquier emoción que ponga en duda su autoridad, por lo cual evoca tranquilidad y seriedad. Ante la presencia del fiscal todos tratan de mantener una impresión que concuerde con la historia inventada con el fin de lograr que esta sea creíble; en este sentido, las emociones antes mencionadas deben ser suprimidas y remplazadas por la evocación de las necesarias, es por esta razón que Mauricio y su familia tratan de lucir sorprendidos por la tragedia mientras guardan la calma; de hecho, el abogado pide a Helena y Santiago que suban a ver una película, es decir, que se mantengan en una región posterior justamente para evitar que muestren sus emociones. El abogado evoca seguridad con el fin de convencer al fiscal, y el casero se muestra seguro y arrepentido, aunque nervioso mientras trata de mantener su nuevo rol. Cuando el fiscal se da cuenta de que las expresiones que mantienen los involucrados no concuerdan con los hechos decide confrontar a los actores pidiendo hablar con todos. Se puede decir que, ante la suspicacia del fiscal, la actuación pretendida, que incluye el manejo emocional, fracasa.

El segundo momento sucede cuando el fiscal acepta el soborno y todos los involucrados se reúnen para ultimar detalles acerca de la historia que se debe mostrar en la región anterior, es decir, a la justicia y a la prensa. En este momento, la situación se ve comprometida por un paso en falso cometido por el fiscal, quien decide pedir un monto de dinero adicional para “gastos operativos”. Mauricio continúa realizando su trabajo emocional de tal manera que, aunque durante todo el proceso de negociación se mantiene calmado y acepta las exigencias monetarias de los involucrados, decide expresar su malestar diciéndole que ese monto excede lo acordado y que él no está dispuesta a dar un

centavo más. Cuando el fiscal niega haber exigido tal monto, ambos se dan cuenta de que han sido estafados por el abogado; este reacciona de manera nerviosa e intenta normalizar la situación tratando de desviar la conversación para evitar más conflictos; sin embargo, Mauricio que hasta ese momento había logrado suprimir las emociones que en un principio sintió, decide dar por terminada la negociación y expresa los sentimientos de ira tomando la decisión de no apoyar más a su hijo, rompiendo con las expectativas de su rol de padre.

El último momento está marcado por el comportamiento de los demás actores, cuando Mauricio rompe las negociaciones, el abogado y su esposa realizan una actuación que consiste en convencer a Mauricio y restaurar el orden dentro de la interacción; es por esta razón que negocian entre ellos y se presentan con dos ofertas, Mauricio se niega a aceptar sus propuestas, pero debido a que en todo momento está presente su deber moral con la familia decide poner un monto. Esta acción hace que los involucrados dejen de lado el deber moral y sentimientos asociados hacia las víctimas y la sociedad y terminen aceptando el dinero. El fiscal se lleva preso al casero y Mauricio logra a través de este arrebato salvar a su hijo y gastar lo mínimo posible. La ira, como vemos, surge desde el momento en que Mauricio se entera de lo que su hijo hizo, luego surgen una serie de emociones de las cuales él decide cuáles son las adecuadas y es llevado al límite cuando se da cuenta que se están aprovechando de su situación para robarle y se desplaza hacia todos los involucrados en la situación incluso hacia su hijo. Por otro lado, el esposo de la víctima realiza un trabajo emocional distinto: en vez de seguir lo que la norma dicta, que es esperar a que las autoridades hagan justicia, decide no suprimir la ira y en vez de eso la desplaza hacia quien él piensa que es el “culpable”.

Como reflexión general, a partir de las teorías utilizadas y el análisis realizado se puede realizar una crítica a la idea de sentido común que se tiene alrededor de la explosión de ira. Es usual asumir que existe cierta tendencia de origen biológico que divide lo humano y lo animal en términos de emociones; es así que ciertas emociones, como la empatía, se ligan a seres racionales y otras, como la ira, se asocian a un instinto irracional propio de la animalidad. Esta idea está presente en el mismo título de la película, ya que los relatos se denominan “salvajes”; asimismo, al inicio de la película se muestran una serie de escenas de animales selváticos, ligando las reacciones de los actores a las reacciones salvajes de un animal. Hochschild a manera de crítica menciona que una de las explicaciones acerca de las emociones hace referencia al organismo biológico y

relacionan las emociones con el instinto o impulso dado por factores biológicos. La menciona que considerar las emociones como producto de la reacción a un estímulo es desacertado porque deja de lado la capacidad activa de los sujetos sociales para analizar y decidir que emociones se deben evocar y suprimir dependiendo de la situación.

Así, en “Las ratas”, la cocinera, motivada por emociones como la frustración y la ira, realiza una explicación lógica y racional de los motivos que tiene para matar al cliente, y analiza cuál será su versión ante las autoridades para no ir presa. En el caso de “Bombita”, cuando Simón finalmente decide no realizar ningún reclamo, por un instante da la impresión de que ha sido vencido por el sistema, pero, en el fondo, llevado por la ira, decide vengarse. Simón es una proyección de aquellos que de manera cotidiana son perjudicados por leyes e instituciones, su venganza es racionalmente planeada, calculada y ejecutada; logra vengarse produciendo solo pérdidas materiales. En el caso de “La propuesta” Mauricio trata de mantener la impresión de padre preocupado, afligido, dispuesto a todo por su hijo, pero una vez que intentan despojarlo de una suma de dinero importante cambia radicalmente, llevado por la ira negocia como profesional de tal manera que consigue acordar una suma de dinero insignificante para sus posibilidades. Para finalizar, debemos mencionar que dentro del amplio campo de estudio de la sociología, el estudio de las emociones ha sido relegado o parcialmente incluido. La importancia de considerar al actor sensitivo radica en que permite analizar y comprender la conexión entre la racionalidad y la emocionalidad del sujeto, no como una oposición de cultura vs naturaleza, sino como elementos indispensables de la formación de un sujeto social que siente, reflexiona y actúa de manera compleja y simultánea. Emociones como la ira, frustración, venganza, odio, miedo etc., corresponden a situaciones sociales específicas, el universo social que rodea a los sujetos está compuesto de emociones que son el reflejo de la capacidad reflexiva de los sujetos y de la sociedad.

La incorporación de las emociones al estudio sociológico contribuye directamente a la identificación de nuevos y complejos fenómenos sociales que incluyen a los sujetos, tanto individual como colectivamente, proporciona datos importantes que aportan a la comprensión de ciertos aspectos de la realidad social que de otra forma podrían pasar desapercibidos. De este análisis se desprenden tres problemáticas importantes que se deben tomar en cuenta en futuras investigaciones sociales. En primer lugar en el ámbito de los estudios de género es importante analizar como ciertas emociones pueden y deben ser expresadas solamente por hombres y otras solamente por mujeres, e incluso porque

ciertas emociones han llegado a ser feminizadas en su totalidad y los efectos que esto genera en la sociedad actual

En segundo lugar me parece importante ahondar en la investigación de la categoría de desplazamiento y su relación con el ejercicio del poder y la desigualdad dentro de la sociedad. La última problemática tiene que ver con las reglas emocionales, de la misma manera con que se pasan por alto las normas de conducta se pasan por alto las reglas emocionales y es por esta razón que los conflictos sociales son cada vez más graves, violencia, venganza etc., están presentes en la sociedad con más frecuencia, de ahí la importancia de analizar a profundidad el aspecto emocional de los sujetos sociales. Al prescindir de las emociones en los análisis sociológicos, se está dejando de lado una parte importante de lo que constituye al sujeto; en mi opinión es necesario considerar el enfoque sociológico de las emociones como un medio útil a la hora de analizar las complejas interacciones sociales que están en constante cambio.

BIBLIOGRAFÍA

- Bericat, E. (2000). La sociología de la emoción y la emoción en la sociología. *Papers*, 62, 145-176
- Caballero Romero, J. J. (1991). Etnometodología: una explicación de la construcción social de la realidad. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 56, 83-114
- Garfinkel, H. (2006). *Estudios en etnometodología*. Madrid: Anthropos
- Goffman, E. (1970). *Ritual de la interacción*. Buenos Aires: Tiempo Contemporáneo
- Goffman, E. (1997). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu
- Gonnet, J. P. (2011). Lo social desde la perspectiva etnometodológica. *Papeles del CEIC*, 2 (72), 1-21
- Hochschild, A. R. (1975). The Sociology of Feeling and Emotion: Selected Possibilities. *Sociological Inquiry*, 45 (2-3), 280-307
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85 (3), 551-575.
- Rizo García, M. (2011). De personas, rituales y máscaras: Erving Goffman y sus aportes a la comunicación interpersonal. *Quórum Académico*, 8 (1), 78-94.
- Woldenberg, J. (2015). Relatos salvajes: La ira y la venganza. *Revista de la universidad de México*, 141, 83-88.

