

## La sociología de la moral de Erving Goffman\*

Erving Goffman's Sociology of Morality

A sociologia da moralidade de Erving Goffman

Juan Pablo Gonnet<sup>a</sup>

Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

jpgonnet@conicet.gov.ar

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1851-9383>

DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.uh90.smeg>

Recibido: 28 junio 2021  
Aceptado: 15 noviembre 2021  
Publicado: 30 diciembre 2021

### Resumen:

El propósito de este artículo es reconstruir el modo en que se define el vínculo entre moral y orden social, en la teoría sociológica de Erving Goffman. El principal aporte de esta perspectiva es que da cuenta de los fundamentos morales que sustentan el orden social, sin recaer en comprensiones normativistas de este. Esta alternativa resulta plausible a partir del descubrimiento del problema del orden de la interacción, que realiza el autor. De esta manera, se reconoce que en una situación de interacción no son los compromisos morales aquellos que garantizan el orden, sino la comunicación y expresión adecuada de estos. Si bien Goffman aplicó esta perspectiva al estudio de fenómenos interactivos o cara-a-cara, este trabajo demuestra sus alcances y proyecciones en el ámbito de la teoría sociológica general.

**Palabras clave:** acuerdos de trabajo, normas morales, interacción, orden social, rituales.

### Abstract:

The purpose of this article is to reconstruct the definition of the link between morality and social order in Erving Goffman's sociological theory. The main contribution of this perspective is that it accounts for the moral foundations that sustain social order, without falling back on normative understandings of it. This alternative is plausible based on the author's discovery of the problem of the order of interaction. In this way, it is recognized that in a situation of interaction it is not the moral commitments that guarantee order, but the communication and adequate expression of these commitments. Although Goffman applied this perspective to the study of interactive or face-to-face phenomena, this paper demonstrates its scope and projections in the field of general sociological theory.

**Keywords:** work agreements, moral norms, interaction, social order, rituals.

### Resumo:

O propósito deste artigo é reconstruir a definição do vínculo entre moralidade e ordem social, na teoria sociológica de Erving Goffman. A principal contribuição dessa perspectiva é que ela dá conta dos fundamentos morais que sustentam a ordem social, sem cair em compreensões normativas dela. Tal alternativa é plausível a partir da descoberta do problema da ordem da interação, realizada pelo autor. Assim, reconhece-se que, numa situação de interação não são os compromissos morais que garantem a ordem, mas sim a adequada comunicação e expressão deles. Embora Goffman tenha aplicado essa perspectiva ao estudo de fenômenos interativos ou face-a-face, este trabalho demonstra o alcance e projeções no âmbito da teoria sociológica geral.

**Palavras-chave:** acordos de trabalho, regras morais, interação, ordem social, rituais.

## Introducción

En este artículo se analiza uno de los principales aportes de la teoría de la interacción de Erving Goffman a la teoría sociológica general. Esta contribución se relaciona con los vínculos que se tejen entre el fenómeno del orden social y los hechos normativos y morales. Goffman sostiene, junto con gran parte de la tradición sociológica, que el orden social tiene su fundamento en normas morales que orientan y regulan el comportamiento individual. No obstante, para el autor, esto resulta insuficiente para explicar el

### Notas de autor

<sup>a</sup> Autor de correspondencia. Correo electrónico: jpgonnet@conicet.gov.ar

funcionamiento del orden social. El dinamismo de las situaciones sociales deriva en que no se pueda aceptar la dependencia del orden al cumplimiento efectivo de normas y expectativas morales. Por lo tanto, Goffman muestra que la coordinación social se sustenta en la comunicación efectiva de los compromisos frente a esas expectativas. A lo largo de este texto, se desarrolla en profundidad esta tesis, pero antes resulta necesario esbozar algunas aclaraciones metodológicas en torno a la reconstrucción que pretendemos realizar de la propuesta goffmaniana.

Indiscutiblemente, Goffman dedicó gran parte de sus investigaciones al análisis detallado del fenómeno de la interacción social presencial, es decir, a las dinámicas y procesos asociados al sistema social que emerge cada vez que dos o más personas se encuentran en una situación de copresencia inmediata. El autor delimitó y asumió explícitamente este interés, por el cual su obra ha sido mayormente reconocida. A partir de ahí, el autor se define como un “microanalista” o “microsociólogo”. Sin embargo, si se toma esto muy en serio, la teoría de Goffman parecería carecer de toda relevancia para el abordaje de cuestiones sociológicas que trasciendan al análisis interactivo. Se parte de la premisa de que esta lectura es restrictiva, dado que toda teoría acerca de un sistema social particular tiene consecuencias para con respecto a niveles de análisis más generales (Gonnet, 2020a; Luhmann, 2013). Si se decidiera obviar el carácter ineludible de este nivel general de teorización, se debería asumir que la teoría de la interacción es una explicación suficiente para la comprensión del funcionamiento de los sistemas sociales, o que los fenómenos interactivos tienen una existencia separada a la de otros ámbitos sociales, por lo que no resulta viable una perspectiva general que los integre<sup>1</sup>. Dado que ambas posiciones fueron rechazadas por Goffman (1971a; 1967a; 1963), sus conceptualizaciones deben entenderse como un fragmento de una perspectiva teórica más general, en la que se inscribe.

En este sentido, en la obra de Goffman no solo se perfila una teoría sofisticada de las interacciones y sus modos de organización, sino que también se puede detectar una teoría general acerca del fenómeno del orden social. La dilucidación de esta conceptualización constituye el principal interés de este artículo. Ciertamente, esta es una dimensión escasamente explorada en lo que respecta a la teoría goffmaniana. La recepción predominante de su obra ha rescatado sus aportes para el estudio de las situaciones presenciales y los encuentros cara-a-cara, más que sus contribuciones para una teorización general acerca del orden social. Es verdad que Goffman no se ocupó de elaborar sistemáticamente este nivel de análisis, no obstante, esto no significa que ese registro no se encuentre presente en sus indagaciones, como han logrado señalar algunos comentaristas (Collins, 1980; Giddens, 1987). Así y todo, este hecho ha pasado mayormente desapercibido en las diversas reconstrucciones que se han elaborado sobre la teoría del autor (Jacobsen, 2010; Fine y Manning, 2003; Burns, 2002; Wolff, 2000; Branamann, 1997; Manning, 1992; Winkin, 1991; Turner, 1990)<sup>2</sup>. La apropiación predominantemente microsociológica de la obra de Goffman ha oscurecido sus rendimientos para con una teoría original del orden social y, por lo tanto, ha limitado sus alcances para el análisis de la realidad social.

El argumento se desarrolla en cuatro apartados. En primer lugar, se revisa el modo en que Goffman delimita el problema general del orden social a partir de sus hallazgos sobre las situaciones de interacción. Luego, en segundo lugar, se reconstruye la respuesta que Goffman otorga al problema del orden, la cual se encuentra en el concepto de *acuerdos de trabajo*. En tercer lugar, se analiza el lugar específico de las realidades de interacción presencial (objeto de estudio privilegiado de los estudios goffmanianos) en el marco de esta conceptualización general. Por último, se sistematizan los diversos vínculos analíticos que se establecen entre normas morales y orden social en el marco de esta perspectiva. A modo de cierre, se exploran algunas de las preguntas que quedan abiertas para futuras indagaciones.

## La realidad de la interacción y el problema del orden social

Desde el inicio de su carrera, Goffman reconoció las interacciones como escenarios significativos para el análisis sociológico. Así, en uno de sus primeros artículos, sostiene que los símbolos de estatus de clase, en algunas ocasiones, no son buenos indicadores del estatus de un individuo, debido a que existe la posibilidad de que estos exhiban una posición social que, en realidad, este no posee (Goffman, 1951). Más allá del fenómeno de tergiversación simbólica, a Goffman le interesa destacar las condiciones que viabilizan esta posibilidad (Gonnet, 2020b). El autor encuentra que lo que la hace factible son las particularidades mismas de las situaciones de interacción, las cuales guardan una relativa autonomía con respecto a las estructuras sociales. Se puede decir que, en la interacción, los símbolos no son una expresión directa de la posición ocupada en la sociedad, sino que constituyen indicaciones acerca de esa posición. Goffman (2004) observa:

Un estatus, una posición, un lugar social no es algo material para ser poseído y luego exhibido; es una pauta de conducta apropiada, coherente, embellecida y bien articulada. Realizada con facilidad o torpeza, conciencia o no, engaño o buena fe, es sin embargo algo que debe ser representado y retratado, algo que debe ser llevado a efecto. (pp. 85-86)

De esta manera, se puede explicar que los símbolos de estatus puedan ser ocasionalmente usados por individuos que en realidad no ocupan las posiciones correspondientes.

Descubrimientos como este permitieron la conformación de un nuevo campo de indagación sociológica vinculado al análisis detallado de los encuentros sociales presenciales; sin embargo, casi inadvertidamente, también constituyeron insumos para repensar el funcionamiento del orden social<sup>3</sup>. Toda teoría del orden social pretende explicar el modo en que se viabilizan y organizan las interacciones entre individuos. El aporte de Goffman en este punto es mostrar que el orden no puede darse por supuesto a partir de la existencia de estructuras previas o preexistentes, ya que su conformación constituye un problema que se renueva cada vez que se inicia una interacción. Vale aclarar que esto no implica sostener la primacía analítica de la interacción. Evidentemente, no hay razones para postular que el orden se inicie con la interacción o que pueda culminar con su disolución. No obstante, una teoría general debe reconocer este problema interactivo. A continuación, se observa esto con más detalle.

En distintos ensayos, Goffman (1963, 1967a, 1971a, 1991c, 2004) comienza sus análisis ponderando una situación abstracta de interacción en la que se hacen presente al menos dos individuos que se reconocen mutuamente, y que quieren saber si sus acciones serán aceptadas o rechazadas, si las del otro representan una amenaza o no, o si estas benefician o perjudican. Para esto, los participantes precisan obtener información acerca del otro: su posición social, identidad, actitud, intereses y propósitos. Con esta, se puede establecer una definición de la situación aproximada sobre qué es lo que pueden esperar los unos de los otros, y así orientar y coordinar sus acciones. Para Goffman, la información, en estas circunstancias, procede de distintas fuentes. Algunas pueden provenir del pasado, como aquellas asociadas a las experiencias previas con los mismos individuos u otros similares, a través de estereotipos culturalmente disponibles, o según el tipo de individuos que se espera encontrar en determinados ámbitos. No obstante, a pesar de que esto pueda ser más o menos suficiente para la orientación en la situación actual, siempre resulta necesario atender a las particularidades del encuentro, a los indicios que arroja, a lo que dicen los individuos, a la información nueva, sea esta confirmatoria o decepcionante con respecto a lo previamente conocido. Así, aunque confiemos y dependamos de la información pasada, en ningún caso esta resulta concluyente, razón por la cual la coordinación interactiva aparecerá como un problema siempre abierto. Al mismo tiempo, todo lo anterior implica que cuando individuo se presenta frente a otros, no puede evitar que sus acciones se conviertan en fuente de información para los demás. Los interlocutores son informantes y observadores, y el problema fundamental que se plantea es el de la coherencia entre las distintas fuentes de información disponibles.

A pesar de esta necesidad informativa, lo que se puede obtener en un contexto interactivo nunca resulta concluyente. Goffman (2004) afirma: “Muchos hechos decisivos se encuentran más allá del tiempo y el lugar

de la interacción o yacen ocultos a ella” (pp. 13-14). Por ejemplo, las intenciones, los intereses, las creencias y las actitudes reales de un individuo solo pueden ser indirectamente deducidas, a partir de lo que se manifiesta en la interacción. A su vez, durante un encuentro carecemos del tiempo y los recursos necesarios para evaluar y corroborar la veracidad de la información recopilada. Esto nos lleva a que tengamos que tomar algunos hechos como signos de lo que se encuentra más allá de nuestro alcance y percepción. Ahora bien, los individuos saben esto, por lo tanto, deben cuidar sus expresiones y estar atentos a las de los otros. Los individuos desean evitar causar malas impresiones, y los otros quieren escudriñar las expresiones transmitidas. Sea como fuere, la realidad de la interacción muestra que debemos actuar con base en inferencias<sup>4</sup>. En esta dirección, Goffman (2004) postula:

Debajo de toda interacción social parece haber una dialéctica fundamental. Cuando un individuo se encuentra con otros, quiere descubrir los hechos característicos de la situación. Si tuviera esta información podría saber, y tener en cuenta, qué es lo que ocurrirá, y estaría en condiciones de dar a conocer al resto de los presentes el debido cupo de información disponible con su propio interés. Para poner plenamente al descubierto la naturaleza fáctica de la situación será necesario que el individuo conociera todos los datos pertinentes acerca de los otros. Sería necesario que conociera, asimismo, el resultado real o el producto final de la actividad de las demás personas durante la interacción, así como sus sentimientos más íntimos respecto de su propia persona. Raras veces se tiene acceso a una información completa de este orden; a falta de ella, el individuo tiende a emplear sustitutos —señales, tanteos, insinuaciones, gestos expresivos, símbolos de estatus, etc.— como medios de predicción. En suma, puesto que la realidad que le interesa al individuo no es perceptible en ese momento, este debe confiar, en cambio, en las apariencias. Y, paradójicamente, cuanto más se interesa el individuo por la realidad que no es accesible a la percepción, tanto más deberá concentrar su atención en las apariencias. (pp. 265-266)

La centralidad que tienen las expresiones, las impresiones y, en definitiva, las apariencias en los encuentros sociales marca una distancia frente a lo que Goffman considera como la “ideología de los actuantes honestos” o la “doctrina de la expresión natural” (Goffman, 1979, pp. 6 y ss.). Es decir, aquella idea según la cual existirían, por un lado, actuaciones espontáneas que son expresión real de lo existente, y que, por lo tanto, no habrían sido preparadas, y, por otra parte, actuaciones construidas y artificiales. Debido a que la realidad de la interacción nos hace dependientes de la información adquirible a través de las presentaciones y las apariencias, la verdad solo podrá ser reconocida y evaluada indirectamente. De este modo, incluso los actuantes más sinceros y honestos podrán ser considerados sospechosos, si sus actuaciones no resultan convincentes. “Sea que un actuante honesto desee transmitir la verdad o que un actuante deshonesto desee transmitir una falsedad, ambos deben tener cuidado de animar sus actuaciones con expresiones apropiadas [...]” (Goffman, 2004, p. 77).

En el marco de estas coordenadas, Goffman revela el problema general del orden social. Este tiene que ver con la permanente improbabilidad de coordinación de los comportamientos de los individuos que se encuentran en una situación de interacción. Por esa razón, resultan cruciales las informaciones que en estas instancias los individuos puedan otorgar y recibir. Así, toda cultura desarrolla un conjunto distintivo de comportamientos indicativos o apariencias para el cumplimiento de esta función informativa (Goffman, 1979, p. 1). Sin embargo, esta información siempre es parcial y provisoria dadas las restricciones espaciales, temporales y materiales que impone la interacción. Así, el problema del orden social radica en la posibilidad de dar crédito a estas expresiones, es decir, en que las mismas puedan ser vistas como indicadores confiables de los intereses, las motivaciones, la identidad, las actitudes y las intenciones del otro. De esta manera:

A veces el individuo actuará con un criterio totalmente calculador expresándose de determinada manera con el único fin de dar a los otros la clase de impresión que, sin duda, evocará en ellos la respuesta específica que a él le interesará obtener. A veces, el individuo será calculador en su actividad, pero relativamente ignorante de ello. A veces, se expresará intencional y conscientemente de modo particular, pero sobre todo porque la tradición de su grupo o estatus social requiere este tipo de expresión y no a causa de ninguna respuesta particular que es probable que sea evocada por aquellas impresionadas por la expresión. A veces las tradiciones propias del rol de un individuo lo llevarán a dar una determinada impresión bien calculada, pese a lo cual quizá no esté ni consciente ni inconscientemente dispuesto a crear dicha impresión. (Goffman, 2004, p. 18)

Pero en tanto que nos orientamos por apariencias, siempre se encuentra abierta la posibilidad de fraude. Debido a esto, en las interacciones también se deberá evaluar la confiabilidad específica de sus participantes, cuestión que, como se plantea a continuación, fue el objeto de estudio central de Goffman.

Cabe hacer una aclaración acerca de las razones por las que se sostiene que Goffman, a través de estas consideraciones, alude al problema general del orden social y no meramente al de la interacción. Por una parte, Goffman no postula que el problema del orden de la interacción sea una instancia previa al advenimiento del orden social. Por el contrario, la interacción acontece en el marco de un orden social (una comunidad, una cultura determinada, la sociedad mundial). De esa forma, los individuos ven facilitada sus orientaciones a partir de cierta disponibilidad de información previamente existente (símbolos, signos, estereotipos, experiencias de otras interacciones, etc.). Por otra, Goffman muestra que el problema del orden no se puede dar por resuelto de una vez para siempre, sino que se regenera cada vez que se inicia una interacción. De este modo, la cuestión del orden de la interacción adquiere una relevancia especial en el marco de esta teoría general, y sobre el tema ahondaron gran parte de los estudios goffmanianos.

## La centralidad de los acuerdos de trabajo

De acuerdo con el argumento planteado, el orden social depende de la posibilidad de generar comunicaciones confiables entre los interlocutores de una interacción. Esto involucra la producción de expresiones que logren sustentar impresiones adecuadas. Desde este lugar, todo acontecimiento que pueda poner en duda la coherencia y pertinencia de lo comunicado se constituye automáticamente en una potencial amenaza para el orden social. Ante un comportamiento amenazante se puede, por ejemplo, abandonar un encuentro. Si no se preserva un nivel mínimo de aceptabilidad en las expresiones de los miembros de la interacción, el intercambio será difícilmente sostenible.

Ahora bien, si el orden social depende de la transmisión adecuada de expresiones, entonces, resulta evidente que este no requiere de consensos normativos entre los miembros de la interacción, es decir, de acuerdos sentidos, respetados y reconocidos por todos. No es que este tipo de compromiso no pueda existir o no sea viable, sino que el mismo es a priori innecesario. Por esta razón, para Goffman, lo fundamental es la demostración de acuerdos o consensos.

Por lo general, las definiciones de una situación proyectada por los diferentes participantes armonizan suficientemente entre sí como para que no se produzca una abierta contradicción. No quiere decir que existirá el tipo de consenso que surge cuando cada individuo presenta o expresa cándidamente lo que en realidad siente y honestamente coincide con los sentimientos expresados. Este tipo de armonía es un ideal optimista y, de todos modos, no necesario para el funcionamiento sin tropiezos de la sociedad. Más bien, se espera que cada participante reprima sus sentimientos sinceros inmediatos y transmita una opinión de la situación que siente que los otros podrán encontrar por lo menos temporariamente aceptable. (Goffman, 2004, p. 21)

Los participantes deben comunicar su compromiso con respecto a determinada definición de la situación. Como ejemplifica Goffman, en un almuerzo con amigos, se mantiene la apariencia de afecto, respeto e interés; mientras que en ocupaciones profesionales, el especialista se implica desinteresadamente en el problema del cliente y este responde con una muestra de respeto por la competencia asociada al rol profesional. De este modo, pasa a ser central no el grado de consenso realmente existente, sino la comunicación de que este efectivamente existe y orienta la conducta de los interactuantes. Goffman denomina *acuerdos de trabajo* a este compromiso superficial, aparente y pragmático que viabiliza el orden social en una interacción.

En este punto, es necesario precisar, dado que esta tesis puede ser malinterpretada. Cuando se presenta la idea de superficialidad o de apariencia de un acuerdo, Goffman no está cualificando a los mismos ni en términos lógicos ni en términos morales. Si fuera así, se podría pensar en los *acuerdos de trabajo* como ilusiones o ficciones que ocultan una realidad. No se trata de concebir al orden social como un fenómeno ideológico, aunque este hecho pudiese ser el caso. Lo que se pretende afirmar es que el consenso verdaderamente relevante

para el orden social es aquel que se expresa y afirma durante una interacción. Si la realidad de la interacción nos impone la necesidad de guiarnos por medio de apariencias, los acuerdos de trabajo son el modo en que el orden es posible. La fachada de acuerdo no constituye una degradación del orden social, sino que representa su misma condición de posibilidad. Si los compromisos con determinadas normas, valores o reglas no fueran adecuadamente transmitidos, la coordinación social no podría desarrollarse. Los *acuerdos de trabajo* deben ser sostenidos hasta por aquellos actantes altamente comprometidos con las normas. En esta dirección, Goffman no afirma que sea suficiente con este tipo de arreglos superficiales, sino que esta superficialidad es lo central del asunto. Hasta los consensos realmente existentes requieren de estas demostraciones, es decir, de expresiones y comportamientos que exhiban los acuerdos y consensos sobre los que descansa el orden. Son las palabras, los gestos y los símbolos, aquellos que definen al acuerdo y no este último el que define a los primeros.

Dada esta centralidad de los *acuerdos de trabajo*, Goffman observa que estos acarrear un carácter moral. Las expresiones a través de las cuales los acuerdos se evidencian, devienen en compromisos respecto a obligaciones y expectativas a las que deben responder los miembros de un encuentro: “la proyección inicial del individuo lo compromete con lo que él se propone ser y le exige dejar de lado toda pretensión de ser otra cosa [...]” (Goffman, 2004, p. 22). Esto significa que los acuerdos de trabajo se establecen como indicadores acerca de la validez y la realidad de determinado estado de cosas. Goffman (2004) plantea:

El individuo tiende a tratar a las otras personas presentes sobre la base de la impresión que dan-ahora-acerca del pasado y del futuro. Es aquí donde los actos comunicativos se transforman en actos morales. Las impresiones que dan las otras personas tienden a ser consideradas como reclamos y promesas hechos en forma implícita, y los reclamos y promesas suelen tener un carácter moral. (p. 266)

De este modo, la viabilidad del orden social se basa en la confianza y la evidencia observable de que los otros cumplen o cumplirán con ciertas expectativas morales mínimas, de respeto y no maltrato hacia mi persona. Debido a que la realidad de los encuentros nos impide reconocer con certeza si las expectativas están siendo o serán cumplidas, los *acuerdos de trabajo* nos brindan las seguridades suficientes como para proseguir con la interacción.

En tanto que manifestaciones de consenso, los *acuerdos de trabajo* están sometidos a contingencias específicas: todo movimiento en falso o comportamiento errático puede representar un peligro para su sostenimiento. Un incremento del gasto público y la emisión monetaria puede debilitar el valor simbólico del dinero; del mismo modo, un símbolo de estatus puede perder su capacidad comunicativa si este comienza a ser utilizado por quienes no pertenecen a la posición social correspondiente. Por esta razón, los *acuerdos de trabajo* suelen ser protegidos a través de medidas preventivas o correctivas. En el primer caso, se trata de evitar aquellas circunstancias que podrían tornar difícil el mantenimiento de los acuerdos. Por ejemplo, atender a un cliente en el domicilio particular del profesional, hablar de temas polémicos o, para seguir con el caso de los símbolos de estatus, elegir objetos a los que podrían acceder quienes no pertenecen a una clase o estrato social. En el segundo caso, las medidas correctivas son pertinentes cuando se debe restituir un acuerdo que se ha visto amenazado por algún evento que no pudo ser evitado o prevenido<sup>5</sup>. Cuando suena el teléfono celular en una reunión, se deben ofrecer disculpas; cuando una medida política afecta a un sector, este debe ser compensado, y cuando aumenta el gasto público, se debe justificar de dónde provendrán los fondos necesarios. Estas medidas no solo son dispuestas por aquellos que actúan ante otros, sino que también son practicadas por sus espectadores u observadores. Así, preventivamente pueden evitarse contactos con un jefe fuera del lugar de trabajo, o se responde indulgentemente a una expresión indebida (un ruido del estómago o un comentario inapropiado); a su vez, correctivamente, se piden explicaciones o se manifiestan reclamos. En todas estas ocasiones, no importan las intenciones y los objetivos que persigan los individuos involucrados. Sea que un actor esté interesado o no en actuar moralmente, debe prestar atención al mantenimiento y la protección de los *acuerdos de trabajo*.

## Las particularidades del orden de la interacción

En el marco de esta teorización general, reconstruida en los apartados previos, se sitúan los análisis específicos de los sistemas interactivos elaborados por Goffman, los cuales constituyeron, indudablemente, su objeto privilegiado. En lo que sigue, se precisan las principales características de estos sistemas y su vínculo con el problema general del orden social. De este modo, queda clara la distinción entre la teoría general y la teoría de la interacción, a la vez que su ineludible interrelación. Aunque las interacciones sean indiscutiblemente parte de sistemas sociales más abarcadores; sus dinámicas, procesos y operaciones pueden ser analíticamente distinguibles. Esto es lo que le permite a Goffman focalizar gran parte de sus estudios en la descripción de los sistemas de interacción.

Si los *acuerdos de trabajo* constituyen la respuesta que da Goffman al problema general del orden social, esto significa que esta solución es tan relevante para una interacción como para una organización y una sociedad. Estas últimas requieren que las interacciones entre los individuos tengan algún grado de éxito y coordinación, por lo tanto, se espera que contribuyan a la realización de los *consensos de trabajo*. Esto se viabiliza a través de símbolos, premisas de decisión, normas, leyes, roles y otros elementos culturales que aportan a la presentación de una definición de la situación aceptable por los participantes de un encuentro (Goffman, 1991c, p. 178). A pesar de esto, como se mencionó, las interacciones son ámbitos sociales temporal y espacialmente acotados, por lo que en ellas no estarán disponibles todos los recursos necesarios para que su ordenamiento pueda darse por garantizado. Toda nueva interacción deviene en una actualización, al menos circunstancial, del problema del orden social. Goffman (1963) explica:

Ordinarily, situations are thought to be so closely enmeshed in a particular on-going institutional setting, and these settings to be so very different one from another, that excision of situations and their gatherings for separate study might seem questionable. However, it is only in situations that individuals can be physically assaulted, accosted by requests for talk, or drawn away from conversations and other involvements by the antics of bystanders. It is in situations that these accessibilities will have to be faced and dealt with. And in facing these accessibilities and dealing with them, a common and distinctive character is given to the social life sustained in situations, regardless of the uniqueness of the larger span of social life in which each gathering is embedded and of which each is an expression. (p. 197)

La presencia física mutua nos hace inmediatamente vulnerables ante los otros y nos otorga los medios para que los otros se hagan vulnerables ante los demás (Goffman, 1991c). La interacción nos expone a potenciales fatalidades que jamás pueden ser totalmente obviadas ni controladas; es un desafío en tanto nos expone al azar de un juego cuyo resultado es imprevisible (Goffman, 1967e, pp. 134 y ss.) “[...] each person becomes a potential victim or aggressor in the potential occurrence of violent interpersonal actions, such as physical or sexual assault, blocking of the way, and so forth” (Goffman, 1963, p. 197). Las indagaciones de Goffman son exploraciones acerca del modo en que se puede lidiar con estas contingencias ocasionadas por la mutua accesibilidad de los individuos, y que las resoluciones otorgadas por otros sistemas no logran superar.

Existen dos circunstancias en las que el problema de la interacción se hace particularmente evidente. La primera, en el proceso mismo de la proyección de una definición de la situación y en la conformación de los *acuerdos de trabajo*. En este caso, el problema radica en la capacidad de los individuos para lograr cierta coherencia entre las impresiones que desea generar y las impresiones que efectivamente se forman los demás. En una interacción social no solo aprehendemos a los otros por medio de tipificaciones, es decir, a través de su inclusión en determinada categoría social, sino que también construimos una imagen acerca de la singularidad o individualidad de la persona. De este modo, el éxito de la interacción radicará en que podamos establecer cierta complementariedad entre estas dimensiones. Adicionalmente, el individuo debe que presentar no solo una imagen social confiable, sino que el mismo deberá constituirse en alguien confiable, o sea, en alguien que sigue las reglas, que tiene cierta dignidad, respeto y que honra sus promesas. Un jefe de una organización puede pedirle a un subordinado que realice una determinada tarea, pero debe hacerlo con cortesía y no con base en la exhibición de la legitimidad de su autoridad jerárquica. La segunda, incluso cuando un individuo

haya podido proyectar eficazmente una definición de la situación, pueden aparecer durante la interacción hechos que la contradigan, desacrediten o arrojen dudas con respecto a este estado de cosas. Por ejemplo, cuando un vendedor se muestra desinteresado por las inquietudes de un cliente o cuando un médico durante una consulta olvida la historia clínica del paciente.

De esta manera, se puede reconocer que el problema del orden de la interacción posee autonomía analítica en el marco de la teoría general del orden social. El orden de la interacción debe tratar con contingencias específicas asociadas a este ámbito social caracterizado por la copresencia. En *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Goffman sienta las bases para el análisis de las interacciones. Sostiene que su propósito es indagar:

[...] de qué manera el individuo se presenta y presenta su actividad ante otros, en las situaciones de trabajo corriente, en qué forma guía y controla la impresión que los otros se forman de él, y qué tipo de cosas puede y no puede hacer mientras actúa ante ellos. (2004, p. 11)

El fragmento destacado de la cita muestra la especificidad del análisis interactivo. De aquí se desprende la perspectiva dramática que Goffman adopta para el análisis de las acciones en las situaciones presenciales. En estas, el problema del orden se halla inevitablemente asociado a la “actuación”. Claramente, el modo en el que los individuos se presentan a sí mismos y a sus tareas no depende exclusivamente de capacidades personales, como se dejó claro en el análisis de la teoría general del autor. La comunicación adecuada de impresiones es una tarea con la que debe lidiar todo orden social. La sociedad dispone de todo un conjunto de medios simbólicos que contribuyen a este fin. Aun así, las interacciones no pueden ser totalmente explicadas por dichos medios. Los símbolos pueden ser tergiversados o incomprendidos, las expresiones pueden ser fallidas, y las impresiones pueden ser equivocadas. Si bien estas dinámicas pueden no ser frecuentes, su misma posibilidad debe ser contemplada. Por esta razón, los participantes de una interacción deben cerciorarse no solo de aquello que pueda presentarse u ofrecerse en un intercambio, sino también de quienes lo realizan. “La coherencia expresiva requerida para toda actuación señala una discrepancia fundamental entre nuestros sí mismos demasiado humanos y nuestros sí mismos socializados” (Goffman, 2004, p. 67). Una persona se entrega a la interacción cuando se reconoce que los interlocutores son personas confiables y que no representan una amenaza. Por cierto, la sociedad brinda herramientas para expresar esta individualidad, por ejemplo, a través de las normas de etiqueta.

En esta dirección, Goffman observa que los individuos buscan evaluar aquellas dimensiones más controlables de los comportamientos en las interacciones. Es posible verificar el nivel de experticia de un profesional por medio de los gestos o el tono de voz mediante el cual comunica sus opiniones<sup>6</sup>. A su vez, el actuante, quien sabe que será evaluado, puede atender a este registro aparentemente incontrolable para guiar las impresiones. Por consiguiente, el orden de la interacción depende de la capacidad de los individuos para controlar las impresiones que los otros se hacen acerca de sus comportamientos. Así, se torna comprensible la centralidad que Goffman le adjudica a las actuaciones en el sostenimiento del orden interactivo.

[...] la interacción (es decir, la interacción cara a cara) puede ser definida, en términos generales, como la influencia recíproca de un individuo sobre las acciones de otro cuando se encuentran ambos en presencia física inmediata. Una interacción puede ser definida como la interacción total que tiene lugar en cualquier ocasión en que un conjunto dado de individuos se encuentra en presencia mutua inmediata; el término encuentro servirá para los mismos fines. Una actuación (performance) puede definirse como la actividad total de un participante en una ocasión dada que sirve para influir de algún modo sobre los otros participantes. (2004, p. 27)

El orden de la interacción tiene que ver con el carácter “situacional” que se pone de manifiesto en los encuentros sociales. Más allá de las actividades específicas que se desarrollen, estas se ven afectadas por la presencia inmediata de otros quienes serán espectadores y actores de esa situación.

El problema que debe resolver el orden de la interacción es aquel que tiene que ver con la fragilidad de las impresiones generadas por las actuaciones de los individuos, las cuales pueden ser destruidas por



accidentes extremadamente pequeños (Goffman, 2004, p. 67). En las interacciones se deben controlar estas vicisitudes<sup>7</sup>. Una presentación inadecuada podría ser objeto de malestar por parte de los copartícipes y arrojaría dudas acerca de la continuidad del encuentro. Por ejemplo, si un desconocido me aborda en la vía pública, tenderé a apartarme o escabullirme. Del mismo modo, alguien que mira el reloj en una reunión indica una falta de atención y puede llevar a la conclusión del encuentro. En cualquier caso, más allá de cómo se resuelva una desviación concreta, un paso en falso da lugar a estado de incomodidad e intranquilidad entre los miembros del encuentro. En conexión con esta fragilidad es que se emplean prácticas preventivas y correctivas particulares. Se puede utilizar un cierto tipo de vestimenta o de insignia para mostrar el rol que se desempeña. También es factible omitir ciertas desviaciones menores con el fin de proseguir convenientemente con la interacción (Goffman, 1991a, p. 94), o se pueden solicitar explicaciones o aclaraciones acerca de un comportamiento indebido. Finalmente, cuando no podemos prevenir una desviación en nuestra actuación podemos excusarnos, como cuando pedimos disculpas por tener que retirarnos antes de lo previsto de un evento. El orden de la interacción depende de las numerosas técnicas utilizadas para salvaguardar la impresión fomentada por un individuo durante su presencia ante otros.

En este análisis se hace observable la existencia de un tipo de moralidad “situacional” que se halla por detrás de todo sistema de interacción (Goffman, 1971b, p. 47; 1967e, p. 196). Dicha moralidad refiere a las características individuales que deben poseer aquellos que participan de un encuentro. Más allá del contenido de los mensajes que se puedan transmitir, para el orden de la interacción resulta fundamental que los individuos sean personas dignas de confianza, respeto y estima (Goffman, 1970). Es decir, esperamos que los otros posean determinados atributos más allá del rol que desempeñen o la posición que ocupen en la estructura social (Goffman, 1971c, p. 107). De este modo, las expresiones e impresiones que puedan generar los individuos acerca de sí mismos son claves. Para que el orden de la interacción sea posible, no basta con que se muestre un consenso con respecto a los valores y normas de la sociedad, sino que además se requiere que los individuos exhiban su cualidad moral. Las reglas ceremoniales activadas cada vez que se inicia una interacción manifiestan esta necesidad. Estas reglas guían las conductas expresivas del carácter moral de los individuos y permiten la apreciación de los demás participantes de la situación (Goffman, 1967c, p. 54). Ejemplo de estas son las reglas de cortesía y decoro. Las primeras muestran aprecio, por ejemplo, a través de rituales tales como saludos, cumplidos o disculpas, y las segundas tienen que ver con comportamientos de presentación de los individuos como la modestia, el aplomo, el carácter y la vestimenta, entre otras. Las interacciones y su complejidad representan el foco de análisis privilegiado de Goffman. Sin embargo, este interés se sitúa en el marco de una teoría general en la que se integra y a la que el estudio de las interacciones aportó.

## Moral, acuerdos de trabajo y orden social

Luego de haber precisado la teoría general de Goffman y el lugar que en esta ocupa la teoría de la interacción, procedemos a sistematizar los vínculos que quedan perfilados entre moral y orden social. Goffman considera que las expectativas y las normas morales tienen un lugar destacado en la explicación de las condiciones de posibilidad del orden social (1963, p. 8). En este punto, con cierta justicia se puede decir que Goffman sigue los planteamientos de Durkheim, Mead y Parsons. Sin embargo, el sociólogo canadiense observa que en una interacción concreta el consenso moral no puede ser más que un presupuesto, es decir, un acuerdo debidamente presentado y exhibido. Las permanentes desviaciones a las que se hallan sometidos los encuentros presenciales son evidencia de este hecho (Goffman, 1991a). Incluso si se asume la existencia de una sociedad en la cual realmente existiese un acuerdo sustantivo acerca de los modos adecuados de comportamiento, este sería insuficiente para garantizar el orden. Por lo tanto, Goffman propone la tesis de los *acuerdos o consensos de trabajo*. Estos tienen la función de mantener la presunción de que los participantes de una situación conocen y comparten un mismo horizonte normativo, sea este real o ficticio<sup>8</sup>.

Así, los interlocutores muestran, a través de estos acuerdos superficiales, su compromiso con determinados criterios y perspectivas morales. Esto implica que las dimensiones normativas no pueden tomarse como bases explicativas del orden social. A pesar de ello, el orden depende, en gran medida, de que prevalezca la precomprensión de que esto resulta efectivamente de esta manera.

[...] el mero deseo de obrar de acuerdo con la norma —por la simple buena voluntad— no es suficiente, porque en muchos casos el individuo no tiene un control inmediato del nivel en que sustenta la norma. Es un problema que atañe a su condición de individuo no a su voluntad; es un problema de ajuste no de sumisión. (Goffman, 1998, p. 156)

En este sentido, Goffman inaugura una *sociología de la moral* frente a una sociología que se pueden calificar como moral o moralista<sup>9</sup>, es decir, que explica al orden social como producto de un proceso de integración normativa o cultural (Garfinkel, 2006, p. 82; Archer, 1996). A Goffman no le interesa el modo en que las normas o creencias morales sirven para explicar las acciones, su objetivo es describir las prácticas y estrategias que se desarrollan a partir de la realidad de los *acuerdos de trabajo*.

Situational requirements are of a moral character; the individual is obliged to maintain them; he is expected to desire to do so; and if he fails, some kind of public cognizance is taken of his failure. But once this character of situational obligations is granted, we must see that a study of them leads off in many different directions. We may expect to find many different motives for complying with them, many different reasons for breaking them, many different ways of concealing or excusing infractions, many different ways of dealing with offenders. (Goffman, 1967e, pp. 240-241)

Como afirmó, Goffman focalizó su atención en el análisis de los procesos interactivos. No obstante, no se encuentran razones para no intentar generalizar ciertas dimensiones de estos hallazgos, más allá de las realidades presenciales<sup>10</sup>. A continuación, identificamos cinco dinámicas acerca del complejo juego entre moral, orden social y *acuerdos de trabajo*.

La primera dinámica revela debido a que los acuerdos de trabajo deben establecerse cada vez que se inicia una interacción, resultan imperiosos símbolos, prácticas y rituales (Goffman, 1991b, 1979, 1970, 1967c), que contribuyan a su conformación. Los símbolos de estatus profesional o de clase son un ejemplo de esto; estos ayudan a que los interlocutores puedan identificar fácilmente una situación y acordar con ella. Un gesto de cortesía con un transeúnte en la vía pública puede habilitar el inicio de una interacción. Estos símbolos son tomados como “expresiones naturales” de algo que no se encuentra directamente disponible en la interacción, por eso, pueden ser indicadores confiables de un acuerdo de trabajo. El orden social requiere de estas simbolizaciones que permitan exhibir con cierta seguridad el cumplimiento de normas por parte de los miembros de la interacción. Como consecuencia de esto, se hace posible que el orden social pueda ser mantenido incluso cuando no se están cumpliendo las normas previstas. El dinero puede seguir teniendo valor simbólico a pesar de la inflación, o el hacer “fila” en una dependencia gubernamental puede denotar la igualdad entre el público, aunque esto no sea lo que realmente suceda. En relación a este último caso, Goffman (1991c) observa:

[...] la sensación habitual de que los atributos de base externa quedan oficialmente excluidos de las prestaciones de servicios y prevalece un determinismo local —dejando aparte, claro está, alteraciones disimuladas reales o imaginarias— es una especie de hazaña perceptiva. A los atributos externos se les presta una atención rutinaria y sistemática, y varias formas de determinismo local se ven sistemáticamente desatendidas. El trato igualitario no se ve sustentado en absoluto por lo que pasa de hecho —oficial y extraoficialmente— durante las transacciones de servicios. Lo que sí puede verse sustentado (y así ocurre) es el bloqueo de ciertas influencias de base externa en determinados momentos estructurales del servicio. De aquí que generalizamos la sensación de que prevalece el trato igualitario. (p. 204)

Al mismo tiempo, el orden social puede verse afectado por la ausencia de recursos simbólicos, como cuando ciertos símbolos de estatus de clase dejan de ser significativos al hacerse disponibles para amplios segmentos de la población, y se buscan otros o se desarrollan controles auxiliares (Goffman, 1951).

La segunda dinámica refiere que los *acuerdos de trabajo* deben ser protegidos y resguardados de toda amenaza. En este caso, se dinamizan prácticas preventivas y correctivas. Por ejemplo, en la situación de la fila

en las dependencias públicas, se pueden colocar señalizaciones que ayuden a su conformación, como práctica preventiva. Las prácticas correctivas se disponen cuando la amenaza al acuerdo ha tenido lugar, razón por la cual se pone en peligro el orden social o, al menos, alguna de sus estructuras. En esta situación, pueden pedirse disculpas, darse explicaciones, o mostrar que no hubo intención de ofender el acuerdo establecido. También pueden considerarse las prácticas caritativas u otras dinámicas de consolación (Goffman, 1952, 2001). Este es el caso, cuando se le informa a alguien que no ha sido seleccionado para un cargo, se puede atenuar la noticia manifestándole que habrá nuevas vacantes en el futuro. Así mismo, ante un incremento en los niveles de desigualdad social en la sociedad capitalista, se pueden activar mecanismos de asistencia pública y/o privada. No obstante, cuando se emplean estas medidas, eventualmente, se pierde una oportunidad para modificar las condiciones que dificultan el cumplimiento de los *acuerdos de trabajo* en primera instancia (Goffman, 1967b).

La tercera dinámica se asocia con las desviaciones con respecto a los *acuerdos de trabajo*. Estas advierten posibles incumplimientos de las normas que estos pretenden respaldar. El uso de una vestimenta inadecuada para un evento, la falta de tacto para tratar algunos temas inconvenientes o la conducta dispersa en un encuentro (Goffman, 1967d), constituyen evidencias de faltas morales. Ante la detección de estas decepciones, se dispone de diversas alternativas. Se puede llamar la atención con respecto a la conducta ofensiva, denunciar al agresor, iniciar un conflicto o también abandonar la interacción (Goffman, 1970). En cualquiera de estos casos se trata de acciones que buscan proteger el orden moral, a pesar de que esto implique una ruptura o una advertencia con respecto a la continuidad del orden social. Desde este punto de vista, la moral no siempre resulta funcional a la estabilidad del orden social. En un nivel macrosocial, podríamos pensar, a modo de ejemplo, que ciertas limitaciones implementadas por un Estado para la compra de bienes y servicios pueden ser comprendidas por los consumidores como amenazas con respecto a determinada moral económica. Aunque las situaciones descritas no impliquen necesariamente incumplimientos morales<sup>11</sup>, la decepción en relación con un *acuerdo de trabajo* es suficiente para hacer peligrar un orden social.

La cuarta dinámica se presenta cuando el *acuerdo de trabajo* es una mera fachada o una apariencia que no se corresponde con la realidad. Como se mencionó, el problema no radica en que estemos ante una apariencia, esto es inevitable dada la naturaleza de las interacciones sociales. Lo que ocurre en esta situación es que los actantes carecerían del derecho a presentar determinada actuación. Por ejemplo, a utilizar determinado símbolo de estatus de clase que no pertenece a la posición social que se ocupa, o cuando el ritual de votación democrático disimula las estructuras de poder realmente existentes en una sociedad. Esta dinámica muestra dos cosas. Por un lado, el hecho de que resulta factible que el orden social se mantenga, a pesar de que no se cumplan las normas morales previstas o reconocidas por los *acuerdos de trabajo*. Se podría hablar aquí del devenir ideológico de estos. Esto es, un *acuerdo de trabajo* que disimula o que no es representativo de un estado de cosas. Por el otro, es factible reaccionar moralmente frente a esta situación rompiendo los *acuerdos de trabajo*, a través del rechazo de una comunicación, la indignación, la crítica o la denuncia. Goffman (1970) señala que el llanto de un niño ante una demanda que se le niega no es tanto un síntoma de frustración, como un movimiento ritual frente a una falta de reconocimiento. Otro ejemplo de esto tiene que ver con la frecuencia con la que los pacientes de instituciones mentales tienden a comportarse hostilmente frente al personal médico como manifestación de su desacuerdo con una definición de la situación en la que se reconoce la legitimidad del confinamiento de los internados (Goffman, 1963, p. 109). De este modo, la ruptura de los *acuerdos de trabajo* es una respuesta posible frente a un incumplimiento de derechos y obligaciones morales.

Por último, la quinta dinámica establece que así como es posible que un *acuerdo de trabajo* disimule el incumplimiento de expectativas morales, también es factible que las instituya. El hecho de que los rituales y los símbolos a través de los cuales se transmite un *acuerdo de trabajo* deban ser tomados como evidencia de hechos que permanecen ocultos a la interacción, habilita a que esos mismos símbolos puedan ser considerados como una “expresión natural” de esa realidad. Goffman (1979) plantea:

It is, of course, hardly possible to imagine a society whose members do not routinely read from what is available to the senses to something larger, distal, or hidden. [...] Correspondingly, there is a very deep belief in our society, as presumably there is in others, that an object produces signs that are informing about it. (p. 6)

Un ejemplo de esto se halla en los análisis que hace Goffman acerca de las relaciones de género, en las que muestran cómo los diversos rituales interactivos entre hombres y mujeres (reglas de cortesía y de decoro específicas) contribuyen a instituir la idea de que existe una realidad estructural (biológica o social) que ellos expresan (Goffman, 1979, p. 9).

Con esta enumeración no se pretende exhaustividad, seguramente, se podrían indicar dinámicas adicionales a partir de las numerosas investigaciones desarrolladas por Goffman. Aquí solo se exploran posibles vías de indagación que se abren a partir de esta teoría del orden social que integra, pero no se reduce al microanálisis de los sistemas de interacción.

## Consideraciones finales

Los cambios sociales asociados a la consolidación de los medios tecnológicos que logran prescindir de la presencia física de los interlocutores para el desarrollo de comunicaciones sincrónicas ha relativizado la hegemonía de las interacciones cara-a-cara. Estas últimas seguirán cumpliendo una función fundamental en nuestra sociedad y resulta poco probable que puedan sustituirse; sin embargo, cada vez más cobran protagonismo las interacciones técnicamente mediadas. En este sentido, cabe preguntarse por el modo en que las herramientas conceptuales aportadas por Goffman para el análisis de las situaciones presenciales, resultan adecuadas para interpretar la lógica de estos nuevos entornos interactivos. Sin lugar a dudas, en los próximos años estos cuestionamientos serán materia de investigación para el campo de estudios inaugurado por el sociólogo canadiense.

Más allá de estas potenciales vías de indagación que parten de la teoría de la interacción de Goffman, en este artículo se desarrolló una dimensión menos explorada de la obra del autor: sus aportes en el plano de la teoría general del orden social. Esta dimensión de la teoría no se subordina totalmente a las realidades particulares de la interacción. El reconocimiento de este nivel de análisis, frecuentemente, se ha dificultado porque el mismo Goffman tendió a presentar a sus indagaciones como exclusivamente microsociológicas. Así, desincentivó otras apropiaciones e interpretaciones de su teoría. Adicionalmente, Goffman en sus trabajos no distingue entre sus planteamientos teóricos generales y aquellos que corresponden exclusivamente a los sistemas de interacción. En estas páginas se pretendió esclarecer este equívoco. La teoría general debe explicar cómo es posible la coordinación de una interacción y, para esto, debe contemplar simultáneamente los sistemas de interacción y aquellas realidades mayores en los que estos tienen lugar. En otros términos, una teoría del orden social debe concebir simultáneamente a las interacciones como acontecimientos y como sistemas en sí mismos. Más allá de esta aclaración, resulta evidente que Goffman dedicó gran parte de su atención a la comprensión de estos últimos, razón por la cual sus presupuestos teóricos más generales no se encuentran del todo elaborados en su obra. Aun así, estos se hacen presentes, claramente, en sus análisis teóricos y empíricos acerca de las interacciones. Al mismo tiempo, la investigación concreta sobre las interacciones presenciales le permitió dilucidar algunos mecanismos que pueden ser generalizables a la teoría del orden social.

Como se señaló, una de las contribuciones centrales del planteamiento de Goffman radica en reconocer la centralidad que poseen las expectativas morales en el funcionamiento del orden social, pero sin recaer en el modelo clásico de la “integración normativa”. También se distancia de las críticas que, desde el cuestionamiento de esta forma de entender al orden, terminan rechazando la relevancia de los hechos normativos y morales en la reproducción y transformación de la sociedad. Lo interesante del programa de investigación que inaugura Goffman es que logra pivotear entre estos extremos. El orden no depende, en primera instancia, del cumplimiento y acuerdo efectivo con las normas, sino que se basa en la demostración

de ese compromiso a través de los consensos de trabajo y en la confianza que estos logren despertar entre los miembros de una interacción o de la sociedad. Este hecho da lugar a todo un conjunto complejo y variable de dinámicas sociales, algunas de las cuales se delimitan a lo largo de este trabajo. De este modo, se logra reponer las dimensiones normativas, pero desde una perspectiva teórica novedosa, cuyos alcances aún distan de haber sido totalmente explorados.

## Referencias

- Alexander, J. (2000). El interaccionismo simbólico: el individualismo y la obra de Blumer y Goffman. En, *Las teorías sociológicas desde la segunda guerra mundial. Análisis multidimensional* (pp. 176-193). Gedisa.
- Archer, M. (1996). *Culture and Agency. The Place of Culture in Social Theory*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511557668>
- Boltanski, L. (2011). *On Critique*. Polity Press.
- Branaman, A. (1997). Goffman Social Theory. En C. Lemert y A. Branaman (eds.), *The Goffman Reader* (pp. 9-41). Blackwell.
- Burns, T. (2002). *Erving Goffman*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203205501>
- Collins, R. (1980). Erving Goffman and the Development of the Modern Social Theory. En J. Ditton (ed.), *The View from Goffman* (pp. 170-208). The Macmillan Press. [https://doi.org/10.1007/978-1-349-16268-0\\_7](https://doi.org/10.1007/978-1-349-16268-0_7)
- Fine, G., y Manning, P. (2003). Erving Goffman. En G. Ritzer (ed.), *The Blackwell Companion to Major Contemporary Social Theorists* (pp. 34-62). Blackwell Publishing.
- Garfinkel, H. (2006). *Estudios en etnometodología*. Anthropos.
- Giddens, A. (1987). Erving Goffman as a Systematic Social Theorist. En, *Social Theory and Modern Sociology* (pp. 109-139). Stanford University Press.
- Goffman, E. (1951). Symbols of Class Status. *The British Journal of Sociology*, 2(4), 294-304.
- Goffman, E. (1952). On Cooling the Mark Out: Some Aspects of Adaptation to Failure. *Psychiatry*, 15(4), 451-463. <https://doi.org/10.1080/00332747.1952.11022896>
- Goffman, E. (1963). *Behavior in Public Places. Notes on the Social Organization of Gatherings*. The Free Press.
- Goffman, E. (1967a). Introduction. En, *Interactional Ritual. Essays on Face-to-Face Behavior* (pp. 1-3). Pantheon Books. <https://doi.org/10.4324/9780203788387-1>
- Goffman, E. (1967b). Embarrassment and Social Organization. En, *Interaction Ritual. Essays on Face-to-Face Behavior* (pp. 97-112). Pinguin Boo. <https://doi.org/10.4324/9780203788387-4>
- Goffman, E. (1967c). The Nature of Deference and Demeanor. En, *Interaction Ritual. Essays on Face-to-Face Behavior* (pp. 47-95). Pinguin Books. <https://doi.org/10.4324/9780203788387-3>
- Goffman, E. (1967d). Alienation from Interaction. En, *Interaction Ritual. Essays on Face-to-Face Behavior* (pp. 113-136). Pinguin Books. <https://doi.org/10.4324/9780203788387-5>
- Goffman, E. (1967e). Where the Action is. En, *Interaction Ritual. Essays on Face-to-Face Behavior* (pp. 149-270). Pinguin Books. <https://doi.org/10.4324/9780203788387-7>
- Goffman, E. (1970). Sobre el trabajo de la cara. En, *Ritual de la interacción* (pp. 13-47). Editorial Tiempo Contemporáneo.
- Goffman, E. (1971a). *Encounters. Two studies in the sociology of interaction*. Penguin Books.
- Goffman, E. (1971b). Fun in Games. En, *Encounters. Two Studies in the Sociology of Interaction* (pp. 19-72). Penguin Books.
- Goffman, E. (1971c). Role distance. En, *Encounters. Two Studies in the Sociology of Interaction* (pp. 73-134). Penguin Books, Middlesex.
- Goffman, E. (1979). *Gender Advertisements*. Harper and Row.

- Goffman, E. (1991a). El orden social y la interacción. En Y. Winkin (comp.), *Los momentos y sus hombres* (pp. 91-98). Paidós.
- Goffman, E. (1991b). La ritualización de la feminidad. En Y. Winkin (comp.), *Los momentos y sus hombres* (pp. 135-168). Paidós.
- Goffman, E. (1991c). El orden de la interacción. En Y. Winkin (comp.), *Los momentos y sus hombres* (pp. 169-205). Paidós.
- Goffman, E. (1998). *Estigma. La identidad deteriorada*. Amorrortu editores.
- Goffman, E. (2001). *Internados. Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*. Amorrortu editores.
- Goffman, E. (2004). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Amorrortu.
- Gonnet, J. P. (2020a). Orden social, interacción y sociedad en Luhmann. Perspectivas para una integración del conocimiento sociológico. *Revista Sociología y Antropología*, 10(1), 155-178. <https://doi.org/10.1590/2238-38752019v10i1>
- Gonnet, J. P. (2020b). ¿Por qué la interacción? Un análisis de los escritos tempranos de Erving Goffman. *Revista Reflexiones-Costa Rica*, 99(1), 1-20. <https://doi.org/10.15517/rr.v99i1.35308>
- Hitlin, S. y Vaisey, S. (2010). *Handbook of the Sociology of Morality* (pp. 561-584). Springer.
- Honneth, A. (2010). *Reconocimiento y menosprecio. Sobre la fundamentación normativa de la teoría social*. Katz Ediciones. <https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6896-8>
- Jacobsen, M. (2010). Goffman through the Looking Glass: From Classical to Contemporary Goffman. En M. Jacobsen (ed.), *The Contemporary Goffman* (pp. 1-50). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203861301>
- Joas, H., y Knobl, W. (2013). Interpretative Approaches: Symbolic Interactionism. En, *Social Theory. Twenty Introductory Lectures* (pp. 123-149). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139878432.007>
- Luhmann, N. (2013). Interacción, organización, sociedad. Aplicaciones de la teoría de sistemas. En, *La moral de la sociedad* (pp. 197-213). Editorial Trotta.
- Manning, P. (1992). *Erving Goffman and modern sociology*. Polity Press. <https://doi.org/10.2307/2075701>
- Psathas, G. (1980). Early Goffman and the Analysis of Face-to-Face Interaction in Strategic Interaction. En J. Ditton (edit.), *The View from Goffman* (pp. 24-51). The Macmillan Press.
- Rawls, A. (1987). The Interaction Order Sui Generis: Goffman's Contribution to Social Theory. *Sociological Theory*, 5, 136-149. <https://doi.org/10.2307/201935>
- Rives, A. (2020). Goffman y las situaciones sociales: algunas enseñanzas metodológicas. *Revista Española de Sociología*, 29(2), 285-300. <https://doi.org/10.22325/fes/res.2020.16>
- Smith, G. (2006). *Erving Goffman*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203002346>
- Treviño, J. (2003). Introduction: Erving Goffman and the Interaction Order. En J. Treviño (ed.), *Goffman's Legacy* (pp. 1-49). Rowman and Littlefield.
- Turner, J. (1990). Dramaturgical Theory. Erving Goffman. En, *The Structure of Sociological Theory* (pp. 447-471). Wadsworth Publishing Company.
- Winkin, Y. (1991). Erving Goffman: retrato del sociólogo joven. En Y. Winkin (ed.), *Los momentos y sus hombres* (pp. 13-85). Paidós.
- Wolff, K. (2000). *Sociologías de la vida cotidiana*. Cátedra.

## Notas

\* Artículo de investigación

- 1 Esta apropiación en clave dualista de la obra de Goffman ha sido sostenida por Rawls (1987), quien concibe que el orden de la interacción es un orden social autonomizado del orden institucional de la sociedad.
- 2 Es posible que este hecho explique la representación que suele hacerse de la obra goffmaniana como ecléctica, ambigua, contradictoria, variable, desorganizada y fragmentaria (Joas y Knobl, 2013, pp. 141 y ss.; Rives, 2020; Smith, 2006; Treviño, 2003).

- 3 Goffman no es explícito acerca de este punto y en sus escritos estos niveles de análisis suelen encontrarse superpuestos. Precisamente, la intención de este artículo es distinguirlos. Se trata de diferenciar aquello de la interacción que corresponde a la teoría general, a partir de aquello que es propio de los sistemas de interacción presencial inmediata.
- 4 Este hecho hace posible el engaño, por ejemplo, a través de la transmisión de información errónea. En correspondencia con esto, la perspectiva goffmaniana suele ser asociada a una concepción cínica y manipuladora de los individuos (Alexander, 2000). Sin embargo, esta interpretación es inadecuada. Por un lado, porque no se da cuenta de los límites que se imponen a la interacción. Como se mencionó, la información disponible en esta es acotada, por lo tanto, inevitablemente tenemos que sustentar nuestras decisiones en aquello que resulta inmediatamente accesible a la situación. Por otra parte, si se conciben a los individuos como orientados exclusivamente al cumplimiento de sus intereses personales, no cabría la posibilidad de confiar en ninguna expresión y el orden social difícilmente sería viable.
- 5 Es relevante advertir que la viabilidad de las medidas correctivas se relaciona con la misma naturaleza de los *acuerdos de trabajo*. Al ser exhibiciones de acuerdos, toda decepción con respecto a estos puede ser atribuida a esta condición. Por ejemplo, uno puede admitir legítimamente torpeza o falta de intencionalidad por un comportamiento.
- 6 No es casual que Goffman le dedique un ensayo completo al análisis del *estigma* (1998).
- 7 Goffman (2001, p. 177 y ss.) muestra la dificultad que experimentan algunos pacientes internados en instituciones psiquiátricas para cumplir estas reglas al carecer de un grado mínimo de libertad y privacidad.
- 8 Esta consideración ha llevado a que se entienda la perspectiva de Goffman como una teoría de la acción puramente estratégica y antinormativa (Alexander, 2000; Psathas, 1980). Una opinión más mesurada ha sostenido que habría una tensión en la obra de Goffman, entre aquellos escritos que atienden a lo normativo y los que acentúan los componentes manipuladores y estratégicos de la acción (Branamann 1997; Smith 2006; Treviño 2003). Desde este punto de vista, estas interpretaciones son parciales, debido a que desatienden la teoría general de la que parte el autor. Hemos precisado estos argumentos en artículos anteriores (Gonnet, 2020a, 2020b).
- 9 Los intentos por restituir la moral en la teoría social contemporánea tienden a confundir estos sentidos. Véase, a modo de ejemplo, Boltanski (2011), Hitlin y Vaisey (2010) y Honneth (2010).
- 10 Resulta curioso que esta estrategia no haya sido intentada. Si se puede demostrar que un hecho no es exclusivo del ámbito de las interacciones, tenemos razones para generalizar su alcance.
- 11 En muchas circunstancias lo que se manifiesta no es tanto una tendencia a escabullirse del cumplimiento de las reglas, sino más bien la dificultad para cumplirlas (Goffman, 1967c).

Licencia Creative Commons CC BY 4.0

*Cómo citar este artículo:* Gonnet, J. P. (2021). La sociología de la moral de Erving Goffman. *Universitas Humanística*, 90. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.uh90.smeg>