

- Relatório de Monitoramento Global (2007), Banco Mundial/PNUD. <<http://www.pnud.org.br>> [28 de dezembro de 2007].
- Rezende, Maria José de (2007a), “As novas tecnologias podem ser coadjuvantes no processo de cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio da ONU?”, em *Investigación & Desarrollo*, vol. 15, núm. 2, Colômbia: CIDHUM Universidad del Norte, diciembre, pp. 289-318. Disponível em: <<http://www.uninorte.edu.co/publicaciones/investigaciondesarrollo.asp>> [15 ago.2008].
- Salvato, Márcio (2007), apud ESTUDO vê atuação dos Estados nos ODMs. Boletim Diário. PNUD/ONU, 13 fev. 2007. <<http://www.pnud.org.br/administracao/reportagens/index.php>> [13 de fevereiro de 2007].
- Uganda aposta na educação e salta no IDH, (2005), *Boletim Diário do PNUD*. 08 set. <[http://www.pnud.org.br/pobreza\\_desigualdade/reportagens/index.php](http://www.pnud.org.br/pobreza_desigualdade/reportagens/index.php)> [09 de setembro de 2005].
- Uma visão a partir da América Latina (2005), apud Folha informativa ODM/PNUD/CEPAL. <<http://www.pnud.org.br/arquivos/ODM/cepal>> [18 de junho de 2005].
- Vandermoortele (2007), apud VER ODM como medida comum é equívoco. *Boletim Diário do PNUD*. 12 fev. <<http://www.pnud.org.br/odm/reportagens/index.php>> [13 de fevereiro de 2007].
- Wacquant, Loic (1998), A criminalização da pobreza: entrevista. Mais Humana. <[www.maishumana.com.br/loic1.htm](http://www.maishumana.com.br/loic1.htm)> [23 de agosto de 2003].



## Construcción dramática de las políticas sociales

*Ivo Domingues*  
*Carlos Veloso da Veiga*

Índice

Capítulo Siguiente

Capítulo anterior

### Introducción

Las políticas sociales son creadas en las instancias del poder central y son implementadas en los diversos lugares por medio de organismos orientados al diagnóstico y corrección de los problemas de pobreza y exclusión social. Los responsables de esos servicios locales, los técnicos sociales y las personas que solicitan los subsidios son los principales protagonistas de la realización cotidiana de aquellas políticas sociales, ya que desarrollan prácticas adecuadas o no a los requisitos legales. En este contexto socio-organizacional, el problema teórico más pertinente es este: ¿quién, cómo y cuándo media la transformación de las políticas sociales en prácticas institucionales de ayuda a la pobreza y exclusión social?

¿Por qué aplicar la teoría dramática goffmaniana al análisis de los procesos de valoración de las condiciones de pobreza y de exclusión social? Creemos que hay dos ventajas que justifican esta elección: 1) permite ver la implementación de las políticas sociales como proceso de comunicación simbólico e interactivo; 2) permite colocar en el centro del proceso de valoración de las candidaturas la subvención social de la competencia dramática de los candidatos y no los requisitos formales ni los criterios técnicos; 3) permite tácitamente valorar cualitativamente

los candidatos como complemento a la valoración documental de las candidaturas.

La respuesta a esta cuestión la hacemos con ayuda de la metáfora dramática de Goffman y de sus contribuciones sociológicas para la comprensión de las actividades sociales como representaciones de papeles sociales. Aquella metáfora ofrece un modo de pensar y una forma de ver las prácticas de apoyo público a los ciudadanos más desfavorecidos como modelos escenificados de una actuación. Esta investigación se realizó en el norte de Portugal, en una región semiurbana. La investigación es cualitativa y recurrió a entrevistas con los técnicos sociales de los servicios regionales del Ministerio de Trabajo y de la Seguridad Social, de los Servicios Sociales de los ayuntamientos y de Instituciones Privadas de Solidaridad Social.

### Políticas sociales de apoyo a la pobreza

Hacemos aquí una rápida presentación de los programas sociales que encuadran las actividades de evidencia y análisis de situaciones de pobreza tomadas como objeto de este estudio. Concretamente, mostramos tres dimensiones del apoyo social a la pobreza y exclusión social: atribución de un salario mínimo de subsistencia; atribución de apoyo a la adquisición, mejoría o arrendamiento de vivienda; atribución de apoyo financiero para gastos extraordinarios que mejoren la calidad de vida.

El Salario Mínimo Garantizado fue creado en 1996 y corporiza una medida de protección social orientada a garantizar un nivel mínimo de salario considerado indispensable para la subsistencia de los ciudadanos. Se trata de una prestación monetaria integrada en la Protección Social concedida a personas en edad activa y que se encuentran en situación de grave carencia económica y social. Esta protección rompió con la perspectiva más asistencialista y adoptó una que combina perspectivas de salario mínimo, de empleo y de autonomía social. Fue sustituido por el Salario de Inserción Social en 2003. Éste introdujo algunas alteraciones, restringiendo más el acceso y manteniendo el derecho de candidatos a ayuda social, penalizando aún más el incumplimiento de compromisos asumidos por los beneficiarios y los abusos y fraudes, y también acentuando el carácter temporal y secundario de la prestación monetaria.

La Vivienda Social es un programa social en el área de intervención pública que sirve para facilitar el alojamiento de ciu-

dadanos desfavorecidos. Esta respuesta contempla diferentes soluciones. El Régimen de Renta Subvencionada, creado en 1993, permite el arrendamiento de vivienda social a un precio técnico, considerando el financiamiento aplicado en su construcción, los salarios de los inquilinos y la tasa de esfuerzo determinada. El Programa de Solidariedad y Apoyo a la Recuperación de Vivienda, creado en 2001, posibilita el financiamiento para restaurar la vivienda propia y permanente sin intereses. Programas Municipales de concesiones de apoyo para reparación, conservación y mejora de las casas de familias económicamente desfavorecidas, por medio de préstamos financieros, servicios municipales y exenciones fiscales. El Programa de Financiamiento para Acceso a la Vivienda, creado en 2004, otorga a los ayuntamientos financiamiento público para ampliar y revalorizar el parque de vivienda social.

La preservación de condiciones del ejercicio de la ciudadanía y del disfrute de condiciones de vida adecuadas a los valores morales dominantes está garantizada por la Acción Social. Los ayuntamientos, las Instituciones Privadas de Solidaridad Social y la Administración Central cooperan para registrar, analizar y auxiliar personas desfavorecidas con diferentes ayudas —salud, movilidad, escolaridad. Así, a través de las concesiones de ayudas en especies (ayudas técnicas, equipamientos domésticos, etcétera) y de dinero combaten la pobreza y la exclusión social.

La candidatura a apoyos sociales y el análisis de las situaciones de desfavorecimiento coloca en relación con los solicitantes de las ayudas y con los técnicos que analizan las solicitudes. Las interacciones sociales desarrolladas entre las personas pobres o excluidas que requieren apoyo y los técnicos que interpretan los síntomas de las necesidades convocadas e intervienen en la aplicación de las leyes y reglamentos ofrecen oportunidades de representación de papeles sociales asociados con la pobreza y con la eficiencia técnica. Las interacciones sociales desarrolladas en este ámbito constituyen el objeto del análisis sociológico que aquí se realiza.

### Representaciones, plateas y regulación dramática

Las plateas son fundamentales al orden social asentado en la representación de papeles sociales. Goffman (1983) atribuyó a las plateas diferentes funciones: proteger y autorizar las re-

presentaciones de los actores. Al adoptar distintas técnicas protectoras para garantizar las condiciones necesarias para la continuidad de la representación y al cuestionar la legitimidad de los actores para representar los papeles sociales adoptados, se garantiza la representación social realizada por actores legítimos, y así se perpetúa el orden social asentado en la representación de personajes que proponen definiciones de la realidad y estructuran las prácticas sociales.

Respecto a la duración de su actuación, las plateas pueden ser consideradas como permanentes, temporales u ocasionales. Son *plateas permanentes* cuando, compartiendo condiciones semejantes de vida, asisten o pueden asistir más o menos continuamente a las representaciones de los actores. Los vecinos son los compañeros de trabajo que, teniendo acceso a las condiciones de vida más íntimas de la familia, constituyen este tipo de platea. Por eso, es frecuente entre las familias que solicitan apoyo social establecer acuerdos con los vecinos, para que éstos transmitan informaciones convenientes y concertadas de la realidad económica de la familia para hacer su representación más coherente a los ojos de los técnicos sociales. Son *plateas temporales* cuando, pretendiendo analizar la honestidad de la representación, directa e indirectamente, asisten a las representaciones de los actores en circunstancias temporales y espaciales delimitadas. Los técnicos sociales que, posteriormente al recibimiento del pedido de intervención, buscan diferentes formas de recoger información apropiada sobre la condición de la familia solicitante constituyen este tipo de plateas. Contactan servicios diversos, bien sean escolares, sociales o médicos, solicitan declaraciones oficiales y abordan a vecinos para confirmar los datos e impresiones. Son *plateas ocasionales* cuando, incidentalmente compartiendo el mismo territorio, asisten a las representaciones de los actores o se aproximan a las personas que los conocen y recogen datos para aprobar o denegar la subvención requerida. Esta observación puede ocurrir en encuentros realizados en el interior del edificio de los servicios sociales, en locales comerciales o en las calles más próximas, que ofrecen inesperadas oportunidades para profundizar el conocimiento de los casos y fundamentar la decisión.

Respecto a lo anunciado, las plateas pueden ser esperadas, plausibles o inesperadas. Son *plateas esperadas* cuando la observación de los protagonistas fue anunciada y se sabe cuándo y dónde va a ocurrir y quien la hará. Cuando anuncian la visita a la casa de la familia para analizar sus condiciones de vida y valorar la necesidad de la subvención solicitada, los técnicos so-

ciales siempre conforman este tipo de platea. Son *plateas plausibles* cuando los actores admiten que puedan ser observados en cualquier momento para recaudar información crítica que permita evaluar el grado de necesidad de la ayuda social. Los técnicos sociales que, después de la presentación del requerimiento de subvención o de denuncia practicada por alguien, visitarán a la familia o a los vecinos críticos que, en busca de indicios de desperdicios o de salarios, vigilan los comportamientos de los solicitantes constituyen este tipo de platea. Son *plateas inesperadas* cuando los actores no consideran plausible ni esperada la observación de sus actos. La visita no anunciada de los técnicos sociales a casa de los solicitantes o de los beneficiados para analizar la honestidad de la representación y la observación oculta del camino de las personas que salen del edificio de la Seguridad Social, donde fueron a solicitar subvenciones por dificultades físicas para trabajar, conforman este tipo de platea.

Respecto a la función dramática, las plateas pueden ser consideradas mistificadoras, sacralizadoras y reguladoras. Son *plateas mistificadoras* cuando reconocen en los actores condiciones singulares y poderes extraordinarios, que conllevan deferencias especiales y distancias sociales respetadas. Los técnicos sociales son, muchas veces, así vistos por los solicitantes más humildes y se les atribuye un enorme poder deliberativo, y de ellos esperan benevolencia y solidaridad. Son *plateas sacralizadoras* cuando celebran determinado evento o consagran determinado hecho, marcándolo como organizacional y supraindividual, dotándolo de valor referencial. No hay en este proceso eventos de esta naturaleza, pudiendo la entrega de la casa social aproximarse a esta condición cuando existe acto público de entrega de las llaves, en el que participan líderes políticos y es presenciado por periodistas que informan. Son *plateas reguladoras críticas* cuando controlan la actuación de los actores, ajustándola a modelos de desempeño adoptados como normales y normalizadores. Los equipos de técnicos sociales que deben valorar el grado de pobreza y necesidad de los solicitantes de apoyo, y los vecinos que conocen la realidad de las familias y las definen como no necesitadas pueden ser ejemplos de este tipo de plateas. Son *plateas reguladoras pasivas* cuando se inhiben de formular o de emitir juicios negativos o positivos sobre el desempeño observado. Los vecinos y compañeros de trabajo que, discordando de la representación de falsa pobreza, evitan comentar negativamente la conducta para preservar condiciones de interacción son ejemplos de este tipo de plateas.

## Falsear la realidad

La representación de una actividad difiere de la propia actividad y constituye su falsa representación; los miembros de la platea que a ella asisten pueden tener la impresión de que los actores intentan percibirla como verdadera o falsa —estimulando incredulidad o duda— pueden interrogar la legitimidad del actor para personificar el personaje y representar el papel, estimulando la sorpresa o la hostilidad (Goffman, 1959). Los actores se benefician de atributos reconocidos o atribuidos e institucionalmente legitimados que pueden ser puestos en duda cuando ellos actúan para desacreditar su representación y revelar la falsa impresión causada (Goffman, 1967). Así, la representación de determinada condición social difiere de la propia condición social, versión adecuada y conveniente de los atributos de esa condición. Tanto los pobres como los técnicos sociales se esfuerzan en la representación de sus papeles sociales, intentando causar la impresión de que son auténticos y honestos. Los efectos del descubrimiento de la falsa representación implican más daños para los pobres que para los técnicos, y por eso ellos deben preocuparse más por la coherencia dramática y el control de las impresiones.

Respecto al contenido de la falsa representación, la falsedad puede ser del equipo, de fachada, de apariencia, de escenario, de escena y de manera, de los componentes identificados por Goffman (1983). Hay falsedad de composición y actuación del equipo cuando los actores omiten datos relevantes o emiten datos falsos sobre la composición del equipo; eso sucede cuando declaran mayor número de personas que integran la familia para reducir los valores *per cápita* de los salarios familiares y obtener mayor prestación monetaria, y cuando esconden que hay miembros de la familia que trabajan de modo no oficial y no pagan impuestos. Hay falsedad de fachada cuando los actores usan signos externos que refuerzan su condición de desfavorecidos. Es lo que sucede cuando cuidan su presentación, escogiendo ropas peores para los encuentros con los técnicos y ocultan señales de riqueza, escondiendo adornos personales de oro. Hay falsedad de apariencia cuando los actores usan estímulos para revelar que están iniciando una nueva fase de su ciclo de vida. Esto sucede cuando exponen sus incapacidades, deformidades o lesiones físicas y revelan sus dificultades en locomoción, cuando exhiben las penosas prescripciones médicas y benévolos certificados médicos, cuando confiesan su empeño en trabajar a pesar

de las malas condiciones de vida, con los hijos pequeños o ante la falta de oportunidades de trabajo.

Hay falsedad de escenario cuando los actores utilizan el control que ejercen sobre su escenario para manipular los equipamientos expresivos materiales y condicionar las definiciones de situación. Esto sucede cuando dejan la casa sucia para realzar la idea de incapacidad o cuando retiran y esconden los bienes de mayor valor para que no haya dudas sobre su estatus social. Hay falsedad de escena cuando los actores provocan ruptura en la representación para obligar a los técnicos a decidir a favor de su requerimiento, sucede cuando recurren a técnicas disuasorias suaves, revelando que tienen familiares o amigos en importantes cargos políticos o que ellos mismos son afiliados en el partido que ocupa el poder local o, más raramente, pueden recurrir a técnicas disuasorias agresivas, pudiendo ir desde la amenaza de denuncia hasta el superior jerárquico del funcionario a la agresión psicológica. Hay falsedad de manera cuando los actores emiten señales que informan a los técnicos y otros observadores de la orientación dramática y del papel que van adoptar en la representación por considerarlo más adecuado a aquella platea. Cuando los técnicos visitan familias para evaluar la condición social del desfavorecido del que se duda por contradicciones objetivas entre los datos de los salarios declarados, por reconocibles señales de suficiencia o por denuncia, es frecuente que éstos asuman posiciones agresivas, sobre todo cuando son familias gitanas, para intimidar a los técnicos y perturbar las averiguaciones. Los técnicos tienden a interpretar la representación de los actores gitanos como más colectiva y agresiva.

La falsedad de la realidad puede gozar de condiciones de representación y de conocimiento favorables al éxito de la versión cínica de la realidad. En cuanto a la dimensión de las familias, es difícil determinar. Es frecuente presentarse como pertenecientes al conjunto hijos adultos que, la verdad, pueden vivir en otra vivienda, y padres ancianos que, en realidad, viven solos en la misma o en otra población. Esta mentira puede no ser detectada con la consulta de documentos oficiales del registro de la propiedad o del estado civil. Cuando se trata de familias gitanas, la situación puede aún ser más ambigua, pues es difícil comprobar la relación filial, ya que no todos los niños nacidos están inscritos en el Registro Civil. En estas situaciones, en la visita a las viviendas, los técnicos pueden tomar como miembros de la familia que comparten la vivienda a personas que constituyen unidades familiares nucleares autónomas o hijos de otras fami-

lias. La representación de los verdaderos y falsos miembros de la familia puede tener éxito cuando la platea de técnicos no posee otros medios para conocer y comprobar la falsedad de la representación.

La representación falseada reconocida puede igualmente beneficiar condiciones políticas favorables. Por un lado, los responsables de las Juntas de Parroquia frecuentemente testifican en documentos oficiales falsas composiciones de conjuntos familiares porque no los conocen suficientemente o porque no quieren perjudicar a personas que conocen bien o que son o pueden ser sus electores; además, la mejora de las condiciones de vida conseguidas y que implican pérdida de beneficios sociales obtenidos puede ser ignorada por los responsables de los ayuntamientos para beneficiar electores o para evitar conflictos sociales, más frecuentemente por los gitanos, ya que benefician de la representación social de su agresividad pública.

Las relaciones de afinidad política, familiar o vecinal pueden implicar tratamiento diferencial de candidatos a subvenciones sociales, estimuladas por los líderes políticos más que las facilitadas por los técnicos sociales que pueden ver su parecer alterado por su superior jerárquico. Ésta tiende a desarrollar influencia leve, preguntando cómo se encuentra el proceso de una determinada persona o recomendando que determinada situación familiar sea apreciada con “cuidado” o, en casos extremos, recurriendo a una fuerte influencia, obligando a cambiar información recogida y registrada en los documentos oficiales del proceso o incluso a ceder la instrucción del proceso a otra persona de más confianza.

## Actos expresivos

Los actos constituyen una clase expresiva y pueden ser interpretados para revelar la posición de los actores respecto a objetos de importancia social que, gracias a las capacidades interpretativas, permiten percibir las intenciones de la conducta y la naturaleza de la relación entre actores, escoger la conducta considerada adecuada en cada situación (Goffman, 1987). Los actos pueden ser clasificados en relación con su sustancia, con su organización, con su orientación y con sus fines.

En cuanto a su sustancia, pueden ser de relaciones y operacionales. Son *actos de relación* cuando se orientan a la satisfacción de las necesidades y/o a las expectativas de los que interactúan.

Los actos de los actores son más de relaciones que de observadores, pues buscan suministrar signos verbales y no verbales presuntamente valorizados por los miembros de la platea para causar la impresión deseada. Por eso los actores cuidan el escenario de la casa o controlan el acceso a partes de la misma para ayudar a los técnicos a definir su situación social como desfavorecida. Igual hacen los técnicos cuando se disponen a desarrollar competencias de gestión de tesorería familiar, disponiéndose a participar en los actos de compra de víveres para la familia, disposición frecuentemente rechazada por ser vista por los actores como controladora. Son *actos operacionales* cuando se orientan hacia la conformidad con procedimientos y reglas de operación. Los técnicos sociales realizan muchos actos de esta naturaleza cuando recogen datos y analizan la información disponible. Los documentos que piden, las entrevistas que efectúan y las visitas a casa de los solicitantes de subvenciones son más o menos comunes; sin embargo, cuando quieren mejorar su conocimiento de la realidad incentivados por la familia desfavorecida recurren a actos operacionales informales, se trasladan a la casa sin avisar, interpelan a los vecinos e intentan encontrar a los actores en situaciones de bastidores, donde frecuentemente suspenden la representación de la pobreza.

En relación con su organización, los actos pueden ser individuales y colectivos. Son *actos individuales* cuando se llevan a cabo por una sola persona en el desempeño de su cargo o por cuenta propia. La mayor parte de las solicitudes son presentadas y continuadas por las mujeres, porque tienen más tiempo disponible o se preocupan más por el bienestar de la familia. Algunas presentan la solicitud de apoyo contra el deseo del marido y por eso llegan incluso a solicitar la reunión confidencial con los técnicos sociales en lugares donde difícilmente serían reconocidas. La mayor parte de los actos de observación de la condición social de las familias por los técnicos también es individual, haciéndose más colectivo a medida que crecen las dudas sobre la honestidad de la representación que presentan las personas que solicitan ayuda social. Son *actos colectivos* cuando son efectuados por más de una persona que, en el ejercicio de cargos o trabajando sus propios intereses, actúan de acuerdo. En la mayor parte de los casos la representación de la situación de desfavorecido es colectiva, llevada a cabo por la familia, y a ella se pueden asociar vecinos y presidente de la Junta de Parroquia. Los párrocos de las iglesias raramente participan en las solicitudes de beneficios estando cada vez más alejados de la institucionalización del

problema de la pobreza. La observación de la condición social, cuando exige competencias multidisciplinares o cuando aconseja intercambio de informaciones con técnicos de otras organizaciones, casi siempre es colectiva para permitir una definición más consistente de la situación de desfavorecimiento social.

Son *actos corporativos* cuando se orientan hacia la satisfacción de reglas compartidas por el equipo de representación y que sirven a sus intereses específicos. La actuación concertada de familiares y vecinos que promueven la versión conveniente de desfavorecimiento de la familia pertenecen a actos de este tipo; también las denuncias presentadas por facciones de la familia en sentido amplio o de vecinos mal avenidos tienen idéntica naturaleza. Las luchas entre equipos de actores casi siempre tiene como efecto la pérdida de coherencia dramática del equipo que apoya la situación de pobreza.

Son *actos utilitarios* cuando se orientan a explotar al máximo oportunidades de las situaciones en beneficio de la versión de la situación apoyada. Las mentiras y las omisiones son ejemplos de prácticas orientadas a condicionar la definición de realidad por los técnicos sociales. Para ser convincentes necesitan un cuidadoso control de las impresiones, con el fin de evitar que los técnicos puedan dudar de su conveniente versión de la composición y sueldos de la familia. Estos actos de información permiten explotar posibilidades de obtener ventajas materiales.

Son *actos acusadores* cuando intentan imputar un desvío normativo a determinado actor. Las denuncias de ilegitimidad de los beneficios solicitados o recibidos tienen frecuentemente este carácter. Por ejemplo, la revelación del aumento no declarado de sueldos de la familia, merecedor de actualización en alta del valor de la renta de la vivienda social disfrutada, casi siempre surge posteriormente a los denunciados al haber sufrido idéntica actualización del valor de la renta de la casa donde viven. Para tener éxito y no estimular la venganza de la familia acusada o la censura de los vecinos, conviene que la denuncia sea discreta y sea así mantenida por los denunciados y por los técnicos sociales para preservar buenas relaciones sociales.

Son *actos reparadores* cuando intentan corregir la atribución de subvenciones poco adecuadas o ilícitas. Hay cuando los beneficios son aumentados, debido al agravamiento de la situación de desfavorecimiento, o cuando son eliminados, en virtud del fraude detectado y condenado. Existe orientación formal para penalizar a los beneficiarios que reciben beneficios sociales ilegítimos, permitidos por el éxito de la representación de pobreza.

A pesar de ello, son raras las imputaciones de desvío y las condenas aplicadas, lo cual alimenta la convicción generalizada entre los beneficiados de que los beneficios sociales en forma de vivienda son vitalicios y no temporales.

## Secretos en las representaciones

Los miembros de los equipos, unidos por lazos de recíproca dependencia del comportamiento individual, independientemente de las posiciones y categorías formales que ocupan, cooperan entre sí para mantener la representación dramática de la realidad, lo cual exige compartir las definiciones de situación, acuerdo en la representación de papeles y en la ocultación de hechos críticos y desvalorizadores de la fuerza y honestidad de la actuación (Goffman, 1983). Esta cooperación se extiende incluso a las personas que desempeñan papeles discrepantes y que, beneficiándose del acceso franco a las regiones y manipulando información privilegiada, actúan en favor del equipo, de la platea o de sí mismos.

Las representaciones exigen un cuidadoso uso de la información, y el equipo tiene que guardar y hacer guardar sus secretos. Éstos pueden ser *secretos insuperables* de hechos incompatibles con la impresión que pretende causar, *secretos estratégicos* de actividades planeadas para causar impresión y *secretos íntimos* que determinan la condición de miembro del grupo (Goffman, 1983). En la representación de la pobreza aún pueden existir *secretos solidarios*, que refuerzan la unión de los miembros del equipo para protegerlo del control de otras personas, sea el inevitable técnico social o el indeseado vecino, y *secretos degradantes*, mantenidos por un equipo o parte de éste porque consideran deseado o indeseado el efecto de la degradación de la identidad virtual de otro equipo.

El control de la información y la preservación de los secretos puede permitir ventajas al equipo, pues condiciona las definiciones de situación que las plateas puedan hacer. Los secretos imposibles casi siempre incluyen el poder económico de la familia, incluso sueldos obtenidos en trabajo informal por miembros de la familia que “andan discutiendo” o ingresos enviados por hijos emigrantes. Los secretos estratégicos consisten en ocultar la existencia de actividades concertadas de representación de la pobreza, pudiendo envolver a la familia y los vecinos, para con-

trolar la impresión de desfavorecidos. Los secretos íntimos consisten en ocultar la dimensión de la familia, a veces presentada como más extensa de lo que es para rebajar los valores de los sueldos *per cápita*. Los secretos solidarios consisten en compartir información crítica sobre la familia por los vecinos o políticos, para garantizar condiciones de elegidos para la subvención. Los secretos degradantes son también mantenidos por vecinos o familiares mal avenidos para ser discreta y convenientemente usados contra la familia que representa su pobreza.

El control e impedimento de estos secretos constituyen prácticas fundamentales de la actuación dramática. Los miembros de las familias que solicitan subvenciones intentan convencer a los técnicos sociales de la honestidad de su representación de pobreza, emitiendo señales de coherencia dramática, y los técnicos sociales intentan controlar esa representación, buscando señales de representación discrepante. Esta actuación puede enriquecerse con la participación de otros actores que tanto pueden garantizar el efecto dramático deseado por la familia, como pueden manchar la identidad de la familia para perturbar el efecto dramático deseado.

El control y el descontrol de los secretos son efecto y factor del orden social. El desempeño de los papeles de denunciante y de averiguador está rodeado de muchos cuidados. El recelo de lo que puedan pensar las plateas, manchando la identidad de quien denuncia la deshonestidad de la representación y perjudicando a quien evalúa la coherencia de la representación, lleva a estos actores a tener excepcionales cuidados con su actuación. Cuando tienen dudas sobre la honestidad de la representación e intentan encontrar señales de cinismo, los técnicos sociales evitan dar informaciones que permitan a los vecinos reconocer su identidad, y ya sea en la manera como se presentan o en las preguntas que hacen, evitan levantar sospechas sobre sus intenciones. Del mismo modo, los vecinos que no quieren guardar secretos solidarios y prefieren revelar la deshonestidad de la representación intentan hacerlo en condiciones que los protejan de la atribución de responsabilidades por los efectos negativos que su revelación pueda traer para la familia que solicitó la subvención. Cuando pretenden suministrar informaciones negativas sobre el desempeño del equipo de actores, son rápidos en la información prestada, sea en la calle, o invitan a entrar a casa, para salir de aquella región de fachada.

De este sabio modo, todos buscan garantizar condiciones para realizar su representación dramática y reproducir los

personajes representados. La regulación indirecta de los desempeños discrepantes de papeles evita indeseados aumentos de tensión en las interacciones sociales entre actores, y entre actores y plateas, unidos por la complicidad social que la representación permite, y garantiza condiciones sociales para la permanencia del personaje del mentiroso, del delator y del investigador como referenciales de la representación. Las reglas del control de los secretos es de mayor importancia para el orden social, pareciendo a veces que limita más sus excesos de representación que sus efectos dramáticos, que controla más la manera excesiva e indeseable de representar que la ilegitimidad de la fachada personal representada.

## Territorios, encuentros y representaciones

Los espacios y los tiempos siempre fueron, de modo más o menos manifiesto o latente, considerados en los análisis sociológicos; sin embargo, fueron Goffman (1959) y Giddens (1986) quienes concedieron la debida importancia al factor de la actuación. Usando un criterio geográfico, Goffman distingue regiones separadas por barreras físicas que condicionan la percepción de las plateas. Usando el criterio psicológico, Giddens distingue las regiones por el uso que los agentes hacen de ellas para sus prácticas rutinarias, para arriesgar y garantizar su seguridad ontológica. Ambos asocian espacio y tiempo para atribuir valor de contexto influido por la representación y por la estructuración social realizada a cargo de los actores y los agentes sociales.

Para Goffman, la región es cualquier lugar delimitado por barreras físicas a la percepción de las plateas, pudiendo distinguirse en “región de fachada”, donde la representación es ejecutada (1983), y en “región de los bastidores”, donde la representación es contradicha y preparada (1983). En la región de fachada, los actores buscan convencer a las plateas acerca de la coherencia de sus modelos de interacción, y en la región de bastidores, los actores suspenden y preparan la representación. En este modelo de región, existe implícita interdependencia entre estas regiones, pues su separación permite ensayar la representación y representar mejor delante de las plateas (Dua, 1990). Las regiones de la fachada y los bastidores están separadas por barreras físicas que los actores controlan de modo imperfecto. Los miembros de la platea pueden forzar la entrada en la región

de los bastidores sin que los actores posean medios de impedir que entren, o pueden incluso aparecer en un momento inesperado para los actores. Es lo que sucede cuando los técnicos sociales revelan el deseo de observar las habitaciones de las casas o cuando aparecen en la pastelería donde los actores desayunan, para lo cual supuestamente no tendrían dinero, o cuando encuentran en la calle a los actores caminando de forma normal cuando supuestamente deberían cojear.

El escenario compuesto de equipamientos expresivos (mobiliario, decoración, disposición de los objetos) es elemento fundamental de la región, porque condiciona la definición de situación realizada por el equipo de actores, reforzando su sentimiento de seguridad, y por la platea, influyendo su impresión de la actuación (Goffman, 1983). Las habitaciones son regiones de fachada de la mayor importancia para la representación y para la evaluación de la pobreza. Los escenarios que ellas alojan pueden ser regulados o no. El estilo, el estado de conservación y cantidad de objetos que pueblan el espacio, el orden y la limpieza del espacio, el tipo y cantidad de alimentos existentes en el frigorífico revelan mucho de las personas que allí viven. La casa sucia demuestra que la familia no es cuidadosa y puede implicar un agravamiento de los riesgos de enfermedad, favoreciendo la decisión positiva de la ayuda. La casa bien amueblada y decorada puede sugerir que la familia tiene más poder de compra del que proclama.

El recibimiento de los técnicos sociales en casa puede asumir diferentes formas: prohibida, con condiciones o incondicional. Hay entrada prohibida cuando, por la localización de la interacción fuera de casa, la familia intenta evitar que los técnicos entren a casa y observen su interior. En estos casos, el equipo de actores intenta evitar que la platea tenga acceso al escenario interior, transformado en región de bastidores, facultándose sólo el acceso al escenario exterior, adoptado y propuesto como región de fachada. Esta prohibición pasiva será desatendida por el anuncio de los técnicos sociales de que necesitan observar la casa, invocando requisitos legales para trasladar la representación hacia el escenario interior. Hay entrada condicionada cuando las familias buscan condicionar la estancia de los técnicos en el espacio común de la cocina o la sala, evitando que observen los espacios más íntimos como las habitaciones. En estos casos, el equipo de actores pretende reducir el acceso de la platea al espacio más social de la vivienda, manteniendo el espacio más personal como región de bastidores. Esta dificultad

se resuelve normalmente con la petición o anuncio formal de la visita a toda la casa. Hay entrada incondicional cuando la familia recibe con aparente agrado a los técnicos sociales, recibéndolos con deferencia y simpatía, revelada por la manera de estar y por el ofrecimiento de alimentos, forma muy común de mostrar el agrado de una visita. Los técnicos suelen evitar la invitación alegando que están tomando antibióticos y eso les condiciona el horario y la composición de la comida. En estos casos, toda la casa es vista como región de fachada, susceptible de ser observada por los técnicos.

En la gran mayoría de los casos, la restricción del acceso a los espacios de las casas se debe al deseo de ocultar el estado de desorden. Los técnicos sociales tienden a ver los espacios desordenados como señal de desestructuración de la organización de la vida, de las relaciones familiares, la insuficiencia de competencias de organización de la vida familiar. El desorden también puede ser muy negativamente interpretado por los técnicos cuando las personas están desempleadas o alegan no poder trabajar para cuidar de los hijos pequeños, tenida como señal de descuido e irresponsabilidad personal. La petición de ayuda puede ser presentada para acudir al periodo de gastos extraordinarios, normalmente debido a problemas de salud, que anula el limitado poder de ahorro de la familia, siendo para esto necesario evitar que los técnicos identifiquen señales de ese poco ahorro. Cuando las familias buscan subvenciones, montan representaciones orientadas a obtener el deseado efecto dramático, muchas veces desvalorizando la adquisición de capacidades de previsión y gestión de sus vidas organizadas. Esta omisión o desvalorización de la autonomía para montar y gestionar proyectos de vida optimizadores de los recursos es constantemente mencionada por los técnicos como causa de las dificultades financieras de las familias y como fundamento para la necesidad de desarrollar en sus miembros capacidades de organización y gestión de la familia con proyectos de educación social.

## Problemas de representación

La confirmación de la honestidad de la representación de la pobreza obliga a ocupar técnicas para invadir la región de bastidores de la familia y de análisis de los aderezos que para el equi-

po de actores pueden ser percibidas como violentas y violadoras de su intimidad. Esto obliga a los técnicos sociales a actuar con mucho cuidado, evitando que su desempeño sea asociado con controles. Muchas veces las personas piden perdón y alegan que no esperaban la visita. Para no hacer que el equipo de actores se sienta frágil, actúan con mucha prudencia:

Mire, yo no vine aquí para ordenar la casa... Si quiere hacer el favor de abrir la puerta de la habitación [...] Cuando abro un frigorífico pido siempre autorización para hacerlo y nunca nadie se negó. Las personas dicen: ¡Está bien!, pero ya se nota en la cara de ellas alguna vergüenza.

Cuando se hace visible la falta de coherencia expresiva de los actores, los técnicos sociales tienden a representar el papel de educador social. En estas circunstancias intentan que los actores reconozcan la incoherencia y presenten propuestas de nuevo, y que la familia represente adecuadamente su papel. La propuesta de alteración del guión se hace inevitable porque ellos también tienen que defender su coherencia expresiva de reguladores y educadores sociales:

Cuando intento ver el desorden de la casa intento utilizar eso como instrumento para mí, intento transmitirles el mensaje. Si es para tener la casa en este estado, es mejor que la persona trabaje. Si tienen la casa ordenada, los hijos bien lavados... entonces una persona que dice que no puede ejercer una actividad remunerada porque tiene que quedar en casa para cuidar de sus hijos tiene sentido...

Cuando los técnicos sociales se trasladan al domicilio de los pobres que solicitaron subvención social para observar la región de fachada y de los bastidores, y examinar la coherencia de su representación, muchas veces cuentan con la ayuda de vecinos dispuestos a reiterar o a denunciar la actuación del equipo de actores familiar. En cualquier caso, los técnicos siempre tienen que interrogarse sobre la naturaleza de los relatos que confirman o denuncian porque pueden tener intención protectora, intención malévola o para auxiliar la emisión de un juicio objetivo. Para evitar ser engañados, leen en los discursos de los vecinos guiones de acuerdo con las familias observadas, casi siempre espontáneamente producidos, así como guiones ciertamente dirigidos a la desvalorización de la propuesta, como también expresiones de preocupación de justicia y equidad social. Esta

preocupación por confirmar el sentido de las informaciones tanto puede ayudar a construir como a perturbar la definición de la situación.

Además, los actores enfrentan problemas difíciles de resolver, como la disciplina dramática, cuando se esfuerzan por impresionar a los técnicos sociales. Cuando se hallan con éstos, preparan el encuentro con cuidado, preocupándose por su aspecto personal, por los equipos expresivos personales (Goffman, 1983). Pueden vestir ropa más humilde, dejar crecer la barba, descuidar la higiene personal, simular molestias físicas recientes o crónicas; pero esta actitud exacerbada de la identidad social disminuida con el recurso de símbolos de bajo estatus social y de debilidad física exige continuo control de la conducta para prevenir fallos dramáticos:

Hay personas que entran cojeando diciendo que no pudieron trabajar ayer porque se lesionaron la pierna [...] los huesos ya no son lo que eran y, cuando salen del edificio ¡ya van andando normalmente! Hay personas que vienen con su peor ropa, vienen algo sucios y, después, los vemos mejor vestidos [...] La tierra es pequeña y es fácil verlos.

Conmigo, cuando lloran, ése es un factor negativo. A menos que se trate de la pérdida de un familiar o de enfermedad grave; si no les pido que salgan y vuelvan a entrar cuando estén tranquilos.

Este fallo en el control del aspecto y de la representación estimula la definición de la actuación como cínica y perjudica la evaluación de la necesidad de subvención solicitada. El control de los límites físicos es precario y los actores pueden desarrollar comportamientos propios de la región de bastidores cuando son observados por la platea, permitiendo que su representación sea desmontada y definida como deshonesta. La representación simulada de un personaje siempre corre el riesgo de ruptura de la representación, y el control de este riesgo es el principal problema de los actores que arriesgan una representación cínica.

Los actores que ocultan rentas financieras de la familia siempre enfrentan el problema de descubrirse la omisión o la mentira por los técnicos sociales. Este problema tiene dos dimensiones: la identificación de la representación cínica y de la corrección técnica de los valores. Cuando los técnicos descubren que hubo deliberada mentira y la diferencia de valores es elevada, pueden aplicar sanción de importancia proporcional al valor ocultado, reduciendo el monto de subvención recibido. Cuando los valores presentados son muy bajos, los técnicos recurren a

las tablas oficiales para encontrar valores teóricos más próximos de la realidad empírica observable o presumida. Cuando solicitan por primera vez subvención y ocultan los ingresos reales de la familia, los actores pueden ser sorprendidos con el valor del gasto escogido y atribuido desde las tablas oficiales, ya que muchas veces es superior a aquél que efectivamente recaudan. El desconocimiento de la metodología de evaluación de la condición social conduce a los solicitantes a pensar que ocultar los datos permite obtener ventajas en la apreciación de su caso e invisten en la mentira y en la omisión una forma de garantizar esa ventaja.

Por otro lado, los técnicos sociales enfrentan problemas similares. Saben, por experiencia y por probabilidad empírica, que las familias pueden representar la pobreza y que algunas lo hacen con reconocido e inevitable éxito. Muchas veces sospechan que los salarios declarados son más bajos que los salarios reales, otras veces saben incluso que los salarios declarados son intencionadamente más bajos que los salarios reales, pero a pesar de los fuertes indicios, poco pueden hacer cuando no consiguen obtener evidencia de que existe fraude. Cuando esta dificultad sucede y es conocida, la representación cínica de la pobreza tiene éxito, el control de la representación es declaradamente ineficiente y los técnicos sociales desempeñan el indeseable papel de impotentes controladores; al mismo tiempo que intentan reducir los efectos de esa impotencia en su identidad social, protegiéndose del rigor de los documentos y en el procedimiento del proceso de atribución de subvención.

Cuando la representación se orienta a la falsedad de la realidad exige la connivencia del equipo revelado por la actuación simultánea de sus miembros, la representación aumenta el riesgo de incoherencia dramática. El efecto deseado es el de la revelación de sus características sociales, y eso exige la colaboración para emitir señales propias de identidad virtual de la pobreza y causar la deseada impresión de necesidad. A pesar de ello, no siempre la disciplina dramática se garantiza con señales contradictorias que pueden ser emitidas. Las señales del aspecto y de la manera son casi siempre cuidadosamente controladas, pero la incoherencia puede ser revelada por señales verbales, por las respuestas producidas a las preguntas de verificación que los técnicos formulan. Cuando eso sucede, el miembro del equipo que detecta el fallo puede tocar en la pierna a otro actor para avisarlo de que está estropeando la representación y arriesgando la definición de la realidad por ambos patrocinada. En estas

situaciones, la insuficiente preparación de la versión discursiva de la realidad o la habilidad analítica de los técnicos pueden descubrir la falsa representación. También es para explotar la existencia de una posible falta de concentración de las versiones de vida que los técnicos prefieren hablar al mismo tiempo con los miembros de la pareja.

## Representación social de la pobreza y construcción social de las políticas sociales

El orden de interacción es un orden social básico, pues organiza la conducta de las personas, revelada en las prácticas y en los discursos (Goffman, 1963). Para este autor, los comportamientos de las personas dependen de órdenes diferentes, como la del parentesco, la de la cultura y la de la economía, durante los cuales se desarrollan en la interacción (Smith, 2006). La representación social de la pobreza realizada en los encuentros con los técnicos sociales es influida por el orden de los vecinos, del consumo y de la burocracia. La interacción de los solicitantes del apoyo social público con los técnicos está influida por la relación entre las personas que representan la pobreza y los miembros de la familia en sentido amplio y de los vecinos, los cuales pueden acreditar la representación, revalidando los papeles sociales, o desacreditando la representación, ilegitimando los papeles sociales representados. La representación social de la pobreza está igualmente afectada por el orden del consumo, causando sorpresa en los técnicos cuando observan la existencia de *playstation* o teléfono móvil para los niños y coche en buen estado a la puerta de casa donde no existe cuarto de baño, botellas de refresco vacías en cocinas donde falta leche y papillas para niños, o la asistencia a la repostería próxima a los servicios sociales después de pedir ayuda monetaria para gastos extraordinarios. La representación social está influida por el orden de la economía, lo cual permite ocultar salarios familiares porque son “dinero negro”, en la economía paralela, no posibilitando la comprobación documental y la prueba del fraude. La representación de la pobreza se ve influida por el orden de la burocracia, teniendo los solicitantes apoyo para evidenciar la escasez de salarios y de bienes, el domicilio y la constitución de las familias. El orden de interacción desarrollada en los encuentros sociales es influido por aquel orden sin subordinarse.

El orden de la interacción establece la relación entre los dife-

rentes órdenes sociales. Esta mediación es posible porque Goffman considera que el orden de la interacción goza de relativa autonomía ante los otros órdenes sociales (Smith, 2006). Por eso, la relación entre el orden de la interacción y los otros órdenes sociales puede ser tanto conexa como desconexa. Las representaciones sociales de la pobreza que mejor articulan estos órdenes, exhibiendo su conexión, son aquellas que más probabilidades tienen de ser recompensadas por la platea de los técnicos; sin embargo, algunas relaciones desconexas pueden ser toleradas, como la desconexión entre la representación de la pobreza y el consumo poco económico, desconexión estimulada por el desorden en las prioridades de compra. Para los técnicos, el consumo de bienes alimentarios de baja prioridad puede ser disculpado por falta de cultura de gestión doméstica o incluso por descuidada preparación del escenario de la representación que se ofrece a la platea; pero otras relaciones desconectadas son menos toleradas o incluso no toleradas. Para los técnicos ocultar bienes o salarios y el aumento artificial del número de miembros de la familia es visto como faltas graves, pudiendo merecer fuerte reprensión oral o incluso la negación de la ayuda pretendida. La diferencia reside en la intención atribuida a los actores y en los efectos reconocidos en la identidad de la platea. Los actos dramáticos orientados a engañar a los técnicos son vistos como más graves porque violan la estructura del orden de interacción y hacen a los técnicos pasar por ingenuos e incompetentes, mientras que los actos dramáticos que revelan incoherencia expresiva son vistos como menos graves porque no violan el orden de la interacción y no afectan la identidad virtual de los miembros de la platea.

La regulación social está permitida por la claridad de las definiciones que determinan la adaptación de los comportamientos a los encuentros sociales (Goffman, 1963), que deben ser vistos no desde el punto de vista de la interacción, sino de la estructuración (Goffman, 1963). Una estructura social es un conjunto de reglas que regulan la interacción social, definiendo las formas de involucramiento institucionalizadas (Goffman, 1967). La realidad social resulta del encuentro entre las diferentes estructuras que recíprocamente se influyen, como la estructura de contactos sociales y la estructura de interacción (Goffman, 1981). La estructuración de los encuentros abarca el lenguaje verbal y el lenguaje no verbal, técnicas de revelación y ocultar datos e informaciones y técnicas de convalidación de esos datos e informaciones, y los estatutos que los intervinientes establecen

en relación con los asuntos sociales tratados y a las estructuras sociales que los encuentros reproducen. La mentira y el encubrimiento son conocidos y reconocidos, pero no siempre son evidentes.

Existe profunda relación entre la estructura de los contactos sociales, la estructura de la interacción, y la estructura de la evaluación de los casos de pobreza y exclusión y la institucionalización de las políticas sociales. En la fase de análisis de las solicitudes, los técnicos tienden a visitar a la familia en su casa sin avisar, provocando un encuentro para ésta más o menos inesperado, y que obliga a adaptar el aspecto y las apariencias adecuadas a la situación y al control de las impresiones. Cuando hay dudas sobre la veracidad de los datos e informaciones suministrados por los solicitantes, los técnicos pueden simular encuentros fortuitos con los vecinos e involucrarse en conversaciones secretamente orientadas para explotar su conocimiento de las personas en observación. Cuando son confirmadas las dudas pero no hay prueba de la mentira, los técnicos buscan en la no conformidad del proceso, como la falta a una reunión o un dato que falta, argumentos para denegar la solicitud. Cuando la mentira y la omisión benefician a estructuras de autocontrol de la representación honesta francamente institucionalizada pueden, cuando la representación revela incoherencias dramáticas, estimular estructuras de control formal normativo más fuertemente institucionalizadas. Así, la aplicación de las políticas sociales adolece mucho de la confianza generada en las interacciones para compensar la incertidumbre de la metodología de las situaciones de pobreza y exclusión social.

El papel social constituye el concepto central de la interacción simbólica, pero a pesar de ello y al contrario de otros autores interaccionistas, Goffman no concibe al actor como reflejo de los otros, sino como resultado de la relación antitética entre el *self* oficial, basado en posiciones, papeles y títulos, y el *self* realizado en las transacciones y negociaciones de sentidos en los encuentros diarios (Srinivarsan, 1990), y abandona la noción de adopción de papel y asocia las emociones, como vergüenza y embarazo, al desempeño del papel (Scheff et al., 2006). En las interacciones, los actores convocan su *self*, compuesto por informaciones, atributos y capacidades, unificado y apropiado para la ocasión (Goffman, 1956). Este *self* no es individual y aislado, es social y cultural (Scheff, 2006: 16), se articula con los encuentros diarios cara a cara, se produce y reproduce en orden

a la interacción (Battershille, 1990). La materialización de las políticas sociales está influida por la actualización del *self* de los actores y de los técnicos sociales.

La práctica de la mentira y del engaño es muy frecuente entre los actores que representan la pobreza, más que entre aquellos que sólo representan la exclusión, sobre todo cuando pretenden obtener recursos financieros para reproducir el orden del consumo. La representación con éxito de la pobreza por actores cínicos permite la reproducción de estructuras sociales que incitan a la falsa representación de la pobreza, favorece la afirmación del *self* orientado a la sobrevivencia social subvencionada con reglas de deshonestidad y ofrece nuevos palcos a la actualización de los papeles de falsos carenciados. Los técnicos igualmente actualizan su *self*. Cuando los actores abandonan la solicitud porque sienten que serán descubiertos, el abandono de la representación deja a los técnicos molestos porque ya estaban desempeñando su papel de analistas y facilitadores, y muchas veces ya obtuvieron favores personales en pro del solicitante. Cuando los técnicos descubren que fueron engañados y atribuyeron ayudas a quien no las necesitaba, se quedan también molestos y todavía más enojados cuando es difícil corregir el error porque el dinero o los bienes ya fueron consumidos o la corrección exige la intervención de otros técnicos, más difícil de ejecutar. El disfrutar de ayudas continuas desarrolla una predisposición para la dependencia de la asistencia social de los beneficiarios, muchas veces transmitida de padres a hijos, cuando éstos cohabitan en la misma vivienda. Esta representación continua de la necesidad es, en el caso de la vivienda social, frecuentemente favorecida por dejadez de los decisores políticos, también ellos influidos por la estructura social que inhibe o debilita la aplicación de reglas formales y orienta el orden de interacción entre técnicos y solicitantes, y entre técnicos y jefes jerárquicos, para evitar apreciaciones desfavorables de solicitudes de apoyo o suspensiones de subvenciones atribuidas.

El cambio es admitido pero no discutido por Goffman (1959), y cuando discute las mayores contradicciones enfoca el modo como son resueltas o evitadas. Cuando analiza las organizaciones totales, donde el cambio del *self* de los internados es una condición indispensable a su integración social, reconoce que la secuencia regular de los cambios altera el imaginario para atribuir significados (Goffman, 1961). El proceso con el cual los cambios permanentes existentes en papeles no se discute (Meyrowitz, 1990), pero deja indicaciones de cómo y por qué

el cambio de comportamiento, o sea, cuando la estructura de la situación cambia (Riggins, 1990). El cambio de prácticas de actores y plateas verificadas en la interacción es poco frecuente y de corto alcance, manteniendo los modelos de ejecución de las políticas sociales.

Las personas que solicitan por segunda vez apoyo social desempeñan más fácilmente el papel de actores necesitados, porque ya saben cómo solicitar el apoyo y las señales de pobreza que deben emitir y evidenciar. La representación con éxito favorece la nueva actuación y facilita el papel de la audiencia que observa. Los técnicos que presenciaron representaciones cínicas o incoherentes dramáticas quedan más aptos para analizar futuras representaciones según criterios más cuidados y adecuados. Las informaciones recogidas en la interacción social facilitan la producción y compartir conocimiento entre los miembros de la platea haciéndolos más competentes en la observación de las representaciones de los equipos de actores; pero estos cambios actúan más en el dominio de la manera de actuar; más permisivo o más regulador, más tranquilo o más arrogante, o sea, influyen superficialmente el orden de interacción porque alteran poco las estructuras. Así, las situaciones y los encuentros sociales permanecen más o menos inmutables, favoreciendo la reproducción del orden de interacción; por eso la atribución de significado a los beneficios sociales puede seguir siendo muy asistencialista, incluso cuando las políticas buscan claramente la activación social de la autonomía y responsabilidad de las personas.

Los cuadros interpretativos son importantes en la teoría dramática de Goffman y, junto con las estructuras sociales, ayudan a comprender la representación social y la atribución de significados a las situaciones de interacción. Los cuadros son esquemas interpretativos, sistemas coherentes de entendidos, criterios o reglas, que permiten atribuir sentido, definir y clasificar los hechos cotidianos y realizar la significación, resultante de la estructuración de la experiencia de la vida social (Goffman, 1991). La representación de papeles sociales diferentes promueve la adopción de perspectivas distintas (Goffman, 1974), generadoras de diversas interpretaciones de la conducta humana. Los cuadros interpretativos, al organizar selectivamente los hechos y al codificar los fenómenos sociales, suministran un conocimiento continuo de la realidad social y organizan datos en acciones orientadas o en una conducta evaluada por los otros por referencia a modelos y valores (Park, 1990). Los cuadros

interpretativos forman parte de la estructura, la definición de la situación, la más subjetiva respuesta de los actores (Scheff *et al.*, 2006), pero el encuadramiento de la experiencia diaria es suficientemente autónoma ante la estructura para permitir robustecer o debilitar la coordinación social (Lemert y Branan, 1997). La noción de “definición de situación” tiene poco valor para Goffman, porque él no ve los encuentros cara a cara como autónomos, sino dependientes de las estructuras sociales (Sharrock, 1999). La atribución de significados a diferentes situaciones de pobreza y de exclusión social y a diversos papeles sociales y escenarios de la representación está permitida por la convocatoria de cuadros interpretativos y es fundamental al orden de interacción. La materialización de las políticas sociales en los encuentros entre actores y plateas se ve afectada por los cuadros interpretativos convocados para significar la realidad y conducir a la representación social.

La tipificación de los actores revela la importancia del encuadramiento interpretativo. Cuando los técnicos descubren tipos de actores muy orientados hacia la dependencia del apoyo social, que recurren a la Seguridad Social siempre que hay desequilibrio en el presupuesto familiar, les llama “subvencionados dependientes”. También cuando la representación de la pobreza es vista como exagerada, el actor puede recibir la categoría de “pobrecito”, pero cuando se encuentran actores que mienten u omiten datos para influir favorablemente el análisis de su solicitud, no disponen de ningún término para designarlos e individualizarlos. Esta tipificación de actores resulta de la aplicación de un cuadro interpretativo más lisonjero para los actores cínicos y muy beneficiado por la regulación del orden de la interacción por estructuras bastante permisivas en el dominio de la representación de la pobreza y de la exclusión social. Los técnicos disponen de un sistema débil de categorías para designar fases de los procesos de análisis de las solicitudes de ayuda, reflejando insuficiente racionalización y procedimiento; aplican cuadros interpretativos que propician categorías y representaciones excesivas, pero no revelan poseer o usar menos frecuentemente categorías para designar representaciones cínicas.

## La representación dramática y la realización de las políticas sociales

Las políticas sociales de combate a la pobreza y de combate a la exclusión social definidas al nivel central son mediadas e imple-

mentadas a nivel local por los servicios especializados, servidos por líderes y técnicos sociales, y por los ciudadanos desfavorecidos y otros ciudadanos que ocupan cargos de certificación o evaluación de las condiciones sociales. Las reglas formales de evaluación de las condiciones de vida de los ciudadanos más frágiles son interpretadas por los técnicos sociales e influidas por los actores sociales que concurren a las subvenciones públicas y representan su condición de pobreza. La relación entre el nivel macro de la producción normativa y el nivel micro de implantación normativa es examinada por el orden de interacción, donde estructuras y cuadros interpretativos condicionan los papeles sociales representados y los personajes por ellos representados.

Los efectos dramáticos permiten perpetuar papeles y personajes asociados con la pobreza y la exclusión, reproducir la dependencia y el poco provecho, la autonomía, perpetuar la perspectiva determinista y asistencialista, y atrasar la perspectiva autonomista y generativa. El tratamiento y control de las regiones y de los escenarios, las fachadas y las maneras personales, las definiciones de situación y el control de las impresiones favorecen la reproducción de las condiciones de pobreza y de exclusión social, permiten opacidades e iniquidades en la distribución de los subvencionados, limitan la eficacia y la eficiencia de las políticas sociales.

Para orientar futuras reflexiones sobre la construcción dramática de las políticas sociales dirigidas a frenar la pobreza y la exclusión social, se pueden formular algunas importantes cuestiones. ¿Cuál es el valor material y simbólico de los procedimientos de medición de la pobreza y exclusión, incluyendo documentos, instrumentos, actividades y responsabilidades? ¿Cómo es entendido el desvío de las reglas formales, que proporciona ventajas ilegítimas ante el contenido de la ley y ante el valor de la igualdad de condición de los ciudadanos ante la ley? ¿Cómo es posible que los cuadros interpretativos convocados para analizar las situaciones reproduzcan o alteren las categorías de pobre y excluido, y de este modo promuevan la reproducción o el cambio de las situaciones sociales y la implantación de las políticas sociales?

## Bibliografía

Battershille, Charles (1990), “Erving Goffman as a precursor to post-modern sociology”, en Riggins, Stephen Harold [ed.], *Beyond Goffman: Studies on communication, institutions and social interaction (approaches to semi-*

- otics), New York: Walter de Gruyter & Company, pp. 163-86.
- Dua, Hans (1990), "The phenomenology of miscommunication", en Riggins, Stephen Harold [ed.], *Beyond Goffman: Studies on communication, institutions and social interaction (approaches to semiotics)*, New York: Walter de Gruyter & Company, pp. 99-112.
- Giddens, Anthony (1986), *The Constitution of Society: Outline of Theory of Structuration*, Cambridge: 5th ed. Polity Press.
- Goffman, Erving (1959), *The presentation of self in everyday life*, New York: Anchor Books.
- Goffman, Erving (1963), *Behaviour in public places: notes on the social organization of gatherings*, New York: The Free Press.
- Goffman, Erving (1967), *Interaction ritual: essays on face-to-face behaviour*, New York: Anchor Books.
- Goffman, Erving (1974), *Les cadres de l'expérience*, Paris: Les Éditions du Minuit.
- Goffman, Erving (1981), *Forms of talk*, Pennsylvania: University of Pennsylvania.
- Goffman, Erving (1983), *A representação do eu na vida cotidiana*, Petropolis: Editora Vozes.
- Goffman, Erving (1987), *Façons de parler*, Paris: Les Editions de Minuit.
- Lemert, Charles y Branaman, Ann (1997), *The Goffman Reader*, Blackwell.
- Meyrowitz, Joshua (1990), "Redefining the situation: Extending dramaturgy into a theory of social change and media effects", en Riggins, Stephen Harold [ed.], *Beyond Goffman: Studies on communication, institutions and social interaction (approaches to semiotics)*, New York: Walter de Gruyter & Company, pp. 65-98.
- Park, George (1990), "Making sense of religion by direct observation: An application of frame analysis", en Riggins, Stephen Harold [ed.], *Beyond Goffman: Studies on communication, institutions and social interaction (approaches to semiotics)*, New York: Walter de Gruyter & Company, pp. 235-276.
- Scheff, Thomas J., Bernard Philips, Harold (2006), *Goffman unbound!: a new paradigm for social science (The Sociological Imagination)*, Boulder: Paradigm Publishers.
- Sharrock, Wes (1999), "The omnipotence of the actor: Erving Goffman on 'the definition of the situation'", en Smith, Greg [ed.], *Goffman and social organization: Studies in a Sociological Legacy*, New York: Routledge Studies in Social and Political Thought, vol.17, pp. 156-176.
- Smith, Greg (2006), *Erving Goffman (Key sociologists)*, New York: Taylor & Francis.
- Srinivarsan, Nirmala (1990), "The cross-cultural relevance of Goffman's concept of individual agency", in Riggins, Riggins, Stephen Harold [ed.], *Beyond Goffman: Studies on communication, institutions and social interaction (approaches to semiotics)*, New York: Walter de Gruyter & Company, pp. 141-162.



## Entre lo que se dijo y se hizo. Democracia y participación ciudadana en las políticas sociales de México 1988-2004

René Bello Sánchez  
José Carlos Luque Brazán

### Introducción

Con frecuencia la literatura que trata el tema de la pobreza es variada, las cifras y datos sobre ella difieren unos de otros o no coinciden. Asimismo, las acciones y estrategias han sido diferentes para enfrentarla y ésta persiste; los medios de comunicación hablan sobre pronósticos de mejora pero también de retraso y décadas perdidas. Un ejemplo de estos desencuentros es que recientemente la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) señaló en su documento "Objetivos de Desarrollo del Milenio", la progresión hacia el derecho a la salud en América Latina y el Caribe, que en México más de cinco millones de mexicanos son susceptibles de sufrir los efectos de la crisis por el alza mundial de los precios de los alimentos (Machinea y Uthoff, 2008); mientras que el Banco Mundial, al presentar su "Estrategia del Banco Mundial para México", en abril de 2008 a la prensa mexicana, indicó que "45 millones de mexicanos siguen sumidos en la pobreza en medio de una persistente y sustancial diferencia de desarrollo entre regiones y grupos étnicos" (González y Brooks, 2008).

Existe, pues, una distancia entre lo que se dice en los medios informativos y lo que se palpa en realidad. En México el aumento del comercio informal, el incremento de los índices de pobreza, gente pidiendo dinero, sin empleo, subempleada, o la

-  Índice
-  Capítulo Siguiente
-  Capítulo anterior