

XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires, 2009.

La codificación de la expresión y la emoción en las sociedades de control.

Pablo Esteban Rodríguez.

Cita:

Pablo Esteban Rodríguez (2009). *La codificación de la expresión y la emoción en las sociedades de control. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-062/2095>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

La codificación de la expresión y la emoción en las sociedades de control

Pablo Esteban Rodríguez
manolo1416@yahoo.com

La hipótesis de este trabajo es que en los últimos 40 años se ha producido una convergencia entre ciertas teorías de la comunicación y las transformaciones en el campo laboral a partir de la emergencia de la llamada “economía de los servicios”, o dicho de otro modo, de la sociedad posindustrial. Esta convergencia adquiere la forma de lo que Michel Foucault llamaba “un proceso de extracción de saber-poder” (Foucault, 1992). Siguiendo a Yves Winkin, las disciplinas que sostienen estas teorías son la psicología sistémica, la proxémica, la kinésica y el interaccionismo simbólico, que forman un corpus alrededor de la comunicación, la información y la interacción que es deudor de las teorías cibernéticas. Estas cuatro corrientes ordenan el cuerpo, el espacio, el tiempo y el movimiento de los seres humanos de un modo diferente al que analizaba el propio Foucault respecto de las sociedades disciplinarias. Fue necesario que la dimensión expresiva del cuerpo y del espacio fuera estudiada con minuciosidad para que la comunicación se transformara en un valor económico de primer orden. Si la organización taylorista y fordista del trabajo dependió en gran medida de la lenta constitución del complejo disciplinario, el posfordismo también ha requerido de un proceso de acumulación de saberes y codificaciones de la expresión humana.

De las disciplinas propuestas para el análisis, es la psicología sistémica quien formuló de manera más general la configuración de lo que Winkin llama “la nueva comunicación”. Según la

psicología sistémica, el aparato psíquico no puede ser tratado individualmente, sino que es un efecto de una relación social entendida como interacción, esto es, como intercambio de mensajes gobernado por el aspecto pragmático de la comunicación. Este aspecto pragmático incluye lo no dicho como parte esencial de la comunicación misma, pues lo no dicho es lo que permite hablar de una conducta, y no de la obediencia a una regla ciega de comportamiento, y lo que obliga a tomar en consideración el contexto de enunciación. Esto es lo que se llama “metacomunicación”, la asunción en la interacción de la propia situación comunicativa. Lo que hace la psicología sistémica es proyectar el inconsciente fuera del aparato psíquico “interno” para llevarlo al terreno de la comunicación, siendo la comunicación aquello que depende del carácter pragmático y no tecnológico del intercambio de mensajes. Y si en el psicoanálisis tradicional el inconsciente se presenta ante la conciencia cuando ésta puede simbolizar lo que antes no podía ser simbolizado, en la psicología sistémica la irrupción de lo inconsciente dependerá de la posibilidad de ser simbolizado o no en el ámbito del marco de referencia de la comunicación. La patología será definida como una deficiencia de comunicación: el enfermo no puede establecer el marco de referencia de sus afirmaciones, no puede comunicar la manera en que tienen que ser recibidas sus comunicaciones.

La proxémica, que estudia la organización social del espacio, traslada ese énfasis por las pautas comunicacionales a la cultura, pues cada cultura tiene una manera concreta de estructurar el espacio interpersonal y el espacio de la habitabilidad. Para estudiar lo específico y a la vez lo más general respecto de las culturas, la proxémica analiza en primer término aquello que no es cultural en el hombre. A partir de esta base precultural, que el hombre dotado de cultura comparte con los animales carentes de ella, pueden estructurarse los niveles infracultural y microcultural, objeto de estudio propio de la proxémica. La inconsciencia del comportamiento humano no se debe tanto a las reglas de la comunicación, como en la psicología sistémica, sino que es todo aquello que en el orden sensorial significa, y mucho, pero que suele ser invisible para cualquier análisis que tome a la cultura como punto de partida. Según el máximo exponente de la proxémica, el antropólogo norteamericano Edward T. Hall, el ser humano adquiere su percepción del espacio por medio de receptores de distancia (ojos, oídos, nariz), que construyen un espacio visual, auditivo y olfativo, y por medio de receptores inmediatos (piel, músculos), que construyen un espacio térmico y táctil. Para la proxémica, la percepción, la actividad y la emoción son formas de recepción y emisión de información, y esto es algo que el hombre comparte con los animales. Pero la proxémica dista de ser un mero apéndice de la etología pues estudia la cultura, y sólo incorpora a su análisis los elementos etológicos en la medida en que se convierten en significantes para la sociedad humana.

Ni siquiera analiza la cultura, sino las culturas, asumiendo que cada cultura construye sus reglas a partir de ciertos rasgos comunes que provienen de ese estrato natural por el que el hombre se asemeja al animal. “Existen aproximadamente 1000 posturas estáticas que son a la vez anatómicamente posibles y relativamente cómodas; de ellas, cada cultura selecciona su propio repertorio limitado” (Davis, 1982: 131). La proxémica comienza cuando la selección se ha realizado, y esa selección incluye una gran variedad de comportamientos, emociones y percepciones que pertenecen a lo animal en el hombre (Hall, 1991: 222). Esta variedad es analizada según la función que cumpla en cada cultura; así, la transpiración del cuerpo puede ser algo a ser reprimido para algunas culturas, mientras que para otra será un dato indiferente.

Pasemos ahora a la kinésica. “La kinésica se ocupa de la deducción de aquellas porciones de la actividad del movimiento corporal que colaboran al proceso de la interacción humana” (Birdwhistell, 1979: 161). Estas porciones son complejas, porque incluyen la relación entre los movimientos, los gestos y las entonaciones verbales, buscando homologías y asimetrías y tratando de encontrar los distintos aspectos de la expresividad humana pasible de codificación. A diferencia de la proxémica, la kinésica parte de lo establecido por las sociedades humanas, sin continuo posible con los animales, pues los gestos y los movimientos son ante todo culturales. Los mensajes que se analizan kinésicamente son los emitidos y recibidos conscientemente según las pautas de la cultura. La proxémica estudia cómo una cultura codifica un tipo de expresión no consciente como los olores o la temperatura de la piel, además de la organización del espacio y de las relaciones entre seres humanos y objetos dentro de él. La kinésica, en cambio, estudia la codificación de lo consciente que está, a su vez, bajo el dominio de un código. Este código, al igual que en la proxémica respecto de las culturas, realiza una selección de unidades relevantes para la comunicación entre una posibilidad casi infinita de expresiones (Birdwhistell, 1979: 19). “El cuerpo no está formado por un conjunto de partes, sino de sistemas interdependientes” (Birdwhistell, en Winkin, 1987: 315). Se lo subdivide en ocho zonas: cabeza y cuello, cara, hombros y tronco, brazo derecho, brazo izquierdo, región pélvica, pierna derecha y pierna izquierda (Birdwhistell, 1979: 165). Esta multiplicidad puede ser inteligible si se encuentran los programas y los códigos intervinientes en cada interacción.

Por último, en el terreno de la sociología, la corriente llamada “interaccionismo”, como su nombre lo indica, analiza la interacción social en escenas cotidianas. Ahora bien, en la obra de Erving Goffman, quizás la principal figura del interaccionismo, la interacción no puede ser subsumida a los rasgos generales de la cultura, como en la proxémica, ni puede ceñirse a la posibilidad de un código de los movimientos, los gestos y las entonaciones, incluso aunque esa

posibilidad sea luego descartada, como en la kinésica. La interacción tiene unas reglas que son comprensibles en el marco del concepto sociológico de acción. El interaccionismo estudia de qué modo los individuos adhieren, rechazan, modifican o inventan las reglas de la interacción, considerando a la comunicación como una serie de actos de personificación, de construcción de una persona, en los que se realiza una cierta síntesis de lo que buscaban la proxémica y la kinésica, pues la comunicación cara a cara presupone pautas culturales manifestadas en gestos y movimientos y hasta en los propios mensajes inconscientes que se envían y reciben en función de la pertenencia humana a lo animal (la temperatura de la piel, los olores, etc.). Goffman “se propone desmontar la ‘retórica general’ que es la vida cotidiana considerando el comportamiento social de todo individuo como el de un actor en escena” (Winkin, 1987: 102).

El significado original de “persona”, acota Goffman, es máscara; por lo tanto, personificar un rol significa vestirse, disfrazarse, cubrir lo que uno es por lo que debería o querría ser. Pero “en la medida en que esta máscara representa el concepto que nos hemos formado de nosotros mismos –el rol de acuerdo con el cual nos esforzamos por vivir--, esta máscara es nuestro ‘sí mismo’ más verdadero, el yo que quisiéramos ser” (Goffman, 1989: 31). En la actuación existen marcos sociales “objetivos”, por así decirlo, e interpretaciones individuales. La parte objetiva de la actuación es lo que Goffman llama la fachada, o la fachada social: la parte regular de la actuación, la “dotación expresiva de tipo corriente”, los rasgos que permanecen cualquiera sea la obra que se interprete. Luego están las interpretaciones individuales. Hacer bien una tarea es, dice Goffman, dar la sensación de estar haciéndola bien. No se trata de cumplir las normas sino de dar la impresión de que se las está cumpliendo (Goffman, 1989: 267). El individuo en su acción social debe transformarse en un actor, y componer un personaje. Si el personaje se logra, se habrá construido un “sí mismo”, que es la representación que el personaje brinda a los demás para que se olvide que es un personaje. “Una escena correctamente montada y representada conduce al auditorio a atribuir un ‘sí mismo’ al personaje representado, pero esta atribución –este ‘sí mismo’—es un *producto* de la escena representada, y no una *causa* de ella” (Goffman, 1989: 268, subrayado en el texto). O sea que, desde la mirada de los demás personajes, si la actuación es eficaz el “sí mismo” pasa a ser la coincidencia entre el actor y el personaje, del mismo modo en que los demás son a la vez personajes y público. En la obra de teatro, el público establece con ella un contrato tácito por el cual tiene que olvidar que quien interpreta un personaje es un actor (o lo recuerda y los juzga como actor, pero para ello debe poder componer bien el personaje). En el teatro de la vida cotidiana de Erving Goffman el público, actor y personaje de la misma obra a la que está asistiendo, debe creer que esta coincidencia entre actor y personaje es más profunda que un contrato de duración

limitada; esa coincidencia es el “sí mismo”. Esa persona es realmente lo que dicen que es tanto su personaje como su capacidad de actuarlo.

Las cuatro corrientes analizadas hacen posible un tipo de construcción muy particular acerca de la relación entre la comunicación, el cuerpo, el espacio y la voz. Esta construcción en torno de la noción psicológica, sociológica y antropológica de interacción se transformará en la base del proceso de extracción de saber indispensable para concebir una nueva organización del trabajo y, por ende, nuevas relaciones de poder. Siguiendo a Antonio Negri y Michael Hardt, el posfordismo tiene su eje en la definición de trabajo inmaterial (Hardt y Negri, 2002: 269-273): “un trabajo que produce un bien inmaterial, tal como un servicio, un producto cultural, conocimiento o comunicación”. Existen para Hardt y Negri tres tipos de trabajo inmaterial: el derivado de la informatización de la producción industrial, derivado del toyotismo, el perteneciente al sector servicios y el llamado trabajo corporal, “que implica producción y manipulación de afectos y que requiere el contacto humano (virtual o real)”. Se trata del “trabajo afectivo de la interacción y el contacto humanos”. Todos los sectores de servicio en la industria (servicios post-venta), en las oficinas (la atención personalizada), en los lugares públicos (los servicios de salud) están atravesados por cuerpos y almas cuyas tareas consisten en “la creación y manipulación de afecto”.

El espacio de saber abierto por la psicología sistémica, la kinésica, la proxémica y el interaccionismo sin dudas se refieren al trabajo corporal. ¿Qué es lo que se exige en un empleo de servicios, donde esté implicada la comunicación, cualquiera sea el modo? Paolo Virno estima que lo que se exige es ser virtuoso, ejecutar una partitura, un guión, de manera eficaz, sabiendo improvisar y conociendo muy bien cada uno de los instrumentos, en este caso, instrumentos de comunicación. Según Virno, en el virtuosismo habría (Virno, 2003: 56-64) una serie de características peculiares en cuanto a la definición de actividad: (a) es una actividad sin obra, que no es otra cosa que la producción de un servicio; (b) es una actividad que necesita para ser cumplida de la presencia de otros. Ante la ausencia del objeto durable que muestre la presencia del trabajo social, la actividad virtuosa, como si fuera un espectáculo, sólo puede ser juzgada por medio del resultado que implique de forma inmediata para otra persona; (c) es una actividad contingente, ya que la ejecución es única e irrepetible; (d) es una actividad cuyo modelo básico es la figura del hablante. Dicho de otro modo, el virtuosismo, al ser actividad sin obra, contingente y necesitada de un espectador, es una actividad de comunicación: “la producción actual deviene ‘virtuosa’ (y por lo tanto, política) porque incluye en sí la experiencia lingüística en cuanto tal”; finalmente, es una actividad que requiere adaptación a condiciones cambiantes: “La informalidad de la acción comunicativa, la

interacción competitiva típica de una reunión, la brusca variación que puede animar un programa televisivo, en general todo lo que hubiera sido disfuncional reglamentar más allá de cierto punto, hoy, en la época postfordista, se volvió un aspecto típico de toda producción social”. Se trata “de poner a disposición de la producción el gusto por la acción, la actitud correcta para afrontar lo posible y lo imprevisto, la capacidad de comenzar algo nuevo”.

En definitiva, para resumir los aportes de Hardt, Negri y Virno, puede decirse que en todo trabajo inmaterial en el que esté en juego la manipulación y la creación de afectos y sensaciones predomina la actividad virtuosa, que como tal es enteramente comunicacional y abierta a imprevistos. En este sentido, la diferencia con la disciplina que se ejerce en la producción fabril tradicional es notoria, pues la previsión y la planificación, aunque existan, estarán subordinadas a “la inestabilidad, la incertidumbre, la necesidad de afrontar los cambios que se producen, penetran en profundidad en la organización del trabajo” (Lazzarato, 2006: 116).

Esta nueva forma de organización del trabajo utiliza la creatividad y la comunicación no en función de la aparición de algo nuevo e imprevisto que, como tal, sería difícilmente explotable. La novedad respecto de la disciplina es que esta creatividad y esta comunicación son incentivadas, en lugar de ser reprimidas, pero en el sentido de poder codificarlas para luego transformarlas en tareas repetitivas, que permitan la elaboración de consignas y de órdenes. Este abrir y cerrar, este ir y venir de la creatividad a la rutinización y viceversa, es lo que estos autores coinciden en llamar “sociedades de control” (Deleuze, 1999). Ahora bien, para que la comunicación fuera posible en el mundo del trabajo, se necesitó una acumulación de saberes sobre qué es la comunicación y qué se puede esperar de los cuerpos que no ejercen una tarea en función de la producción de algo durable, sino que realizan performances donde el valor se realiza en el mismo momento de la actuación.

Teniendo en cuenta que “no se puede no comunicar”, como afirma la psicología sistémica, el proceso de extracción de saber-poder convierte, por ejemplo, el código de los gestos estudiado por la proxémica en la codificación de la expresión facial y corporal que se puede observar en cualquier manual de atención al cliente de una empresa de servicios. Lo que se extrae efectivamente son afectos: el trabajador tiene que sonreír sin exagerar para demostrar apertura a la demanda del cliente, no se debe rascar la nariz porque significa que miente, debe darle la razón al cliente reconvirtiendo sus palabras quizás duras en términos suaves, debe colocar ambas manos sobre la mesa para demostrar sinceridad, etc. Todo este proceso está dirigido a crear un “sí mismo” que permita al trabajador demostrarle al cliente que está “hablando en serio”, que es su propia persona

la que está allí, respondiendo a la demanda, en la medida en que esa misma codificación supone una manipulación de los afectos, o sea, el núcleo del trabajo inmaterial. Del mismo modo, el acondicionamiento del espacio para potenciar las actitudes de consumo en locales y centros comerciales, ya sea a través de los olores, de la música funcional, de la distribución de colores, luces y materiales, difícilmente hubiera sido posible sin la importancia que le dio la proxémica a todas estas cuestiones. O también se puede citar a los procesos laborales en los llamados call centers (una salida laboral cada vez más frecuente para los jóvenes entre 18 y 23 años) como ejemplos de guión verbal, estrictamente codificado, dirigido una vez más a la creación de un “sí mismo” verosímil.

En todos estos ejemplos, citados de manera sumaria por razones de espacio, se puede observar, como se dijo antes, una acumulación de saberes que luego son puestos en juego en relaciones de poder. O, mejor dicho, dicha acumulación es paralela, se reafirma y se modifica a medida que entronca con esas relaciones de poder, en un ida y vuelta entre saber y poder. Para la sociología del cuerpo y de las emociones, es importante entonces reconocer la realidad del trabajo inmaterial y del virtuosismo comunicacional como indicios de un proceso novedoso de manipulación de los afectos y las emociones que tiene un peso nada desdeñable en la consolidación del capitalismo contemporáneo, como planteaba Deleuze acerca de las sociedades de control.

Bibliografía citada

- Bateson, Gregory. 1976. *Pasos para una ecología de la mente*. Buenos Aires, Carlos Lohlé.
- Birdwhistell, Raymond. 1979. *El lenguaje de la expresión corporal*. Barcelona, Gustavo Gili.
- Davis, Flora. 1982. *La comunicación no verbal*. Madrid, Alianza.
- Deleuze, Gilles. 1999. "Posdata sobre las sociedades de control". En Christian Ferrer (comp.), *El lenguaje libertario. Antología del pensamiento anarquista contemporáneo*. Buenos Aires, Altamira.
- Foucault, Michel. 1996. *Vigilar y castigar*, Madrid, Siglo XXI.
- -----1992. *La verdad y las formas jurídicas*. Barcelona, Gedisa.
- Goffman, Erving. 1989. *La presentación de la vida cotidiana*. Buenos Aires, Amorrortu.
- Hall, Edward. 1991. *La dimensión oculta*. México, Siglo XXI.
- Hardt, Michael, y Antonio Negri. 2002. *Imperio*. Buenos Aires, Paidós.
- Lazzarato, Maurizio. 2006. *Políticas del acontecimiento*. Buenos Aires, Tinta Limón.
- Virno, Paolo. 2003. *Gramática de la multitud. Para un análisis de las formas de vida contemporáneas*. Buenos Aires, Colihue.
- Winkin, Yves (comp.). 1987. *La nueva comunicación*. Barcelona, Kairós.