Información personal y vida social[1]

Eviatar Zerubavel

RESUMEN

Desde un enfoque sociológico se presenta un modelo analítico para examinar pautas sociales de formación, información y mantenimiento de relaciones sociales y personales. La base de toda relación social constituye un proceso de información-inferencia que, de manera inconsciente,permite establecer mecanismos de control sobre "el otro", al tiempo que delimita los campos de acceso al "yo".

Desde el primer momento que entramos en contacto social con otros, empezamos lo que generalmente resulta ser un proceso interminable de recolección de información que se supone nos ayuda a localizarlos —a los otros— dentro de una especie de "mapa social" que tenemos en nuestras mentes. Esa es la obvia función social de "iniciadores" de conversación convencionales tales como: "¿Dónde trabaja?" "¿Dónde vive?" "¿Se encuentra usted sola aquí?", etcétera. Al mismo tiempo, también nos ocupamos constantemente en "presentarnos" a nosotros mismos,[2] lo cual esencialmente involucra el lucir o esconder cierta información acerca de nosotros.

Algún conocimiento acerca de "el otro" es inherente a cualquier relación social.[3] Es el elemento de retroalimentación nutritivo sin el cual ninguna relación podría sobrevivir. Y sin embargo, como Whorf sugirió alguna vez, es precisamente lo que está siempre presente de lo que nosotros estamos generalmente inconscientes:

[1] *Symbolic Interaction*, núm. 5, 1982, pp. 97-109. Traducción de Servando Ortoll.
[2] Erving Goffman, *The Presentation of Self in Everyday Life*, Anchor Books, Garden City, 1959.
[3] Kut H. *The Sociology of Georg Simmel*, Wolff, ed., Free Press, New York, 1964.

> ...si una regla no tiene absolutamente ninguna excepción, no es reconocida como regla o como cualquier otra cosa; es entonces parte del trasfondo de experiencias del cual tendemos a permanecer inconscientes. Sin haber experimentado algo con qué contrastarla, no podemos aislarla y formularla como regla hasta que ampliamos nuestra experiencia de tal manera, y expandimos nuestra base de referencia, que encontramos una interrupción a su regularidad. La situación es algo análoga a la de no extrañar el agua hasta que el pozo se seca, o no darnos cuenta que necesitamos aire hasta que nos asfixiamos.[4]

Precisamente porque es muy difícil imaginar tener algún contacto social significativo con otros sin al menos saber algo de ellos, tendemos a tomar la centralidad de la información personal a la vida social como algo dado y, consecuentemente, ignorarla como un tópico sociológico crítico en su propio derecho. Para corregir esta desafortunada situación, intento continuar aquí el trabajo que Simmel y Goffman han empezado y traer a esta dimensión relativamente olvidada —a pesar de ser tan fundamental— a su enfoque sociológico apropiado, mismo que definitivamente merece.

Este ensayo no intenta, de manera alguna, agotar el fenómeno de información como un tema sociológico; intenta arrojar luz solamente sobre algunos de los aspectos más críticos del proceso de informar al otro acerca del "yo" que se relaciona a la formación y mantenimiento de relaciones sociales. Así, evitaré deliberadamente, por ejemplo, meterme en controversias políticas ampliamente publicadas tales como las implicaciones legales de privacidad o confidencialidad y restringir mi interés solamente a las siguientes dos tareas:

a) Establecer el marco básico conceptual que le permitiría a uno analizar la información personal desde una perspectiva sociológica.
b) Identificar la estructura fundamental debajo de las pautas sociales de información personal en relaciones sociales.

EL ARTE DE LA NAVEGACIÓN SOCIAL

La información personal se organiza, típicamente, en una forma más bien fragmentaria. Se nos presenta generalmente con sólo trozos y pedazos de

[4] Benjamin Lee Whorf, "Science and Linguistics" en John B. Carroll, ed., *Language, Thought and Reality*, MIT Press, Cambridge, 1964, p. 209.

información acerca de otros: ciertas declaraciones que hacen, una pieza particular de ropa que usan, ciertos rumores acerca de ellos, etcétera. Y, sin embargo, con base en sólo aquellos trozos y pedazos de información usualmente aislados, normalmente tratamos de construir un cuadro más completo, como si estuviéramos trabajando en un rompecabezas. Para citar a Simmel: "Uno nunca puede conocer a otra persona *absolutamente*, lo cual involucraría cada pensamiento y estado de ánimo. Sin embargo, uno forma una especie de unidad personal con base en uno de esos fragmentos suyos en los cuales únicamente el es accesible a nosotros".[5] De esta forma, basándose tan sólo en el saber cómo un individuo en particular se viste, por ejemplo, la mayoría de nosotros tendería probablemente a hacer suposiciones más generales en lo que toca a su edad, gusto cultural, ocupación, ingreso, filosofía de vida general, grado de conformidad social, etcétera. Símbolos de status, por ejemplo, no existirían si no fuera por una tendencia básica social de hacer tales suposiciones.

La manera en que hacemos suposiciones a través de inferencias derivadas de información parcial, se parece al estilo que caracteriza el trabajo de detectives y también es bastante análogo a la forma en que los navegantes usualmente tratan las puntas de los icebergs. Ya que nunca pueden ver en la realidad el iceberg completo, cuya mayor parte se encuentra por debajo de la superficie del agua, la mayoría de los navegantes aprenden cómo hacer suposiciones inferenciales acerca de ellos, todo basado en su haber visto solamente la punta. En una manera muy similar, dado que nunca obtenemos acceso a la información sobre la "totalidad" de otros con quienes actuamos, usualmente aplicamos el "método documental de interpretación",[6] mediante el cual trozos y pedazos de información son típicamente tratados como "documentos" relacionados a algunas pautas subyacentes. Así, como verdaderos detectives, normalmente nos aferramos a tales fragmentos de información como alguna evidencia con base en la cual tratamos de hacer suposiciones inferenciales acerca del "cuadro completo".

Al mismo tiempo, sin embargo, al asumir el papel activo de actores más que el de auditorio, también normalmente tratamos de manipular el hecho de que nuestro auditorio aplica el método documental de interpretación para hacer suposiciones inferenciales *acerca de nosotros*. Estando bien consciem-

[5] Kurt H., *op. cit.*, p. 308.

[6] Harold Garfinkel. *Studies in Ethnomethodology*, Englewood Cliffs, N.J., Prentice-Hall, 1967, p. 78; Karl Mannheim. *Essays on the Sociology of Knowledge*, London, Routledge and Kegan Paul, 1952, pp. 56-63.

tes del hecho que otros hacen suposiciones generales acerca de nosotros con base en sólo unos fragmentos de información, usualmente tratamos de ganar tanto control como nos es posible sobre a cuáles fragmentos ellos pueden tener acceso. Esto es particularmente evidente durante las etapas iniciales de relaciones sociales, cuando "hechos" verdaderos son más bien escasos y gran parte de lo que se "sabe" acerca de nosotros en general es esencialmente solamente inferido y supuesto. Consideremos, por ejemplo, ocasiones sociales tales como las primeras citas o entrevistas de trabajo, donde normalmente tratamos de presentar lo que nosotros vemos como nuestros lados "positivos", aún lo que sabemos que son relativamente poco comunes y atípicos, como si éstos fueran exclusivamente representativos de quiénes somos *siempre* y *generalmente*. (No que nuestro público no esté, en términos generales, inconsciente de todo esto, aún cuando no se encuentre necesariamente seguro de dónde empieza la "representación" y dónde ésta acaba. Después de todo, nuestro público se involucra en representaciones bastante similares en otras ocasiones, si no es que en la misma ocasión, como es el caso de primeras citas).

Nótese, sin embargo, que dado que nunca se pueden hacer inferencias sin primero hacer una suposición general en cuanto a la forma de la distribución del fenómeno acerca del cual éstas se hacen, el método documental de interpretación esencialmente presupone una suposición subyacente de que la totalidad es congruente con sus partes. A pesar de que normalmente tratamos suposiciones inferenciales como si éstas fueran hechos verdaderos, debemos recordar que, tomándolo todo en cuenta, como en el caso del navegante quien realmente nunca ve el iceberg entero y sólo supone que su punta visible es congruente con la totalidad, nosotros realmente sabemos muy poco acerca de otros con quienes interactuamos, y una cantidad considerable de lo que usualmente vemos como "conocimiento", en realidad, consiste de no más que suposiciones que hacemos con base en la inferencia derivada de varios trozos y pedazos de información.

LAS DIMENSIONES DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

La información personal es esencialmente un fenómeno multidimensional cuyos varios parámetros no son necesariamente una función de, o dependen, uno del otro. En la discusión que sigue, me gustaría identificar a los que considero como los tres parámetros más fundamentales de la información personal.

Cantidad

La primera dimensión de información personal es una variable que le permite a uno hacer distinciones, entre otros, en términos de "cuánto" uno sabe de ellos. Claramente yo conozco más acerca del gusto musical de un reseñador de música en particular, que leo con regularidad, por ejemplo, que acerca del de la mayoría de mis estudiantes. En ese mismo sentido, ciertamente sé mucho más acerca de las ideas sociológicas de muchos sociólogos contemporáneos que acerca de las de la mayoría de mis vecinos. También sé mucho más acerca de la plataforma política de John Anderson que acerca del alcalde de París de estos momentos, y estoy mucho más enterado del desarrollo de Sebastian Coe en las carreras, que la mayoría de la otra gente que está involucrada en estos momentos en carreras.

Alcance

Nótese, sin embargo, que eso es casi todo lo que sé acerca del reseñador de música, de los sociólogos contemporáneos, de Anderson, y de Coe. A pesar de que ciertamente tengo mucha información acerca de ellos, ésta se encuentra casi exclusivamente restringida a aspectos muy particulares de quiénes son: su gusto musical, ideas sociológicas, plataforma política, profesión de carreras, respectivamente. Tal estado de las cosas es bastante característico de muchas relaciones sociales modernas, mismas que típicamente son más bien especializadas y giran casi exclusivamente alrededor de sólo uno o dos aspectos de las personas que están involucradas. En la vida moderna, aun cuando las relaciones son relativamente intensas e incluyen mucho intercambio de información, las personas involucradas en éstas muy frecuentemente no saben casi nada una de otra, más allá que esos aspectos particulares. Considérense, por ejemplo, las relaciones entre socios de negocios, corredores, padres y educadores, doctores y pacientes, miembros de organizaciones, etcétera.

Como señalé antes, la información personal es un fenómeno multidimensional, cuyos varios parámetros no son necesariamente una función o dependen uno del otro. El hecho de que yo sepa mucho acerca de alguien no excluye la posibilidad de que la información sería muy estrecha en alcance. En otras palabras, el alcance de información que tenemos sobre otros —es decir, "el número de áreas tópicas principales [...] que se hacen accesibles a otra persona en el curso del desarrollo de relaciones interpersonales"[7]—, es

[7] Irwin Altman y Dalmas A. Taylor, *Social Penetration*, Holt, Rinehart and Winston, Nueva York, 1973, p. 16.

totalmente independiente de la cantidad de información que tenemos sobre ellos.

Profundidad

Esta dimensión principal de la información personal es más significativa socialmente que las otras dos porque, en contraste a aquéllas, tiene que ver con la "calidad" de la información. Presupone una noción fundamental de que ciertos tipos de información personal "cuentan" más que otros, principalmente como una medida simbólica de un alto grado de *intimidad* que prevalece en la relación. Esto implica que la información personal está relacionada íntimamente con la *distancia social*. Y, ciertamente, como voy a demostrarlo ahora, la "profundidad" de la información personal que uno comparte típicamente con otros es una reflección muy precisa —y, así, puede también ser usada por el sociólogo como un índice de lo más confiable— del grado de intimidad que caracteriza la relación de uno con ellos.

Como Simmel señaló, la intimidad está relacionada de cerca con la *exclusividad*:

> Probablemente en cada relación, hay una mezcla de ingredientes a la que solamente sus participantes contribuyen y a ninguna otra, y de otros ingredientes que no son característicos de ésta exclusivamente, pero en la misma forma o en forma similar, son compartidas por sus miembros con otras personas también. El color peculiar de la intimidad existe si los ingredientes del primer tipo, o más brevemente, si se siente que el lado "interno" de la relación es esencial; si su estructura afectiva total está basada en lo que cada uno de los dos participantes da o demuestra solamente a la otra persona y a nadie más. [...] Dos relaciones pueden tener una mezcla idéntica de los dos tipos de ingredientes, de contenidos exclusivos-individuales y expansivos. Pero sólo aquélla es íntima en la medida que la anterior funciona como el vehículo o el eje de la propia relación.[8]

En ese sentido, deseo declarar que la distancia social está entrelazada con la *accesibilidad de información personal, y que el grado al cual ciertos trozos de información personal están disponibles a otros es indicativo del grado de intimidad que prevalece en las relaciones de uno con ellos*. Entre menos accesible está una pieza particular de información acerca de uno a otros —es decir, entre más exclusiva ésta es— más "contaría" como una medida simbó-

[8] Kut H., *op. cit.*, pp. 126-127.

lica de un alto grado de intimidad que prevalece en las relaciones de uno con aquéllos con quienes *se* comparte.

Esto obviamente implica que hacemos una distinción muy fundamental entre diferentes tipos de información personal en términos del grado en que ésta debe ser accesible a otros. Y, ciertamente, vemos con claridad ciertos trozos de información personal acerca de nosotros como relativamente "inclusivos", permitiéndoles ser bastante accesibles a otros en una manera no discriminatoria, tratando, al mismo tiempo, otros trozos de información acerca de nosotros como relativamente inaccesibles, reservándonos el derecho de compartirlos solamente con un círculo de personas de lo más pronunciadamente exclusivo a quienes percibimos como "de confianza".[9]

Siguiendo el análisis "topológico" de la estructura de la personalidad de Lewin,[10] sugiero que vemos a individuos como colocados en el centro de un grupo de círculos concéntricos que representan las varias "regiones" del "yo". En la medida que nos alejamos de las capas más periféricas hacia las más céntricas, las fronteras entre las regiones se vuelven significativamente más firmes y la información personal acerca del individuo se vuelve cada vez más inaccesible a los otros (y de esta forma se vuelve indicativo de un grado de intimidad mucho más grande con aquéllos con quienes se comparte). Así, en el círculo más externo, por ejemplo, encontraríamos asuntos informacionales que son esencialmente "inclusivos", siendo accesibles a prácticamente cualquiera que se molestara en conocerlos —el nombre de uno, su voz, sexo, altura aproximada, el color de los ojos de uno y de sus camisas, etcétera—. Un círculo mucho más restringido de personas, sin embargo, tendría acceso a información personal tal como el tipo de libros que a uno le gusta leer o el tipo de comida que le gusta cocinar, y sólo el círculo más exclusivo de "personas cercanas" tiene acceso a los sueños de uno, miedos "más profundos" (nótese la alusión metafórica de la dimensión de "profundidad"[11]), fantasías sensuales, recuerdos de la infancia, etcétera.

Obviamente, dado precisamente que los últimos tipos de información personal son mucho menos accesibles a otros, el compartirlos con cualquier persona es necesariamente indicativo de algún grado de intimidad que

[9] Maria A. Rickers Ovsiankina, "Social accessibility in three age groups", *Psychological Reports*, núm. 4, 1956, pp. 283-294; Maria A. Rickers-Ovsiankina y Arnold A. Kusmin, "Individual differences in social accesibility", *Psychological Reports*, núm. 4, 1958, pp. 391-406.

[10] Kurt Lewin, *Principles of Topological Psychology*, McGraw-Hill, Nueva York, 1936, pp. 177-192; Kurt Lewin, "Some Social-Psychological Differences Between the United States and Germany", (pp. inclusivas 3-33), en *Resolving Social Conflicts*, Souvenir, Londres, 1973, pp. 18-25.

[11] La palabra inglesa es "*innermost*", la cual tiene una connotación de profundiad. [T.]

prevalece en esa relación. La "penetración"[12] de las capas más centrales del "yo" es ciertamente una de las características más significativas del "desarrollo" de casi cualquier relación. Más aún, el tipo de información personal intercambiada en una relación social no sólo refleja el carácter general de esa relación sino que también ayuda a darle forma a su dirección. Eso explica por qué la gente que no quiere que ciertas relaciones en las cuales están involucradas "vayan más lejos" es generalmente de lo más cuidadosa en no cruzar las fronteras invisibles que separan a las zonas más periféricas de la información personal de las más centrales.

Nótese, sin embargo, que la "profundidad" de la información personal debe ser analizada desde una perspectiva sociológica formal, que consideraría la cuestión de cuál información particular es definida socialmente como más "exclusiva" o "inclusiva" siendo solamente de significancia secundaria. Después de todo, mientras que la distinción social que se hace entre diferentes tipos de información personal en términos de su accesibilidad a otros es un hecho social universal, el contenido particular de esa información —esto es, qué tipos de información particular son considerados como más "exclusivos" o "inclusivos" que otros— es sólo una variable.

Por una parte, varía, con frecuencia, a través de las culturas. Mientras que no es nada extraño, por ejemplo, discutir los "complejos" ("*hang-ups*") de uno con meros conocidos en la sociedad norteamericana, eso casi nunca se hace en la sociedad israelí. Y sin embargo, simultáneamente, mientras que los mismos detalles de la situación financiera de uno son sólo raramente mencionados aún entre amigos relativamente cercanos en los Estados Unidos, no sería raro en lo absoluto si se trajeran a colación en la primerísima conversación entre dos israelíes. Así, lo que socialmente es definido como información exclusiva, "íntima" en una cultura, puede ser considerada como bastante fácilmente disponible a otros en otra cultura, y viceversa. Y sin embargo, desde una perspectiva sociológica estrictamente formal, ambas culturas tienen al menos una característica cultural importante en común, es decir, el hecho de que ambas hacen una distinción categórica entre varios tipos de información personal en términos de su grado de accesibilidad relativa a otros.

Para apreciar el empuje de aplicar un enfoque sociológico estrictamente formal al estudio de la información personal, nótese también que, mientras que el contenido particular de la información intercambiada entre doctores

[12] Altman y Taylor, *Social Penetration*.

> y sus pacientes ciertamente difiere bastante de la información intercambiada entre abogados y sus clientes o entre hombres del clero y los que confían en ellos —o, para ese caso, interrogadores y sospechosos de algún delito o entrevistadores y entrevistados—, estas relaciones, sin embargo, tienen una característica formal en común, es decir, el que involucran un flujo asimétrico de información personal.[13]

El contenido particular de la información personal que es tratada como exclusiva o inclusiva puede variar no solamente a través de las culturas pero aún a través de situaciones sociales dentro de una y la misma cultura. A la gente se le pide, por ejemplo, que comparta sus secretos más profundos al conferenciar con sus sacerdotes o psiquiatras, relaciones que difícilmente pueden ser consideradas como "íntimas". La diferencia fundamental entre relaciones sociales íntimas y situaciones sociales pseudo-íntimas es particularmente evidente en el caso de situaciones que involucran pronunciadamente relaciones sin salida, de plazo corto y fugaces con "extraños" absolutos,[14] tales como taxistas[15] o pasajeros a bordo de trenes, barcos, o aviones. Es precisamente *por la razón de que* los participantes están bastante seguros que nunca se encontrarían de nuevo con esos extranjeros que se sienten tan cómodos al compartir con ellos parte de la información más íntima y exclusiva acerca ellos mismos.

LA INFORMACIÓN PROTEGIDA

Dado que la intimidad se encuentra, para hablar en términos generales, entrelazada muy de cerca con la *privacidad*, la información personal que es considerada como más exclusiva, puede también ser referida como información personal y "privada", y la información personal que está más fácilmente accesible a otros, como "pública".

Mientras que la presente discusión está claramente restringida al aspecto informacional de la privacidad, quiero, sin embargo, tomar prestadas algunas de las herramientas conceptuales que han sido desarrolladas en relación a su aspecto espacial, particularmente alrededor de la noción de "espacio perso-

[13] Gerald D. Suttles, "Friendship as a Social Institution", pp. 95-135, en G.J. McCall et al. (comps.), *Social Relationships*, Aldine, Chicago, 1970, pp. 121-124.

[14] Kut H., *op. cit.*, p. 404.

[15] Fred Davis, "The Cabdriver and His Fare: Facets of a Fleeting Relationship" *American Journal of Sociology*, núm. 65, 1959, pp. 158-165.

nal".[16] Un sinnúmero de intentos para representar los aspectos no espaciales de la accesibilidad social en términos cuasi-espaciales ya han demostrado que la perspectiva territorial es bastante aplicable al análisis de dimensiones no espaciales de relaciones interpersonales.[17] Es dentro de este contexto que ahora me gustaría seguir la dirección de Goffman y tratar lo que él ha identificado como "la información protegida",[18] como uno de los "territorios del 'yo'" más obviamente no espaciales.

Para citar a Simmel:

> Una esfera ideal se encuentra alrededor de todo ser humano. A pesar de ser diferente en tamaño en varias direcciones y diferir de acuerdo a la persona con quien uno mantiene relaciones, esta esfera no puede ser penetrada, a menos que el valor de la personalidad del individuo sea de ese modo destruido. En la misma forma en que la propiedad material es, por así decirlo, una extensión del ego, y cualquier interferencia con nuestra propiedad es, por esta razón, sentida como una violación de la persona, también existe una propiedad privada intelectual, cuya violación efectúa una lesión del ego en su mismo centro. La discreción no es nada sino el sentimiento de que existe un derecho en relación a la esfera de los contenidos inmediatos de la vida.[19]

Así, la exigencia del control sobre la información protegida debe ser vista como cualquiera otra exigencia territorial. En la misma manera que la gente declara control sobre aquél que pueda penetrar su "territorio hogareño", o caminar, estar de pie, sentarse o recargarse particularmente cerca de ellos, también espera tener algo de control sobre quien tiene acceso a la información "privada" acerca de ellos. Según Miller, "el atributo básico de un derecho efectivo de privacidad es la capacidad del individuo de controlar la circulación de información relacionada a él —un poder que frecuentemente es esencial para mantener las relaciones sociales y la libertad personal—".[20]

Como es el caso con el espacio personal y el territorio hogareño, cualquier penetración de la información protegida que toma lugar no bajo el

[16] Robert Sommer, *Personal Space*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, 1969.

[17] Erving Goffman, *Relations in Public*, Harper Colophon, Nueva York, 1972, pp. 38-61; Lewin, "Some Pshycological Differences", pp. 18-25; Robert Ezra Park, "The Concept of Social Distance" *Journal of Applied Sociology*, núm. 8, 1924, pp. 339-344; Eviatar Zerubavel, *Hidden Rhythms*, University of Chicago Press, Chicago, 1981, pp. 142-147.

[18] *Ibid.*, pp. 38-39.

[19] Kut H. *op. cit.*, pp. 321, 322.

[20] Arthur R. Miller, *The Assault on Privacy*, Ann Arbor, University of Michigan Press, 1971, p. 25.

control de uno, claramente constituye una violación de su derecho territorial. Tales violaciones son obviamente consideradas como más serias en la medida que la información personal en cuestión es considerada como más exclusiva y "privada".

En cierta manera, la penetración de la información protegida de uno puede violar la privacidad de uno aún más que la del propio espacio personal. Primero, mientras que el número de personas que pueden estar de pie o sentadas "demasiado" cerca de uno, es, desde una perspectiva física, más bien restringido, el número de aquéllos que pueden tener acceso a información personal acerca de uno es, al menos en teoría, infinito. Más aún, uno puede no saber quiénes son los otros, dado que, en contraste a la penetración del espacio personal de uno, el de su información protegida puede no ser notada por uno. Como Schwartz lo ha señalado, "la víctima de un *voyeur* está escandalizada no sólo por haber sido observada desnuda pero también por haber perdido el control del número y tipo de gentes que pueden poseer información acerca de su cuerpo".[21] Para apreciar la relevancia potencial que esto puede tener sobre el desarrollo de la paranoia, nótese, por ejemplo, la posibilidad de tener el teléfono de uno interferido o el correo interceptado,[22] para no mencionar ser seguido sin que uno lo sepa.

La considerable preocupación legal con el aspecto informacional de la privacidad hoy en día es apenas sorprendente, ya que los individuos modernos pierden cada vez más control sobre la circulación de información personal acerca de ellos. Dejando a un lado el hecho que las técnicas modernas de vigilancia son mucho más sofisticadas y de mayor alcance que lo que alguna vez fueron,[23] mucho de lo que solía ser respetado como privado se está convirtiendo en público, de modo creciente.[24] Considérese, por ejemplo, la vasta cantidad de información personal que uno rinde cada vez que se le pide llenar una solicitud u otra.[25] Que ésta esté típicamente proporcionada en una forma escrita claramente involucra una pérdida considerable de control sobre la circulación de tal información, dado que el escribir necesariamente implica, al menos en teoría, reproducibilidad infinita.[26] (Es por eso que a los docu-

[21] Barry Schwartz, "The Social Psychology of Privacy" *American Journal of Sociology*, núm. 73, 1968, pp. 741-752 y 747.

[22] Omar Garrison, *Spy Government*, Lyle Stuart, Nueva York, 1967, pp. 107-119.d

[23] Garrison, *Spy*, pp. 194-220; Alan F. Westin, *Privacy and Freedom*, Atheneum, Nueva York, 1967, pp. 69-89.

[24] Vence Packard, *The Naked Society*, David McKay, Nueva York, 1964.

[25] Stanton Wheeler (comp.), *On Record*, Russell Sage Foundation, Nueva York, 1969.

[26] Kut H., *op. cit.*, p. 352.

mentos confidenciales, por ejemplo, se les destruye o se les guarda en cajas fuertes). Para apreciar aún más el incrementado declive de control que los individuos modernos tienen sobre la circulación de información personal acerca de ellos, considérese también el incrementado uso del banco de datos computarizado, particularmente, dada la relación íntima entre computarización y privacidad en general.[27] La capacidad de almacenamiento y de recuperación de la computadora son considerablemente mayores que las de la mente humana y no tiende a olvidar ninguna parte de la información. Nótese, en este sentido, que la información protegida esencialmente consiste en información personal no solamente acerca de nuestro presente, sino también acerca de nuestra pasado. La "biografía" que cargamos tras nosotros según procedemos a lo largo de la vida, es una larga estela informacional consistente de prácticamente todo lo que hemos —o no hemos— hecho en nuestra vida, y, como Oscar Wilde lo demostró en *An Ideal Husband* (Un marido ideal), el sostener una biografía "perfecta" para siempre es totalmente una imposibilidad, dado que aún información acerca de nuestro pasado muy remoto puede todavía convertirse en una fuente invaluable para el chantaje potencial de posibles ofensores futuros.[28]

La seriedad de cualquier violación de la información protegida debe ser entendida dentro del contexto de la relación íntima entre conocimiento y poder social en general.[29] Así, si la "mistificación"[30] siempre ha sido uno de los más populares mecanismos de "manejo de impresiones" ("*impression management*") usado por los poderosos, es porque la visibilidad social se percibe con frecuencia como antitética al poder social, como puede ser sugerido por la noción de que la "familiaridad trae consigo desprecio".

Obviamente, es sólo el conocimiento de "ciertas" piezas de información que le permite a uno tener algo de poder sobre otro, lo que nos trae de regreso a la dimensión de profundidad. Hablando en términos generales, es sólo la información personal menos accesible acerca de uno, tales como hechos relacionados a las prácticas ilícitas homosexuales de uno o *affaires* extramaritales, que pueden ser de algún interés a chantajistas potenciales. Más aún, nótese que incluso la menos información personal accesible acerca de uno

[27] Miller, *Assault*; Jerry M. Rosenberg, *The Death of Privacy*, Random House, Nueva York, 1969.

[28] Oscar Wilde, "An Ideal Husband", pp. 482-551 in *Complete Works of Oscar Wilde*, Colins, Wilsnack, R.W., Londres, 1966.

[29] Edward Shils, "Privacy and Power". En Ithiel de Sola Pool (comp.), *Contemporary Political Science*, McGraw-Hill, Nueva York, 1967; R.W. Wilsnack, "Information Control: A Conceptual Framework for Sociological Analysis", *Urban Life*, núm. 8, 1980, pp. 467-499.

[30] Ervin Goffman, 1959, *op. cit.*, pp. 67-70.

puede no presentar ningún peligro al sujeto si no es percibida como "relevante", es decir, si nadie tiene interés en publicarla. El hecho de que el Senador Thomas Eagleton había sido hospitalizado por agotamiento nervioso y había recibido terapia de choques eléctricos probablemente no hubiera sido "activado" en lo absoluto, si no hubiera sido por su decisión de unirse a la campaña presidencial de McGovern en 1972.

ESTRATEGIAS DE DEFENSA

Vayamos ahora a discutir la manera en que la información protegida se mantiene intacta. Trataré de empezar intentando identificar y examinar las que creo son las tres estrategias fundamentales usadas por los individuos para defender este "territorio del 'yo'".

Discreción

La forma más simple de defender con éxito la información protegida es obviamente abstenerse de abrir cualquier información personal sobre la cual uno no quiere que otros tengan acceso. Ésta, esencialmente, es una estrategia pasiva, a la cual nos referimos usualmente cuando decimos que alguien está siendo "discreto", y generalmente consiste de una amplia variedad de prácticas de abstención y de evitación. Incluye, por ejemplo, rehusar ofrecer información personal particular o discutir algunos asuntos "privados" en frente de auditorios particulares, así como prácticas tales como presentar una "cara impasible" en ciertas situaciones. Considérense también las prácticas populares de evitación tales como deliberadamente abstenerse de poner el nombre de uno en la puerta de su departamento, el aparecer junto a la amante ilícita en público, o poner el número telefónico de uno en el directorio.

Encubrimiento

Mientras que la discreción es esencialmente una estrategia pasiva que involucra simplemente abstenerse de abrir cierta información acerca de uno mismo, el encubrimiento es básicamente una estrategia activa que involucra el establecimiento de verdaderas *barreras informacionales* entre otros y uno. Para apreciar la diferencia fundamental entre estas dos estrategias, contrástese, por ejemplo, la práctica de simplemente abstenerse de proporcionar

alguna información personal acerca de uno mismo con la de marcar deliberadamente el punto de pedir a un círculo cercano de amigos íntimos de mantenerlo como un *secreto*.[31] Considérense también las muy difundidas prácticas de bajar la voz cuando se discuten ciertos asuntos "delicados", o el uso de divisiones de cristal en autos lujosos conducidos por choferes.

Muchas prácticas de encubrimiento, sin embargo, involucran el obstaculizar la información *visual*. Considérese, por ejemplo, el uso de barbas para poder esconder cicatrices, o la práctica fundamentalmente análoga de usar alfombras para cubrir manchas embarazosas. Nótese también la invención de la secadora de ropa para uso dentro de la casa para reemplazar la línea de ropa tendida afuera de la casa,[32] o el uso de apartados postales para recibir el correo personal. Finalmente, considérese la tremenda significación social de ropa, velos,[33] persianas, sobres y puertas, las cuales, desde una perspectiva sociológica formal, son todos funcionalmente análogos a las barreras informacionales.[34]

Fabricación

La tercera forma principal de defender la información protegida también implica obstaculizar el acceso a información personal acerca de uno mismo. Sin embargo, mientras el encubrimiento involucra establecer barreras informales reales entre otros y uno mismo, la invención involucra un intento deliverado de proveer a otros con información falsa acerca de uno mismo. Algunos ejemplos clásicos de Invención son el uso de falsos símbolos de status,[35] el amplio uso de perfumes y desodorantes, maquillaje, zapatos de tacón alto, brasieres rellenos, pelucas, y prácticas tales como pintarse el pelo canoso o remover el anillo de casado de uno en ocasiones particulares.

El ejemplo prototípico de información fabricada es la *mentira*, la cual, desde una perspectiva estrictamente sociológica —más bien que ética—,[36] es obviamente una de las "armas" más sofisticadas utilizadas en la defensa de

[31] *The Sociology of Georg Simmel*, pp. 330-344; *Urban Life*, 1980, vol. 8. Todo el ejemplar núm. 4.

[32] Ronald G. Khetsch, "Clothesline Patterns and Covert Behavior", *Journal of Marriage and the Family*, núm. 27, 1965, pp. 78-80 y 79.

[33] R.F. Murphy, "Social Distance and the Veil", *American Anthropologist*, núm. 66, 1964, pp. 1257-1274.

[34] Para más técnias en encubrimiento, véase Goffman, *The Presentation of Self*, pp. 106-140; Ervin Goffman, *Stigma*, Prentice-Hall,Englewood Cliffs, 1963, pp. 41-104; Ervin Goffman, *Frame Analysis*, Harper Colophon, Nueva York, 1974, pp. 215-218.

[35] Ervin Goffman, "Symbols of Class Status", *British Journal of Sociology*, núm. 2(151), pp. 294-304.

[36] Kut H., *op. cit.*, pp. 312-316.

información protegida. Es en un momento crítico de su desarrollo social cuando los niños se dan cuenta que tienen la capacidad de presentarse a otros en formas que difieren considerablemente de lo que ellos mismos piensan que es "real". Debería agregarse que, cuando uno miente a otros, no sólo se les obstaculiza el tener acceso a información genuina acerca de uno; a veces ellos no pueden ni siquiera estar conscientes del hecho de que se les ha mentido.

Ciertamente esperamos un elemento considerablemente más pequeño de Invención en nuestra vida cotidiana en la medida que nuestras relaciones con otros se hacen más íntimas. De hecho, mucha de nuestra calma normal descansa en el supuesto que aquéllos que están más cercanos a nosotros también nos mienten. Si descubriéramos, por ejemplo, que aquéllos a quienes siempre hemos visto como verdaderos padres son en realidad nuestros padres adoptivos, que nuestra familia y amigos han estado conspirando con un psiquiatra detrás de nuestras espaldas,[37] o que nuestra esposa ha estado llevando una vida doble por varios años —mucho de lo que hemos llegado a tomar por hecho como "real" sin peligro, inevitablemente se desplomaría—.

MECANISMOS DE PROTECCIÓN

El hecho de que los individuos necesitan emplear una o más de las medidas de defensa mencionadas arriba es muy sugerente de la considerable vulnerabilidad de la información protegida. Es, por lo tanto, apenas sorprendente que el defender la información protegida de uno no sea suficiente para mantener su privacidad. Es justamente tan esencial que otros también la protejan.

Un caso típico es la institucionalización de alguna forma de *aislamiento de la observabilidad* [38] como una de las necesidades características de casi cualquier estructura social moderna. Luego está la norma general de *confidencialidad*, la cual es responsable, en gran medida, por el hecho que otros se abstienen de propagar deliberadamente información personal acerca de nosotros. Dejando a un lado el hecho que es uno de los principios más importantes subyacentes en la ética profesional de una variedad de profesio-

[37] Goffman, *op. cit.*, pp. 335-390.

[38] Rose Laub Coser, "Insulation from observability and types of social conformity", *American Sociological Review*, núm. 26, 1961, pp. 28-39; Robert K. Merton, *Social Theory and Social Structure*, Free Press, Nueva York, 1968, pp. 428-430.

nales modernos, desde médicos y consejeros hasta abogados y hombres del clero,[39] la confidencialidad es claramente una de las expectaciones básicas que tenemos de aquellos a quienes vemos como nuestras amistades íntimas.

Y sin embargo, nuestra tranquilidad relativa en lo que respecta a nuestra información protegida depende mucho menos en que otros se abstengan de propagar cierta información acerca de nosotros que en el hecho que ellos usualmente se mantienen alejados de tal información en el primer lugar. Esto es cierto no sólo de aquella información que nosotros activamente encubrimos de otros, pero también de aquélla que no les revelamos expresamente.[40] Como Goffman ha señalado en una de las raras discusiones sobre el *tacto* en la literatura sociológica,

> gran parte de estas técnicas de defensa del manejo de impresión ("*impression management*") tiene una contrapartida en la tendencia discreta del auditorio y de extranjeros al actuar en una forma protectiva para ayudar a los ejecutantes a salvar su propio *show*. [...] Primero, debería de ser entendido que el acceso a las regiones anteriores y posteriores de una representación están controladas no sólo por los ejecutantes sino por otros. Los individuos voluntariamente se mantienen alejados de regiones a las cuales no han sido invitados. [...][41]

El tacto puede ser manifestado en una forma activa, como cuando prevenimos a otros que no nos digan "demasiado" cuando están borrachos o de que supongan equivocadamente que no entendemos una lengua extranjera en particular, que ellos usan en nuestra presencia. Es también para proteger las informaciones protegidas de otros que algunas veces rehusamos oír ciertos secretos acerca de ellos (aún cuando eso involucra tener que resistir una fuerte tentación).

Sin embargo, es mucho más frecuente que manifestemos tacto en una forma más bien pasiva, simplemente absteniéndonos de obtener acceso a cierta información acerca de otros, es decir, evitando situaciones en donde tenemos grandes posibilidades de estar expuestos a ella. Esto esencialmente se reduce a abstenerse de "fisgonear" en los asuntos personales de otros, lo cual implica no leer cartas que no fueron escritas para nosotros, no hacer preguntas que son muy "fisgonas", no tentar a otros a que traicionen a sus amigos diciéndonos algunos de sus secretos, etcétera.

[39] Alan P. Bates, "Privacy--A Useful Concept", *Social Forces*, núm. 42, 1964, pp. 429-434, p. 432.
[40] Kut H., *op. cit.*, pp. 320-321.
[41] Goffman, *Presentation of Self*, p. 229.

Finalmente, es también el tacto el que nos lleva a esconder de otros el hecho de que hemos estado expuestos, por descuido, a cierta información "embarazosa" acerca de ellos. Así, en el nombre del tacto, simplemente ignoramos, o al menos pretendemos no prestar atención, a ciertas cosas que obviamente hemos visto o escuchado.

Esto, por supuesto, no es algo que nos llega "naturalmente". Es una pauta de conducta *social* que adquirimos y cultivamos a través de nuestras vidas como seres sociales. Como Hans Christian Andersen nos mostró en su cuento clásico, "*The Emperor's New Clothes*" ("La ropa nueva del emperador"),[42] son sólo los niños pre-socializados los que aún no han cultivado el tacto. Son solamente ellos quienes todavía no han aprendido que deben pretenderse "ciegos" a ciertos trozos de información "embarazosa" acerca de otros. En breve, es sólo a través del proceso de socialización que aprendemos a cómo ser "discretos" y cultivamos el arte social de proteger a otros tal como ellos nos protegen.

[42] Hans Christian Andersen, "The Emperor's New Clothes", pp. 199-204, en *Andersen's Fairy Tales*, Grosset & Dunlap, Nueva York, 1978.