

## La impresión de estar trabajando.

José Morales González

*Yo hago como si trabajara y  
mi patrón hace como si me pagara.*  
Germán Dehesa

En cualquier estacionamiento de gran tamaño de un centro comercial o supermercado, el conductor sube al auto, lo enciende y de inmediato escucha un silbato: “prrr”; el encuentro está dado, la situación se define: el vigilante le anuncia que está realizando su trabajo, más exactamente que le está brindando un servicio. Se coloca justo detrás del auto para que lo pueda ver a través del retrovisor. Ahí está el vigilante, uniformado con cachucha y chaleco de color llamativo. Extiende ostensivamente su brazo y la palma de su mano le señala que espere. Mira en ambas direcciones cerciorándose de que no vengan autos (dato que, usualmente, el conductor puede obtener fácilmente con un simple vistazo). Silba de nuevo pero con más intensidad: “prrrrrr” y agita sus manos pasmosamente hacia él indicándole que ya, que el carril está libre y que puede retroceder. Puede o no obedecer sus señalizaciones, pues pudo haber comenzado a retroceder antes de que se lo indicara. Si este fue el caso, él no prohibirá hacerlo, sino que adelantará el consentimiento. A pesar de su uniforme, no representa una autoridad, ambos lo saben. Así, sus señalamientos precautorios no determinan necesariamente el movimiento del auto, pueden simplemente ajustarse a lo que el conductor vaya realizando con independencia de su autorización. De cualquier modo, él continúa dando indicaciones, siempre (y esto es fundamental) mostrando al conductor que él continúa haciendo su trabajo, brindándole su servicio, que no debe pasar de ello, pues es crucial que siga sus indicaciones.

Para el estudioso de esta situación, en muchos casos no se puede saber si los movimientos del auto siguen las indicaciones del vigilante o es justo al revés. Sin embargo, el uniformado sigue agitando sus manos, con una mirada omnisciente de todo el espacio: los movimientos del auto, el espacio libre de maniobra, los otros autos en circulación, la mirada quizá indiferente o precavida del conductor... Cuando el auto sale por completo del cajón —y gracias a unos sutiles movimientos a veces imperceptibles— el vigilante queda colocado justo en la ventanilla del conductor para decirle algo, cualquier cosa indicando que está servido: “listo...”, “sale”, “ya salió...”, “prrr”, pero sobre todo: “¡Servido...!”.

El trabajo fue realizado, y el conductor es testigo de ello, pero no sólo testigo, sino también cliente. El pago puede darse o no. Es voluntario. Pero con independencia de esto, el conductor, al momento del primer silbatazo adquiere un contrato no formal, ni siquiera mutuo, pero efectivo con el vigilante cuya valía no está dada por el pago sino en el *presentarse* ante el conductor.

Porque ¿qué tan necesario es este trabajo? ¿qué pasaría si desapareciese este oficio? Si el conductor no encontrase al vigilante ¿se encontraría en apuros para poder sacar su auto? Es más ¿se haría responsable el vigilante del robo del auto? Un anuncio en el estacionamiento advierte que no, que el supermercado no se hace responsable de daños o robo del auto ¿entonces qué función tienen los vigilantes?

Y es que si este trabajo es necesario o no, no tiene importancia, al menos no la tiene más allá de la misma situación que se establece por la interacción de ese preciso momento. No es cuestión de utilidad el que el trabajo pueda ser llevado a cabo. Si el pago es voluntario, también lo es el trabajo. Y esto, en todo caso, lejos de subestimarle le da un valor adicional, pues la actividad en principio es un servicio extra, que no es necesario pero que sin embargo “se otorga”, y así el pago resulta un agradecimiento más que una retribución.

Este cariz tiene especialmente el trabajo de los limpiaparabrisas, quienes no dudan de realizar su labor a pesar del enfático *no* del conductor. Y a pesar de ese no consentimiento, la labor se lleva a cabo y comúnmente se realiza el pago muy simbólico.

**1. Actuar el trabajo.** La necesidad de este trabajo no se discute en el momento en que se brinda el servicio. Y aquí nos limitaremos a observar esa situación donde se produce la interacción y se realiza el trabajo sin consideraciones más allá de la propia interacción. Esta situación es suficiente para dar cuenta de las condiciones que posibilitan este trabajo, su realización y su eficacia como forma de relación. El encuentro cara a cara (Berger y Luckmann, 1967) es el origen y la llegada (y otra vez el punto de partida) del proceso de construcción social, donde se hecha mano de las tipologías (categorías) y la estructura social para interpretar al otro y actuar en consecuencia. Durante el encuentro y la interacción, la actuación (Goffman, 1959) frente al otro es crucial, incluso se podría decir que es lo único que importa pragmáticamente. La realización del papel de uno se define desde la reacción a esa actuación por parte del otro.

**1.1. El silbatazo.** Al dar el silbatazo el vigilante se ha hecho un cliente, pues este sonido contiene supuestos compartidos que definen la situación para los dos (el vigilante y el conductor) y no sólo para quien silva. El silbato que suena en un estacionamiento no es el mismo (aunque puede tener el mismo timbre) que el que hace sonar el árbitro en una cancha de

fútbol, no es el mismo que porta el payaso para llamar la atención. El conductor sabe que ese silbatazo lo relaciona inevitablemente con el vigilante, y al igual que el jugador de fútbol no hay posibilidad de anular el efecto del silbato (en la cancha por la irrefutable autoridad del árbitro, en el estacionamiento por la nula autoridad del vigilante). Y que además esta relación es clientelar. Ambos lo entienden así. Podrán tener sus diferencias respecto a la posición del otro (el conductor podría pensar que ese no es un trabajo en realidad, el vigilante podría suponer que el conductor necesita de sus indicaciones). Pero, con independencia de las intenciones o pensamientos de ambos, el efecto del silbatazo es de que se define una nueva situación. Ya no está el conductor solo con su auto en el estacionamiento, ahora hay alguien más dirigiéndose a él. Al escuchar el silbatazo el conductor sabe que se trata del vigilante. Sabe lo que espera de él y cómo debería actuar en su presencia. Una situación semejante aparece cuando al abandonar el coche en alguna calle después de estacionarlo alguien se dirige al conductor diciéndole: “¡Se lo cuido!”: el trabajo está *prácticamente* hecho.

El silbatazo contiene en sí mismo las reacciones del conductor, a no ser que el conductor se quede estacionado el tiempo suficiente como para que el vigilante se retire en busca de otro cliente, situación que rompería la relación. Y es que el contexto es suficiente para que el silbatazo signifique, adquiera significado. Al igual que el silbatazo del árbitro indicando el inicio del partido, el vigilante anuncia la inauguración de una nueva realidad, donde hay dos personas contenidas en ella, sujetas a una serie de acciones sobreentendidas pero que en ese justo momento se negocian hasta que la situación cambia al darse la relación por terminada, que es un momento muy preciso de este caso.

Las normas que rigen esta situación no están preescritas, como las del fútbol, sino que se *realizan* (en el sentido de Garfinkel, 1967) en ese mismo momento. No hay un reglamento que dictamine lo que procede en esos casos, cuáles son las obligaciones del conductor y el vigilante. Lo supuestos que comparten y las acciones que realizan señalan las normas que se van actualizando, haciendo vigentes, incluso que se producen ahí mismo. (Si el conductor no paga al vigilante, sabe que no habrá reclamo).

**La impresión de estar trabajando.** La gracia del vigilante está en *manejar la impresión* (Goffman, 1959) de que su trabajo es realmente necesario y en asegurarse que el otro lo entienda de esa manera, o al menos que perciba que el trabajo se está haciendo con eficiencia y absoluta seriedad. Se debe esforzar por demostrar dramáticamente que está siendo útil.

El vigilante debe cumplir su guión de trabajo. Cada movimiento, cada gesto, cada palabra debe ser mostrada al conductor, por lo que el vigilante

debe permanecer en el campo visual de los espejos del auto. Ningún aspaviento estará de más, pues la formalidad de este trabajo no está dada, ni garantizada, por algún contrato, saber (que no sea práctico) o autoridad. Los gestos es lo único que tiene para demostrar su valía. Su trabajo consiste en gesticular, pues el conductor puede perfectamente (salvo hipotéticas excepciones) salir de su cajón sin ayuda alguna. Los gestos y señalizaciones del vigilante anticipan lo que irremediamente pasará. Así que éste tiene que actuar *como si* estuviera trabajando brindándole un servicio y el conductor tiene pocas opciones de rechazarlo e incluso de no seguir las indicaciones del vigilante, por lo que en el más cordial de los casos, el conductor también actúa *como si* estuviese respondiendo de las señalizaciones del vigilante.

Y sin embargo, el vigilante necesita de la presencia del conductor para poder realizar su trabajo. Esto no es obvio, pues implica que el conductor participa en la realización del trabajo, es tan responsable como el mismo vigilante. El conductor puede ser cortés y actuar como sí estuviera atendiendo a las indicaciones del vigilante o simplemente ignorarlas y salir por sus propios medios. Aún así, el conductor está sujeto a la situación establecida por el silbatazo (ignorar al vigilante requiere un esfuerzo).

**2. Contrato laboral de la interacción.** Como describe Erving Goffman (1959) respecto de la definición de las situaciones, cada participante contribuye a una sola definición total de la situación basada en un acuerdo sobre cuáles serán las demandas temporalmente aceptadas hacia los implicados, sin importar que haya un acuerdo de la existencia real del estado de las cosas. Más allá de las necesidades del conductor y de las habilidades del vigilante, este trabajo cobra sentido por las exigencias que da la interacción misma producida por el encuentro de los dos (su influencia recíproca) y la justificación del trabajo reside en la actuación del vigilante, que es “la actividad total de un participante dado en una ocasión dada que sirve para influir de algún modo sobre los otros participantes” (p. 27).

Si el silbatazo define la situación, la actuación del vigilante la sostiene de la mano del conductor que retrocediendo su auto avanza en la aceptación de las exigencias de su rol. Para ambos esa situación los obliga a ciertos derechos y deberes vigentes en, y sólo en, ese encuentro. Pero lo que es quizá más importante es que estas exigencias son dadas *por* el encuentro y nada más.

Se lanza una pregunta fuera de este estacionamiento de gran tamaño y chapopote (y por tanto fuera de lugar), ¿en qué medida las situaciones laborales cara a cara están basadas en el contrato dado por el encuentro de las personas más que por las necesidades de una y las habilidades de la

otra? Abría que darle su justo valor al conocimiento que dicen *tener* los profesionales, por ejemplo, de las ciencias sociales o humanas, un conocimiento que podría asentar su fundamento más en las prácticas cotidianas de su trabajo conformadas por el encuentro con las personas, que descansar en el trono de un saber presumidamente sobrehumano y necesario. ¡Prrr!

### ***Bibliografía***

Garfinkel, H. (1967). *Estudios en etnometodología*. Barcelona. Anthropos. 2006.

Goffman, E. (1959). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires. Amorrortu. 2001.

Berger, P. y Luckmann, T. (1967). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires. Amorrortu. 1998.