

# LA PLURIDIMENSIONALIDAD DEL TIEMPO VIVIDO Y LA EXPERIENCIA DE LA ESPERA EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE BUENOS AIRES

Carlos Belvedere y Daniela Griselda López

## I. La espera como experiencia contrapuntística

El tiempo de la espera es el tiempo de nuestra corriente de conciencia (Schutz 2013a, 254). Es, podríamos decir, un tiempo interior, meramente mental. En cuanto tal, responde a “la estructura contrapuntística de nuestra mente”<sup>1</sup>, consistente en poder mantener asidos, a la vez, los tópicos actuales y marginales dados en co-presencia. Esta estructura nos permite seguir dos temas independientes simultáneamente en el mismo flujo de conciencia, tomando uno como centro focal y el otro como marginal. Es lo que hace, por ejemplo, quien escucha una composición musical polifónica (Schutz 2011, 161 f.).

En efecto, la música polifónica occidental

“tiene el poder mágico de realizar, por sus medios musicales específicos, la posibilidad de vivir simultáneamente en dos o más flujos de sucesos. En la escritura polifónica cada voz tiene su significado particular; cada una representa una serie de sucesos musicales autárquicos, por así decirlo; pero este flujo está concebido para desarrollarse en simultaneidad con otra serie de sucesos musicales, no menos autárquicos en sí mismos, pero que coexisten con la primera y se combinan con aquellos por esta misma simultaneidad en un nuevo orden de sentido” (Schutz 1964, 173 f.).

Hay, entonces, en la polifonía una pluridimensionalidad del tiempo vivido simultánea e intersubjetivamente (ibid., 175) que no es una peculiaridad de la experiencia musical sino manifestación de una estructura esencial de nuestra mente.

Schutz además vincula esta problemática con la dimensión social de la existencia humana pues considera que las descripciones de la estructura contrapuntística de nuestra mente son un corolario de la “hipótesis del ego esquizofrénico”, la cual establece que estamos involucrados a la vez en una única relevancia tópica actual y en varias relevancias tópicas mar-

---

<sup>1</sup> Todas las citas del inglés son nuestra traducción.

ginales mediante distintos estratos de nuestra personalidad y a distintos niveles de profundidad (Schutz 2011, 98, 161f.) en el mundo social. Así, cada fenómeno del mundo social posee un correlato en una actitud específica del sí mismo, de modo que al cosmos del mundo social, cuyo centro soy yo, le corresponde una jerarquía escalonada de actitudes del sí mismo cuyo origen transfiero al núcleo de mi persona. Estas actitudes son graduadas de acuerdo a mi influencia operativa en el mundo del presente. Como ciudadano de mi comunidad, por ejemplo, como alguien perteneciente a un partido político y a otras instituciones contemporáneas similares, más o menos anónimas, “adopto actitudes que se originan en diferentes niveles del sí mismo” (Schutz 2013b, 247).

A esta concepción, que trata con las personalidades parciales del sí mismo, Schutz la designa como hipótesis del ego esquizofrénico porque, en ocasiones, puede parecer que todas las caras del sí mismo son personas independientes, con sus propios deseos y voluntades. Sin embargo, esta multiplicidad es consistente con la unidad y la unificación de la autoconciencia. Lo que ocurre es que siempre algunas caras de nosotros mismos, otros momentos de nuestra personalidad, se ponen en juego en nuestra vida social cotidiana mientras caras quizás más esenciales quedan relegadas a un segundo plano, aunque nunca son completamente excluidas (ibid., 249f.) y permanecen como horizonte en nuestro campo de visión.

Con estas reflexiones Schutz busca dar cuenta de la estructura política de nuestra vida consciente. Según explica Wagner (1983, 54) – uno de los pocos en destacar la debida importancia de esta cuestión –, Schutz se propuso mostrar que las experiencias de quiebre de las personalidades parciales del actor de un rol son contrarrestadas por la conciencia del individuo, quien se ve a sí mismo [*himselb*] en todas sus participaciones secuencial y substancialmente diferenciadas. En la vida cotidiana, soy el centro del mundo social de mis experiencias situacionales inconexas. Cada personalidad social mía corresponde a un tipo específico de área del mundo social, la cual vivo desde una posición central y como una manifestación periférica del núcleo o corazón de mi persona, es decir, de mí mismo [*I myself*]. O más bien, veo ingenuamente la parcialidad de mi perspectiva situacional como mi sí mismo [*self*] total.

Puesto que vivimos simultáneamente en distintos niveles del mundo social, ponemos en juego distintos niveles de nuestra personalidad. La delimitación del campo y su estructuración interna en núcleo temático y niveles horizontales circundantes es en sí una función del nivel de nuestra personalidad. Únicamente sus niveles más superficiales están involucrados en performances tales como nuestras “tareas domésticas” habituales y cuasi-automáticas de comer, vestirse, leer, realizar operaciones aritmé-

ticas simples, y otras de la misma naturaleza. Cuando nos orientamos hacia tareas rutinarias como estas, las actividades relacionadas con ellas se constituyen como temáticas y requieren nuestra atención total, aunque sea momentáneamente (Schutz 2011, 98 f.).

Esa multiplicidad de personalidades que giran en torno al núcleo del sí mismo se articula en niveles centrales y periféricos de la persona que van desde la intimidad absoluta hasta el pleno desarrollo del proceso de anonimato en el mundo social. En este sentido, al incorporar el mundo social, encontramos estructuras dadas que no provienen de mí mismo sino que me son predadas desde afuera, forzando en mí una actitud junto con una *attention à la vie* que proviene de las cosas mismas y no de la fuente de mi *durée*, de mi persona íntima, las cuales, por así decirlo, se me imponen.

Para Schutz, las relevancias intrínsecas refieren a nuestros intereses elegidos y a nuestra decisión de resolver un problema, de alcanzar un objetivo, de concretar un proyecto, etc. Desde este punto de vista, somos “libres” de elegir aquello que nos interesa. Pero también se nos imponen como relevantes situaciones, sucesos e interpretaciones que no se vinculan con nuestros intereses elegidos, los cuales resultan difíciles de modificar mediante nuestra actividad espontánea. Es así que pueden distinguirse relevancias intrínsecas y relevancias impuestas: “la unidad de ambas constituye a la persona social según Schutz” (Barber 2013, 237, n139).

Como resultado de estas reflexiones puede afirmarse que si el tiempo de la conciencia responde a la estructura contrapuntística de nuestra mente, lo mismo ocurre con el tiempo de la espera. En este sentido, opera en la experiencia de la espera una polifonía, una pluridimensionalidad del tiempo vivido simultánea e intersubjetivamente. La alegoría del “ego esquizofrénico” expresa en la esfera social el involucramiento simultáneo en una única relevancia tópica actual y en varias relevancias tópicas marginales que, como mencionamos, se articula mediante distintos estratos de nuestra personalidad y a distintos niveles de profundidad. Basándonos en un trabajo de investigación empírica, mostraremos a continuación el interjuego de las relevancias tópicas que opera, en virtud de los rasgos de la estructura contrapuntística de nuestra mente, en la experiencia de la espera, tanto desde el punto de vista de los pasajeros como de los expertos que gestionan las situaciones de espera en el aeropuerto internacional de Buenos Aires.

## II. El cambio de centro focal y la reorganización del proceso de espera en el aeropuerto internacional de Buenos Aires

Las consideraciones precedentes, tomadas del pensamiento de Schutz, tienen la intención de ser válidas como descripción de experiencias universales ancladas en lo que el autor denomina “la estructura eidética de nuestra mente”. De modo que, si valen para todo caso, también han de regir para la situación observada en nuestro estudio<sup>2</sup>.

En lo que sigue, veremos cómo opera la estructura contrapuntística de nuestra mente en la experiencia de la espera en el aeropuerto internacional Ministro Pistarini de Buenos Aires (Argentina). Notaremos que la organización del tiempo de espera que producen los expertos juega explícitamente con la estructura contrapuntística de la mente de modo tal de mantener asidos a la vez el tópico del proceso de embarque orientado hacia el objetivo de abordar el avión y el tópico de las actividades que entretienen a los pasajeros durante la espera.

En este contexto, los expertos conciben al viajero como un “pasajero-consumidor”, buscando que el foco de su atención no esté puesto en el embarque y el vuelo (lo que en muchos casos genera angustia) sino en el entretiem po (donde el pasajero ya no está esperando sino más bien disfrutando). La atención, entonces, no se fija en el evento futuro del vuelo sino en el instante presente del consumo, lo cual significa un cambio del foco temático que, a su vez, implica una inversión de la jerarquía de relevancias del pasajero, quien pasa de la espera vacía del tiempo muerto al tiempo extático del consumismo.

A fin de configurar de un modo duradero esta estructuración del foco temático y la jerarquía de relevancias, los expertos buscan incentivar el desarrollo de habitualidades y automatismos. Este proyecto es por lo general exitoso, salvo cuando ocurren sucesos imprevistos y cuando hay pasajeros que ofrecen resistencia a las estrategias de incentivación del consumo y a la delimitación de espacios exclusivos en el aeropuerto.

Esta situación –en la cual los expertos buscan cambiar el punto focal de atención y el proyecto primordial de los pasajeros en su espera– no se ha dado siempre así. Ella surge a partir de una importante transformación en el modo de concebir el espacio arquitectónico del aeropuerto y de organizar los flujos de pasajeros y las actividades que se les ofrecen. Por esta razón, iniciaremos nuestro estudio de caso con algunas consideraciones de carácter histórico.

---

<sup>2</sup> Acerca de las características y el alcance de esta investigación, véase el Anexo Metodológico.

### III. Del pasajero-espectador al pasajero-consumidor: un cambio histórico en la organización del espacio de la espera en el aeropuerto internacional de Buenos Aires

Fundado en los años '40, el Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini de Buenos Aires expresa la mutación de un espacio concebido para el esparcimiento a otro orientado al consumo. “La antigua piscina convertida en plataforma, los murales de reconocidos artistas retirados y la piedra fundacional arrasada por topadoras” (Experto 2), son muestras claras de las transformaciones que ese sitio ha atravesado en este último tiempo. El espacio de encuentro, donde las orquestas acompañaban la charla compartida, dio lugar a un aeropuerto pensado como una “máquina de procesar pasajeros” y como “un circuito muy dinámico de operaciones bastante automáticas” (Experto 1). Así fue imponiéndose, de modo gradual, una concepción en la que el espacio de permanencia se convirtió en espacio de flujo.



Figura 1: Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini, Ezeiza, Provincia de Buenos Aires, Argentina. Año 1950 (Gentileza del archivo fotográfico de Gustavo D'Antiochia)

Como sostiene la especialista Ballent (1999), en sus inicios la aviación representaba, para el gran público, más el centro de un espectáculo que un medio de transporte. El valor de la navegación aérea como espectáculo era

un dato para los diseños de aeropuertos del momento, como lo testimonian las terrazas de Ezeiza. También, por ejemplo, en el Aeropuerto Berlín-Tempelhof (construido en la década anterior) ese rasgo de la aviación se hacía evidente: “el espacio de desplazamiento de los aviones era elíptico, semejando una gran arena rodeada de tribunas para el público” (ibid., 10).

Por otra parte, y a diferencia de los aeropuertos actuales, diseñados en función de un público usuario de sus servicios, los de los años ‘30 y ‘40 incluían a un público mayor: personas que posiblemente nunca pagaran el elevado costo de un boleto aéreo pero que se familiarizaban con el nuevo medio, incorporándolo culturalmente a través de la visión del vuelo como espectáculo. Estas eran imágenes que flotaban alrededor de Ezeiza (ibid., 12).

Este punto es importante, dado que subyace al diseño de los espacios del aeropuerto –entre ellos, los espacios de espera– una concepción del pasajero como pasajero-consumidor que debe ser procesado. Desaparece así la idea del pasajero-espectador para convertirse “básicamente en un pasajero que tiene que pasar de la escala pública a la escala del embarque al avión” (Experto 1).

Las consideraciones de Schutz sobre la espera están presentes en la manera en que los expertos en el diseño y manejo de las situaciones de espera en aeropuertos han pensado y desarrollado estas estrategias de redefinición de las experiencias de los pasajeros que esperan.<sup>3</sup> En particular, la organización del tiempo de la espera que producen los expertos juega explícitamente con la estructura contrapuntística de nuestra mente, que en los aeropuertos mantiene asidos a la vez el tópico del proceso de embarque orientado hacia el objetivo de abordar el avión y el tópico de las actividades que entretienen a los pasajeros durante la espera.

Tal como hemos visto, la organización de este proceso antaño se ceñía más directamente a la perspectiva del pasajero. Los aeropuertos eran lugares donde se esperaba el vuelo: “La vieja sala de embarque eran asientos de madera y no había nada para distracción del pasajero, nada” (Experto 2). La aviación como espectáculo era un motivo suficiente que justificaba cualquier espera. Hoy en día, en cambio, se busca “que en ese tiempo puedas hacer alguna cosa interesante” y disfrutar (Experto 1). El

---

<sup>3</sup> Se trata de constructos de primer grado que retoman y continúan a su manera, como constructos de segundo orden, las significaciones de sentido común acopiadas en los reservorios sociales. Es decir que la relación entre el discurso de los expertos y el de los pasajeros es análoga a la que mantienen la filosofía y la teoría sociológica con el sentido común. Así como la ciencia, según Schutz (1962, 62), el discurso de los expertos produce constructos de segundo nivel que se refieren a los constructos del primer nivel que son los del sentido común de quienes emplean –es decir, esperan en – los aeropuertos.

interés está puesto en “que el pasajero esté consumiendo” y que eso sea “una experiencia agradable” (Experto 1).

De este modo, se busca que el foco de atención ya no esté puesto en el embarque y el vuelo, lo cual genera angustia en la mayoría de los casos –tal vez porque “el ámbito en que se mueve la aviación no es el habitual del ser humano: es el aire, no es la tierra” (Experto 2)-, sino en el entretiem po. Ya no se está esperando el vuelo sino que se está disfrutando. La atención, así, deja de fijarse en un evento futuro para fijarse en el instante presente. La alternativa, entonces, es angustiarse o disfrutar. Tal como lo expone uno de nuestros entrevistados: “el pasajero, hasta que no llegó al pre-embarque, no está tranquilo, con lo cual ese es el momento en el que el... la persona tiene el momento... si tiene tiempo a favor, para distenderse y disfrutar, ¿no? Si no el pasajero está siempre medio intranquilo” (Experto 1).

La manera de transformar la angustia en placer es que la espera no ocupe el foco temático de atención sino que permanezca como fondo: que mientras esperan, los pasajeros hagan otra cosa (relajarse, consumir, etc.). En particular, lo que se busca es que el pasajero canalice su angustia a través del consumo: “Dependemos mucho del pasajero en cuanto consumidor también, el tipo que está bien, tiene ganas de consumir... hacer sentir bien al pasajero como un tipo que está consumiendo, también nos interesa eso” (Experto 1). Así, el sector público es concebido como “un área que puede ser un área de cafetería o sector o un salón de alguna característica particular que puede ser un salón VIP, puede ser un salón patrocinado por alguna marca, por algún producto y es un área *chill out*, ¿viste?...” (Experto 1).

#### **IV. Espera y consumo como proyectos primordiales alternativos**

El paso de la actitud de espera a la acción del consumo implica un cambio de relevancias en la perspectiva del pasajero.

Las relevancias son el fenómeno básico de la “actividad selectiva de la mente” (Schutz 2011, 99), la cual establece una mera correlación entre dos términos que tienen significación recíproca (ibid., 120). Se establece entre ellos una jerarquía de pertinencia en base a lo que Schutz denomina “proyecto primordial”, el cual permite determinar el punto a partir del cual el interés real del actor ya no requiere que continúe esta cadena de interconectividad motivacional” (ibid., 122). De modo que es el proyecto primordial el que determina que todas las demás relevancias derivadas de él sean vividas como impuestas y no libres o intrínsecas a aquel.

Es precisamente sobre el proyecto primordial que buscan incidir las políticas de planificación y gestión de la espera en los aeropuertos. La intención de los expertos es que, en vez de esperar, el pasajero consuma: que la acción proyectada no sea abordar el avión (meta que sigue latente) sino disfrutar de los placeres que brinda el consumo. La espera, entonces, queda como fondo, ocupando el centro focal los placeres del consumismo.

¿Por qué este tipo de diseños resultan generalmente exitosos? No hay que pensarlo mucho: se le ofrece al pasajero la alternativa de aplacar la angustia a través del placer del consumo. Entre angustiarse y comprar, prefiere comprar.

Efectivamente, en su ansiedad, el pasajero tiene en mente, como objeto de su espera, el pre-embarque; los expertos, por su parte, buscan cambiar esta disposición manteniendo el objeto que genera angustia en segundo plano y poniendo en primer plano un objeto de placer (que, a la sazón, es un objeto de consumo), lo cual transforma la espera angustiante en un *impasse* de relax y de placer: “Tiene que haber cosas que más o menos hagan que eso sea una experiencia agradable” (Experto 1).

Esto implica una inversión de la jerarquía de relevancias del pasajero, quien ya no consume mientras espera sino que espera mientras consume. Es decir, se intenta “que la espera sea una cuestión donde el pasajero esté eh... está haciendo cosas, está esperando, pero medio de *que se olvida (...)* de *que está esperando*” (Experto 1; énfasis nuestro).

Esta afirmación evoca en cierto modo un interrogante que plantea de Gilles Lipovetsky: “¿Comprar es tratar de olvidar?” (Lipovetsky 2007, 54). En nuestro caso de estudio, la respuesta a esta pregunta es sin duda afirmativa. Se busca que quien espera olvide que espera, y que su modo de olvidar sea –en los términos de Lipovetsky– a través de una “estética del movimiento”.

En efecto, los expertos buscan que el pre-embarque no sea solamente un sector de espera sino también “un lugar donde el pasajero, más que esté quieto, esté usando los servicios que se le ofrecen, sea de venta de alguna cosa, sea tomándose algo, disfrutando” (Experto 1). La quietud del pasajero expectante de antaño da paso al pasajero en movimiento, que es un pasajero activamente consumidor. En ese acto, “el movimiento que nos lleva hacia las satisfacciones comercializadas es menos un signo de desposesión de sí que un deseo de renacer mediante la intensificación del presente que se vive” (ibid., 63 f.).

## V. La búsqueda de funcionalidad a partir del desarrollo de habitualidades y automatismos

A fin de organizar la espera en el sentido deseado, los expertos buscan estructurar flujos que son concebidos como habitualidades y que implican automatismos prácticos.

Tal como dijimos al inicio, ponemos en juego distintos estratos de nuestra personalidad y niveles de profundidad en nuestra experiencia del mundo cotidiano. Sin embargo, solamente nos involucramos con una relevancia tópica actual a la vez, aunque podemos mantener múltiples relevancias tópicas marginales las cuales asimos en simultaneidad entre sí merced a la estructura contrapuntística de nuestra mente. También mencionamos que esta delimitación del campo y su estructuración interna en núcleo temático y niveles horizonticos circundantes es una función del nivel de nuestra personalidad y que únicamente los niveles más superficiales están involucrados en performances tales como las tareas habituales y cuasi-automáticas de la vida diaria.

Pues bien, es a este nivel que se ubican las políticas de gestión de la espera en aeropuertos como el de Buenos Aires, las cuales son expresadas en un lenguaje sistémico que refiere a “funciones”, “flujos”, “circuitos”, etc. Se trata –desde la perspectiva de los expertos– de establecer “un circuito muy dinámico, de operaciones bastante automáticas que nosotros llamamos flujo” (Experto 1).

De hecho, muchos pasajeros lo experimentan de esta manera: como un “trámite” “habitual” (Antonio, pasajero) y “de rutina” (José, pasajero); como algo “normal” (Catalina, pasajera), “adecuado” (Roxana, pasajera) y acorde a “lo que se estila en todo el mundo” (José, pasajero). Otros también lo describen como si se tratara de lo que Schutz denomina “conocimiento de recetas”<sup>4</sup>: “Es como cuando cocinás, primero picás la cebolla, después lo otro, es todo lo mismo, el resultado: el esperado” (Andrea, pasajera). En otras palabras, se trata de “una rutina que uno ya tiene incorporada cuando empieza el viaje [...] así como uno prepara la valija, creo que también es un proceso” (Viviana, pasajera).

A pesar de que, en general, el tiempo de espera es visto como normal, habitual y ajustado a los estándares internacionales, “cuando hay una contingencia operacional” (problemas meteorológicos o medidas de fuerza gremial, por ejemplo) suelen ocurrir “barbaridades” (Experto 2)

<sup>4</sup> “Las recetas indican procedimientos en los que se puede confiar aunque no sean claramente comprendidos. Siguiendo la prescripción como si fuera un ritual, se puede alcanzar el resultado deseado sin cuestionar por qué se debe dar cada paso del procedimiento y darlo exactamente en la secuencia prescripta. Este conocimiento, con toda su vaguedad, es sin embargo *suficientemente* preciso para el propósito práctico ‘a la mano’ [...]” (Schutz 1964, 122).

tales como que algunos pasajeros se niegan a abordar el vuelo, intentan suspender el viaje, etc. En estos casos, “la reacción típica del pasajero es bajarse, ponerse nervioso, generar conflictos a bordo” (Experto 2). Esto vuelve a poner a la espera en primer plano, restableciendo la estructura de relevancias originaria e invirtiendo la planificación de la espera impuesta por los expertos. La espera entonces vuelve a ocupar el centro de atención, se hace explícita y genera nuevamente angustia.

## VI. La espera en el centro de atención y el manejo de las tensiones

Cuando la espera vuelve al centro de atención, el pasajero intenta lidiar con la angustia que genera el manejo de las tensiones. La atención ya no está puesta en el consumo sino en ese circuito dinámico, en esas rutinas, en las sucesivas esperas que se atraviesan hasta llegar a la espera por excelencia que es el área de pre-embarque. Según el experto 2, hay aproximadamente unas “15 esperas” desde que el pasajero ingresa al aeropuerto hasta que parte. Una primera espera es la que puede surgir de los congestionamientos de tránsito en el ingreso al aeropuerto. Buscar estacionamiento constituye una segunda espera. A continuación suele haber dos “filtros”: “el filtro del *profiler* (que es la persona que a vos te revisa el chequeo del documento, si el pasaje está en regla, y qué se yo)”, donde “a veces se hacen filas largas”, y el *check-in*, “donde se asigna el lugar” (Experto 2). Otras esperas que siguen son: el despacho de equipaje, un nuevo control de pasaje, el puesto de la policía de seguridad aeronáutica, el puesto de migraciones, y la sala de embarque –la cual, si está completa, agrega una espera más. Una posible salida a esta situación es el consumo: “Decís me voy al *free shop*, me voy al *free shop*”; pero allí también puede imponerse una espera si en “la caja del *free shop* se juntaron, y se juntó más gente...” (Experto 2). Por último, en la fila para subir al avión “se genera otra espera más: subiste al avión, te sentaste, problema de tránsito aéreo, esperarás que el avión despegue. Bueno, saliste, despegaste, vas a aterrizar en otro aeropuerto: hay congestión de tránsito aéreo, el avión espera, arriba” (Experto 2).

Pues bien, cuando –producto de las sucesivas y excesivas esperas– la inversión del punto focal de atención inducida por los planificadores se invierte y, por ello, se restablece la estructura de relevancias originaria –en que la espera ocupa el primer plano, convirtiéndose en núcleo temático–, los pasajeros expresan esas situaciones en términos de tensiones. Se cumple aquí lo que dice el refrán: “el que espera, desespera”.

Para algunos pasajeros, las tensiones son una fuente de preocupación. “La más estresante es la de control de equipaje. O sea, a nivel de tensión, como que se genera una especie de tensión de que hay como más control. Y

el de migraciones...” (Antonia, pasajera). El foco ya no está puesto en las actividades que entretienen a los pasajeros durante la espera sino que se presta atención al vuelo en sí mismo, lo cual genera inquietudes en la mayoría de los casos: “cuanto más querés llegar, más enfurecido, más impaciente estás. Como no me gusta la parte de *check-in* creo que podría ser más fácil algunas veces. Acá fue fácil, fue muy rápido. Pero cuando tienen muchas valijas, todos se ponen locos” (Andrés, pasajero).

Otros pasajeros expresan esa tensión en términos de una contradicción entre la organización de la espera propuesta por el aeropuerto y la desorganización que la angustia le imprime a la vivencia interna:

“En el aeropuerto siempre al final es un caos de espera, la organización parece que está todo muy organizado pero hasta que llega el momento de agarrar el avión es como que... siempre hay que esperar... nadie te salva de eso... salvo que vengas corriendo a última hora con el tiempo justo pero casi prefiero más esperar que venir estresado” (Miguel, pasajero).

La espera en estos casos se vuelve algo indeseable. Tal como lo expresa un entrevistado: “Lo que pasa es que nunca me acostumbro. Siempre es la espera, la corrida. No sé si es por la costumbre ya o porque en otras situaciones siempre esperé igual en todos lados, me gustaría esperar menos pero... no sé si será posible” (Jorge, pasajero).

En otros casos hay una resistencia explícita al consumo suntuario y a los espacios exclusivos, que son vistos como ámbitos inaccesibles que relegan a quienes no cuentan con medios económicos privilegiados. Resulta esclarecedora la argumentación de una de las pasajeras al respecto:

“ayer justamente pensando de que tal vez no podía salir empecé a mirar los servicios del aeropuerto, qué servicios hay, qué puedo hacer en esas 11 horas y bueno, me enteré que hay lugares de espera VIP pero que tenés que tener no sé qué tarjeta con qué compañía de vuelo, sino tenés que pagar no sé cuántos dólares y es muy incómodo... creo que un aeropuerto tendría que favorecer servicios más accesibles” (Antonia, pasajera).

También suele haber una búsqueda mental de alternativas, como si se tratase de una imaginaria negociación con los expertos en busca de que el aeropuerto se vuelva un lugar más acogedor y familiar. Por ejemplo, la pasajera a quien acabamos de citar se imagina que, en vez de salas de espera exclusivas y suntuarias, podría haber una “salita” donde practicar yoga:

“Bueno, yo pensé porque yo hago yoga... de hecho estaba escuchando música de yoga y dije ‘voy a proponer a todos los directores de aeropuertos donde los pasajeros están en tránsito de abrir salas de yoga’. Una salita chiquita, donde la gente que tenga que estar en tránsito pueda tener una hora de *reset*” (Antonia, pasajera).

En síntesis, hemos observado que la estrategia y la planificación de los expertos y gestores del Aeropuerto Ministro Pistarini de Buenos Aires es, en determinadas ocasiones, tematizada por los pasajeros como fuente de tensiones y enfrentada con estrategias contrarias; algunas de ellas, de un imaginario de carácter propositivo (al estilo: le diría a los “directores”, estaba pensando, etc.), otras de un tenor directamente crítico y que da lugar a estrategias de resistencia (como la crítica a la sociedad de consumo y a la impotencia de las políticas de planificación de la espera para mitigar la angustia que produce el embarque). Pues bien: ¿qué es lo que dispara estas reacciones? Según se aprecia en las entrevistas que hemos citado, no es la falta de planificación ni su incumplimiento sino, simplemente, la lentitud.

### VII. La velocidad de la espera y el foco temático de atención

El resultado de las estrategias de organización de la espera en el Aeropuerto Ministro Pistarini de Buenos Aires suele ser, como dijimos, el buscado por los expertos aunque ocasionalmente las cosas se salgan de control. Cuando esto ocurre (cuando la cola se demora, cuando la espera deja el segundo plano para ocupar obsesivamente el foco de atención), ¿qué es lo que ha cambiado? Por lo general, ni más ni menos que la velocidad de la espera; lo cual basta para que sea vivida en una perspectiva completamente distinta, investida de una intensidad y de un dramatismo que antes no tenía. Ocurre en estos casos lo que cuando aquello que esperamos se demora en llegar, según la genial observación de Arthur Schopenhauer respecto de la felicidad y la desdicha humanas:

“Todavía nos debemos considerar felices cuando nos queda algo que desear y que pretender, porque con ello este juego, que consiste en el perpetuo paso del deseo, a su realización y de ésta a un nuevo deseo, *paso que cuando es rápido se llama felicidad y cuando es lento desdicha*, podrá continuarse, y no caeremos en aquel estancamiento, fuente de inacabable hastío paralizante, de melancolías vagas sin objeto determinado, de mortal *languor*.” (Schopenhauer 1997, § XXIX, 138; énfasis nuestro)

La gravitación que tiene la velocidad en el tiempo de la espera ha sido expresada con particular claridad por uno de los pasajeros entrevistados quien, al referirse al proceso de embarque, ha observado que, al pasar por los Rayos X, “hay personas que son más lentas u otras que deberían haberse sacado el cinto, los zapatos [...] A veces uno está un poco impaciente, pero depende de la impaciencia” (Andrés, pasajero). Es decir que, al ralentizar el proceso de embarque, la lentitud de los otros genera impaciencia y nerviosismo debido a que ello demora el pasaje del deseo (de embarcar, en nuestro caso) a su realización.

Podemos concluir, entonces, que la velocidad de embarque es un factor clave para mantener la espera en estado latente, mientras que la lentitud en el proceso vuelve a invertir el punto focal trayendo nuevamente al centro de atención el proceso de embarque con sus insalvables vicisitudes y angustias.

### **VIII. “No sé lo que quiero pero lo quiero ya”.** **Consideraciones finales**

El célebre cantante de rock ítalo-argentino Luca Prodan decía en una de sus composiciones más recordadas que, si bien no sabía lo que deseaba, lo quería de inmediato. La estatura mítica de su figura y el carácter emblemático de esta canción ponen de manifiesto que la ansiedad es un rasgo asentado en la cultura cotidiana de Buenos Aires. De un modo osado –y, por lo general, efectivo–, los planificadores y gestores del aeropuerto en el cual entrevistamos a diferentes actores y protagonistas de la vida social que allí se produce buscan manipular según sus intereses y perspectivas este tipo de emociones.

Como mencionamos, lo importante para los planificadores y gestores es que la atención de los pasajeros no se fije en el evento futuro del vuelo sino en el instante presente, en el “ya” del consumo, lo cual significa un cambio del foco temático que invierte la jerarquía de relevancias del pasajero, quien pasa de la espera vacía del tiempo muerto al tiempo extático del consumismo. En este sentido, la preocupación por el tiempo constituye el sustrato del consumo. Se busca entonces imponer la idea del consumidor como un “individuo móvil” para quien lo importante es “intensificar el presente que se vive” y “luchar contra los tiempos muertos de la vida” (Lipovetsky 2007, 63 f.). Intensificando las vivencias del presente se produce un desplazamiento de la atención, la cual ya no se focaliza en el tiempo futuro propio de la espera del abordaje sino en la experiencia de disfrute presente del consumo de objetos materiales.

### **Referencias bibliográficas**

- Ballent*, Anahí. (1999): La Operación Territorial Ezeiza (1944–1955). En: *Seminarios de Crítica* 72, pp. 1–45.
- Barber*, Michael (2013): Editorial Introduction. En: *Alfred Schutz: Collected Papers VI. Literary Reality and Relationships*. Ed. by. Michael Barber. Dordrecht, pp. 1–7.
- Lipovetsky*, Gilles (2007): Consumo, tiempo y juego. En: *Gilles Lipovetsky: La felicidad paradójica. Ensayo sobre la sociedad del hiperconsumo*. Barcelona, pp. 54–68.

- Schopenhauer*, Arturo (1997 [1819]): *El mundo como voluntad y representación*. 4. ed. México.
- Schutz*, Alfred (1962): *Concept and Theory Formation in the Social Sciences: Choosing among Projects of Action*. En: Alfred Schutz: *Collected Papers I. The Problem of Social Reality*. Ed. by Maurice Natanson. The Hague/Boston/London, pp. 48–96.
- (1964): *Making music together. A study in social relationship*. En: Alfred Schutz: *Collected Papers II. Studies in Social Theory*. Ed. by Arvid Brodersen. The Hague, pp. 159–178.
  - (2011): *Reflections on the Problem of Relevance*. En: Alfred Schutz: *Collected Papers V. Phenomenology and the Social Sciences*. Ed. by Lester Embree. Dordrecht et al., pp. 93–199.
  - (2013a): *Appendix. Fragments Toward a Phenomenology of Music*. En: Alfred Schutz: *Collected Papers IV*. Ed. by Helmut Wagner, George Psathas and Fred Kersten. Dordrecht/Boston/London, pp. 243–275.
  - (2013b): *The Problem of Personality in the Social World*. En: Alfred Schutz: *Collected Papers VI. Literary Reality and Relationships*. Ed. by Michael Barber. Dordrecht, pp. 199–240.
- Wagner*, Helmut (1983): *Alfred Schutz: An Intellectual Biography*. Chicago/London.

### Anexo Metodológico

Durante los años 2014 y 2015 se llevó a cabo una investigación<sup>5</sup> en el Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini de la ciudad de Ezeiza, Provincia de Buenos Aires, Argentina. Con el objetivo de explorar el fenómeno de la espera como una construcción socio-cultural, el proyecto se propuso abordar el tema más general del manejo cultural del tiempo. Para ello se realizaron entrevistas en profundidad a expertos que tratan profesionalmente con las personas que esperan y a especialistas en el diseño, planificación y gestión de las áreas de espera. También se hicieron entrevistas cortas a pasajeros que esperaban próximos a abordar su vuelo en el área de pre-embarque. ¿Cuál es la interpretación que estos entrevistados le asignan a las situaciones de espera? Y, ¿cuáles son los patrones de percepción y acción de los pasajeros que esperan con referencia al tiempo y al espacio? Estos fueron algunos de los interrogantes que articularon las entrevistas realizadas.

Más en detalle, se realizaron dos entrevistas semi-estructuradas con expertos en el planeamiento, diseño y gestión de espacios de espera y cuatro entrevistas informales con coordinadores de distintas áreas del Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini. Asimismo, durante cuatro jornadas, se realizaron observaciones etnográficas y se tomaron fotografías de todos los espacios relevantes señalados por los expertos. Esta reconstrucción visual se completó con la recopilación de materiales vinculados a las áreas de espera previas a su remodelación

<sup>5</sup> En el marco del proyecto de investigación “La espera. Exploración de un fenómeno social de la vida cotidiana”. Financiado por Deutsche Forschungsgemeinschaft y dirigido por el Dr. Andreas Göttlich.

iniciada en el año 2000: fotografías, planos, y antiguas publicidades. Por último, se entrevistó a cincuenta y tres pasajeros en el área de pre-embarque del aeropuerto los días 3, 4 y 5 de agosto de 2015.

Deseamos agradecer al ORSNA y a su presidente, el Dr. Gustavo Lipovich, por facilitar la gestión de los permisos para el ingreso al Aeropuerto.

Agradecemos también a Gustavo D'Antiochia, docente de la Universidad Provincial de Ezeiza, y al arquitecto Gerardo Pucciarello (Aeropuertos Argentina 2000) por sus valiosos aportes.

### **Zusammenfassung**

Zweck dieser Studie ist es zu zeigen, dass Warten, wie Alfred Schütz feststellt, ein Phänomen in unser „durée“ (oder auch „inneren“ Zeit) ist, das mehrere Bewusstseinsströme gleichzeitig umfasst, die vom kontrapunktischen Aufbau unseres Bewusstseins zusammengehalten werden. Auf der Basis einer empirischen Forschung am Flughafen Ministro Pistarini in Buenos Aires argumentieren wir, dass die von Experten organisierte Zeit des Wartens explizit mit dem kontrapunktischen Aufbau unseres Bewusstseins spielt, um das Thema des Boarding-Prozesses und das Thema der Aktivitäten, die die Fluggäste während des Wartens unterhalten, zusammenzuhalten. Dies erfordert eine Umkehr der Relevanz-Hierarchien der Fluggäste, die zwischen dem Erlebnis des Wartens und „ekstatischer“ Konsumerfahrung pendeln. Um die gewünschte Ordnung von thematischem Kern und Relevanz-Hierarchien dauerhaft etablieren zu können, suchen die Experten, die Entwicklung von Gewohnheiten und Automatismen zu fördern. Dieses Ziel wird im Allgemeinen erreicht, außer wenn unvorhergesehene Ereignisse eintreten oder wenn die Fluggäste der Stimulierung zum Konsum widerstehen und sich nicht an die Abgrenzung exklusiver Orte am Flughafen halten. Auch wenn die Wartezeit als normal, gewöhnlich und internationalen Standards entsprechend wahrgenommen wird, kann die Erfahrung des Wartens ins Zentrum der Aufmerksamkeit rücken, wenn operationale Probleme auftreten und die Prozesse langsamer ablaufen als erwartet. Wenn der ursprüngliche Relevanz-Aufbau wieder einsetzt, in dem das Warten an erster Stelle steht, wird es zum thematischen Kern und kann in der Folge Sorge erzeugen.

### **Abstract**

This paper aims to disclose that waiting is, as stated by Alfred Schutz, a phenomenon in our *durée* (or inner duration) which deals with several streams of consciousness at the same time grasped together by the contrapuntal structure of our mind. Based on empirical research conducted at the international airport of Buenos Aires Ministro Pistarini we argue that the organization of the time of waiting produced by experts explicitly plays with the contrapuntal structure of the mind in order to hold together at once the topic of the process of boarding, aiming to take the plane, and the topic of activities that entertain the passengers while waiting. This involves an inversion of the passenger's hierarchy of rele-

vancies, who moves from the experience of just waiting to the ecstatic experience of consumption. In order to set in a durable way this structuration of the thematic kernel and the hierarchy of relevancies, experts seek to incentivize the development of habitualities and automatisms. This is generally achieved except when unforeseen events come up or passengers resist the strategies of incentive to consummation and the demarcation of exclusive places in the airport. Also, even if the time of waiting is often seen as normal, habitual and according to international standards, when operational contingencies occur and processes become slower than expected, the experience of waiting gets once again the center of attention and it can produce anxiety when the original structure of relevancies, in which waiting takes the first place, is reset and becomes the thematic kernel.