



ZELDA project is co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union.
Grant agreement no. 2019-1-IT02-KA2014-063370.

Érzékeny zónák – Az univerzális fogalmak relativizációja Kommunikáció, interakció és az „arc” kérdése

KÉSZÍTETTE: Ariella Rothberg

Bevezető

Az eltérő földrajzi és társadalmi háttérből származó emberekkel végzett munka nem csak nyelvi nehézségekkel, hanem a kulturális különbségekből adódóan bonyolultabb problémákkal is jár. Ahhoz, hogy egy kommunikációs folyamatban elkerülhessük a félreértést, hibás értelmezést vagy nem megfelelő válaszadást, elengedhetetlen, hogy az interkulturális interakcióban résztvevő felek olyan szóhasználatot és hozzáállást próbáljanak alkalmazni, amely figyelembe veszi a beszélőpartnert/partnereket (és/vagy alkalmazkodik hozzá). Azonban a legtöbb szakmai tréning a migráns célközönséggel való kapcsolatáról nem hívja fel eléggé a résztvevő szakemberek figyelmét erre a különbségre és az „interkulturális kommunikáció” során felmerülő nehézségekre (Kerbat-Orecchioni, 1990). Más kultúrák ismerete gyakran a saját kultúra etnocentrikus pozícióján alapul. Ez különböző sztereotípiákat és interpretációkat eredményezhet, amelyek meghatározzák a szituációk értelmezését és értékelését. Ezek alapja az „érzékeny zónákban” lévő „irányító képek” (Cohen-Emerique 2011), és egyben pedig a kulturális sokk eredete. A kulturális sokk egy „reakció” a vélt különbségekre, amelyeket a másik fél hoz az interakcióba.

Az interkulturális kapcsolatokról és kommunikációs nehézségekről szóló szakirodalomban (amelynek kiemelkedő alakja Margalit Cohen-Emerique) gyakran előforduló kérdés az „arc” fogalma. Ez a fogalom ismerős lehet a mindennapi nyelvből: a francia és az angol a „face” szót használja, olaszul „faccia”, magyarul pedig „arc”. Gyakori francia kifejezések: „perdre la face”, vagyis arcvesztés, nevetségessé válni; szégyenkezni; nyilvánosan megszégyenülni; „prendre x en pleine face”, „vagyis valamit az arcba kapni”, váratlan, megdöbbentő, megrendítő és fájdalmas híreket kapni; „faire volte-face” vagyis „arcot fordítani”: bevallani egy ismert hibát; „sauver la face”, vagyis arcot menteni, valaki külsejét, büszkeségét menteni miután kellemetlen helyzetbe került; „se voiler la face”, vagyis „elrejtteni az arcot”, valaki nem hajlandó meglátni a kellemetlen valóságot, áltatja magát. Angolul olyan kifejezéseket találhatunk, mint a „to save face”, arcot menteni, és a „to lose face”, arcvesztés; olaszul ez



ZELDA project is co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union.
Grant agreement no. 2019-1-IT02-KA2014-063370.

„salvare la faccia”, „perdere la faccia”; magyarul pedig mondhatjuk, hogy „van bőr a képén”, amikor valaki megengedi magának, hogy társadalmi normákat szegjen meg. Ezek a kifejezések mind olyan helyzetekre utalnak, ahol az arc mint nyilvános társadalmi önkép veszélybe kerül az interakció általános kontextusában, függetlenül attól, hogy intra- vagy extrakulturális kapcsolatokról van szó.

A szöveg célja annak megértése, hogy az arc fogalma hogyan jelenik meg „érzékeny területként”, gyakori problémát okozva minden kommunikációs helyzetben, különösen interkulturális interakciók esetén. A társadalmi élet elengedhetetlen része az a kötelesség, hogy szembenézzünk a nehéz helyzetekkel, és próbáljuk megőrizni az arcunkat mások és önmagunk felé. Arcvesztés esetén sérül az önbizalom, de a szembenállás nem annyira emberek, mint inkább szerepek között jön létre. Így az arc mint érzékeny zóna vizsgálata valójában az ember és társadalmi szerep kapcsolatának, a társadalmi interakcióban résztvevő embernek a tanulmányozása.

A kommunikáció szimbolikus funkciója

A kommunikáció egy szimbolikus folyamat, mivel mindig szimbólumok segítségével kommunikálunk (jelek¹ a szó legtágabb értelmében), legyen az nyelvi jel (írott vagy beszélt), vagy egyéb jelek, mint a gesztusok, képek, tárgyak, viselkedés minták stb. Ebben az értelemben a palo alto-i iskola (és Bateson) szisztematikus megközelítése egy alapvető állításon alapul: „Attól a pillanattól kezdve, hogy a személyek egymás társaságában vannak, lehetetlen nem kommunikálni, mivel lehetetlen nem viselkedni” és „egy interakciós helyzetben minden viselkedésnek üzenet értéke van”. (Marc és Picard, 2000). Tehát az alapgondolat az, hogy a kommunikáció nem egyszerűen üzenetküldés és -fogadás – ellentétben azzal a leegyszerűsített felfogással, miszerint a kommunikáció az információ és tudás átadása, megosztása és terjesztése. Ezen a funkcionista nézeten túl tekinthetünk a kommunikációra úgy is, mint egy másik személlyel való kapcsolat létrehozásának folyamata. Ebben a fényben a kommunikáció valósága sokkal összetettebb, részét képezi minden, ami két személy interakciója során történik; nem csak a verbális nyelv, hanem minden olyan nonverbális jel is, amely kontextusában közvetlenül befolyásolja a kapcsolatot és a csere jellegét. „Szemtől szembe” történő interakció során az üzenet jelentése nem csak a szavaktól függ, hanem a

¹ Egy jel fizikai formából és mentális koncepcióból áll. A jelölő a fizikai forma, tehát valami hallható, látható, szagolható, tapintható vagy ízlelhető, míg a jelzett a hozzá kapcsolódó mentális koncepció, vagyis a jelentés, amelyet a jelölő közvetít, és amely lehetővé teszi, hogy megértsük ezt a megnyilatkozást.



ZELDA project is co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union.
Grant agreement no. 2019-1-IT02-KA2014-063370.

résztvevő felek minden reakciójától (gesztusok, arckifejezés, arcminimika, hangsúly, hang ritmusa, testtartás, mozdulatok, személyek közötti távolság stb.). Ezek mind olyan üzenetek, amelyeket a kommunikációs felek vagy megfejtenek, vagy nem. Ennek a folyamatnak része, hogy meghalljuk a „zajokat”, amelyek megerősítik, cáfolják vagy elhomályosítják az üzeneteket, annak érdekében, hogy apránként megfejtsük a titkos és bonyolult kódot, amely sehol nincs leírva, és amelyet mindenki megért” (Winkin, 1981). Minden emberi tett és viselkedés kommunikáció.

A kapcsolati funkció elsőbbsége: Csere elméletek az emberi társadalmak kezdetén

Az emberiség hajnala óta, az „elmúlt világok” kultúráiban élő emberi lények fejlődésük során folyamatosan találkoztak, dolgokat cseréltek és kommunikáltak egymással. Az emberi társadalmakban az egyének viselkedését aprólékosan megfigyelő antropológusok közül kiemelkedő alak Claude Levi Strauss. Strauss kiemelte, hogy az emberiség egy állandó pontja a készítés a cserére. Minden csere funkciója emberi kapcsolatok létrehozása, amelyek túlmutatnak a „természet rendjén”. A tét a csoportok közötti kommunikáció megteremtése, az emberek közötti kapcsolatokat meghatározó szabályok lefektetése. Levi-Strauss Marcel Mauss munkájából merített: „Először is, nem egyének, hanem közösségek vállalnak fel közös köteleességeket. Dolgokat cserélnek egymással, és szerződéseket hoznak létre. A szerződésnél jelen lévők morális személyek: klánok, törzsek, családok, melyek szembeszállnak és ellenkeznek egymással közvetlenül, vagy a vezetőik által közvetve, egyidejűleg mindkét irányba.” A létrehozott cserék soha nem csupán anyagiak vagy gazdaságiak: „Továbbá a cserék tárgya nem kizárólag áruk és vagyon, bútorok és épületek, gazdasági értelemben hasznos dolgok. Ezek mindenekelőtt figyelmességek, lakomák, rítusok, katonai szolgálat, nők, gyermekek, táncok, fesztiválok, vásárok, melyeknek a piac csak az egyik mozzanata, és ahol a pénzforgalom egy sokkal széleskörűbb és tartósabb szerződésnek csak egy cikkelye” (Mauss, 1950). Minden tranzakcióban jelentős szerepet játszik az elismerés iránti vágy: az azonos társadalmi csoportba tartozók **kölcsönös kapcsolatokat** hoznak létre, melyek megerősítik a közöttük lévő kötelekeket, és biztosítják a közösség stabilitását (Levi Strauss, 1958).

Amikor a kommunikáció interakciót jelent

Ezt a két kifejezést (kommunikáció/interakció) gyakran egymás szinonimájaként használjuk. Az interakció azonban különbözik a kommunikációtól, mivel az előbbi „minden, kettő vagy több személy közötti, információ megosztást szolgáló kölcsönös tevékenységre” utal. A



ZELDA project is co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union.
Grant agreement no. 2019-1-IT02-KA2014-063370.

különbségtétel legfontosabb eleme a kölcsönösség. Az interakció társas tevékenység, nem csak azért, mert jelentést teremt, hanem azért is, mert beleépül abba a kontextusba, amely az egyén cselekedeteit befolyásolja. Az interakció nem egyszerű fogalom: „*néha egy folyamatot jelöl, néha egy tárgyat, néha nézőpontot (különösen az interakcionista megközelítés szerint) a kapcsolati jelenség megértéséhez*” (Marc és Picard, 1989). Rögtön a legbanálisabb, mindennapi cselekvések jutnak eszünkbe, mint a nyelvi interakciók (milyen nyelven beszélünk, milyen hangokat használunk, milyen szabályokra hivatkozunk), és nonverbális interakciók (milyen testhelyzetek, gesztusok, milyen magatartás jelenik meg az interakcióban?). Emellett szerepet kap a „kapcsolat” az interakcióban résztvevő felek között: milyen szintű közöttük az ismeretség, milyen a kötelék fajtája (család, barátság, szakmai, tanulmányi), a találkozás kontextusa, átlagos vagy különleges a helyzet, azonos társadalmi osztályhoz tartoznak-e, azonos-e az etnikai hátterük... Minden helyzet eltérő, és mindegyik összetett.

Interakció és az „arc” fogalma

E. Goffman teljes munkásságát az interakció tanulmányozásának szentelte, mely véleménye szerint *rendszerezett*, vagyis szabályok határozzák meg, és különböző korlátozások vonatkoznak a résztvevőkre (Cefaï és Perreault, 2014). A (szemtől szembe történő) interakció Goffman értelmezésében „*a partnerek által egymás cselekedeteire gyakorolt kölcsönös hatás egymás közvetlen fizikai jelenlétében*” (Goffman, 1973:23). A mindennapi helyzeteket egy színházhoz hasonlítja, ahol a karakterek játsszák a szerepüket. Ami Goffman-t igazán foglalkoztatja, az nem az előre meghatározott szereposztás egyes helyzetekben, hanem az egyéniség, az egyedi kifejeződése az általánosban, amely sehol nincs szabályozva, semmilyen szövegben vagy szerepben nincs meghatározva, mégis minden emberi interakcióban jelen van. Így alakul ki az *identitás*², amely eltér a személyiségtől (az egyén belső énjének megnyilvánulása), és nincs kiszolgáltatva a szerepnek. A tét az önbecsülés: ez adja a társadalmi identitás alapját, vagyis egy személy felfogását a saját értékéről a társadalomban, és hogy hogyan látja magát másokhoz viszonyítva, az alapján, hogy mások hogyan „azonosítják”. Ezt nevezi Goffman „arc”-nak, vagyis a „*pozitív társadalmi érték, amelyre az egyén valójában szert tesz azzal a viselkedéssel, amelyet mások szerint egy adott érintkezésben alkalmazott*” (Goffman, 1974, p.9). Így tehát az arc egy önkép, amelyet egy

² Az identitás minden egyén saját magáról alkotott felfogása, a saját létezésének tudata, és a saját személyének tudata más egyénekhez viszonyítva, akikkel egy társadalmi csoportot alkot. (idézi M. Cohen-Emerique, 2011)



ZELDA project is co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union.
Grant agreement no. 2019-1-IT02-KA2014-063370.

személy mások pozitív vagy negatív megítélése alapján alakít ki. **Goffman szerint a szabály, amelyet mindenkinek be kell tartania interakciós helyzetekben az, hogy megőrizsék mind a saját arcukat** (így a pozitív önképet), **mind a partnerét**. Továbbá, mivel az arc sérülékeny, és könnyen fenyegetheti a személy maga vagy mások, ez együttműködésre kényszeríti az egyéneket a megőrzése érdekében. Mind tudatában vannak ugyanis, hogy a saját arcuk lényegében összekapcsolódik a másikéval, és a megőrzéséhez tiszteletben kell tartaniuk a másik arcát. Ehhez a feladathoz segítséget nyújt a társadalom által előírt néhány rituális cselekvés, hogy elkerülhető legyen az arc esetleges sérülése - a saját és másoké is.

Goffman kifejti, hogy minden társadalom kínál lehetőségeket az arc megőrzésére és az arcvesztés kezelésére. Ezért beszél a „mindennapi élet rendezéséről” és „alakításról” (arcunka), jelölve azokat a folyamatokat, melyek fenntartják ezt az alapvető egyensúlyt, alakításokat, melyek, nem határozzák meg pontosan a viselkedést, de irányba állítják azt. Ezeknek az általa „rituális korlátoknak” nevezett folyamatoknak a célja, hogy megvédjék minden személy identitását az interakcióban. Ezek a szabályok segítik az egyéneket, hogy ne okozzanak a másoknak arcvesztést (tapintat szabályai), illetve segítik a pozitív önkép fenntartását (önbecsülés szabályai). Az alakításhoz fel kell készülni minden kockázatra és incidensre, amely valamelyik résztvevő fél arcát sértheti az interakcióban, és elhárítani a veszélyt, például a beszélgetés témájának megváltoztatásával, ha az egyik fél észreveszi, hogy a másikat nehéz helyzetbe hozza az aktuális téma. Mindenkinek van némi gyakorlata az alakításban, de néhányan kiemelkednek: róluk mondják, hogy tapintatosak, elegánsak, jó a diplomáciai érzékük.

Univerzális fogalom-e az arc?

Ugyan széles körben ismert, az „arc” kevésbé kutatott téma a nyugati társadalomtudományokban. A fellelhető referenciák nagy része Goffman munkájára hivatkozik, és csak a közelmúltban nyertünk hozzáférést kínai szerzők munkáihoz a témában (angol nyelven)³. Ezt figyelembe véve érkezünk el Leung és Cohen nemrég végzett kutatásához az arc fogalmáról (2011). A szerzők az önbecsülés, vagyis egy személy saját társadalmi értékéről alkotott felfogásának koncepciójából kiindulva kidolgoztak egy elméletet az egyén és a kontextusa közötti interakcióról, melyben a csoportok megkülönböztetése a

³ Érdekes megfigyelni, hogy Goffman erősen támaszkodott az ismereteire a kínai kultúráról az „arc” koncepciójának kidolgozásához.



ZELDA project is co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union.
Grant agreement no. 2019-1-IT02-KA2014-063370.

„kulturális logika” alapján történik, melyet a körülmények bizonyos kombinációi határoznak meg. Úgy gondolják, hogy az egyéneket egy kultúrában a gondolatok és cselekedetek történelem során kialakult logikája befolyásolja, melynek továbbra is normatív értéke van. A szerzők szerint **ezért az önbecsülés alapja kultúránként eltér a kérdéses társadalmi struktúrák stabilitásától és hierarchiai jellegétől függően.** Ez a nézőpont azon a gondolaton alapul, hogy az egyén nem csak integrálja a kulturális különbségeket, hanem a különbségek a különböző típusú emberek interakciói és átélt helyzetek során keletkeznek egy adott kulturális kontextusban. A kulturális logika három ideális típusát különböztetik meg: méltóság, becsület és arc kultúrák.

A **méltóság** az egyén sikerein alapuló önbecsülés az értékei és céljai elérésében. *A méltóság kulturális logikája tehát az egyén elidegeníthetetlen autonómiáján és a saját tetteiért való személyes felelősségén alapul.* Így az egyén méltóságát mások nem tudják könnyen megkérdőjelezni, és az önérdekét csak egy hatékony jogrendszer tudja korlátozni, amely szerződésekre kötelezi egy egyenlőségre törekvő társadalomban. A méltóság logikája jellemzi az Egyesült Államok északi államaiból és a nyugati kultúrákból származókat.

A **becsület** egy személyes érték, melynek alapja a megbecsülés és az egyén értékelése arról, hogy mások mit gondolnak róla. *A becsület kulturális logikájának alapja az egyén személyes felelőssége az iránt, hogy a saját csoportjának jó hírnevét felépítse és megvédje, valamint, hogy kollektív becsületét fenntartsa.* Ezen logika szerint az átadott normák a csoport társadalmi identitásának részét képezik. A társas interakció lehet kooperatív vagy kompetitív attól függően, hogy az egyének jó hírneve veszélyben van-e.⁴ A reputáció aktív kezelése a fenyegetésekkel szemben azt jelenti, hogy ezek a hierarchikus struktúrák sokkal kevésbé stabilak, mint amelyek az arc kultúrákat jellemzik. A becsület logikája egyesek szerint a közel-keleti, észak-afrikai (Jamous, 1981), mediterrán, latin-amerikai, dél-ázsiai, indiai, pakisztáni és dél-amerikai kultúrákra jellemző.

Az **arc** a mások értékelésén és az egyén társadalmi kötelességekben elért sikerein alapuló önbecsülés. *Az arc kulturális logikája így az egyén sikerein alapul a társadalmi szerepével járó kötelességekben, a társadalmi harmónia és stabilitás megőrzéséért.* Ezek a kötelességek

⁴ Egy ilyen kultúrában a becsület kérdésében szükség lehet kompetitív lépésekre a jó hírnév megalapozásához és védelméhez. Ez nem csak a személy saját hírnevére igaz, hanem a családtagokra vagy család-jellegű személyekére is, mint a közeli barátok vagy más közeli társadalmi csoportok.



ZELDA project is co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union.
Grant agreement no. 2019-1-IT02-KA2014-063370.

állandók, és nem szabadon választhatók, hanem a társadalom diktálja őket, mint a méltóság kultúrák esetében. Az egyén stabil társadalmi hierarchiákban - mint a család vagy szervezetek - betöltött státuszától függenek. Ezekből a jellemzőkből adódóan az emberek általában nem cselekedhetnek szabadon, önállóan és a saját érdekükben úgy, mint a méltóság kultúrákban. „Az arc-kérdésnek kölcsönösen korlátozó, még akár kényszerítő ereje is van a társadalmi háló minden tagja felett. Az egyén cselekedeteit legtöbb esetben közel sem a saját vágyai, hanem sokkal inkább a szükség diktálja, hogy mások elvárásainak megfeleljen” (Ho, 1976:10). Ehhez hasonlóan az arc logikája sokkal nagyobb hangsúlyt fektet a csoporton belüli harmónia megőrzésére, mint a csoport külső jó hírnevére. Az arc logikája egyesek szerint az ázsiai kultúrákra jellemző, mint Kína és Japán.

Ha egyetértünk Leung és Cohen állításával, hogy az emberek kultúrától függetlenül minden kommunikációs helyzetben az arcukat próbálják fenntartani és igazítani, pontosítanunk kell a három „kulturális logika” közötti különbséget: ezek a fogalmak mind az archoz kapcsolódnak, és minden kultúrában összefonódnak. A cél tehát nem annyira az, hogy különbséget tegyünk a társadalmak között, mintha hermetikusan elzárt, homogén egységek volnának, hanem, hogy kiemeljünk bizonyos aspektusokat annak érdekében, hogy megérthessük a különböző kultúrákban különböző fontosságú elemeket. E. Goffman szerint az emberek a kulturális különbségeken felül nagyon hasonlóak, és az archoz kötődő rituálék egy „univerzális emberi természet” eredményei (1974, p.41). Ez nem azt jelenti, hogy az „univerzális emberi természethez” kapcsolódó tényleges (kulturális) gyakorlatok is univerzálisak. Ha egy személynek, csoportnak vagy társadalomnak „látszólag egyedülálló, egyedi jellege van, ennek oka a közös emberi természet egy bizonyos árnyalata és kombinációja” (Goffman, 1974:42). Eszerint, ha az arc fenntartásának rituális folyamatai minden társadalomban megtalálhatók, akkor univerzálisak: csak a tartalmuk, megnyilvánulási formáik és a nekik tulajdonított jelentőség változik.

Az arc különböző megnyilvánulási formáinak egyik oka a kollektív és individualista kultúrák közötti eltérésben keresendő. Nézzük meg Kína példáját, ahol az egyén cselekedetei kollektív arcvesztést eredményezhetnek, és a kollektív körülmények befolyásolhatják az egyén arcát (és fordítva). Ha valaki elveszíti az arcát, az minden vele kapcsolatban álló ember hírnevére hatással van: a családjában, falujában, abban a társadalmi csoportban, ahová tartozik, még a teljes országban is. Az arc megadása a közeledés rituáléin keresztül biztosított: a másik megszólítása a tiszteletadás kimutatásával (rokonsági terminológia használata), eltúlzott



ZELDA project is co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union.
Grant agreement no. 2019-1-IT02-KA2014-063370.

köszöntések, búcsúzások, dicséret, a birtokolt vagy elért dolgok lekicsinyítése (”üdvözöllek szerény otthonomban”, mondhatja valaki a vendégeinek), meghívni egy étterembe azt, akinek arcot szeretnénk adni (minél drágább az étterem, és minél bőségesebb az étel, annál több arcot adunk a vendégnek); összekötni a kapcsolati hálónk egy tagjával; megajándékozni. Az arc azonban a tudat megnyilvánulása is, mivel társadalmi és pszichológiai szankcióként működik: „*a kínai kultúra sikerének titka, hogy az egyént saját magával állítja szembe*” (Zheng, 1995).

Pozitív arc/negatív arc

A Brown és Levinson nevéhez fűződő „udvariasság elmélet” áll a legközelebb E. Goffman szociológiájához a verbális interakciókon belüli helyreállító közlések kutatásával. Brown és Levinson szerint az udvariasság „*az arc megőrzésére irányuló közös vágy összeegyeztetése a ténnyel, hogy a legtöbb beszédaktus potenciálisan fenyegető lehet valaki arcára nézve*” (Kerbat-Orecchioni 1990). A szerzők azt állítják, hogy az arcnak két, egymást kiegészítő aspektusa van: a pozitív arc, amely az egyén nárcizmusát fejezi ki, utalva azokra az interakciókban keletkezett méltató képekre, amelyek megfelelnek Goffman arc-értelmezésének; és a negatív arc, tág értelemben vett „territórium” (testi, térbeli, kognitív és időbeli), utalva az autonómia, a tettektől való szabadság vagy a személyes integritás védelme iránti vágyra. Egy interakció során minden egyénnek meg kell tennie mindent, amit lehet, hogy megvédje a saját arcát (mind az önképét, mind a territóriumát/autonómiáját) és másokét. Ezen fogalmak mellett Brown és Levinson bevezette az „Arcot Fenyegető Cselekvések” (Face Threatening Acts - FTA) koncepcióját. Véleményük szerint minden emberi találkozásban van egy eredendő fenyegetés az érintkezésbe lépő egyének pozitív és negatív arcára nézve. A saját és a partner arcának védelmére különböző stratégiák használhatók: az egyén (pozitív) arcának megőrzéséhez az imázs védelme (sérülés megelőzése) szükséges, a territórium megőrzésének fő eleme pedig a védekezés a túl bizalmaskodó, tolakodó viselkedés és a túl közeli kapcsolatok ellen. Fontos ugyanakkor az is, hogy kerüljük a nyers szavakat és szemrehányást, így megőrizve a partner arcát, illetve, hogy védjük a territóriumát, tartózkodjunk az olyan rámenős viselkedéstől, amelyet a partner tolakodásnak érezhet.

A társas kapcsolatok szabályozása az interakciókban

Az E. Goffman, illetve Brown és Levinson által felvetett két problémát folytatva C. Kerbat-Orecchioni tovább finomította a definíciókat. Nem „az arcról”, hanem „arcokról” beszél, utalva az önkép védelmét és erősítését jelentő pozitív arcra, melyet az interakcióban résztvevő



ZELDA project is co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union.
Grant agreement no. 2019-1-IT02-KA2014-063370.

partnerek hoznak létre, és a negatív arcra, amely a Goffman által „az én territóriumaiak” nevezett, vagyis „*a testi, térbeli vagy időbeli territóriumok, az anyagi vagy kognitív javak és készletek*” védelmét jelenti. (1990:167). Szerinte minden elvégzett rituálé, minden verbális és nonverbális cselekedet, amelyet végrehajtunk lehet fenyegető, vagy épp ellenkezőleg, méltató egy személy arcára és/vagy territóriumára nézve, felfogástól és interpretációtól függően. Ennek megfelelően minden társadalom egy sor stratégiát kínál, amelyek szabályozzák az interakciókat és ritualizálják a találkozásokat. Ez teret enged a kölcsönös igazodásnak azokban a mindennapi helyzetekben, amelyek problémásak lehetnek, vagy akár konfliktussá fajulhatnak, például a kommunikáció megkezdése és lezárása (üdvözlés); adás vagy fogadás (ajándék adása/viszonzása, szívesség kérése); státusz változása (munka elvesztése, családi vagy szakmai helyzet változása stb.). Ezeknek a cselekvéseknek és eseményeknek az érzékeny pontja abban rejlik, hogy veszélyt jelenthetnek a cselekvő felek arcára, vagy a territórium megsértéséhez vezethetnek. Ezen felül az ilyen helyzetekben a cselekvéshez gyakran a társas kapcsolatokban eredendően jelen lévő, egymásnak ellentmondó elvárásokat is össze kell egyeztetni: az érintkezés elfogadása és a távolság megtartása; a hierarchia jelzése és egy bizonyos egyensúly megóvása; érdeklődés a másik iránt, és a magánéletük tiszteletben tartása...

Az udvariasság az és az arc szabályai a kommunikációban

Mik tehát a társadalmi szabályok, a „rituális korlátozások”, amelyeket be kell tartanunk? Mi a céljuk? Az egyének közötti interakciós helyzetben nem csak a nyelv, hanem végtelen számú kód és szabály is szerepet játszik, amelyek „biztosításként” működnek helyzettől függően, meghatározzák a cselekvések rituális folyamatát, így pedig részt vesznek a társas kapcsolatok szabályozásában. „*Nincs társas interakció minimális rituálé nélkül; (...) ez alapvető szerepet játszik a kommunikáció leszabályozásában, irányítja a cseréket, és összeegyezteti a társas életben eredendően jelen lévő, egymásnak ellentmondó elvárásokat (érintkezés és távolság, kölcsönösség és hierarchia, autonómia és megosztás)*” (Marc és Picard, 1989:136). Ezek a szabályok „az udvariasság törvényei vagy rituáléi”, „a jó modor rituáléi”, melyek különböző társas helyzetekhez alakított viselkedési modelleket kínálnak - Picard szerint „az interakció rituáléi” - így kialakítva egy előírásokból és tiltásokból álló konvencionális rendszert, amely a leghétköznapibbtól a kivételesig minden kultúrában sajátos. Ezeket a szabályokat az egyén gyermekkorban, az elsődleges szocializációs folyamat során tanulja meg, majd később sajátjává teszi, és a személyisége részévé válnak. Egy példa többek között az úgynevezett



ZELDA project is co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union.
Grant agreement no. 2019-1-IT02-KA2014-063370.

„megközelítés rituáléi”: ezek szerepe a kommunikáció kezelésének megkönnyítése. Két megközelítési rituálé kiemelt jelentőségű a társas életben: a „bemutatkozás”, amely kezdeményezi a kapcsolatot, és a „záró rituálék” („búcsúzások”), amelyek a végét jelzik. A szerzők „fenntartó rituálékról” is írnak, mint például a meghívás, ajándék vagy telefonhívás.

Ezeknek a szabályoknak a tiszteletben tartása alapvető fontosságú, mivel lehetővé teszi az egyén számára, hogy másokkal kapcsolatba lépjen és kommunikációt tartson fenn a lehető legkisebb kockázat mellett (konfliktus, félreértés, arcvesztés stb. kockázata). Fontos megjegyezni azt is, hogy ezek a szabályok még egy társadalmon belül sem homogének; változhatnak az egyén társadalmi és oktatási háttérétől függően, az idő múlásával, régióként, eltérőek lehetnek különböző társadalmi környezetekben, szakmai környezetekben, kor és nem szerint stb. Picard (2010) szerint azonban megfigyelhetők hasonló elvek és tendenciák a szabályok és rituálék kifejeződésében a kulturális különbségeken felül. Ezt a jelenséget az *elvek konvergenciájának* hívja, amely különböző területeken nyilvánulhat meg: például az önábrázolás, amely minden kultúrában és társadalmi szinten fontos helyet foglal el, csakúgy, mint mások tisztelete, amely az arcuk és territóriumuk tiszteletére utal (határok kijelölése a privát és a nyilvános között). Az arc kifejeződése, a megőrzésére szolgáló eszközök és az arcvesztés okai minden társadalomban eltérőek ugyan, de az általános társadalmi követelmények megegyeznek.

A kommunikációs rituálék néhány példája

A következő leírások azt mutatják meg, hogy egyes társas interakciók a szemtől szembeni viselkedés példáinak tekinthetők, még akkor is, ha ezeket általában nem ebben a keretben írják le vagy értelmezik.

1. Megközelítési rituálék

A „Bonjour”: Franciaországban a „Bonjour” egy létfontosságú üdvözlés (még ha nyilvános helyeken el is veszi a jelentőségét), amely a másik személy számára azt jelenti, hogy beazonosítottuk őket, és léteznek számunkra. Egy másokkal megosztott munkahelyen zavaró, egyenesen sértő lehet, ha nem köszönünk megérkezéskor.

A kézfogás: amikor bemutatkozunk egy felettesnek, azt várjuk, hogy ő kezdeményezi a kézfogást.



ZELDA project is co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union.
Grant agreement no. 2019-1-IT02-KA2014-063370.

Arcra adott puszti: ez a rituálé rendkívül elterjedt Franciaországban, bár jelenleg „felfüggesztették” a járványidőszak alatt. A gyakorlat bonyodalmakkal járhat, mivel a szabályok eltérőek régiótól és társadalmi háttértől függően: hány puszti, melyik oldalra, kinek? Ez a bizonytalanság a rituáléban sok félreértéshez vezethet. Két személy találkozik egy harmadikkal, akit csak az egyik ismer. Az egyik megöleli az újonnan érkezőt, de mit tesz a másik? Vannak, akik „automatikusan” pusztit adnak, mások kezet nyújtanak (azt sugallva: „Nem ismerem, nem pusztalom meg”). A második opció azonban legtöbb esetben szavakat kíván (például: „Nem szoktam pusztit adni, ha nem ismerem valakit”) egy mosoly kíséretében, hogy megelőzzük az esetleges sértést (amiért nem adtunk pusztit), és hogy ezzel tiszteletben tartjuk a másik arcát.

2. Lezáró rituálék

Ha egy barátunknál vagyunk, és véget ér az este, nem nyitjuk ki az ajtót és megyünk haza szó nélkül, hanem az estét egy hosszabb vagy rövidebb köszöntő rituáléval zárjuk le: A másik személy territóriumában vagyunk, elfogadott bennünket, ezek a köszöntő rituálék az este végén pedig lehetővé teszik, hogy a tisztelet fenntartásával távozzunk.

3. Egymás territóriumának tisztelete

Ha egy kolléga irodájának ajtaja zárva van, nem megyünk be anélkül, hogy kopognánk, és megkérdeznénk, „X vagyok. Bejöhetek?”

Az olyan kérdések, mint a „kinyithatom az ablakot?” vagy „kölcson tudnál esetleg adni egy öngyújtót?” szintén a negatív arc működésének megnyilvánulásai, vagyis a saját és a másik autonómiájának védelme, ugyanis az interakció elméletben a territórium szimbolikusan is értendő

4. Bocsánatkérések

A bocsánatkérések Goffman értelmezésében „helyreállító” (reparatív) rituálék, amelyek az életben bármikor előfordulhatnak. Kezelésük azonban körülményes, mivel a vétkezt mindig fenyegeti a veszély, hogy túl sokat vagy túl keveset tesz egy olyan területen, ahol a beszélő önbecsülése (önmaga lekicsinylése) és a hallgató önbecsülése (megalázottság) forog kockán.

- Az utcán véletlenül beleütközünk valakibe. Ebben az esetben a bocsánatkérésnek segítenie kell a meglökött ember haragját vagy agresszióját mérsékelni.

- Meglátogatjuk egy barátunkat a kórházban, és érkezéskor elnézést kérünk, hogy nem hoztunk neki valamit (még ha tiltja is ezt a kórházi szabályzat), különben lealacsonyítanánk a személyét. Egyszerre óvjuk a saját arcunkat és a másikat.
- A szomszéd autójával elállja a mi autónk útját. Bekopogunk hozzá, és azt mondjuk: „Elnézést, de... az autója akadályozza az enyémet.” Azzal, hogy alkalmatlan időben kopogtunk be hozzá, belépünk a személyes, privát terébe. A bocsánatkéréssel ezt a betolakodást orvosoljuk, még akkor is, ha az ő cselekedetei, az útban álló autója okozta a mi cselekvésünket.
- Későn érkezünk egy találkozóra, elnézést kérünk. Ha egy diák késik el az óráról, általában büntetés nélkül bemehet a terembe (a késés vétkét a tanár felé általában helyreállítja a bocsánatkérés, kivéve, ha a késések összeadódnak). Ha randevúról van szó, lehet, hogy a bocsánatkérés nem elég a vétség jóvátételéhez, és további magyarázatra lesz szükség. Ha a találkozó munkával kapcsolatos, nem valószínű, hogy a bocsánatkérés elég ahhoz, hogy megkapjuk a munkát. Ez a három példa megmutatja, hogy a „helyreállító” rituálé hatékonysága kontextustól függően változó.

Reparatív törekvések arc sérülés esetén

E. Goffman szerint az arc sérülésének lehetnek enyhébb vagy súlyosabb következményei, mint a hiteltelenség, kényelmetlenség, elutasítás, megvetettség, kivettség, akár szégyen érzése, a presztízs és méltóság sérülése, megalázottság. Az interakció minden esetben veszélybe kerül. Az egyénnek tehát érdeke, hogy minden tőle telhetőt megtegyen, hogy megvédje az arcát a fenyegetéstől, és javító stratégiákat alkalmazzon: ez lehet a megaláztatás minden forrásának elkerülése, vagy helyreállító cserék használata, amelyek visszaállítják az interakciós rend egyensúlyát. *„A helyreállító tevékenységek funkciója, hogy megváltoztassák a cselekvéshez kapcsolható jelentést, hogy a sértőnek tekinthetőt elfogadhatóvá alakítsák”* (Goffman, 1974).

A helyreállító törekvések három típusát különböztetjük meg: az **indoklás** (Elfelejtettem visszaadni valakinek a kedvenc könyvét. Emlékeztetőül felhív, és szemrehányást tesz. Én erre felhozom a rossz memóriám, mint enyhítő körülmény), a **bocsánatkérés** (ha valakibe kicsit beleütközöm az utcán, azt mondom: „Elnézést, bocsánat”), és a **kérlelés** (Felszállok a vonatra, a folyosó felőli ülés foglalt, és én az ablak mellé szeretnék ülni. A másiknak fel kell állnia, hogy én leülhessek. Azt mondom neki: „Elnézést a zavarásért, szeretnék leülni oda”). A



ZELDA project is co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union.
Grant agreement no. 2019-1-IT02-KA2014-063370.

helyreállító tevékenység funkciója mindhárom esetben a jövőbeni sértés elkerülése és/vagy múltbeli sértés jóvátétele azáltal, hogy megmutatjuk, hogy tiszteljük azokat a szabályokat, amelyeket véletlenül megszegtünk (például hivatlanul beléptünk a másik személyes terébe) és hogy elismerjük a másik ember értékét. Az archoz kötődő „helyreállító folyamatok így spontán reakciók, válaszok az internalizált társadalmi normákra, céljuk pedig a társadalmi harmónia fenntartása, amelyet megzavart egy sértőnek tekintett cselekedet. A helyreállító tevékenységnek rituális funkciója van (Goffman, 1973:213).

Az arc kifejeződése interkulturális helyzetekben

Az arc kezelése kultúrák közötti helyzetekben még bonyolultabbá válik, hiszen az udvariassági normák között nincs átfedés, és a státusz biztosítására előírt forgatókönyvek nem csak eltérnek, de egymással ellentétesek is lehetnek. Emiatt nehéz az egyén saját arcát úgy fenntartania, hogy a másiknak ne okozzon arcvesztést. Ezek az eltérések a kommunikációs rituálékban, amelyekre bemutattunk néhány - francia - példát, különböző területeken jelenhetnek meg: az udvariassági szabályokban (mint például az ajándék adás és fogadás rituáléi - a fogadott csomagot sok kultúrában nem szabad az ajándékozó előtt kinyitni, míg másokban sértés nem azonnal kibontani); az arcra fenyegetőnek vélt viselkedésformák értékelésében (afrikai környezetben nagyon udvariatlan nem azzal kezdeni az interakciót, hogy a másik családjának egészsége felől érdeklődünk, Európában ugyanez tapintatlanságnak számít); az arc elleni támadásokra adott kedvező válaszból, akár másoktól érkezik a támadás (Ázsiában a csend, mediterrán országokban a sértés, a múlt századi Európában a kihívás párbajra), akár saját magunktól (túlzott bocsánatkérés Franciaországban, tiltakozás Kínában stb.). Az is előfordulhat, hogy az egyén tudatlanságból vagy szándékosan a saját udvariassági normáit írja elő, ami fenyegető hatással van a másik arcára.

Interkulturális helyzetekben a másik arcát azzal is fenyegethetjük - gyakran ellensúlyozni próbálva a hiányos ismereteinket a másik kulturális rendszeréről - hogy sztereotípiákat használunk a másik kultúrájáról a kommunikáció során, ami a kívánttal ellentétes hatást ér el függetlenül attól, hogy a sztereotípia pozitív vagy negatív irányú. Ebben az esetben az egyén úgy érzi, hogy bezárták egy kulturális identitásba anélkül, hogy esélyt kapott volna önmaga meghatározására. Végül pedig, ha a szabályok egymásnak ellent mondanak, gyakran szembesülhetünk a dilemmával, hogy választanunk kell a saját arcunk megőrzése, vagy a másik arcának fenyegetése között.



ZELDA project is co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union.
Grant agreement no. 2019-1-IT02-KA2014-063370.

Az alább bemutatott néhány szituáció egy hatalmas gyűjtemény kivonata, mely tartalmaz tréningeken történt eseteket, illetve interkulturális interakciós helyzeteket az oktatás és szociális munka területén dolgozó szakemberektől. Az esetek mindegyike kapcsolódik az egyik interakciós partner arcát ért támadásokhoz.

1. Köszöntő rituálék

„Egy török nő odajön a közösségi központ recepciójához, és engem keres. Gyakran dolgozom közvetítőként egy iskolai támogató szervezet és a nő családja között. Lejövök a második emeleti irodából, odamegyek hozzá, hogy kezet fogjak vele, köszönök neki. A nő visszahúzódik, nem nyújtja a kezét. Rosszul érzem magam, mert elutasítottak, és félek, hogy valami illetlent csináltam.”

Ebben az esetben a két üdvözlő rituálé eltér, de ezt egyik interakciós partner sem tudja még akkor. A szakember csak később döbben erre rá, de még mindig úgy érzi, hogy „megsértette” a hölgyet a tudatlanságával, illetve, hogy megsértették, mivel az eset megkérdőjelezi a státuszát (mint férfi, mint a közösségi központ referense) és a kompetenciáját (úgy érzi, nem helyesen járt el). Ez pontosan az a fajta „arc sérülés”, amelyet nem lehet „helyreállítani”.

„A menekült szálláson a felvételi beszélgetés során fogadok egy fiatal algériai férfit és az apját. Amikor megérkeznek, kezet fogok a férfival, majd az apjával is. Az apa nem hajlandó bejönni velem az irodába. Ez meglep, ezért felhívok egy másik kollégát, hogy vezesse le a beszélgetést. Később megtudtam, hogy az apa nem fogadta el, hogy a fiával fogtam előbb kezet. Ezzel tiszteletlenül viselkedtem fele (egy női oktató tapasztalata).”

A probléma itt az identitás és a társadalmi szerep közötti kapcsolat: nem az udvariassági rituálét illetően történt sértés (a két személy ugyanazt a társadalmi elvárást követte: a kézfogást), hanem a narrátor szakmai identitását érte közvetlen támadás. Az itt lejátszódó események egy kettős referencia felismerését igénylik (kor és nem), amelyek nem ugyanúgy vannak jelen az interakcióban résztvevő felek szabálykészletében. Franciaországban tagadják a nemek szerepét az interakciókban (bár jelen van), a kor szerepe pedig fordított (a kor értéke csökken). Ehhez hozzáadhatunk egy másik ellentétes kettős referenciát (nem és társadalmi hierarchia), amely szintén különböző módokon jelenik meg az interakció résztvevői számára:

az apa számára nem elfogadható a feszültség a nem és a hierarchiai pozíció között (ha a nő van magasabb hierarchiai helyzetben), míg a francia kultúrában ez nem mindig tudatos (vagy létezése nem elfogadott).

„A teremből kifelé menet megállított egy másik diák, egy „fehér” francia nő. „Hello Issa,” mondta. „Hello”, válaszoltam. Ahogy megfordultam, ott állt közvetlenül mögöttem, hogy „puszit” adjon nekem. Láttam, hogy közeledik a feje, készül a szája. Nem értettem, mi történik, nem mozdultam, elsápadtam, és nem tudtam megszólalni. Amikor majdnem elérte az arcom, hirtelen megállt. Meglepően kérdezte: „Nem adsz egy puszit?” (egy fiatal szenegáli diák tapasztalata).”

A „puszi” fentebb említett különböző megközelítése kultúrákon belüli helyzetekben még nagyobb jelentőséget kap kultúrák között. A testek összeérintése az üdvözlő rituálék kontextusában valószínűleg nem bevett ennek a fiatalnak a kultúrájában, legyen az külföldiek vagy férfiak és nők között. Azonban a territórium megsértését is megfigyelhetjük, E.T. Hall proxemika kutatása értelmében, ahol a fiatal diák belép Issa személyes terébe az ő tudta nélkül.

2. A kommunikáció módja

„Egy Maliból származó párt fogadtam interjúra, amelynek célja az volt, hogy megbeszéljük a problémákat, amelyeket az óvoda a legkisebb gyermeküknél azonosított. A férfi elmagyarázta a nőnek, amit mondtam, mivel nem beszélt jól franciául, és az interjú rendben ment. Néhány héttel később az óvoda értesített, hogy a gyermek már nem jár be, és az anya elutasító a dolgozókkal szemben. Telefonon felvettem a párral a kapcsolatot, hogy megpróbáljam kideríteni, mi lehet a félreértés. A férfi nem akart többet hallani az óvodáról, és letette a telefont. Meglepett a viselkedésük, mert az interjú alatt úgy éreztem, jól megértjük egymást, és nyugtalan is voltam, mert a kiváltott hatás a család teljes elzárkózása volt az óvodától.”

A kérdés itt az információ közlésének módja: a domináns francia kapcsolati mód a „szabad, nyílt és közvetlen” kommunikáció, de nem minden kultúrában ez a helyzet. Ez megnehezíti a szociális területen dolgozó szakemberek számára az üzenetük hatásának értékelését (befogadták, meghallották, megértették?), különösen, ha komoly problémákról van szó.



ZELDA project is co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union.
Grant agreement no. 2019-1-IT02-KA2014-063370.

Meglehetősen elterjedtté vált ez a fajta „indirekt” kommunikáció a szülőkkel telefonon. A családok azonban, akár francia, akár külföldi, nem mindig fogadják ezt jól, kiváltképp olyan nehéz kontextusban, mint ez. Hirtelen mindkét arc sérült: a családapáé és a szakemberé. Az utóbbi esetében a szakmai identitását (kompetenciáját) támadja az érzés, hogy valami felett elsiklott (mivel az interjú eredménye az volt, hogy kivették a gyermeket az óvodából), miközben ő azt gondolta, hogy jó munkát végzett. Az apa számára ez egy közvetlen támadás az arca felé mint „jó szülő”, és ami a szakember részéről csupán egy békéltetési kísérlet volt, azt ő agresszívnek és tiszteletlennek érezte.

3. A „személyes tér”

„Egy Maliból származó férfi váratlanul betoppant információt kérni. Nekem (szociális munkás) kellett fogadnom, mert a recepció nem volt az asztalánál. Nagyon magas volt, és nagyon közel állt hozzám, miközben beszélt, majdnem hozzám ért. A beszélgetés során többször hátra kellett lépnem, hogy jobban lássam és tudjak beszélni hozzá, de minden alkalommal közelebb jött. Nagyon kényelmetlenül éreztem magam ettől. Úgy éreztem, „megtámadja” és „megsérti” a személyes terem, ami akadályt jelentett a kommunikációban. Ezen kívül ő a keresztnevemen szólított engem, míg én továbbra is vezetékneven szólítottam.”

Ez az eset jól illusztrálja a különböző felfogásokat a fizikai tér elfoglalásáról és a kommunikációhoz szükséges távolságról a különböző kultúrákban. Több tényező is megjelenik: a szociális munkás úgy érzi, megsértették a személyes terét, ami teljesen megakadályozza a kapcsolatát az ügyféllel. A keresztnév kérdése is felmerül, ami tovább erősíti a támadás érzését, és megzavarja minden támpontját (nem szólítjuk keresztnéven azokat, akik segítségkéréssel keresnek meg bennünket). Azonosíthatjuk továbbá a nemek közötti kapcsolatot és a nemekhez csatolt szerepeket. Végül pedig a szakmai és nemi identitás is szerepet játszik. A szakember minden bizonnyal támadva érezte magát, mert úgy érezte, az ügyfél nőként kezeli (potenciálisan „áldozatként”), és nem szakemberként.

„A CAF (családi támogatásokat biztosító adminisztráció) recepcióján történt egy délután. Egy fiatal fekete nőt fogadtam, aki kisbabát tolt babakocsiban. Elkezdtük a beszélgetést, és a kisbaba nagyon hamar sírni kezdett, mert éhes volt. A hölgy kivette a babát a kocsiból, a karjaiba fogta, és miközben folytatta a beszélgetést, elővette a



ZELDA project is co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union.
Grant agreement no. 2019-1-IT02-KA2014-063370.

blúzából a mellét, és szoptatni kezdte a gyermeket. Nagyon megdöbbentem, és úgy éreztem, ez a hozzáállás szemérmetlen és tiszteletlen velem szemben.”

Ebben az esetben is eltér a szerepek értelmezése: a nő számára az anyai szerep az elsődleges, időre és helyre tekintet nélkül (privát vagy nyilvános hely). A szakember számára a női/anyai tevékenységekhez szükséges egy térbeli határ. Ezen kívül felmerülnek a testtel kapcsolatos álláspontok, hogy mit szabad és mit nem szabad nyilvános helyen megmutatni. Megfogalmazódhat az identitás kérdése is, amely a francia társadalomban mindig ellentmondásos kettősségre utal a nő/anya és nő/szakember között. Mindenesetre a szakember számára a határt kétszeresen áthágták, és az arca veszélybe került.

4. Vendéglátás

„Fiatalként meglátogattam Mariama, egy hatéves szenegáli gyermek otthonát iskolai támogatás céljából. Az első látogatás során az akkori felettesem visszautasított minden italt, süteményt stb., amivel a szülők kínálták, és meghagyta nekem, hogy tegyek ugyanígy, a „professzionizmus” miatt. Az első otthoni alkalom során Mariama anyja üdvözölt és kávéval kínált, amit én visszautasítottam. Miután nem fogadtam el a kávé, nem tudtam az anyával a lánya iskolai helyzetéről beszélni, mert azonnal bement a konyhába, és addig bent maradt, amíg el nem mentem. A második alkalommal is visszautasítottam a felajánlott kávé. Ezután a hölgy felhívta a szolgáltató központot, hogy leállítsa a gyermek nyomon követését. Így annak ellenére, amit a felettesem mondott, úgy éreztem, hogy elmulasztottam a lényegét a munkának, amit végezni kellett volna, és nem viselkedtem olyan professzionálisan, mint lehetett volna.”

A vendéglátás szabályai sok kultúrában alapvető értékeket képviselnek, és ha ezek léteztek is Franciaországban, napjainkban a kifejeződésük jelentősen lecsökkent, különösen szakmai helyzetekben. Ezen kívül néhány szakmai hierarchia felfogásában még mindig benne van a személyes és szakmai szerepek szétválasztása, a kompetencia megerősítésének gondolata, miközben tagadják a szociális szakemberek és ügyfelek között létező hierarchiát. Itt két tévedés történt: a kölcsönösség általános követelménye, és az ebből következő vendéglátó-vendég köteleességek ismeretének hiánya, illetve a hajlandóság hiánya, hogy egy szigorú hierarchiát egy egyszerű gesztussal eltöröljenek. Így az azonnali következmény az anya



ZELDA project is co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union.
Grant agreement no. 2019-1-IT02-KA2014-063370.

részéről a radikális cselekvés volt (a gyermek nyomon követésének leállítása). A szakember „szakmai” arcát támadás érte (az inkompetencia érzése annak ellenére, hogy követte a felettese utasításait, ami további elbizonytalanodáshoz vezet).

Az arc fenyegetésének helyreállítása?

Margalit Cohen-Emerique (2002) munkája felidézi a tényt, hogy az arc sérülése valódi „fenyegetés” lehet az identitás különböző „rétegeire” nézve. Ez fokozottan igaz interkulturális helyzetekben, ahol sok tényező játszik szerepet: a helyzetek szabályozása különböző, eltérő udvariassági normák párhuzamosan állnak fenn, az egyensúly fenntartására előnyben részesített forgatókönyvek nem csak különbözhetnek, hanem ellentétesek lehetnek egymással, illetve az arc minden kultúrában eltérő fontosságú. Ez különböző módszereket vet fel a helyreállítására is. Cohen-Emerique szerint a személyes szinten felmerülő kommunikációs nehézségeken vagy az interkulturális interakciókat érintő érték-ellentéteken túl van még egy, az identitás szintje, mind személyes, mind szakmai értelemben. Ez egy nagyon fontos szint, mivel az identitás ad értelmet és értéket az egyénnek. Az identitás sebezhetősége magyarázza, hogy az első látásra banálisnak tűnő társas helyzetek miért tudnak erőteljes hatást kiváltani, akadályozva ezzel a csere lehetséges folytatását és a fenyegetés legyőzését, különösen, ha nem ismerik el tudatosan. Az is elmondható azonban, hogy ha a szociális munkás elég szoros kapcsolatot alakít ki az ügyféllel, ez a kapcsolat nem szakad meg akkor sem, ha az egyik vagy mindkét fél arca sérül. A kialakított kapcsolat értékes, mert része a kölcsönös elismerés, amely lelassíthatja vagy meg is akadályozhatja a fenyegetés vagy visszautasítás érzését. Így ez az egyik stratégia, amelyről E. Goffman beszél, amikor a „tapintat szabályainak” szerepét hangsúlyozza a partnerek arcának megőrzésében egy (szakmai) interakció során.

Irodalomjegyzék

- Aslani, S. – Ramirez-Martin, J. – alii (2016). Dignity, face, and honor cultures: A study of negotiation strategy and outcomes in three cultures, *Journal of Organizational Behavior*, J. Organiz. Behav. 37, 1178–1201
- Brown, P. – Levinson, S.C. (1987). *Politeness: some universals in language usage*, Cambridge University Press
- Cefai, D. – Perreau, L. (2012). *Erving Goffman et l'ordre de l'interaction*, CURAPP-ESS/CEMS-IMM



ZELDA project is co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union.
Grant agreement no. 2019-1-IT02-KA2014-063370.

- Cohen-Emerique, M. (2011, reed 2015). *Pour une approche interculturelle en travail social*, EHESP
- Cohen-Emerique, M. – Hohl, J. (2002). Menace à l'identité personnelle chez des professionnels en situation interculturelle, in C. Sabatier, H. Malewska et F. Tanon, *Identités, acculturation et altérité*, L'Harmattan, pp 199-228
- Goffman, E. (1973). La mise en scène de la vie quotidienne, Tome 1: *La présentation de soi*, Ed de Minuit ; Tome 2 : *les relations en public*, Ed de Minuit - in English: *The Presentation of Self in Everyday Life* (1959)
- Goffman, E. (1982). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*, New York: Pantheon Books.
- Ho, D. Y. (1976). On the concept of face, *American Journal of Sociology* 81 (4), pp 867-884
- Jamous, R. (1981). *Honneur et Baraka. Les structures sociales traditionnelles dans le Rif*, Cambridge University Press
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990). *Les interactions verbales*, tome 3, A. Colin
- Leung, A.K.Y. – Cohen, D. (2011). Within- and Between-Culture Variation: Individual Differences and the Cultural Logics of Honor, Face, and Dignity Cultures, *Journal of Personality and Social Psychology*, pp 1-20
- Levi Strauss, C. (1958). *Anthropologie structurale*, Plon (reed 2012)
- Marc, E. – Picard, D. (2000). *L'école de Palo Alto. Un autre regard sur les relations humaines*, Retz
- Marc, E. – Picard, D. (1989). *L'interaction sociale*, PUF/le psychologue
- Mauss, M. (1950). Essais sur le don, forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques, in *Sociologie et anthropologie*, PUF, pp 145-273
- Picard, D. (1999). Communication interculturelle et rituels sociaux, in *Guide de l'interculturel en formation*, Sous la dir de J. Demorgon et E.M. Lipiansky, Retz
- Picard, D. (1998 [2010]). *Politesse, savoir vivre et relations sociales*, Que Sais-je
- Qi, X. (2017). Reconstructing the concept of face in cultural sociology : in Goffman's footsteps, following the Chinese case, *The Journal of Chinese Sociology*, vol 4 n°19, pp 1-20
- Rasse, P. – Gilles, F. (2006). *La rencontre des mondes : diversité culturelle et communication*, A. Colin
- Segalen, M. (1998). *Rites et rituels contemporains*, Nathan Université
- Smith, P.B. – Easterbrook, M.J. – alii (2020). Is an Emphasis on Dignity, Honor and Face more an Attribute of Individuals or of Cultural Groups? *Cross-Cultural Research*, pp1-32
- Winkin, Y. (1981). *La nouvelle communication*, Points
- Zheng, L.H (1995). *Les chinois de Paris et leurs jeux de face*, L'Harmattan/Logiques Sociales
- Zheng, L.H (1998). *Langage et interactions sociales. La fonction stratégique du langage dans les jeux de face*, L'Harmattan/Logiques Sociales