

ERVING GOFFMAN

VUOROVAIKUTUKSEN  
SOSIOLOGIA

SUOMENTANUT  
KAISA KOSKINEN

ESIPUHE  
EEVA LUHTAKALLIO

VASTAPAINO  
TAMPERE 2012

## KASVOTYÖSTÄ

### ANALYYSI SOSIAALISEN VUOROVAIKUTUKSEN RITUAALISISTA ELEMENTEISTÄ

Jokainen ihminen elää sosiaalisten kohtaamisten maailmassa, jossa hän on joko kasvokkaisessa tai välittyneessä kontaktissa toisten kanssa. Kaikissa tilanteissa kanssakäymisen osapuolilla on taipumus toimia jonkin *linjan* mukaisesti. Linja toisin sanoen viittaa siihen, millaisella sanallisten ja sanattomien tekojen kokoelmalla kukin ilmaisee näkemyksensä tilanteesta ja samalla arviointinsa tilanteen osanottajista, erityisesti itsestään. Riippumatta siitä, onko jollakin tietoisena tarkoituksena ottaa jokin linja vai ei, hän saa havaita tulleen käytännössä tehneeksi niin. Muut osanottajat olettavat, että hän on enemmän tai vähemmän tietoisesti ottanut tietyn kannan, joten pystyäkseen käsittelemään sitä, miten he vastaavat hänelle, hänen pitää ottaa huomioon se vaikutelma, minkä he ovat hänestä mahdollisesti muodostaneet.

Sen perusteella, millaisen linjan muut olettavat yksilön tiettyssä tilanteessa ottaneen, syntyy se positiivinen sosiaalinen arvo, jonka tuo yksilö voi katsoa itselleen kuuluvaksi. Tuosta arvosta voidaan käyttää nimitystä *kasvot*. Kasvot ovat hyväksytyjen sosiaalisten määreiden kautta syntyvä kuva minästä. Muutkin voivat jakaa tuon kuvan, kuten esimerkiksi silloin kun joku antamalla hyvän kuvan itsestään antaa samalla hyvän kuvan ammatistaan tai uskonnostaan.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Kiinalaisten käsityksestä kasvoista ks. seuraavat: Hsien Chin Hu: "The Chinese Concept of 'Face'", *American Anthropologist* 46 (1944): 45-64. Martin C. Yang: *A Chinese Village* (New York: Columbia University Press 1945), s. 167-172. J. Macgowan: *Men and Manners of Modern China* (London: Unwin 1912), s. 301-312. Arthur H. Smith: *Chinese Characteristics* (New York: Fleming H. Revell Co. 1894), s. 16-18. Amerikan intiaanien käsityksistä kasvoista ks. Marcel Mauss: *The Gift*, englanniksi kääntynyt Ian Cunison (London: Cohen & West 1954), s. 38.

Ihmisellä on yleensä taipumus reagoida emotionaalisesti suhteessa niihin kasvoihin, jotka kontakti muihin hänelle sallii. Hän kiintyy kasvoihinsa, hänen "tunteensa" kiinnittyvät niihin. Jos kohtaaminen ylläpitää hänestä kuvaa, jota hän on pitänyt itsestään selvänä jo pitkään, se tuskin synnyttää mitään merkittäviä tunteita. Jos tapahtumat antavat hänelle kasvot, jotka ovat paremmat kuin hän osasi odottaa, hänestä todennäköisesti "tuntuu hyvältä"; jos huonommat, niin oletamme, että hänestä "tuntuu pahalta" tai että hän on "loukkaantunut". Yleensä kiinnittyminen joihinkin kasvoihin ja se helppous, jolla vastakkaista tietoa yksilön itsensä tai muiden taholta voi välittyä, on yksi syy siihen, miksi mikä tahansa kontakti muiden kanssa sisältää sitoutumisen. Jollakin voi olla tunteita myös toisia varten ylläpidettyjä kasvoja kohtaan, ja vaikka nämä tunteet voivat määrällisesti ja suuntautumisensa puolesta olla erilaisia kuin ne tunteet, joita hän tuntee omia kasvojaan kohtaan, ne synnyttävät suhteen toisten kasvoihin, mikä on yhtä välitön ja spontaani kuin hänen suhteensa omiin kasvoihinsa. Omat ja toisten kasvot ovat saman järjestyksen seurauksia. Ryhmän säännöt ja tilanteen rakenne määrittävät, minkälaisia tunteita kullakin on kasvoja kohtaan ja miten ne jakaantuvat muiden tilanteessa mukana olevien kasvojen kesken.

Jollakulla voidaan sanoa *olevan* kasvot, hän voi *toimia jollain* kasvoilla tai *ylläpitää* kasvoja, silloin kun hänen ottamansa linja antaa hänestä sisäisesti johdonmukaisen kuvan, ja kun tätä kuvaa ovat tukemassa muiden osallistujien välittämät arviot ja todisteet ja kun sitä vahvistamassa ovat myös tilanteessa vaikuttavat persoonattomat tekijät. On selvää, että kyse ei tällöin ole yksinomaan ruumiiseen kiinnittyneistä kasvoista, vaan kasvot ovat pikemminkin sekoittuneina kohtaamiseen sisältyvien tapahtumien virtaan ja tulevat ilmi vasta, kun nämä tapahtumat on tulkittu ja luettu niiden arviointien valossa, joita siinä ilmaistaan.

Henkilön ylläpitämät tai hänen puolestaan ylläpidetyt linjat ovat yleensä luonteeltaan oikeutettuja ja institutiona-

lisoituja. Toimija, jolla on tunnetut tai näkyvät tunnusmerkit, voi odottaa saavansa tietynlaiset kasvot ja voi tuntea, että tämä on moraalisesti oikein. Johtuen hänen tunnusmerkeistään ja kohtaamisen konventionaalisesta luonteesta hänellä on hyvin rajoitetusti liikkumatilaa valitessaan linjaansa ja vain vähän valinnanvapautta suhteessa kasvoihinsa. Tiettyjen tunnettujen piirteiden perusteella hänen vastuulleen on lisäksi todennäköisesti sysätty myös lukuisa joukko muita tunnusmerkkejä. Kohtaamisen muut osanottajat eivät todennäköisesti ole tietoisia näistä muista tunnusmerkeistä ellei hän näkyvästi toimi niiden vastaisesti. Silloin kaikki tulevat niistä tietoisiksi ja olettavat, että hän oli tarkoituksellisesti antanut sen väärän vaikutelman, että nämä piirteet todella kuuluvat hänelle.

Vaikka huoli kasvoista saa toimijan kiinnittämään huomionsa meneillään olevaan toimintaan, hänen täytyy kasvoja ylläpitääkseen huomioida myös sen hetkisen toiminnan ulkopuolinen sosiaalinen maailma. Jotta hän kykenee nykyisessä tilanteessa pitämään kiinni kasvoistaan, hänen on aiemminkin pitänyt kieltäytyä sellaisista toimista, joiden käsittely voisi myöhemmin olla vaikeaa. Lisäksi hän pelkää kasvojensa menettämistä osaksi siksi, että muut voivat pitää tätä merkinä siitä, että tulevaisuudessa hänen tunteitaan ei tarvitse ottaa huomioon. Senhetkisen tilanteen ja laajemman sosiaalisen maailman välisellä riippuvaisuudella on kuitenkin tietty rajoitus: kun kohdataan ihmisiä, joiden kanssa ei jatkossa olla missään tekemisissä, on mahdollista ottaa jokin sellainen vahva linja, jonka tulevaisuus voi asettaa kyseenalaiseksi, tai kärsiä nöyryytyksiä, jotka tekisivät myöhemmän toiminnan samojen ihmisten kanssa sietämättömäksi.

Jollakin henkilöllä voidaan sanoa *olevan väärät kasvot*, jos on tullut ilmi jostaikin sellaista tietoa hänen sosiaalisesta arvostaan, jota ei parhaalla tahdollakaan saada sovittettua hänelle varattuun linjaan. Jotkun voidaan sanoa *olevan ilman kasvoja*, jos hän on yhteydessä toisiin ilman, että hänellä on

valmiina jokin sellainen linja, jonka hänen kaltaisensa osanottajan oletetaan kyseisessä tilanteessa ottavan. Monien pilojen tarkoituksena on antaa jollekulle väärät kasvot tai saada joku menettämään kasvonsa, mutta on myös monia vakavia tilanteita, joissa joku on ilmeisesti menettänyt otteensa tilanteesta.

Kun joku tuntee, että hänellä on kasvot, hän tyyppillisesti tuntee olonsa luottavaiseksi ja varmaksi. Tuntiessaan itsensä varmaksi linjassaan hän kykenee kulkemaan pystypäin ja esittämään itsensä avoimesti muille. Hän tuntee olonsa turvallisiksi ja helpottuneeksi – kuten tapahtuu myös silloin, kun muut pitävät hänen kasvojaan väärinä mutta eivät paljasta tunteitaan hänelle.

Kun jollakin henkilöllä on väärät kasvot tai hän on ilman kasvoja, kohtaamiseen sisältyy paljon sellaisia ilmaisevia tapahtumia, joita ei voi helposti sovittaa tilanteen ilmaisulliseen kudelmaan. Jos joku on tietoinen siitä, että hänellä on väärät kasvot tai että hän on ilman kasvoja, hän on todennäköisesti häpeissään ja tuntee alemmuutta siitä, mitä toiminnalle on tapahtunut hänen vuokseen, ja siitä, mitä voi tapahtua hänen maineelleen osanottajana. Lisäksi hän voi olla pahoillaan siitä, että oli luottanut kohtaamisen tukevan selkeästä kuvasta itsestään, johon hän on emotionaalisesti sitoutunut ja jonka hän tuntee nyt olevan uhattuna. Tunne siitä, että kohtaamiselta puuttuu arvostuspohja, saattaa yllättää ja saada hänet sekaisin ja tehdä hänet väliaikaisesti kykenemättömäksi toimimaan muiden kanssa. Hänen tapansa ja käytöksensä voivat hiipua, romahtaa ja sortua. Hän voi olla nolostunut ja tuntea itsensä nöyryytetyksi; hän voi punastua häpeästä. Olipa tunne siitä, että muut näkevät hänet hämmentyneessä tilassa ja vailla mitään toimivaa linjaa, oikeutettu tai ei, se voi vahingoittaa entisestäänkin hänen tunteitaan. Samalla tavoin väärin kasvojen saamisen tai ilman kasvoja olemisen muuttuminen häpeäksi voi entisestään lisätä tilanteen ilmaisullista epäjärjestystä. Yleistä käytäntöä seuraten käytän termiä luontevuus (*poise*) kyvystä tukahduttaa tai

salata taipumus joutua nolouden valtaan muita ihmisiä kohdatessa.

Angloamerikkalaisessa yhteiskunnassa, kuten myös joissakin muissa yhteiskunnissa, ilmaisu "menettää kasvonsa" näyttäisi tarkoittavan väärin kasvojen saamista, olemista ilman kasvoja tai sitten nolostumista. Ilmaisu "pelastaa tai säilyttää kasvonsa" taas näyttäisi viittaavan prosessiin, jonka avulla joku onnistuu vakuuttamaan muut siitä, ettei hän ole menettänyt kasvojaan. Kiinalaista ajattelua seuraten voidaan sanoa, että "kasvojen antaminen" tarkoittaa sitä, että annetaan toiselle parempi asema kuin hän olisi itse pystynyt ottamaan.<sup>2</sup> Yksi tapa hankkia kasvot on siis saada ne toisilta.

Kunkin sosiaalisen piirin sosiaalisen koodin mukana voi olettaa tulevan ymmärryksen siitä, mitä kaikkea osallistujilta voidaan odottaa kasvojen säilyttämiseksi. Heti kun joku omaksuu sen kuvan itsestään, jota hänen kasvonsa ilmaisevat, hänen oletetaan elävän sen mukaisesti. Eri tavoin eri yhteiskunnissa häneltä vaaditaan tietyn itsekunnioituksen ylläpitämistä, mikä tarkoittaa tiettyjen tekojen välttämistä, koska ne ovat joko hänen ylä- tai alapuolellaan, ja toisaalta pakottaa hänet tekemään tiettyjä toisia tekoja, vaikka hän joutuisikin maksamaan niistä kalliisti. Mennessään tilanteeseen, jossa hänelle on annettu tietyt kasvot, joita hänen on ylläpidettävä, henkilö ottaa kantaakseen vastuun seisoa koko ajan vartioimassa editseen kulkevaa tapahtumien virtaa. Hänen täytyy varmistaa, että tietty *ilmaisullinen järjestys* säilyy. Tuo järjestys säännöstelee tapahtumien kulkua niin, että kaikki, mitä tapahtumat näyttäisivät ilmaisevan, on yhteensopivaa henkilön kasvojen kanssa. Kun joku tuntee näitä tunnonvaivoja ensisijaisesti vain velvollisuudesta itseään kohtaan, meidän yhteiskunnassamme puhutaan ylpeydestä; ja silloin kun tämä tapahtuu velvollisuudesta laajempaa sosiaalista yksikköä kohtaan ja tällaisen yksikön tukemana, puhutaan kunniaista. Jos taas nämä tunnonvaivat liittyvät

<sup>2</sup> Ks. esim. Smith: *Chinese Characteristics*, s. 17.

asentoon eli niihin ilmaiseviin tapahtumiin, jotka ovat seurausta siitä, miten joku käyttää ruumistaan, tunteitaan tai konkreettisia asioita, puhutaan arvokkuudesta. Arvokkuus on sellainen ilmaisullisen kontrollin muoto, jota aina ylistetään muttei juuri koskaan tutkita. Mutta vaikka sosiaaliset kasvot voivat olla kaikkein henkilökohtaisinta omaisuutta, ne ja keskeisin mielilhyvän ja turvan lähteemme, ne ovat kuitenkin vain lainaa yhteiskunnalta; ne otetaan heti pois, jos emme käyttäydy niiden arvoisesti. Hyväksytyt tunnusmerkit ja niiden suhde kasvoihin tekevät jokaisesta ihmisestä oman vanginvartijansa. Kyse on perustavasta sosiaalisesta rajoitteesta, vaikka jokainen viihtyisikin omassa sellissään.

Aivan kuten minkä tahansa ryhmän jäsenellä odotetaan olevan itsekunnioitusta, samoin hänen myös odotetaan pitävän yllä tiettyä toisista huolehtimisen tasoa. Hänen odotetaan menevän varsin pitkälle suojellakseen toisten läsnäolijoiden kasvoja ja heidän tunteitaan, ja lisäksi hänen odotetaan tekevän sen vapaaehtoisesti ja spontaanisti, kun hän samastuu emotionaalisesti toisiin ja heidän tunteisiinsa.<sup>3</sup> Toisin sanoen on vastenmielistä joutua todistamaan sitä, että toiset menettävät kasvonsa.<sup>4</sup> Sellaista

<sup>3</sup> Tietenkin mitä enemmän valtaa ja mainetta toisilla on, sitä todennäköisemmin heidän tunteensa otetaan huomioon, kuten H. E. Dale ehdottaa teoksessa *The Higher Civil Service of Great Britain* (Oxford: Oxford University Press 1941), s. 126 viitteessä: "Eräs kyynisyyteen taipuvainen vanhempi virkamies valotti minulle monia vuosia sitten, mistä 'tunteissa' oikein on kysymys. Hän selitti, että tunteiden tärkeys vaihtelee riippuen suoraan siitä, miten tärkeässä asemassa se henkilö, joka tuntee, on, jos yleinen etu vaatii, että nuorempi toimistovirkailija joutuu jättämään virkansa, hänen tunteitaan ei tarvitse ottaa huomioon; jos kyse on apulaisministeristä, ne täytyy tiettyyn rajaan saakka ottaa tarkasti huomioon; jos kyse on ministeristä, niin hänen tunteensa menevät tilanteessa yleensä kaiken muun edelle ja vain pakottava yleinen etu voi ne syrjäyttää."

<sup>4</sup> Myyntimiehet, erityisesti "katukaupustelijat", tierivät, että jos heidän ottamansa linja asettuu outoon valoon ellei vastentahtoinen asiakas osta tuotetta, asiakas voi joutua oman huomaavaisuutensa ansaan ja ostaa tuotteen pelastaakseen myyntimiehen kasvot ja estääkseen sen, mitä tilanteessa muuten tapahtuisi.

henkilöä, joka kykenee seuraamaan toisen nöyryytystä kylmästi ja silmäkään räpäyttämättä, kutsumme "sydämettömäksi" aivan kuten sen, joka voi tunteettomasti edesauttaa omien kasvojensa menettämistä, ajatellaan olevan "häpeämätön".

Itsekunnioituksen ja toisten huomioonottamisen säännöt saavat meidät kohtaamisissa käyttäytymään siten, että voimme pitää sekä omia että muiden osanottajien kasvoja yllä. Tämä tarkoittaa, että jokaisen osanottajan valitsemalle linjalle annetaan yleensä tilaa ja jokaisen osanottajan annetaan toimia siinä roolissa, jonka hän näyttää itselleen valinneen. Näin muodostuu tilanne, jossa jokainen ainakin väliaikaisesti hyväksyy jokaisen muun linjan.<sup>5</sup> Tällainen molemminpuolinen hyväksyntä näyttäisi olevan kaiken vuorovaikutuksen perustava rakenteellinen ominaisuus, ja erityisesti se pätee kasvokkain käytyyn keskusteluun. Kyse on tyyppillisestä "hypoteettisesta", ei "todellisesta", hyväksynnästä, sillä se ei useinkaan perustu mihinkään rehelliseen ja vilpittömään yksimielisyyteen vaan pikemminkin halukkuuteen väliaikaisesti ylläpitää sellaisiakin arviointeja, joista osanottajat eivät todellisuudessa ole yksimielisiä.

<sup>5</sup> Pintapuolinen yksimielisyyden arvioitaessa sosiaalista arvoa ei tietenkään sisällä ajatusta tasa-arvosta; jonkun osanottajan yksimielisesti ylläpidetty arvo voi erota paljonkin jonkun toisen yksimielisesti ylläpidetystä arvosta. Tällainen yksimielisyyden sallii myös kahden osanottajan välisen mielipideteron, sillä ehdolla, että kaksi kiistelijää osoittaa "kunnioitusta" toisiaan kohtaan siten, että erimielisyyden ilmaisemiseen sisältyy sellainen arviointi toisesta, jonka tämä toinenkin on halukas tekemään itsestään. Ääriesimerkkejä tästä tarjoavat sodat, kaksintaistelut ja kapakkatappelut, ainakin silloin kuin ne käydään herrasmiesmäisesti, sillä myös ne voidaan toimittaa hyvässä yhteisymmärryksessä, jossa jokainen päähenkilö noudattaa tiukasti pelin sääntöjä mahdollistaen tulkinnan, että kyse on rehdistä kamppailusta rehtiä vastustajaa vastaan. Tosiasissa minkä tahansa pelin sääntöjä ja käyttäytymiskoodoja voidaan pitää keinoina ilmaista, millainen on rehti pelaaja, aivan kuten rehtiä pelaajaa voidaan pitää keinona ylläpitää pelin sääntöjä ja sen käyttäytymiskoodoja.

Linjausten molemminpuolinen hyväksyntä vakioi kohtaamia merkittävästi. Heti kun jokin linja on otettu, sekä sen esittäjä että muut rakentavat yleensä myöhemmät vastauksensa sen varaan, ja tavallaan jäävät siihen kiinni. Jos joku muuttaa radikaalisti linjaansa tai jos se muuttuu kyseenalaiseksi, aiheuttaa hämmennystä, sillä toiminta, johon osanottajat olivat varautuneet ja sitoutuneet, muuttuikin nyt sopimattomaksi.

Tavallisesti kasvojen säilyttäminen on vuorovaikutuksen ehto, ei sen päämäärä. Yleensä päämääriin, kuten uusien kasvojen haukkumiseen, omien todellisten uskomuksien vapauttamiseen, toisille epäedullisen tiedon välittämiseen tai ongelmien ratkomiseen ja tehtävien suorittamiseen, pyritään niin, ettei se ole ristiriidassa kasvojen säilyttämisen kanssa. Kasvojen pelastamisen tutkiminen on kuin tutkisi sosiaalisen vuorovaikutuksen liikennesääntöjä: saamme kyllä selville, mitä sääntöjä kunkin täytyy noudattaa voidakseen liikkua toisten polkujen ja suunnitelmien keskellä, mutta emme sitä, mihin hän on menossa tai miksi hän on sinne menossa. Edes sitä ei saada selville, miksi hän on valmis seuraamaan sääntöjä, sillä sääntöjen noudattaminen voi johtua hyvin monista eri syistä. Hän voi haluta pelastaa omat kasvonsa, koska hän on emotionaalisesti kiintynyt niiden ilmaisemaan kuvaan minästä, koska hän on ylpeä tai kunniantuntoinen, tai koska hänen oletettu statuksensa antaa suuren etusijan suhteessa muihin osanottajiin ja niin edespäin. Hän voi haluta pelastaa muiden kasvot siksi, että on emotionaalisesti kiinnittynyt kuvaansa heistä; tai siksi, että hänestä muilla osanottajilla on moraalinen oikeus tähän suojaan; tai siksi, että hän haluaa välttää vihamielisyyttä, joka saattaisi kohdistua häneen, mikäli muut menettävät kasvonsa. Hän voi tuntea, että hänen oletetaan olevan sellainen henkilö, joka osoittaa myötätuutoa muuta ihmisiä kohtaan, joten säilyttääkseen omat kasvonsa hän tuntee velvollisuudekseen ottaa huomioon myös kaikkien muiden linjat.

*Kasvotyöllä* tarkoitan kaikkia niitä tekoja, joita joku tekee saadakseen toimintansa yhteensopivaksi kasvojensa kanssa. Kasvotyön tarkoituksena on estää "vahingot" – toisin sanoen tapahtumat, joiden todelliset symboliset seuraukset uhkaavat kasvoja. Siksi luontevuus on tärkeä kasvotyön osa-alue, sillä sen kautta kukin pystyy hallitsemaan omaa nolostumistaan ja siksi myös sitä nolostumista, jota nolostuja itse ja muut voivat tuntea tämän nolostumisesta. Vaikka kasvotyön seuraukset eivät olisikaan sitä tekevän henkilön tiedossa, niistä muodostuu usein tavanomaisia ja vakiintuneita käytäntöjä. Ne ovat kuin tutun pelin siirtoja tai vakiintuneita tanssiaskelia. Jokaisella henkilöllä, alakulttuurilla tai yhteiskunnalla näyttäisi olevan sille luonteenomainen joukko tapoja säilyttää kasvot. Juuri näihin tapoihin yleensä viitataan, kun kysytään millainen joku henkilö tai kulttuuri "todella" on. Ja silti se tietty joukko käytäntöjä, joita tietyt henkilöt tai ryhmät painottavat, näyttäisi olevan peräisin yhdestä loogisesti yhtenäisestä mahdollisten käytäntöjen kehyksestä. On kuin kasvoille olisi luonteenomaista, että ne voidaan pelastaa vain tietyillä tavoilla, ja kuin jokaisen sosiaalisen ryhmittymän täytyisi tehdä valintansa yhdestä ja samasta mahdollisuuksien matriisista.

Kaikkien sosiaalisten piirien jäsenillä voidaan odottaa olevan jonkinlainen tuntemus kasvotyöstä ja kokemusta sen käytöstä. Meidän yhteiskunnassamme tällaista taitoa kutsutaan joskus tahdikkaudeksi, taitavuudeksi, diplomaattisuudeksi tai sosiaalisiksi taidoiksi. Erot sosiaalisissa taidoissa perustuvat enemmänkin kasvotyön tehokkuuteen kuin sen käytön yleisyyteen, sillä lähes kaikki teot, jotka koskevat muita ihmisiä, ovat kasvoihin liittyvien asioiden määräämiä tai muokkaamia.

Jotta henkilö voisi käyttää itselleen ominaisia tapoja säilyttää kasvonsa, hänen täytyy tietenkä ensiksi tulla tietoiseksi niistä tulkinnoista, joita muut ovat antaneet hänen teoilleen, ja niistä tulkinnoista, joita hänen elämänsä pitäisi

tehdä toisten teoista. Toisin sanoen hänen pitää osata käyttää havaintokykyään.<sup>6</sup> Mutta vaikka joku olisikin tarpeeksi taitava lukemaan symbolisesti välittyneitä arviointeja ja sosiaalisesti lahjakas, hänen täytyy silti vielä haluta harjoittaa taitojaan ja havaintokykyään, hänen täytyy siis olla itsevarma ja huomaavainen. Toki on todettava, että havaintokyvyn ja sosiaalisten taitojen omaaminen johtaa niin usein myös niiden käyttämiseen, että käyttämämme termit, kuten "kohdeltaisuus" tai "tahdikkaus", eivät lainkaan erottele itse taitoa ja halukkuutta käyttää sitä.

Olen jo aiemmin todennut, että henkilöllä on aina kaksi näkökulmaa – omien kasvojen suojaaminen ja pyrkimys suojella toisten kasvoja. Jotkut käyttänyt ovat ensisijaisesti puolustusellisia ja toiset taas ensisijaisesti suojelevia, mutta yleensä nämä kaksi näkökulmaa yhdistyvät toisiinsa. Yritettäessä pelastaa muiden kasvoja on valittava sellainen tapa, joka ei johda omien kasvojen menettämiseen, ja yritettäessä pelastaa omia kasvoja on otettava huomioon se, että sen myötä muut voivat puolestaan menettää kasvonsa.

Monissa yhteiskunnissa erotellaan kolme eri tasoa vastuulle, jota kasvoja uhkaavan toiminnan aiheuttaja voi joutua kantamaan. Ensimmäkin hän voi näyttää toimineen viattomasti; loukkaaminen ei ehkä ollut tarkoituksellista vaan silkka vahinko. Silloin toiset voivat ajatella, että jos hän vain olisi ymmärtänyt tekonsa vahingolliset seuraukset, hän olisi varmaan kaikin tavoin yrittänyt välttää sen. Kutsumme näitä kasvoihin kohdistuvia uhkia kömmäh-

<sup>6</sup> Oletettavasti sosiaaliset taidot ja havaintokyky ovat vahvoja niissä ryhmissä, joiden jäsenet säännöllisesti toimivat laajempien sosiaalisten yksikköjen, kuten perinteiden ja kansan, edustajina, sillä tällöin toimija asettaa peiliin kasvot, joihin liittyvät monien ihmisten tunteet. Samoin voi olettaa sosiaalisten taitojen olevan kehittyneempiä niillä, joilla on korkeampi status ja jotka ovat enemmän tekemisissä heidän kaussa, sillä niitä enemmän kasvoja jollakin on, sitä enemmän tapauksia, jotka voivat olla sen kanssa ristiriidassa, ja siksi suurempi tarve kehittää sosiaalisia taitoja estämään ja torjumaan näitä yhteensopimattomuksia.

dyksiksi, tahdittomuksiksi tai lipsahduksiksi. Toiseksi, loukkauksen tehnyt henkilö on voinut toimia pahantahitoisesti ja ilkeästi, tarkoituksenaan loukata avoimesti. Kolmanneksi on olemassa satunnaisia loukkauksia. Niitä ei ole suunniteltu, mutta ne ovat silti toiminnan ennakoitavissa olevia sivutuotteita – kuten silloin kun teko tehdään huolimatta sen vahingollisista seurauksista vaikkakin ilman loukkaamistarkoitusta. Kukin osallistuja voi tuottaa kaikkien kolmen tason tekoja joko omia kasvojaan tai muiden kasvoja vastaan, ja kaikki muut voivat käyttää niitä häntä tai itseään vastaan. Näin kullakin voi olla monta erilaista suhdetta kasvoihin kohdistuviin uhkiin. Jos henkilö aikoo toimia itsensä ja muiden suhteen hyvin kaikissa mahdollisissa tilanteissa, hänellä täytyy olla takataskussa koko joukko erilaisia keinoja pelastaa kasvot kaikissa näissä erilaisissa suhteissa.

#### *Kasvotyön perusmuodot*

*Välttely.* – Varuvin tapa estää kasvoihin kohdistuvat uhat on välttää niitä kontakteja, joissa tällaisia uhkia voi todennäköisesti syntyä. Kaikissa yhteiskunnissa voidaan havaita pyrkimystä vältellä tietynlaisia suhteita<sup>7</sup>, esimerkiksi taipumuksessa käyttää tietyissä herkissä vuorovaikutustilanteissa viestinviejä.<sup>8</sup> Vastaavasti monissa yhteiskunnissa osataan

<sup>7</sup> Amerikkalaisessa yhteiskunnassa esimerkki tästä välttelystä on keski- tai yläluokkainen musta, joka välttää tiettyjä kasvokontakteja valkoisten kanssa suojellakseen vaatteidensa ja tapojensa heijastamaa omanarvontuntoa. Katso esimerkiksi Charles Johnston: *Patterns of Negro Segregation* (New York: Harper 1943), luku 13. Välttelyn tehtävää sukujärjestyksen ylläpitäjänä pienissä lukutaidottomissa yhteiskunnissa voidaan pitää myös esimerkkinä tästä samasta asiasta.

<sup>8</sup> Esimerkin tästä antaa R. S. Latourette: *The Chinese: Their History and Culture* (New York: Macmillan 1942): "Naapurit tai ryhmiä naapureita voivat tarjota hyviä palveluksiaan sovittelemalla riitaa, jossa riidan osapuolet menettäisivät kasvonsa, jos ottaisivat ensimmäisen askeleen toista vastaan. Viisas välittäjä voi saada aikaan sovinnon ilman, että kumpikaan osapuoli menettää arvokkuntaan." (osa 2, s. 211).

arvostaa vapaaehtoista kohteliasta vetäytymistä ennen kuin oletettu uhka kasvoille edes ehtii toteutua.<sup>9</sup>

Kun joku ottaa kohtaamisen riskin, otetaan käyttöön toisenlaisia välttelykeinoja. Hän voi suojautua välttelemällä aiheita ja toimintoja, jotka voisivat johtaa hänen ylläpitämänsä kannan kanssa ristiriidassa olevan tiedon julkittuun. Hän voi sopivalla hetkellä vaihtaa keskustelunaihetta tai toiminnan suuntaa. Usein hän voi olla aluksi varsin vaatimaton ja sulkeutuneen oloinen, eikä paljasta omia tunteuksiaan ennen kuin on saanut selville, minkälaista linjaa muut ovat valmiita hänellä tukemaan. Kaikki itseä koskevat väitteet voidaan tehdä vähättelevän vaatimattomasti, suurin varauksin tai leikkiliseen sävyyn. Näin suojautumalla henkilö luo itselleen minän, jota eivät paljastukset, epäonnistumiset tai toisten ennakoimattomat teot voi asettaa kyseenalaiseksi. Ja vaikkei hän vähätelisiäkään itseään koskevia väitteitä, hän yrittää ainakin olla realistinen niiden suhteen, sillä hän tietää, että muuten tapahtumat voivat asettaa hänet huonoon valoon ja hän voi joutua menettämään kasvonsa.

Erilaiset turvatoimet ovat yhtä tavallisia kuin edellä mainitut suojautumiskeinot. Olemalla kunnioitettava ja kohtelias henkilö varmistaa sen, että hän kohtelee muita niin seremoniaalisesti kuin heitä kuuluukin kohdella. Hän on hienovarainen ja jättää sanomatta asiat, jotka saattaisivat suoraan tai välillisesti olla ristiriidassa toisten tekemien väitteiden kanssa.<sup>10</sup> Hän on monisanainen ja hämäävä ja

<sup>9</sup> Julkaisemattomassa esitelmässään Harold Garfinkel on ehdottanut, että kun joku henkilö on menettänyt kasvonsa keskustelussa, hän voi tuntea halua kadota tai "vajota sängyn pohjalle", ja tässä ei ole kyse vain siitä, että hän haluaisi peittää kasvonsa menettämisen, vaan myös siitä, että hän haluaisi maagisesti palata takaisin siihen hetkeen, jolloin vielä olisi ollut mahdollista pelastaa kasvot välttämällä kohtaaminen.

<sup>10</sup> Kun joku tuntee muut ihmiset hyvin, hän tietää mitä asioita ei kannata ottaa esiin ja mihin tilanteisiin heitä ei kannata johdattaa, ja siten voi ottaa muita asioita esiin täysin vapaasti. Kun muut ihmiset ovat vieraita, tilanne on yleensä päinvastainen, silloin pitäydyttään niissä asioissa, joiden tiedetään olevan turvallisia. Näissä tapauksissa, kuten Simmel sanoo, "...

antaa niin huolellisen moniselitteisiä vastauksia, että toisten kasvot säilyvät jopa heidän hyvinvointinsa kustannuksella.<sup>11</sup> Hän viljelee kohteliaisuuksia ja muuntelee toisille esittämiään vaatimuksia ja heistä tekemiään arviointeja siten, etteivät he voi kokea tilannetta uhaksi itsekunnioitukselleen. Toisille osoitettuja vähätteleviä kommentteja tai vähemmän mairittelevia lausuntoja voidaan esittää myös vitsikkäästi, huumorin varjolla, sillä tällöin heille annetaan mahdollisuus todistaa, kuinka hyvä huumorintaju heillä on ja kuinka he pystyvät tarvittaessa ottamaan rennosti eikä heillä ole jatkuvaa tarvetta pitää tiukkapipoisesti kiinni omasta kunniastaan ja ylpeydestään. Ennen ryhtymistä mahdollisesti loukkaavaan tekoon henkilö voi myös selittää, miksei toisten tule kuitenkaan loukkaantua. Jos hän esimerkiksi tietää joutuvansa poistumaan tapaamisesta ennen sen loppumista, hän voi kertoa etukäteen, että valitettavasti hänen on pakko poistua paikalta, jotta muut voisivat tähän valmistautua säilyttäen kasvonsa. Mahdollista loukkaavaa tekoa ei kuitenkaan tarvitse neutralisoida pelkästään verbaalisesti; lähtijä voi myös odottaa sopivaa hetkeä tai luonnollista taukoa – keskustelussa esimerkiksi jotakin rauhaista hetkeä, jolloin kukaan ei ole puhujan

hienovaraisuus ei ole vain sitä että kunnioitamme toisen salaisuuksia, hänen tahtoaan salata tämä tai tuo asia meiltä, vaan kyse on myös siitä, että pysyntelemme etäällä kaikesta siitä tiedosta mitä tuo toinen ei selkeästi paljasta meille." Ks. *The Sociology of Georg Simmel* (englanniksi kääntynyt ja toimitanut Kurt H. Wolff, Glencoe: Free Press 1950), s. 320–321.

<sup>11</sup> Länsimaalaisilla matkajilla oli tapana valittaa, ettei kiinalaisten voi koskaan luottaa sanovan suoraan mitä he tarkoittavat, sillä he aina sanovat sen mitä he luulevat länsimaalaisten vieraiden haluavan kuulla. Kiinalaisilla taas oli tapana valittaa, että länsimaalaiset ovat karkeita, kömpelöitä ja huonotapaisia. Kiinalaisten mittapuiden mukaan länsimaalaisen käytös on oletettavasti niin tökeröä, että hän aiheuttaa heti häätötilanteen, mikä saa aasialaisen ohittamaan suorat vastaukset kiirehtiessään pelastamaan länsimaalaisen siitä pulasta, johon tämä on itsensä saattanut. (ks. Smith, alaviite 1; luku 8, "The 'Talent for Indirection'"). Kyseessä on hyvä esimerkki siitä, miten merkittäviä väärinymmärryksiä voi syntyä tilanteissa, joissa vuorovaikutuksen osapuolet tulevat ryhmistä, joilla on erilaiset rituaaliset standardit.



roolissa. Näin pikemminkin konteksti kuin sanat takaavat sen, ettei teko ole loukkaava.

Vaikka tapahtunutta vahinkoa ei voitaisi estää, voidaan silti yrittää pitää yllä kuvitelmaa, ettei kasvoille käynyt kuinkaan. Ehkä kaikkein suurin esimerkki tästä on, kun joku käyttäytyy ikään kuin jotain kasvoja uhkaavaa ilmaisuja, joka on tapahtunut, ei olisi käytetty lainkaan. Hän voi soveltaa tätä tietoista ei-tarkkaavaisuutta sekä omiin tekoihinsa – kuten silloin kun hän ei minkäänlaisin ulkoisin merkein myönnä, että hänen vatsansa kurisee – että toisten tekoihin kuten silloin kun emme ”huomaa”, miten toinen kompuroi.<sup>12</sup> Mielisairaaloiden sosiaalinen elämä perustuu pitkälti tähän ilmiöön: potilaat soveltavat sitä omiin omituisuuksiinsa ja vieraat puolestaan, usein pinnistellen, potilaisiin. Yleisesti ottaen tällainen tahdikas sokeus koskee vain sellaisia tapahtumia, jotka havaittaessa tulkittaisiin kasvoihin kohdistuviksi uhkiksi.

Vielä tärkeämpi mutta vähemmän näyttävä tahdikas huomioita jättäminen tapahtuu, kun joku avoimesti tunnustaa vahingon sinällään tapahtuneeksi, mutta ei sellaiseksi tapahtumaksi, joka sisältäisi jonkin uhkaavan ilmaisun. Jos hän ei itse ole vastuussa tapahtuneesta, hänen oman itsehillintänsä täytyy tukea hänen sokeuttaan; jos hän itse on vastuussa uhkaavasta teosta, hänen sokeuttaan täytyy tukea hänen halukkuutensa etsiä jokin tapa käsitellä tätä asiaa, mikä jättää hänet vaarallisen riippuvaiseksi toisten yhteistyökykyisestä itsehillinnästä.

Toinen välttelyn muoto ilmenee silloin, kun joku menettää ilmaisujensa hallinnan kesken kohtaamisen. Tällöin hän ei niinkään yritä ohittaa tapahtunutta, vaan yrittää peittää tai salata sen jollain tavalla tehden näin muille mahdolliseksi välttää niitä hankaluuksia, joita syntyy silloin kun joku ei pysty pitämään kasvojaan. Vastaavasti kun joku on jäänyt

<sup>12</sup> Hyvä esimerkki tästä on se, miten paraateihin liittyvän käyttäytymissääntöjen mukaisesti jonkun pyöryessä kesken paraatin häntä on kohdeltava kuin hän ei olisi lainkaan paikalla.

ilman kasvoja, koska on joutunut yllättäen keskelle vuorovaikutusta tai koska voimakas tunteenpurkaus on rikkonut hänen naamionsa, muut voivat suojelevasti kääntyä hänestä tai hänen toiminnastaan pois päin, jotta hän saisi aikaa koota itsensä.

*Korjaaminen.* – Kun jonkun toiminnan tai kohtaamisen osanottajat eivät pysty estämään sellaista tapahtumaa, joka on ilmeisesti ristiriidassa tilanteessa ylläpidettyjen sosiaalisten arvojen kanssa, ja kun tätä tapahtumaa on vaikea ohittaa, silloin osallistujat todennäköisesti antavat sille virallisesti tunnustetun vahingon statuksen – todentaakseen sen uhkaksi, joka ansaitsee virallista huomiota – ja yrittävät sitten korjata sen haitalliset vaikutukset. Tällöin yksi tai useampi osallistujista on joutunut rituaalisen epätasapainon tai häpeän tilaan, ja siksi tilanteessa on yritettävä palauttaa heille tyydyttävä rituaalinen tasapaino. Käytän termiä *rituaali*, koska kyse on teoista, joiden symbolisten elementtien kautta toimija osoittaa, miten paljon hän ansaitsee kunnioitusta tai miten paljon hän ajattelee muiden ansaitsevan kunnioitusta. Tasapainon mielikuva on tässä paikallaan, koska korjaustyön pituus ja voimakkuus ovat varsin hyvin verrannollisia syntyneen uhan itsepintaisuuteen ja voimakkuuteen.<sup>13</sup> Kasvot ovat siis pyhä asia, ja siksi niiden säilyttämiseen vaadittava ilmaisullinen järjestys on myös rituaalinen asia.

Kutsun jatkossa *vaihdoksi* sellaista sarjoittunutta toimintaa, joka lähtee liikkeelle kasvoihin kohdistuvan uhan tunnistamisesta ja päättyy rituaalisen tasapainotilan palauttamiseen.

<sup>13</sup> Tällainen kuvasto tuntuisi olevan ainakin sosiaaliantropologien mielestä luonteva kuvaamaan tilannetta. Voimme pauna merkille esimerkiksi Margaret Meadin (”Kinship in the Admiralty Island”, *Anthropological Papers of the American Museum of Natural History*, 34:183–358) seuraavan lauseen seuraukset: ”Jos aviomies pahoimpitelee vaimoaan, tapa vaatii, että vaimo jättää hänet ja menee tämän veljen, todellisen tai korvaavan, luo ja pysyy siellä ajan, joka on yhteensopiva sen kanssa, miten paljon hänen kunniaansa on loukattu” (s. 274).

seen.<sup>14</sup> Kun viesti tai siirto määritellään kaikeksi, mitä toimija välittää sen aikana, kun hän vuorostaan ottaa toiminnan harteilleen, voidaan sanoa, että vaihtoon tarvitaan vähintään kaksi siirtoa ja osanottajaa. Ilmeisiä esimerkkejä tästä ovat omassa yhteiskunnassamme sananvaihto ”Anteeksi” ja ”Ei se mitään”, lahjojenvaihto ja vastavierailut. Vaihto näyttää olevan sosiaalisen toiminnan perustava konkreettinen yksikkö, ja se tarjoaa näin yhden luonnollisen ja empiirisen tavan tutkia mitä tahansa vuorovaikutussubteita. Kasvojen säilyttämiseen pyrkivät käytännöt voidaan kätevästi luokitella sen mukaan, minkä aseman ne saavat siinä siirtojen sarjassa, joka tähän yksikköön luonnostaan sisältyy. Jos jätetään huomiotta tapahtuma, joka synnyttää tarpeen korjaavaan vuoroon, tähän yksikköön näyttäisi sisältyvän neljä klassista siirtoa.

Ensimmäinen siirto on baaste eli se tapa, jolla osanottajat ottavat vastuun kiinnittää huomio epäsovivaan käytökseen. Epäsuoralla tavalla he viljaavat, että uhatut asemat tulee säilyttää ja että itse uhkaava tapahtuma täytyy palauttaa ruotuun.

Toinen siirto koostuu tarjouksesta. Tällöin osanottajalle, tyypillisesti sille, joka on toiminut loukkaavasti, annetaan mahdollisuus korjata erheensä ja palauttaa ilmaisujärjestys. Tarjolla on muutama klassinen tapa tehdä tämä siirto. Yhtäältä voidaan yrittää osoittaa, että se, mikä kylläkin näytti uhkaavalta ilmaisulta, oli todellisuudessa vain merkityksetön heitto, tarkoitukseton teko tai harmittomaksi tarkoitettu vitisi, tai sitten väistämätön, ”ymmärrettävä” lieventävien asiauhaarojen tuote. Toisaalta tapahtumalle voidaan antaa

<sup>14</sup> Vaihdon käsite on osittain otettu teoksista Eliot D. Chapple: ”Measuring Human Relations”, *Genetic Psychology Monographs* (1940) 22:3–147, erityisesti s. 26–30 ja A. B. Horsfall & C. A. Arensberg: ”Teamwork and productivity in a shoe factory”, *Human Organization* (1949) 8:13–25, erityisesti s. 19. Lisämateriaalia vaihdosta yksikkönä ks. E. Goffman: ”Communication conduct in an island community”, julkaisematon väitöskirja, Department of Sociology, University of Chicago, 1953, erityisesti luvut 12 ja 13, s. 165–195.

täysi merkitys ja kiinnittää huomio sen tekijään. Voidaan antaa ymmärtää, että teon tekijä oli jonkun vaikutuksen alainen eikä ollenkaan oma itsensä tai että hän toimi jonkun toisen käskyläisenä eikä ollenkaan omasta tahdostaan. Kun joku väittää jonkin teon olleen vain pilaa, hän voi vielä jatkaa ja väittää, että myös se minä, joka näytti olevan teon takana, oli tarkoitus ymmärtää vitseinä. Kun joku äkkiä tajuaa selkeästi epäonnistuneensa jossakin taidossa – kuten esimerkiksi oikeinkirjoituksessa, pienten puuhien suorittamisessa tai sanojen oikeassa käytössä – jonka muut olettavat hänen osaavan, hän voi nopeasti väittää joko tosissaan tai leikillisesti, että nämä kyvyttömyydet ovat osa häntä itseään. Näin ulikaavan tapauksen merkitys säilyy, mutta se voidaan samalla liittää jouhevasti takaisin osaksi ilmaisevien tapahtumien virtaa.

Voidaan siis toimia siten, että loukkaava teko tai sen tekijä määritellään uudelleen. Vaihtoehtoisesti tai sen lisäksi loukkauksen tekijä voi seurata kahta muuta menettelytapaa: hän voi yrittää antaa hyvityksen loukatulle – jos kyse ei ole hänen omista kasvoistaan – tai sitten hän voi rangaista itseään, osoittaa katumusta tai sovittaa syntinsä. Nämä ovat tärkeitä siirtoja tai vaihteita rituaalisessa vaihdossa. Vaikka loukkauksen tekijä ei onnistuisikaan vakuuttamaan viattomuuttaan, hän voi vihjata tällä tapaa, että hän on nyt uusi ihminen, joka on maksanut kalliisti rikkomuksistaan ilmaisevaa järjestystä vastaan, ja on taas luottamuksen arvoinen toisten silmissä. Lisäksi hän voi näyttää, että hän suhtautuu toisten tunteisiin vakavasti ja että vaikka hän onkin loukannut muiden tunteita, miten viattomasti tahansa, hän on valmis maksamaan siitä täyden hinnan. Näin hän vakuuttaa muille, että he voivat hyväksyä hänen selityksensä ilman, että se muuttuisi heidän osaltaan merkiksi heikkoudesta tai ylpeyden puutteesta. Lisäksi kohtelemalla itseään näin ja moittimalla itseään hän osoittaa olevansa selkeästi tietoinen siitä, millaisen rikoksen hän olisi tehnyt, jos teko olisi ollut se miltä se

ensin vaikutti, ja tietävänsä, millaisen rangaistuksen hän olisi ansainnut, jos olisi syyllistynyt tällaiseen rikokseen. Epäilty henkilö osoittaa näin, että hän on täysin kykenevä asettumaan toisten asemaan suhteessa omaan toimintaansa, että häntä voidaan edelleen pitää rituaalisen prosessin vastuullisena osanottajana ja että ne käyttäytymissäännöt, jotka näyttäisivät tulleen rikotuksi, ovat yhä pyhiä, todellisia ja yhtä vankkumattomia kuin aikaisemminkin. Loukkaava teko voi aiheuttaa pelkoa rituaalisen koodin puolesta; loukkaaja vähentää tätä pelkoa osoittamalla, että sekä koodi että hän sen ylläpitäjänä ovat edelleen hyvässä kunnossa.

Haasteen ja tarjouksen tekemisen jälkeen voi tapahtua kolmas siirto: ne, joille tarjous on tehty, voivat hyväksyä sen tyydyttäväksi tavaksi palauttaa ilmaiseva järjestys ja sitä kannattelevat kasvot uudestaan oikealle tolalleen. Vasta tämän jälkeen loukkaaja voi saattaa päätökseen rituaalisen tarjouksen pääosan.

Vaihdon viimeisessä siirrosta se, jolle on annettu anteeksi, välittää eteenpäin nöyryimmän kiitollisuutensa niille, jotka ovat suoneet hänelle anteeksiannon lahjan.

Korjaamisen vaiheet – haaste, tarjous, hyväksyntä ja kiitos – antavat mallin ihmisten väliselle rituaaliselle käytökselle, mutta tästä mallista on paljon merkittäviä poikkeuksia. Loukatut osapuolet voivat esimerkiksi antaa loukkaajalle mahdollisuuden oma-aloitteiseen tarjoukseen jo ennen kuin haaste on annettu ja ennen kuin he ovat siten vahvistaneet loukkauksen edes tapahtuneen. Tämä on yleinen kohteliaisuuden muoto, ja se perustuu oletukseen, että sen vastaanottaja haastaa itse itsensä. Lisäksi, kun loukatut henkilöt hyväksyvät korjaavan tarjouksen, loukkaaja voi epäillä, että tämä on tehty vastentahtoisesti pelkämästä tahdikkuudesta, ja hän voi siksi vapaachtoisesti tarjota vielä lisää korjaavia tarjouksia eikä anna asian olla ennen kuin hänen toistettu anteeksipyyntönsä on saanut toisen tai kolmannen hyväksynnän. Tai loukatut

henkilöt voivat tahdikkaasti ottaa kantaakseen loukatun roolin ja tarjota vapaachtoisesti hänelle selityksiä, jotka ovat tietenkin hyväksyttävää loukatuille henkilöille itselleen.

Tärkeä poikkeus tälle tavalliselle korjaamiselle tapahtuu, kun haastettu loukkaaja selkeästi kieltäytyy ottamasta varoitusta kuuleviin korviinsa ja jatkaa mistään välittämättä loukkaavaa käytöstä sen sijaan, että korjaisi toimintatapaansa. Tämä siirto heittää pallon takaisin haastajille. Jos he sietävät tämän kieltäytymisen vastauksena vaatimuksiinsa, paljastuu, että heidän haasteensa olikin pelkkää bluffia ja että heidän bluffinsa on nyt katsottu. Tämä on kestävä kanta. Haastajat eivät voi ylläpitää kasvojaan vaan heidät on jätetty haukkomaan henkeä. Tämän välttämiseksi on olemassa joitakin klassisia siirtoja. He voivat esimerkiksi turvautua tahdittomaan, väkivaltaiseen takaisinmaksuun ja tuhota näin joko itsensä tai sen henkilön, joka ei ottanut kuuleviin korviinsa heidän varoitustaan. Tai he voivat vetäytyä tilanteesta puuskahtamalla näyttävästi – oikeutetusti loukkaantuneina, raivoissaan, mutta varmoina siitä, että ovat viime kädessä oikeassa. Molemmat taktiikat tarjoavat keinon kieltää loukkaajalta hänen asemansa vuorovaikutuksessa, ja siten myös kieltää loukkaajan tekemän arvostelman todenperäisyys. Molemmat strategiat ovat tapoja pelastaa kasvot, mutta kunkin osapuolen maksama hinta on varsin korkea. Osittain välttääkseen tällaisia kohtauksia loukkaaja tavallisesti tarjoutuu varsin nopeasti pyytämään anteeksi, sillä hän ei tahdo loukattujen henkilöiden joutuvan pakkotilanteen edessä turvautumaan epätoivoisiin toimenpiteisiin.

On selvää, että tunteilla on aina osansa näissä vaihtosykkeissä, kuten silloin kun tunnetaan tuskaa sen takia, mitä joku on tehnyt toisen kasvoille, tai vihaa sen takia, mitä on tehty omille kasvoille. Haluan painottaa, että nämä tunteet toimivat itsessään siirtoina ja ne sopivat niin täydellisesti rituaalisen pelin logiikkaan, että ilman niitä sitä olisi miltei mahdoton

ymmärtää.<sup>15</sup> Tosiasiassa spontaanisti ilmaistut tunteet sopivat todennäköisesti paljon luontevammin rituaalisen vaihdon malliin kuin tietoisemmin suunnitellut tunteet.

*Pisteiden kerääminen – Kasvotyön aggressiivinen käyttö*

Jokainen kasvojen pelastusoperaatio, joka tekee jonkin erityisen uhan vaarattomaksi, avaa mahdollisuuden, että tämä uhka esitetään uudestaan tietoisesti sen vuoksi, mitä sen avulla on voitettavissa. Jos joku tietää, että hänen vaatimattomuutensa palkitaan muilta saadulla ylistyksellä, hän voi alkaa kalastella kehuja. Jos se, miten hän arvostaa itseään, on riippuvainen tietyistä tapahtumista, hän voi yrittää järjestää asiat niin, että hänelle suosiollisia sattumuksia alkaa tapahtua. Jos toiset ovat pitkämielisiä ja valmiita katsomaan loukkaavaa käytöstä läpi sormien sekä hyväksymään anteeksipyyntöt, hän voi luottaa tähän ja turvallisesti jatkaa heidän loukkaamistaan. Hän voi yrittää äkillisen vetäytymisen avulla pakottaa toiset rituaalisesti kestävämpään tilaan ja jumittumaan vaihtoon, jota ei pystytä enää viemään loppuun. Hän voi myös järjestää asiat niin, että toiset loukkaavat hänen tunteitaan. Hänelle itselleenkin koituu siitä haittaa, mutta näin hän saa pakotettua toiset tuntemaan syyllisyyttä ja katumusta sekä sietämään rituaalista epätasapainoa.<sup>16</sup>

Toisinaan käy niin, että kasvotyön ei ajatella olevan sel- laista, mitä itse pitää valmistautua suorittamaan, vaan

<sup>15</sup> Jopa silloinkin kun lapsi vaatii jotain häneltä kiellettyä, hän todennäköisesti itkee ja murjottaa pikemminkin rituaalisista syistä kuin ilmaistakseen jotain irrationaalista turhautumista, ja osoittaa siten, että myös hänellä on jo kasvot, jotka hän voi menettää ja ettei sitä pidä ottaa kevyesti. Myöri- mieliset vanhemmat saattavat jopa sallia tämän, koska näkevät näissä hio- mattomissa tavoissa lapsen sosiaalisen niinin kehityskätköitä.

<sup>16</sup> Yritys saada toinen sellaiseen asemaan, jossa tämä ei voi korjata teke- määnsä pahaa, on hyvin yleisesti käytetty keino, muttei koskaan sellaisella omistautumisella toiminnan rituaaliseen malliin kuin silloin kun kyse on kostomielessä tehdystä itsemurhasta. Ks. esim. M. D. W. Jeffreys: "Samsonic suicide, or suicide of revenge among Africans", *African Studies* 11(1952): 118-122.

pikemminkin jotakin sellaista, mitä muiden voi luottaa te- kevän ja hyväksyvän. Silloin kohtaamisesta ei tule niinkään vastavuoroisen huomioonottamisen tila kuin areena, jolla on jatkuvasti peli tai kilpailu käynnissä. Pelin tarkoituksena on suojella jokaisen omaa linjaa anteeksiantamattomalta ris- tiriidalta ja samaan aikaan kerätä vastustajilta mahdollisim- man paljon pisteitä ja hankkia itselle mahdollisimman pal- lon etuja. Tällainen kamppailu lähestulkoon vaatii yleisöä. Yleinen metodi tässä pelissä on esitellä itselle suosiollisia ja toisille epäsuosiollisia asioita sillä tavoin, että ainoa vastaus, jonka muut pystyvät antamaan, on sellainen, joka lopettaa vaihdon valitukseen, laimeaan tekosyyhyn, kasvot säilyttä- vään ymmärsin-toki-vitsin-nauruun tai tyhjiin tyypilliseen huudahdukseen "Thanko totta?" tai "Niinkö luulet?" Täl- laisissa tapauksissa häviäjien on vain nuoltava haavansa, hy- väksyttävä avoimesti pistemenetys ja yritettävä pärjätä pa- remmin seuraavalla kerralla. Pisteiden keräämistä yhteis- kuntaluokka-aseman avulla kutsutaan joskus ylimielisyy- deksi ja niiden keräämistä viittaamalla moraaliseen ylem- myyteen piikittelyksi. Kummassakin tapauksessa on kyse ominaisuudesta, jota voidaan kutsua myös häijyydeksi.

Aggressiivisessa vaihdossa voittaja ei ainoastaan tuo esiin itselleen suosiollisia ja toisille epäsuosiollisia asioita, vaan myös osoittaa, kuinka hän kykenee toimimaan vuorovaikutussuh- teessa paremmin kuin vastustajansa. Todiste tästä kyvystä on usein paljon tärkeämpi kuin mikään muu vaihdossa välitetty tieto, joten verbaalisen vuorovaikutuksen "murtuma" vihjaa, että sen alullepanija on ketterämpi liikkeissään kuin ne, joiden täytyy kärsiä hänen huomautuksistaan. Mutta jos toiset on- nistuvat torjumaan hyökkäyksen ja tekemään omistuneen vastahyökkäyksen, pelin aloittaja ei joudu ainoastaan sietä- mään muiden taholta tulevaa halveksuntaa vaan myös myön- tämään, että hänen oletettu taktinen ylemmyytensä oli vain virhepäätelmä. Hän on saatu näyttämään typerältä, hän on menettänyt kasvonsa. "Huomauttelemisessa" on siis aina omat riskinsä. Onni voi kääntyä, ja hyökkääjä voi menettää

enemmän kuin hän olisi saanut, jos häneen siirtonsa olisi voitannut. Onnistuneita vastahyökkäyksiä tai vastaheittoja kutsutaan joskus piikeiksi tai sivalluksiksi. Teoreettisesti voisi olla mahdollista, että piikkiin vastataan toisella piikillä, sivallukseen vastasivalluksella ja että vastahyökkäys torjutaan vastavastahyökkäyksellä, mutta tämä onnistuneen toiminnan kolmas taso on äärimmäisen harvinainen muualla kuin näyttämöllä.<sup>17</sup>

### *Sopivan kasvotyön valitseminen*

Vahingon sattuessa se henkilö, jonka kasvot ovat joutuneet uhan alaiseksi, voi yrittää palauttaa rituaalisen järjestyksen käyttämällä jotain tiettyä strategiaa, kun taas muut osanottajat voivat haluta tai edellyttää, että tilanteessa käytettäisiin jotain toisenlaista strategiaa. Esimerkiksi kun tapahtuu pieni kömmähdyks, joka jättää jonkun hetkellisesti ilman kasvoja tai hän saa hetkellisesti väärät kasvot, muut ovat usein halukkaampia ja kykenevämpiä jättämään kömmähdyksen omaan arvoonsa kuin tämä henkilö itse. Usein he odottavat tällaisen henkilön hillitsevän itsensä,<sup>18</sup> kun taas henkilö itse

<sup>17</sup> Lautaj- ja korttipöleissä pelaajat säännönmukaisesti ottavat huomioon vastustajiensa mahdolliset vastasiirrot aikomiinsa siirtoihin, ja he ottavat huomioon jopa sen mahdollisuuden, että heidän vastustajansa tietävät heidän tekevin sellaisen oletuksen. Keskusteluun liittyvä peli on tähän verrattuna yllättävän impulsiivista; ihmiset tekevät säännöllisesti huomautuksia toisista paikallaolijoista miettimättä sen tarkemmin, voidaanko niihin onnistuneesti vastata. Samalla lailla, vaikka harhautukset ja valelyönnit ovat teoreettisesti mahdollisia keskustelussa, niitä viljellään varsin harvoin.

<sup>18</sup> Kansanuskomukset liittävät suuren itsehillinnän ja arvokkuuden yleensä ylempiin yhteiskuntaluokkiin. Jos tässä uskomuksessa on totuuden siemen, se voi piillä siinä, että yläluokkaisella henkilöllä on taipumus joutua kohtaanisiin, joissa hän on muita osanottajia ylempi myös muilla tavoilla kuin luokkakaantaisesti. Korkea-arvoinen osanottaja on usein riippumattomampi muiden arvostuksesta ja voi olla ylimielinen pitien kiinni kasvoistaan huolimatta siitä auttaako tilanne siihen aiheita vai ei. Toisaalta niillä, jotka ovat jonkun osanottajan vallan alaisuudessa, on taipumus välittää erittäin paljon siitä arvonaamosta, jota tämä heille osoittaa tai todistaa muiden heille antavan, ja siksi heidän on vaikea ylläpitää vähänkään väärää kasvoja

tuntee, ettei hänellä ole varaa ohittaa sitä, mitä hänen kasvoilleen on tapahtunut ja on siksi anteeksipyyttävä ja nolostunut, jos on tapahtuman aiheuttaja, tai sitten liian itsevarma, jos muut ovat siitä vastuussa.<sup>19</sup> Toisaalta henkilö voi näyttää luontevalta vielä silloinkin kun muut ajattelevat, että hänen olisi pitänyt pyytää nolona anteeksi – ja että hän käyttää uhmakkuudessaan kohtuuttomasti hyväkseen heidän avuliaisuuttaan. Joskus kyseinen henkilö ei pysty päättämään, minkä strategian hän ottaisi käyttöön, jolloin muutkin jäävät hämmentyneeseen tilaan eivätkä tiedä, minkä suunnan ottaisivat. Pienen munauksen jälkeen sekä sen tekijä että kaikki muut saattavat siten joutua nolostuksen valtaan. Hämmennys ei kuitenkaan välttämättä johdu niinkään siitä, etteivät he pysty käsittelemään tällaisia vaikeuksia, vaan siitä, että hetkeen kukaan ei tiedä, aikooko teon tekijä ohittaa tapauksen, kääntää sen vitsiksi vai käyttää jotain muuta keinoa kasvojensa pelastamiseksi.

### *Yhteistoiminta kasvotyössä*

Kasvojen ollessa uhattuna täytyy tehdä kasvotyötä, mutta on usein toissijaista, kuka – henkilö, jonka kasvoja uhataan, uhkaaja itse vai pelkkä tilanteen todistaja<sup>20</sup> – kasvotyön

ilman, että muuttuvat noloiksi tai anteeksipyyttäviksi. Voidaan myös lisätä, että ne ihmiset, jotka eivät ole tietoisia pikkusattumusten symbolisista, voivat pysyä rauhallisina vaikeissa tilanteissa ja osoittaa luontevuutta, jota heillä ei todellisudessa ole.

<sup>19</sup> Näin siis pohjoisamerikkalaisessa yhteiskunnassa, jos joku tuntee muiden vaativan häneltä tiettyä tasoa koskien puhtaata, reilua, vieraanvaraisuutta, anteliaisuutta, varakkuutta, jne., tai jos hän pitää itseään jonakin, jonka pitäisi pystyä ylläpitämään näissä tiettyä tasoa, hän voi rasittaa kohtaanista pyytelemällä jatkuvasti anteeksi epäonnistumisiaan, kun taas samaan aikaan muut osanottajat eivät ollenkaan tunnista vastaavia vaatimuksia tai eivät usko kyseisen henkilön jäävän niiden alapuolelle tai ovat vakuuttuneita henkilön joka tapauksessa alittavan ne ja pitävät hänen anteeksipyyntöjään vain turhana itsekorostuksena.

<sup>20</sup> Yksi sekundanttien tehtävistä todellisissa – ja kuvitteellisissa – kaksintaisteluissa on tarjota sellainen tekosyy keskeyttää taistelua, jonka molemmat osapuolet voivat hyväksyä.

aloittaa ja vie sitä eteenpäin. Yhden osapuolen yrityksen puute aiheuttaa toisille tarpeen kompensoida sitä omalla yrityksellään, kun taas yhden henkilön ponnistelu vapauttaa muut tästä tehtävästä. Monissa pienissä sattumuksissa käy niin, että sekä loukkaaja että loukattu alkavat samanaikaisesti pyydellä toisiltaan anteeksi.<sup>21</sup> Ensimmäinen vaatimus on tilanteen ratkaiseminen niin, että kaikki ainakin näyttävät tyytyväisiltä. Syytösten oikea jakautuminen on vasta toissijainen huoli. Siksi sellaiset termit kuten tahdikkuus ja sosiaaliset taidot eivät pysty erottelemaan sitä, pelastaako jonkun neuvottelutaito hänen omat kasvonsa vai muiden kasvot. Samoin termit kömmähdyks ja lipsahdus eivät kerro, ovatko vaarassa toimijan omat vai muiden osanottajien kasvot. On ymmärrettävää, että jos henkilö on kykenemätön pelastamaan omat kasvonsa, muiden on suojeltava häntä tekemällä se hänen puolestaan. Kohteliaassa yhteiskunnassa esimerkiksi kättely-yrityksestä, jota ei ehkä olisi pitänyt tehdä, ei voida kieltäytyä. Näin siis ajatellaan aateluuden velvoittavan, mikä tarkoittaa, että korkeamman aseman omaavien odotetaan hillitsevän valtaansa nolata vähempiarvoisia,<sup>22</sup> kuten myös sitä, että vanhaimet yleensä ottavat

<sup>21</sup> Ks. esimerkiksi Jackson Toby: "Some variables in role conflict analysis", *Social Forces* 30 (1952): 323-337: "Aikuisten kohdalla on epätodennäköistä, että ilmeisen triviaalit asiat synnyttävät konfliktin. Kahden toisilleen vieraan ihmisen, jotka törmäävät vahingossa ruuhkassa, liites automaattisesti toisilleen sanomat anteeksipyyntö on hyvä kuva käyttäytymissääntöjen yhdistävästä reitistä. Todellisuudessa törmäyksen osapuolet sanovat, 'En tiedä olenko vastuussa tapahtuneesta, mutta jos olen, sinulla on oikeus olla vihainen, ja silti rukoilen sinua olemaan käyttämättä tätä oikeutta'. Määrittämällä tilanteen sellaiseksi, että molempien osapuolten täytyy osoittaa nöyryyttä, yhteiskunta mahdollistaa sen, että he molemmat voivat säilyttää itsekunnioituksensa. Jokainen voi silti tuntea syvimmällä itsessään, että 'miksei tuo typerä idiootti katso minne astuu?' Mutta ulospäin jokainen näyttelee syyllistä riippumatta siitä, tunteekeko tämän oikeaksi vai ei." (Emt. 325.)

<sup>22</sup> Riippumatta jonkun subteellisesta yhteiskunnallisesta asemasta eräällä tavalla hänellä on valtaa subteessa muihin osanottajiin ja heidän täytyy luottaa hänen huomaavaisuuteensa. Kun toiset käyttäytyvät häntä kohtaan jollain tavalla, he olettavat vailla pohjaa olevan sosiaalisen suhteen häneen, koska vuorovaikutuksessa tulee ilmaistuksi toimijoiden suhde. Näin he

vastaan paljon sellaista avuliaisuutta, jota ilman he tulisivat aivan hyvin toimeen.

Koska jokainen osanottaja on kiinnostunut, vaikkakin eri syistä, säilyttämään sosiaalisessa tilanteessa sekä muiden että omat kasvonsa, äänettömästi sovittu yhteistyö syntyy kuin luonnostaan, jotta osanottajat voivat yhdessä saavuttaa yhteiset mutta eri tavoin perustellut päämäärät.

Tyypillinen tällaisen hiljaisen yhteistyön muoto on kasvotyötä itseään kohtaan osoitettu tahdikkuus. Henkilö ei ainoastaan puolusta omia kasvojaan ja suojele toisten kasvoja, vaan toimii myös niin, että toisten on mahdollista tai jopa helppoa soveltaa kasvotyötä itseensä ja häneen. Hän auttaa toisia auttamaan sekä näitä itseään että häntä. Sosiaalisen etiketin mukaan miehen ei esimerkiksi ole soveliaasta pyytää daamia uudenvuodenviettoon liian aikaisin syksyllä, jotta pyynnön kohde ei kokisi hankalaksi keksiä tarpeeksi hienovaraista tekosyytä kieltäytyä. Tätä toisen tason tahdikkuutta voidaan kuvata myös yleisellä negatiivisilla ominaisuuksilla koskevalla etiketillä. Henkilö, jolla on jokin

asettavat itsensä alttiiksi, sillä tällä henkilöllä on asema, minkä ansiosta hän voi hylätä heidän esittämänsä vaatimukset riippuen siitä millainen asenne hänellä on heitä kohtaan. Siksi vastauksena vaadittuun sosiaaliseen suhteeseen jokaisen henkilön, alhaisen tai ylhäisen, odotetaan noudattavan aateluus velvoittaa -periaatetta ja välttävän käyttämästä hyväkseen toisten haavoittavaa asemaa.

Koska sosiaaliset suhteet osittain määrittyvät vapaaehtoisien keskinäisen avun kautta, avunpyynnöstä kieltäytymisestä tulee helposti kimurautti ja mahdollisesti pyytäjän kasvoille tuhoisa asia. Chester Holcomben teos *The Real Chinaman* (New York: Dodd, Mead & Co 1895, s. 274-275.) tarjoaa tästä kiinalaisen version: "Suuri osa siitä valehtelusta, johon Kiinan kansakuntana sanotaan olevan kiintynyt, johtuu käyttäytymissääntöjen vaatimuksista. Selkeä ja suora 'ei' on mitä suurinta epäkohteliaisuutta. Mitä tahansa kieltäytymistä tai hylkäämistä täytyy pehmentää ja lieventää ilmaukseksi valittavasta kyvyttömyydestä. Haluttomuutta tehdä palvelusta ei voi koskaan paljastaa. Sen sijaan on nähtävissä hillitty suru siitä, että väistämättömät, mutta varsin kuvitteelliset olosuhteet tekevät palveluksen tällä kertaa täysin mahdottomaksi. Vuosisatojen kokemus näistä väistely muodoista on tehnyt kiinalaisista lyömättömiä tekosyiden keksimisessä ja niiden kehitteilyssä. On harvinaista, etteikö jostain löytyisi jokin taitavasti punottua tarinaa, jolla voi aina kätkeä epämiellyttävän totuuden."

huomaamaton negatiivisena pidetty ominaisuus, kokee usein tarpeelliseksi tuoda sen vaivihkaa muiden osallistujien tietoon heti kohtaamisen aluksi, etenkin jos muiden ei voida olettaa olevan siitä entuudestaan tietoisia. Näin toisia varoitetaan etukäteen tekemästä halventavia huomioita hänen kaltaisistaan ihmisistä ja heitä estetään joutumasta sellaiseen ristiriitaiseen tilanteeseen, jossa he ystävällisyydestään huolimatta ovat samanaikaisesti tietämättään vihamielisiä. Tämä strategia estää toisia tekemästä hänestä oletuksia, jotka asettaisivat hänet väärään asemaan, ja säästää siten hänet tuskalliselta itsehillinnältä tai noloilta protesteilta.

Tahdikas kasvotyö edellyttää yleensä sanatonta yhteisymmärrystä siitä, että asiat hoidetaan vihjailun, monimielisyyksien, punnittujen taukojen ja huolellisesti mietittyjen viitsien kielellä.<sup>23</sup> Tällaiseen epäviralliseen kommunikaatioon pätee sääntö, että sen lähettäjän täytyy näyttellä, ettei hän ole virallisesti välittänyt vihjaamaansa viestiä, kun taas vastaanottajilla on oikeus ja velvollisuus teeskennellä, etteivät he ole virallisesti saaneet vihjeeseen sisältyvää viestiä. Vihjattu kommunikaatio on siis kommunikaatiota, joka voidaan kiistää, sitä ei tarvitse myöntää. Vihjaamalla voidaan varoittaa jotakuta siitä, että hänen nykyinen linjansa tai sen hetkinen tilanne on vaarassa johtaa kasvojen menetykseen – tekemättä varoituksesta liian suurta numeroa.

Toinen sanattoman yhteistyön muoto, joka myös näyttäisi olevan varsin suosittu monissa yhteiskunnissa, on vastavuoroinen itsensä kieltäminen. Usein jollakulla ei ole selkeää näkemystä siitä, miten jossain tilanteessa arvostelmien pitäisi jakautua oikein tai hyväksyttävästi, ja siksi hän vapaaehtoisesti kieltää tai halventaa itseään ja samanaikaisesti yrittää miellyttää ja kehua muita vieden näin arvionsa tilanteesta reilusti yli sen, mitä voi todennäköisesti pitää oikeana.

<sup>23</sup> Höydyllisiä kommentteja tietyistä epävirallisen kommunikaation rakenteellisista tehtävistä voi löytää Tom Burnsin ironiaa ja leikkisää sanailua käsittelevästä artikkelista "Friends, enemies, and the polite fiction", *Amer. Sociol. Rev.* 18 (1953): 654–662.

Itseä kohtaan suosiollisten arvioiden annetaan tulla toisten suusta, epäsuosiolliset taas tulevat häneltä itseltään. Tämä "teidän jälkeenne, Alphonse" -kursailu toimii tietenkin siksi, että itsensä kieltäjä voi perustellusti luottaa siihen, että muut puolestaan yrittävät kehua ja miellyttää häntä. Miten sitten eri suosiosoitukset tilanteessa loppujen lopuksi ja kaantuvatkin, kaikille osanottajille annetaan ensin mahdollisuus näyttää, kuinka he eivät ole omien halujensa ja odotustensa vankeja, kuinka heillä oikeasti on vaatimaton kuva itsestään ja kuinka he ovat valmiita tukemaan rituaalista koodia. Toinen vastaava esimerkki on käänteinen kaupankäynti, jossa kaikki osapuolet yrittävät tehdä kaupat vasta puolelle edullisemmaksi. Se saattaa olla laajemmalle levinyt vaihtokaupan muoto kuin ekonomistien suosima versio.

Kasvotyön tekeminen, jota täydentää sanaton lupaus auttaa myös muita suoriutumaan omastaan, ilmaisee henkilön halukkuutta noudattaa sosiaalisen vuorovaikutuksen perussääntöjä. Siitä ilmenee hänen sosiaalistumisensa vuorovaikutukseen. Jos niin häntä kuin muitakin ei olisi tällä tavalla sosiaalistettu, vuorovaikutus sisältäisi useimmissa yhteiskunnissa ja tilanteissa paljon enemmän tunteisiin ja kasvoinhin kohdistuvia riskitekijöitä. Symbolisesti välittyneiden sosiaalisten arvojen painottaminen tai tunteiden vallassa oleminen olisi epäkäytännöllistä – olisi siis erittäin hankalaa olla rituaalisesti hauras objekti. Ja jollei ihminen olisi rituaalisesti hauras objekti, meidän puhetilanteemme eivät olisi järjestyneet sillä tavalla kuin ne yleensä ovat. Ei siis ole mikään ihme, että sellainen henkilö, jonka ei voida luottaa pelaavan kasvovensäilyttämispeliä, aiheuttaa paljon ongelmia muille.

#### *Minän rituaaliset roolit*

Tähän asti olen implisiittisesti käyttänyt kahta eri määritelmää minälle: ensiunäkin minä on ollut kuva, joka on kyhätty kokoon johonkin toimintaan kuuluvan tapahtumien



virran ilmauksellisista seurauksista ja toiseksi se on ollut eräänlainen rituaalisen pelin pelaaja, joka yrittää tulla toimeen tilanteen arviointiin liittyvien satunnaisuuksien kanssa joko kunniallisesti tai kunnianttomasti, diplomaattisesti tai ei-diplomaattisesti. Kyseessä on kaksoisuundaatti. Koska ihmiset ovat pyhiä objekteja, he joutuvat loukkausten ja häpäisyjen kohteiksi. Rituaalisten pelien pelaajina he joutuvat sen vuoksi kaksintaisteluihin ja odottamaan, että loukkaukset menevät karkeasti ohi ennen kuin voivat syleillä vastustajaansa. Tässä on kaikuja siitä erosta, mikä vallitsee korttipakasta saadun käden hyvyden ja sillä pelaavan pelaajan kykyjen välillä. Tämä erottelu täytyy pitää mielessä, vaikka näyttäisikin siltä, että heti kun joku on saanut hyvän tai huonon pelaajan maineen, tästä maineesta tulee osa hänen kasvojaan, joita hänen täytyy myöhemminkin yrittää säilyttää.

Heti kun nämä kaksi minän roolia erotetaan toisistaan, voidaan tutkia kasvotyöhön sisältyvää rituaalista koodia ja selvittää, miten nämä kaksi roolia suhteutuvat toisiinsa. Kun joku on vastuussa toisen kasvojen uhkaamisesta, hänellä on myös oikeus tietyissä rajoissa pyristellä irti kiusallista tilanteesta moittimalla itseään. Vapaaehtoisesti tehtyinä nämä moitteet eivät näyttäisi halventavan hänen omia kasvojaan. On kuin hänellä olisi oikeus eristää itsensä ja lupa ruoskia itseään toimijana ilman, että hänen asemansa viime kädessä arvokkaana objektina kärsisi. Saman eristäytymisen merkinä hän voi tehdä itsensä mitättömäksi ja vaatimattomasti vähätellä myönteisiä ominaisuuksiaan tietäen samalla, että kukaan ei ota hänen väitteitään tosina esityksinä hänen pyhästä minuudestaan. Toisaalta hänet on kuitenkin pakotettu vastoin tahtoaan kohtelemaan itseään tällä tavoin, ja hänen kasvonsa, ylpeytensä ja kunniansa ovat saaneet pahan kolauksen. Rituaalinen koodi antaa siis jollekin henkilölle erityisluvan kohdella itseään kaltoin tavalla, josta hänellä olisi oikeus kieltäytyä, jos tämä tapahtuisi muiden toimesta. Järjestely lienee turvallinen sen takia, että henkilö itse ei

todennäköisesti vie kohtelua liian pitkälle, kun taas muiden käsissä sama etuoikeus saattaisi helpommin johtaa kaikenlaisiin väärinkäytöksiin.

Tietyissä rajoissa henkilöllä on aina oikeus antaa muille osanottajille anteeksi heidän hyökkäyksensä hänen minänsä pyhää kuvaa vastaan. Hän voi ohittaa tyynesti vähäiset kasvoihinsa kohdistuneet heitot, ja suhteessa vakavampiin loukkauksiin hän on itse se, joka voi pyhän minänsä puolesta ottaa vastaan esitetyt anteeksipyyntöt. Tällaisen etuoikeuden omaaminen on suhteellisen turvallista suhteessa itseeseen, sillä sitä harjoitetaan jonkin toiminnan tai muiden etujen mukaisesti. On silti kiinnostavaa, että kun joku tekee kiusallisen itsensä vastaisen kömmähdyksen, hänellä itsellään ei ole lupaa antaa anteeksi tätä tapahtumaa, vaan vain muilla on tämä etuoikeus, ja heidän kannaltaan kyseessä on turvallinen etuoikeus, sillä he voivat harjoittaa sitä vain kyseisen henkilön tai koko toiminnan etujen mukaisesti. On siis olemassa valta-asemia tasapainottava järjestelmä, jossa jokaiselle osanottajalle pyritään antamaan oikeus käsitellä vain niitä asioita, joita hän ei todennäköisesti halua käyttää hyväkseen. Lyhyesti sanottuna, vuorovaikutusosapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien tarkoituksena on estää heitä väärinkäyttämästä omaa rooliaan kohteena, jolla on pyhä arvo.

#### *Puhuttu vuorovaikutus*

Suurin osa siitä, mitä olen tähän asti sanonut, soveltuu niin välittömiin kuin välittyneisiinkin kohtaamisiin, vaikka jälkimmäisissä vuorovaikutus on vaikutukseltaan todennäköisesti paljon hillitympää, kun kaikkien osanottajien linjaukset löytyvät esimerkiksi kirjoitetuista dokumenteista tai työmuistioista. Suoran henkilökohtaisen yhteyden aikana vallitsevat kuitenkin erityislaatuiset tiedolliset olosuhteet, ja kasvojen merkitys tulee erityisen selkeästi esiin. Ihmillinen taipumus käyttää merkkejä ja symboleja johtaa siihen, että



sosiaalisen arvon ja keskinäisen arvioinnin välittyminen tapahtuu hyvin hienovaraisesti ja että näillä hienovaraisilla asioilla on todistajansa, kuten myös sillä, että ne ovat tulleet todistetuiksi. Varomaton vilkaisu, hetkellinen äänensävyin muutos, ympäristöön otettu kanta tai sen jättäminen huomiotta voi antaa puheelle tuomitsevan sävyn. Aivan kuten ei ole olemassa keskustelua tai puhetta, jossa sopimattomia vaihteluita ei voisi tarkoituksellisesti tai tarkoittamatta tulla esiin, niin ei myöskään ole niin triviaalia keskustelua tai puhetta, ettei se vaatisi jokaiselta osanottajalta vakavaa paneutumista siihen, miten hän toimii tilanteessa suhteessa itseensä ja muihin läsnäolijoihin. Samat rituaaliset tekijät, jotka vaikuttavat myös välittyneissä yhteyksissä, ovat puhutussa vuorovaikutuksessa läsnä äärimmäisessä muodossa.

Aina kun puhutun vuorovaikutuksen fyysinen mahdollisuus nousee esiin, näyttäisi kaikissa yhteisöissä olevan voimassa tiettyjen käytäntöjen, konventioiden ja menettelytapasääntöjen järjestelmä, jonka tehtävänä on ohjata ja järjestää viestien virtaamista. Vallitsee yhteisymmärrys siitä, milloin ja missä on sallittua aloittaa keskustelu, kenen kanssa ja mistä puheenaiheesta. Tiettyjä merkitseviä eleitä käytetään aloittamaan kommunikaation tulva, ja niiden avulla asianomaiset henkilöt myös myöntävät toisilleen legitimiin osanottajan aseman.<sup>24</sup> Kun tällainen vastavuoroinen vahvistaminen

<sup>24</sup> Tämän aseman merkitys tulee selkeästi esille, kun vilkaistaan niitä hyväksymättömän ja vahvistamattoman osallistumisen muotoja, joita voi tapahtua puhutussa vuorovaikutuksessa. Joku voi ohikuulla muiden keskustelun heidän tietämättään: hän voi ohikuulla sen myös muiden ollessa siitä tietoisia, jolloin he joko käyttäytyvät ikään kuin häntä ei olisi olemassa tai sitten viestivät hänelle epämuodollisesti olevansa tietoisia ohikulemisesta. Kaikissa näissä tapauksissa ulkopuoliseen pidetään etäisyyttä jonakuna, joka ei ole tilanteen virallinen osanottaja. Rituaaliset koodit vaativat tietenkin, että vahvistettuja osanottajia kohdellaan varsin eri lailla kuin vahvistamattomia osallistujia. Täten esimerkiksi vahvistetulta osanottajalta voidaan sietää vain tietty määrä loukkauksia ilman, että loukatut henkilöt menettävät kasvonsa; tietyn rajan jälkeen heidän täytyy haastaa loukkaaja ja vaatia hyvitystä. Tästä huolimatta ilmeisestikin monissa yhteisöissä siedetään vahvistamattomien osanottajien taholta kaikenlaisia sanallisia loukkauksia ilman, että tämä haastamatta jättäminen aiheuttaisi kasvojen menetyksen.

tapahtuu, vahvistetut henkilöt ovat *keskustelutilanteessa* – toisin sanoen he ovat virallisesti julistautuneet avoimiksi toisilleen puhutun kommunikaation mielessä ja ovat yhdessä lupautuneet ylläpitämään sanojen virtaa. Tiettyjä merkitseviä eleitä käytetään siihen, että yksi tai useampi uusi osanottaja voi virallisesti liittyä keskusteluun, että yksi tai useampi hyväksytty osanottaja voi virallisesti vetäytyä tilanteesta tai että puhe tilanne voidaan päättää.

Yleensä käy niin, että jokin tietty ajatusten ja visuaalisen huomion kohde ja puheen virta tulee ylläpidetyksi, ja sen katsotaan oikeutetusti edustavan kyseistä kohtaamista. Muodolliset tai epämuodolliset luvanantovihjeet, joiden avulla senhetkinen puhuja viestii olevansa luopumassa puhevuorosta ja joilla puhumaan pyrkivä viestii halunsa päästä puhumaan, saavat useimmiten osanottajien yhdessä toteuttaman ja legitimoiman visuaalisen huomion liukumaan luontevasti kohteesta toiseen. Yhteisymmärrys vallitsee myös sen suhteen, kuinka kauan ja miten usein kukin osanottaja voi pitää puheenvuoroa itsellään. Vastaanottajat viestittävät puhujalle tilanteeseen sopivilla eleillä, että he suovat hänelle huomionsa. Osanottajat välttävät osallistumista kohtaamisen ulkopuolisiin asioihin ja pidättäytyvät antamasta huomiota millekään yhdelle viestille varmistaen näin, että pystyvät seuraamaan sitä, minkä tahansa suunnan keskustelun aihe sitten sattuukin saamaan. Häiriöitä ja hiljaisia hetkiä säännöstellään, jotta ne eivät keskeyttäisi viestien virtaa. Hyväksytyjen viestien virtaan kuulumattomia viestejä hillitään niin, että ne eivät vakavasti häiritse virallista kommunikaatiota. Lähistöllä olevat henkilöt, jotka eivät ole osanottajia, välttävät näkyvästi käyttämästä hyväksyen asemaansa ja sopeuttavat oman kommunikaationsa, jos sellaista on, niin, ettei se aiheuta hankaluuksia kommunikaatiolle. Tietynlaisen hengen tai emotionaalisen ilmapiirin annetaan vallita. Tyypillisesti pidetään yllä kohteliasta yhteisymmärrystä, ja osanottajat, jotka voivat olla todellisuudessa keskenään hyvinkin eri mieltä, hyväksyvät väliaikai-

sesti sellaiset näkemykset, jotka edesauttavat yhteisymmärryksen syntymistä periaatteellisissa ja tosiasioita koskevissa kysymyksissä. Sääntöjä noudatetaan, jotta siirtymä yhdestä keskustelun aiheesta toiseen sujuisi luontevasti.<sup>25</sup>

Jotta nämä keskustelun säännöt olisivat voimassa, puhuttu vuorovaikutus on jatkuvan prosessin sijaan ymmärrettävä *yhdeksi* puhetilanteeksi tai vuorovaikutusepisodiksi luonnollisesti rajattuna yksikkönä. Tähän yksikköön sisältyy kaikki se toiminta, joka tapahtuu sinä aikana kun tietty joukko osanottajia on hyväksynyt toinen toisensa keskustelijoina ja pitää yllä välillään liikkuvaa huomion kohdetta.<sup>26</sup>

Puhetilanteen rakenteen konventiot ovat toimiva ratkaisu puhuttujen viestien virran järjestämisen ongelmaan. Kun pyritään selvittämään, miten näitä konventioita pidetään toiminnan ohjenuorina voimassa, ilmenee viitteitä siitä, että minän ja puhutun vuorovaikutuksen rakenteiden välillä vallitsee funktionaalinen suhde.

Vuorovaikutukseen sosiaalistunut toimija suhtautuu puhuttuun vuorovaikutukseen aivan samoin kuin muihinkin vuorovaikutustilanteisiin: jonakin mihin pitää paneutua rituaalisella huolella. Nojautumalla automaattisesti kasvoin hän tietää, kuinka käyttäytyä puhetilanteessa. Kysymällä itseltään toistuvasti ja automaattisesti "Jos käyttäydyn tai en käyttäydy tällä tavoin, menetänkö minä tai menettävätkö muut kasvonsa?", hän joutuu ratkaisemaan joka hetki, tietoisesti tai tiedostamattomasti, kuinka toimia. Esimerkiksi pääsy puhuttuun vuorovaikutustilanteeseen voidaan tulkita oikeutetun tarkoituksen tai läheisyyden symboliksi, ja siksi

<sup>25</sup> Lisää puhutun vuorovaikutuksen rakenteesta ks. E. Goffman, "Communication conduct in an island community", julkaisematon väitöskirja, Department of Sociology, University of Chicago, 1953.

<sup>26</sup> Tähän on tarkoitus sisällyttää niin muodolliset keskustelut, joissa menettelytapa-säännöt ovat selkeästi määritettyjä ja niitä pidetään virallisesti voimassa ja joissa vain tiettyyn kategoriaan kuuluvilla osanottajilla on oikeus ottaa puheenvuoro, kuin myös juttuhetket ja ystävälliset rupattelut, joiden säännöt eivät ole niin ilmeisiä ja puheenvuorot vaihtelevat vapaasti osanottajien kesken.

jonkun henkilön täytyy säilyttääkseen kasvonsa välttää joutumasta keskusteluun muiden kanssa, jos hänen tilanteensa ei oikeuta sitä, mitä hänen keskusteluun liittymisensä hänestä itsestään kertoo. Ja jos häntä itseään lähestytään keskustelumielessä, hänen täytyy suostua toisten vaatimuksiin voidakseen pelastaa heidän kasvonsa. Ollessaan uppoutuneena keskusteluun hän ei voi vaatia muilta enempää huomiota kuin mitä hänelle hänen sosiaalisen arvonsa mukaan kuuluu. Kiusallisista tauoista tulee helposti merkkejä siitä, että puhujilla ei ole mitään yhteistä tai että joku on liian epävarma keksiäkseen sanottavaa, ja siksi näitä tilanteita tulisi välttää. Samoin jatkuva keskeyttäminen ja huomion kiinnittyminen muualle voivat antaa epäkunnioittavan vaikutelman, ja siksi niitä pitää välttää, jollei tällainen mahdollinen epäkunnioittavuus ole hyväksytty osa suhdetta. Pintapuolinen yhteisymmärrys täytyy säilyttää hienovaraisuuden ja valkoisten valheiden avulla, jotta oletus keskinäisestä hyväksynnästä ei joudu kyseenalaiseksi. Tilanteesta poistuminen täytyy hoitaa niin, ettei siihen ole mahdollista liittää mitään sopimattomia arvolutauksia.<sup>27</sup> Jokaisen täytyy hillitä tunteitaan niin, ettei hän anna itsestään kuvaa henkilönä, joka ei kykene hallitsemaan itseään tai jolla ei ole mitään arvokkuutta ja joka ei kykene nousemaan tunteidensa yläpuolelle.

Minän ja puhutun vuorovaikutuksen välinen suhde tulee vielä paremmin esiin, kun tarkastellaan rituaalista vaihtoa. Keskustelutilanteessa vuorovaikutuksella on taipumus edetä pyrähdyksittäin, yhden vaihdon verran kerrallaan, ja tiedon ja asioiden virta on jakaantunut näihin suhteellisen suljettuihin

<sup>27</sup> Niiden kesken, joilla on jonkinlainen kokemusta vuorovaikutuksesta toisten kanssa, keskustelutilanteet lopetetaan usein sillä tavoin, että kaikki osanottajat näyttäisivät keksineen omatoimisesti saman hetken vetäytyä siitä. Hajaantuminen koskee kaikkia, vaikka kukaan ei ehkä ole tietoinen siitä erilaisten vihjeiden vaihtokaupasta, joka on vaadittu mahdollistamaan toiminnan onnellinen samanaikaisuus. Kaikki osanottajat vältyvät siten joutumasta siihen hankalaan asemaan, että osoittavat halua viettää vielä lisää aikaa jonkun kanssa, joka ei enää haluaisi viettää sitä hänen kanssaan.

rituaalisiin yksiköihin.<sup>28</sup> Vaihtojen välisillä hiljaisilla hetkillä on taipumus olla pidempiä kuin vaihtoon kuuluvien puheen- vuorojen välillä, ja kahdella peräkkäisellä vaihdolla on vähemmän merkitsevä yhteys kuin kahdella toisiaan seuraavalla puheenvuorolla vaihdon sisällä.

Tämä puheen rakenteellinen piirre syntyy siitä, että, lausumalla jonkin väitteen tai viestin, olkoon se sitten kuinka tyhjänpäiväinen tai merkityksetön tahansa, puhuja sitoo siihen sekä itsensä että ne, joille se on osoitettu. Näin hän tavallaan asettaa jokaisen läsnäolijan vaaraan. Sanomalla jotakin puhuja antautuu sille mahdollisuudelle, että tarkoitetut vastaanottajat voivat haastaa hänet olemalla kuuntelematta tai pitämällä häntä liian innoikkaana, typeränä tai loukkaavana sen perusteella, mitä hän sanoo. Ja jos hän joutuu kohtaamaan tällaisen vastaanoton, hänen on epäilemättä vastattava siihen ryhtymällä toimenpiteisiin kasvojensa pelastamiseksi. Lisäksi sanomalla jotakin puhuja myös avaa mahdollisuuden, että lausuman sisältämä viesti on itse asiassa sen tarkoitettujen vastaanottajien mielestä omahyväinen, yli- mielinen, vaativa, loukkaava tai yleensä halventava suhteessa heihin itseensä tai heidän käsitykseensä puhujasta, jolloin vastaanottajat ovat pakotettuja ryhtymään toimiin puhujaa vastaan puolustaakseen rituaalista koodia. Jos taas puhuja ylistää vastaanottajia, heidän täytyy vastata siihen sopivilla itseään vähättelevillä lauseilla osoittaen näin, etteivät he pidä itseään liian suuressa arvossa, eivätkä ole liian hanakointa kerjäämään imartelua, sillä tämä voisi asettaa kyseenalaiseksi heidän luotettavuutensa ja sopivuutensa vuorovaikutuskumppaniksi.

Kun siis joku heittää peliin jonkin viestin ja aiheuttaa siten ehkä uhkaa rituaaliselle tasapainolle, jonkun toisen läsnäolijan on osoitettava, että viesti on mennyt perille, että

<sup>28</sup> Vaihdon yksikön empiirinen erillisuus hämärtyy jonkin verran, kun sama henkilö, joka lopettaa puheenvuoronsa yhdessä vaihdossa, aloittaa vuorostaan seuraavan. Vaihdon analyyttinen hyödyllisyys yksikkönä säilyy kuitenkin tästä huolimatta ennallaan.

sen sisältö on kaikkien osapuolten hyväksyttävissä tai että siihen voidaan hyväksyttävällä tavalla väittää vastaan. Tämä huomioonottava vastaus voi tietenkin sisältää alkuperäisen viestin kohteliaan hylkäämisen ja sen mukana vaatimuksen muokata sitä. Tällaisissa tapauksissa vaaditaan usein monia vaihdettuja viestejä ennen kuin vaihtotapahtuma on saatu päätökseen uudessa muokatussa muodossa. Vaihto päättyy, kun on mahdollista antaa sen loppua – siis kun jokainen läsnäolija on osoittanut tulleen rituaalisesti tyyntytetyksi heitä tyydyttävällä tavalla.<sup>29</sup> Vaihtotapahtumien väliset hiljaiset hetket ovat mahdollisia, sillä on hetkiä jolloin niitä ei enää pidetä merkinä ongelmista.

Henkilö määrittelee sen, miten hänen pitäisi käyttäytyä puhetilanteessa testaamalla, mitkä hänen tekojensa mahdolliset symboliset merkitykset ovat suhteessa niihin minäkuviin, joita tilanteessa pidetään yllä. Samalla hän kuitenkin myös alistaa käyttöksensä sille ilmaukselliselle järjestykselle, joka tilanteessa vallitsee ja joka tukee viestien järjestelmällistä virtausta. Hänen päämääränään on kasvojen säilyttäminen, ja sen seurauksena on myös tilanteen pelastaminen. Kasvojen säilyttämisen näkökulmasta on siis hyvä asia, että puhuttu vuorovaikutus on yleensä järjestetty tiettyjen konventioiden mukaisesti. Puhuttujen viestien järjestäytyneen virran ylläpitämisen näkökulmasta puolestaan on hyvä asia, että minällä on aina tietty rituaalinen rakenne.

Tarkoitukseni ei kuitenkaan ole väittää, ettei toisenkaltaisen henkilö suhteessa toisenlaiseen viestintäjärjestelmään toimisi aivan yhtä hyvin. Ja erityisesti tarkoitukseni ei ole väittää, ettei tämä järjestelmä sisältäisi heikkouksia tai haittapuolia. Niitä esiintyy aina, sillä kaikilla sosiaalisen elämän alueilla kukin mekanismi tai funktionaalinen

<sup>29</sup> Vaihdon yksikkö ja sen tapahtuminen ovat empiirisiä faktoja. Sen rituaalisen selityksen lisäksi voidaan ehdottaa myös muita selityksiä. Esimerkiksi kun joku esittää väitteen ja saa siihen heti vastauksen, tämä antaa hänelle mahdollisuuden todeta, että hänen sanomansa on vastaanotettu ja vielä oikeassa muodossa. Tällainen "metakommunikaatio" on välttämätöntä funktionaalista syistä, vaikka se olisikaan välttämätöntä rituaalisista syistä.

suhde, jonka tarkoituksena on ratkaista tietty määrä ongelmia, synnyttää aina myös uuden joukon vaikeuksia ja hyväksikäytön mahdollisuuksia. Esimerkiksi henkilökohtaisista kontakteista koostuvalle rituaaliselle järjestykselle luonteenomainen ongelma on se, että joku voi säilyttää siinä kasvonsa joko haastamalla riitaa tai vetäytymällä kohtaamisesta paheksuntaa osoittaen, ja tämä tapahtuu tietenkin vuorovaikutuksen kustannuksella. Lisäksi kiintymys omiin kasvoihin antaa muille maalitaulun, johon tähdätä. Epävirallisten haavoitusyritysten lisäksi he voivat myös aivan avoimesti ja virallisesti yrittää tuhota lopullisesti hänen kasvonsa. Kasvojen menettämisen pelko estää usein osallistujia aloittamasta kontakteja, joissa olisi kuitenkin tarjolla tärkeää tietoa ja joiden avulla voisi solmia tärkeitä tuttavuuksia: turvallinen yksinäisyys saattaa näyttää houkuttelevammalta kuin sosiaaliin kohtaamisiin liittyvät vaarat. Näin voi olla, vaikka muut ajattelisivatkin, että tämä johtuu vain "väärästä ylpeydestä" – siitä, että ajatellaan rituaalisen koodin olevan tärkeämpi kuin ne ihmiset, jotka sen alaisuudessa toimivat. Lisäksi "Teidän jälkeenne, Alphonse" -kompleksi voi tehdä vaihdon lopettamisen vaikeaksi. Näin käy myös silloin kun jokainen osanottaja ajattelee, että hänen täytyy uhrautua hieman enemmän kuin muut uhrautuvat hänen vuokseen. Silloin voi syntyä eräänlainen miellyttämisen noidankehä – aivan kuten vihamielisyyden noidankehä voi johtaa avoimeen riitaan – jossa jokainen saa asioita, joita ei halua, ja antaa vastapalvelukseksi asioita, joista ei haluaisi luopua. Jos taas ihmiset ovat toistensa kanssa vain muodollisissa väleissä, paljon energiaa saattaa mennä sen varmistamiseen, ettei vain tapahdu mitään, mikä voisi pitää sisällään jotain sopimatonta. Kun taas ihmiset ovat keskenään hyviä tuttuja ja ajattelevat, ettei heidän tarvitse välittää seremonioista, keskeytykset todennäköisesti lisääntyvät ja tarkkaavaisuus herpaantuu niin, että keskustelu voi taantua epämääräisten äänten täyttämäksi tyytyväiseksi puheensorinaksi.

Rituaalinen koodi vaatii itsessään bienovaraisen tasapainon, joka voi heti horjua, jos joku pitää siitä kiinni liian innokkaasti suhteessa ryhmän odotuksiin ja standardeihin tai vastaavasti on liian välipitämätön niiden suhteen. Tarkkanäköisyyden, sosiaalisen taidon, ylpeyden tai huomaavaisuuden puute tekee ihmisestä kykenemättömän ottamaan itse vihjeestä vaarin tai autamaan vihjeen, joka pelastaa muut nolosta tilanteesta. Tällaisesta epäluotettavasta henkilöstä tulee todellinen uhka yhteisölle. Hänelle ei oikein mahda mitään ja usein hän saakin tahtonsa lävitse. Liika tarkkanäköisyys ja ylpeys taas tekevät osallistujasta liian herkkänahkaisen; häntä täytyy käsitellä silkkihansikkain ja hän vaatii muilta paljon enemmän huolenpitoa kuin hänen arvonsa ehkä edellyttäisi. Sosiaalisen taidokkuuden tai huomaavaisuuden yliannostus puolestaan tuottaa liiallista sosiaalistumista, mikä usein jättää muut sellaisen tunteen valtaan, etteivät he oikein tiedä, missä mennään ja miten tällaiseen henkilöön pitäisi pitkällä aikavälillä oikein suhtautua.

Huolimatta näistä keskustelun järjestäytymisen sisäsyntyisistä "patologioista" sosiaalisen henkilön ja puhutun vuorovaikutuksen välinen funktionaalinen yhteensopivuus toimii käytännössä hyvin. Rituaalinen järjestys voi vaikuttaa osallistujaan vain sen kautta, miten hän suhtautuu kasvoihin, erityisesti omiinsa, mutta silti lupaus pitää kasvoista rituaalisesti huolta on sisäänrakennettu puheen rakenteeseen.

#### *Kasvot ja sosiaaliset suhteet*

Kun joku joutuu välittömään tai välitettyyn kohtaamiseen, hänellä on jo jonkinlainen sosiaalinen suhde muiden osallisten kanssa ja hän odottaa, että kyseisen suhteen laatu on ennakoitavissa myös tämän kohtaamisen jälkeen. Muun muassa tällä tavoin sosiaaliset kontaktit nivoutuvat osaksi muuta, laajempaa yhteiskuntaa. Suuri osa kohtaamisen aikana tapahtuvasta toiminnasta selittyy sillä, että jokainen yrittää osanottajien välisiä suhteita kolhimatta selvittää sekä

siitä että kaikista muista ennakoimattomista ja tarkoituksettomista tapahtumista, jotka saattavat esittää osanottajat epäedullisessa valossa. Jos taas suhteet ovat muuttumassa, päämääränä on saattaa kohtaaminen sillä tavoin tyydyttävään lopputulokseen, että nämä suhteet kehittyvät odotettuun suuntaan. Tämä näkökulma selittää hyvin esimerkiksi tervehdys- ja hyvästijättöseremoniat keskustelun alkaessa ja sen päättyessä. Tervehtiminen osoittaa, että suhde on edelleen samassa pisteessä kuin edellisen kohtaamisen päättyessä ja että tähän suhteeseen kuuluu riittävä määrä erimielisyyksien sivuuttamista, jotta suojaukset voidaan väliaikaisesti laskea ja keskustelu aloittaa. Hyvästit puolestaan summaavat sen, mitä vaikutuksia kohtaamisella on ollut suhteeseen ja osoittavat sen, mitä osanottajat voivat odottaa toisiltaan, kun he seuraavan kerran tapaavat. Tervehdysten lämpimyyden kompensoi juuri päättyneen keskinäisen poissaolon aiheuttamaa suhteen heikkenemistä, kun taas jäähyväisten lämpö kompensoi sitä vahinkoa, mitä edessä oleva ero suhteelle todennäköisesti aiheuttaa.<sup>30</sup>

Monissa sosiaalisissa suhteissa näytetään odottavan, että jokainen on valmis tukemaan tiettyjä toisille suunnattuja kasvoja tietyssä tilanteessa. Estääkseen häiriöt näissä suhteissa jokaisen täytyy pidättäytyä tuhoamasta toisen kasvoja. Samalla juuri jonkun sosiaaliset suhteet toisten kanssa saavat

<sup>30</sup> Tieteekin tervehdykset myös selventävät ja määrittävät niitä rooleja, joissa osanottajat tulevat esiintymään puhetilanteessa, ja myös sitovat osanottajat näihin rooleihin, kun taas jäähyväiset tarjoavat keinon, jolla kohtaaminen voidaan yksiselitteisesti päättää. Tervehdyksiä ja hyvästejä voidaan käyttää myös ilmaisemaan tai pahoittelemaan lieventäviä olosuhteita – tervehtimällä voidaan viitata niihin olosuhteisiin, jotka ovat estäneet osanottajia ryhtymästä vuorovaikutukseen ennen kuin nyt, ja hyvästien kohdalla olosuhteisiin, jotka estävät osanottajia jatkamasta yhteisymmärryksen osoittamista toisilleen. Nämä pahoittelut ylläpitävät sitä vaikutelmaa, että osanottajat ovat paljon lämpimämmässä sosiaalisessa suhteessa kuin todellisuudessa ovat. Tämä positiivisuuden paino vuorostaan edesauttaa, että he ovat halukkaampia ryhtymään kontakteihin kuin he ehkä todellisuudessa tuntevat olevansa, mikä taas varmistaa sen, että yhteisössä on käytettävissä epämääräinen joukko mahdollisen kommunikaation kanavia.

hänet osallistumaan tietynlaisiin kohtaamisiin, joissa hänen kasvonsa ovat itse asiassa riippuvaiset muiden antamasta tuesta. Lisäksi monissa suhteissa osapuolilla on yhteiset kasvot, joten kolmannen osapuolen läsnä ollessa yhden osapuolen sopimaton käytös saa myös toisen osapuolen nolostumaan välittömästi. Sosiaalinen suhde voidaan siten tulkita tavaksi, jolla joku on pakotettu tavallista enemmän luovuttamaan minäkuvansa ja kasvonsa toisten tahdikkauden ja hyvän käytöksen armoille.

#### *Rituaalisen järjestyksen luonne*

Rituaalinen järjestys näyttäisi olevan järjestynyt lähinnä sopeuttavien suuntaviivojen mukaisesti, joten toisenlaisten sosiaalisten järjestyksien kuvaamiseen käytetty sanasto ei sovi siihen kovin hyvin. Toisiin sosiaalisiiin järjestyksiin tuntuu sopivan eräänlainen kouluopiskelijan malli: jos joku haluaa pitää yllä itsestään tietynlaista kuvaa ja sitoutua siihen tunteella, hänen täytyy tehdä ankarasti töitä ansaitakseen tämän minäkuvan kohennuksen, ja jos hän sattuisi pyrki- mään tähän sopimattomin keinoin kuten huijaamalla tai varastamalla, hän joutuisi sietämään rangaistuksen, hänet suljettaisiin ulos kisasta, tai ainakin hän joutuisi aloittamaan kaiken uudestaan alusta. Kyse on kovasta, tyllystä pelistä. Tosi-asiassa yhteiskunta ja yksilö liittyvät yhteen tavalla, joka on molemmille osapuolille helpompi, mutta kuten on todettu, myös siinä on omat vaaransa.

Olipa henkilön yhteiskunnallinen asema mikä tahansa, hän suojaaa itseään salailulla, puolitotuuksilla, harhakuvitel- milla ja rationalisoinneilla. Hän "sopeutuu" vakuuttamalla itselleen läheistensä hienotunteisella avustuksella ja tuella, että hän on sitä, mitä hän haluaakin olla, ja ettei hän tekisi sitä, mitä muut ovat valmiita tekemään saavuttaakseen päämääränsä. Ja mitä tulee yhteiskuntaan, jos joku on valmis alistumaan epämuodolliseen sosiaaliseen kontrolliin – jos hän on valmis vihjeiden, katseiden ja hienovaraisten

vihjailuiden kautta ymmärtämään, mikä on hänen paikkansa ja pitämään sen – ei ole mitään estettä sille, että hän sisustaa tämän paikan oman harkintansa mukaisesti niin mukavaksi, elegantiksi ja ylhäiseksi kuin hänen älynsä ja nokkeluutensa sallii. Suojellakseen tätä tilaansa hänen ei tarvitse tehdä kovasti töitä, liittyä mihinkään ryhmään tai kilpailla kenenkään kanssa, hänen täytyy ainoastaan olla varovainen niiden ilmaistujen arvostelmien sulteen, joita hänen asemassaan joutuu todistamaan. Joitakin tilanteita, tekoja ja ihmisiä täytyy kyetä välttämään, ja toisia, vähemmän uhkaavia, ei saa viedä liian pitkälle. Sosiaalinen elämä on siistiä ja järjestäytyneitä, koska ihmiset vapaaehtoisesti välttelevät sellaisia puheenaiheita ja pysyttelevät poissa sellaisista paikoista, missä he eivät ole toivottuja ja missä he voivat joutua pilkan kohteeksi. Ihmiset tekevät yhteistyötä säilyttääkseen kasvonsa ja huomaavat pian, että on usein viisainta olla tekemättä mitään.

Koulupojan maailma on tosiasioiden maailma – tosiasioita voi muuttaa, jos yrittää sinnikkäästi, mutta niitä ei voi välttää. Mutta itse asiassa suojeltavana ja puolustettavana on tunnepitoinen mielikuva itsestä, ja mielikuvia eivät uhkaa niinkään tosiseikat ja asiat vaan kommunikaatio. Kommunikaation maailma ei ole niin ankara kuin tosiasioiden maailma, sillä viestit voidaan aina ohittaa, niistä voidaan sanoutua irti, niihin voidaan olla uskonnottomia, ne voidaan ymmärtää sopivasti väärin ja niitä voidaan välittää hienotunteisesti eteenpäin. Ja jopa silloin kun joku käyttäytyy väärin ja sanoo irti aselevon yhteiskunnan kanssa, siitä ei välttämättä seuraa rangaistusta. Jos loukkaus on tehty niin, että loukattu henkilö voi antaa sen olla, menettämättä paljoakaan kasvoistaan, silloin hän todennäköisesti voi toimia kärsivällisesti ja ajatella voivansa tasoitaa tilit loukkaajan kanssa toisella tapaa jossain toisessa tilanteessa, vaikka kyseistä toista kertaa ei koskaan tulisikaan tai jos tulisi, sitä ei käytettäisi hyväksi. Jos loukkaus on liian syvä, loukatut henkilöt voivat vetäytyä kokonaan pois myös kaikista tulevaisuudessa tapahtuvista kohtaamisista, ja tätä

poistumisen elettä vahvistamassa voi olla vielä se pelonsekainen kunnioitus, jota tunnetaan sitä kohtaan, joka on rikkonut rituaalista koodia. Loukkaaja voidaan myös saada vetäytymään niin, ettei mitään lisäkommunikaatiota voi enää tapahtua. Mutta koska loukkaaja pystyy kaikesta tästä huolimatta säilyttämään ainakin suuren osan kasvoistaan, vetäytymisessä ei useinkaan ole kyse epävirallisesta rangaistuksesta vaan pelkästään keinosta lopettaa loukkaaminen. Rituaalisen järjestyksen peruseriaate ei ehkä olekaan oikeudenmukaisuus vaan kasvot, ja se mitä jokainen loukkaaja saa, ei ole se, mitä hän ansaitsee, vaan se, mikä hetkellisesti ylläpitää sitä linjaa, johon hän on sitoutunut, ja sen kautta sitä linjaa, johon vuorovaikutus itsessään on hänen toimimensa perusteella sitoutunut.

Läpi koko tämän kirjoituksen on hiljaisesti oletettu, että huolimatta kaikista kulttuurisista eroista ihmiset ovat kaikkialla samanlaisia. Jos onkin olemassa universaali ihmisluonne, sitä ei voi selittää yksittäisistä ihmisistä lähtien. Sen sijaan täytyy ottaa huomioon, että minkä tahansa yhteiskunnan, jos se siis on yhteiskunta, täytyy saada jäsenensä osallistumaan itse-säätelevästi sosiaalisiin kohtaamisiinsa. Yksi tapa saada yksilö sitoutumaan tähän päämäärään on rituaali: yksilö opetetaan olemaan tarkkaavainen, kohdistamaan tunteensa itseensä ja ilmaisemaan itsensä kasvoilla, hän oppii olemaan ylpeä, pitämään kunniaa ja kunniantuntoa arvossa ja olemaan huomaavainen, hienotunteinen ja riittävän arvokas. Muun muassa näiden käyttäytymisen muotojen on oltava sisäänrakennettuna, jotta yksilöstä olisi mitään käytännön hyötyä vuorovaikutustilanteessa, ja osittain juuri näihin piirteisiin usein viitataan, kun puhutaan universaalista ihmisluonteesta.

Universaali ihmisluonne ei ole kovin inhimillinen asia. Sen sisäistävästä ihmisestä tulee eräänlainen rakennelma, joka ei niinkään koostu psyykkisistä taipumuksista vaan moraalisaännöistä, jotka on iskostettu häneen ulkoapäin. Jos

näitä sääntöjä noudatetaan, ne määräävät minkälaisen arvioinnin hän tekee itsestään ja muista osanottajista sosiaalisessa kohtaamisessa, ja ne määräävät myös, miten hänen tunteensa jakautuvat tilanteessa ja sen, miten hän toimii säilyttääkseen tilanteeseen liittyvän erityisen ja pakollisen rituaalisen tasapainotilan. Yleinen kyky olla moraalisten sääntöjen sitoma voi olla yksilön ominaisuus, mutta se tietty joukko sääntöjä, joka tekee hänet ihmiseksi, on peräisin niistä vaatimuksista, jotka sosiaalisten kohtaamisten rituaalinen järjestymisen saa aikaan. Ja jos jollakin erityisellä ihmisellä, ryhmällä tai yhteiskunnalla näyttäisi olevan oma ainutlaatuinen luonteensa, tämä johtuu siitä, että sille ominainen joukko tavallisia ihmispiirteitä on siinä valikoitunut ja järjestetty tietyllä tavalla. Ylpeyden ylikorostumisen sijaan sitä voi esiintyä myös vain vähän. Sääntöjen kirjaimellisen noudattamisen sijaan niitä voidaan yrittää rikkoa turvallisesti. Mutta jotta kohtaaminen tai toiminto voisi onnistuneesti toteutua rituaalisiin periaatteisiin perustuvana vuorovaikutusjärjestelmänä, näiden erilaisten muunnelmien täytyy tapahtua tietyissä rajoissa, ja niiden vastapainona täytyy olla vastaavia muutoksia joissakin muissa säännöissä tai yhteisymmärryksessä. Vastaavasti tietyn ihmisjoukon luonne voi olla erityisesti nuokkautunut niitä erityislaatuista toimintoja varten, joihin sen jäsenet yleensä osallistuvat, mutta silti jokaisella näistä ihmisistä täytyy olla joitakin niitä ominaisuuksia, joita vaaditaan kaikilta, jotta he voisivat käytännössä ottaa osaa mihin tahansa sosiaalisen toiminnan rituaalisesti organisoituun järjestelmään.