

Mette Kunø og Erik Vive Larsen (udg.):
4. Møde om Udforskningen af Dansk Sprog,
Århus 1993

DET DUALISTISKE FACE. ET FORSLAG TIL EN REVISION AF GOFFMANS FACEWORKTEORI

Af Mie Femø Nielsen (Københavns Universitet)

I forbindelse med pragmatisk analyse af talesprog spiller Erwin Goffmans faceworkteori en fremtrædende rolle, da den giver et spændende bud på, hvordan interaktion foregår. Mit arbejde med denne teori har ført til et forslag om en revision af den, som jeg i det følgende vil forsøge at gøre rede for. Da Goffman er sociolog og ikke sprogforsker i traditionel betydning, vil jeg indlede med kort at gøre rede for hovedtrækkene i teorien.

Goffmans teori

Den centrale term i det goffmanske univers er termen 'face'. Den betegner det positive sociale billede, individet har af sin egen identitet, sit sociale jeg. Dette face projiceres ud i det sociale samvær:

"The term face may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular context. Face is an image of self." (Goffman 1972:319)

Goffman udlægger en interaktion som et møde mellem den positive sociale selvpræsentation, de involverede parter hver især har. Hvis den bliver angrebet eller afsløret, bliver personen krænket. Fordi individet så at sige projicerer sin selvpfattelse ind i samværet, resulterer det i en følelse af frustration, hvis det sociale spil ender i et nederlag, hvor vedkommende bliver nedgjort eller tilsidesat. Og det sker vel at mærke med konsekvenser ud over den krænkende situation, da et facetab betyder nedskrevet face fremover.

Fra at være et intrapsykisk fænomen til at blive en interpersonel faktor må dette face nødvendigvis formidles, og denne projektion af face ud i det interaktionelle rum foregår gennem en 'line'. 'Line' er det udtryksmønster af verbal og non-verbal adfærd, som personen anvender til at udtrykke sin opfattelse af sin egen sociale værdi, af situationen og af modparten (Goffman 1972:319).

Gennem sin line kan en person udtrykke en forventning om at blive understøttet i et bestemt face. Ved at vise nogle egenskaber, der er passende for situationen, kan individet få andre til at tro, at han/hun besidder flere lignende egenskaber. Den valgte line indgår altså i den interaktionelle betydningsproduktion som et metonym for personligheden. Dette producerede billede af personligheden gælder, indtil individet gennem sin line handler i uoverensstemmelse med billedet, hvorefter et nyt opstår. På den måde bliver et bekendtskab til en stadig korrektionsproces, med mindre processen afbrydes, fordi de andre opfatter den oprindelige line som værende i så stor uoverensstemmelse med det faktiske indhold, at den bliver til et udtryk for uhæderlighed. En given persons line holdes således af de øvrige interagerende op imod de universalpragmatiske vellykkethedsbetingelser.

At give en 'næse'

For at illustrere, hvordan dette facework foregår, vil jeg gerne analysere en lille bid af en optagelse fra et autentisk afdelingsmøde i ØK's informationsafdeling. Situationen er den, at lederen (M1) indirekte giver en kontorchef i afdelingen (M2 = Geert) en næse for ikke at have været beleven nok i telefonen over for nogle personer fra Fondsbørsen. Disse personer har klaget længere oppe i ØK-hierarkiet og fået foranlediget, at M1 og M2 måtte stå skoleret. M2, fordi han havde forsyndet sig, og M1, fordi han er den øverste ansvarlige i M2's afdeling. Der blev de så instrueret om, hvordan forretningsgangen skulle være fremover, når der blev ringet fra Fondsbørsen. Denne sag kommer M1 pludselig i tanker om midt under mødet, fordi man lige inden har talt om noget vedrørende Fondsbørsmeddelelser, og det er nu hans pligt at videregive instruksen, så Fondsbørsen ikke fremover kan få grund til klage. Sekvensen er gengivet i sin fulde udstrækning i bilaget.

'Næsen' fremsættes, mens en helt tredje medarbejder har ordet, hvorfor den fungerer som et bagholdsangreb på M2. Man kan undre sig over, hvorfor lederen ikke tager større hensyn til de andres positive sociale billede, deres face, end han gør. I sekvensen krænkes både M2's face og afdelingens i øvrigt. M2's face alene gennem påtalen af hans fadæse; M1 kunne i stedet have valgt helt at undgå at nævne M2's indblanding, eller han kunne have valgt at inddrage ham i omtalen

af episoden og ladet M2's egen oplevelse af situationen komme frem. Og afdelingens face krænkes, fordi M2's handling bruges som en anledning til at komme med en lodret ordre om måden at behandle henvendelser fra Fondsbørsen på. Medarbejderne får direkte besked på at "sige ja og amen og falde ned" og at "indprente sig", hvad der er deres "forbandede pligt". Med sådanne ytringer stiller M1 afdelingen i en særdeles facekrænkende barnerolle, mens han selv varetager den transaktionsanalytisk tolkede strenge forælderrolle. Dermed sætter han også sit eget face på spil, da M1 i øvrigt gør meget ud af at være en moderne leder, der har en åben og uformel lederstil. Men hvorfor gør han det?

Spørgsmålet om personlighedskernen

Ifølge Michael Husen er identitet "at være den samme som sig selv" gennem tiden (Husen 1984:23). Det er altså Husens opfattelse, at man har en slags personlighedskerne, hvor identitetsdannelsen kan opfattes som det at holde fast i denne kerne. I modsætning hertil står Goffman med sin opfattelse af mennesket som i bund og grund bestående af en række attituder over for omverdenen. I modsætning til ikke blot Husen, men også til Freud, opererer Goffman ikke med et 'jeg', men med sociale roller som manifesteres i det interaktionelle rum. Hvis der derfor ingen interaktion er, har vi ifølge Goffman intet 'jeg'. I interaktionen optræder vi således ikke med unikke personligheder, men blot med billeder af os selv. Rollen har ingen personlighedskerne, hvorfor man med Saussure'ske termer ville kunne sige, at personen ifølge Goffman er ét stort signifiant uden noget tilhørende signifié. Det er bestemt en kontroversiel opfattelse, som man kan stille spørgsmålstegn ved vha. Goffmans egne termer 'frontstage' og 'backstage', der betegner de personlige rum eller territorier, hvor omverdenen henholdsvis får lov eller ikke lov til at se individet optræde:

"One of the most interesting times to observe impression management is the moment when a performer leaves the back region and enters the place where the audience is to be found, or when he returns therefrom, for at these moments one can detect a wonderful putting on and taking off of character." (Goffman 1990:123)

Der rejser sig her to spørgsmål. For det første hvordan en person kan have et behov for at være sig selv, hvis der ingen personlighedskerne er? Og for det andet

hvem der i så fald administrerer denne "putting on and taking off of character"? Endnu et argument kunne være begrebet 'rolledistance', som er Goffmans betegnelse for den "effektivt" udtrykte, demonstrative forskel mellem individet og hans formodede rolle" (Ølgaard 1975:52). I termen ligger ikke, at individet fornægter rollen, men derimod "det situationsbundne selv, der er indbefattet i rollen for alle deltagere" (Ølgaard 1975:52, under henvisning til Goffman 1961:108). Atter kan man spørge, hvem der foretager denne distancering til det situationsbundne selv, hvis ikke der er et kontinuerligt selv, en personlighedskerne bag de løbende rollevalg? Disse overvejelser ændrer dog ikke ved, at selve tankegangen og terminologien i faceteorien er interessant og anvendelig. Og set i forhold til et analytisk perspektiv er faceteorien yderst relevant, da fokus gennemgående er på signifiant-siden i det kommunikative samvær. Signifié-siden er det straks sværere at tolke på.

Sammenligner man Goffmans teori om facework med psykologer som Alfred Adler, Abraham Maslow og W. McDougall og deres teorier om menneskelige behov, viser det sociale behov sig ikke nødvendigvis at være det mest påkrævede at få opfyldt. Også egobehovet trænger sig på. Høflighed kan ses som et direkte udtryk for den talendes forsøg på at opfylde sit sociale behov, mens uhøflighed modsat kan tages som udtryk for, at opfyldelsen af egobehovet er højt prioriteret i situationen. Dertil kan nævnes Asa Kashers merkantile synsvinkel, hvor politeness opfattes som en blandt flere faktorer, den talende må tage højde for i sin omkostningsminimering af sine talehandlinger. Kashers argument er, at hvis man skulle kunne tale om sammenstød mellem politenessmaximer og konversationelle maximer, der bygger på rationalitetsprincippet, så skulle politeness være irrationel i sin karakter. I stedet foreslår Kasher at tage rationalitetsforudsætningen på ordet:

"Politeness of speech acts is a matter of their cost, as determined by certain scales of values. An ordinary speech act is presumably rational and as such its justification and reconstruction involve considerations as to which course of action would be of the least cost, from certain points of view. One such point of view, or cluster of points of view, is politeness. Another one is time. Under certain conditions, additional scales of values are used, such as ones involving considerations of commitment or implicature." (Kasher 1986:110)

Ifølge Kasher foretager den talende således en stadig afvejning af de fordele og ulemper, der kunne være forbundet med en given ytring. Fører man den økonomiske tankebane videre, vil man kunne tilføje den hypotese, at de givne strategier har til formål at bringe forholdet mellem udbud og efterspørgsel på det personlige plan til sit optimale niveau.

I eksemplet med M1 og M2 betyder det, at M1's lederego bliver prioriteret højere end hans gode forhold til M2. Først og fremmest er det nødvendigt at justere afdelingens opførsel, for at afdelingens opgaveløsning og omdømme fortsat kan være i top. Dernæst må han positionere sig over for en medarbejder, der ikke i tilstrækkelig grad respekterer hans lederrolle (sidenhen viste det sig nemlig, at M2 nægtede at have optrådt forkært). Samtidig er det imidlertid vigtigt for ham at motivere M2 som medarbejder ved at beskytte hans face, hvorfor han giver ham den pågældende næse under udøvelse af virtuøs politeness-akrobatik. En kasusrolleanalyse viser, at M2 optræder som en, der passivt oplever elementernes rasen i kommunikationsrummet. Kun Fondsbørsen handler aktivt. Så faktisk lykkes det ham at pakke den værste krænkelse så godt ind, at hændelsen med Fondsbørsen kan ses som noget, M2 blot står som uforstående iagttager af.

Den udvidede faceworkteori

Efter disse overvejelser over spørgsmålet om egomanifestation og konsensusøgning vil jeg forsøge at definere et mere dualistisk face: En persons face udgør efter min opfattelse ikke kun hans eller hendes sociale billede af sit selv, men indeholder også vedkommendes personlige integritet. Det er ikke kun modpartens opfattelse af en, der bestemmer, om man har det godt eller ej. Også ens normer spiller fx ind. Således kunne man forestille sig en racist, der siger til en humanist:

"De sorte er nogle dumme svin, synes du ikke også? Det er ikke lige som os, der har langt større hjernekapacitet og medmenneskelig indsigt, vel?"

En ytring som denne truer ikke humanistens face i den goffmanske betydning. Tværtimod tildeler racisten ham her en del points i både intellektuel, humanitær og relationel henseende. Men i forhold til humanistens menneskesyn udgør ytringen en facetrussel, da han ikke kan sidde en sådan bemærkning overhørig, hvis han ikke vil antages at være enig i dens menneskesyn. Selv om det ville stille

ham mere positivt i racistens øjne, og ingen andre behøvede at få noget at vide om humanistens ændrede menneskesyn, så ville det alligevel genere ham at tænke på, at han ikke modsagde racisten. Derfor handler facework ikke bare om interpsykiske forhold, men også om intrapsyriske hensyn. Derfor vil humanisten sandsynligvis foretrække at stemple sig selv som 'impolite' og sætte sig selv igennem ved at proklamere sin uenighed, fremfor at leve op til konsensusmaximet. Og derfor vælger M1 at justere afdelingens adfærd, selv om konsekvensen er, at M2 krænktes.

Den udvidede definition på face bliver dermed *'den positive sociale og egomanifestive værdi, en person ihærdigt fordrer for sig selv, gennem den line andre antager, at vedkommende har anlagt i en given interaktion'*. Denne ændrede definition er en naturlig konsekvens af forestillingen om, at individet har en personlighedskerne. Hele teorien om menneskelig identitet hviler på denne forudsætning, eftersom identitet bl.a. defineres som det at være den samme som sig selv over tid (Husen 1984). Årsagen til at en persons face skulle være så helligt, som Goffman påstår, er måske, at en facenedskrivning delvis truer vedkommendes identitet, eftersom denne netop består af en selvopfattelse og en fremmedforståelse. Hvis en facekrænkelse i virkeligheden består i en indbyrdes forskydning af disse to elementer, forklarer det, hvorfor krænkelsen skulle kunne være traumatisk.

Ifølge den ændrede facedefinition vil en person ikke primært søge konsensus for at få samværet til at fungere ubesværet vha. fx politenessstrategier, men vil vælge en line, der er et resultat af cost-benefit overvejelser over forholdet mellem ønsket om egomanifestation og ønsket om konsensusøgning i den givne situation, hvor face projiceres.

Facework i praksis

Baggrunden for de interagerendes valg af strategier som en konsekvens af motiver kan en analyse sjældent blotlægge. I stedet vil man kunne se såvel magtspil som facework manifestere sig i hårfine signaler om de impliceredes selvopfattelser og deres opfattelse af hinanden. Om disse siger Goffman:

"The human tendency to use signs and symbols means that evidence of social worth and of mutual evaluations will be conveyed by very minor things, and these things will be witnessed, as will the fact that they have been witnessed. An unguarded glance, a momentary change in tone of voice, an ecological position taken or not taken, can drench a talk with judgemental significance." (Goffman 1972:338)

I en analyse af de talendes indbyrdes facework er der altså to forhold, der må påkalde éns umiddelbare interesse: Den talendes face og hans eller hendes opfattelse af den andens face. Hvis der er et misforhold mellem det face, den talende introducerer i samtalen, og modpartens opfattelse af vedkommendes face, så begynder korrektionsfasen. Derfor må brudfladerne findes i forbindelse med den enkeltes fremstilling af sit eget face og modpartens afkodning af det, samt den enkeltes fremstilling af modpartens face og dennes reaktion på fremførelsen. De faktorer, vi må lede efter, er den talendes etos og den lyttendes afkodning af og/eller respons på det, samt den talendes implicitte modtager og den lyttendes afkodning af og/eller respons på det. Og det er især disse signaler, jeg vil lede efter i analysen i form af implikaturer, præsuppositioner etc. Det er min påstand, at den implicitte modtager er lig med afsenders opfattelse af modtagers face; man kunne også med Husen in mente kalde dette billede fremmedopfattelse. Selve spillet mellem to parter bliver så et spil mellem to afsendere af egne ytringer og faceprojektion og to modtagere af ytringer og faceprojektion, da kommunikations-situationen er dialogisk. Det er derfor parternes vekslen mellem at afgive afsendersignaler og modtagersignaler, der former spillet.

Når jeg i det følgende vil søge at blotlægge dette facework, vil jeg koncentrere mig om at påvise egomanifestationen, da det for det første er spørgsmålet om denne, der udgør min udvidelse af faceworkteorien. Og da det for det andet er interessant at se, hvordan M1 alligevel formår at hævde sit ego på M2's bekostning, selv om han gør sig så store anstrengelser for at beskytte ham.

Meget kraftig egomanifestation kan foregå gennem optoningsstrategier som brug af 'jeg', imperativer og impositiver. Mere interessant er derimod den mindre kraftige manifestation af ego'et, der foregår gennem fx turtagningssignaler, deiksismarkører og reflektive adverbialer. I det følgende vil jeg berøre to forskellige former for egomanifestation.

Egomanifestation gennem topic/tema

Gennem en analyse af den implicitte modtager i 'næsen' viser det sig, at hele situationen omkring M2's oplevelse med Fondsbørsen fremsættes som ny information. Den forudsættes ikke bekendt, men med en tematisk struktur, hvor M1 først giver en introduktion til sin egen ytring: "det minder mig om (...) som jeg har glemt at sige", dernæst til det, han vil fortælle om: "det har, et spørgsmål om Fondsbørsen".

Efter denne grundige indføring kommer han med sin henstilling: "vi skal være meget meget varsomme". Først efter henstillingen er 'leveret', og hele den penible sag således er blevet gjort til sekvensens topic, berører han i sin begrundelse af henstillingen M2's rolle i sagen. M2's hårde medfart i sagen bruges som et ekstra argument for, at de andre i afdelingen skal tage henstillingen alvorligt:

"Geert og jeg har talt om det og T P vi er blevet helt klar over hvad vi PP vi ikke skal gøre PP budskabet her og nu P er (...) fordi jeg havde det ikke godt P og Geert havde det P bestemt heller ikke godt P med den den situation der PPPP det var lige T PP jeg tror ikke P jeg har nået at lev, orientere alle om T om om det begreb"

Modtageren af henstillingen er altså de personer i afdelingen, der ikke er blevet orienteret om hændelsen. Men hvorfor siger M1 så, at Geert og han har talt om det, og at de nu er helt klar over, hvad de ikke skal gøre? Han har jo allerede gjort proceduren med at tale pænt og henvise til aktionærsekretariatet til topic. Hvorfor så introducere den som tema ved at bruge oplysningen om, at Geert og han nu ved, hvad de skal gøre, som afsæt til en gentagelse af, hvordan forretningsgangen skal være, når Fondsbørsen ringer?

En sådan redundans i fremsættelsen af ytringens tema bryder med Grices kvantitetsmaxime, samtidig med at der ikke er grund til at tro, at både relevansmaximet og det overordnede kooperativitetsprincip ikke er overholdt. Implikaturen retter sig derfor mod ytringens ny information: At Geert og han har talt om sagen, og at konsekvensen af denne samtale har været, at Geert er blevet klogere. I en travl afdeling, hvis kompetence netop har været diskuteret på øverste ledelsesniveau, vil hverken den skyldige Geert eller den ansvarlige leder næppe sætte tid af til en samtale, de ikke begge ville forvente at få et udbytte af. Men M1 nævner

intet om sit eget udbytte. Kombinationen af, at ordet 'vi' i "vi er blevet helt klar over" i virkeligheden kun dækker over Geert, og at Geert introduceres som sætningens tema, giver os den information, at Geert har fået en ny viden i den samtale, som vil regulere hans handlinger fremover. Og at M1's eget udbytte ikke nævnes viser, at kun Geerts udbytte er relevant for modtagerne af denne ytring. Det egentlige formål med ytringen må derfor være at fortælle de øvrige tilstedeværende, at han for nylig har givet Geert en opsang. Passagen udgør derfor også et eksempel på, hvordan en person kan manifestere sit ego kraftigt gennem den blotte tematiske struktur.

Egomanifestation gennem markører

Når man projicerer sit eget face ind i interaktionen, er det i virkeligheden sin etos, man afslører. Og derfor må man lede efter signaler for afsenders påståede udgangspunkt for at kunne finde signaler for faceprojektion. Peter Harder definerer begrebet 'præsupposition' som "De forudsætninger, man markerer, at man går ud fra" (Harder 1980:14), og som man umiddelbart mener, at modtageren deler eller opfatter som kendt og vedtaget.

Ved at afkode de interagerendes ytringers præsuppositionelle indhold skulle man altså kunne afkode deres hidtidige samspil og lade dette udgøre rummet for tolkningen af deres indbyrdes facework. Især fungerer adverbialbrugen som en markering af ytringens præsuppositionelle indhold (Andersen 1986). I en analyse af afsenders selvopfattelse og intentioner vil det derfor være relevant bl.a. at se på dennes brug af reflektive adverbialer, eftersom der kan spores en sammenhæng mellem afsenders selvopfattelse og dermed hans ego og dets sproglige manifestation i form af etossignaler. Hvad angår modtagers signaler, er det ligeledes det præsuppositionelle indhold af vedkommendes ytringer, når han eller hun optræder i afsenderrollen, vi skal se på, eftersom det gennem præsuppositionerne bliver "klart, hvad den talende opfatter som tingenes tilstand" (Harder 1980:15). I afsenders ytringer kan vi altså spore, hvordan han opfattede modpartens ytringer, da han selv optrådte som modtager for disse. Ud fra disse tanker vil jeg i det følgende analysere M1's faceprojektion under fremsættelsen af 'næsen'. Jeg bruger den kategorisering, som John E. Andersen har opstillet (Andersen 1986).

I virkeligheden er det to ego'er, der ramler sammen i denne sekvens. Det viser sig, at både M1 og M2 har mange kompositionsmarkører. M2 vil "lige" sige noget, og det er "ligeT" apropos det her medT billederne", at han "lige" skal nævne noget. Det er således en tredobbelt kompositionsmarkør, han bruger til at få ordet og strukturere sin ytring med. Bagefter siger han atter noget "for at komme tilbage til billederne"; han bruger således ofte sine adverbialer til at markere, hvordan hans ytring skal afkodes. Spørgsmålet er, om ikke denne meget massive kompositionsmarkering i virkeligheden udgør en meta-argumentation for ytringens legitimitet. Han vil simpelthen til orde, og for at være sikker nok på at komme det, gør han særlig meget ud af at markere sin ytrings relevans. At han tilsyneladende finder det nødvendigt med en så kraftig påkaldelse af talerrettigheden kan skyldes, at han enten er meget usikker på sin talerrolle eller har et meget stort behov for egomanifestation i denne situation.

Lidt af det samme billede tegner sig for M1 med ordene "det minder mig om en anden ting P som jeg har glemt at sige P og det er meget vigtigt", "budskabet her og nu", "det var ligeT" og "kort historie var". De fleste af disse har ligeledes til formål at legitimere M1, men i modsætning til M2 er det ikke ytringen i sig selv, der bliver legitimeret, det er mere det ytrede som sådan. M1 behøver ikke tilmøbe for at legitimere, at han vil have ordet; faktisk har han den frækhed at indlede med at takke M2 for at have mindet ham om noget, som han i virkeligheden selv er kommet i tanker om. Snarere end at legitimere turtagningen, som M1 ikke behøver at argumentere for, eftersom det er ham selv, der administrerer den, så har M1's kompositionsmarkører den funktion, at de over for de øvrige mødedeltagere legitimerer hans facekrænkelse af dem. Dette bekræftes af hans engagementsmarkører: "det er meget vigtigt", "helt", "helst" og "bestemt heller ikke" samt hans distancemarkør: "undskyld jeg siger det her".

I modsætning hertil står M2's engagementsmarkører: "altså", "jo altså" og "jo godt", som alle fungerer som understregninger af, at han har ret i det, han siger. Sammen med den eneste vurderingsmarkør i sekvensen overhovedet: "bare", der reelt nedtoner indholdet af det, han lige har brugt så mange kræfter på at forklare betydningen af, tegner de et billede af M2 som én, der godt ved, at han er ude på dybt vand, men som alligevel må ytre sig. Meget tydeligere kan kombinationen af

egobehov og sikkerhedsbehov vist ikke forekomme end her hos M2, der hellere løber en risiko ved at sige noget utilbørligt, end han vil sidde tilbage og få sit ego krænket uden at tage til genmæle.

Den eneste kriteriemarkør i sekvensen er "åbenbart", som M1 bruger til at lægge afstand til Fondsbørsen i M2's favør. Nogen udefra er kommet med en anklage, som M1 står en lille smule tvivlende over for, fordi den netop er fremsat af nogen udefra. Dette M1's verdensbillede åbenbarer sig endvidere tydeligt gennem hans deiksismarkeringer (Levinson 1989:79f), således at "informationsafdelingen" står for det nære og sande, mens alt negativt befinder sig i dens omverden, der er fjern og ofte ikke særligt defineret i M1's bevidsthed: Det er "afdelingen her", det drejer sig om, Fondsbørsen ringer "hertil" eller "her til os", og M2 var ude for en situation "her", der gør det uomgængeligt for M1 at komme med et budskab "her og nu", selv om han undskylder, at han "siger det her". Men sagen er, at i "den situation der" var "der" en fejlslagen kommunikation, hvorfor M1 har måttet rykke ud for at ordne "de sager der", og fremover er det derfor vigtigt, at man "der" har i mente, hvordan man skal opføre sig.

Hermed viser M1 sig som den sande leder af sin arbejdsenhed, idet han ikke alene optræder som dens ambassadør over for omverdenen, men også helt ind i de inderste sproglige manifestationer opfatter sin egen afdeling som 'hjemme'; et 'helle' som skal forsvares mod omverdenen, der kan være farlig, uforudsigelig og måske endda løgnagtig. Det er måske gennem denne lille kriteriemarkør, at M1 demonstrerer sin sande loyalitet mod afdelingen og dermed også mod M2, selv om denne eventuelt har forsyndet sig og bragt M1's eget face i fare. De signaler, M1 giver om sin opfattelse af M2, peger i retning af M2 som en menig medarbejder i afdelingen, der er i stand til at påkalde sig M1's irritation såvel som hans beskyttelse over for noget udefrakommende. Og M2's reaktion på M1's projektion af denne opfattelse tyder på, at han opfatter den som en facekrænkelse. Ytringens propositionelle indhold, set isoleret, tyder umiddelbart på, at han ignorerer M1's ytring, selv om den ellers havde tydelig adresse. M1's opfattelse af ham som en menig medarbejder passer ikke til M2's egen opfattelse af sig selv som én, der på linie med M1 har ret til at uddele næser, hvad han reelt forsøger at gøre med omtalen af billedsagen. M2 derimod bruger sine markører til ren egomanifestation

og dermed til et meget offensivt facework, hvor han markerer sit face som det at være en uomgængelig og uafviselig magtfaktor i afdelingen. Uanset risikoen ved at provokere sin chef hævder M2 entydigt sit ego, mens M1's facework ikke kun er styret af hans opfattelse af M2; hans lederansvar for afdelingen og dens omdømme kommer først. Og selv om M2 har bragt afdelingens omdømme i fare, viser M1 alligevel en beskyttende holdning over for ham.

Konklusion

Det interaktionelle facework kan altså opfattes som en fortløbende proces, hvor de interagerende henholdsvis projicerer deres eget face og deres afkodning af modpartens face. Om det er det sociale eller det egomanifestive element af face, der kodes og afkodes, afhænger af hvilke omkostningsberegninger de interagerende foretager i kommunikationssituationen. Konsekvensen af det dualistiske face er, at faceprojektion foregår ad en skala med forskellige grader af ego- og konsensusmanifestation, afhængigt af den enkeltes face.

Referencer

- Andersen, John E.: "Adverbier - sprogvidenskabens stedbørn", i: *Årsberetning for Selskab for Nordisk Filologi 1985-86*, p. 45-53, Københavns Universitet 1986.
- Fernø Nielsen, Mie: *Møde med en leder. En eksemplarisk forskningsmetodologisk diskussion med afsæt i empirisk materiale*, (Upubl. speciale, Institut for Nordisk Filologi, KUA 1992).
- Goffmann, Erwin: *Encounters - Two Studies in the Sociology of Interaction*, (New York: The Bobbs-Merrill Company 1961).
- Goffmann, Erwin: "On Face-Work: an Analysis of Ritual Elements in Social Interaction", i: J. Laver (red.): *Communication in Face to Face Interaction*, (Harmondsworth: Penguin Books 1972).
- Goffmann, Erwin: *The Presentation of Self in Everyday Life*, 1. udg. 1959, (Reading, Great Britain: Penguin Books 1990).
- Grice, H. Poul: "Logic and Conversation", i: Peter Cole & Jerry Morgan (red.): *Syntax and Semantics, vol. 3: Speech Acts*, 1. udg. 1967, (New York: Academic Press 1975).
- Harder, Peter: "Møveri", i: Peter Harder & Arne Poulsen (red.): *Hvad går vi ud fra? Om forudsætninger i sprog og handling*, (København: Gyldendals Sprogbibliotek 1980).
- Husen, Michael: *Arbejde og identitet*, (København: Nyt Nordisk Forlag Arnold Busck 1984).
- Kasher, Asa: "Politeness and rationality", i: J. D. Johansen & H. Sonne (red.): *Pragmatics and linguistics: Festschrift for Jakob Mey*, (Odense: Odense University Press 1986).
- Levinson, Stephen: *Pragmatics*, 1. udg. 1983, (Cambridge: Cambridge University Press 1989).
- Nøjgaard, Morten: *Litteraturens univers. Indføring i tekstanalyse*, (Odense: Odense

Universitetsforlag 1979).
Olsen, Michel & Gunver Kelstrup (red.): *Værk og læser*, (København: Borgen/Basis 1980).
Ølgaard, Bent: "Når mennesker mødes", i: Bo Gregersen (red.): *Om Goffmann*, (København: Hans Reitzel 1975).

Bilag: "Næsen"

M2 "jo P menT ligeT T liTge apropos det her medT billederne P jeg skal lige nævnes her P at P i forbindelse med midtermoleprojektet PP der f,T har jeg set T udgiften på P at få lavet billeder P til udsendelsen P med pressemeddelelsen P den var på titusindeottehundrede kroner I skal bare vide det PP at det er altså P en gennemsnitsudgift T fordi denT P den hastede P på halvfems kroner P per billede PPP T

M1 tak P det minder mig om en anden ting P som jeg har glemt at sige P og det er meget vigtigt P det har,et spørgsmålet om Fondsbørsen P TT vi skal være meget meget varsomme med hvis Fondsbørsen ringer P til afdelingen her P vi harT-PP truffet en aftale med aktionærsekretariatet P at hvis Fondsbørsen ringer PP hertil P så er vi ydmyge i stemmen P og siger ja og amen og falder ned PP ogT vi henviser straks til Fondsbørsen PP Geert var ude for en situation P her

K2 aktionær-
K3 tilT aktionærse
til aktionær P ja

M1 sekretariatet P undskyld PP Geert var ude for en situation P hvor Fondsbørsen ringede i forbindelse med midtermoleprojektet PP ogT der var en kommunikation P somTT PP åbenbart er gået skævt P idet FondsbørsenT P reagerede PP og klagede over P den behandling P de havde fået i informationsafdelingen PPP ogT T Geert og jegT P måtteT gå til T Asbjørn PP ogT P tale lidt om de sager der PP og detTT var en dum situation for afdelingen PP Geert og jeg har talt om det ogT P vi er blevet helt klar over hvad vi PP vi ikke skal gøre PP budskabet her og nu P er P at hvis Fondsbørsen ringer til denne afdeling her PP så P ligegyldigt P hvem der tager telefonen PP der skal man have in mente PPP at PP Fondsbørsmeddelelser P er Ib Henry PP og aktionærsekretariatet P hvis Fondsbørsen ringer P her til os P så er det fordi PP der er et eller andet P problem PP ellers ringer de ikke PPP ogT P så skal vi kommunikere P videre straks P til aktionærsekretariatet og hvis aktionærsekretariatet ikke er til stede PP er det vores P forbandede pligt og undskyld jeg siger det her P at orientere direktionen med det samme PP eller formanden helst PP for når det er Fondsbørsen P så er det alvorligt PPP Fondsbørsen ringer kun tilbage P hvis der er et eller andet problem med P #nis# eller andet P og den P alvorlige besked vil jeg godt have at alle P indprenter sig PPP fordi jeg havde det ikke godt P og Geert havde det P bestemt heller ikke godt P med den den situation der PPPP det var ligeT PP jeg tror ikke P jeg har nået at lev,orientere alle omT om om det begreb PPP undskyld Erik PP men den var vigtig

M4 T
M2

nej menTT P for at komme tilbage

tilT billederne P lad os ligeT at prøve på P at arrangere PP billedmateriale noget tid i forvejen P vi vidste jo altså det om midtermolen PP vi kunne jo godt have PP gjort det lidt tidligere P så vi havde sparet alle de mange penge PPPP

M1 det er taget ad

notam P du P var færdig?

M4 ja PP

M3 jeg ved ikke hvad det var der gik skævt der egentlig P
det er nu ærgerligt at Clausen ikke er her P
nej

K3 du må ikke kigge på mig P jeg kender ikke noget
til det

M3 nej

M1 T T kort historie var P atT der var taget P nogen billeder P af en