

TÁJÉKOZÓDÁS

Boromisza Dávid

AZ INTERKULTURÁLIS FÉLREÉRTÉS KUTATÁSÁNAK FŐ IRÁNYZATAI*

Az utóbbi időben hazánkban és külföldön egyaránt a híradások érdeklődésének középpontjába kerültek egyes olyan típusú konfliktusok, melyeket a közvélemény formálói – legalábbis részben – kulturális különbségekkel magyaráznak. A híradások értelmezőinek retorikájára jellemző, hogy nemegyszer egyes eseményeket (erőszakos bűncselekményeket, terrortámadásokat) szinekdochéként kezelnek, azaz egész kultúrák egymásnak feszülését vélik bennük felfedezni. A kommunikációs kutatások egy része hasonló értelmezői stratégiát követ: bizonyos kommunikációs konfliktusok kulturális hátterére igyekeznek fényt deríteni. Ezen kutatások arra az előfeltevésre építenek, hogy a különböző kulturális háttérrel rendelkező kommunikátorok konfliktusainak jelentős hányada visszavezethető a kommunikációs folyamatban fellelhető egy-egy félreértéshez, mely félreértés gyökere kulturális természetű.

A kutatások, melyekről a jelen cikkben szó esik, nem nemzetek vagy népcsoportok konfliktusait igyekeznek racionalizálni. Olyan furcsa helyzeteket elemeznek, melyek során különböző kultúrák vagy etnikai csoportok egyes képviselői jó szándékkal fordulnak egymáshoz, mégis konfliktus alakul ki köztük, a felek pedig a konfliktusból adódóan arra a következtetésre jutnak, hogy partnerük ártani akar nekik. Az ilyen és hasonló szituációkban, érvelnek a kommunikációs folyamatok kutatói, nemritkán egyszerűen félreértésről van szó, melyről egyik fél sem tehet, viszont melynek a felek kapcsolatát tekintve komoly következményei lehetnek.

Ez az írás arra vállalkozik, hogy felvázolja azoknak az elsősorban angolszász kutatási eredményeknek a fő irányvonalait, melyek az eltérő kultúrák képviselői között lezajló félreértési folyamatokkal foglalkoznak. A cikk első része körüljárja az interkulturális félreértésnek a kommunikáció kutatói által használt fogalmát. A második rész sorra veszi a kutatások három legfontosabb irányzatát. Végül a harmadik rész felvázolja a probléma egy új megközelítési lehetőségét és a megközelítésből következő tudományos kérdést.

* Ezúton is szeretném megköszönni Anita Pomerantz etnometodológus segítségét, melyet a cikk megírása során nyújtott, és Örkeny Antal, illetve Tardos Róbert hasznos megjegyzéseit.

Az „interkulturális félreértés” – tartózkodás a definícióktól

Nem egyszerű vállalkozás egy annyira összetett jelenségről szólni, mint a kultúrák közötti félreértés (intercultural miscommunication event). Magától értetődő lenne, hogy a tanulmány kezdetén definiáljuk a „kultúra”, az „interkulturális” vagy „kultúrák közötti” és a „félreértés” fogalmakat. Ám elsősorban a már létező definíciók sokaságára való tekintettel ezúttal el kívánok tekinteni a fenti fogalmak pontos meghatározásától. Döntésemet Daniel J. O’Keefe-nek (1990) egyik meggyőzésről szóló írásában olvasható soraival igazolnám: „A definíciók bosszantóak tudnak lenni, mivel a legtöbbször határozottan megrajzolt körvonalakként kezelik őket... Az ily módon megrajzolt körvonalakban az a bosszantó, hogy bárhol is húzzuk meg őket, mindig lehetséges lesz védhető érveket támasztani az elhelyezkedésük ellen.” (14. o.) E tanulmány célja, hogy feltárja azokat a kutatási eredményeket, melyek a különböző etnikai háttérrel rendelkező emberek kommunikációjában megfigyelhető félreértések lehetséges okaival kapcsolatban tesznek fel kérdéseket, illetve hogy a tanulmány végén magunk is megfogalmazzunk egy lehetséges kérdést. A kultúra és a félreértés meghatározásainak részletes áttekintése helyett ezért csak jelzem, a jelen cikkben említésre kerülő kutatások nagy vonalakban mit értenek a fenti fogalmakon.

A „félreértés” fogalommal tehát azokat a kommunikációs eseményeket jelölhetjük, melyek során a kommunikációs folyamat résztvevői félreértik egymás kommunikációs szándékait. Banksszel és munkatársaival (1991) egyező módon a félreértések két alapvető tulajdonságát különböztethetjük meg: (1) a félreértés folyamata során a kommunikáció résztvevői értelmezői tevékenységet végeznek, és (2) a félreértésnek szociális következményei lehetnek, azaz megváltozhat a kommunikáció résztvevői közötti kapcsolat természete. Ami az etnikai háttér fogalmát illeti, megjegyezhetjük, hogy az etnicitás fogalma legalább olyan nehezen megragadható, mint a kultúráé. Michael Moerman (1993) etnometodológus szerint az etnicitás korántsem kulturális vonások halmaza, mely meghatározza a kultúra tagjainak viselkedését, hanem egy szociális szerep, melyet az egyén saját reflektált vagy reflektálatlan döntése alapján eljátszhat bizonyos szituációkban. Az etnicitás Moerman szerint eszköz, melyet az ember praktikus célok megvalósítása érdekében felhasználhat, például elhatárolódhat egyes csoportoktól, és azonosíthatja magát másokkal. Mindazonáltal az interkulturális félreértéssel foglalkozó tanulmányok többsége nem választja el egymástól a kultúra és az etnicitás fogalmát. A kutatók például japán és amerikai üzletemberek (Miller 1994a, 1994b), fekete és fehér ápolók (Dreachslin et al. 2000), illetve brit anyanyelvi és indiai bevándorló beszélők (Gumperz 1979b) közötti félreértéseket figyeltek meg, elemeztek és értelmeztek. A tanulmányok tehát az etnicitás fogalmát a hagyományos értelemben használják, vagyis olyan jelenségnek tekintik, melynek léte az etnikumot alkotó emberektől és azok szociális viselkedésétől független, felettük áll. Az etnicitás alkotóelemei ebben az értelemben egy terület, egy történelem, egy nyelv, egy kultúra.

A bevezető összefoglalójaként elmondhatjuk, hogy az interkulturális félreértések tanulmányozása olyan alapvető feltételezésekre épül, melyet a kommunikációs kutatás más területein tevékenykedő tudósok kétségbe vonnak. Ezekhez az elméleti kérdésekhez a tanulmány utolsó részében fogunk visszatérni.

Az interkulturális félreértés kutatásának fő irányvonalai

Az interkulturális félreértéseket vizsgáló kutatások három fő csoportba oszthatók. Az első csoportba sorolható kutatások olyan *konkrét beszédkommunikációs folyamatokra* összpontosítanak, melyek félreértéseket tartalmaznak (*mikroszintű megközelítés*). A második csoportba tartozó kutatások a kommunikációs folyamat résztvevőinek egymással, illetve a kommunikációs szituációval kapcsolatos *előfeltevéseit* vizsgálják, melyek a résztvevők interpretációs tevékenységének premisszáiként funkcionálnak a kommunikáció során illetve azt követően (*makroszintű megközelítés*). A harmadik csoport az előbb tárgyalt két megközelítést ötvözi. A két típusú megközelítés megkülönböztetése korántsem azt sugallja, hogy az interkulturális félreértések egyik megközelítése kizárja a másik típusú megfigyeléseket az érdeklődési köréből. A különbségtétellel mindössze arra kívánok rámutatni, hogy míg az első csoport a kommunikációs folyamat, tehát a tulajdonképpeni beszéd elemeiben véli felfedezni a félreértés elsődleges okozóit, addig a második csoport ezeket az okokat elsősorban az interkulturális kommunikációs helyzetek makroszintű, átfogó sajátosságaiban keresi.

Mikroszintű megközelítések

Mint fentebb említettem, az ebbe a kategóriába tartozó kutatások (Gumperz 1979a, 1979b, 1995; Gumperz et al. 1982; Bennett 1982; Basso 1979; Goffman 1967; Miller 1994a; Murray 1991; Scollon–Scollon 1981) az olyan típusú félreértéseket vizsgálják, amelyek mintha közvetlenül a résztvevők kommunikációs viselkedéséből adódnának. Az interkulturális félreértésekkel kapcsolatos kutatások jelentős többsége ezt a megközelítést alkalmazza. Tekintsük át a félreértés dinamikájára vonatkozó megfigyeléseket, amelyeket ezek a tanulmányok kínálnak.

A témához kötődő tanulmányaiban Gumperz hivatalos körülmények között lejátszódó interakciókat vizsgál, melyeknek résztvevői rendszerint brit („WASP”¹) hivatalnokok és az angol nyelvet jól, bár nem anyanyelvi szinten beszélő indiai bevándorlók. Gumperz értelmezésében egy kommunikatív esemény során elhangzó megnyilatkozások mindegyike indexikus jel, melyek a résztvevők szociokulturális tudásának vonatkozó elemeire utalnak. Amikor egy hallgató a beszélő megnyilvánulását értelmezi, beszédének elemeit úgynevezett „kontextualizációs jelzések”-ként (contextualization cues) (Gumperz 1995) észleli. Ezek a jelzések aktiválják azután a résztvevők közös szociokulturális tudását. Ez a tudás teszi lehetővé, hogy a hallgató a beszélő megnyilvánulásából kommunikatív szándékokra való utalásokat (implicature) olvasson ki. Az interpretációs folyamat a kontextualizációs jelzések széles skálájára alapoz, mely felöleli a beszéd elemeit a prozódiaától a szintaxisig.

Megfigyelései alapján Gumperz arra a következtetésre jut, hogy a kontextualizációs jelzések olvasása bizonyos kontextualizációs konvenciók alapján történik, melyek a szociokulturális tudást alkotják, és melyeken a kommunikatív esemény résztvevői vagy osztoznak, vagy nem, vagy csak részben. Abban az esetben, ha a résztvevők eltérő kontextualizációs konvenciók alapján értelmezik a kommunikatív eseményt, azaz

1 White Anglo-Saxon Protestant, azaz fehér angolszász protestáns.

ha a hallgató a beszélő kontextualizációs jelzéseit „félreolvassa”, a hallgató szociokulturális tudásának nem megfelelő elemei aktiválódnak, következésképpen a hallgató nem valós kommunikatív szándékot fog a beszélőnek tulajdonítani. Mindez a gumperzi érvelés szöveggörnyezetében nem azt jelenti, hogy a hallgató értelmezésébe hiba csúszott volna. Arról van szó, hogy a hallgató a maga szociokulturális tudására hagyatkozva félreértette a beszélő kommunikatív szándékát. Ezt a szituációt nevezhetjük félreértésnek. A hallgató olyan (a Gumperz által vizsgált esetekben ellenséges) szándékot tulajdonít a beszélőnek, amelyet a beszélő nem kívánt kommunikálni. A hallgató a félreértés következtében védekezni kezd, megsértődik, megbántódik vagy frusztrált lesz, és megváltoztatja kommunikatív viselkedését, melyre a másik fél hasonló érzésekkel reagál. Ha a felek nem tisztázzák időben a félreértést, fokozatosan felfüggesztik a kommunikatív együttműködést. Gumperz szerint az általa tárgyalt esetekben a frusztráció érzése és az ellenséges szándék feltételezése a résztvevők számára igazolta a másik etnikai csoportról alkotott sztereotípiáikat. A gumperzi gondolatort végigvive azt mondhatjuk tehát, hogy az interkulturális félreértés megerősíti a résztvevők kulturális, illetve etnikai előítéleteit.

A fenti folyamatot remekül illusztrálja Gumperz *Crosstalk* (1979b) című, valós interkulturális félreértéseket elemző oktatófilmjének egyik jelenete, melyben egy kimagasló képzettséggel és szakmai gyakorlattal rendelkező, indiai származású férfi pályázik könyvtárosi állásra egy nagy-britanniai egyetemen. A meghallgatást négy brit anyanyelvű beszélő végzi. Az asztal egyik oldalán a pályázó frusztrációja fokozatosan nő, mivel úgy látja, hogy meghallgatói nem veszik komolyan a képzettségét igazoló okmányokat. Az asztal másik oldalán helyet foglaló brit csoport pedig egyre inkább meggyőződik a pályázó feltételezett alkalmatlansága felől. Érdekes kiragadni a kommunikációs szekvencia egyik részletét, melynek során a pályázó megemlíti, hogy nem ragaszkodik sem a könyvtárosi munkához, sem pedig ahhoz az egyetemhez, ahol jelenleg a meghallgatása folyik. Gumperz magyarázata szerint az adott szituációban a brit kontextualizációs konvenciók alapján a pályázó megjegyzése az elköteleződés hiányaként értelmezendő, míg a pályázó mindössze a bevándorlóknak arra a keserű tapasztalatára kívánt utalni, hogy képesítésük ellenére sem tudnak munkához jutni Nagy-Britanniában. Együttérzés helyett azonban jelentőségteljes pillantásokat vált ki hallgatóságából. A pályázó megnyilatkozása tehát nem éri el célját, a megnyilatkozás következményei pedig megerősítik előfeltevéseit a brit munkaadók rasszizmusát illetően.

A mikroszintű megközelítést alkalmazó többi kutató is a Gumperzéhez hasonló eredményre jutott. Goffman (1967:124–125) beszámolója szerint a shetlandiak „hözöngésnek és otrombaságnak” találják, ahogy a brit beszélők gyakran használják az egyes szám első személyű személyes névmást. A shetlandiak okoskodása szerint pedig ha valaki beképzelt módon beszél, az beképzelt ember. Basso (1979:61) az apacsok „fehérember”-vicceiről szóló tanulmányában írja, hogy az apacsok a fehér embert annak beszédmódja miatt „hangoskodó, erőszakos, öntetszelgő, folytonosan hepciáskodó balfék”-nek tartják. Scollon és Scollon (1981) a diskurzuselemzés módszerével közelíti meg az atabaszkok és az angolszász amerikaiak interakcióit. A szerzőpáros kiemeli, hogy az atabaszkok azért visolyognak az angolszász amerikaiak kommunikatív viselkedésmódjától, mert – Goffman szavával élve – olyan énbemutatást sugall, amely a helyi közösség szemszögéből nézve nem helyénvaló. Az atabaszk iskolás gye-

rekek például megszokták, hogy tanítóik az órán előadnak, ők pedig néma tisztelettel adóznak a náluk idősebbnek és bölcsőbbnek. Az anglo-amerikai oktatási módszertan viszont a párbeszédet tekintve mérvadónak. Az atabaszki gyerekek tehát nem értik, hogy tanáruk miért nem viselkedik tanítóhoz illő módon, az angolszász amerikai tanárnak pedig folytonos fejtörést okoz a gyerekek együttműködést megtagadó viselkedése.

Laura Miller (1994a) részletes listát állított össze azokról a kontextualizációs jelzésekről, melyeket japán és amerikai üzletemberek rendszeresen eltérő módon értelmeznek. A két kultúra eltérő értelmezési konvencióiból adódó félreértések végül oda vezetnek, hogy a japánoknak az amerikaiak erőszakosságáról alkotott sztereotípiái megerősödnek, az amerikaiak pedig igazolódni látják azt a közfelfogást, mely szerint a japánok minduntalan hátsó gondolatokat forgatnak a fejükben, amelyeket nem osztanak meg az idegennel. Bennett (1982) az interkulturális kommunikációs eseményeket a prozódia szempontjából elemzi, és kimutatja, hogy még ha mindkét kultúra képviselője egyformán jól beszél is az interakcióhoz választott nyelvet, anyanyelvük prozódiai rendszere kiütözközhöz nyelvhasználatukon, és ez könnyen félreértéshez vezethet. Végül Murray (1991) interkulturális szocializációs események félreértéseit veszi szemügyre. Egyik példájában egy hong-kongi születésű mérnök és angolszász amerikai munkatársai beszélgetését elemzi. Az amerikaiak vicceit hong-kongi munkatársuk nem tudja viccként értelmezni saját szociokulturális tudása alapján, ezért nem tud megfelelő módon reagálni az amerikaiak évődésére. A félreértés miatt nő az elszigeteltsége amerikai munkatársaitól, míg azok egyre inkább barátságatlan és merev alakként kezelik.

A mikroszintű megközelítésre építő kutatások eredményeiből Gumperz (1979b) hat szabályt szűrt le, melyeket véleménye szerint minden interkulturális kommunikációs szituációba kerülő hivatali alkalmazottnak vagy más, hatalmi pozícióban levő hivatalos személyeknek szem előtt kell tartania. (Jegyezzük meg: Gumperz nem garantálja, hogy a félreértés a szabályok betartásával elkerülhető.) A szabályok a következők:

- A hivatali alkalmazottnak tisztában kell lenniük azokkal a kritériumokkal, melyek alapján egyes hétköznapi kommunikatív szituációkat helyénvalónak tartanak, másokat pedig nem.
- Az alkalmazottak ezeket a kritériumokat kommunikációs partnerük tudomására kell hogy hozzák, hogy az saját kommunikációs viselkedését ezekhez a kritériumokhoz igazíthassa.
- A kérdéseket nyíltan, részletesen kell megfogalmazni. Az alkalmazottak lehetőleg kerüljék az intonáción alapuló jelentésteremtést.
- Az alkalmazottak kezdeményezzenek kommunikációs partnerükkel nyílt társalgást a diszkriminációról.
- Időt kell adni a partnernek, hogy az befejezhesse a mondandóját (turn), azaz a szóátadás (turn-taking) folyamatában nem szabad a partnert siettetni, félbeszakítani. Előfordulhat ugyanis, hogy a partner a mondandója végére tartogatja a beszélgetés szempontjából döntő jelentőségű információt.
- Az alkalmazottnak időt kell szakítaniuk arra, hogy megismerjék partnerüket.

Gumperz felhívja a hivatali alkalmazottak figyelmét, hogy elsősorban a magukat szerzőföltött toleránsnak és nyíltan tartó kommunikátoroknak érdemes odafigyelniük a fenti szabályok betartására. Gumperz tapasztalata szerint ugyanis éppen az ilyen típusú

sú kommunikátorok hajlamosak egyértelműnek venni azokat a konvenciókat, amelyeket intézményük bevett kommunikációs mechanizmusai szentesítenek.

A listához legalább egy pontot hozzá lehetne adni: a hatalmi pozícióban levő személynek interkulturális kommunikációs helyzetben azon kell lennie, hogy felfüggeszse automatikus belső attribúcióit, azaz beszédstílusa alapján ne ítélkezzen partneréről. Igaz viszont, hogy ez a megállapítás nem következik a mikroszintű megközelítés felfedezéseiből. Ez a megközelítés ugyanis feltételezi, hogy az illetlennek vagy hibásnak ítélt kommunikatív viselkedés minden esetben negatív attribúciót és a sztereotípiák megszilárdulását eredményezi. Michael Meeuwis flamand tanárok tanzániai és dél-koreai diákjaikhoz fűződő viszonyáról szóló cikkében (1994) éppen ezt a kérdéskört vizsgálja. A belga szerző angol nyelven tartott órák anyagát dolgozza fel tanulmányában. Meeuwis megfigyelte, hogy a dél-koreaiaknak tartott órákon a flamand tanárok jelentős energiát fektettek abba, hogy változatos verbális stratégiák segítségével egyértelmű mondatok megformálására bírják hallgatóikat, és hajlandóak voltak többféleképpen feltenni egy adott kérdést, ha a hallgatók elsősre nem értették meg őket. A kutató arra a következtetésre jutott, hogy mivel sem a hallgatók, sem a tanárok anyanyelve nem az angol volt, a tanárok egyrészt fokozottan igyekeztek előbb megérteni hallgatóikat, ezt követően pedig további információt kicsalni belőlük. Ezt a gyakorlatot nevezi Meeuwis a tanárok kommunikatív „engedékenységének” (leniency), mely a „közös inkompetencia” érzésére vezethető vissza. Meeuwis engedékenységfogalma lényegét tekintve megfelel Myers-Scotton (1983) virtuozitás-maximájának. Myers-Scotton szerint az anyanyelvi beszélők gyakran hajlandóak arra, hogy a nem anyanyelvi, inkompetens beszélővel szemben ideiglenesen és részben felfüggeszék a szociokulturális konvenciókra támaszkodó beszédértést. Az anyanyelvi beszélő ilyen esetekben visszatartja azokat az automatikus negatív attribúciókat, melyeket habozás nélkül alkalmazna partnerével szemben, ha az anyanyelvi beszélő lenne.

Kijelenthetjük tehát, hogy az áttekintett tanulmányok eredményei értelmében az interkulturális félreértés nem feltétlenül vezet negatív szociális következményekhez, például a faji sztereotípiák megerősödéséhez. Ez a megállapítás azonban kiegészítésre szorul. Meeuwis a fent említetteken kívül azt is megfigyelte, hogy ugyanazok a flamand tanárok lényegesen kevésbé voltak engedékenyek tanzániai hallgatóikkal szemben, sőt egyenesen felháborította őket a hallgatók szokatlan nyelvhasználata. A tanárok nemegyszer negatív megjegyzésekkel kísérték a hallgatók nyelvi viselkedését és kompetenciáját. Meeuwis, aki ezt a jelenséget kommunikatív „ingerlékenységnek” (testiness) nevezi, a tanárok viselkedését arra vezeti vissza, hogy „a domináns, mélyen a köztudatba ivódott belga és nyugat-európai felfogás szerint az afrikai csökkentértelmű, alulfejlett, modorát és társadalmi viselkedését tekintve pallérozatlan, kultúrtörténeti szempontból és kulturális eredményeit tekintve pedig szegényes” (Meeuwis 1994: 402). Nem feladatunk eldönteni, hogy a szerző meglátása helytálló-e avagy sem. Annyi viszont kétségtelen, hogy léteznek bizonyos társadalmi konvenciók (előítéletek, sztereotípiák), melyek interkulturális interakciók során nyomot hagynak a kommunikátorok szándékainak értelmezésén. Ez a meglátás vezet el bennünket az interkulturális félreértésekkel foglalkozó tanulmányok második csoportjához.

Makroszintű megközelítések

A makroszintű megközelítés tehát a kommunikátorok társadalmi csoportokról és kommunikációs szabályokról alkotott előfeltevéseinek feltárására összpontosít. A kutatók szerint ezek az előfeltevések beleszövődnek a kommunikációs folyamatba. Amint társalgásba bocsátkozunk, részben ezek az előfeltevések alakítják a résztvevők beszédértését, és kiindulási pontul szolgálnak, amikor (1) a résztvevők megválasztják saját kommunikatív viselkedésük elemeit, illetve amikor (2) partnereik kommunikatív viselkedését értékelik. Az előfeltevések a szociokulturális tudás részét alkotják.

A panare indiánok között végzett kutatásairól beszámoló egyik tanulmányában Dumont (1996) leír egy esetet, amely jó példája az interkulturális félreértésnek. Az egészségügyi kérdésekkel kapcsolatos kommunikációs gyakorlatokat vizsgáló Dumont ugyan soha nem kapott orvosi képzést, a panarék mégis „fehér doktornak” tartják, mivel van egy gyógyszeres ládája, melynek tartalmával korábban sikeresen gyógyított a panarék között. A félreértés akkor történik, amikor a „fehér doktor” sikeresen gyógyít meg egy beteg gyereket egy antibiotikum-injekció segítségével, viszont – a panare anyák legnagyobb meglepetésére – nem hajlandó beoltani a többi gyereket a betegség ellen. Az etnográfusnak nem állnak rendelkezésére a megfelelő nyelvi eszközök, hogy elmagyarázza: nem minden injekció oltás. A panare indiánok azonban Dumont viselkedését az együttműködés megtagadásaként értelmezik. Egy fontos kulturális előfeltevés működik a félreértés hátterében. A panare indiánok meg vannak győződve arról, hogy a „fehér doktorok” csoportjának hatalmában áll kúrálni szinte bármilyen betegséget. Ha egyikük megtagadja a gyógyítást, az felfoghatatlan, öncélú gonoszságnak tűnik a szemükben. Az esetet követően Dumont-t kizárták a közösségi eseményekből, és a panarék iránta tanúsított növekvő bizalmatlansága miatt el is kellett hagynia a terepet egy időre.

Dreachslin és munkatársai (2000) elsősorban fekete és fehér kórházi ápolói csoportok hatékonyságának megállapításával foglalkoznak. Rámutatnak, hogy a hatékonyságot komolyan veszélyezteti a faji feszültség, amely a fekete ápolók és fehér csoporttársaik, illetve csoportvezetők között kialakult. A szerzők a probléma gyökérének feltárása érdekében elemzés alá vetették a nővérek és a csoportvezetők beszámolóit, elsősorban a feladatkörök meghatározását követő viták kapcsán. A fekete nővérek úgy látják, hogy faji megkülönböztetés áldozatai, ezért kapnak kellemetlen feladatokat, míg a fehér ápolók és csoportvezetők csupán főnök-beosztott konfliktust érzékelnek. Dreachslinék magyarázata szerint a két csoport eltérő „lencséken” keresztül szemléli a helyzetet, azaz eltérő valóságokban mozognak. A fekete ápolók a faji megkülönböztetés diskurzusát bevonják a másik csoport kommunikatív viselkedésének értékelésébe, a fehér egészségügyi dolgozók viszont nem. A szerzők felhívják a figyelmet arra, hogy az eltérő szociális valóságok párhuzamos létezését megerősíti a két csoport térbeli elszigetelődése a kórház területén (pl. az ebédlőben), illetve azok a faji sztereotípiák, melyek a külvilágból kerülnek az intézmény falai közé.

Mindkét fent tárgyalt kutatás hatásosan szemlélteti, miként értelmezik társadalmi konvenciók alapján az eltérő kulturális háttérrel rendelkező kommunikátorok partnereik viselkedését, és hogy hogyan jöhetnek létre interkulturális félreértések a konvenciók közötti eltérésekből adódóan. Egyik kutató sem említi viszont, hogy az efféle félreértés elkerülhetetlen volna. Dumont azt sugallja, hogy a nyelvi kompetencia segít-

ségével a kommunikátorok áthidalhatják a másik csoportról alkotott eltérő feltevéseit, Dreachslinék pedig rámutatnak, hogy rátermett vezetők képesek az etnikai különbségek fölé emelkedve közös alapra helyezni a felek vitáját, akiket a faji feszültség elszigetel egymástól, és ily módon javítani tudnak a etnikailag összetett csoportok hatékonyságán. Fontos kiemelni azonban, hogy ezek a tanulmányok nem követik végig lépésről lépésre az általuk vizsgált anyagon, hogyan lépnek be a társadalmi konvenciók a konkrét interakciók folyamatába. Az általunk tárgyalt harmadik csoportot két olyan kutató alkotja, akik a mikro- és makroszintű megközelítést ötvözve, egyedi kommunikációs szituációkat vizsgálva igyekeznek feltárni ezt a folyamatot.

A két megközelítés ötvözésére tett próbálkozások

Az előfeltevéseknek és előítéleteknek az interkulturális szituációkban elhangzó interakcióban való feltűnését igyekszik nyomon követni Miller (1994b) és Bailey (2000). Miller egy társalgást vesz nagyító alá, mely egy reklámcég két japán és egy amerikai alkalmazottja között hangzik el. Az interakció kezdetén az amerikai alkalmazott szeretné bevonni japán társait egy közös munkájukkal kapcsolatos döntésbe. A japánok azonban mintha vonakodnának döntést hozni azon frissiben a helyszínen. Az interakciót követő interjúk során a felek beszámoltak benyomásaikról. Az amerikai levonta a következtetést: újabb bizonyítékát láthatta a japánok döntésképtelenségének és kétszínűségének. A japán üzleti értekezletek szokásvilágával kapcsolatos kutatásai alapján azonban Miller rámutat, hogy a vizsgált szituációt a japán alkalmazottak úgynevezett „előértekezletnek” tekintették, melynek funkciója a japán üzleti világban nem maga a döntéshozatal, hanem egy lehetőség arra, hogy a döntést majdan meghozó felek némi előzetes információra tegyenek szert tárgyalópartnerük szándékait illetően. A Miller által vizsgált szituációban az amerikai alkalmazott viszont az „értekezlet” kategóriájába sorolta a japán kollégáival folytatott interakciót, melynek az amerikai konvenciók szerint a döntéshozatal a természetes eredménye. A félreértés, Miller szerint, ugyanannak a szituációnak eltérő definícióiból adódott. Amit az egyik fél „előértekezletként” kezelt, azt a másik fél „értekezletnek” látta. Ezeket a definíciókat a résztvevők ugyanazokból az elemekből konstruálták meg (a résztvevők száma és beosztása, a szituáció tér- és időbeli sajátosságai), a létrejövő eltérő definíciók azonban más-más szabályok betartására indították őket.

Bailey kutatásai kaliforniai üzletek koreai tulajdonosai és fekete vásárlói között lezajló interakciókra irányulnak. Bailey fontos megállapítása, hogy az interkulturális félreértéseket legalább két irányból érdemes megközelíteni. E megállapítás kifejtése előtt azonban vegyünk egy példát a tanulmányból. Egy fekete vásárló többször is nekirugaszkodik annak, hogy beszélgetést kezdeményezzen a bolt két koreai eladójával. Taglalja a szomszédságról alkotott nézeteit, és mindent megtesz azért, hogy a törzsvásárló benyomását keltse. Az interakció előrehaladtával a koreaiak megnyilatkozásainak száma csökken, a fekete vásárló monológjainak hosszúsága pedig ezzel fordított arányban nő. Az interakciót követően a vásárló arról számol be Bailey-nek, hogy a koreaiak nem adóztak neki kellő tisztelettel, azaz nem elegyedtek vele szóba, a koreaiak pedig a vásárló viselkedésében az önmérséklet hiányát és a nevetlenséget látják. Bailey megállapítása szerint ez a félreértés-esemény egyszerre a gyökere és a megnyilvánulása a mélyben

megbívó társadalmi konfliktusnak. A résztvevők egyrészt értelmezték a másik kommunikatív viselkedését, és attribúciókba bocsátkoztak a másik személyiségét illetően, másrészt saját társadalmi identitásukat is kifejezték azáltal, hogy nem alkalmazkodtak a másik fél kommunikatív viselkedéséhez. Egy koreai saját „koreaiságát” kockáztatná, ha személyes jellegű információt osztana meg vásárlójával. Mi több, ha az eladó vásárlóját hasonló jellegű információ megosztására ösztönözné, Bailey szerint az eladó a koreai beszédközösség szemében a fekete beszédközösséghez sorolódna, ez pedig nem férne össze a koreai közösséghez való tartozásával.

A két kutató eredményeit összefoglalva elmondhatjuk, hogy az interkulturális félreértések kutatása során a mikro- és makromegközelítések együttes alkalmazása elválaszthatatlannak tűnik. Ez korántsem jelenti azt, hogy a mikro- vagy a makromegközelítésre koncentráló kutatók hibát követnének el. Mindössze annyit fontos leszűrni az idáig elmondottakból, hogy az interkulturális félreértés egyformán gyökerezik mind a két megközelítés által vizsgált kommunikációs vonásokban.

A további kutatás lehetőségei

Térjünk vissza a tanulmány elején említett, az etnicitás természetére vonatkozó moermani (1993) megállapításhoz. Az etnikai identitás Moerman szerint nem létezik az interakció keretein túl. A nagyon is praktikus célokat szolgáló identitást az interakció résztvevői aktiválják, „játsszák el” és tartják fenn.

Ha ebből a szemszögből közelítjük meg az imént részletezett kutatási eredményeket, az interkulturális félreértések egy új értelmezéséhez juthatunk el: *interkulturális félreértésről akkor beszélhetünk, ha az interakció során a résztvevők eltérő kulturális, illetve etnikai csoporthoz sorolják egymást, és ez a besorolás átformálja a résztvevők kommunikatív viselkedését és kapcsolatát egyaránt.* Nézzük meg a Miller (1994b) által említett példát. A kutatási eredmények azt sugallják, hogy az amerikai és a japán alkalmazottak mindaddig nem látták egymást eltérő etnikai csoport tagjának, amíg nem találták úgy, hogy a másik fél nem tartja be az adott szituáció által diktált kommunikatív szabályszerűségeket. Természetesen nincs arról szó, hogy a felek ne tudták volna egymásról, hogy más-más etnikai csoporthoz tartoznak. Nyilvánvalóan tisztában voltak ezzel, de a csoporttudat az interakció elején még nem formálta a társalgást, később viszont igen. Az interakciót követően pedig a résztvevők etnikai határvonalakhoz és egymás feltételezett jellemvonásaihoz folyamodtak annak érdekében, hogy magyarázzák a másik „udvariatlan viselkedését”. A szemléletbeli fordulat, amelyet itt végre próbálunk hajtani, röviden így fogalmazható meg: *az eredendően interkulturális jellegű félreértés-események fogalmát felcseréljük az olyan félreértés-események fogalmával, melyekért a résztvevők a felek eltérő kulturális háttérét okolják.*

Hozzátehetnénk ehhez, hogy nem csak a résztvevők magyaráznak egyes félreértéseket kulturális különbségekkel – maguk a kutatók is hasonlóan gondolkodnak. Úgy tűnik, az itt tárgyalt kutatók mindegyike azt sugallja, hogy a félreértések bizonyos fajtája azért jön létre, mert a résztvevők eltérő kulturális háttérrel rendelkeznek, vagyis az úgynevezett interkulturális félreértések során kultúrák ütközésének lehetünk tanúi. Valójában bajosan lehet ezekben az interakciókban egyértelműen tetten érni a kultúrákat. Az egyetlen lehetséges érv mellett, hogy egyes kommunikatív viselkedéseknek

eredendően kulturális háttére lenne, az, hogy ezekre a viselkedésmódokra egy megfigyelt kultúra tagjai rendszeresen példákat szolgáltatnak. Ám ha a fent tárgyalt példák szereplőit azonos etnikumhoz tartozó vagy azonos kulturális háttérrel rendelkező szereplőkre cseréljük, a példák nem tűnnek kevésbé valószínűk. A kontextualizációs jelzések félreolvasása, az adott szituáció eltérő definícióiból adódó félreértések, a beszélők egymástól kommunikatív eszközökkel történő elhatárolódása, csoportok között húzódó vonalak megidézése és hangsúlyozása mindennapos esemény az azonos kulturális háttérrel vagy etnikai vonásokkal rendelkező emberek között. Az egyetlen különbség az, hogy a résztvevők nem beszélnek kultúrák közötti különbségekről ezen események kapcsán.

Milyen kutatási tevékenységet sugall ez a megközelítés? Úgy gondolom, hogy az interkulturális félreértések kutatásán belül a kulturális különbségek vizsgálata mellett érdemes lenne tudományos figyelmet fordítani az etnicitás, illetve a kulturális különbségek fogalmának kommunikációs zavarokkal kapcsolatos *stratégiai* használatára. A kutatási kérdés nagy vonalakban így fogalmazható meg: Miért és milyen speciális beszédhelyzetekben magyarázzák a résztvevők a kommunikációs zavart egymás eltérő etnikai vagy kulturális háttérével? A kérdés módszertani megfontolásokat von maga után, ugyanis felvetésével az interkulturális félreértés kutatását az interperszonális kommunikáció kutatásának tárgykörébe utaljuk át. Ez a módszertani fordulat pedig a kultúra kommunikációt formáló hatásáról a kommunikáció kultúrán fölüli vonásaira helyezi át a hangsúlyt.

Egy ilyen fordulat természetesen nem jelentene szakítást a kulturális jegyek vizsgálatának igényével. Mindössze arról van szó, hogy a vélt kulturális, illetve etnikai különbségekre támaszkodó kommunikációs eszközöket csupán egynek tekintjük az ezekkel egyenrangú másfajta, nem etnikai vagy kulturális különbségekre támaszkodó kommunikációs eszközökkel. A Moerman által kialakított mikroetnográfiai módszer például jól használható ilyen tudományos felfogásra épülő kutatásokhoz. A moermani mikroetnográfia a kulturális antropológiai vizsgáldást ötvözi a társalgás mikroanalízisével. Ennek a metodológiai ötvözetnek a segítségével kettős célt valósíthatnak meg az interkulturális kommunikáció kutatói. Egyfelől lépésről lépésre, szóátadásról szóátadásra követhetnék, hogyan lép be a kommunikációs folyamatba a felek által kulturális eredetűnek vélt különbség. A kulturális antropológia pedig ahhoz nyújthat segítséget, hogy a vizsgáldó „miértet” társíthasson a „hogyanhoz”, azaz hogy megmagyarázhassa a különbségeket felhasználó kommunikációs stratégia mögött megbúvó kulturális logikát.²

Adam Kuper etnográfus egyik könyvében (1999) részletesen taglalja azt a jelenséget, amit az etnográfiai kutatások „különbség-kultuszának” nevez. Azt mondhatjuk, hogy az itt áttekintett kutatások az egyes emberek eltérő viselkedésmódjában vélik tetten érni a kultúrákat és a köztük feltételezett különbségeket. Kár lenne kétségbe vonni ennek a megközelítésnek a tudományos érvényességét, de a különbségek felismerése és kutatása közben ne felejtsük meg arról a lehetőségről sem, hogy egyes esetekben a világon élő legkülönbözőbb fajú és kultúrájú emberek talán ugyanazon praktikus célok érdekében *használják* kulturális identitásukat.

2 Érdemes lenne például a Réger Zita által a romák között felvett boséges (és nagyrészt feldolgozatlan) hanganyagot az itt vázolt moermani módszerrel megvizsgálni.

Irodalom

- Bailey, B. (2000): Communicative behavior and conflict between African-American customers and Korean immigrant retailers in Los Angeles. *Discourse and Society*, 11: 86–108.
- Basso, K. (1979): *Portraits of „the Whiteman”: Liguistic Play and Cultural Symbols among the Western Apache*. Cambridge–New York: Cambridge University Press
- Bennett, A. T. (1982): Melodies bristling with change: prosody and understanding conversation. *Sociological Methods and Research*, 11: 195–212.
- Dreachslin, J. L. –P. L. Hunt–E. Sprainer (2000): Workforce diversity: implications for the effectiveness of health care delivery teams. *Social Science and Medicine*, 50: 1403–1414.
- Dumont, J-P. (1996): First aid, second thoughts, third world: reflections on medical bricolage. *Anthropological Quarterly*, 69: 123–128.
- Goffman, E. (1967): *Interaction Ritual: Essays on Face to Face Behavior*. Garden City, NY: Anchor Books
- Gumperz, J. J. (1979a): The retrieval of sociocultural knowledge. *Poetics Today*, 1: 273–286.
- Gumperz, J. J. (1979b): *Crosstalk*. Videófelvétel. Chicago, Ill.: Films Inc.
- Gumperz, J. J. (1995): Mutual Inferencing in Conversation. In Markova, I.–C. F. Graumann–K. Foppa (eds.): *Mutualities in Dialogue*. Cambridge: Cambridge University Press, 101–123.
- Gumperz, J. J. –G. Aulakh–H. Kaltman (1982): Thematic Structure and Progression in Discourse. In Gumperz, J. J. (ed.): *Language and Social Identity*. Cambridge: Cambridge University Press, 22–56.
- Kuper, A. (1999): *Culture: The Anthropologist’s Account*. Cambridge–London: Harvard University Press
- Meeuwis, M. (1994): Leniency and testiness in intercultural communication: remarks on ideology and conflict in intercultural sociolinguistics. *Pragmatics*, 4: 391–408.
- Miller, L. (1994a): Japanese and American indirectness. *Journal of Asian and Pacific Communication*, 5: 37–55.
- Miller, L. (1994b): Japanese and American meetings and what goes on before them: a case study of coworker misunderstanding. *Pragmatics*, 4: 221–238.
- Moerman, M. (1993): Ariadne’s thread and Indra’s net: reflections on ethnography, ethnicity, identity, culture, and interaction. *Research on Language and Social Interaction*, 26: 89–98.
- Murray, S. O. (1991): Ethnic differences in interpretive conventions and the reproduction of inequality in everyday life. *Symbolic Interaction*, 14: 187–204.

Myers-Scotton, C. (1983): The negotiation of identities in conversation: a theory of markedness and code choice. *International Journal of the Sociology of Language*, 44: 115–136.

O’Keefe, D. J. (1990): *Persuasion: Theory and Research*. Thousand Oaks, CA: Sage

Scollon, R.–S. B. K. Scollon (1981): *Narrative, Literacy and Face in Interethnic Communication*. Norwood, NJ: Ablex Publishing Corp.