إشكالية الدخيل الاجتماعي في اللسانيات التداولية العابرة للثقافات

The Problem of Social Intruder in Cross-cultural Pragmatics

الأستاذ المساعد الدكتور: خالد توفيق مزعل
كلية الآداب – جامعة الكوفة (العراق)
khalid.alhasnawi@uokufa.edu.iq

تاريخ الإرسال: 2020/08/05 **تاريخ القبول: 2020/08/26**

ملخص:

يسلط هذا البحث الضوء على إشكالية تجلت في اللسانيات التداولية العابرة للثقافات، اصطلح عليها الدارسون مصطلح (الدخيل الاجتماعي). وهو الشخص الذي يعيش في مجتمع غير مجتمعه الأصل، فتظهر عنده إشكالات في أثناء التواصل اللغوي مع أفراد المجتمع الجديد، هذه الإشكالات أغلبها ينتج عن جهله بثقافة المجتمع بما ينطوي عليه مصطلح الثقافة من عادات وتقاليد ومعتقدات وشعائر وممارسات موروثة عن الأجيال السابقة وغير ذلك من أنماط التفكير التي يسبب الجهل بها إشكالات على صعيد التواصل قد تصل بالدخيل الاجتماعي إلى الفشل في إقامة علاقات مع أبناء المجتمع، وقد يسبب هذا الفشل مشكلات أكبر من ذلك. ولذلك كانت هذه الإشكالية محط أنظار التداوليين فقصرها بعضهم على ضعف الكفاية التداولية عند الدخيل الاجتماعي. في حين ذهب آخرون إلى أنها تكمن فيما سماه ضعف الكفاية (البين ثقافية) عنده.

الكلمات المفتاحية: التداولية العابرة للثقافات، الدخيل الاجتماعي، الاختلاف الثقافي اللكنة التداولية، الفشل التداولي.

***Abstract*:**

The aim of this research is to shed light on the problem of (social intruder) in cross-culture pragmatics. According to this approach we can interpret the pragmatic failure regarding its relation with our pragmatic efficiency and cognitive environment in general, which involves dealing with discourse as a dynamic and changing from one context to another rather been defined before understanding the process. The researcher ends with this pragmatic approach to study intercultural communication and its problems. According to this approach, communication process becomes restricted to the interpretive relation principle, while, within local pragmatics, it is restricted to the criterion of cooperative principle.

***Keywords*:** cross-cultural pragmatics, social intruder, cultural difference, pragmatic accent, pragmatic failure.

مقدمة

ليس بخافٍ على الملم بالدرس اللساني أنَّ اللسانيات قطعت أشواطًا من التطور حتى بلغت مرحلةً من النضج العلمي. ففي مطلع القرن العشرين ظهرت البنيوية، ووجهت اهتمامها نحو النظام اللغوي على حساب الكلام، ومنحت البنية سمة مركزية في الدرس اللساني؛ فاكتفت بنفسها، وانغلقت على اللغة ذاتها. ولم تختلف التوليدية التحويلية عن سابقتها كثيرًا؛ إذ وجهت اهتمامها نحو البنية أيضا، ولكنها فرقت بين ضربين من البنية أحدهما بنية عميقة تكمن في ذهن الجنس البشري قاطبة، والأخرى بنية سطحية هي الوجه المتجلي منها. هذا التوجه حمل الباحثين على التنقيب عن مخرج نحو التجديد، فبدأت بوادر ذلك في الستينيات من القرن المنصرم إثر التفاتهم إلى الكلام والمتكلم؛ فكانت التداولية هي السبيل الأنجع إلى التجديد والتطور، بوصفها مقاربة تُعنى بلغة الخطاب اليومي المنجَز.وما لبث اللسانيون يعنون بها، وينجزون دراساتهم فيها، حتى أصبحت واحدةً من أبرز اتجاهات تحليل الخطاب؛ إذ قامت على أسس نظرية وتطبيقية رصينة استمدتها من اللسانيات وفلسفة اللغة وعلم النفس المعرفي. وبناء على ذلك صنفت على أنواع هي: التداولية

الخطية، والتداولية المعرفية، والتداولية المدمجة. ولكنها لم تستقر على ذلك، فسرعان ماوجد التطور والتجديد سبيله مرة أخرى نحو اللسانيات التداولية، فظهرت في ثمانينيات القرن العشرين اللسانيات التداولية العابرة للثقافات. وكان السبب الرئيس في ظهورها إشكالات التواصل التي تجلت عند أطراف الخطاب الذين ينتمون الى ثقافات مختلفة، ولاسيما تلك الثقافات العابرة لحدود البلد الواحد والقومية الواحدة. فرصد الدارسون تلك المشكلات واصطلحوا عليها بجملة من المصطلحات كان أبرزها وأكثرها إشكاليةً هو (الدخيل الاجتماعي). من هنا كان لا بدّ لي من الوقوف عند هذه الإشكالية متمثلة في المصطلح الدال عليها؛ لبيان آثارها في التواصل اللغوي من منظور التداولية العابرة للثقافات. وقد اعتمدت في ذلك على بيان المراد بالتداولية العابرة للثقافات من حيث ظهورها، وبيان حدّ المصطلح عند الدارسين وحدود عمله. ثم بيان المراد بمصطلح الدخيل الاجتماعي، وتقصي البحث في نماذج من الإشكالات الفرعية الناتجة عن سلوك (الدخيل الاجتماعي)، متمثلة بإشكالية الاختلاف الثّقافي في إنجاز الطلب عند الدّخيل الاجتماعي على صعيد الأمر. وإشكالية الاختلاف الثقافي في إنجاز الاعتذار، وإشكالية اللكنة التداولية عنده.

وبعد، أقول إنَّ هذا البحث هو خطوة في طريق تقصّي إشكالات المصطلح اللساني المعاصر في مجال التداولية، فأرجو أن أكون قد وفقت في إنجازه الى ما ينتفع به الآخرون. والله من وراء القصد.

مدخل:

يُعد مصطلح (الدخيل الاجتماعي: Social Outsider) من أبرز المصطلحات التي عني بها رواد التداولية العابرة للثقافات؛ ولعلنا لا نجانب الدقة إذا قلنا إنَّه المصطلح المركزي الذي تنطوي فيه كثير من المصطلحات في هذا الاتجاه التداولي. ولكي نظفر بفهم دقيق للإشكالية العلمية الكامنة في مصطلح الدخيل الاجتماعي، لا بد لنا أولا من الوقوف عند مصطلح التداولية العابرة للثقافات، والإحاطة به؛ بوصفه اتجاهًا تداوليًا قائمًا برأسه. ومن ثم الوقوف على موضع (الدخيل الاجتماعي) فيها تنظيرًا وتطبيقًا.

- **التداولية العابرة للثقافات**

التداولية العابرة للثقافات Cross-cultural pragmatics هي مقاربة جديدة في الدرس اللساني المعاصر، تُعنى ببيان أثر (الاختلاف الثقافي:Cultural Difference) في التواصل بين أطراف الخطاب الذين ينتمون إلى ثقافات مختلفة، ولاسيما أثره في حدوث (الفشل التداولي:pragmaticfailure) العائد إلى الاختلاف الثقافي.

ولو تتبعنا أصول هذا الاتجاه من الناحية الزمنية نجده قد ظهر في ثمانينيّات القرن العشرين في أوربا، وتطور في التسعينيّات، ومن ثم نضج في العقد الأول من القرن الحادي والعشرين بعدما أخذت موضوعاتها تضرب بعمق في الدراسات البين ثقافية intercultural studies على صعيد الممارسات التنظيرية والتطبيقية؛ إذ تمرَّس بها ثلَّةٌ من اللسانيين في مختلف أرجاء العالم، وباتت تُعَد المقاربة الأحدث في اللسانيات التداولية.

يذهب اللغوي الأسترالي مايكل كلاين إلى أنَّ هناك ثلاث مقاربات يُدرس بوساطتها أثر الثقافة في الخطاب المنطوق أو المكتوب، تلك المقاربات تسير على النحو الآتي: المقاربة الأولى منها ذات طابع مقارن، ويتم ذلك عن طريق مقارنة خطاب المتكلمين الأصليين بين ثقافة وأخرى في موضوعات معينة. والمقاربة الثانية هي مقاربة بين لغوية، ويكون مجال عملها (اللغة الثانية). وفيها يُعنى الباحثون بدراسة الخطاب عند المتكلمين غير الأصليين عن طريق بيان العلاقة بين الخطاب المنجَز في اللغة الأولى والخطاب المنجَز في اللغة المكتسبة (الثانية)، والفرق بينهما عند المتعلمين. أما المقاربة الثالثة فهي مقاربة للتفاعل العابر للثقافات؛ إذ تتقصّى وتقارن بين مستويات التواصل في خطابات الناس من ذوي الخلفيات الثقافية واللغوية المختلفة، سواء أكانت تلك الخطابات مُنْجَزة في لغات مختلفة أم في إحدى لغات المتخاطبين[1]. وهذا الاتجاه الأخير هو الذي يُصطلَح عليه بـ(التداولية العابرة للثقافات). ويُعنى غالبا بدراسة أوجه الاختلاف في خطاب (الدخيل الاجتماعي) مع المتكلمين الأصليين للغات الطبيعية[2].

وعلى نحو أكثر تحديدًا من ذلك، تذهب اللغوية البولندية ويرزبيكا إلى أنَّ حقل التداولية العابرة للثقافات يعتمد على ثلاث وجهات نظر: الأولى ترى أنَّ الناس في السياقات المختلفة يتفاعلون بصورة مختلفة. والثانية ترى أنّ تلك الاختلافات تبيِّن لنا قيمًا ثقافية متنوعة، فضلا عن أفكار ووجهات نظر متنوعة. أمّا الثالثة فتكمن في تلك الطرق المتنوعة في الكلام؛ فأساليب التواصل المتنوعة لابد من أن تكون معللة، أي أنها تحدث عن أسباب معينة تكون هي موضع الدراسة بعد رصد ظاهرة التنوع الأسلوبي وما يرافقه من غموض ووضوح[3].

وبناء على ما تقدم نقول إنَّ مصطلح (التداولية العابرة للثقافات) يُعَد جديداً على الساحة اللسانية؛ لذا لم ينل حظَّه الوافر من الصيت كما كان لأنواع التداولية الأخر عند اللسانيين العرب، ويمكن الاستدلال على ذلك بندرة المؤلفات التي وقفت عنده في الدرس اللساني العربي.

* **حدّ المصطلح**: لعل أبرز تعريفين وضعا لمصطلح التداولية العابرة للثقافات هما تعريف اللغوي البريطاني جورج يوول، والتعريف الذي وضعته لها اللغوية البريطانية جيني توماس. أما يوول فقد عرَّفهابأنَّها ((دراسة توقعات مختلفة بين مجتمعات مختلفة فيما يخصُّ تكوين المعنى))[4]. في حين عرَّفتها توماس من زاوية الممارسة الفعلية على نحوٍ أكثر تفصيلاً من سابقه بوصفها ((ضربًا من التواصل يقع بين شخصين أو أكثر من أي مكان كان، لا يتشاركان اللغة أو الخلفية الثقافية الواحدة، ومن ثمَّ هو لا يقتصر على التفاعل اللغوي والثقافي بين السكان الأصليين وغير الأصليين في بلد معين؛ بل قد يمتد إلى الاختلاف الثقافي بين شخصين يعيشان في البلد نفسه، ويتكلمان اللغة نفسها، بيدَ أنَّ ثقافتيهما مختلفتان. وهو يضمُّ على سبيل المثال العلاقة بين العاملين والمديرين، أو الخطاب الأكاديمي الذي يتلقاه الطلاب الوافدون إلى الجامعة لتوهم))[5].

نفهم من هذين التعريفين أنّ من الأسس التي تقوم عليها التداولية العابرة للثقافات أنها لا تقتصر في بحثها على مقاصد المتكلم فحسب، بل لا بد لها من أن تتجاوز ذلك الى إمكانات المتلقي (الذهنية وغير الذهنية) في الاستدلال والتواصل.

- **مصطلح الدخيل الاجتماعي**

من أبرز موضوعات التداولية العابرة للثقافات هي إشكالية الدخيل الاجتماعي وأثرها في عملية التواصل. فالدخيل الاجتماعي هو الفرد أو الجماعة القادمة من بلد ذي ثقافة ما إلى بلدٍ آخر يحملُ ثقافةً مُغايرة، هذا على الصعيد العبر دولي، مثال على ذلك الأشخاص القادمون من أجل السياحة، أو الدراسة، أو المشاركة في الندوات والمؤتمرات، أو للعمل، أو للتبشير الديني، أو طلب الهجرة لتحسين المعيشة، أو اللّجوء هرباً من الحروب والاضطرابات الداخلية، كما هي حال هجرة المواطنين العرب من العراق وسوريا واليمن إلى أوروبا وغيرها. وهو أيضاً الفرد أو الجماعة القادمة من مكانٍ ذي ثقافة معينة إلى مكان آخر ذي ثقافة مختلفة على الصعيد المحلي في البلد الواحد، كما هي حال انتقال الأفراد بين مدن بلدهم أو الهجرات بنوعيها الفردي والجماعي كما حصل في العراق نتيجة (الصراعات الطائفية)[6].

أما أبرز هذه الإشكالات وأكثرها وضوحًا فإنَّها تحصل في السياق التواصلي العبر دولي؛ إذ يكون هذا الدخيل الاجتماعي خاضعًا –في العادة– إلى الأعراف التداولية اللغوية والثقافية لمجتمعه الأصلي الذي أتى منه، الأمر الذي يؤثر بصورة جلية في استعمالات لغته الثانية التي يتواصل عبرها. ومن المعلوم أنَّ لكلّ مجتمع لغوي أساليبه الخاصة في تداول مقاصده مع الآخرين، وليس بالضرورة أنَّ المجتمعات اللغوية كلَّها تعتمد الاستراتيجية نفسها في تداول المقاصد وإيصالها؛ الأمر الذي يوجب على متكلمي اللغة الثانية أن يأخذوا هذا الأمر على وجه من الأهمية إذا ما أرادوا أن ينخرطوا في هذه المجتمعات الجديدة. وبحسب ما يرى جورج يوول أنَّ البشرَ ميَّالون إلى سلوك طرائق منتظمة عندما يتعلَّق الأمر في استعمال اللغة. ويرجع هذا الأمر إلى حقيقة كون الناس أعضاء في مجاميع اجتماعية وكونهم يتَّبعونَ أنماطاً سلوكية متوقعة داخل المجموعة المحلية. ومن ثمَّ فمن السَّهل علينا أن نكون مؤدبين وأن

نسعى لقول أشياء مناسبة عندما نكون ضمن مجموعة اجتماعية محلية مألوفة، بيدَ أنَّنا عندما نكون في محيط اجتماعي غير مألوف أو غير محلي وليس من سنخ ثقافتنا، فإنَّنا غالباً ما نكون في ريبة مما نريد قوله ونخشى قول شيء خاطئ[7]. ومن الجدير بالذكر أنّ يول الذي عُنِيَ بفكرة التداولية العابرة للثقافات قد واجه هو الآخر إشكالية من هذا القبيل يقول ((عندما قطنتُ في المملكة العربية السعودية لأوَّل مرة كنتُ ميَّالاً إلى استعمال اللغة العربية للإجابة عن الأسئلة حول صحتي (التي هي مرادفة للسؤال الإنجليزي " How are you" بمكافئ يمثِّلُ إجابتي الروتينية المألوفة "okay" و"fine" (= بخير). غير أنَّني لحظتُ عند سؤالي النَّاسَ سؤالاً مُشابهاً فإنَّهم يُجيبونني غالباً بعبارة لها المعنى الحرفي لعبارة (praise to God) (= الحمدُ للهِ). عندها تعلمتُ استعمال التعبير الجديد رغبةً منِّي في أن أكونَ مُناسباً من النَّاحية التداولية في ذلك السِّياق. لم يكن النَّمط الأوَّل لجوابي "خاطئاً" (لم تكن مفرداتي وألفاظي غير صحيحة) ولكنَّهُ أوصلَ فكرة كوني دخيلاً اجتماعياً social outsider أجاب بصورة غير متوقعة. بتعبير آخر، لقد تمَّ نقل أكثر مما قيل. في البدء لم أكن عارفاً بذلك: تعلمت بعض الصَّيغ اللغوية في اللغة دون أن أتعلم تداولية استعمالها بشكل منتظم من قبل أصيل اجتماعي social insider))[8]. فضلاً عمَّا ذكره يوول، فإنَّ هذا الجواب "okay" و"fine" (= بخير) بالنسبة لي بوصفي متكلماً عربياً يُعدُّ ناتجاً عن برودةٍ في مشاعر الآخر، ومن ثمَّ قد يوحي ذلك بعدم ارتياحه لي. ولا يخفى أنَّ السبب في ذلك يعود إلى أنَّ المنظومة الاجتماعية العربية عمومًا، والمنظومة الاجتماعية الدينية على وجه الخصوص، كلتاهما تُعطيان للتحية وردِّها أهمية (اجتماعية) و(ثقافية دينية) قصوى. ولعلّ هذا التحليل يقودنا إلى أن نفهم من تجربة يوول المشار إليها في أعلاه أنَّ معرفة اللغة الأخرى وحدها لا يكفي؛ إذ ينبغي أن تُشفع بمعرفة السياقات التداولية والثقافية التي تُنجز في ضوئها الصياغات اللغوية.

من هنا نجد أنَّ مشكلة الدخيل الاجتماعي تظهر غالباً عند أولئك المهاجرين الذين ينتقلون إلى العيش في بلدان أخر فيكون الشَّخص دخيلا على ثقافة البلد الجديد، ومن ثمّ يواجه مشكلات في كيفية بناء علاقاته مع الآخرين. وقد وجد الدارسون أنَّ مشكلات

هؤلاء تكمن– في المقام الأول– في كيفية بدء الحديث مع الآخر في موضوع ما، أو تبادل الحديث معه على صعيد المحادثات غير الرسمية (الاعتيادية)، أو في الأحاديث السريعة المختصرة، ومن ثمَّ هم لا يعلمون كيف يبادرون إلى إنجاز ذلك، وما الإجابات المناسبة لذلك الحديث؟ ومتى؟ وأين؟ ومع من؟ ومن ثم فإنَّ الموظف أو الأجير المهاجر الذي لا يستطيع الاضطلاع بتلك المهارات، فإنَّه عاجلاً أم آجلاً سيجد نفسه وحيدًا من دون أصدقاء حينما يغادر عمله(9).

ففي مقاربة أجرتها اللغوية السويدية آجمر عام 2004م بين المتكلمين الأصليين باللغة السويدية وغير الأصليين، وجدتْ أنَّ المتعلمين للغة السويدية وإن كانوا يستعملون المشيرات تداوليًا في سياق الكلام بصورة عفويَّة على غرار (حسنا، انت تعرف بأن، أنت ترى بالطبع، في جانب ما) وغيرها، فإنَّ الناطق الأصلي بالسويدية قد يستعمل هذه المشيرات لأغراض تداولية مختلفة لا يدركها الناطق غير الأصلي بالسويدية. فالمتعلمون قد يستعملون تلك المشيرات في بعض السياقات بطريقة غامضة وغير محددة؛ ليعبروا بوساطتها عن حيرتهم من عدم إدراك قصد المتكلم أكثر من كون استعمالهم لها يعبِّر عن التزامهم بقواعد التأدب في تبادل الحديث مع الآخر على غرار ما هي عليه عند المتكلمين الأصليين. وهي ظاهرة قد تعود إلى ضغوط التواصل التي تعترض سبيلهم نتيجة ضعف خبرتهم في مقاصد الاستعمال التي لا تسعفهم حينما يتواصلون مع المتكلمين الأصليين. وتعلِّل آجمر هذه الظاهرة بأن هؤلاء المتعلمين للسويدية إما أنَّهم يستعملون هذه المشيرات من دون وعي بوظيفتها التأدبية، وإما أنَّهم يجهلون كيفية استعمالها أصلا عند المتكلمين الأصليين(10).

وفي ضوء هذه الأسباب التي ذكرناها سابقًا– فضلًا عن أسباب أخرَ غيرها أكثر عمقًا وتعقيدًا– تتجلى لنا صعوبة التواصل عند الدخيل الاجتماعي مع الآخر، ولاسيما على صعيد إنجاز الطلب، أو الاعتذار، أو ممارسة اللكنة التداولية الخاصة. ولا بد لنا من أن نقف على ذلك في ضوء الشواهد الدالة عليها.

- **إشكالية الدخيل الاجتماعي في إنجاز فعل الطلب (الأمر)**

تتكلم جيني توماس على السلع ذات الطابع المجاني في الثقافات المختلفة؛ فتضرب مثالا لذلك (بعيدان الثقاب) و(السجائر). ففي بريطانيا من الممكن أن تطلب عود ثقاب من الآخر بصورة مباشرة من دون اتباع استراتيجية تهذيب تعتمد مقدمات مطولة حتى وإن كان الشخص غريبًا. وفي مقابل هذا فإن السيجارة في الثقافة الروسية تُعَد سلعة زهيدة شبه مجانية؛ لذا بإمكانك أن تطلبها من الآخر مباشرة حتى وإن كان غريبًا. ولكن لو أن شخصًا روسيًا في بريطانيا، وطلب سيجارة من شخص بريطاني باستراتيجية الطلب المباشرة نفسها المعتمدة في روسيا، فإنه سيقع في فشل تداولي– اجتماعي على صعيد التواصل؛ لأن البريطاني سيعتقد أنَّ هذا الشخص الروسي يفتقر إلى قواعد التهذيب في الطلب؛ فيُعرِض عنه(11). وفي الوقت نفسه إنَّ الروسي سيرى حينها أنَّ إعراض البريطاني عن إجابة طلبه هو سلوك يفتقر الى التهذيب أيضًا.

ومن الجدير بالذكر هنا أنَّ انعدام التعاون بين أطراف الخطاب لا يتوقف على الاختلاف الثقافي في إنجاز الطلب بين المجتمعات، بل قد يتمخَّض عن التحول في البنى التركيبية؛ فينتج عنه اختلاف في المقاصد التداولية المعتادة، ومثال ذلك المحادثة التي دارت بين متكلم أصلي بالانجليزية، ويرمز له بالرمز (J) وبائعة من سنغافورة ويرمز لها بالرمز (S). عُدَّت فيها البائعة فظة غير متعاونة في نظر المشتري الإنجليزي. وقد جرت المحادثة في متجر في سنغافورة على النحو الآتي:

1- ج: هل لديك عدد كافٍ من الطوابع، من نوع الطوابع ذات المائة وثلاثين سنتا؟

2- س: ليس هناك كثير منها. عُد بعد خمس ساعات.

(عاد (ج) بعد خمس ساعات وسأل مجددا عن الطوابع)

3- س: عُد غدا.

4- ج: ولكنك قلت لي بأن أعود بعد خمس ساعات، وها أنا عدت.

5- س: ما تزال غير موجودة.

(س: تلتفت لتتأكد من وجودها أو عدمه مع البائعين الآخرين ممن هم في نهاية المتجر)

6- س: عُد غدا.

في هذه المحادثة يرى (ج) أنَّ البائعة (س) كانت فظة، وقد انبعث ذلك من استعمالها بنية الطلب بصيغة (الأمر) مجردَّةً في السطر الثاني، حينما قالت: (عد بعد خمس ساعات). وبعد ذلك عادت فكررت صيغة الأمر قائلةً(عُد غدًا) وذلك في السطرين الثالث والسادس. وما يبدو لي أنَّ استعمال صيغة الأمر مجردًا لم يكن هو المشكلة الرئيسة في المحادثة، بل إنَّ عدم استعمال البائعة (س) صيغة من صيغ الاعتذار مع الأمر مثل الكلمات (لطفا، عذرا) أو عبارة (لا تؤاخذني) أو ما شابه ذلك، كان هو السبب الرئيس وراء امتعاض السيد (ج) البريطاني من سلوكها. على الرغم من التلميح الذي تضمنه كلام (ج) بأن (س) البائعة لم تفِ بوعدها فيما يتعلق بتوفير الطوابع بعد خمس ساعات في السطر الرابع[12].

وينقل (هوف) رأي اللغوي الصيني (لي ونغ) بأنَّ مثل ذلك الحوار قد يكون منشؤه الاختلاف الاجتماعي على صعيد الثقافة واللغة. ودليله على ذلك أنَّ المكافئ لكلمة (sorry/ عفوا) في الثقافة الصينية هي (duibuqi) وهي تعني أنك ليس بإمكانك أن تنظر إلى أحد ما بعينيك دليلا على الاعتذار والخجل. وهو أمر يجسد إلى حدّ كبير الاعتذارات الضمنية، وعلى وجه التحديد يذهب لي ونغ إلى أنَّ ما يخدم حال الصدام عندما يكون المشتري غير عالم باستراتيجيات التهذيب بما فيها الاعتذارات فإنّه يُعَد دخيلا اجتماعيًا[13].

وفي دراسة قامت بها بيتس عن أفعال الطلب وجدت أنّ الناطق الأصلي بالإنجليزية الأسترالية يستعمل صيغاً غير مباشرة ليُخفِّف من وطأة فعل (الأمر) في حالات التواصل في حين نجد نظراءهم من أولئك الصينيين الناطقين بالإنجليزية الأسترالية غالباً ما تظهر خلفيتهم الثقافية في صيغ (الأمر) عندهم فتكون مباشرة[14].

نخلص مما تقدم إلى أنَّ مصدر هذه الاشكالات نابع من جهل الدخيل الاجتماعي بقوانين الخطاب المعتادة عند الجماعة المحلية المختلفة. ومن ثمَّ قد يكون لهذه المشكلة بعدًا ثقافيًا لا ينفصلُ عن البعد التداولي اللساني إن لم يكن هو أساسه.

- **إشكالية الدخيل الاجتماعي على صعيد إنجاز (الاعتذار)**

يختلف إنجاز الاعتذار من ثقافة الى أخرى، ومن مجتمع إلى آخر، ومن أوضح الأمثلة على ذلك الشاهد الذي ساقه اللساني الإيطالي هنترهولزل عن موقف جرت أحداثه في بين رجل يهودي/عبري وامرأة بريطانية. ففي صباح يوم ما عمدت السيدة البريطانية (G) – وهي متكلم أصلي باللغة الإنجليزية – إلى التسوق من أحد المحال التجارية كما هي عادتها كل يوم، وبينما كانت تخرج بطاقة التسوق من حقيبتها اصطدمت من دون قصد بالسيد (Y) وهو غير بريطاني. فكانت ردة فعلها الطبيعية أن قالتْ له: أنا آسفة، باللغة العبرية، بيدَ أنَّ السيد (Y) التفت إليها قائلاً: سيدتي، بإمكانك الاعتذار على الأقل؟!

وفي موقف آخر نرى السيد (Y) نفسه قد وصل متأخراً عن الوقت المحدَّد للاجتماع مع السيد (W) الذي هو بريطاني الأصل، ومن ثمَّ هو ناطق أصليّ باللغة الإنجليزية، وبينما يسير السيد (Y) داخل غرفة الاجتماع قال: لقد تأخر الباص، ومن ثمَّ جلس. أبدى السيد (W) امتعاضه بوضوح متمتماً مع نفسه: هؤلاء لمَ لا يعتذرونَ أبداً؟![15].

يرينا هذا الشاهد كيف أنَّ طرق الاعتذار المتعارف عليها في المجتمعات ينبغي أن تُنجَز بما يناسبها من أفعال كلامية متعارفة بين أبناء الثقافة الواحدة. ولعلنا نستطيع أن نفهم سبب عدم فهم السيد (y) اعتذار السيدة (G) البريطانية في الحادثة الأولى عن طريق فهم ذكره السبب الذي أفضى إلى تأخيره في الحادثة الثانية. فقد أفاد الحدث الأول أنّ تقديم فعل اعتذاريٍ مباشر فحسب يعدُّ كافياً لتحقيق قصد الاعتذار في الثقافة البريطانية، في حين نجدُ أنَّ مجرَّد ذكر السبب الذي أفضى إلى الخطأ هو الذي يُنجز الاعتذار في الحدث الثاني؛ إذ يحقق على ما يبدو اعتذاراً ضمنياً (فعل تعبيري غير مباشر)، ويشير– في الوقت نفسه– الى أنَّ الحادث لم يكن مقصودًا، بل أنَّه وقع عفوًا. ولعلَّ هذا ما يفسر لنا العلة وراء ذكر السيد (Y) السبب الذي أفضى إلى تأخيره في الموقف الثاني بقوله (لقد تأخر الباص) حين تأخر عن موعد الاجتماع. وفي الوقت نفسه يفسر لنا امتعاض السيد (W) البريطاني من ذلك[16].

وعلى الصَّعيدِ نفسه نجد أنَّ من أدبيات الثقافة في المجتمع الياباني أن تقدم الاعتذار مراراً وتكراراً في سياقات واسعة النطاق. ومثال على ذلك ينقل هنترهولزل ما ذكره اللغوي الياباني هيروكو كاتوكا من حادثة عن (توم)، وهو مواطن أمريكي جاء إلى اليابان وأقام فيها، وفي إحدى عطل نهاية الأسبوع استأجر توم سيارة، وكانت تلك هي المرة الأولى التي يقود فيها سيارة في اليابان، ولكنَّه كان سائقا ممتازاً في الولايات المتحدة، وعلى الرغم من ذلك فقد وقع في حادث في اليابان وهو في طريقه متَّجهاً إلى بيت صديقه. فثمَّة طفل يافع في الرابعة من عمره تقريباً كان يعدو في الشارع خارجاً من الزقاق في أثناء مرور توم في ذلك المكان. كان توم يقود بسرعة أقل من الحد المسموح به هناك وكان ينظر إلى الطريق بحذر؛ لذا فقد أوقف السيارة مباشرة، إلا أنَّها لامستْ الطفل بشكل طفيف فأسقطته أرضاً. أوقف توم السيارة مباشرة وطلب من أحد المارة الاتصال بالشرطة. شعر توم بالأسف تجاه الطفل، بيدَ أنَّه وجد أنَّ ليس هناك ما يمكن فعله أكثر من ذلك، ومن ثمَّ حاول نسيان الحادث. وبعد بضعة أيام سمع توم من ضابط الشرطة أنَّ أهل الطفل مستاؤون من موقف توم تجاه الحادث.

في ضوء هذا الموقف الأخير يتمخَّض عندنا سؤال وهو ما السبب الذي جعل أهل الطفل ممتعضين من موقف توم؟ والإجابة عن ذلك تكمن في أنَّ توم لم يقدم اعتذارًا لأهل الطفل، ولم يزر الطفل في المشفى، حتى أنَّه لم يقرّ بذنبه؛ لأنَّ الشَّخص في اليابان –في مثل هذا الموقف– يقوم بالاعتذار مباشرة مقرًا بذنبه. وعلى الرغم من أنَّ توم شعر بالأسف ضمناً في أثناء كلامه من دون الإفصاح بذلك أو إنجازه مباشرةً فإنَّ ذلك لم يكن كافياً عند اليابانيين[17].

وفي مكان آخر يسوق لنا كاتوكا موقفاً آخر يوضح اختلاف الثقافات في مجال الاعتذاريات. ففي صباح يوم ما في إحدى الشركات اليابانية حيث يعمل بوب — وهو مواطن أوروبي – بدوام جزئي، وكان قد أنجز مستنداً لمكتب رئيسه في العمل. دقق رئيسه المستند بعناية فائقة، فوجد فيه خطأً كبيراً. وكان الرئيس قد أخبر بوب أنَّ المستند ينبغي أن

يُقدَّم بسرعة. بيدَ أنَّ المستند تأخر؛ لأنَّ بوب بالنهاية لم يكن عنده سبيل إلى معالجة الكلمات الخطأ في المكتب. وفيما يتعلق بالخطأ الموجود في المستند، فقد لحظ بوب بأنَّه قد وقع عن طريق زميله وليس عن طريقه هو. أوضح بوب تلك الأمور لرئيسه (الياباني) بهدوء وأدب عالٍ مستعملًا اللغة اليابانية، مشيراً إلى أنَّه لم يكن على خطأ، وفي أثناء الاستماع إلى بوب بدا رئيسه ناقماً، وفجأة قال له بالإنجليزية: لا أريد سماع مثل هذه الأعذار، أنجزه مرة أخرى، وأعطني إيَّاه قبل أن تمضي إلى بيتك اليوم. غادر بوب مكتب رئيسه وهو يشعر بالاستياء. لم يفهم لمَ أصبح رئيسه مستاءً؛ إذ إنَّه لم يرتكب خطأ ومن ثمَّ لم يعرف بوب ماذا يصنع إزاء هذا الموقف. ولعلَّ الذي حدا بالمدير إلى هذه الحال هو أنَّ بوب لم يعتذر منه؛ فالاعتذار في مثل هذه المواقف عند اليابانيين يجعل الشخص في نظرهم صادقاً، ويشعر بالمسؤولية، ويريد التعاون مع الآخرين. بيدَ أنَّ بوب بدلا من هذا حاولَ أن يخلص نفسه من الذنب وأن يخلي مسؤوليته من الخطأ[18].

- **إشكالية (اللَّكنة التداوليَّة) عند الدخيل الاجتماعي:**

يُعوِّل جورج يوول في تطوير التواصل بين الثقافات على فهم مميزات اللكنة التداولية (pragmatics accent)، ليس عند الآخرين فحسب وإنَّما عند أنفسنا. ويرى يول أنَّ اللكنة التداولية هي ((مميزات حديثنا التي تُشير إلى أنَّ ما نفترضه يتمّ إيصاله دون قوله))[19].

ترى بيتس أنَّ اللَّكنة التداولية تكمن في طريقة النُّطق في أثناء التواصل، فالطريقة التي يُنجَز الكلام بوساطتها، وكذلك السكوت، ما هي إلا مشيرات تجسِّد القيم الثقافية في التواصل؛ ومن ثمَّ هي تحمل في طيَّاتها معنى تداوليًا! فإذا كانت الجماعة اللغوية قد توارثت طرقاً أو سنناً في الصَّمت فيما بين أفرادها في أثناء الكلام وهذا الصمت يكون له معنى أو مغزى، فإنَّ الصَّمت عند متعلم اللغة الأخرى قد يسبب تفسيراً مخطوءًا من لدن المتكلمين الأصليين في أثناء التواصل. فعلى سبيل المثال، يُفسَر الصَّمت الطويل غير المعتاد في الثقافات الناطقة بالإنجليزية بأنَّه رفض أو اعتراض أو نقد. وغالبا ما يُستعمَل في حال ورود الأخبار السيئة أو عدم الترحيب بعودة شخص ما. أما الصمت عند اليابانيين فإنَّهم حينما

ينتقلون إلى التحدث بالإنجليزية فإنَّهم يميلون الى الصَّمت قبل أن يباشروا الحديث. وهذا الصَّمت قد يُفسِّره المتكلم الأصلي بالإنجليزية بأنَّه تمهيد يشير إلى تفضيل السكوت على التواصل[20]. بيدَ أنَّ هذا الأمر غير مطَّرد في بعض البلدان الناطقة بالإنجليزية؛ فالثقافات الأصلية (الأم) في أمريكا وأستراليا ترى أنَّ الوقفات في أثناء الكلام قد يكون مسموحاً بها في حال التحول من لغة إلى أخرى. ومن ثمَّ لا يُنظَر إلى الصَّمت في هذه الحال على أنَّه أمر سلبي وكأنَّه علامة على انقطاع التواصل في أثناء التفاعل؛ بل هو أمر يعود إلى تنوع منابع الثقافات الناطقة بالإنجليزية[21].

وقد أوردت اللغوية الألمانيةكلير كرامش في هذا الشأن مثالاً تذكرُ فيه الحكاية الآتية: "أُرسِلَ أحد الطلاب الأمريكيين من أصل أفريقي لإجراء مقابلة مع زوجة سوداء تعيش في أحد الأحياء الفقيرة ذات الدخل المحدود (المنخفض). اتَّصلَ الطالب بها هاتفياً من المكتب الذي يعمل فيه. وعندما وصل إلى سكن السيدة وطرق الباب قابله الزوج الذي فتح له الباب وعلى وجهه ابتسامة، وتقدم نحوه قائلًا:

- Husband: So y're gonna chek out ol lady, hah?

– إذن تريد زوجتي في شيء ما. هه؟

- Student: Ah, no. I only came to get some information. They called from the office.

– آه، لا، جئت فقط للحصول على بعض المعلومات؛ فقد اتصلوا بكم من المكتب؟

- (Husband, dropping his smile, disappears without a word and calls his wife.)

في هذه الحال تخلى الزوج عن ابتسامته، وذهب من دون أن ينبس ببنت شفة لينادي زوجته"[22].

إذا دققنا النظر في هذا الحوار فإنَّنا ندرك بوضوح أنّ الطالب قد فشل في أن يظفر بالقصد من إشارات الزوج المساقية (نغمة الكلام، وطريقة النطق التي تميز الإنجليزية الأمريكية كما ينطق بها السود، واختيار الألفاظ مثل 'ol lady' بدلا من 'wife' و 'check out' بدلا من 'visit'). فالزوج قصد أن يبدي تآلفًا (تعاونًا) مع أمريكي أفريقي مثله. بيد

أنَّ استجابة الطالب كانت بلغة إنجليزية رسمية مثلما ينطق بها البيض، وبذلك أظهر انتماءه إلى ثقافة أكاديمية لا تمتُّ بصلةٍ لثقافة الزَّوج. وروى الطالب فيما بعد، أنَّ المقابلة كانت رسمية جداً وغير مرضية[23]. وهذا يوحي بأنَّهُ قد خُيّلَ لكلا المتحاورين الشروط اللازمة لإشباع رغباتهم القصدية التواصلية؟ فالرجل العجوز أراد بأسلوبه الحواري هذا أو باستعماله لكنة الخطاب العامي أن يحقق مبدأ (التعاون) وثقافة (الانتماء) العرقي مع شخص آخر افترض سابقاً أنَّه سيشاركه بهما أيضا. والشاب الأكاديمي افترض سابقاً أو فكَّر بأنَّه لكي يكسب ثقة الشخص المسن الذي يقف أمامه وينجز غرضه من الزيارة عليه أن يختار أو يشبع قصده التواصلي هذا بأن يختار لكنة خطابه بالإنجليزية الرسمية التي يتكلَّمها عادة من تلقوا تعليمًا أكاديمياً جيداً. وبما أنَّ التعليم خاضع لثقافة البيض المسيطرة أو "المركزية" فإنَّه يكون بلغتهم أو لكنتهم التداولية في الخطاب. وهذا الأمر نفسه لا يعدُّ لأول وهلة مشكلة؛ ولكن بسبب الصراع الثقافي أو صراع الهوية بين السود والبيض في هذا البلد فإنَّه قد يأخذ في بعض الأحيانٍ منحى سلبيًا. ومن ثمَّ لا يكون أمام أفراد المجموعات العرقيَّة في هذه الدول المتنوعة الثقافات سوى الانغلاق على نفسها أو التقوقع والانعزال عن الآخر المهيمن، فيتولد عندهم شعور بضرورة الصراع مع الآخرين من أجل البقاء والحفاظ على هوياتهم الثقافية الفرعية. وهذا الأمر جعل من الطالب الأمريكي دخيلًا على مجتمع السود على الرغم من أنه يشاطرهم الأصول نفسها.

وعلاوة على ما تقدّم فمن المشكلات الأُخرَ التي تصيب التواصل العابر للثقافات ما تخلِّفه اللغة الأم من آثار اللكنة التداولية في اللغة الثانية المكتسبة. وهو ما يُعرف بـ(تداولية اللغة الوسطى، أو لكنة الخطاب غير الأصلي) التي تظهر في أثناء عملية التواصل العابر للثقافات. تشير كلير كرامش في حديثها عن (الإشارات المساقية) إلى أنَّها قد تفضي أحياناً إلى استنتاجات مختلفة إذا استُعمِلت في التواصل بين أناسٍ ينتمون إلى ثقافات عرقية أو قومية مختلفةٍ، وقد يسبِّبُ هذا الأمر سوء فهمٍ حقيقيٍّ بين المتحاورين. مثال على ذلك تلك المجابهة اللفظية باللغة الإنجليزية التي حدثت بين عميل آسيوي ومحاسب بريطاني بأحد

البنوك البريطانية، حيث نبرة الصوت غير المتوقعة، وحيث يؤدي النبر الذي يقوم به المتكلم الآسيوي إلى سوء فهم وإحباط عند المتحدث البريطاني الذي يتحدث الإنجليزية الرسمية[24]:

- لو سمحت. Customer: Excuse me.
- نعم سيدي. Cashier: Yes sir.
- أريد أن أودع بعض النقود. Customer: I want to deposit some Money
- حسنا أنت تريد استمارة إيداع إذن Cashier: Oh. I see. Ok. You `ll need a deposit form then.
- أجل، لا، لا، هذه الاستمارة الخطأ Customer: Yes, No, No, This is the wrong one.

بعدها يعلو صوت المتحدث بالإنجليزية الآسيوية وينخفض عندما ينطق كلمتي بعض النقود some Money وهذه الكلمة الأخيرة تتسم ببعض ارتفاع الصوت عند الآسيوي في الوقت الذي يخفض المتحدث بالإنجليزية البريطانية صوته عندما ينطق بكلمة money ويزيد الآسيوي النَّبر على كلمة (deposit/ أودع). وعندما يستعمل المتحدث بالإنجليزية البريطانية نسقه التأويلي المتداول يظن أنَّ متحدث الإنجليزية الآسيوية يتكلم بطريقة (مقصودة)؛ ويشعر من نبرة صوته بشيء من العداء ضده، بينما لو كان المحاسب آسيوياً مثل العميل لما أحسَّ في نبرة صوته بشيء من العداء أو الغلظة. وقد يكون العميل الذي يتحدث الإنجليزية الآسيوية خرج باستنتاجات مخطوءة من حديث المحاسب المتحدث بالإنجليزية البريطانية. ثمَّ يعاودان الحديث على النحو الآتي:

- آسف؟ Cashier: Sorry?
- لي حساب في ومبلي. Customer: I got my account in WEMbely.
- تريد استمارة حوالة إذًا. Cashier: Oh you need a GIRo form then.
- أجل استمارة حوالة. Customer: yes GIRO form.
- لماذا لم تقل ذلك منذ البداية؟ Cashier: Why didn`t you say so first time?

- آسف. لم أكن أعرف. Customer: Sorry Didn`t KNOW.
- حسناً؟ Cashier: ALLRIGHT?
- شكراً. Customer: Thank you.

لكنة المتكلم التداولية إذًا قد تُفسَّر على أنَّها مفتاح الوصول إلى موقف المتكلم. ومن ثمَّ فهي جزء من سلوكه المقصود. وقد يفهم (الدخيل الاجتماعي) العميل الآسيوي المتحدث بالإنجليزية علو نبرة المحاسب عند نطقه بكلمة (GIRO/ حوالة) على أنَّها علامة على توتره وعدم قدرته على ضبط أعصابه، وأنَّ ارتفاع نبرة صوته عندما نطق بعبارة All RIGHT على أنَّها محاولة لزجره.

نستنتج مما سبق أنَّ اللكنة التداولية تؤثِّر أحياناً في سيرورة العملية التواصلية، من حيث أنَّها قد تفضي إلى استلزامات حوارية تداولية غير مقصودة، فعلو صوت العميل الآسيوي وتشديداته في أثناء لفظه الأفعال الكلامية؛ استلزم أو أحدثَ فعلاً تأثيرياً في ذهن البريطاني ينمُّ على سلوكٍ عدائيٍ من قبل العميل، الأمر الذي عرقل عملية التواصل بينهما وتسبب في سوء التفاهم.

خاتمة:

خلص الباحث من الوقوف عند إشكالية الدخيل الاجتماعي في اللسانيات التداولية العابرة للثقافات إلى مجموعة من النتائج، نلخصها بالآتي:

1- توصل البحث إلى أنَّ (الاختلاف الثقافي) بين أطراف الخطاب يعدّ العامل الرئيس في فشل الدخيل الاجتماعي في إقامة التواصل مع الآخر، وبنسبة أقل منه يعود الفشل التداولي إلى ضعف الجانب اللغوي عند الدخيل الاجتماعي من حيث جهله بتنوع سياقات الاستعمال في لغة الآخر.

2- لا تقتصر التداولية العابرة للثقافات على البحث في مقاصد المتكلم، بل هي مقاربة يجتمع فيها البحث عن مقاصد المتكلم وسبل الاستدلال على تلك المقاصد عند

المتلقي. وهذا يجعلها مقاربة ذات طابع شمولي تأخذ بالحسبان عناصر العملية التواصلية كلها، سواء الرئيسة منها أم الفرعية.

3- تتحكم المرجعيات الاجتماعية والدينية والعرقية في السلوك اللغوي للفرد الدخيل في مجتمع آخر؛ لأنها متجذرة في لا وعيه؛ لذا هو يجهل أو لا يعي للوهلة الأولى أنَّ الطرف الآخر في التواصل متحرر منها، ولا يخضع لها. وقد يدرك آثارها في التواصل بعد وقوع الفشل التداولي عنده؛ فيعمد إلى البحث عن أسبابه.

4- يخفق الدخيل الاجتماعي في بعض المواقف التي يجهل فيها طرائق إنجاز الطلب في الثقافات الأخر إزاء بعض الأشياء؛ فيخفق في استعمال الطلب بطريقة مباشرة أو غير مباشرة. وقد يكون الإخفاق في إنجاز الطلب ناتجًا عن جهله بخصوصية الشيء المطلوب في ثقافة الآخر.

5- يُعدّ اختلاف طرق إنجاز الاعتذار مشكلة أمام الدخيل الاجتماعي في بعض الثقافات. ففي بعض الثقافات يكون الاعتذار ليس باستعمال صيغة لغوية معينة، بل بذكر السبب الذي أفضى الى الحدث. فضلا عن كثرة صيغ الاعتذار في بعض الثقافات وتنوع استعمالها من سياق الى آخر، الأمر الذي يصعب على الدخيل الاجتماعي الإحاطة به.

6- قد تكون ثقافة الصمت والوقفات القصيرة في أثناء التواصل سببًا للفشل التداولي عند الدخيل الاجتماعي إذا مارسها في بعض المجتمعات التي ترى في ذلك علامات دالة على عدم رغبة الدخيل الاجتماعي في التواصل.

7- يمثل الانتماء العرقي عائقًا أمام الدخيل الاجتماعي للتواصل مع الآخر في بعض المجتمعات.

8- قد يفضي اختلاف اللكنة التداولية عند الدخيل الاجتماعي عمَّا هي عليه عند الآخر إلى فشل التواصل وانقطاعه، وقد يزداد الأمر سوءًا إذا ما وصل إلى مرحلة سوء التفاهم.

الهوامش والإحالات

(1)– Clyne, M. Inter-cultural communication at work: Cultural values in discourse, New York, Cambridge University Press. 250.

(2)- Elsayed Mahmoud Elsayed (2014), A Cross-cultural study of pragmatically requestive speech act realization patterns. Dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for degree of Med Tesol, The BTITISH University In DUBAI, Faculty of Education, Dissertation supervisor: Dr. Yasemin Yildiz, 19.

(3)- Ibid, 19.

(4)– التداولية، جورج يوول، ترجمة: د. قصي العتّابي، الدار العربية للعلوم، بيروت، ط1 2010م: 187.

(5)– Thomas. Jenny: cross- cultural pragmatics failure. In (1983) Applied linguistics, volume 4. No 2, 91

(6)– يرى الباحث أنَّ للهجرات الفردية والجماعية أثرًا عظيمًا في الحياة الاجتماعية والسياسية واللغوية للشعوب، ذلك بأنَّها تسهم في خلق مجتمعات وثقافات جديدة ناتجة عن تصارع الثقافات المهاجرة وتلاقحها وتزاحمها مع المضيفة. الأمر الذي تجسّده اللغة بكل وضوح من حيث اساليب الاستعمالات اللغوية ظهور ألفاظ جديدة واختفاء أخرى، تغير طريقة التلفظ ببعض الحروف ظهور سياقات استعمال جديدة يفرضها الواقع الاجتماعي الجديد، وهذا الأمر هو الآخر يرتفع وينخفض اعتمادا على مبدأ التأثير والتأثر، المركزية الثقافية ومدى تمسّك الأفراد بهويتهم الثقافية. ومن ثمَّ أنَّ تسليط الضوء على الهجرة يعطينا مادة وفيرة وواضحة وملموسة نستطيع الاستناد إليها لتقديم رؤى جديدة على صعيد اللسانيات التداولية العابرة للثقافات. وللاستزادة أكثر في هذا الموضوع بالإمكان الرجوع إلى كتاب (الهجرة، الحراك والنفي وآثارهم على الصعيد الثقافي واللغوي تأليف عدد من الأساتذة، إشراف الدكتور كمال فيلالي، سلسلة مطبوعات الملتقيات السنوية الجزائر، ط1، 2010م).

(7)– ينظر: التداولية، جورج يوول: 21.

(8)– م.ن: 21–22.

(9)- Yatse, Lynda. Pragmatic challenges for second language learners. in: (2010) pragmatics across languages and cultures, volume 7 Berlin/ new York. 295

(10)- Ibid, 296.

(11)- Thomas, J. cross-cultural pragmatic failure, 105.

(12)- Haugh. Michael, intercultural (im)politeness and the micro-macro issue. in: (2010) pragmatics across languages and cultures, volume 7, Berlin/ new york, 145-146.

(13)- Ibid, 145-146.

(14)- Yatse, Lynda. Pragmatic challenges for second language learners, 297.

(15)- Hinterholzl. Roland, (2012). A comparison of the ealization of requestive speech acts in Italian and German. Anno Accademico, Venesia-Italy, 22.

(16)- Ibid, 23.

(17)- Ibid, 70.

(18)- Wierzbica Anna, (1991). cross- cultural pragmatics. the semantics of human interaction. Berlin, Mouton de Gruyter. , 70.

(19)– التداولية، جورج يول: 134.

(20)- Yates, Lynda. Pragmatic challenges for second language learners, 297.

(21)- Ibid, 298.

(22)– اللغة والثقافة، كلير كرامش، ترجمة: أحمد الشيمي، وزارة الثقافة والفنون والتراث، الدوحة – قطر ط1، 2010م: 54–55.

(23)– ينظر: م.ن: 54–55.

(24)– ينظر: م.ن:57–58.