مشاكل التواصل المتعلقة بالجوانب اللفظية

Igiea Lanza di Scalea
(International University of Africa, Khartoum, Sudan)

1 اللغة. نبرة الصوت و سرعة الخطاب. – 2 اختيار الكلمات والمواضيع. – 2.1 كلمات محظورة (تابو). – 2.2 مصطلحات متخصصة. – 2.3 ألقاب ونعوت. – 2.4 رسمية وغير رسمية. – 3 مشاكل التواصل المتعلقة ببعض الجوانب النحوية. – 3.1 أفعال التفضيل والمقارنة. – 3.2 زمن الأفعال. – 3.3 النفي. – 3.4 مشاكل تواصلية متعلقة ببنية النص. – 3.5 "أنت" و"أنتم" وأشكال المجاملة. – 4 الحركات التواصلية. – 4.1 المهاجمة والتوبيخ. – 4.2 المعارضة، والإعراب عن كل شيء. – 4.3 النظام والرفض. – 4.4 المقاطعة أثناء الحوار. – 4.5 الاستفسار. – 4.6 تلخيص والتحقق من الفهم. – 4.7 تغيير الموضوع، التأجيل أو التخلي عن المناقشة، والحفاظ على السكوت. – 4.8 البناء معا، التعاون، الاقتراحات، الأرشاد، الاتفاق حول الشروط. – 4.9 السخرية وتخفيف العبء. – 4.10 الدفاع عن النفس أثناء الحوارات.

إن التواصل اللفظي ليس عملية بسيطة تهدف إلى مجرد إضفاء الطابع المسموع على الأفكار والآراء وتحويلها إلى كلام ولكنها تذهب إلى أبعد من ذلك. فبفضل هذا التعقيد، نجد أنه من الجيد أن ينشئ كل متكلم نفسه بعلاقة من التبادل اللغوي المتجدد، الخالي من التحيز والتعاطف والدعم. دعونا نراجع بإيجاز في ما يلي العلامات الرئيسية المتعلقة بالاتصال الشفهي.

1 اللغة. نبرة الصوت و سرعة الخطاب

بالنسبة للتصور الدولي[1] يتكلم الإيطاليون عادة بصوت مرتفع، كعلامة على المشاركة والمداخلات. على الأقل في السياقات غير الرسمية، وبالتالي خصوصا خلال أوقات المحادثات إلخ. وبصفة عامة، فإن هذا النقطة شاءعة بين الإيطاليين والسودانيين، لأن السودانيين يستخدمون عموما نبرة "عالية" للصوت، الرغم من أن تحليل البيانات يبين كيف النغمة "يعتمد أيضا على الشخص الموجود أمامك" السبب في أننا نحاول لهجة خفيفة في وجود "كبار السن أو مع رئيسهم الخاصة". فبالنسبة للسودانيين، فإن النغمة العالية "ليست مشكلة"، كما يبدو أنها ليست بالنسبة للإيطاليين، وخلافا للإيطاليين الذين يستخدمون نغمات عالية جدا حتى في مرحلة التبادل اللفظي المتنازع، فإن السودانيين يبدوون أن النبرة العالية "ليست في استخدام لجادل"، وخاصة مع شخص أكبر سنا، كونها "علامة على وقاحة".
التحية بالنسبة للسودانيين، المسلمين وغيرهم، تمثل فترة زمنية مهمة جدا: تتمثل في تبادل التهاني (السلام عليكم)، وتتخذ شكل سؤال "كيف حالك/ كل شيء بخير؟" (كيفك/ تمام؟ مية مية؟)، وأخيرا،

1 Gannon 1994.

Comint 1 e-ISSN 2611-8033 | ISSN 2611-8025
DOI 10.30687/978-88-6969-244-4/024
ISBN [ebook] 978-88-6969-244-4 | ISBN [print] 978-88-6969-245-1
© 2018 | Creative Commons 4.0 Attribution alone

الشكر للّه في حالة الرد الإيجابي (الحمد للّه). "الحمد للّه" يمكنها أيضا أن تستبدل مباشرة بإجابة إيجابية (جيد شكرا)، والتي تفهم دائما على أنها "شكرا للّه". هذا كله يتم بنبرات صوت إيجابية وبمشاركة قوية وإيجابية عاطفيا.
بشكل عام، في السودان، ينظر الأجانب إلى سرعة الكلام على أنها "عالية" أو "عالية جدا"، على الرغم من أن طلب التكلم ببطء يؤخذ موضع الترحيب، دون مشاكل، وبالتالي، لا يوجد إحراج[2] (في حين، على الرغم من نبرة الصوت العالية والسرعة في الكلام، المقاطعة الكلامية أو تشابك أصوات المحاورين، "فهو يعتبر سلوك لطيف ومحبب"، ويعتبر أيضا السبب في المقولة الشهيرة "من الأحسن إعطاء فرصة للطرف الأخر لكي ينهي كلامه" وفيما بعد يمكن التعبير عن الرأي.
هذا الجانب من الكلام يمكن أن يخلق مشاكل ثقافية (تعدد الثقافات) لأن الإيطاليين، على العكس من ذلك، بالنسبة لهم حالة تداخل الأصوات والمداخلات الحوارية والتي تكون في أقصى الحالات مقاطعات كلامية في مواقف ودية بدون نزاع، لا تسبب أي مشاكل.
دائما بالنسبة للسودانيين، الإيطاليون يتعمدون المقاطعة أثناء الحوار، وذلك بفرض نبرة صوتهم على الطرف الآخر من المحادثة. إذن، من المؤكد أن التواصل في هذه الحالة، بالنسبة للإيطاليين يتعرض لخطورة سوء الفهم من طرف السودانيين الذين يمكنهم فهمه على أنه "وقاحة". وعلى الرغم من ميل الأغلبية لهذا التصرف، لا تزال هناك اختلافات في السودان وفقا لطبيعة السياق الحواري، رسمي أو غير رسمي، مما يؤدي إلى مرونة السياق الأول أكثر من الثاني.

2 اختيار الكلمات والمواضيع

اختيار المواضيع والكلمات هو جانب حساس نوعا ما في أي سياق اجتماعي أو رسمي أو غير رسمي. ويمكن لكل ثقافة أن تظهر انفتاحا أكثر أو أقل على بعض المجالات المعجمية، التي تعتبر محرمة في بعض الثقافات وفي ثقافات أخرى لا.

2.1 كلمات محظورة (تابو[3])

تتأثر العلاقة بين االأشخاص الحد الذي وضعته المحظورات مهم جدا لأنه يؤثر على تطور العلاقة .(حتى أنه يمكن أن يؤدي إلى قطع الحوار بين الطرفين بشكل جذري (سلاسة ومرونة الاتصال على سبيل المثال، الحديث عن المال والأرباح في العالم الانجليزي لا يعتبر غير مناسب أو غير لائق. بينما في روسيا، الأسباب المتعلقة بالإيرادات والأرباح المالية التي تنشأ عن العمل يجب تجنبها.
هذا الجانب من التواصل بين ثقافات مختلفة يمكن أن يعطى أهمية أكبر في بلد مثل السودان، وذلك لأنه بلد تقوده الشريعة والمبادئ المستمدة منها (تعليمات الشريعة).

2 Gannon 1994; Balboni, Caon 2015.

3 "Taboo".

من حيث المبدأ. في السودان ترتبط معظم المواضيع المحرمة (مواضيع تابو) بالمجالات الخاصة البحتة مثل الجنس وكل ما يتعلق به "الأمراض"، "الفرق بين الجنسين، المثلية، والمال". يظهر تحليل البيانات، بشكل خاص، أن هذه المحظورات هي في الغالب "اجتماعية"، وهذا يظهر مثلا "حول الجنس والمثلية" يتم التحدث فقط مع الأصدقاء المقربين جدا، وبالتالي هناك فجوة بين التواصل مع المقربين جدا والتواصل مع المعارف أو التواصل الرسمي. حيث يحترم هؤلاء حق النقض الاجتماعي النتائج من المحرمات.

إيطاليا، مازلت تتغاضى بعض الشيء عن مواجهة سلسلة من المواضيع "تابو" الشذوذ الجنسي أو الأمراض على وجه الخصوص: أورام خبيثة، اضطرابات النفسية، اضطرابات غذائية، ولكن بفضل العمل على التوعية العميقة من خلال أنشطة تربوية ودورات تدريبية سواء الاجتماعية أو التعليمية، ويبدو أنها بدأت تتغلب ببطء على هذه "المخاوف الجماعية"، وهي أكثر استعدادا الآن لمعالجة مواضيع لم تكن معلنة في السابق. في السودان، من ناحية أخرى، المرض لا يبدو أنه يمثل واحدا من الموضوعات "التابو" المتداولة، ولكن في الوقت نفسه فهو ليس حتى موضوعا قابلا للمناقشة، وذلك لأنه يرتبط أيضا بعوامل ذات أصل ثقافي وديني.

2.2 مصطلحات متخصصة

قد تكون المصطلحات المتخصصة، وفقا للبلد المعني، تأخذ، في كثير من الأحيان محل الخطاب التقني والعلمي، حيث أن استخدامها يمكن أن يعكس الإرادة للتعبير عن انتمائها (المصطلحات) إلى مجموعة محددة من العلوم (مثلا المصطلحات التي تنتمي إلى "الطب").

على سبيل المثال، الإيطاليون، في العقود القليلة الماضية، بالتأكيد زادت من استخدام المصطلحات المتخصصة والكلمات الدخيلة من الانجليزية، حيث أن اللغة الإيطالية يمكنها أن تصف موقفا مثاليا: كلمة "معرفة"؛[4] "التنمر"؛[5] "المطاردة"؛[6] "المضايقات"[7] أما لغة القانون أيضا تتبنى مصطلحات. في حين أن المصطلحات الخاصة بالشركات تسخدم، في كثير من الأحيان، لنقص الموظفين كلمة خاصة من اللغة الإنجليزية[8] وغالبا ما يترجم اجتماع ب "اجتماع الموظفين". ومن اللغة الفرنسية تم أخذ المصطلح المشهور.[9]

يستخدم السودانيون بشكل عام المصطلحات المتخصصة، ويبدو أن استخدام العامية يسود حتى في المجالات الطبية المتخصصة. ومع ذلك، هناك وجود لا بأس به من المصطلحات الانجليزية والإيطالية في لغة الكلام.

4 "Knowledge", "Know-how" or even "win-win situation".

5 "Bullismo".

6 "Stalking".

7 "Mobbing".

8 "Under staff" or "sotto staffato" in Italian Language.

9 For example: "chic", "routine", "atelier", "bricolage", "brioche", "biberon", "brochure", "bidet".

وبهذا، فإن الاستعمار والعولمة، قد أديا عملية إدخال واستعمال الكلمات من الانكليزية، لذلك ليس من غير المعتاد أن يستخدم السودانيون مصطلح "الهاتف المحمول" (موبيل) للإشارة إلى الهاتف الجوال، ويقولون "تيليفون" (بدلا من "هاتف")، "الكمبيوتر" (بدلا من "حاسوب")، أو "يلا غو/جو" (دعونا نذهب). أما الكلمات الشائعة باللغة الإيطالية فهي: "تورتة"،[10] "صلصة"،[11] "صالة"[12]. في السودان يقولون أيضا "بسطوني"[13]، "الزعفران"[14]، بالإضافة إلى ذلك وبنطق واضح: "مكرونة"[15]، "ليمون"[16]، "زبيب"[17].

2.3 ألقاب ونعوت

في السودان تستخدم على نطاق واسع العناوين والتسمية ويكون عندها قيمة: يبدو أن هذه الاستعمالات اللغة هي مؤشر على الوضعية الاجتماعية. على سبيل المثال، فيما يتعلق بالسياق المهني الإنكليزي، يتم تخفيض التسميات[18] إلى "السيد"[19] و"السيدة"[20]وفي روسيا عادة، في الحالات الرسمية، يسبق الاسم اللقب، حتى مع مديره الخاص، والمدرّس في المدرسة. في السودان، تصنف الألقاب وتسميات الأسماء العلم بطريقة مختلفة (عادة ما يتم تضمين الاسمين الأولين: اسم العلم ويتبعه اسم الأب: محمد أحمد مثلا).

في إيطاليا نستخدم تسميات معينة، على الرغم من أنها قديمة، لا تزال تستخدم اليوم: في الصيغ المكتوبة على سبيل. والسليل لعائلة ملكية هو: "سمو"[21] والسفير هو"حضرته"[22].

وفي بعض الأحيان الأرستقراطي يعطى له لقب نبيل مثل:"صاحب السمو".[23]

إن جمال ولطف الألقاب والتسميات هو أمر شائع ومشترك بين البلدين (السودان وإيطاليا): في إيطاليا مثلا ليس من المعتاد أن حارس المرأب (حارس السيارات) في روما، ينادي الشخص

10 "Torta".

11 "Salsa".

12 "Sala".

13 "Bastone".

14 "Zafferano".

15 "Maccheroni".

16 "Limone".

17 "Zibibbo".

18 Lobasso, Pavan, Caon 2007.

19 "Mr".

20 "Ms".

21 "Sua Eccellenza".

22 "Magnifico/Eccellenza".

23 "Sua Altezza Serenissima"; "il Principe Colonna", "il Marchese del Grillo".

الذي يرد أن يصف سيارته بلقب[24] "يا أستاذ، يا دكتور" ليس لمجرد التعاطف معه ولكن لكي يحصل على بقشيش منه . من الظاهر أن يُستعمل في السودان للمناداة الأشخاص باسم "صاحب السمو، سعادة"[25] و"عندما لا نجد الاسم المناسب لدعم الشخص، إذا كنت تستخدم الامتياز أنت لست مخطئا، لا أحد هو الإهانة".

من حيث المبدأ، باستثناء هذه الأمثلة القليلة، في الحالات الرسمية السودانية، من الجيد أن يسبق دائما اللقب الاسم (البروفيسور محمد)، في حين أن الألقاب تستخدم قليلا بالمقارنة مع إيطاليا، بدلا من ذلك، لقب يسبق النسب العائلي[26]:

بشكل عام، فيما يتعلق بالعناوين، تعكس إيطاليا نفس السيناريو السوداني مع اختلاف أن لقب "الطبيب" هو عام وينتمي إلى أي خريج جامعي، بينما في السودان، كما هو الحال في بلدان أخرى، تحق كلمة "طبيب" فقط للأطباء والدكاترة المتخصصين في البحوث."دكتور"[27] على اختلاف تخصص الدكتور روسي ولأي "الدكتور روسي[28]" في إيطاليا، الصيغة الكلاسيكية للعرض الرسمية هي علوم ينتمي. ويمكن لهذا الشخص الذي يناديه الإيطاليون دكتور متخصص في مجال ما[29].

ولا شك أن الإيطاليين والسودانيين يقدرون استخدام الألقاب والتسميات وأشكال المجاملة المتعلقة بهذا الأمر، ففي السودان على سبيل المثال، "عندما تكون في السيارة، يجلس الشخص الأكثر أهمية بجوار السائق": حتى في إيطاليا، إذا كان يجب علينا أن نتنقل مع مديرنا واثنين من الزملاء من نفس رتبتنا، فمن الاحترام تقديم المقعد الأمامي إلى المدير، وترك المقعد الخلفي للزملاء. ومما لا شك فيه أنه من الصعب على المدير، ما لم يكن شابا بصفة خاصة، أن يترك المقعد الأمامي والجلوس بجانب أحد موظفيه..

أما بالنسبة للسياقات غير الرسمية، فإن السودان تتسم بصيغة حميمية جدا، من المألوف أن ننتقل إلى " ياحبيبي/ ياحبيبتي"[30].

بينما "ياصديقي/يا صديقتي" تؤخذ على أنها أقل حميمية. "يا صديقي"، على وجه الخصوص في السودان يمكن اطلاقها أيضا على الغريب في حالة طلب المساعدة أو الرغبة في السؤال عن شيء، أو اختتام الكلام ب: "مع السلامة يا صديق".

24 "Dottò".

25 "Excellency".

26 For example "Ing. Rossi".

27 "Dottore".

28 "Dott. Rossi".

29 "Ing. Rossi", "Avv. Rossi", "Arch. Rossi", "Notaio Rossi".

30 "amore/tesoro".

2.4 رسمية وغير رسمية

يرتبط جانب أساسي من التواصل بالتمييز بين الشكلية الرسمية وغير الرسمية. وغني عن القول أن هذا الجانب من التواصل يمكنه أن يكون مباشرا جدا، حيث من المتوقع أن يؤدي إلى صيغة أكثر تهاونا في خلق فراغا في التواصل. في إنجلترا، على سبيل المثال، صياغة السؤال تكون "مهذبة" ولطيفة. إن المتكلم باللغة الإنجليزية لن يطلب أبدا من شخص الماء بهذه الطريق: "مرر لي الماء"[31] بل سيصوغها بطريقة مهذبة جدا ومليئة بعبارات.

وما إلى ذلك، والتغييرات تكون طفيفة بين السياق الرسمي وغير الرسمي. وعلاوة على ذلك، يتم تقديم كلمة "من فضلك"[32].

إيطاليا أيضا، على العموم، تتميز بأنها بلد ينظر إليه، على الصعيد الدولي، كبلد رومانسي طويل الأمد منفتح من الناحية الرسمية[33].

في إيطاليا عندما يتم طلب شيء بطريقة رسمية، فإنه يتخذ الصيغة التالية: "من فضلك / من أجل المتعة / هل تريد بعض من الماء؟"[34] تليها "شكرا لك / تفضل".[35]

ويبدو أن السودان يتبع نفس النهج في التواصل، وهو ما يفسح المجال لتبادل الكلام بكل لطف، سواء في المجالات الرسمية أو غير الرسمية، العائلية أو الودية أيضا. مع وجود اختلافات صغيرة، بالمقارنة مع إيطاليا، لأن "السوداني لطيف جدا في الحوار ولكنه في نفس الوقت جدي". الصيغة النحوية الخالصة في الطلب، مثلا: "هل تريد / تريدين"[36].

يمكن أن يتم استبدالها من حيث المبدأ أيضا بالسؤال المباشر: الشاي / أو القهوة أوالماء وأي شيء آخر يمكن أن يجعلك تشعر بالراحة كضيف.

ودائما هناك طاولة مع الماء والشاي السودانيين يرحبون بكم بالقول:"اتفضل/اتفضلين"[37]

دائما من أجل استعداد لاستقبال الضيوف وهذه السمة تشمل العلاقات الرسمية وغير الرسمية، وبالتأكيد، مع الفروق الدقيقة.

بالنسبة لتبادل الكلام مباشرة، خلافا لإيطاليا، حيث كشفت رسمية العلاقات التمييز في الاستخدام بين"أنتَ/ أنتِ"[38] و"أنتم"[39].

السودان أو اللهجة السودانية لا توفر نفس الصيغة الإيطالية، ولكنها فقط تلجأ إلى الاستعمال

31 "Passami l'acqua"; "would you mind"/ "would you please...?".

32 "thank you/ you are welcome","please".

33 Gannon 1994; Balboni 2007.

34 "per cortesia/per piacere/ gradiresti dell'acqua?".

35 "Grazie/prego".

36 "Gradiresti/vorresti".

37 "Prego, accomodati".

38 "Tu".

39 "Voi".

المتداول "أنتَ/ أنتِ". فقط في حالات استثنائية جدا، عندما تكون مثلا في شركة مع شخص لامع بشكل خاص (المدير، الخ) السودانيين في هذه الحالة سوف يستخدمون صيغة تعبر عن الاحترام الأقصى وهي "أنتم"، قليلا 'كما هو الحال في جنوب إيطاليا، وخاصة في المناطق بين نابولي وساليرنو أين الطالب مازال يقول "أنتم" إلى الأستاذ.
بشكل عام، في التقارير التفاعلية "تبادل من هذا النوع" مع السودانيين، "من الأفضل أن تظهر الاحترام وأن تكون غير رسمي"، حيث يحظى الاحترام بشكل دبلوماسي ومحايد وهادئ وسلمي، دون إهانات أو صراخ حتى اذا كانوا يختلفون في وجهات النظر.

3 مشاكل التواصل المتعلقة ببعض الجوانب النحوية

إن الجوانب النحوية قد تسبب مشاكل في التواصل بين الثقافات عندما تكون هذه الجوانب متعلقة بالقيم. نقدم بعض الأمثلة بالتفصيل.

3.1 أفعال التفضيل والمقارنة

بشكل عام السودانيين، وكذلك الإيطاليين، ليس لديهم عقبات في اللجوء إلى التفضيل والمقارنات، سواء في المحادثات العادية، لوصف الأماكن أو الأشياء أو الناس، وفي العروض ("مشهور/ة جدا"، "جميل/ة جدا" إلخ) رسمية / أو غير رسمية. السودانيون، عموما، فخورون، و لهذا يستطيعون استخدام كل من التفضيل والمقارنة معا، كما أنهم يقدرون أي نوع من المجاملات الموجهة لهم أو إلى بلدهم ويجدون دائما طريقة للرد عليها.

3.2 زمن الأفعال

لا توجد فروق معينة في الاستخدامات الزمنية بين السودانيين والإيطاليين. وكقاعدة عامة، يتم استخدام جميع الأزمنة، وإن كانت هناك اختلافات عادية بين الاستعمال الرسمي وغير الرسمي وبين العربية الفصحى واللهجات العربية.
كل/كلي"[40] يقال مباشرة لشخص مقرب. وهو نفس الاستعمال اللغوي في السودان وفي إيطاليا."
ومع ذلك، الغة العربية الكلاسيكية خصوصا في الاستعمال الأكاديمي والإعلامي، يتم استخدام كل .(شكل لغوي في مكانه النحوي الصحيح. اللهجات تستخدم بشكل مستمر الفعل المضارع (غالبا
ومن ناحية أخرى، هناك خصوصية فيما يتعلق باستخدام المستقبل. يجب أن نقول أنه بالنسبة للسودانيين استعمال كلمة "إنشاء اللّه" (إن شاء اللّه) هو من حيث المبدأ المصطلح الأكثر استخداما في نهاية الجملة. أكثر من ذلك عندما نتحدث عن المستقبل. السودانيون "لا يعرفون ما سيحدث في المستقبل لأنه لا يعرف ماذا سيحدث غدا"،لذلك في نهاية الجملة يضيف (إنشاء اللّه إذا أراد

40 "Mangia!".

اللّه)، للتعبير عن أمله في أن يحصل مايريده، بتوجيه من اللّه، يمكن أن تتحقق إن شاء اللّه. أيضا بالنسبة لزمن المستقبل المشروط، يظهر الفرق بين العربية الكلاسيكية و واللهجات العربية، ويفضل الثاني استخدام النموذج في الحاضر مع إضافة "بكره": "أنا ماشي بكره"[41].

3.3 النفي

الطريقة التي يعنى بها السودانيون النفي هي عامل مهم جدا معرفته، حتى يمكن أن يعني بعض الأحداث التي يمكن أن يساء تفسيرها على خلاف ذلك.
في حين أن العلاقة بين الإيطاليين والنفي ترتبط بشكل عام بالخصائص الشخصية ـ بقدر ما لا تنتمي إيطاليا إلى صفوف الدول التي تستعمل "النفي المباشر" ـ بالنسبة للسودانيين لا يوجد احترام في حالة الاجابة ب "لا".
وينظر إلى النفي "الجاف" (بدون تبريرات) على أنه نقص عميق في الاحترام، وهذا هو السبب في أن السودانيين يميلون إلى القول دائما نعم ثم يستبدله. بشكل عام، بالنسبة للسودانيين، الردد سلبا (لا) "يمثل عدم الاحترام"، النفي يعتبر "وقحا وغير طبيعي"، وبالتالي "يدل على عدم وجود التربية".
ويبدو أن هذه الصعوبة في النفي تمثل تنوع ثقافي يصعب القضاء عليه، ومن المهم في الوقت نفسه إدراكه من أجل تجنب الإحراج من الالتزام الذي تم التعهد به دون احترامه بالطريقة المتفق عليها أو الإطار الزمني المتفق عليه.
إن الصعوبة السودانية في الإجابة السلبية تظهر مثلا في حالة السؤال والاستعلام عن طرقية مثلا: "يمكن للمرء أن يرى بسهولة الصعوبة التي يجدها السوداني في قول لا أو لا أعرف، لذلك من الممكن أن يعطيك معلومات تجعلك تخطئ الطريق".

3.4 مشاكل تواصلية متعلقة ببنية النص

غالبا ما نلاحظ أن النص الانجليزي هو موجز ومباشر، وعادة ما يختصر الفترة الزمنية في العديد من الجمل الأساسية القصيرة. على العكس من ذلك، فإن النص الإيطالي قريب من مثيله الروسي، طويل، ومفصل، ومؤكد، مليء بالأمثلة والمراجع والأوصاف. ومن الصعب عموما على الإيطالي أن يؤلف نصا أو مفهوما دون مرافقته بالديباجة والانقباضات (الشروحات والتغلغلات داخل المعنى).
حتى النص الألماني لديه بنية معقدة وغنية بأدوات الربط، ولكن بدون الكثير من الانقباضات والتقريبات[42].
ويعكس النص السوداني المكتوب عموما بنية "الشرق الأوسط"، وبالتالي فهو أسلوب يتميز بالوصف، أقل إيجازا وشاعري أكثر وغني بالأوصاف. وجذير بالذكر أن هناك اختلافات تتعلق بطبيعة النص، سواء كان كتابة حرة أو أكاديمية أو مهنية. في جميع الحالات، فالميزة الرئيسية الغالبية على هذه

41 "Io cammino/vado + domani".

42 Balboni 2007.

النصوص هي "التكرار" و "المرجع الديني"، فضلا عن التكرار المفاهيمي والسياقي.
والفرق الرئيسي بين النص المكتوب والشفوي هوالاستخدام اللغوي: اللغة العربية الكلاسيكية في المرتبة الأولى واللهجة في المرتبة الثانية، ويبدو أن الخطاب الشفوي يتميز بالطول: على وجه الخصوص "إذا يجب عليك أن تطلب خدمة، فإنه يبدأ من بزوغ الفجر (تعبير للدلالة على المقدمة الطويلة قبل طلب الشيء)، كيف حالك، كل شيء بخير؟ هل يمكن ... "، وأخيرا، أما النص المكتوب يبدو أقل طولا وتعقيدا من نظيره الشفوي.

3.5 "أنت" و"أنتم" وأشكال المجاملة

كما رأينا (في الفقرة "الرسمية وغير الرسمية")، اللغة العربية لا تشمل صيغة الشخص الثالث كلمة "هي" كشكل من الاستعمال الرسمي، وذلك باستخدام، "أنت". هذا الاتجاه يجد استثناء محدد في الحالة التي يكون من الضروري التحدث مع شخص له أهمية خاصة (الرئيس، الخ) الذي سيتم توجيه الكلام له ب "أنتم"، يليها فعل شرط مثلا.
في بعض الثقافات، بما فيها إيطاليا، تعمل على جعل الخطاب رسمي[43] باستثناء هذه الحالة المحددة، فإن يستخدم كدليل على الاحترام والمجاملة (الشاب الذي يتكلم مع البالغ، وما إلى ذلك).
يجد السودانيين بدائل صالحة في التسميات في السياقات الرسمية. على سبيل المثال، "حضرتكِ/ حضرتكَ" يمكن أن توجه إلى أستاذ ولكن أيضا إلى شيخ، "سعداتك /سعادتِك".
ومن بين أشكال المجاملة الأخرى، وباستبعاد الكرم السوداني الذي سبق أن نوقش من قبل والذي لخصناه في صيغة " تفضل / تفضلي"، يعرب السودانيون عن طيبتهم / احترامهم "تحياتهم وسلامتهم"، في "التحيات" مع أولياء أمورهم، وفي المواقف العامة للقبول السلمي وأحيانا تجاه شخص أجنبي أيضا.
حتى إيطاليا أصبحت مشهورة الان، على ما يبدو، بميلها لموضة السلام"السلام عليكم"، وليس من المستغرب أن مصطلح "السلام عليكم" لديه خلفية ثقافية واضحة تأتي من الجذر نفسه "سلام ـ لك" (السلام معك)، تحية معروفة في السودان العربية (انظر 3.1).
هناك اختلاف بين الثقافتين المذكورتين: لأن إيطاليا تميل إلى أن تكون غامضة حتى في الأعذار، "الأعذار السودانية ولكن المبررة دائما"، لأنه بشكل عام، "توجد صعوبة في تقديم أعذار مباشرة".
يجب أن نضع في اعتبارنا دائما كيف أن السودانيين (المسلمين) يربطون أي فعل / فعل بإرادة اللّه (إن شاء اللّه)، وفي الواقع، في فئة المصطلحات في الاستخدام المشترك، بجانب إن شاء اللّه (إن شاء اللّه) إن شاء اللّه (الحمد للّه)، (شكرا للّه)، ما شاء اللّه (ما شاء اللّه، إن شاء اللّه).
ولن نفوت مصطلحات مثل: "معلش" التي تعني: ليست هناك مشكلة، الصبر، ومرة اخرى أحيانا.
ظهرت أول مرة في ليبيا[44] "أي بي إم"[45] هذه السمة الثقافية، أنشأت الاختصار اللطيف وانتشرت

43 "Lei".

44 Obayani 2014.

45 "IBM".

بعد ذلك في جميع أنحاء شمال أفريقيا والشرق الأوسط، وفقا ل: إن شاء اللّه (إذا كان يريد اللّه)، بكره ("غدا" بالعربية)، "معليش" (الصبر، ليس هناك مشكلة). وتجدر الإشارة إلى أنه على الرغم من أن النموذج – من خلال رجوعه للّه – يبدو وكأنه يمثل حقيقة مسلمة بحتة، في الواقع فإنه يظهر في الاستخدام (الثقافي) حتى بين الأقليات الدينية (الأقباط، الخ). إذا أردنا أن نختتم بإشارة ثقافية موجزة.[46] هذه المصطلحات التي الذي ترتبط بمفهوم المستقبل القريب أيضا، إلى مجال عشوائي لا يمكن تصوره متعلق بالإرادة الإلهية.

4 الحركات التواصلية

مفهوم الحركة، كما وصفها بالبوني، يفترض مسبقا رؤية التواصل بأنها "لعبة الشطرنج"[47]. إن استثنائية الحركات التواصلية، التي تم وضعها في سياق تفاعلي، يمكن أن تكمن في احتمال أن انتصار واحد والذي لا يعني هزيمة الآخر.[48]
وينبغي أن يتسم التواصل بين الثقافات، لكي يكون فعالا، بجهد تفسري ثقافي قادر على فهم المعلومات الواردة، بالتعبير الشفهي وغير اللفظي، وإعادة النظر فيها. إن التحركات الرئيسية في الاتصالات هي عشرون، وكما ذكرنا، يتم تقييمها بطرق مختلفة اعتمادا على ثقافة الانتماء: ومن هنا تأتي أهمية التحليل بين الثقافات مثل هذا واحد، ملائمة لتقديم رؤى تفسيرية لمراقبة أنفسهم والبعض الآخر من خلال وجهات نظر مختلفة، ومعرفة كيفية تحقيق اللامركزية في تفسير المواقف التواصلية.

4.1 المهاجمة والتوبيخ

فالهجوم والتوبيخ عبارة عن تحركات مباشرة يمكن تفسيرها بشكل مختلف تبعا للسياق. الهجوم يوجه الفكر نحو الخارج، وبالتالي إلى الخصم، في حين أن اللوم يتجه أكثر إلى سياقات مغلقة، محمية، وأسرية أو السياقات المهنية.
الهجوم ممكن على منافس الذي عادة ما نطلق عليه اسم "العدو" في حين اللوم يكون تجاه ابن الأخ مثلا أو صديق.
الإيطالي يميل إلى عدم الهجوم ولكن إذا كان ينبغي، فإنه يفعل ذلك مع اللعب بالكلمات لإخفاء نيته وتحلية كل التحركات. مع مراعاة الاستثناءات الواجبة.[49]
أما السودانيين، كالإيطاليين، فهم لا يحبون المهاجمة أو التوبيخ إلا في حالات خاصة جدا، ولا يحب أن تتم مهاجمته أو توبيخه.

46 It could be translated in Italian as "A Dio piacendo/Dio permettendo/se Dio vuole, ci vediamo domani".

47 Balboni 1999.

48 Balboni, Caon 2015.

49 Balboni, Caon 2015.

4.2 المعارضة، والإعراب عن كل شيء

إن الانشقاق والتعرض المباشر ينتميان إلى البشرية جمعاء مع الاختلافات الثقافية والاجتماعية اللازمة: بينما نجد أن الرجل الإنكليزي لن يوافق على هذا، لذلك سوف يبدأ بالمعارضة أولا والتشكيك بعد ذلك "نعم .. يمكن أن يكون ... ولكن".
أما في اليونان،حيث محبي الوضوح، تجد أنهم يذهبون مباشرة إلى نقطة المراد مناقشتها. حتى وان كان هناك معارضة أو تشكيك. أما السودانيين فإنهم ينظرون سلبا إلى الحركتين. إظهار المعارضة من طرف السودانيين ولكن "مع مجاملة كبيرة"، وعلاوة على ذلك فإنه يبدو أن كلا من المواقف أن يبقى في دائرة صغيرة خاصة لا تثير اهتماماتهم.
وعلى العكس من ذلك، فإن الإيطالي لا يحب الهجوم ويقدّم رؤيته بوضوح وصراحة كذلك لما يدافع عن نفسه. هذه الميزة هي أكثر شيوعا في عالم الشباب ووسائل الإعلام: أول واحد يدعو إلى ثقافة معارضة القيم (على سبيل المثال، نموذج الوالدين، وما إلى ذلك) أما الثاني يبدو أنه استراتيجيات تابعة لعامة الشعب وأي شيء آخر يمكن أن يكون مفيدا للحصة.

4.3 النظام والرفض

الأمر والرفض الصريح، مثل باقي الحركات التواصلية. يتبعون نظام اجتماعي دقيق، يتغيير من ثقافة لثقافة.
اللغة الإنجليزية من حيث المبدأ، مع الأخذ بعين الاعتبار أن الأمرأقل رسمية، وهو يختفي عادة، وراء صيغة مهذبة[50].
بينما اليونانيون، تماشيا مع ما تم رؤيته في الفقرات السابقة، هم أكثر مباشرة وأقل متعة.
ينظر السودانيون إلى كلتا الحالتين على أنهما غير لائقتين، ولا سيما الأمر: "لا يحدث أبدا أمام شخص آخر، ويبقى شيء أكثر خصوصية. في حين يبدو الرفض مقبولاً أكثر، فيما يتعلق بالدور والعمر".
يميل الإيطاليون، على نحو مماثل للبريطانيين، إلى إخفاء الأمر وراء صيغة مزينة وغير مباشرة "ما رأيك في أن تحقق مما إذا كان الظرف وصل إلى المكتب؟" أو "أقترح عليك ألا تتعامل مع هذا العمل بهذه الشخصية".

4.4 المقاطعة أثناء الحوار

إن المقاطعة في السودان لا ينظر إليها ولا يعاني منها بشكل إيجابي، لأن شيء "لم يتم"، وهو ما قد يزعج المحاور؛ ونحن نحاول التجنّب، في انتظار دورنا في الكلام، حتى في حالة المعارضة.

50 For example: "Would you mind opening the door? /Would you mind keeping quiet?".

على العكس من ذلك، الإيطاليون مشهورون، مثل اليونانيين، لطريقتهم الفوضوية لما يتكلمون التي تعتبر "وقحة بعض الشيء". وكما ذكرنا من قبل، فإن الميل نحو انقطاع الإيطاليين، غالبا يفترض نغمات تعاونية مع أولئك الذين يتحدثون، تقريبا كاشتراك في بناء الخطاب[51].

4.5 الاستفسار

بالنسبة لبعض الثقافات ، يبدو أن الاستجواب هو خطوة محايدة، مثل إيطاليا أو إنجلترا، في حين أنه بالنسبة للثقافات الأخرى قد يمثل عقبة أمام التواصل. تفسر الثقافة السودانية بشكل سلبي هذا التصرف التواصلي المرتبط بقبول "عدم الفهم"، وبالتالي يضر بالكرامة الوطنية. في المقابل، لا يعارض الإيطاليون مقاومة معينة لمسألة: "عذرا، هل يمكن إعادة صياغة النقطة" *b* ، يعتبر الاستفسار أمرا ضروريا في بعض الأحيان من أجل الحصول على مزيد من التفسيرات والرؤى أو ببساطة، استراتيجية من أجل كسب المزيد من الوقت من أجل تحضير الإجابة.

4.6 تلخيص والتحقق من الفهم

ولا يلخص السودانيون المفهوم الذي ذكرته للتو سلبا، مع الإشارة دائما إلى "الطريقة والسياق والمحاور". يمكن تعريف هذه الخطوة بأنها محايدة: سيكون موضع ترحيب، على سبيل المثال، من قبل الأستاذ أو صاحب العمل، ويكون سارا حتى لو كان من صديق / قريب.
إن التحقق من ما تتضمنه نغمات مختلفة يعتبر بشكل عام سلبيا من قبل السودانيين: كما لو كان، في فعل التحقق نفسه، تم إخفاء اليقين من عدم الفهم الكلي للمحاور. وعموما، "إذا كان الشخص لديه القدرة على القيام بذلك، كما يطلب من أستاذ جامعي الطالب إعادة صياغة المفهوم للتحقق من الفهم، كل الحق"، مما يشير إلى أنها ليست ممارسة مقبولة ولكن في محادثة عادية الند للند.

4.7 تغيير الموضوع، التأجيل أو التخلي عن المناقشة، والحفاظ على السكوت

ويمكن تفسير هذه حركات التواصلية على أنها مشتكون وخاسرون، ولكن بدلا من ذلك، يتم تعديلها وفقًا للسياق، حيث يمكن أن تؤدي إلى تغيرات في العقل وتغيير الإستراتيجية وتخفيف النزاعات.
في إيطاليا، تغيير الموضوع وتأجيله و / أو التخلي عن محادثة هي، من حيث المبدأ، استراتيجيات تهدف إلى تمويه عزيمة التواصل؛ ومع ذلك، إذا كان أولئك الذين يؤجلون ويميلون إلى وضع مهيمن، قد تنطوي مثل هذه التحركات أيضًا على مواقف السلطة.
التزام الصمت بالنسبة للإيطاليين له معاني مختلفة مبنية على السياق. ولكن لا ينبغي دائما أن ينظر إلى هذه الخطوة سلبا، على جانب الصمت "غير المتماثل"، مرتبط بموقف التبعية، الصمت ينظر له بكثير من الاحترام.

51 Balboni, Caon 2015.

الصمت موجود كفعل من القوة، ونحن نفكر في الصمت وافتراض الصمت كرفض ضمني (المدير الذي يسكت في مواجهة طلبات معينة مستمدة من أحد الأطراف). أحيانا لا يفترض الصمت سوى قيمة مرتبطة بالبعد الزمني: "أنا صامتة، وأعتقد أنه أعيد صياغة المفاهيم، وبعد ذلك، بعقل بارد، سأقدم جوابا".
في السودان يتم تقييم جميع هذه التحركات بشكل إيجابي: السودانيون لن يكون لديهم مشكلة لتغيير الموضوع، تأجيل المحادثة أو أن يبقى صامتا. الصمت على وجه الخصوص يمكن أيضا إخفاء في شكل من أشكال الاحترام و المسؤولية، لأنه بالنسبة للسوداني "الصمت يمكنه أن يعبر عن عذر".

4.8 البناء معا، التعاون، الاقتراحات، الأرشاد، الاتفاق حول الشروط

هذه المجموعة من التحركات الميدانية تحمل أساليب إيجابية في كلتا الثقافتين. إن الإيطالي حديث التخرج الذي يبحث عن وظيفته الأولى، في سياق إغناء سيرته الذاتية، سيكتب أكيد في هذه السيرة: "القدرة على توجيه الفريق بكل حزم"، "القدرة على العمل في مجموعات"، "الصفات الشخصية ممتازة" (على الرغم من أنهم لم يعملوا من قبل)، الخ... تعتبر هذه الحركات، المفتاح السري لفريق العمل الأمثل والفائز، وإيجابية للغاية.
ويبقى الخطاب أساسا في السودان نفسه ولا يتغير، حيث يتم تقييم مجموعة الحركات هذه بالإجماع على أنها "مفيدة" و "إيجابية".

4.9 السخرية وتخفيف العبء

يمكن للإيطالي أن يمحو المواقف الدرامية وذلك لتخفيف نغمات التواصل الثقيلة، وللحصول على الشجاعة، وللتحلي القوة. يخفف الإيطالي الوضع بالكلمات والإيماءات. السخرية تكمن في حال ما إذا تم وأسيء تفسيرها فيكون بذلك قد تعدى حدود اللامعقول، هذا هو الأقل استخداما، وخاصة في السياقات الرسمية. ومع ذلك السخرية، من وجهة النظر النفسية، إذا أعطيت على شكل جرعات بكمية صحيح، فهي تعتبر كتقدير، في حين أن الاستهزاء يكون سلبي. في أي حال، وإذا كنت تميل إلى الحالات الدرامية، انتبه ولا تحاول القيام بذلك مع استعمال السخرية في نفس الوقت. وبسبب هذه السمة "الخط الأحمر الذي يمثل حدود الكلام بين شخص وأخر" والتي تربطها بخطر السخرية، وبهذا فهي تعتبر خطرة للغاية. فالخطاب مثلا هو نفسه سواء كان رسمي أو غير رسمي، على سبيل المثال، سياق ودي بين الأصدقاء.
نادرا ما ينزل السوداني ويثير السخرية. على الأقل، "يتسلى ولكن بطريقته الخاصة". وبالاستناد إلى ما سبق ذكره في النموذج، يمكن أن تكون الصيغة الأكثر استخدامًا هي: "معلش"، "بكره"و "إن شاء اللّه" "اللعنة أنا أسف"، "نأمل أن يحل كل شيء غدا"، "إذا أراد اللّه ". هذا الشكل (إنشاء اللّه). هذه الأشكال اللغوية الشفهية تتخذ هذا الشكل أيضا بفضل التأثير الديني.

إن موقف المرونة والصبر بالنسبة إلى أحداث الحياة، حتى لو كانت أحداث السلبية، تدعم تعبير "معلش"[1] الذي لا يمكن ترجمته بشكل دقيق ولكنه يستحق تحليلا موجزا هنا.
"معلش" – مصطلح باللغة العامية يعني باللغة العربية الفصحى "لا ضرر" وقابل لترجمات أخرى مثلا "لا يهم"، "اللعنة"،"لا توجد مشكلة"،"أنا آسف" – قبل كل شيء هو نوع من فلسفة الحياة ومناسب لكل الأوضاع اليومية المختلفة.
بعض الأمثلة؟
لا توجد هناك مدرسة إيطالية في الخرطوم؟ "معلش".
لم تلتزم بالمواعيد النهائية لتسليم المشروع؟ "معلش".
سأصل متأخرا ساعة إلى الموعد في المكتب؟ "معلش".
هل شخص ما صدم سيارتك؟ "معلش".
أنا أصعد الدرج وأدفع فلانا دون قصد: "معلش".
هل الشوارع مليئة بالحفر؟ "معلش".
الأعمال ليست جيدة حاليا وهذه مشكلة؟ "معلش".
إذا أخذنا بعين الاعتبار السلوك السوداني (والعربي بشكل عام) تقودنا إلى الاعتقاد بأن هذا الاتجاه له جذور عميقة في الديناميكيات الوجودية الأصلية في البلد التي يمكن أن تكشف أكثر من الثقافة المحلية.
إن متابعة أحداث الحياة، حتى الأحداث المهمة، في التصرف بطريقة "معلش" يعني أكثر بكثير من " آسف/لا ضرر". في كلمة "معلش" توجد مرونة في مواجهة سوء الحظ، التسامح تجاه السلوكيات الغير حكيمة أو بالنسبة إلى الأخطأ المرتكبة من قبل نفسه أو من قبل المحاور. هناك تسامح ذاتي على أعلى المستويات وممكن أن يؤدي إلى الخمول وكسل نفسي ووجودي. كلمة "معلش" مرتبطة بالهبة الالهية والعلمانية، الروحانية والفكر،المقاومة والضعف، الجبانة والشجاعة.
ستتم الدراسة عن "التصرف بطريقة معلش" بشكل أكبر وتحليله النظري ونتوقع المزيد من الدراسات بشكل مكثف عن "متلازمة معلش"، بالاختصار. "إم إس"[2] هو اتجاه واسع الانتشار على الرغم من إنه لا يزال هناك أشياء كثيرة لم يُكتشف منها إلا القليل. لهذا السبب، من المتوقع أن الباحثين الذين يهتمون بالسلوك البشري سيعمقون الموضوع في المجال الأكاديمي لاستكشاف الصفات الرئيسية والرائعة بهدف تحليل الفكرة للجمهورعلى نطاق أوسع.

1 maɛleš/ maɛlēš.
2 MS, Malesh Syndrome.

4.10 الدفاع عن النفس أثناء الحوارات

سوف يميل الإيطالي الذي اتهمه رئيسه بارتكاب خطأ، إلى الدفاع عن نفسه بشكل عام عن طريق تقديم اعتذارات خجولة، ثم، في نهاية المطاف، يقع في ثمرة صمت عميق للاعتراف بخطئه الخاص به وبأرضية فرعية.
لا يبدو أن السودانيين يتحركون بعيدا عن هذا الواقع، "مدركين أن السلطة المطلقة بين يدي الرئيس". بشكل متقارب بالفعل شبيه بالاعتذار، فمثلا في حال تأخر السوداني عن عمله، يمكن أن يتفاعل مع الموقف من خلال تبرير التأخير بسبب حدث خارج عن التوقع الإنساني وعن الإرادة (كسر المنبه، ثقب إطار السيارة، حادث، وصول أحد الأقارب بشكل مفاجئ، وما إلى ذلك...)، أو ببساطة، الاحتفاظ بالصمت في حال قام مديره بلومه.