الفصل الرابع

مؤسسات، ومجالات، ووسائل
INSTITUTIONS, DOMAINS AND MEDIUM

ناقشنا في الفصل الماضي المبادئ والمتغيرات التي تؤدي إلى تفضيل استخدام إحدى صيغ المخاطبة على غيرها، لا سيما على مستوى اللغة الشفهية، وأصبحت الفروق بين الفرنسية والألمانية والسويدية واضحة. وقمنا في الصفحات الماضية أيضاً برسم الموقف المخاطبي في اللغة الإنجليزية حيث وجدنا أن الإنجليزية قد اضطرت إلى استخدام صيغ المخاطبة التي لا تقوم على الضمير للتعبير عن الاختلافات في مستويات التفاوت الاجتماعي. وهنا نذكر القارئ بأن البيانات الإنجليزية، والتي نسعى إلى مقارنتها بغيرها، لا تعدو كونها مناقشات قد جرت بين أفراد مجموعة الدراسة. ويعني هذا أن تلك البيانات لا تتحرى ممارسات المخاطبة في مجالات متعددة بنفس الطريقة المهيكلة التي تقوم عليها بيانات الاستبانة والمقابلات في اللغات الأخرى التي نقوم بدراستها، وسوف ينصب اهتمامنا في هذا الفصل على الطريقة التي تسير بها المخاطبة في المؤسسات والمجالات المختلفة مثل مجالات الأسرة، وبيئة العمل، والجامعة، والمدرسة ومجالات التعامل التجاري، وتحديد أهمية تلك الممارسات المخاطبية من الناحية الاجتماعية. وسوف ننظر في هذا الفصل أيضاً إلى أساليب المخاطبة من خلال الخطابات ومجموعات التواصل الاجتماعي الحواري chat groups.

(٤,١) الأسرة
Family

(٤,١,١) الفرنسية French

يضيف عنصر الاتصال الأسري مصطلحات القرابة إلى مجموعة صيغ المخاطبة في اللغات التي نقوم بدراستها. ففي الفرنسية، توضح بيانات المقابلة في باريس أن صيغة T تستخدم بنسبة ١٠٠٪ بين الآباء والأطفال وبنسبة ٩٥٪ بين الأجداد والأحفاد. وتخاطَب الأغلبية الكاسحة من الوالدين عن طريق مصطلحات القرابة maman "ماما" و papa "بابا"، غير أن ما يزيد عن ١٠٪ من أفراد الدراسة في باريس يخاطبون كلاً من الأب والأم بالاسم الأول؛ وكل هؤلاء في العشرينيات أو الثلاثينيات ما عدا فرداً واحداً فقط، مما يوضح أن هذا الاتجاه نحو مخاطبة الوالدين بالاسم الأول يشيع بين الأجيال الشابة. ويوضح الجدول رقم (٤,١) أن استخدام أشكال المخاطبة مع والدي شريك العمر ينطوي على الكثير من التفاوت (لوجود دلالة إحصائية تبلغ $p < 0.025$ و $p < 0.1$) فيما يتعلق بالفارق بين استخدام صيغة T بصورة تبادلية واستخدامها بصورة لاتبادلية (من طرف واحد). وربما يرجع سبب هذا التفاوت إلى أن هؤلاء الأفراد من الأسرة (أي والدي الزوج أو الزوجة) ربما لا ينظر إليهم كجزء من الدائرة الداخلية للأسرة.

ويُخاطَب غالبية والدي الزوج/الزوجة بالاسم الأول (٧٢٪) ويأتي بعد هذه الصيغة استخدام اللفظ Monsieur/Madame مسيو/مدام، سواء كان الاسم الأخير مستخدماً أم لا (١٧٪). من بين هؤلاء يمزج ثلاثة أرباع من يذكرون أنهم يستخدمون الاسم الأول بين استخدام الاسم الأول وصيغة V (٧٨٪)، وهذا المزج يقرن الاحترام بالألفة.

الجدول رقم (٤,١). اللغة الفرنسية: الضمير المستخدم مع/بواسطة والدي الزوج/الزوجة.

	٪
استخدام صيغة T بشكل تبادلي	٢٢
استخدام صيغة V بشكل تبادلي	٣٦
يبادر باستخدام صيغة V / ويرد عليه بصيغة T	٣٦
يبادر باستخدام صيغة V / ويرد عليه بصيغة T أو V*	٢
تستخدم صيغة V(T) بشكل تبادلي	٢
تستخدم صيغة V / ولا يرد عليها	٣
لا توجد أي صيغة للمخاطبة	١١
المجموع (N)	(٧٢)

* عادة ما يستخدم المتحدث صيغة V، ولكن أحياناً يستخدم T.

هناك استخدام دال لصيغة V بالإضافة إلى صيغة T، سواء بصورة تبادلية أو من طرف واحد، حيث يستخدم ثلاثة أرباع المفحوصين إحدى الصيغتين المركبتين. وتمثل اللغة الفرنسية أعلى معدل لاستخدام صيغ المخاطبة من طرف واحد؛ فيقول ما يزيد عن ثلث المشاركين في العينة الفرنسية إنهم يستخدمون صيغ المخاطبة بصورة غير تبادلية (حيث تستخدم صيغة T من جانب الأقارب الأكبر سناً، وصيغة V من جانب الأقارب من الشباب) وتنتشر مثل هذه الصيغ بين الشباب، من سن الثلاثين فأقل (٢٣/١٠ بنسبة ٤٤٪)، وبين النساء (٢٣/١٤ بنسبة ٦١٪). وتوضح إحدى الباريسيات ممن أجريت معهن المقابلات ممن يستخدمن صيغة V + الاسم الأول مع والدي الزوج، واللذين يردان عليها في المخاطبة بصيغة T + الاسم الأول، أنها تفضل استخدام صيغة V من قبيل الاحترام وأن هذا الأمر لا يؤدي إلى اختلال العلاقة من أي جانب:

[لا زلت أستخدم vous مع أصهاري، رغم أنني مكثت مع خطيبي مدة ٥ سنوات، ومن ثم فإنني أعرفهم منذ وقت طويل ولا أستطيع أن أخاطبهم بـtu. [...] *حمل طالب*

أصهارك أن تخاطبيهم بـtu؟ > لا، لم يطلبوا مني ذلك، ولكنهم يفهمون كيف تسير الأمور، وهم يعرفون أنه يصعب على النفس مخاطبتهم باستخدام tu. لذا فإنهم لم يحاولوا أن يخبروني بذلك. وهم لا يعبأون بهذا الأمر على الإطلاق، لأنه، بغض النظر عن استخدام tu و vous، من اليسير نسبياً مخاطبة المقربين إلى قلبك بأي طريقة. وسواء كنتُ من المستخدمين لـtu أو vous، فإن ذلك لا يغير من العلاقة بيننا. [...] إن كل ما في الأمر هو أنني [...] أفضل استخدام vous معهم من قبيل الاحترام لهم لأنهم يكبرونني سناً. هذا هو كل ما في الأمر.] (باريس، الاستبانة ٥، موظفة بنك، ٢٤ عاماً).

توضح لنا سيدة أخرى ممن أجرينا معهن المقابلة العلاقة من الجانب الآخر، أي من وجهة نظر الحماة mother-in-law. وتروي تلك السيدة أن زوج ابنتها تحول تدريجياً من مخاطبتها بـvous إلى مخاطبتها بـtu، وهي تجد أن هذا الأمر طبيعي جداً:

[حسناً، تزوجَت إحدى بناتي مؤخراً، وأجد من الطبيعي أن يخاطبني زوج ابنتي باستخدام vous، غير أنني لاحظت أنه بدأ يخاطبني بـtu أكثر فأكثر، ولم يكن الأمر بغريب على الإطلاق. [...] <*وهل تفضلين أن يخاطبك باستخدام tu؟*> نعم، وربما يعد ذلك أمراً جيداً، إذ إنني أعرف أن استخدام vous عند كثير من الناس يعد دليلاً على الاحترام، غير أن كونه متزوجاً من ابنتي فقد أصبح ابني، لذا، فإنني سأكون متدهشة إذا ما خاطبني ابني بـvous، ومن ثم فإنه من الطبيعي أن يخاطبني بـtu.] (باريس، الاستبانة ٤، ممرضة، ٥٣ عاماً).

غير أن هذه المرأة تستخدم في علاقتها مع أصهارها صيغة V + الاسم الأول، ويخاطبونها بصيغة T + الاسم الأول، وهذا الأمر يدعونا إلى القول بأن هذه المرأة تنتمي إلى الجيل الانتقالي. ويوضح المثال التالي صعوبة اختيار ضمير المخاطبة المناسب

في العلاقات الأسرية التي تعد أقل مركزية، كما في العلاقة بين العمة/الخالة وأصهار بنت الأخ/الأخت وابن الأخ/الأخت، مما ينتج نوعاً من التأرجح في استخدام أسلوب المخاطبة المناسب، حيث يحتاج اختيار أسلوب المخاطبة النهائي الذي يعبر عن كل العبارات المتضمنة مزيداً من الوقت:

[في داخل الأسرة، لديّ بنات أخ تزوجن لتوهن. ولا أعرف على وجه اليقين كيف أخاطب أصهارهن، فكلانا لا يعرف الآخر تمام المعرفة، لم نستقر على خيار للمخاطبة. وأحياناً نتخاطب بـtu وأحياناً بـvous. ورغم أننا ننتمي إلى ذات الأسرة تقريباً الآن، إلا أننا لم نحقق التوازن المطلوب بصورة مباشرة بعد] (باريس، الاستبانة ٢، مربية، ٥٧ عاماً).

(٤,١,٢) الألمانية German

كانت العلاقات التي تقوم على صيغة T في اللغة الألمانية ترتبط دائماً بمجال الأسرة (Brown and Gilman 1960). وتوضح البيانات المتوافرة لدينا أن ما يقرب من ١٠٠٪ من حالات استخدام صيغة T تكون بين الوالدين وأبنائهم، وبين الأجداد والأحفاد. وفيما عدا القليل من الاستثناءات، يخاطَب الوالدان باستخدام لفظ القرابة Vater أو Vati أو Papa (أبي)، و Mutter أو Mutti أو Mama (أمي)، بينما يخاطَب الأجداد بـOma (جدتي) أو Opa (جدي)، مع إضافة الاسم الأول أحياناً للتفرقة بينهما، كقولهم Oma Frieda "الجدة فريدا" أو Oma Luise "الجدة لويزا". ويخاطَب الأبناء (والأحفاد) بدورهم بالاسم الأول. ولا يزال النقل الشفاهي هو الطريقة التي تنتقل بها الأنماط المخاطبية التي كانت تستخدم سابقاً. وقد ذكر بعض أفراد الدراسة الألمان أن جيل جداتهم كان أول من استخدم du مع جداتهن، وأن

جيل جده قد تحول إلى استخدم du مع والديه ؛ لأنه كان ينظر باحتقار إلى رفقائهم في الحرب العالمية الأولى.

لا يوجد من العينة الألمانية سوى فردين، كلاهما من فيينا، يخاطبان والديهما بالاسم الأول، أو يخاطبهم أولادهم بهذه الطريقة. ويقول أحد أساتذة الجامعة الفيينياويين (فيينا، مجموعة الدراسة، أستاذ جامعي، ٥٤ عاماً) إن أطفاله يستخدمون الاسم الأول في ٧٠٪ من حالات المخاطبة وأن هذا الأمر غالباً ما كان مثار تعليق من قبل الأصدقاء ومن قبل حماته. وتقول باحثة فيينياوية في منتصف العشرينيات من عمرها إنها تستخدم الاسم الأول أكثر من استخدام لفظ القرابة في مخاطبة والدها، أما أخواتها الصغار فإنهن يفعلن ذلك بصورة معتادة. وتقول الباحثة أيضاً إن هذا لا يحدث مطلقاً بين عائلات أصدقائها. ولا توجد أية دلائل تشير إلى أسباب التغير. وفوق ذلك، فإن ثلاثة أفراد في العشرينيات من أعمارهم، واحد في كل موقع بحثي، كان يعرف أن أفراداً آخرين يخاطبون والديهم بالاسم الأول رغم أنهم لم يمارسوا ذلك بأنفسهم.

ومع ذلك، لم يكن معروفاً على وجه الدقة ما هي محددات الانتماء للأسرة فحدود الانتماء الأسري وما يصحب ذلك من ألفاظ لمخاطبتهم غير محددة المعالم فيما يتعلق بوالدي الزوج/الزوجة وأخواتهم وأخواتهن. ويوضح الجدول رقم (٤,٢) أنه في الألمانية، على النقيض من الفرنسية، تسيطر صيغة T التي تستخدم بشكل تبادلي على أساليب المخاطبة عند مخاطبة والدي الزوج/الزوجة (كل هذه التركيبات المزجية تعد ذات دلالة إحصائية ($p < 0.005$)).

بالرغم مما سبق ذكره، فإن أكثر من ربع الدارسين الألمان لا يستخدمون صيغة T تبادلياً مع والدي الزوج/الزوجة حيث إن ١٧٪ منهم يستخدمون إما صيغة V أو T

الجدول رقم (٤,٢). اللغة الألمانية: الضمير المستخدم مع/بواسطة والدي الزوج/الزوجة.

	٪
تستخدم صيغة T بشكل تبادلي	٧٤
تستخدم صيغة V بشكل تبادلي	٧
يبادر بصيغة V / ويرد عليها بصيغة T	١٧
يبادر بصيغة V / ويرد عليها بصيغة T أو V	<١
يبادر بصيغة T أو V / ويرد عليها بصيغة T	<١
تتجنب المخاطبة / ويرد عليها بصيغة T	<١
تستخدم الضمير ihr / ويرد عليها بصيغة T	<١
المجموع (N)	(١٩٨)

بشكل لاتبادلي. وقد تستخدم أنماط المخاطبة السابقة أيضاً في التعبير عن علاقة الطفل بالكبار. فتستخدم صيغة V بشكل تبادلي مع والدي الزوج/الزوجة في ٧٪ من الحالات. وتستخدم الصيغة اللاتبادلية في أكثر حالاتها في الفئة العمرية من ٢١-٣٠، حيث تمثل صيغة T ما يقرب من ٣٤٪ من الحالات في مقابل صيغة T التبادلية التي تستخدم في ٥٦٪ من الحالات، وقد يكون مرد ذلك طبيعة العلاقات في تلك الفئة العمرية، والتي قد يرى بعض الوالدين أنها لا تقع، على وجه الدقة، داخل نطاق الأسرة. فمن الراجح أن يخاطب والدي الزوج/الزوجة بالاسم الأول (في ٥٤٪ من الحالات)، ثم يليها المخاطبة بلفظ القرابة، مثل "أبي" Vater أو "أمي" Mutter (في ١٧٪ من الحالات).

إن مشكلات التحول (من لفظ إلى آخر في المخاطبة) تلوح في عقول الكثيرين من المتحدثين الألمان. وتتحدث أم من مانهايم عن كيفية تطور أنماط المخاطبة بينها و بين خطيب ابنتها:

[في البداية، خاطبته في المرة الأولى بSie [...] ثم فجأة وجدت نفسي أخاطبه بdu، رغم أنني لا أعرف إن كان هذا من اللائق أم لا [...] إذا كان هذا الشخص يعيش مع ابنتي

لوقت طويل فإنني قد أقول له "خاطبني بـdu"، غير أنه يجب التمهل قليلاً قبل ذلك.] (مانهايم، الاستبانة ٥، سكرتيرة، ٥٢ عاماً).

كان بعض الشباب في مجموعة مانهايم الأولى يتبادلون الحكايات التي كان الوالدان يستخدمونها لاختبار مدى جدية علاقاتهم مع الخطيب/الخطيبة حتى يمكن للوالدين أن يقرروا إذا ما كان الوقت قد حان لمخاطبتهم/مخاطبتهن بصيغة T، والمخاطبة بتلك الصيغة تعني تقليص المسافة الاجتماعية بين الجماعة الداخلية من أفراد الأسرة. وتقول إثنولوجية، ٢٨ عاماً، في مجموعة الدراسة الأولى بمانهايم، على سبيل المثال، أنها وزوجها كان عليهما أن يجتازا اختبار البقاء معاً بعد رحلة إلى الهند قبل أن تشرع الأسرة في مخاطبة زوجها بصيغة T. ويقول معلم ومعلق أغنيات disk jockey، يبلغ من العمر حوالي ٣٠ عاماً، في تعليقه على إحدى المناقشات التي أثارها والدا زوجته وردود أفعاله تجاه ذلك:

[إنه لأمر مضحك، أن نفس ما حدث هنا يشبه تماماً ما حدث مع والدي، واللذين سألاني عن خطيبتي، حين أكملنا معاً عامين أو عاماً ونصف، لا أتذكر المدة على وجه اليقين. لقد قالا لي شيئاً من قبيل "إذا نويتما أن تبقيا معاً فترة أطول، فإننا نقترح أن نخاطبها وتخاطبنا du". ثم ثار بيننا نقاش بعد ذلك إذ إنني قلت "حسناً، أرى أن تفعلا ما يحلو لكما، لكني لن أمكث مع خطيبتي فترة أطول لمجرد أنكما تتخاطبان معها بـdu". وبعد مخاطبة الخطيبة بـdu، عملياً، إيذاناً بالسماح لها بالدخول إلى الدائرة، دائرة الأسرة.] (مانهايم، مجموعة الدراسة ١، معلم وفارس أسطوانات، ٣٠ عاماً).

لا ينبغي أن يكون قرار المخاطبة بصيغة T قراراً هادئاً فحسب، ولكن ينبغي ألا يكون متأخراً أيضاً، إذ إن ذلك يمكن أن يؤدي إلى الشعور بالذنب من جانب الوالدين، كما قالت طالبة من مانهايم تبلغ ٢٩ عاماً:

[ولكن فيما يتعلق بموقفي مع والدي يجب أن أضيف، أن الموقف كان مختلفاً في تلك الحالة. فقد كان والديَّ قلقين إزاء عدم دخولهما دائرة du مبكراً ظناً منهما أنهما تم الاستغناء عنهما. إذن تلك الـdu لم تكن دعوة للاندماج، بمعنى "لقد أصبحت جزءاً منا الآن"، لذا قد بلغ بهما الغضب مبلغاً. وبدءا يقولان ما معناه "اللعنة، لقد أضعنا الفرصة، كان علينا أن نفعل ذلك منذ زمن، كيف لنا أن نصلح الأمر؟". لقد كانا يفكران في هذا الأمر لأسابيع، بل لشهور، في كيف ومتى وأين يمكن أن يمنحا لزوجتي، والتي كانت خطيبتي حينئذ، ميزة المخاطبة بـdu إيذاناً بالدخول في علاقة جديدة.] (مانهايم، مجموعة الدراسة ١، طالب، نجار سابق، ومعلم خاص، ٢٩ عاماً).

تلك هي بعض مؤشرات القلق الذي يولده الالتزام والواجب في اللغة الألمانية خصوصاً وأن العلاقات المتأسسة على صيغة T في الألمانية، كما هو الحال في الفرنسية، غير قابلة للنقض not retractable بصفة عامة وقد تعيش إلى ما هو أبعد من الزيجات والعلاقات المفروضة de facto relationships وهذا الأمر يذكرنا بالاقتباس في الفقرة (٣,١) الذي يفيد بأن الانتقال من V إلى T قد يعد الخطوة الأكبر التي يمكن للمرء أن يتخذها.

إن أحد الامتدادات لحدود الأسرة والتي لاحظناها في ألمانيا والنمسا هي مخاطبة الأطفال والشباب للوالدين، وبتشجيع منهم، بألفاظ مثل Onkel "عمي/خالي" أو Tante "عمتي/خالتي". بل إن هناك اسماً لهذه العلاقات وهي علاقات Nennonkel و Nenntante، أي مخاطبة شخص ما بلفظ "عمي/خالي"، "عمتي/خالتي"، دون أن تكون هناك صلة قرابة بهذا الشخص (Wahrig 1977: 2638).

(٤,١,٣) السويدية Swedish

من بين مشاركينا من السويديين، يتبادل الأطفال مع الوالدين صيغة T بصورة شبه دائمة (مع الآباء: ٩٤٪، ١٤١/١٣٢؛ مع الأمهات: ٩٥٪، ١٤٣/١٣٦) وتنتمي القلة من المشاركين التي تقول إنها لم تستخدم صيغة T مع والديهم إلى الجيل القديم ويستخدمون ضمير الغائب[1]، أي مصطلح القرابة the kinship term، فيقولون مثلاً "هل تحب الأم قدحاً من القهوة؟". تلك هي المخاطبة التي كانت شائعة تاريخياً؛ فقد كان الوالدان يخاطَبان بضمير الغائب إظهاراً لاحترامهم. وهنا يجب التأكيد على أن مخاطبة الأصدقاء المقربين هو أسلوب المخاطبة الوحيد في بيانات استبانتنا التي تشير إلى مستوى استخدام أقل في استخدام صيغة T، بالفعل، في السويدية عنه في الألمانية أو الفرنسية. ففي اللغتين الأخيرتين، بلغ معدل استخدام صيغة T ١٠٠٪ من الحالات. فقد استخدم أربعة أخماس المشاركين في الدراسة مصطلح قرابة مع أحد الوالدين أو كليهما (٨٢٪)، واستخدم ١٢٪ من المشاركين الاسم الأول، و ٦٪ مصطلح القرابة والاسم الأول، وتلك التركيبة الأخيرة لم يقل بها المشاركون الفرنسيون أو الألمان، ومن ثم فإننا نجد في السويدية معدلاً أعلى لاستخدام الاسم الأول في مخاطبة الوالدين عن الفرنسية أو الألمانية.

عادة ما يخاطب الأجداد بصيغة T (إضافة إلى مصطلح القرابة)، غير أن معدل استخدام تلك الصيغة مع الأجداد يقل عن معدلها في مخاطبة الآباء. ويتأرجح مدى استخدام صيغة T التبادلية مع الأجداد بين ٨٥٪ (في حالة الجدة من ناحية الأب) إلى ٨٩٪ (في حالة الجد من ناحية الأب)، وربما يعزى تفسير ذلك إلى اختلاف إجمالي عددالإجابات، حيث بلغ عدد الإجابات ١٣٠ في حالة الجدة من ناحية الأم

(١) يشير هؤلاء المشاركون من كبار السن إلى ممارسات الماضي.

maternal grandmother، و ٩٩ في حالة الجد من ناحية الأم maternal grandfather، و ١١١ في حالة الجد من ناحية الأب paternal grandfather، و ٩١ في حالة الجد من ناحية الأب. ويقول غالبية من لا يخاطبون أجدادهم بصيغة T إنهم يخاطبون أقاربهم بصورة غير مباشرة باستخدام مصطلح القرابة، فمثلاً يقولون ?Är farmor trött "حرفياً: هل الجدة متعبة؟"، أي "هل أنت متعبة يا جدتي؟"). وإذا انتقلنا من مستوى الأسرة القريبة immediate family إلى مستوى ممارسات المخاطبة مع والدي الزوج/الزوجة، نجد أن ٩٥٪ من المشاركين يقولون إنهم يتبادلون استخدام صيغة T (مقارنة بنسبة ٢٢٪ في الفرنسية و ٧٤٪ في الألمانية). ويؤكد شيوع استخدام صيغة T التبادلية في السويدية على مكانة استخدام صيغة T كضمير افتراضي للمخاطبة في تلك اللغة. ورغم الحراك القوي في المجتمع السويدي نحو مخاطبة الجميع بالضمير du والاسم الأول إن كان معروفاً، لا تزال هناك جيوب لممارسات أساليب المخاطبة القديمة. فحتى ستينيات القرن الماضي (وهو توقيت ما يسمى باسم "الإصلاح باستخدام du" 'du-reform'، انظر الفقرة ٢,٢,٤)، كان من الشائع لدى الأطفال أن يخاطبوا والدي أصدقائهم وكذلك بعض أصدقاء الأسرة من كبار السن باستخدام اللفظ tant العمة/الخالة (أو auntie، ولكن ليس مع الأقارب)، واللفظ farbror ("العم"، أخو الأب، وتستخدم بصفة عامة مع غير أقرباء الأسرة) بالإضافة إلى استخدام الاسم الأول. وعند مخاطبة الغرباء كان الأطفال يميلون إلى استخدام المصطلحات tant و farbror بالإضافة إلى ضمير الغائب (أي تجنب استخدام صيغتي T أو V). وعلى الرغم من أن اختفاء هذه الممارسات بصفة عامة الآن، إلا أن بعض مشاركينا يتحدثون عن مواقف كان الأطفال يخاطبونهم فيها، بتشجيع أمهاتهم، باللفظين tant أو farbror. وفي معظم الأحوال، كان المخاطَبون يتقبلون ذلك، غير أن عدداً من الأفراد في فاسا وجوتنبرج عبروا عن امتعاضهم حينما خوطبوا بذلك للمرة الأولى:

[نعم، لقد خوطبت باستخدام اللفظ tant عندما كنت أعمل وأنا صغيرة أثناء فترات الصيف، في أحد البنوك، ووجدت هذا الأمر غير سار لي في ذلك الحين. أمَّا في أيامنا هذه، فلا أعبأ بتلك الأمور، فيمكن أن أتقبل في الوقت الحاضر ما لم أكن أتقبله في الماضي.] (فاسا، الاستبانة ٤، اختصاصية طرق تدريس بمركز تعليمي، ٤١ عاماً).

[قالت أم لطفلتها "أعط ذلك إلى tant" (تقصدني أنا)، وكنت في حوالي العشرين من عمري آنذاك، وأصابتني الدهشة إزاء ذلك، ولكن فارق السن كان شاسعاً بيني وبين الطفلة. وتتضجر كثير من النساء إذا ما خوطبن بهذا اللفظ؛ لأنهن لا يشعرن بأن اللفظ يليق بهن أو أنهن لا يدركن بأنهن ينتمين إلى جيل العمات/الخالات.] (جوتنبرج، الاستبانة ٣، عاملة نظافة، ٢٥ عاماً).

(٤,١,٤) اللغة الإنجليزية English

في اللغة الإنجليزية، كما في اللغات الثلاث الأخرى، يعد التواصل بين الوالدين والأطفال، بصفة عامة، تواصلاً لاتبادلياً، إذ إن الوالدين يتخاطبان مع أطفالهم بالاسم الأول ويرد عليهم الأطفال بلفظ القرابة. وربما يكون هذا اللفظ في شكله الكامل مثل Father أبي، و Mother أمي، أو كريستوفر Christopher، أو كريستين Christine، أو قد يكون في صيغة التصغير التدليلي diminutive form، مثل Dad/Daddy أو Mum/Mummy أو كريس Chris. غير أنه في بعض العائلات، ينادي الأطفال آباءهم باستخدام الاسم الأول، كما نرى في المثال التالي:

إنني أنادي أمي وأبي بالاسم الأول. ولا أعرف متى بدأ ذلك أو لماذا. لا أزال أناديهم أبي وأمي mum and dad أحياناً. (لندن، مجموعة الدراسة، محام، ٣٤ عاماً).

لقد نشأت مع صديقة دراسة لي كانت تنادي أمها "أمي" 'mum' وكانت أمها تخاطبها بنفس اللفظ 'mum'، وكانت تلك الصديقة تخاطب والدها بـ"ديفيد" وكانت تخاطبه بذلك منذ اليوم الأول. (لندن، مجموعة الدراسة، طالبة تمريض، ٢٩ عاماً).

كان البعض يخاطبون والديهم بالاسم الأول لمضايقتهم، وكان هناك من يلاحظون أن أصدقاءهم يتخاطبون مع والديهم بالاسم الأول، ويفسرون ذلك على أنه قلة احترام. ولم يكن ممكناً إيجاد مؤشرات اجتماعية social indices يمكن بها التمييز بين هؤلاء. فقد كان الأجداد يخاطَبون بألفاظ القرابة مثل Grandpa و Grandma/Gran/Nan "جدي/جدتي".

حينما يكون استخدام صيغة التصغير لاسم الطفل هي صيغة المخاطبة المفضلة، قد تكون المخاطبة بالاسم الكامل دالة على موقف خاص marked situation كموقف التوبيخ، مثلاً:

حينما كان يخاطبني أحد باسمي "كريستوفر" عندما كنت صغيراً، ربما كان ذلك من قبيل الزجر أو شيئاً من هذا القبيل. فالمخاطبة بالاسم الكامل لها تبعاتها. (لندن، مجموعةالدراسة، عامل في أحد القطاعات التطوعية voluntary sector، ٢٦ عاماً).

يلاحظ عدد من المشاركين في مجموعة الدراسة بلندن أنه كلما تقدم بهم العمر فإنهم لا يخاطبون أعمامهم وعماتهم بألفاظ القرابة، ولكن بالاسم الأول. غير أنه لا توجد أية مؤشرات يمكن تعميمها، في ضوء بيانات الدراسة، تشير إلى المرحلة العمرية التي تبدأ عندها المخاطبة بهذه الطريقة على وجه التحديد، أظهرت الدراسة في نيوكاسل نوعاً من التفرقة في المخاطبة، فمخاطبة القريب قرابة الدم كانت تتم باستخدام مصطلح القرابة + الاسم الأول، بينما كانت مخاطبة القريب بالمصاهرة تتم بالاسم الأول فقط:

(١) *أعتبر أن كلمة Aunt "عمتي/خالتي" كلمة رسمية، لذا فإنني أستخدم كلمة auntie "لفظ التدليل لكلمة عمتي". وإذا كنت أخاطبها مباشرة فإنني أخاطبها بـ"auntie" مع الاسم. ولكني لاأخاطب عمي/خالي باستخدام uncle، فلا أخاطبها إلا بالاسم فقط.*

(٢) *هل هو قريب لك بالدم؟*

(١) *لا.*

(٢) *لأنك إذا كنت تخاطبين قريباً لك بالدم فإنك تضمين إلى مخاطبته بألفاظ مثل "عمتي/خالتي مورين" أو "عمتي/خالتي ويندي"، فهما أختا الوالدين، بينما أزواجهم لا يخاطبون إلا بمثل "موريس" و "تريفور".*

المنسق: هل تعتبر أن هذا الأمر يحدث عفوياً أم أنه شيء متعمد؟

(٢) *من جانبي يعد الأمر مقصوداً ولا أشعر بارتياح عند مخاطبة عمتي/خالتي بالاسم الأول، إذ إنني كنت دوماً ومنذ زمن طويل أخاطبها "عمتي/خالتي"، لكن لا يكون ذلك مع أزواجهن الذين لا ينتمون إلى الأسرة... لم يكن قرار مخاطبتهم بهذه الطريقة واعياً، لكن هذا ما حدث، لم يكن أحدنا يخطط لذلك.*

(نيوكاسل، مجموعة الدراسة، (١) محاضرة في القانون، (٢) مدير مشروع لتقنية المشروعات، ٤٥ عاماً).

غير أن هناك إجماعاً في مجموعة الدراسة بنيوكاسل على مخاطبة أصدقاء الأسرة من كبار السن بالألفاظ Uncle "عمي/خالي"، و Aunt(ie) "عمتي/خالتي" (راجع الاستخدام القديم في السويدية). ومن أمثلة ذلك الحالة التالية:

إنني أنادي جيراني الإيرلنديين "Uncle" عمي/خالي" و "Aunt" العمة/الخالة" لأننا تربينا في نفس البيت طوال الخمس وعشرين عاماً الماضية. (نيوكاسل، طالبة، ٢٧ عاماً).

في لندن أفاد المشاركون عن استخدام أبناء بعض الجماعات العرقية بصفة خاصة، مثل الهنود والباكستانيين، لأسلوب المخاطبة بهذه الطريقة.

(٤,٢) المدرسة
School

(٤,٢,١) الفرنسية French

ذكرت الأغلبية الساحقة ممن أجريت معهم المقابلات أنهم قد استخدموا صيغة V عند مخاطبة معلميهم في المدرسة (٩٦٪، ٧١/٦٨) من بين أولئك الذين قالوا إنهم قد استخدموا لقباً معيناً عند مخاطبة معلميهم وأنهم قد استخدموا لقب Monsieur مسيو "السيد" أو Madame مدام "السيدة" (٧٥٪، ٥٢/٣٩)، أو مسيو Monsieur أو مدام 'Madame' بالإضافة إلى الاسم الأخير (٢١٪، ٥٢/١١). وفي المدرسة الابتدائية في فرنسا، يستخدم المعلمون صيغة T عندما يخاطبون تلاميذهم (من بطاقة الملاحظات). ووفق ما ورد، يختلف العمر الذين يبدأ عنده المعلمون في مخاطبة التلاميذ بصيغة V، حيث تتراوح الأعمار ما بين ٦-٢٠ عاماً، حيث اقترح ٤٩ مشتركاً من مجموع ٧٢ عمراً يقع قريباً من هذه الحدود. وكانت المراحل العمرية ١٢ و ١٤ عاماً هي أكثر المراحل التي ذكرها المشاركون (١٠ مشتركين لكل حالة)، وكانت المرحلة العمرية الأولى تمثل الفترة الانتقالية بين المدرسة الابتدائية والمدرسة الثانوية، أما المرحلة العمرية الثانية فهي تلك التي تمثل اقتراب الأطفال من الفترة الانتقالية بين الكلية college والليسية lycée، وهي الفترة التي تبدأ في سن ١٥ عاماً. وقال أربعة من المشاركين في الدراسة إن معلميهم لم ينقطعوا عن مخاطبتهم بصيغة T طوال سنوات تعليمهم.

لقد أجرينا مقابلات مع ستة من معلمي المدرسة الثانوية. وأفادوا أنهم، على الأعم، يستخدمون صيغة T مع غيرهم من المعلمين، وأنهم قد استخدموا صيغة V مع مدير المدرسة ونائب المدير ومع الإدارة. اقتُبس المثال التالي من معلمة في أوائل الثلاثينيات من عمرها وتعمل في إحدى الكليات collège، والتي تمثل الفترة الأولى من التعليم الثانوي (من ١١-١٥ عاماً)، وتقول إنها تتبادل صيغة V مع طلابها:

[إن الوحيدين من الكبار الذين أخاطبهم بـvous هما المدير ونائب المدير، أي هؤلاء الذين يعلونني في التسلسل الهرمي ويقفون في أعلى السلم الوظيفي متمايزين تماماً عن باقي الهيئة التدريسية. غير أنني أخاطب كافة الزملاء بـtu، بغض النظر عن الجنس أو العمر [...]. <*وهل تخاطبين التلاميذ بـvous؟*> إنني أخاطب بـvous التلاميذ الذين يخاطبونني بذلك.] (باريس، الاستبانة ١، معلمة بمدرسة ثانوية، ٣١ عاماً).

يعد تبادل استخدام صيغة V بين معلمي المدرسة الثانوية ممارسة شائعة في الوقت الحاضر. ويتحدث أربعة من المشاركين في الدراسة وهم في الستينيات من أعمارهم، عن خبراتهم حينما بدأوا ممارسة التدريس لأول مرة في نهاية الستينيات وأوائل السبعينيات من القرن الماضي حينما كانت صيغة T تستخدم بشكل متزايد (انظر الفقرة ٤,٢,١). في المقتطف التالي، يتحدث معلم يبلغ من العمر ٦٢ عاماً ويعمل في إحدى مدارس الليسيه في باريس (العمر من ١٥-١٨) عن مخاطبة تلاميذه بـT، وكان خياره في مخاطبة التلاميذ بهذا الشكل في بواكير حياته العملية مع التدريس لأول مرة خياراً تلقائياً، وهو خيار لم يحد عنه حتى تقاعد في عام ٢٠٠٦م:

[لقد بدأت في مهنة التدريس في عام ١٩٧١م، وكان هذا بعد أحداث عام ١٩٦٨م، كنت لا أزال صغيراً وقتها، ولم أكن أفكر في الأمر كثيراً، لقد حدث هذا الأمر بشكل

تلقائي. وشعرت أنني قريب من التلاميذ بما يمكنني من مخاطبتهم بـtu. بل إنني أذكر أنه في هذا الوقت، في بداية السبعينيات، كان التلاميذ يخاطبونني بـtu أيضاً [...]. غير أن الأجيال التالية والذين ظللت أخاطبهم بـtu أيضاً حتى العام الماضي كانوا يخاطبونني بـvous [...]. ازداد فارق العمر ولكن تغير الزمان أيضاً] (باريس، الاستبانة ١٥، معلم بمدرسة ثانوية، ٦٢ عاماً).

في المناقشات التي تمت فيما بعد، أخذ الرجل يسترسل في أسباب استخدامه لصيغة T، فهو يعتبر التقارب بينه وبين الطلاب وحرية الحوار معهم جزءاً من تصوره لعملية التدريس. ويقر الرجل أن الفترة التاريخية التي عاشها كان لها دور كبير في حياته. وفي النهاية، أبدى الرجل ملاحظة وهي أنه تلقى تعليمه في منطقة أقليات وفي نفس المدرستين اللتين كان يُدرِّس بهما أثناء حياته العملية:

[أعتقد أنني كنت في منطقة أقليات، وكثير من الزملاء يخاطبون التلاميذ بـvous وكانوا يقومون بتلك الممارسة في الماضي، تماماً كما يفعلون اليوم. لقد سمحت لنفسي أن أخاطب التلاميذ بـvous منذ اليوم الأول وأن أخاطبهم بالاسم الأول في داخل الصف لأنني كنت أعرف أننا سنقضي العام معاً، بل ثلاثة أعوام متواصلة مع الكثير منهم. [...] ومن ثم فقد كان علينا أن نتعايش معاً] (باريس، الاستبانة ٣، معلم بمدرسة ثانوية، ٦٢ عاماً).

يذكر معلم ثانوي آخر أيضاً أن التغيرات التي حدثت في أواخر الستينيات، في بواكير ممارسته للتدريس في تلك الفترة، لم يكن المعلمون فقط هم من يخاطبون التلاميذ بـtu، ولكن كان التلاميذ أيضاً يخاطبون المعلمين بـtu. لم يدم هذا التحول طويلاً ثم كانت العودة إلى ما أسماه المعلم بـ"عودة انتصار التقاليد" reconquest of tradition. ويرى هذا

المعلم إعادة انطلاق صيغة V بهذا الشكل كجزء لا يتجزأ من عملية إعادة انطلاق للقيم الأصيلة في الجامعة والمدرسة، ويوضح هذا المعلم أيضاً أن استخدام tu في المخاطبة من قبل المعلمين يتأثر بالطبقة الاجتماعية:

[أعتقد أن ذلك كان مرتبطاً بالتطور الاجتماعي والذي كان يعني أن الناس قد وضعوا ما أسميه بإنجازات عام ١٩٦٨م خلف ظهورهم وللأبد. [...] إنني أريد أن أقول إن التقاليد العتيقة للجامعة الفرنسية وللمدرسة الفرنسية قد أصبح لها اليد العليا. وهذا يعني أن جيل المعلمين الشبان الذين بدأوا حياتهم العملية في فترة ثمانينيات القرن الماضي، على سبيل المثال، قد تمرسوا على التخلي عن تلك الممارسات التي أصابت قطاعاً عريضاً من المجتمع بالصدمة. وحتى حينما كان الأمر على ما هو عليه، فإن الضمير tu لم يكن يستخدم في كل الحالات. وأعتقد أنه في الليسيه في نويي Neuilly (ضاحية تقطنها الطبقات العليا) حول باريس لم يكن من المحتمل أن يخاطب أحد، كائناً من كان، التلميذ بالضمير tu] (باريس، الاستبانة ٣، مؤرخ، ٦٩ عاماً).

(٤,٢,٢) الألمانية German

من بين الأفراد الذين أجريت معهم المقابلات والبالغ عددهم ١٩٨ فرداً، خاطب ١٨٨ منهم (نسبة ٩٥٪) معلميهم بـSie "أنت، الخاصة بالرسمية والاحترام"، وستة منهم (٣٪) بـdu "أنت، الخاصة بالعفوية والمساواة"، وأربعة منهم (٢٪) إما بـdu أو Sie. ومن بين المفحوصين، استخدم ١٢٥ فرداً (٦٧,٦٪) صيغة لفظ التبجيل + الاسم الأخير، بينما استخدم ٥٣ منهم (٢٨,٦٪) صيغة اللقب + الاسم الأخير، ومعظمهم ينتمي إلى مجموعة فيينا، بينما استخدم أربعة منهم (٢,٢٪) الاسم الأول، واستخدم ثلاثة (١,٦٪) صيغة الاسم الأول أو لفظ التبجيل/اللقب + الاسم الأخير. وورد في هذا التقرير أن العمر

الأدنى الذي بدأ فيه المعلمون مخاطبة الطلاب بصيغة V هو ١٤ عاماً، غير أن الكثيرين (٥٨ فرداً، نسبة ٢٩٪) يقولون إن صيغة T كانت تستخدم حتى نهاية سن المدرسة.

في السنوات التسع أو العشر الإلزامية للتعليم في الدول الناطقة بالألمانية، يتخاطب المعلمون والطلاب بصورة لاتبادلية، حيث يخاطب المعلمون الأطفال بصيغة T والاسم الأول، ويرد الأطفال بصيغة V + الاسم الأخير (مثل السيد/السيدة شميت Herr/Frau Schmidt). وتعد ممارسة المخاطبة بصيغة T بشكل تبادلي بين المعلمين، والتي بدأت بفعل حركة الطلاب في أواخر الستينيات وبدايات السبعينيات في بعض المدارس، أمراً غير معتاد على الإطلاق. وكانت هناك عادة شائعة في جمهورية ألمانيا الديمقراطية GDR تتمثل في أن يخاطب المعلمون الطلاب بصيغة V في سن السادسة عشر (أو أربعة عشر، وهو سن التعميد العلماني) secular confirmation. وبصفة عامة، نجد أنه إذا حدث تحول في أسلوب المخاطبة، فإن ذلك يكون مع بداية الصف الثاني أو الأخير من المدرسة الثانوية. غير أننا لاحظنا استمرار ممارسة المخاطبة غير التبادلية في فصول الصف الثالث عشر (تمهيدي الجامعة matriculation) في برلين وبون بأسلوب توافقت عليه كافة الأطراف. وتشير معظم البيانات المستقاة من المقابلات في كل مواقع المتحدثين بالألمانية إلى استمرار المخاطبة اللاتبادلية إلى نهاية الفترة المدرسية. يقول معلم سابق من فيينا:

[حسب خبرتي، يحب طلاب المدارس، إلى حد كبير، أن نخاطبهم بـdu، فقد كانوا يرون أن مخاطبتهم بـSie من الأمور الغريبة.] (فيينا، الاستبانة ١١، مشرف مدرسي (معلم سابق)، ٥٤ عاماً).

ويتسق هذا الأمر مع ما لاحظناه من تفاوت المدى العمري الذي يحدد المتحدثون بالألمانية عنده الانتقال بين T و V (انظر الفقرة ٣,٤,٢).

أمر آخر أثارته معلمة تحت التدريب في الثلاثينيات من عمرها، من مانهايم، تعمل حالياً في وظيفة محرر حيث وجدت المعلمة، أثناء اختبار تسكين المعلمين المتدربين teacher training placement في مدرستها "القديمة" أن المعلمين ممن لديهم معرفة بها كطالبة كان لديهم توجس إزاء استخدام صيغة V + Frau R "السيدة.+ ضمير الاحترام"، وكانوا في علاقتهم بها يخاطبونها بصيغة T، والتي لم يكن لها أن ترفضها غير أن ذلك أوقعها في معضلة مخاطبتهم بصيغة T + الاسم الأول.

في الفصول الصغرى، لا سيما في النمسا، نجد أن التلاميذ يخاطبون معلميهم بصورة متزايدة باستخدام صيغة T. وهذا ما أورده المعلمون الحاليون والسابقون، وأحد الآباء، ومعلم تربية دينية، وتربوي بمدرسة خاصة، وهم جميعاً ينتمون إلى مجموعة فيينا.

(٤,٢,٣) السويدية Swedish

في بيانات الاستبانة السويدية، يقول ٩٣ فرداً من بين ١٤٤ (بنسبة ٦٥٪)[٢] إنهم قد خاطبوا معلميهم بصيغة T، ومن بين هؤلاء يقول ٦٦ (بنسبة ٧١٪) إنه كان بوسعهم مخاطبة المعلمين بصيغة T بالإضافة إلى الاسم الأول. غير أن ممارسة مخاطبة المعلمات بصيغة fröken "آنسة" (وهو مايعادل كلمة miss "آنسة" بالإنجليزية) والمعلمين بصيغة magistern (أي "سيدي" Sir)، بالإضافة إلى صيغة T ظلت مستخدمة إلى حد ما. يقول ١٨٪ من الأفراد (٩٣/١٧) إنهم استخدموا صيغة T بالإضافة إلى اللقب. ويقول أحد المعلمين في مجموعة الدراسة الثانية في جوتنبرج إن طلابه كانوا يخاطبونه

(٢) قد يبدو هذا المعدل من المخاطبة بصيغة T منخفضاً بالنظر إلى أن صيغة T تمثل ضمير المخاطبة الافتراضي، غير أن ما يفسر هذ الأمر هو أن المشاركين الذين ذكروا أنهم لم يخاطبوا معلميهم بصيغة T هم من كبار السن، وهم يشيرون إلى ممارسات المخاطبة التي تسبق زمنياً حركة الإصلاح باستخدام du، في نهاية الستينيات وبداية السبعينيات.

دائماً بالاسم الأول، غير أنه في إحدى المناسبات خاطبه طفل في الفصل بـfröken "آنسة" عن طريق الخطأ.

يذكر أحد الأفراد في مجموعة جوتنبرج، وهو يعمل معلماً أيضاً ممارسة استخدام الألقاب عند المخاطبة يوم أن كان طالباً بالمدرسة:

[لقد كانت هذه الممارسة سارية في المدرسة لمدة طويلة لأنه كان من المهم أن تستخدم magistern و fröken وليس الأسماء أو شيئاً من هذا القبيل.] (جوتنبرج، الاستبانة ٣، معلم، ٣٤ عاماً).

إن هذا التفاوت الذي نراه بين الأجيال يعرب عن نفسه في تلك المناظرة التي سوف نراها لاحقاً بين فردين من الشباب و آخرين من كبار السن في فاسا، حيث يتضح من تلك المناظرة تفضيل الشباب للعلاقة الوثيقة مع معلميهم و تفضيل كبار السن للحفاظ على صيغ الاحترام عند مخاطبة من يعلونهم في المكانة:

[(١) بالنسبة للمعلمين في المدرسة، فإن الاحترام يجب أن يكون هو السائد. فحتى يومنا هذا، وقد بلغت من السن ما بلغت لا زلت أعتقد أنه من غير اللائق أن يخاطب الطلاب معلميهم بـdu، لأنني أرى أن استخدام du في المدرسة أمر ينافي الاحترام. لقد كنت معلماً، في النظام التعليمي الفنلندي، في كورسكيسكوس Kurssikeskus، وكان هناك طالبان أحدهما في الرابعة عشر والآخر في الثامنة عشر، وكنت أمقت كثيراً نداءهم بكلمة sinä [صيغة T الفنلندية] عند مخاطبتي. وربما يكون هذا هو نفس الحال في فايكينجسكولا Vikingaskola (مدرسة ابتدائية تتحدث بالسويدية في فاسا) أيضاً. أعتقد أن الأطفال يخاطبون معلميهم بـdu في هذه المدرسة. إن المخاطبة بـdu تشي بقليل من الاحترام؛ ولهذا السبب فإنني عازم على ترك التدريس.

(٢) أعتقد أنني وماريا (٤) ربما ننتمي إلى الجيل الذي خاطب معلميه بـdu طيلة الوقت.

(٣) إنها مسألة تفاوت بين الأجيال.

(٤) أعتقد أنه كانت تربطني علاقة وثيقة مع معلميّ، وهو ما لم يتأتَ لك.

(٣) كان علينا أن نخا طب المعلمين بـ ni و كنا نكن لهم الاحترام و كنا نقوم بفتح الأبواب لهم و...]

(فاسا، مجموعة الدراسة ٢، (١) مدير مبيعات، ٦٦ عاماً؛ (٢) مساعدة مشروع، ٢٩ عاماً؛ (٣) أخصائية اجتماعية، ٦٢ عاماً؛ (٤) طالبة جامعية، ٢٤ عاماً).

يخاطب المعلمون طلابهم بصيغة T وتقول الغالبية العظمى من المشاركين في الدراسة (١٤٤/١٢٤، ٨٦٪) إن معلميهم قد خاطبوهم بصيغة T. ويشير من يقولون إنهم قد خوطبوا بصيغة غير هذه إلى زمن يسبق زمن الإصلاح باستخدام du. ويصف الاقتباس التالي فترة التحول حينما توقف المعلمون عن مخاطبة طلابهم بالاسم (أي المخاطبة بضمير الغائب) وشرعوا في استخدام صيغة T معهم:

[السبب في ذلك أنه في السبعينيات، عندما كنت في الصف التاسع، تخلى المعلم عن استخدام الألقاب قليلاً وشرع في مخاطبة طلابه بـdu. <*هل كانوا يخاطبونكم بـni من قبل؟*> أعتقد أنهم كانوا يخاطبوننا بالاسم مجرداً ولكن لم يكونوا يخاطبوننا بـdu أبداً، [...] أول من بدأ يخاطبنا بـdu، حينذاك، بعض المعلمين، ربما المعلمين الشبان. لقد أصبح من قبيل التقاليد الشائعة في السبعينيات أن يستخدم du في مخاطبة الطلاب، حسب اعتقادي.] (جوتنبرج، الاستبانة ٧، سكرتيرة، ٥٠ عاماً).

(٤,٢,٤) الإنجليزية English

كانت المخاطبة بالاسم الأول في المدرسة، في إنجلترا، تعبر عن نوع من التقارب في مستوى التفاوت الاجتماعي. ذكر بعض المفحوصين من الرجال في لندن أن معلميهم كانوا يخاطبونهم بالاسم الأخير من قبل، منذ ١٠ سنوات أو يزيد:

بعض المعلمين يقوم بذلك، وبعضهم لا يفعل ذلك.وأعتقد أن هذا الأمر ربما كان يعبر عن التفاوت بين الأجيال أيضاً. لقد كان دأب بعض المعلمين من كبار السن [...]، والذين لم يكونوا يقيمون علاقات وثيقة مع الطلاب، أن يخاطبونا بالاسم الأخير. (لندن، مجموعة الدراسة، عامل تطوعي، ٢٦ عاماً).

بصفة عامة، كانت أساليب المخاطبة غير تبادلية، فقد كان المعلم يخاطب الطلاب بالاسم الأول أو الأخير بينما كان الطلاب يخاطبونه بالسيد/السيدة + الاسم الأخير (لم يكن بمقدور الطلاب معرفة الاسم الأول للمعلم على الإطلاق). حينما لم تكن الأمور تسيرعلى تلك الشاكلة في المخاطبة، فإن ذلك كان يشير إلى علاقة خاصة بين المعلم والطالب. وفي بعض المدارس، كان من الممكن أن يخاطب طلاب الفرقة السادسة sixth form (الصف الثاني عشر) معلميهم بالاسم الأول. وفي بعض الأحيان كان هناك "معلم لطيف" cool teacher، يسمح لكل الطلاب أن يخاطبوه بالاسم الأول، ولكن المخاطبة من هذا النوع كانت مثيرة للتوجس أحياناً:

(١) *عندما كنت في المدرسة في إنجلترا، كما كنت تقول، وحتى الفرقة السادسة، كنا نخاطب كل معلمينا بالسيد/السيدة كذا، ثم في الفرقة السادسة سمح لنا*

بعض منهم أن نخاطبهم بالاسم الأول[٣]. غير أنه قبل الفرقة السادسة، كان هناك معلم في المدرسة هو الألطف وكان يسمح لجميع الطلاب أن ينادوه باسمه الأول، وكان لهذا تأثير كبير على الطلاب، كما تعرف. لقد كنا نرى جميعاً أنه شخص مميز لأنه سمح لنا أن نناديه باسمه الأول.

(٢) أعتقد أن الأمر قد يكون أحياناً سلاحاً ذا حدين لأن الطلاب الأقل سناً، ١٣ أو ١٤ عاماً، أحياناً يشرعون في التعامل مع المعلم بحرية أكثر مما ينبغي.

(١) نعم لقد قمنا بذلك. بالطبع زادت الألفة بيننا أكثر مما ينبغي وكنا نعتقد أننا بسبب ذلك قد نفلت من العقاب رغم أننا كنا نعرف، إلى حد ما، حدود التعامل. لقد كنا نتعامل معه بحرية أكثر مما كنا نتعامل مع الآخرين.

المنسق: هل كنتم تولونه قدراً أقل من الاحترام؟

(١) أعتقد أنه في كثير من الجوانب كنا نكن له مزيداً من الاحترام لأنه كان معلماً في غاية اللطف. لم يكن أي معلم آخر يسمح لنا أن نخاطبه على هذه الشاكلة، باسمه الأول. لقد كان هذا المعلم مختلفاً عن باقي المعلمين. لم يكن مجرد سماحه لنا بأن نناديه باسمه الأول هو الذي أكسبه هذا المستوى من الاحترام. لقد كان ما يقوم به من أعمال أخرى هو الذي أكسبه ذلك.

(لندن، مجموعةالدراسة، (١) مترجمة لغة إشارة، ٣٥ عاماً، (٢) عامل في القطاع التطوعي، ٢٦ عاماً)

---

(٣) يستخدم مصطلح Christian name "الاسم المسيحي" في بريطانيا وإيرلندا بمعنى first name "الاسم الأول" وهذا المصطلح الأخير هو الذي حل محل مصطلح "الاسم المسيحي" في المجتمعات الناطقة بالإنجليزية بصفة رئيسة نظراً للاعتراف بها كمجتمعات علمانية متعددة الأديان. ومصطلح first name "الاسم الأول" يصلح استخدامه في مجتمع متعدد الثقافات ويعد عند بعض أفراد هذا المجتمع المعادل للاسم الأخير في الإنجليزية.

(٤,٣) الجامعة
University

(٤,٣,١) الفرنسية French

في إجابتهم عن السؤالين "كيف كنت تخاطب معلمك في الجامعة؟ كيف كان يخاطبك؟" أفاد معظم المشاركين أن المخاطبة كانت بصيغة V وبشكل تبادلي (٤٢/٣٤، بنسبة ٨١٪)، وأفاد البعض أن المخاطبة تكون بصيغة V بشكل لاتبادلي مع المعلم، فالمعلم يرد بصيغة T (٤٢/٣، ٧٪). وعلى مستوى الدراسات العليا، يمكن أن يتغير الخطاب القائم على الضمائر بين الطالب والمعلم، ولكن غالباً لا يكون ذلك قبل أن يُمنَح الطالب درجة الدكتوراه:

[بصفة عامة، لا يخاطب طلاب الدكتوراه مشرفيهم بـtu "أنت، للعفوية والمساواة". وفي أغلب الأحوال، يخاطب الطالب مشرفه بـvous "أنت، للاحترام". ويمكن للطالب أن يخاطب مشرفه بالاسم الأول، غير أن الأمر يعتمد على المشرف ... إلخ. فالطلاب يداومون على مخاطبة مشرفيهم بـvous، ثم بعد الحصول على درجاتهم العلمية [...] [حينئذ] يمكنهم أن يتخاطبوا مع المشرفين بـtu. وإذا حصل الطالب على منصب في نفس الجامعة، فإنه يخاطب معلميه السابقين بـtu أيضاً. وغالباً ما يحدث ذلك بين عشية وضحاها. لقد لاحظت هذه الظاهرة من قبل، فالطالب ينتقل من المخاطبة بـvous إلى المخاطبة بـtu، ومن المخاطبة بـ"السيد برناديت" إلى "برناديت" فحسب.] (باريس، الاستبانة ١، طالبة، ٣٠ عاماً).

يعد استخدام صيغة T بشكل تبادلي هو النمط الطبيعي للمخاطبة بين الطلاب، كما هو الحال بين الزملاء من الأكاديميين. وينظر أحد المشاركين في هذه الدراسة إلى استخدام tu بين الزملاء من الأكاديميين على أنه أحد آثار حركة مايو عام ١٩٦٨م:

[يخاطب معظم الأكاديميين بعضهم البعض بـtu. ولكن بعض الزملاء لا يتخاطبون إلا بـvous وهؤلاء يعدون من ذوي الأساليب العتيقة ويرفضون أن يخاطبهم أحد ب tu. وينبغي أن يعرف كل من يعمل في قطاع التعليم، أن مخاطبة المعلمين بعضهم البعض بـtu إنما كان نتاجاً لحركة مايو ١٩٦٨م. ومن ثم، نجدأن هناك الكثير من اليمينيين [...]، على سبيل المثال، ممن يرفضون الألفة المتولدة عن نشوء علاقة ما تأثراً بأحداث مايو ٦٨.] (باريس، الاستبانة ٣، أكاديمية، ٣٩ عاماً).

عرف عن بعض الجامعات الفرنسية استخدامها لصيغة T في المخاطبة. ومن أمثلة تلك الجامعات، جامعة باريس ٨ Paris VIII، التي أنشئت بعد أحداث مايو ١٩٦٨م بقليل. فاستخدام صيغة T في المخاطبة بين المعلمين وكذلك بين الإداريين، وأحياناً بين المعلمين والطلاب ينظر إليه على أنه تقليد نشأ عن حركة مايو ١٩٦٨م:

[من بعض الممارسات في الجامعة أن يخاطب المعلمون طلابهم بـtu. ونرى أن هذا الأمر يحدث طيلة الوقت في جامعة باريس ٨، على سبيل المثال. وبحسب اعتقادي، فإن الزملاء الذين يتميزون بلين الجانب هم من بالأخص من يخاطبون طلابهم بـtu، وربما يقوم النساء بذلك بدرجة أقل، وربما يكون هذا النوع من المخاطبة من تلقاء الروتين اللغوي cliché. غير أنني أتذكر طلاباً فزعوا قليلاً حينما خوطبوا بـtu؛ كانوا يكرهون أن يخاطبوا بتلك الطريقة، فقد استشعروا أن ذلك النوع من المخاطبة يعود بهم إلى أجواء الطفولة.] (باريس، الاستبانة ٣، أكاديمية، ٣٩ عاماً).

لم تشهد كافة الجامعات تحولاً يتعلق بالمخاطبة مثل التحول الذي شهدته في عام ١٩٦٨م وما تلاه. ويذكر واحد ممن أجريت معهم المقابلة أن صيغة T كانت تستخدم بين الطلاب في نهاية فترة الستينيات فحسب، ولكنها لم تكن تستخدم بين المعلمين والطلاب في كلية القانون التي كان يدرس بها:

[لم يكن الضمير tu يستخدم إلا بين الطلاب فحسب. لم يكن يستخدم بينهم وبين المعلمين، ولا حتى بين طلاب الدراسات العليا ومعلميهم. *<ولكن هل كان هذا أمراً خاصاً بهيئتكم التدريسية فحسب؟>* ربما، ربما كان الأمر مختلفاً في الجامعات الأخرى. لقد كان هذا الأمر خاصاً بالقانون والاقتصاد. وربما كان الأمر خاصاً بهذين التخصصين، وبما أن هذه الممارسة تجري في فرنسا، ربما يكون الحال كذلك في كافة الجامعات الأوروبية الأخرى، غير أنه في فرنسا كان الاقتصاد يدرس في كليات القانون وكانت تقاليد كلية القانون تفرض نفسها، في هذا المجال أيضاً.] (باريس، الاستبانة ٣، معلم بمدرسة ثانوية، ٦٢ عاماً).

وتتنوع ممارسات المخاطبة بين الأكاديميين والطاقم الإداري حسب العادات أو العلاقات الشخصية. وتقول إدارية إنه يتم التنبيه على أفراد طاقم الإدارة في محل عملها ألا يتعدوا حدود الألفة مع الطلاب [إنهم ليسوا أصدقاء لكم they're not friends]. وتقول هذه الإدارية أنها لم تستخدم سوى ألفاظ التبجيل في مخاطبة الطلاب دون استخدام الاسم الأخير، بالإضافة إلى الضمير vous:

[حينما يأتي الطلاب لرؤيتي، أقول Bonjour mademoiselle "صباح الخير يا آنسة" ولا أقول مجرد كلمة Bonjour "صباح الخير"، نقول دائماً "مرحباً آنسة" Bonjour mademoiselle. إننا لا نستخدم الاسم الأخير عند مخاطبتهم.] (باريس، الاستبانة ٣، إدارية، ٤٨ عاماً).

(٤,٣,٢) الألمانية German

يخاطب الطلاب بعضهم البعض في الدول الناطقة بالألمانية بصيغة T. وقبيل الحركة الطلابية التي اندلعت في نهاية الستينيات وبداية السبعينيات كان الطلاب يتخاطبون بصيغة V إلا إذا كان من يخاطبونهم من الأصدقاء الحميمين، ولم تكن تلك

المخاطبة شائعة في المواقف العامة كتلك التي نراها في الفصول الجامعية. وكان استخدام صيغة T بين الجنسين يشير عادةً إلى قوة العلاقة لا أكثر. وفي الوقت الراهن، حيث توجد استثناءات في استخدام صيغة T بشكل تبادلي، فإن تلك الاستثناءات تعد موسومة marked وضيقة في بعض المواقف وترمي إلى إظهار الإقصاء exclusion.

ورداً على السؤال: كيف تخاطب / أو كنت تخاطب معلميك في الجامعة؟ اختار ٨٢٪ ممن انطبق عليهم السؤال (١٥٩/١٣٠) صيغة V التبادلية، بينما تحدث ١٣٪ (١٩٥/٢٠) عن وجود تفاوت في استخدام صيغة T، و V، واستخدام صيغتي V و T بشكل لاتبادلي (مثل مخاطبة المعلم للطالب بصيغة T، ومخاطبة الطالب للمعلم بصيغة V). دُعِّمت هذه النتائج ببيانات المقابلات مع الطلاب الحاليين أو الطلاب الذين انتهوا مؤخراً من دراساتهم. ويلخص طالب من مانهايم في أواسط العشرينيات من عمره الأمر بقوله إن الضمير Sie يستخدم عند مخاطبة الأساتذة؛ لكن المسألة تخضع للتفاوض بشكل فردي مع الأكاديميين الآخرين حسب درجة قرابة التواصل بينهم. إذا كان الطالب يعمل كمساعد بحث research assistant فإن المخاطبة تكون غالباً بصيغة T وأشكال التوسط الأخرى. ويحدث التفاوت بين استخدام صيغ T و V واستخدام كلتا الصيغتين بشكل تبادلي بصفة رئيسة حينما تصبح العلاقة أكثر قرباً (مثل العلاقة بين طالب الدكتوراه ومشرفه) أو حينما تكون هناك علاقة مزدوجة (مثلاً، حينما يكون الأستاذ هو المحاضر والرئيس في وقت واحد، أو حينما يصبح المحاضر السابق رئيساً، أو حينما تكون اللقاءات داخل الجامعة وخارجها):

[مع أستاذي والذي هو رئيسي أيضاً نتخاطب بـdu [...]. وعندما يخاطبني أستاذي بـdu، فإن ذلك يعد إيذاناً بأن تقوم مخاطبتنا على أساس du [...] هذا ببساطة كان دأب أستاذي. لقد كنا فيما سبق نتخاطب بـSie ومنذ أن بدأت العمل معه، قال لي "مرحباً

أندريه" وبدا واضحاً حينئذ أن علاقتنا بدأت تقوم على أساس تبادل المخاطبة بـdu. (لايبتسيج، الاستبانة ٣، مساعد بحث، ٢٧ عاماً).

كما ذكرنا في الفقرة (٣,٢)، فإن الممارسة الشائعة في المخاطبة أن يخاطب الأساتذة والمحاضرون طلابهم باستعمال ihr "أنتم" كمجموعة ولكن ينادونهم بـSie "أنت، للاحترام" كأفراد، ومن الشائع أيضاً أن يرد الطلاب باستخدام Sie.

يتضح لنا من خلال البيانات الواردة من مجموعة الدراسة في فيينا أنه في الأقسام الصغيرة مثل قسم اللغات الأفريقية وفي الأقسام التي تدرس اللغات الأجنبية التي لا تتمتع بالتنوع الذي تتمتع به اللغة الألمانية في أساليب المخاطبة (مثل اللغة الهولندية) أو تلك التي لا يوجد بها تنوع في الأساس (كالإنجليزية)، فإن صيغة T يتم تبادلها أحياناً بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب (ارجع أيضاً إلى الفقرة ٥,٢,٣). لقد بدأت ممارسة استخدام صيغة T في العمل الميداني في بعض التخصصات غير أن ذلك نادراً ما يحدث في العلوم الطبيعية.

تتنوع الطريقة التي يتخاطب بها الأساتذة معاً وفق ميولهم العامة (انظر الفقرة ٣,٦)، وبدرجة أقل، وفق الممارسات المخاطبية العامة للقسم أو ممارسات من به من أعضاء هيئة التدريس، وغالباً ما تكون هناك ممارسات متباينة ومتزامنة بين الشبكات الاجتماعية المختلفة في داخل القسم أو بين أعضاء هيئة التدريس. فيميل الأكاديميون الشباب إلى مخاطبة بعضهم البعض بصيغة T وبالاسم الأول، غير أن صيغ المخاطبة بين الأساتذة وأعضاء هيئة التدريس من الشباب تتباين أيضاً. ولم تعد العلاقات القائمة على استخدام T ممنوعة في المواقف المتعلقة بالمكانة الاجتماعية مثل تلك المواقف الخاصة بعقد المؤتمرات والحلقات النقاشية واجتماعات الهيئة التدريسية أو حتى على مستوى المواقف الخاصة بإلقاء الخطب الرسمية مثلما نرى في تجمعات حفلات التقاعد

الرسمية وحفلات توزيع الجوائز، ولكن لا ينطبق ذلك على مناقشات رسائل الدكتوراه (الشفهية) (من بطاقات الملاحظة).

نجد في بعض الأحيان أن صيغتي المخاطبة، اللارسمية والرسمية، تستخدمان معاً في العروض التقديمية الرسمية. ولاحظ عدد صيغ المخاطبة التالية والتي استخدمت في افتتاحية خطاب الأستاذة روث ووداك Ruth Wodak بمناسبة منحها جائزة فيركاوف فيرلوت Verkauf-Verlot في فيينا (٢٣ يونيو ٢٠٠٣م):

Sehrgeehrter Herr PräsidentFischer "عزيزي السيد الرئيس فيشر"، lieber Heinz "الحبيب هاينتس"، Lieber Wolfgang Neugebauer "الحبيب فولفجانج نويجاوبر"، sehr geehrte Frau Verkauf-Verlot sehrgeehrte "عزيزتي السيدة فيركاوف فيرلوت"، Liebe Freundinnen und Damen und Herren "العزيزات والأعزاء السيدات والسادة"، Freunde، "حبيباتي الصديقات و أحبابي الأصدقاء".

هنا نجد أن المخاطبين قد خوطبوا بالصيغ التالية: الاسم الأول، لفظ التبجيل + اللقب + الاسم الأخير، ولفظ التبجيل + الاسم الأخير، والاسم الأول + الاسم الأخير، مع استخدام المعادل الرسمي واللارسمي للمصطلح الإنجليزي dear "عزيزي"، ألا وهو بالألمانية Sehr geehrte/r or Liebe/r. وقد خوطب الرئيس بالصيغة الرسمية Sehr geehrter Herr Präsident Fischer "عزيزي السيد الرئيس فيشر"، وبالصيغة غير الرسمية lieber Heinz "هاينتس الحبيب". وعادة ما يتخاطب الأساتذة والإداريون بصيغة V + اسم التبجيل + الاسم الأخير بشكل تبادلي، غير أن المخاطبة اللاتبادلية تكون، في الأغلب، بين الأساتذة مساعدي البحث، حيث يخاطب الأستاذ محدثه بصيغة V + الاسم الأول بينما يُخاطبه مساعد البحث بصيغة V + لفظ التبجيل + الاسم الأخير. وتوحي ملاحظات المشاركين بأنه إذا كان الأستاذ ومساعد الباحث من

النساء، فإن تبادل التخاطب بالاسم الأول يكون أكثر احتمالاً مقارنة بإذا ما كان الأستاذ رجلاً، بصرف النظر عن نوع مساعد الباحث، رجلاً كان أم امرأة. لقد لاحظنا من خلال ملاحظات المشاركين خلافاً حول أسلوب المخاطبة في داخل أحد المراكز البحثية بين أستاذ في الستينيات من عمره وعدد من الباحثين في أواخر العشرينيات والثلاثينيات. وكان الأستاذ في هذه الحال يطلب من الباحثين التخاطب بصيغة T بشكل تبادلي غير أن الباحثين الشبان رفضوا ذلك على أساس أن هذا الأمر يوحي بتكافؤ المكانة وهو أمر لا يصح.

غالباً ما يُستغنَى عن الألقاب عند التواصل الشفهي بين الزملاء الأكاديميين بغض النظر عن الرتبة. وكما سنوضح في الفصل الخامس، يختلف هذا الأمر حسب اختلاف مواقع الدراسة الألمانية. غير أن الألقاب يغلب استخدامها في السياقات الرسمية، لا سيما في المكاتبات. فنرى مثلاً استخدام صيغة لفظ التبجيل + اللقب الكامل، مثل Herr/Frau Professor Dr Merkel "السيد/السيدة الدكتور/الدكتورة ميركل". هكذا، نرى أن المخاطبة في الألمانية في المجال الجامعي تعد أيضاً أكثر تعقيداً وصعوبة من أن توضع في شكل قواعد إذا ما قارناها باللغة الفرنسية.

(٤,٣,٣) السويدية Swedish

حتى منتصف القرن العشرين، جرت العادة بين الطلاب أن يخاطبوا الهيئة التدريسية بضمير الغائب third person وذلك عن طريق استخدام ألقاب الأساتذة بصيغة التعريف Professorn ('the professor') "الأستاذ"، أو من خلال استخدام اللقب + الاسم الأخير "الأستاذ جرانكفست" (Professor Granqvist)، بينما يمكن مخاطبة الطلاب باللقب "الطالب المقيد" Kandidaten ('the candidate')، أو باستخدام اللقب + الاسم الأخير

"الطالب المقيد سفينسون"[٤] (Kandidat Svensson)، وكل تلك الصيغ تجنباً للخطاب المباشر. غير أن البيانات المتوافرة لدينا توضح أن المخاطبة بصيغة T والاسم الأول بشكل تبادلي بين الطلاب والهيئة التدريسية تعد حالياً هي الممارسة الطبيعية الشائعة. فيوضح ٧٢٪ من المجيبين (١١٦/٨٤) أنهم يمكن أن يخاطبوا المعلم الجامعي بصيغة T، وأفاد ٧٠٪ (١١٦/٨١) أن استخدام صيغة T والاسم الأول هو النمط الطبيعي للمخاطبة. أما المشاركون الذين أفادوا عن وجود صيغ أخرى للمخاطبة فهم كبار السن بصورة شبه حصرية، وهم يشيرون إلى أساليب المخاطبة في فترة ما قبل الإصلاح باستخدام 'du- du reform'. وبصفة عامة، لا نرى سوى القليل من النقاشات في بياناتنا حول ممارسات المخاطبة الحالية بين الطلاب والهيئة التدريسية، وهو ما يشير إلى أن المخاطبة في تلك الحالة لم تكن مثاراً لكثير من الجدل. وجاءت غالبية تلك التعليقات من البيانات الفنلندية السويدية، كما يتضح لنا من خلال الاقتباس التالي من مجموعة الدراسة الثانية في فاسا:

[(١) من ناحية أخرى، كانت لدي مشكلات عندما درست هنا في الجامعة، إذ لم أكن أعرف إذا ما كان ينبغي أن أخاطب الأستاذة بni؟ فمنذ دراستي بالمدرسة الابتدائية والثانوية كان الأمر واضحاً تماماً لي، فقد كنا نخاطب المعلمين بالأسماء العادية مثل لارس Lars، وروجر Roger، وأنيت Anette، ولكن عندما تأتي إلى هنا فإنك لا تعرف ماذا تفعل، لا سيما حين تكتب رسائل البريد الإلكتروني. إن الأمر يكون ملتبساً، إنك تنكشف أمام الجميع من خلال اللغة [...] ولأنك تعرف أن من تراسلهم هم أساتذة للغة، فهم يتفحصون رسائل بريدك الإلكتروني، لذا فإن الأمر يتطلب الحذر لأنه ينطوي على بعض الخداع.

(٤) نجد، على سبيل المثال، في الكتاب المدرسي "تعلم السويدية" Learn Swedish والذي تم استخدامه عام ١٩٦١م، أن إحدى الشخصيات الرئيسة في الكتاب وهو الطالب يخاطب و يشار إليه بـKandidat Svensson "الطالب المقيد سفينسون" (Norrby 1997).

(٢) حسناً، ماذا فعلت؟

(١) حسناً، لقد حاولت أن أغير رسالتي بتحويلها إلى صيغة المبني للمجهول حتى أتجنب مخاطبتهم بـdu أو Ini.

(فاسا، (١) مساعدة مشروع، ٢٩ عاماً؛ (٢) أخصائية اجتماعية، ٦٢ عاماً).

(٤,٣,٤) الإنجليزية English

في الجامعات الإنجليزية عادة ما كان الطلاب (قبل أواخر الستينيات) يخاطبون أعضاء هيئة التدريس باللقب Prof "أستاذ" أو Dr "دكتور" ولكن ليس باستخدام كليهما معاً، أو قد تكون المخاطبة بلفظ التبجيل + الاسم الأخير في حال عدم وجود ألقاب، وكان أعضاء هيئة التدريس يردون باستخدام لفظ التبجيل (Mr "السيد"، و Miss "الآنسة") + الاسم الأخير. غير أن أكثر ممارسات المخاطبة شيوعاً هي أن يتبادل أعضاء هيئة التدريس والطلاب المخاطبة بالاسم الأول. غير أنه، كما يتضح من اتفاق أفراد مجموعة الدراسة في لندن، فإن تلك الممارسة يبادر بها أعضاء هيئة التدريس عند تقديم أنفسهم. وهناك بعض الاستثناءات، فبعض الأساتذة لا يقدمون أنفسهم، وهناك اعتقاد عام أنهم يودون ترك مسافة بينهم وبين الآخرين، كما يوضح المقتطف التالي من مجموعة الدراسة بنيوكاسل:

(١) هل تبادرين بمخاطبتهم وفق الطريقة التي يقدم بها (الأساتذة) أنفسهم؟

(٢) أعتقد ذلك، نعم. غالباً ما يقدمون أنفسهم بأشياء مثل "أنا تومي" أو ما شابه، ولكن لا يقدمون أنفسهم بـ"السيد...".

(١) دائماً ما كنا نخاطب المحاضرين بالاسم الأول، ومن الطبيعي أن يكون هذا الأمر عادياً. ولكن حينما كنت في نورثمبرلاند Northumberland كان لدينا

أستاذ وكنا نخاطبه "الأستاذ..." لم أكن أخاطبه باسمه الأول إطلاقاً، في بعض الحالات لم نكن نستخدم شيئاً على الإطلاق.

المنسق: هل تعتقدين أن الأمر كان كذلك لأنه كان أستاذاً؟ ذا مكانة أعلى؟

(١) نعم، كان هناك شعور بذلك، لم يقل لنا كيف نخاطبه ولم يكن يدعو إلى ذلك، لقد كان أستاذاً دمثاً ولطيفاً إلى آخر الصفات الطيبة، ولكن يبدو أننا كنا موضوعيين ولم نكن نستخدم شيئاً على الإطلاق.

المنسق: لأنك اعتقدت أن الأمر لم يكن به شيء شخصي.

(١) نعم، لقد كان أعلى مكانة إلى حد ما.

(نيوكاسل، مجموعة الدراسة، (١) مدير مشروع، ٤٥ عاماً، (٢) طالبة، ٢٩ عاماً).

يمكن أن يكون الاسم الأول الذي يستخدمه الأكاديمي في مخاطبة الطالب هو الشكل الكامل للاسم حسب ما هو مدون بقائمة الطلاب وليس وفق الشكل المختصر الذي يفضله الطالب، كما يتضح لنا من الاقتباس التالي من مجموعة الدراسة بنيوكاسل:

غير أن بعض المحاضرين، عندما كنت أدرس، اعتادوا أن يخاطبوني بتوماس، رغم أن أحداً لا يخاطبني بذلك. وكان هذا الأمر يضايقني كثيراً لأنه من الواضح أنهم كانوا يخاطبونني باسمي وفق ما هو مدرج بالقائمة وقد يضعون صورتي أمام الاسم ويقولون: حسناً هذا هو توماس. وجدت هذا الأمر جد غريب لأنني لم أكن معهم على مثل هذه الدرجة من الألفة التي يدّعونها. <ولكن أليس من اللطف أن يتكبدوا مشقة معرفة اسمك> *لكن عليهم أن يسألوك أولاً "ما الاسم الذي تحب أن تنادى به؟" بدلاً من أن ينطقوا الاسم هكذا، فيعتقد الطلاب الآخرون أن الأستاذ يتعمد قراءة الاسم بغرض مضايقتك.* <هل سبق أن قلت لهم خاطبوني بـ"توم"؟> *لا، لقد اعتادوا*

أن يصروا على مخاطبتي بـ"توماس" لشهور وشهور ولم أكن أراجعهم في ذلك.
(نيوكاسل، مجموعة الدراسة، معلم لغة إنجليزية، ٢٥ عاماً).

لقد اتضح لنا مما سبق أن المخاطبة بين هيئة التدريس والطلاب في الإنجليزية في المجال الجامعي، كما هي في السويدية، أكثر اتساقاً عنها في الفرنسية والألمانية.

(٤,٤) بيئة العمل
Workplace

(٤,٤,١) الفرنسية French

تتميز المخاطبة في الفرنسية بأنها تفرق بين المجالين الخاص private والعام public، لا سيما بين الفضاءات الحميمة للأسرة والأصدقاء القريبين والفضاءات العامة لبيئة العمل. وكما يقول أحد أفراد مجموعة باريس: ("في العمل تغير شخصيتك بمجرد أن تلبس ثوب العمل") (باريس، مجموعة الدراسة ١، كبير النادلين، ٢٨ عاماً).

يوضح الجدول رقم (٣,٨) الدور الذي تلعبه المكانة في بيئة العمل الفرنسية. فبينما يخاطب ٨٤٪ من أفراد الدراسة زملاءهم بصيغة T، لا يخاطب سوى ٢٤٪ رؤساءهم بصيغة V، نجد أن ١٦٪ من جملة حالات مخاطبة الرؤساء تكون غير تبادلية. يذكر ١٥٪ من المشاركين الفرنسيين بشكل واضح أنهم يخاطبون رؤساءهم بصيغة V + الاسم الأول في العمل. وتذكر عاملة بأحد دور رعاية الأطفال أنها تخاطب رؤساءها في العمل بالاسم الأول غير أنها تريد المضي في مخاطبتهم بـvous للحفاظ على مسافة تباعدية بينها وبينهم:

اتضع vous دائماً أمامك حداً لا تتجاوزه. كأنما تقول إنها ليست صديقتي، إنها رئيستي في سلم العمل، لذا فإنني حريصة على مخاطبتها بـvous [...]. لقد نجحنا في أن نتخاطب بالاسم الأول. في البداية لم أكن أستطيع أن أفعل ذلك على الإطلاق لأنني وجدت أن

الأمر صعب، لأنه ينبغي عليك أن تخاطب والديك بالاسم الأخير. الأمور الآن على ما يرام، غير أنني لا زلت أريد أن أداوم على مخاطبتها بـvous. [...] <*إنها الحل الوسط الأمثل، في الواقع.*> نعم، حقاً.] (باريس، الاستبانة ٦، عاملة رعاية أطفال، ٣٤ عاماً).

في محال العمل كهذه حيث تستخدم صيغتا T و V، يرى بعض المشاركين أن استخدام صيغة V يعد طريقة من طرق تجنب الصراع. فيعتبر أحد المشاركين في مجموعة الدراسة بتولوز أن vous تقوم بوظيفة وقائية protective function وذلك لأن استخدامها يجعل علاقات العمل مع الرئيس خالية من أي ارتباط أو علاقات شخصية:

[يعد استخدام vous في العلاقات الهرمية طريقة لتجنب العلاقات التي تخرج عن الحد المقبول. [...] إننا نستخدم vous مع بعضنا البعض، ومن هنا ينشأ حاجز بيننا يصبح معه من السهل حل المشكلات، فلا يكون هناك أي التزام شخصي من قبل الفرد على الإطلاق.] (تولوز، مجموعة الدراسة، مساعد بإحدى مكتبات بيع الكتب، ٢٧ عاماً).

غير أن هناك بعض محال العمل التي يذكرها بعض المشاركين في الدراسة وتتم المخاطبة فيها بصيغة T. فمحال بيع الحواسب، مثلاً، من الأماكن التي يكثر فيها استعمال صيغة T، ومما يقال هنا إن استخدام صيغة T في هذه الحال يتأثر بأنماط الاتصال في الولايات المتحدة (انظر الفقرة ٥,٧ حول الاتصال اللغوي).

تعد أماكن العمل التي تستخدم صيغة T شائعة أيضاً في مجال الخدمات الاجتماعية: ("يتخاطب الجميع في مجال الخدمات الاجتماعية بـtu") (باريس، الاستبانة ٧، مستشار قانوني عام، ٢٤ عاماً). أما صناعات الأزياء والموسيقى والإعلام – فجميعها من بيئات العمل التي يسود فيها النمط الطبيعي المبني على قيم المساواة والمخاطبة بصيغة T. وتقول إحدى المشاركات في مجموعة الدراسة في باريس،

وهي تعمل مصممة أزياء، إنه لا يوجد حواجز اجتماعية أو حواجز ترتبط بالعمر أو النوع في صناعات الأزياء أو الموسيقى فيما يتعلق باستخدام الضمير في المخاطبة. فيقترن استخدام الضمير بمجموعة من السلوكيات والتي تعزز الصداقة الوثيقة وتشمل التقبيل على الخد، وتسمح بإمكانية الاتصال الجسدي لاحقاً. غير أن هذه المصممة لا تجد من اليسير استخدام صيغة T مع الجميع ؛ لأنها تفرض حميمية مفرطة :

[حقاً، هناك الكثير من الأشياء التي تقترن بـtu. وهناك حقيقة هامة، وتلك تنطبق على كافة الفئات العمرية والأنواع والجنسيات ... إلخ، ألا وهي أننا نتخاطب بـtu في كثير من المواقف [...] لا نتصافح باليد، نقبّل بعضنا البعض، النساء والرجال. [...] إنني أرى استخدام tu أمراً صعباً، لأنه ليس من السهل أن تخاطب الجميع بـtu، لأن هذا يعني إسقاط الحواجز، وسيؤدي إلى نوع من الحميمية يفضي إلى تطفل في نهاية المطاف. إنه لأمر مصطنع.] (باريس، مجموعة الدراسة ١، مصممة أزياء، ٣٢ عاماً).

لقد كانت التغيرات في ممارسات المخاطبة داخل بيئة العمل موضوعاً لملاحظات بعض المشاركين، وكمثال على ذلك نرى ملاحظة تبديها سكرتيرة كانت تعمل في أحد المصارف خلال الثلاثين عاماً الماضية تقول فيها إنها لاحظت استخداماً أوسع للضمير tu وكذلك اختفاء الألقاب بين شباب الموظفين :

[في بيئة العمل التي أعمل بها [...] يستخدم الشباب الذين يأتون إلينا الضمير tu بطريقة أكثر عفوية. فيعمل معي شاب يبلغ من العمر ٢٥ عاماً بينما تبلغ سكرتيرته ٥٥ عاماً. ومع ذلك يستخدم الشاب tu عند مخاطبتها. لقد أصابني هذا الأمر بالصدمة وتتزايد المخاطبة بـtu أكثر فأكثر. ولا أعتقد أن ذلك يعبر عن قلة احترام، فقد طلب منا (من الجيل الذي أنتمي إليه) أن نذعن للأمر. [...] *هل لاحظت اختلافاً في استخدام*

الألقاب؟> حينما كنت صغيرة في السن اعتدنا مخاطبة رؤسائنا في العمل بـmonsieur "السيد" و madame "السيدة"، أما في الوقت الحاضر، فالمخاطبة بالاسم الأول أكثر شيوعاً، حتى حينما يكون ذلك مصحوباً بالضمير vous. [...] <*ولكن ماذا عن الألقاب مثل monsieur le directeur "سيدي المدير"؟*> تقل المخاطبة باستخدم تلك الألقاب شيئاً فشيئاً. [...] لقد أصبح هناك قدر من الليبرالية؛ فلم يعد أحد يقول "سيدي المدير". (باريس، الاستبانة ٥، سكرتيرة، ٤٩ عاماً).

تأثرت بعض العلاقات الخاصة ببيئة العمل بأحداث عام ١٩٦٨م وما تبعها. وهنا تتذكر إحدى المشاركات أنها حينما تم توظيفها في بادئ الأمر كخادمة في أسرة برجوازية في نهاية الستينيات، طلبت منها الأسرة أن تخاطبهم بـtu:

[كان ذلك هو الوقت الذي كنا نزعم فيه جميعاً أننا سواسية، متساوون، إخوة، برجوازيون وعمال، كل هذا. وأعتقد أننا كنا نصدق الأمر في ذلك الوقت. أتذكر أنني كنت أعمل كخادمة لبعض صغار الأكاديميين من أسرة فاحشة الثراء. كنا نتخاطب جميعاً بـtu؛ كنت أجد هذا الأمر غير مستساغ عندي، غير أني كنت أخاطبهم بـtu لأن هذا كان دأب ذلك العصر. ولكن أقول بصراحة، وبصفة شخصية، لم أكن سوى موظفة تقوم على رعاية أطفالهم وكنت أحس بغصة من هذا العمل، غير أن طبيعة العصر تطلبت منا أن نتخاطب سوياً بـtu. لقد جرت بيننا نقاشات حول ذلك وأقروا بأن الأمر كان طوباوياً utopian وغير واقعي إلى حد ما. لقد كنا جميعاً نؤمن بذلك، الكل إخوة، الكل برجوازيون، الكل سواء.] (باريس، الاستبانة ٢، تربوية، ٥٧ عاماً).

وتمضي تلك السيدة قائلة إنه بأواسط السبعينيات كان كل شيء قد عاد إلى ما كان عليه، على الأقل في إطار تجربتها الشخصية، حيث عادت المخاطبة بـvous في ذات

الوقت الذي عادت فيه العلاقات الهرمية والعادات المتأصلة والتي أسسها التعليم إلى سيرتها الأولى.

(٤,٤,٢) الألمانية German

تحدد أنماط المخاطبة في الألمانية مكانة الفرد في داخل بيئة العمل/المؤسسة، بصفة عامة، وإن كانت لا تصل إلى ما وصلت إليه الفرنسية في هذا الشأن. ففي الألمانية تزداد مخاطبة الزملاء بصيغة T وتقل احتمالية مخاطَبة الرؤساء بصيغة V مقارنة بالفرنسية، ويعد الخطاب اللاتبادلي أقل شيوعاً في الألمانية. وكما هو الحال في الفرنسية، فهناك وظائف معينة في الألمانية تتميز باستخدام T في كل الأحوال أو بالتحول السريع إلى استخدام صيغة T. وتشمل تلك المهن، المهن المتعلقة بالموسيقى لا سيما الموسيقى الشعبية pop music، وتلك المتعلقة بوسائل الإعلام الإلكترونية والمطبوعة electronic and print media، والمسرح والعمل الاجتماعي والمهن الرياضية.

غير أنه في بيئات العمل التي تتعلق بكثير من المهن الأخرى، في الألمانية، يستخدم الكثيرون صيغة T + الاسم الأول. فقد يستخدم هؤلاء الضمير du كمعين للاتصال السريع، وكما قال أحد المشاركين: ("إن توترات العمل تقتل استخدام du كوسيلة مخاطبة تعبر عن الصداقة") (لايبتسيج، مجموعة الدراسة ١، مدير تقنية معلومات، ٢٩ عاماً). يقول بعض رجال الدين ورجال الشرطة ومعهم موظفو المصارف إن استخدام T يعبر عن الزمالة إلا (على الأقل في بعض الحالات) حينما يكون ذلك على مسمع من العملاء. وكما يقول مدير مصرف متقاعد:

[في المصرف، أنتم (العملاء) غير معتادين على سماع الصرافين يتخاطبون بـdu.] (مانهايم، مجموعة الدراسة ١، مدير بنك متقاعد، ٦٥ عاماً).

في مواقع البناء، يتبادل البناءون وغيرهم من أصحاب الحرف استخدام صيغة T + اسم المهنة وهو ما يوضح مكانتهم داخل بيئة العمل، كمثل قولهم Du Schlosser, komm mal her (أيها النجار، تعال هنا) Du Baumeister, wo bist du? (أيها البنّاء، أين أنت؟) (المعلومات من بطاقات الملاحظات). ويشير أفراد الدراسة من كل مواقع البحث إلى أن العمال من كافة الأعمار والمستويات في حرفة البناء يتبادلون استخدام صيغة T. وينطبق ذلك على الحرف الصناعية. فيقول شاب من مانهايم إنه قد طلب منه تصحيح أسلوبه في المخاطبة حينما خاطب شخصاً آخر بصيغة V إبان فترة توليه وظيفته المؤقتة في أحد المصانع.

فيما تعد بيئة العمل عند الكثيرين مجالاً لاستخدام صيغة T + الاسم الأول، إلا أنه في مجال العمل التي تتسم بالتسلسل الوظيفي الهرمي الصارم strong hierarchies تستخدم صيغة V، على أقل تقدير، لمخاطبة الرؤساء وهم أيضاً يخاطبون غيرهم بذات الصيغة. وتعد المستشفيات أحد أمثلة أماكن العمل التي يذكرها أفراد الدراسة، وهنا نجد أن كبير الأطباء يتخاطب بصيغة V مع كل من هم دونه وهم يخاطبونه كذلك؛ وفي بعض الشركات تتم مخاطبة رؤساء الأقسام بصيغة V؛ وفي القضاء يخاطب القضاة والمحامون بصيغة V؛ وفي الجيش الألماني تعد صيغة V هي الضمير العام للمخاطبة ويتناقض هذا الأمر مع الجيش النمساوي حيث يتخاطب الضباط بصيغة T (انظر الفصل الخامس). وتخاطب الممرضات في المستشفيات باللفظ Schwester (Sister) "الأخت" + الاسم الأول مع استخدام صيغة T أو V. ويتم تبادل استخدام صيغة T مع الأطباء بصورة متزايدة (فيما عدا الطبيب المناوب الذي يتخاطب بصيغة V مع جميع من هم دونه في التسلسل الوظيفي وهم يخاطبونه بنفس الصيغة). وتستخدم صيغة T بصفة خاصة في المناوبة الليلية night duty: ("يرجع ذلك إلى أن الجميع يعمل في جو يعتمدون فيه على بعضهم البعض بشكل كبير") (مانهايم، الاستبانة ١، معلمة وممرضة سابقة، ٤٠ عاماً).

نبه كثير من الرؤساء في بيئة العمل إلى الحاجة للمداومة على استخدام صيغة V كضمير يرمز للتفاعل بين الرئيس والمرؤوس وذلك لإعطاء حماية تبادلية في حال الصراع كما كان الحال في الفرنسية. وعلق الكثيرون بأن المصطلحات السيئة مثل Arschloch (تافه) و Trottel (مغفل) دائماً ما يصاحبها استخدام du بصورة أكثر من استخدام Sie. وقد أعربت اختصاصية نفسية من لايبتسيج عن مواقفها كما يلي:

[حينما ألعب دور الرئيس أحب أن يناديني الناس بـSie [...] ومن ثم فإنني أتفهم لماذا يحب أن ينادى رئيسي بالضمير Sie. إنها تضفي نوعاً من التباعد، ربما يكون ذلك تباعداً محموداً... إن التقارب proximity يمكن أن يقوض الطاقة للعمل.] (لايبتسيج، الاستبانة ٢، اختصاصية نفسية، ٣٠ عاماً).

يرى بعض أفراد الدراسة من مانهايم والذين ينتمون إلى مهن مختلفة أن معدل استخدام صيغة V في مستويات معينة في التسلسل الوظيفي الهرمي يعتمد على الأفراد أنفسهم:

[إما أن أكون محترماً أو لا أكون، فإن استخدام Sie أو du لن يغير من الأمر شيئاً.] (مانهايم، الاستبانة ٧، عامل نظافة، ٣٨ عاماً)

من الأبعاد التي تلعب دوراً في اختيار صيغة المخاطبة ذلك البعد المتعلق بالإدارة الاقتصادية. فقد أوضح أحد أفراد مجموعة الدراسة في مانهايم، ويعمل كمشرف مبانٍ (janitor) Hausmeister في أحد المراكز البحثية، ٥٠ عاماً، أنه قد يخاطب الحرفيين بصيغة V كي يؤكد على مدى التفاوت الاجتماعي وبالتالي يضمن منهم الحصول على أفضل الخدمات:

[إذا كان لدي سباك في المنزل... أو غيره من الحرفيين، والحرفيون يعرفون أقرانهم لذا يخاطبون بعضهم البعض بـdu، فإنني بالطبع لا أخاطبهم بـdu، لأنني أريد أن أحافظ على المسافة التي تفصل بيني وبينهم. فأنا أقوم بتقييم عملهم بعد انتهاء المهام، وأقوم بتوقيع أوراق تتعلق بدقة تنفيذ العمل في الزمن المحدد، وهذا يعني تحقيق الأرباح لهم؛ تكون تلك الأمور أبسط عندي إذا ما بقيت على مخاطبتهم بـSie.] (مانهايم، مجموعة الدراسة ١، مشرف مبانٍ، أواسط الخمسينيات).

يمكن أن نعزو الأشكال المركبة mixed forms مثل صيغة T وصيغة لفظ التبجيل + الاسم الأخير إلى وظائف محددة يقوم بها الضمير والاسم. فالرسالة التي نسمعها في الإذاعة الداخلية public address system في المحال التجارية الكبيرة عند النداء تكون كالتالي: "السيدة ميلر، مطلوب منكِ (صيغة T) أن تذهبي إلى صندوق المحاسبة". إن الضمير du المستخدم في الرسالة السابقة هو الضمير المستخدم بين الزملاء من الموظفين والموظفات في المحلات التجارية (مما يشي بأن مستوى التفاوت الاجتماعي بينهم يكون طفيفاً)، أما Frau Müller "السيدة ميلر" فهي الصيغة التي تُخاطَب بها تلك الموظفة من قبل الجمهور (مما يعبر عن مستوى عالٍ من التباعد الاجتماعي ومن المكانة). في ألمانيا يرتدي معظم مساعدي التسوق شارات عليها الاسم الأخير، وهذا الأمر يعطيهم نوعاً من التجهيل anonymity الذي يكافئ المخاطبة بالاسم الأول في الإنجليزية. نناقش في الفقرة (١, ٤, ٥) التركيب المزجي الذي يجمع صيغة T و اللقب في النمسا.

إن الرؤية السائدة بين مجموعات الدراسة وفي المقابلات التي أجريت هي أن الموظفين في محال العمل ينبغي عليهم اتخاذ قرار إجماعي قائم على التراضي بشأن صيغة التخاطب التي يستخدمونها، ولا ينبغي أن تكون تلك الصيغة أمراً مفروضاً عليهم. وروى بعض أفراد الدراسة في لايتسيج ومانهايم قصصاً عن فشل فرض صيغة

المخاطبة بـdu في ألمانيا (بما في ذلك في الشركات الأمريكية) (مانهايم، مجموعة الدراسة ١، مشرف مبانٍ، أواسط الخمسينيات).

(٤,٤,٣) السويدية Swedish

توضح بيانات الاستبانة والمقابلات جلياً أن صيغة T هي الصيغة الطبيعية في بيئة العمل بالنسبة للناطقين بالسويدية اليوم سواءً كان ذلك بين الزملاء أم في التعامل مع الرؤساء. ولعل من المؤشرات ذات المغزى في ذلك أن منسقي البحث اضطروا إلى إعادة صياغة سؤال المقابلة "كيف يكون رد فعلك إذا ما خاطبك أستاذك أو رئيسك في العمل بصيغة T؟" إلى "كيف يكون رد فعلك إذا ما خاطبك أستاذك أو رئيسك في العمل بصيغة V؟" حتى يكون السؤال مفهوماً.

في الوقت الحاضر تستخدم صيغة T أيضاً بين الزملاء أو عند مخاطبة الرؤساء في الأماكن التي تتسم تقليدياً بالرسمية والتسلسل الوظيفي الهرمي في بنائها مثل المستشفيات وقوات الشرطة والمحاكم، إلا أن السياقات الرسمية التي تمارس في قاعة المحكمة يمكن أن تكون السبب وراء عدم استخدام صيغة T (انظر مناقشات أخرى في الفقرة ٤,٨ حول الانتقال بين المجالين). وبالإضافة إلى ذلك، وكما أوضحنا في الفقرة (٣,٥,٣)، فإن استخدام الاسم الأول مع الفئات العليا من الموظفين في مثل هذه السياقات لا يمثل أية مشكلة أيضاً.

في البيانات الواردة في الاستبانة، زعم ٩٨٪ من الأفراد أنهم يستخدمون صيغة T بصورة تبادلية مع زملائهم في العمل (راجع الجدول رقم ٣,١٠) في العديد من الوظائف، بينما ذكر عدد مواز لهؤلاء الأفراد (١٣٥/١٤٠، ٩٦٪) أيضاً أنهم قد يتبادلون مخاطبة زملائهم بصيغة T + الاسم الأول. فوفق ما ورد في بيانات المقابلات التي طلب من أفراد التجربة فيها أن يعلقوا على ممارسات المخاطبة في محال العمل التي كانوا

يعملون بها، ظهر أن معدل المخاطبة بصيغة T كان أقل، إلى حد ما، من نظيره في المقابلات، كما هو واضح من الجدول رقم (٤,٣)، حيث يقول ٧٦٪ من الأفراد أنهم يستخدمون صيغة T بصفة دائمة. غير أنه كما يتضح لنا من الجدول رقم (٤,٣) فإن استخدام صيغة V في محال العمل ينحصر في المجال التجاري في معظم الأحيان، في مخاطبة الزبائن والعملاء. وسوف نناقش هذا الأمر مناقشة مستفيضة في الفقرة (٤,٥,٣).

الجدول رقم (٤,٣). السويدية: استخدام du و ni في بيئة العمل.

صيغة المخاطبة	٪
du	٧٦
الصيغة المتنوعة حسب الموقف	٦
استخدام Ni مع الزبائن والعملاء	١٢
استخدام Ni (للحديث عن الماضي)	٥
استخدام Ni في المجال العسكري	١
استخدام Ni مع المرضى المسنين	١>
خطاب الغالب مع المرضى المسنين	١>
المجموع (N)	(١٤٠)

(٤,٤,٤) اللغة الإنجليزية English

كما هو الحال في اللغات الأخرى، أسست محال العمل التي تستخدم الإنجليزية ممارسات مخاطبة خاصة بها، سواء كانت بالاتفاق أم بفرض الأمر الواقع، رغم أن التغير لا ينسحب إلا على الصيغ الاسمية فقط ولم يتجاوزها إلى صيغ الضمائر. وفي الغالب، يكون استخدام الاسم الأول هو القاعدة في التواصل بين الزملاء، وفق ما تناولته مجموعة الدراسة بلندن (انظر أيضاً الفقرة ٣,١,٢):

لقد كنت أفكر في الرسمية ومدى تكرار استخدامها من عدمه. إنني أبلغ الرابعة والعشرين ولا أذكر أية وظيفة تقلدتها كان يتخاطب أفرادها بـMr أو Sir. ولم أخاطب رئيسي في العمل بأي اسم غير اسمه الأول، على الإطلاق. (لندن، مجموعة الدراسة، طالب، ٢٣ عاماً).

يبدو أن هناك تنوعاً كبيراً في الممارسات المستخدمة في مجال العمل مثل المستشفيات، حيث يمكن أن نستخدم الألقاب مثل "دكتور" أو "ممرضة" في مخاطبة العاملين. ويعلق أحد أفراد مجموعة الدراسة في نيوكاسل على التغير الذي طرأ على أنماط المخاطبة في المستشفيات حيث يلاحظ أن الممرضة لم تعد تخاطب بـ"الممرضة" ولكنها تخاطب بالاسم الأول مثل الأطباء وغيرهم ممن ينتمون للمهن الأخرى:

نعم، لقد تغيرت أمور كثيرة. وحينما كنت أعمل ممرضة في بادئ الأمر، كان الجميع في الجناح يخاطبونني بـnurse "الممرضة" عندما كنت لم أزل بعد طالبة تمريض. ولكن قبل أن أتقاعد، حينما كنت في مواقف أخاطب فيها المرضى في أجنحة المستشفى كان المرضى يخاطبونني باسمي الأول؛ لم يكن هذا الأمر يحدث من قبل. كان الجميع ينادونني nurse "الممرضة". لقد تغير الأمر عبر السنين تدريجياً، واستغرق الأمر وقتاً حتى اعتدت عليه، غير أنني أعتقد أن هذا أفضل للمرضى. <لقد كان المرضى أيضاً يخاطبونك بذلك؟> *نعم، لقد كان المرضى يخاطبونني بذلك، وهيئة التمريض أيضاً، فشباب الممرضين كانوا لا يجدون غضاضة في مخاطبة من هم أسن منهم بالاسم الأول. لقد استغرق الأمر وقتاً حتى اعتاد الجميع عليه.* (نيوكاسل، مجموعة الدراسة، ممرضة متقاعدة، ٦٣ عاماً).

وعلى النقيض من ذلك، تقول ممرضة في الثلاثينيات من عمرها إنها تخاطَب أيضاً بـnurse "الممرضة"، وتشعر بالامتعاض تجاه ذلك:

في التمريض يمكن أن يكون هذا الأمر مثيراً للضيق لأن الجميع يخاطبونك بـnurse "الممرضة" أو يصيحون "أيتها الممرضة!" ، فلا يعترفون بك كشخص. لذلك عليك أن تسعى إلى أن تجعلهم ينادونك باسمك الأول. (لندن، مجموعة الدراسة، ممرضة، ٣٣ عاماً).

من الممكن كجزء من الممارسات الروتينية لتقديم الذات في الإنجليزية، أن نسأل الأشخاص عن رغبتهم في الطريقة التي يحبون أن نقدمهم بها للآخرين، وهذا الأمر يلعب دوراً في تحديد ممارسات المخاطبة في العمل، كما يتضح من المقتطفات التالية من نيوكاسل:

إنني دائماً أطلق على نفسي اسم ساندرا بك Sandra Buck. (نيوكاسل، مجموعة الدراسة، موظفة إدارية بإحدى المدارس، ٥١ عاماً).

إنني أطلق على نفسي اسم Mrs Babbage "مسز باباج". إذا سألني شخص ما عن اسمي، فإنني أقول "مسز باباج"، هذا إن كان السائل شخصاً لا أعرفه. وحينما كنت أتلقى في العمل مستندات مهنية من خلال البريد كانت المراسلات ترسل إلى Ms Babbage "مز باباج". (نيوكاسل، ممرضة متقاعدة، ٦٣ عاماً).

(٤,٥) مجال المعاملات التجارية
The Transactional Domain

سوف نركز في هذه الفقرة على المعاملات الخدمية service encounters، ولكن نظراً لأن هذه المعاملات الخدمية تتم في بيئة العمل، فإن الحد الذي يفصل هذه الفقرة عن الفقرة (٤,٤) ليس فاصلاً. فالمستشفيات، على سبيل المثال، تعد مجالاً من مجالات العمل وتعد أيضاً من المجالات التجارية أيضاً بالنظر إلى أن الهيئة الطبية بالمستشفيات تتعامل كذلك مع المرضى وأسرهم.

(٤,٥,١) الفرنسية French

ذكر كل الأفراد الذين أجريت معهم المقابلة أنهم قد استخدموا صيغة V في المعاملات الخدمية وفي التعامل مع الشرطة. وتلخص امرأة مسنة الموقف كما يلي:

[في فرنسا، يعد الضمير *vous* "أنت، للرسمية والاحترام" هو الضمير التلقائي سواء كان الموقف يتعلق بالإدارة أم السلطات أم المسؤولين، ففي قسم الشرطة الواقع إلى جوارنا، إذا أردت أن أطلب منهم شيئاً ينبغي أن أخاطبهم بـvous] (باريس، الاستبانة ٢، أخصائية اجتماعية متقاعدة، ٧٥ عاماً).

وفوق ذلك، فإن الطبيعة الافتراضية لاستخدام الضمير vous في المحلات يعد علامة احترام كما يصفها أحد أفراد الدراسة: ("في المحلات من الطبيعي أن تستخدم vous نظراً لأنها علامة احترام للعملاء") (باريس، الاستبانة ٥، طالب، ٢٢ عاماً). لقد أدرك أهمية هذا الاحترام أيضاً المشاركون الذين تطوعوا في مطبخ للحساء a soup kitchen عندما كانوا يخاطبون "المستفيدين":

[أخاطب المستفيدين دائماً بـvous، فأنا أوقرهم. وما أريده هو إظهار التوقير لهم؛ إنهم يتخذون خطواتهم الأولى نحو الاصطفاف لتلقي الطعام. ولا أرى سبباً يوجب عليّ مخاطبهم بـtu، ومن ثم فإنني أبقى دائماً متأدباً معهم.] (باريس، الاستبانة ٢، فني صيانة، ٥٤ عاماً).

في حين يوضح كل أفراد الدراسة الفرنسيين أنهم توقعوا تبادل المخاطبة بصيغة V مع مساعدي التسوق، فإن أقلية منهم (٧٢/١٠، ١٤٪) أوضحوا أنهم قد يخاطبون مساعدي التسوق في المحلات التي يرتادونها غالباً بصيغة T. ومن اللافت أن كافة

الأفراد الذين قاموا باستخدام T كانوا من الرجال، ما عدا فرداً واحداً، وكان هؤلاء من فئة الشباب (بين ٢٢-٣٣ عاماً) باستثناء فرد واحد.

قد تشي نوعية المحل أو مظهر مساعد التسوق في المحل بالتحول إلى المخاطبة بـT. وفي المثال التالي ترى أن ممارسة المخاطبة بـtu في محلات بيع الأسطوانات كان لها أثر في استخدام المشارك لذات الضمير:

[أتذكر أيضاً أنه كان من المثير للغرابة لي أن وجدتهم يخاطبونني بـtu بكل بساطة في محلات بيع الأسطوانات. في البداية كنت أشعر بغرابة الأمر، أما الآن فأنا من يقبل على مخاطبة الآخرين بـtu أو يقول Hi "مرحباً" في بعض الأحيان، وهذا من الأساليب العامية، وهو أمر لم أعتد على استعماله من قبل. <*إذن، فلم التغير؟*> أعتقد أن السبب يكمن وراء الممارسة العملية، فذهابي إلى المحلات التي أخاطَب فيها بـtu كان من الأمور التي تملأني بالسعادة، وهؤلاء العاملون في تلك المحال هم من جعلوني أشعر بالارتياح عندما كانوا ينادونني بـtu.] (باريس، الاستبانة ٩، محاسب، ٣٣ عاماً).

لقد علق أفراد الدراسة أيضاً على استخدم الصيغ التي تشبه صيغة V، مثل استخدام monsieur "مسيو" و madame "مدام" في المقابلات التي تجري في المحلات. ويشرح لنا أحد المشاركين الذين يعملون في قسم الملابس النسائية في محل ذائع الصيت الصعوبات التي تكتنف معرفة متى وكيف تتم مخاطبة عميل محتمل:

[هناك عميلات لا تخاطبهن لأنك ببساطة تعلم أنهن لن يقضين سوى ست ثوان في القسم ثم يرحلن.ويمكن أن تشعر بذلك. وهناك سيدات أخريات لا تخاطبهن سوى بكلمة Bonjour "صباح الخير". أما مخاطبتك للمرأة بـBonjour madame "صباح الخير سيدتي" فإنه رهن بمشاعرك تجاهن. إن هذا المحل أنيق a chic store، ويرتاده أناس ذوو

دخول عالية، وعليك أن تبتسم دائماً، وأن تكون مؤدباً دائماً، وأحياناً يكون التوجه نحو إحدى العميلات وتحيتها أمراً يسبب لها بعض الضيق. وقد يحدث في كثير من الأحوال أن تقول Bonjour madame "صباح الخير سيدتي" لسيدة لا تبعد عنك سوى ٥٠ سنتيمتراً ولا ترد. [...] عليك أن تجتهد وتقول للشخص ما يود سماعه، وأحياناً يبدو أن مجرد قول Bonjour madame ينطوي شيء من المداهنة. [...] وفي نهاية المطاف، يبدو أن الأمر برمته مسألة مشاعر، والزبائن تختلف مشاربهم.] (باريس، الاستبانة ١٠، مساعد تسوق في أحد المحال، ٢٦ عاماً).

(٤,٥,٢) الألمانية German

تستخدم أيضاً صيغة V بشكل مكثف في المعاملات الخدمية في الألمانية:

[في كل علاقة تجارية تعد القاعدة في المخاطبة، من حيث المبدأ، هي تبادل Sie بغض النظر عن الفارق العمري.] (فيينا، الاستبانة ١٠، طالب، ٢٦ عاماً).

يتوقع ١٠٪ فقط من المشاركين أن يخاطبوا بصيغة T حتى في المحلات الصغيرة التي يرتادونها. فهناك فارق بسيط بين العملاء الدائمين والعملاء الذين يأتون عَرَضاً، فنجد في الحالات السابقة أن هناك ١٧ فرداً في الدراسة (٩٪) يقولون إنهم يتبادلون المخاطبة بصيغة T، وهناك عدد قليل من الحالات تمثل صيغ المخاطبة الأخرى.

وهناك تباين بين استخدم صيغة T أو V تبادلياً، وهناك تحاشي avoidance لاستخدام أية صيغة مخاطبة (بسبب عدم التيقن)، وهناك صيغ مخاطبة لاتبادلية. فتعتمد المخاطبة عن طريق تبادل صيغة T، إلى حد كبير، على الفئة العمرية للمتحدثين، فمن بين المشاركين السبعة عشر الناطقين بالألمانية والذين يستخدمون تلك الصيغة، هناك ثمانية أفراد تتراوح أعمارهم بين ٢١–٣٠ عاماً؛ وهناك ستة أفراد في الثلاثينيات وثلاثة أفراد فقط تزيد

أعمارهم عن ٤٠ عاماً. وقد ذكر البعض أن المخاطبة التبادلية بصيغة T تستخدم بمعدل عال في المحال البديلة ومقاهي الإنترنت والمحال الرياضية (حيث ينتمي المتخاطبون إلى نفس الفئة العمرية). ويتعض بعض أفراد الدراسة من محاولة مساعدي التسوق استخدام البائعين لصيغة T لتقليل الفارق الاجتماعي، وهو ما يتضح لنا من خلال الاقتباس التالي:

[يمكنني أن أذكر بعض المواقف التي يزداد فيها امتعاضي إذا ما خاطبني أحد بـdu "أنت، للعفوية والمساواة"، وددت في تلك المواقف أن لو أخاطب بـSie "أنت، للرسمية والاحترام" [...] لا أحب حين أذهب إلى أحد المحلات كي أشتري شيئاً أن يخاطبني أحد بـdu حتى وإن كانت تلك الصيغة هي الصيغة العامة المتبعة في المحل، [...] حيث أنفق كثيراً من المال أود أن يخاطبني الناس بـSie.] (لايبتسيج، الاستبانة ١، طالبة دكتوراه، ٢٦ عاماً).

[في المواقف الرسمية، حينما يتعلق الأمر بإبرام العقود، لا أطيق أن نتبادل المخاطبة بـdu، لأن هذا الأمر يتطلب منك أن تنزل إلى مستوى غير رسمي يصبح معه من الصعوبة أن يحافظ المرء على مصالحه. فقد كنت أريد في إحدى المرات، على سبيل المثال، أن أشتري سيارة وأتى إلي البائع وأخذ يطري السيارة بقوة، وأخذ يخاطبني بـdu وهي مخاطبة لا تلائم الموقف على الإطلاق. لقد كان ما يجري بيننا صفقة تجارية جادة لا يود المرء حيالها أن يخاطب بـdu. لقد قمت بمخاطبته بـSie، غير أنه استمر في مخاطبتي بـdu. لقد كان هذا الرجل شخصاً غريب الأطوار. لقد كان الموقف باعثاً على الضيق.] (لايبتسيج، الاستبانة ٣، طالبة دكتوراه، ٢٦ عاماً).

يتوافق هذا الموقف مع موقف مشرف المباني في الفقرة (٤,٤,٢)، الذي كان يستخدم صيغة V مع الحرفيين كي يتجنب الارتباط معهم بعلاقة زمالة لأسباب تتعلق بالمعاملات المالية.

فيما يخص المواقف التي تتعلق بما يحدث داخل المستشفيات، فإن القاعدة العامة هي أن يتخاطب الأطباء والممرضون/الممرضات بصيغة V، رغم أن الممرضات يخاطبن في العادة بلقب Schwester [sister] "الأخت" بالإضافة إلى الاسم الأول أو باستخدام لقب Pfleger (الممرض) بالإضافة إلى الاسم الأول. وقد لوحظ وجود بعض التغيرات، فقد قالت إحدى الممرضات، في الثلاثينيات من عمرها، من مانهايم إنها تقدم نفسها للآخرين بصيغة Schwester "الأخت" بالإضافة إلى الاسم الأول حينما تخاطب كبار السن، أما حينما تخاطب الشباب فإنها تقدم نفسها بصيغة Frau "السيدة" بالإضافة إلى الاسم الأخير. وهناك حالات يتم فيها تبادل المخاطبة بصيغة T بين الممرضة والمريض، كما يناقشها مريض من مانهايم يقارن بين التواصل داخل مستشفى عادي والتواصل داخل مستشفى للأمراض النفسية:

[في أي من المستشفيات الأخرى تتخاطب هيئة التمريض مع المرضى دائماً بـdu عندما تكون العلاقات بينهم على ما يرام، وهنا يمكن أن نسمع أشياء من قبيل Sister Rosa "الأخت روزا" أو Nurse Peter "الممرض بيتر"، غير أننا في هذا المكان لا تسير بنا الأمور على هذه الشاكلة؛ فهم يخاطبوننا بالاسم الأخير بالإضافة إلى Sie، وهذا يكون أفضل في التعامل مع أية مشكلات تطرأ [...] فإذا أراد المريض أن يضايق أحداً أو يجرحه فإنه يخاطبه بـdu، ويكون ذلك هو الوسيلة الأولى في التعبير عن ...، عن كونك ممرضاً صغيراً وليس لك أي حق أن تأمرني بشيء، وعلى هذا قد يخاطبونها بـdu] (مانهايم، الاستبانة ١، ممرض، ٤٠ عاماً).

(٤,٥,٣) السويدية Swedish

يوضح أفراد الدراسة من المجيبين على الاستبانة وجود اتجاه واضح نحو مخاطبة العاملين في المعاملات الخدمية بصيغة T، لا سيما في المحلات التي يكون فيها الشخص

عميلاً دائماً وبالتالي يصبح مألوفاً لدى العاملين. ويقول ٩٦,٥٪ من الأفراد إنهم يتخاطبون بصيغة T مع العميل؛ وحتى في المعاملات الخدمية التي لا يعرف المتخاطبون فيها بعضهم البعض، تمثل صيغة T النمط الغالب (٥٤,٩٪)، ولكن وفق بيانات الجدول رقم (٤,٤)، فإن هناك احتمالاً أكبر لاستخدام صيغة V من جانب العاملين في مخاطبة الزبائن.

الجدول رقم (٤,٤). اللغة السويدية: معدل استخدام صيغة V في المعاملات الخدمية في حالة عدم معرفة العميل بمساعد التسوق.

	٪
تبادل صيغة T مع صيغة T*	٥٥
تبادل صيغة V مع صيغة V	١١
تبادل صيغة V مع صيغة T	٨
تبادل صيغة T مع صيغة V	٧
تبادل صيغة T مع صيغة T/V	١١
تبادل صيغة V (الجمع) مع صيغة T	٣
تبادل صيغة V مع صيغة T/V	١
تبادل صيغة V مع صيغة T/V	٢
تبادل صيغة T مع لا شيء	١
المجموع (N)	(١٤٢)

* يوضح الحرف الذي على اليسار صيغة المخاطبة التي قال المشارك إنه قد استخدمها، بينما يوضح الحرف الذي على اليمين الرد المتوقع من مساعد التسوق في المحل.

وعلى النقيض من غلبة استخدام صيغة T في السويدية، فإن ٢٠٪ ممن شملتهم الدراسة في السويد (١٤٢/٢٨) يتوقعون مخاطبة لاتبادلية، حيث يتوقع من البائع أن

يستخدم صيغة V، بينما يتوقع من العميل أن يستخدم صيغة T (أو ربما صيغة V الدالة على الجمع بمعناها الجمعي، أي مخاطبة المحل كمؤسسة). وتدعم تلك النتيجة الافتراض بأن صيغة V سيعاد استخدامها في مجال المعاملات الخدمية، وهي ما يطلق عليها " ني الجديدة new ni" حيث يخاطب البائعون (وهم غالباً من صغار السن) عملاءهم (وهم غالباً أكبر سناً) باستخدام صيغة V (Mårtensson 1986). وذكر أغلب أفراد الدراسة في جوتنبرج أيضاً، والذين قالوا أنهم قد خوطبوا بصيغة V، أن هذا الأسلوب من المخاطبة قد خلق لديهم مشاعر سلبية. إنهم يرون أن المخاطبة بصيغة V في المعاملات الخدمية تعد شيئاً "هيستيرياً [...] وسخيفاً"، ('hysterical [...] silly') (محقق، ٣٣ عاماً)، ينتج عنه "تأثير كوميدي" (comical effect) (صحفية ومساعدة تسوق، ٢٩ عاماً). ويوضح الاقتباس التالي بعض الصور المغرقة في الفكاهية حول ردود أفعال المشاركين إزاء مخاطبتهم بصيغة V في المعاملات الخدمية:

[يخاطبني بـni مساعدو تسوق مقززين من الشبان والشابات في محال فاخرة وراقية. إنني أشعر بالإهانة [...] وعدم اللطف وأشعر أن هذا الاستخدام أحمق عفى عليه الزمن؛ لقد كانت هناك حركة الإصلاح باستخدام du على أية حال [...] إنهم يحاولون أن يتملقوك، لقد أخذوا مجموعة من الدروس في مدرسة تجارية وعلموهم أن هذا سلوك جيد.] (جوتنبرج، الاستبانة ٨، محققة، ٣١ عاماً).

ويرتبط استخدام صيغة V أيضاً بالعمر حيث يزيد احتمال أن يُخاطب الشخص المسن بصيغة V مقارنة بمتوسط العمر أو الشاب (انظر المناقشة في الفقرة ٣,٤,٣). غير أن استخدام صيغة V في المعاملات الخدمية لا تقتصر على مخاطبة الطاعنين في السن فقط. ففي أحد المطاعم التي ارتادتها سيدة مشاركة في تأليف هذا الكتاب (في منتصف الأربعينيات) لتناول العشاء مع صديق، خاطبتها النادلة بـni حينما كانت المؤلفة بمفردها

على الطاولة. ورغبة منها في حب الاستطلاع حول ما إذا كانت النادلة تخاطبها وحدها فحسب أم تخاطب كل من يتناولون العشاء (أي إذا كانت النادلة تستخدم nie بصيغة الجمع)، قامت المؤلفة بشرح مشروع الدراسة للنادلة والتي ردت على تساؤلاتها حول استخدام ni قائلة "كان يمكنني أن أستخدم صيغة V معك أيضاً (أي قالت "معكِ" بصيغة T في حالة المفعول)، وهذا ببساطة يلخص لنا ما عليه اللغة السويدية فيما يتعلق باستخدام ni في المعاملات الخدمية. فإذا ما استخدمت ni فإنها تستخدم في الموقف حينما يكون متعلقاً بالتعامل التجاري، فحينما كانت النادلة تتحدث إلى الباحثة كان الموقف يبدو كما لو كان بين ندين يتناقشان حول أمر ما وكان الضميران du و dig هما الضميرين الوحيدين اللذين أمكن استخدامهما. فالضمير ni الذي يستخدم في المعاملات الخدمية ليس سوى قشرة اجتماعية رقيقة a thin social veneer لا تلبث أن تختفي بمجرد أن تتغير أدوار المشاركين تغيراً طفيفاً.

قد يخاطب العميل في مجال العمل التجاري الحصري، أحياناً، بـmin herre "سيدي" (ارجع إلى الفقرة ٣,٥,٣ حول موضوع المكانة)، أو قد تخاطب النادلة بـfröken "الآنسة" من قبل العميل:

[إنني أعمل نادلة. وذات مرة كان هناك شخص سويدي شاب (بين الثلاثين والأربعين) وكانت لديه بنت صغيرة لا تتعدى العامين طلبت مني أن آخذ الطبق من على الطاولة قائلة Att bli kallad fröken "من فضلك يا آنسة". شعرت ساعتها بنوع من التقدير وهو أنك لست مجرد عامل تنظيف، بل أنت ذو مهنة محترمة. إنك تشعر بمذاق مختلف إزاء الأمر؛ لأنك لم تتعود على هذا الشيء في البيت. فحينما يخاطبني سويدي بكلمة fröken "آنسة" وأنا في ملابسي العادية خارج العمل لا أبالي كثيراً بالأمر، بل قد أرى بعض الريبة إزاء هذا الشخص، ولكن حينما أكون في مهنتي مرتدية ملابس العمل

وأؤدي الدور المطلوب مني، فإنني أشعر بالرضا إزاء مخاطبتي بهذا الأسلوب.[(جوتنبرج، الاستبانة ٣، عاملة نظافة، ٢٥ عاماً).

يتضح من خلال الاقتباس الذي عرضناه أيضاً أهمية السياق في تفسير صيغ المخاطبة. فهذه المشاركة تشعر حينما خوطبت باللفظ fröken أثناء أداء عملها كنادلة بأن هذا أمر إيجابي ويتناسب مع الموقف positive and appropriate، بينما لا يعد كذلك في سياق آخر.

وبصفة عامة فإنه لا تتوافر لدينا سوى القليل من المعلومات وفق البيانات السويدية حول استخدام الاسم الأول FN في مقابل استخدام لفظ التبجيل + الاسم الأخير hon + LN، ربما لأن صيغة لفظ التبجيل + الاسم الأخير تعد من الصيغ البالية، على الأقل في السويد، وفي مجال العمل تعد المخاطبة بالاسم الأول النمط السائد بصفة عامة (انظر الفقرة ٤,٤,٣). ويمكن أن يكون استخدام الاسم الأول مؤشراً على الحميمية (سواء كان ذلك حقيقياً أم متخيلاً)، كما يتضح لنا من بيانات مجموعة الدراسة (انظر الفقرة ٥,٧,٣، لمزيد من النقاش). ويرمي استخدام الاسم الأول في مجال المعاملات التجارية، من قبل البائعين والمسوقين عن بعد telemarketers، على سبيل المثال، إلى تقليل فجوة التفاوت الاجتماعي lower social distance وخلق روح الألفة بين الأطراف، فقد لاحظنا مثلاً أن إحدى الشركات السويدية الكبرى، في نشرتها حول خدمة العملاء، توجه العاملين بها نحو مخاطبة العملاء بالاسم الأول من أجل بناء جسور العلاقات الودية معهم. ويمكن تفسير الاتجاه القوي نحو استخدام صيغة T + الاسم الأول بأن ألفاظ التبجيل مثل Herr "السيد"، و Fru "السيدة"، و Fröken "آنسة" في سبيلها إلى الاندثار في السويد على الأقل باستثناء حالات قليلة. ولعل أحد الاستثناءات التي لاحظناها إزاء هذا الأمر تختص بعملية حجز تذاكر الطيران عبر الشبكة، فالموقع السويدي لشركة الخطوط الجوية الإسكندنافية

Scandinavian Airlines يطلب من العملاء الاختيار بين مخاطبتهم بـHerr أو Fru أو Fröken ثم كتابة الاسم الأول والاسم الأخير.

في حين نجد أن صيغة T والاسم الأول هي النمط السائد بين الزملاء (راجع الفقرة ٤,٤,٣) مثل الأطباء والممرضات، فإن بطاقات الملاحظة للمشاركين في إحدى المستشفيات السويدية تظهر أن هناك عدم توافق حول كيفية مخاطبة العاملين بالمستشفى والحديث عنهم مع المرضى والزوار. فعلى سبيل المثال، في أحد أجنحة المستشفى وعلى أحد اللوحات الكبيرة كانت هناك معلومات حول الطاقم الطبي الذي يعمل في هذا اليوم. كان يشار إلى الممرضين ومساعديهم وأخصائيي العلاج الطبيعي بالاسم الأول، في حين كان يشار إلى الأطباء دائماً بالاسم الأول + الاسم الأخير. وربما يكون أحد التفسيرات لذلك هو أن معدل تواجد الأطباء في المكان ليس بقدر درجة تواجد الممرضين ومساعديهم وبالتالي يشار إليهم بالاسم الكامل. غير أن هذا الأمر لا يفسر لماذا يشار إلى أخصائيي العلاج الطبيعي وهم لا يترددون على المستشفى سوى لمرات قليلة في الأسبوع بالاسم الأول فقط. لقد لاحظنا أن العاملين حينما يتحدثون إلى المرضى أو أقاربهم عن الأطباء فإنهم يشيرون إلى هؤلاء الأطباء بالاسم الأول فقط. قالت إحدى الممرضات لقريب أحد المرضى: "عليك أن تسأل هانز"؛ شعر الرجل بالارتباك وحينما لاحظت الممرضة هذا الأمر أوضحت أنها تقصد الدكتور هانز.

مقارنة بما يراه عامة المتحدثين بالإنجليزية والألمانية (راجع الفصل الثالث أيضاً) في أن الأشخاص يجب أن يكون لهم رأي في الطريقة التي يخاطبون بها من قبل الآخرين، فإن للمتحدثين السويديين رأياً إيجابياً بصفة عامة تجاه الشركات التي قررت استخدام صيغة T في معاملاتهم مع العملاء مثل شركة أيكيا، وكما يتضح من الجدول رقم (٤,٥)، فإن ٦١٪ من المفحوصين (في جوتنبرج بصفة أساسية) لديهم اتجاه إيجابي

ويدعم ١٣٪ من المفحوصين (كلهم من فاسا) هذا الأمر مع بعض التحفظ. وسوف نناقش الاختلافات بين السويد وفنلندا في الفصل الخامس.

الجدول رقم (٤,٥). اللغة السويدية: آراء المفحوصين في الشركات التي تفرض مخاطبة العملاء بـdu، مثل شركة أيكيا IKEA.

الرأي	٪
لا بأس	٦١
لا بأس، مع بعض التحفظات	١٣
غير مناسب	٤
ليس بالجيد – استخدام ni مع الأكبر سناً	٦
ليس بالجيد – وينبغي أن يترك الأمر للبائع	١١
حيلة دعائية	٢
لا تعليق	٢
المجموع (N)	(١٤٢)

(٤,٥,٤) الإنجليزية English

في المجال التجاري، يميل شكل المخاطبة في الإنجليزية إلى استخدام الصيغة الرسمية، حيث يخاطب البائع العميل باللفظ Sir "سيدي" أو Madam/Ma'am "سيدتي". ويتغير هذا الخطاب إلى صيغة مخاطبة أقل رسمية حينما تنشأ درجة ما من درجات الألفة. غير أن الأمر ليس هنا خياراً ثنائياً، إذ إنه قد يوجد تدرج من صيغ Mr، و Mrs، و Ms X إلى استخدام الاسم الأول. فقد ذكر أحد المفحوصين في مجموعة لندن، على سبيل المثال، أنه يخاطب العميل بالاسم الأول "حينما أكون قد أسست علاقة ألفة مع هذا العميل" (لندن، مجموعة الدراسة، سمسار رهن عقاري، ٣٤ عاماً).

ونظراً لأن صيغة Sir/Madam هي صيغة المخاطبة التي تعبر عن التفاوت الاجتماعي، يمكن أن يكون استعمال هذه الصيغة أيضاً إستراتيجية ترمي إلى تحقيق مباعدة، بصورة مهذبة، بين رأيك ورأي من تتخاطب معه:

(١) أتذكر أن أول مرة سمعت فيها لفظ Sir منذ تخرجي من المدرسة كانت أثناء فترة عملي السابق في مركز الاتصالات.وكانت الحالة الوحيدة التي استخدمنا فيها 'Sir' أثناء العمل على الإطلاق هي حين يتصل بي أحد الأفراد [...] ويكون صفيقاً، إلى حد ما، عند اتصاله وهنا يكون الرد فجأة [...] على العميل بقولنا Sir أو Madam بصورة تدل على الازدراء والاستهجان، كما في قولنا Yes Sir "نعم يا سيدي"، I understand Sir "أفهمك، سيدي"، but Sir "ولكن، سيدي"، عبارات مثل تلك. وكانت تلك هي المرة الوحيدة التي سمعت فيها كلمة Sir تستخدم بشكل رسمي في العمل، ولكن لم يكن ذلك رسمياً على أي حال.

(٢) إنها نوع من أنواع التعبير عن التفاوت distancing thing.

(١) ليس بالضرورة – نعم التفاوت ولكنها نوع من أنواع الاستهجان الواضح.

(٣) إن هذا لأمر مثير لأنني كنت أعمل في أحد المحال لفترة طويلة وكنت أنا دائماً من يتصدى لمثل ذلك. فإذا كانت هناك شكوى لعميل ولا يجد من يلبيها له فإنني أكون الشخص الذي يتعامل مع مثل هذا. [...] في أغلب الأحوال، كنت أستخدم كلمة Sir، والتي يمكن استخدامها أيضاً في مواقف مختلفة. إنها بالفعل كلمة مفيدة. ويمكن أن تستخدمها لكي تقول لشخص ما "إنني أقول لك تلك الكلمة لأنك لا تقول إلا هراءً". ويمكن استخدام تلك الكلمة في تثبيط الآخرين والتهدئة من روعهم والحيلولة دون تصعيد الموقف calming and de-escalating [...] ويمكن أن تستخدم تلك الكلمة أيضاً بطرق مختلفة من أجل التحكم بموقف يسلك فيه

أحد الأشخاص سلوكاً مشيناً أو يكون على وشك ذلك، ويمكن أن تستخدم تلك الكلمة أيضاً من أجل أن تسحب العملاء إلى منطقة يمكن فيها أن تعاملهم باحترام، وبالتالي تتوقع منهم أن يبادلوك الاحترام. ويمكن أن تغير اتجاهات الزبائن تماماً بمجرد استخدام تلك الكلمة

(لندن، مجموعة الدراسة، (١) طالب، ٢٤ عاماً؛ (٢) محام، ٣٤ عاماً؛ (٣) طالب، ٣٥ عاماً).

(٤,٦) وسيلة الاتصال: الخطابات

Medium: Letters

تعرّض أحد أسئلة المقابلات إلى معرفة الكيفية التي يستهل بها المشاركون خطاباً إلى شخص لا يعرفونه. وفي اللغة الفرنسية كانت الإجابة شبه قاطعة: Monsieur/Madame "سيدي/سيدتي" واستخدام الضمير vous في متن الخطاب. وتحدث عدد قليل جداً ممن أجريت معهم المقابلات عن الأشكال الأخرى مثل Cher monsieur/chère madame "عزيزي السيد/عزيزتي السيدة" أو استخدام لفظ التبجيل بالإضافة إلى اللقب. وفي المثال التالي، نرى أن أحد المشاركين في الدراسة، وهو محام في أوائل الثلاثينيات من عمره، يعطي فارقاً إضافياً بين المخاطبة في إطار بيئة العمل والاستخدام الشخصي. ففيما يخص الاستخدام في إطار بيئة العمل، ربما يستخدم هذا المحامي تعبيرات أكثر رسمية تشمل وظيفة المخاطب، مثل Monsieur le directeur "سيدي المدير"، بينما في المخاطبة على نحو شخصي يفضل استخدام كلمة Monsieur ذات الطبيعة المحايدة:

[إن لدي ميلاً لاستخدام كلمة Monsieur بصورة منتظمة [...] خارج العمل وذلك لأنني أفضل استخدام الطبيعة المحايدة لكلمة Monsieur. وفي نهاية المطاف، لا أكترث بالألقاب، كلنا جميعاً لدينا ألقاب. فلن أكتب مثلاً Monsieur le rammasseur despoubelles "سيدي

جامع القمامة"، ومن ثمّ فلِمَ أقول Monsieur le juge "سيدي القاضي"؟ تزعجني مسألة التأكيد على المكانة الاجتماعية] (باريس، الاستبانة ٣، محام، ٣٢ عاماً).

وفي اللغة الألمانية ذكر ما يقرب من ثلثي من أجريت معهم المقابلات (١٩٢/١٢، ٦٣٪) أنهم يضعون الترويسة الرسمية Sehr geehrte/r "عزيزي/أعزائي" بالإضافة إلى كلمة Damen "السيدات" أو Herren "السادة" أو Frau X/Herr X "السيدة/السيد" في الخطابات التي توجه إلى أشخاص لا يعرفونهم جيداً. وذكر ٢٠ ممن أجريت معهم المقابلات أنهم قد يتأرجحون بين الاستخدام السابق واستخدام الكلمة الرسمية Liebe/r "الحبيب/الأحباء". وذكر اثنان ممن أجريت معهم المقابلات أنهم قد يستخدمون الصيغة الأخيرة. وذكر البعض أن الترويسات الأخرى في الخطابات الموجهة إلى أشخاص غير معروفين جيداً قد اشتملت على كلمة Hallo "مرحباً" (١٥ فرداً)، وهي صيغة شائعة في رسائل البريد الإلكتروني. وفي السويدية، تعد ممارسات المخاطبة بهذه الوسيلة أكثر عفوية، حيث تعتبر كلمة Hej "مرحباً" بمفردها من أكثر الاستجابات شيوعاً (١٢٥/٤٣، ٢٨٪). وذكر ١٣ مشاركاً أنهم يستخدمون كلمة Hej متبوعة بالاسم الأول أو الاسم الأول + الاسم الأخير. أما الإجابة التي تلي Hej في الشيوع، وفق المقابلات، فهي الإجابة بكلمة Bästa "عزيزي" ('dear'؛ حرفياً تعني "الأفضل" best) + اللقب + الاسم الأخير (١٥٥/١٧، ١١٪). وتعد ممارسات المخاطبة في السويدية أيضاً أكثر تنوعاً، حيث توجد ٢٠ مجموعة من الإجابات المختلفة. وهناك فروق جديرة بالاهتمام بين المواقع السويدية، والتي سبق مناقشتها في الفقرة (٥,٥,٢).

وتقدم اللغة الإنجليزية كلمة Dear "عزيزي" كأكثر الكلمات شيوعاً في التحيات في الخطابات، غير أننا نجد أن الفوارق في الاستخدام بين Sir و Madam، وبين صيغة لفظ التبجيل أو اللقب + الاسم الأخير من ناحية والاسم الأول من ناحية أخرى إنما

يكون بحسب درجة الألفة والرسمية. فقد ذكر العديد من المشاركين في مجموعة الدراسة بلندن عدداً من ممارسات المخاطبة التي تكون من طرف واحد والتي تظهر أحياناً في كتابة الخطاب وما تسببه من غضب وضيق:

عندما عاد حزب العمال Labour Party مرة أخرى للحكم في عام ١٩٩٧م كتب أبي خطاباً إلى توني بلير Tony Blair يهنئه فيه ويقول له كم هو مسرور بالأعمال التي قام بها بصفة خاصة. وأظن أن أبي قد بدأ الخطاب بـDear Mr Blair "عزيزي السيد بلير" وأمهر الخطاب بتوقيعه 'Mike Wells' "مايك ويلز"، ثم تلقى رداً على خطابه وكان معنوناً Dear Mike "عزيزي مايك" وأعتقد أنه قد ذيله بالتوقيع Love Tony "المحب لك توني" (مثير للضحك)، أو شيء من هذا القبيل. على أية حال، ورد في الخاتمة كلمة "توني" بجوار تلك الكلمة الأخرى Love وهي كلمة مألوفة ولكن أبي استشاط غضباً ولم يكن رد فعله على هذه الصيغة من المخاطبة بالأمر الحسن. <إذن، لم يرق هذا الأمر لوالدك، أليس كذلك؟> *بلى، بلى. تصور أبي أن توني في رده قد أشار إلى أبي بـ"مايك" وأشار إلى نفسه "توني" وهو ما يجعل الأمر فجأة يتدنى إلى المستوى العفوي العابر ولم يكن هذا دأب أبي على الإطلاق.* (لندن، مجموعة الدراسة، طالبة تمريض، ٢٩ عاماً).

في المثال السابق تفسر المشاركة في مجموعة الدراسة عفوية السيد بلير في الخطاب على أنها عمل متعمد لتقليص هوة التفاوت الاجتماعي. ويعطي بعض المشاركين في مجموعة الدراسة بلندن أمثلة حول تحاشيهم لاستخدام الألقاب وكيف أنهم يوقعون الخطابات بالاسم الأول والاسم الأخير، لا لشيء إلا لكي يصلهم رد يخاطبهم فيه الآخرون بصورة رسمية باستخدام لفظ التبجيل + الاسم الأخير:

لقد كنت أرغب دائماً أن يعرف الجميع أنني "جون سميث" John Smythe وأنني أوقع كافة المستندات والخطابات دون أن أضع لقباً. وبصرف النظر عن تكرار ذلك الأمر مني، إلا أنني أرى مكتوباً على خطاب الرد كلمة 'Mr'. ربما يكون لذلك علاقة بشعري الأشيب، لا أعرف. ولا يضايقني أن يخاطبني الناس باسمي "جون سميث" على الإطلاق. غير أنه في أغلب الأحوال أجد أن الثقافة لا تزال تعطي كلمة 'Mr' تلك الصبغة الرسمية. (لندن، مجموعة الدراسة، معلم متقاعد بالتعليم الثانوي، ٧٧ عاماً).

تكشف المناقشات الخاصة بمجموعة الدراسة الإيرلندية أن التحول من اللغة الشفهية إلى اللغة المكتوبة يمكن أن يرفع من معدل استخدام صيغ المخاطبة الرسمية (لفظ التبجيل أو اللقب + الاسم الأخير):

(١) *حسناً، حينما حصلت على درجة الدكتوراه كنت أريد في بادئ الأمر أن يعرف الناس أنني دكتور، غير أن هذا الأمر لم يكن مهماً. إنها مسألة تقاليد، حسب ما درجت عليه العادة.*

(٢) *إننا لا نخاطب محاضرينا بلقب "دكتور" غير أننا نكتبها على المقالات التي نقدمها لهم، وما شابه.*

المنسق: إنه لأمر جدير بالاهتمام، إذن فأنت قد تستخدم Mr أو Mrs أو Dr؟ [اتفاق عام].

(٣) *نعم. إنني دائماً أضع كلمة Mr أو Ms حتى على أظرف الخطابات.*

(ترالي، مجموعة الدراسة، (١) محاضر بالجامعة، ٤٠ عاماً؛ (٢) طالب، ١٩ عاماً؛ (٣) أمينة مكتبة، ٣٠ عاماً).

خلاصة ما سبق هي أن أنظمة المخاطبة المستخدمة في الخطابات الموجهة إلى الغرباء تتبع نمطاً يتشابه مع تلك الأنماط المستخدمة في المقابلات الأولى التي تتم عبر التواصل اللفظي، فالفرنسيون يفضلون استخدام صيغة V، وعلى ذلك يسير الألمان، والذين نلاحظ عندهم أن لفظ Liebe/r ("الحبيب/الأحباء") قد بدأ يتفوق على الصيغة الرسمية وهي Sehr geehrte/r "عزيزي/أعزائي". تميل السويدية إلى استخدام الصيغة غير الرسمية Hej "مرحباً" وتكون أحياناً متبوعة بالاسم الأول أو الاسم الأول + الاسم الأخير، أما الإنجليزية فإنها تمزج بين لفظ التحية الوحيد Dear "عزيزي"، والذي يعادل صيغة U "أنت"، بالإضافة إلى الصيغ التي تشبه صيغ V 'V-like forms' مثل صيغة (Sir/Madam أو لفظ التبجيل + الاسم الأخير) أو الصيغ التي تشبه صيغ T 'T-like forms' (مثل استخدام الاسم الأول).

(٤,٧) وسيلة الاتصال: التواصل عبر الحاسب
Medium: Computer-mediated Communication

كما بينا في الفصل الثاني، فقد استخدمنا مجموعات التواصل الحواري عبر الشبكة chat groups (والمسماة بمنتديات المناقشة discussion forums) وذلك للتحقق من الكيفية التي يدرك بها أعضاء تلك المجموعات صيغ المخاطبة في التواصل عبر الحاسب بالفرنسية والألمانية والسويدية. لقد انصب اهتمامنا، بالإضافة إلى ملاحظة الأسلوب الذي كان يخاطب به مجموعات التواصل الحواري عبر الشبكة بعضهم البعض، على رصد الموضوعات التالية والتي طلبنا من كل منسقي المواقع web master لكل المنتديات النقاشية أن يطرحوها على بساط المناقشة في منتدياتهم:

١- هل هناك إدراكات للفروق في صيغ المخاطبة بين كونك متواصلاً عبر الشبكة online أو خارج الشبكة offline، أو للفروق في صيغ المخاطبة بين المجالات المختلفة داخل

الشبكة كالبريد الإلكتروني emails أو في مجموعة من مجموعات التواصل الحواري عبر الشبكة chat groups أو في المدونات التفاعلية interactive blogs؟

٢- بحسب علمك، هل أصبحت إدراكاتك لتلك الفروق الخاصة باستخدام المخاطبة موضوعات للنقاش في مجموعات التواصل الاجتماعي الشفهي الأخرى أو في داخل مجموعات التواصل الحالية أو في مجموعات التواصل الأخرى أو في التواصل الحواري خارج الشبكة؟

٣- هل هناك إدراك للاستخدامات المختلفة لأساليب المخاطبة (سواء على الشبكة أم خارجها) بين مستخدمي اللغة السويدية في السويد ومستخدميها في فنلندا؛ بين ألمانيا الغربية السابقة وألمانيا الشرقية السابقة والنمسا (فيما يتعلق بمجموعات التواصل الحواري للناطقين بالألمانية)، وبين فرنسا الحضر وفرنسا الضواحي، أو بين باريس وجنوب فرنسا (فيما يتعلق بمجموعات التواصل الحواري للناطقين بالفرنسية)؟

٤- هل لديك أية دراية بالمشكلات المتعلقة باختيار صيغة مخاطبة مناسبة في التواصل الإلكتروني في لغة أخرى غير الفرنسية والألمانية والسويدية؟

سوف ينصب نقاشنا فيما يلي على الموضوعين الأولين نظراً لأنهما كانا الموضوعين اللذين أفرزا أكثر النتائج أهمية. في العديد من مجموعات التواصل الحواري عبر الشبكة، كان الأعضاء يجعلون لأنفسهم هويات افتراضية، ويضعون لهم كُنَى nicknames، وكان البعض يستخدم الاسم الأول. يمكن أن نخلص من ذلك إلى أن التنوع في ممارسات المخاطبة عبر الشبكة ينحصر بصورة كبيرة في التغير الخاص بشكل الضمائر وهو ما يعني أن الإنجليزية لن يتم مناقشتها في هذا الجزء نظراً لأن لها صيغة واحدة في المخاطبة، ألا وهو الضمير "أنت" U.

(٤,٧,١) الفرنسية French

تشكل البيانات المستقاة من ١٠ مجموعات تواصل حواري مختلفة، تسع منها في فرنسا، الأساس للمناقشات التي سوف نوردها في هذه الفقرة (انظر الملحق ب لعرض قائمة بتلك المجموعات). وينعقد الإجماع العام بين أعضاء المنتدى الناطقين بالفرنسية على أن صيغة T هي الصيغة الأكثر شيوعاً في الاستخدام للتواصل عبر الشبكة، وهناك إقرار بأن نفس القواعد المطبقة عند التواصل عبر الشبكة لا تنطبق عند التواصل خارج الشبكة:

[إنني شخصياً أفضل كثيراً مخاطبة الأشخاص الذين قابلتهم تواً بـvous عن tu. وأعترف أنني حينما أكون على الشبكة أميل إلى استخدام tu أكثر حتى وإن لم يكن ذلك أمراً وجوبياً.] (شاكا، منتدى التسوق Sha-ka, Forum Marketing).

يتضح من غالبية غرف التواصل الحواري عبر الشبكة أن صيغة T 'T form' هي النمط الطبيعي الشائع، وهذا أمر يعلمه معظم المشاركين. فعلى سبيل المثال، تعبر إحدى عضوات المنتديات التي تهتم بأمر اللغة عن دهشتها إزاء استخدام عضو من أعضاء المنتدى لصيغة V:

[لقد فوجئت باستخدام أوريفرانس Aurayfrance للضمير vous في مثل هذا المنتدى، لا أعتقد أن ذلك ممارسة شائعة في المنتديات.] (فاليري، منتدى Wordreference.com Valérie, Wordreference.com Forum).

ويلاحظ عضو بمنتدى آخر أن غير ذوي الخبرة من مستخدمي الشبكة هم فقط من يستخدمون vous في منتداه:

[من النادر جداً أن ترى أحداً يستخدم vous في أي من المنتديات، فمن جانبي، ومن خلال الحالات النادرة التي وردت على المنتدى الذي أستخدمه، أرى أن من يقوم باستخدام vous في المنتدى هم أولئك الذين لا يشعرون بالارتياح إزاء استخدام الشبكة العنكبوتية. لذا فإنني أميل ألا أتعامل مع تلك الطائفة من مستخدمي الشبكة لأنهم أقل فاعلية وكفاءة في بحثهم من خلال الشبكة.] (تشوكي، منتدى التسوق Chooky, Forum Marketing).

تبرز عضو منتدى آخر أهمية وجود خيرة في التعامل مع الشبكة وتتحدث عن أن اشتراكها بالمنتديات قد غير من ممارسات المخاطبة عبر الشبكة لديها. يعد استخدام صيغة T في الوقت الحاضر هو النمط الشائع في محاورات المنتديات التي تشترك بها تلك العضو، رغم أن هذا النمط لا يبدو لديها النمط "الطبيعي":

[حينما كنت ألج إلى المنتديات كنت أخاطب بعض الناس بـvous، وأخاطب الآخرين بـtu. لقد كان الأمر في غاية التعقيد، لكن عند نقطة معينة في الحوار لم أكن أعرف هل ينبغي عليّ أن أخاطبهم بـtu أم vous، و بما أنني كنت من محبي الكمال perfectionist إلى حد كبير كنت أبحث عن الخيار الدقيق من خلال محركات البحث search engine.
والآن لقد تغيرت وأصبحت أفضل استخدام tu، والتي تعطيني إحساساً ألطف عند المناقشات رغم أنني أراها غير طبيعية على الإطلاق (إنني متحفظ في علاقاتي وأفضل العزلة قليلاً في واقع الحياة).] (باندور، منتدى سانتي سايكولوجي دو أتوت Pandore, Forum Santé-Psychologie de Atoute).

لقد أيّد آخرون، بأساليب مختلفة، الفكرة القائلة بأن T تعطي إحساساً ألطف عند المناقشات. فطبقاً للمشارك التالي والذي يرى أن استخدام tu سهل لين له، يعد تبادل

المخاطبة بـT على منتديات التواصل الحواري من العوامل التي تقلل فجوة التفاوت الاجتماعي، وهي رؤية يؤيدها على الأقل أربعة آخرون من المشاركين:

[من جانبي، يعد استخدام tu أمراً طبيعاً ولا يعني ذلك أنني لا أحترم الآخر. فإنني أرى كمستخدم مستديم لمجموعات التواصل الحواري أن استخدام tu هو القاعدة، [و]أرى أن ذلك من شأنه أن يقارب بين الناس ويجعلهم أكثر ارتياحاً.] (بتيتلوب٦٢، منتدى التسويق ptitloup62, Forum Marketing).

نرى أيضاً أن هذا التغيير في ممارسات المخاطبة على الشبكة في تعليقات أخرى تجذب الانتباه إلى أهمية عامل العمر وعامل الموضوع بصفة خاصة في اختيار نمط المخاطبة. في المقتطف التالي، يرى المشارك أنه مع تقدم العمر والانخراط في المشاركة في المنتديات الأكثر جدية فإنه أخذ يغير من رد فعله السلبي المبدئي تجاه استخدام الضمير vous عبر الشبكة:

[في بداية دخولي إلى المنتديات قمت بزيارة المنتديات التي لا يزيد متوسط العمر فيها عن ٢٥ عاماً، وكان الضمير tu يستخدم فيها على نطاق واسع أثناء الكرنفال. فكان كل شخص يعبر عن نفسه بأفضل ما يكون، أو فلنقل، كيفما يحلو له. إنني أزور منتديات ذات مستويات متباينة منذ فترة من الزمن حيث يفكر الناس في الأمورالجادة ويناون عن الردود الساخرة أو صور الوجوه المبتسمة smiley face. [...] لقد أعطاني كل ذلك رؤى مختلفة حول أبعاد المناقشات التي يمكن أن تتم، وإنني أستطيع أن أتفهم بصورة أفضل رغبة بعض الناس في الحفاظ على التخاطب بـvous والتي كنت أراها دائماً تعبيراً عن النفاق والتعالي [pretentious and a tad snobbish] (كاتسورا Katsoura، منتدى ABC de la Langue Française).

في أحد المنتديات القانونية، يبين لنا أحد الأعضاء عدم ملاءمة استخدام صيغة V أحياناً، بل يمكن أن يفسر على نحو سلبي في المنتديات الأخرى التي تشترك فيها. رغم مخاطبة تلك المشتركة لغيرها بصيغة T، وهو ما قوبل بالاستهجان عند التحاقها بالمنتدى أول مرة، إلا أنها ترى أن صيغة V هي الأكثر اتساقاً مع روح المنتدى الذي يناقش موضوعات قانونية:

[إنني مشتركة في المنتديات الأخرى التي ينظر فيها شزراً إلى المخاطبة بـvous، ويكون لسان حال تعليقات السخرية فيها: من يكون هذ الذي يحدثنا بـvous؟ [...] غير أنه في هذا المنتدى قانوني... أوسعوني تقريعاً عندما خاطبتهم بـtu للمرة الأولى، ولهم الحق في ذلك، فنحن لسنا أصدقاء حميمين، على أية حال[٥]] (جولي July، Net-Iris Forum Juridique).

وفي نهاية المطاف يمكن القول إن التحاور حول المخاطبة يعد موضوعاً شائعاً في المنتديات، وتقدم العديد من المواقع النصيحة لمن ينتوي الاشتراك في المنتديات حول قواعدها وتعليماتها وإرشاداتها فيما يتعلق بممارسات المخاطبة المناسبة. وهناك موقعان رئيسان يفردان أجزاء منهما حول الأمور المتعلقة بالمخاطبة. وفي كلا الموقعين تعد صيغة V هي الصيغة المفضلة إن لم تكن الصيغة الافتراضية للاستخدام. وفي منتدى آخر، تكبد منسق المنتدى مشقة القيام بمسح استطلاعي لتحديد صيغة المخاطبة التي تفضلها أعضاء المنتدى. وكانت الأغلبية الساحقة من الإجابات تفضل استخدام صيغة T (٩٦٪). في نهاية المقدمة المكتوبة للمنتدى، ورد بشكل لا يرقى إليه الشك أن صيغة T هي الصيغة التي ينبغي أن يستخدمها الأعضاء تيسيراً للأمر. ولم يكن من الأسباب التي بررت استخدام T في المنتدى الرغبة في سد هوة التفاوت الاجتماعي بين الأعضاء. ويقر المنتدى بوضوح أن بعض أعضائه قد فوجئوا بفرض استخدام صيغة T في المخاطبة:

---

(٥) نورد كافة الاقتباسات من المنتدى حرفياً بما فيها من خروج عن أنماط التهجي بالفرنسية أحياناً.

[تيسيراً للأمر، قرر أعضاء المنتدى تبني استخدام tu في كافة الرسائل. لذا لا تأخذك الدهشة..] (منتدى Photo Argentique).

(٤,٧,٢) الألمانية German

تقوم المناقشة التالية على البيانات الواردة من ثماني مجموعات للتواصل الحواري عبر الشبكة، سبع منها نشأت في ألمانيا وواحدة في النمسا (انظر القائمة بالملحق ب). وفي الألمانية، تعتبر مجموعات التواصل الحواري عبر الشبكة، بصفة عامة، من بين مستخدمي صيغة T وهم ممن لا يحيون بعضهم البعض سوى بكلمة "مرحباً" Hallo. وفي هذا الخصوص، ينظر لهذه المجموعات كمجموعات ذات طبيعة مختلفة عن الشبكات الحقيقية. ويقر أحد أعضاء مجموعة التواصل الحواري الخاصة بجامعي طوابع البريد بشيوع المخاطبة بـdu، ويعرف هذا العضو نفسه بأنه أحد المفضلين لاستخدام Sie عند التواصل المباشر، وجهاً لوجه:

[على الشبكة العنكبوتية تعد المخاطبة بـdu قانوناً مكتوباً.] (فيلدروك Fehldruck، منتدى Showthread).

يتوافق هذا الموقف مع موقف معظم المشاركين في الحوار حول استخدام صيغة T و V. ويوضح عضو آخر من نفس المجموعة أن البعض قد نصحه في بداية الأمر بأن يتوقف عن استخدام Sie:

[لقد كنت أنا نفسي من مستخدمي Sie قبل ذلك بكثير. وقد أعلمني كيرتس بكل احترام أن التخاطب بـdu هو الأمر الطبيعي هنا. وهذا أمر قبلته عن طيب خاطر.] (هربرت Herbert، منتدى Showthread).

ويذكر، بصفة عامة، في مجموعات التواصل الحواري عبر الشبكة أن كل من يستخدم Sie يعد من الغرباء:

[لقد رأيت بنفسي في المنتديات الأخرى على الشبكة أن من يستخدمون Sie ينظر إليهم على أنهم غرباء.] (هربرت Herbert، منتدى Showthread).

إن استخدام صيغة V يعطي انطباعاً بالرفض عبر الشبكة:

[إن الشخص الذي تخاطبه بـSie هو الشخص الذي لا تريد أن ترتبط معه بأية رابطة.] (تيلو Thilo، منتدى Viewpoint).

غير أن هناك القليل من مجموعات التواصل (اثنتان منها في ألمانيا وواحدة في النمسا) تستخدم صيغة V في المخاطبة بشكل أساسي. ويبدي أحد المشاركين في مجموعة التواصل النمساوية التي تديرها الجريدة اليومية ذائعة الصيت Der Standard "دير شتاندرد" الملاحظة التالية:

[بصفة عامة، لدي انطباع بأن منتدى Standard.at يفضل استخدام Sie.] (رافاييلا Rafaele، منتدى Standard).

ومن الجدير بالملاحظة هنا أن نرى أن أعضاء كافة المنتديات التي تميل إلى استخدام صيغة V 'V-oriented forums' يعتقدون أن منتداهم هو المنتدى الوحيد الذي يقوم بذلك:

[إنه مثل منتدى Standard، المنتدى الوحيد على الشبكة باللغة الألمانية الذي يستخدم أعضاؤه الضمير Sie ويشعرون في بعض الأحوال بالضيق الشديد إذا ما خوطبوا بـdu.] (إيرتسبنجل Erzbengel، منتدى der Standard).

ذكر البعض أن المدونات الشبكية الخاصة بالجريدة الألمانية الأسبوعية ذات المكانة العالية Die Zeit "دي تسايت" يزيد بها استخدام صيغة V، وربما يكون مرد ذلك هو أن تلك المنتديات شاع تداولها في كنف المؤسسات وبالتالي فإنها تستمد ممارسات المخاطبة بها من المجال العام السائد فيها:

[بالطبع يمكن أن تكون du أكثر شيوعاً في الاستخدام مقارنة بـSie؛ غير أن المنتديات أصبحت أكثر شعبية في المؤسسات الرسمية. ولذا فإن Sie تستخدم، على سبيل المثال، في منتدى محرري جريدة Zeit "تسايت".] (لابسيسانفرناليس LapsisInfernalis، منتدى Styleboard).

هناك أيضاً بعض مجموعات التواصل الحواري التي تذكر أن اختيار الضمير يعد خياراً مفتوحاً ومتغيراً ويضع في اعتباره بعض الأمور مثل احترام خيارات الأفراد لأسلوب المخاطبة. وهذا هو نفس المنطق الذي يراه كثير ممن أجريت معهم المقابلات والذين يؤكدون أيضاً على الفروق بين الأفراد (ارجع إلى الفقرة ٣,٧):

[لقد تغير هذا الأمر وفق مستوى المناقشة النشطة. في البداية كان الضمير du لا يزال مستخدماً بصورة أكثر شيوعاً. فالمشاركون في المنتدى في الوقت الحاضر يتخاطبون بالضمير du أكثر من ذي قبل. ولا نريد أن نضع قواعد، فيما عدا القاعدة التالية: إذا اختار أحد المشاركين أن يستخدم الضمير Sie، فإن هذا الأمر يجب أن يكون محل احترام ولا يجب أن يرد عليه باستخدام du.] (منسق موقع إلكتروني، منتدى Boardunity).

يحدث التنوع أيضاً داخل مجموعة التواصل الحواري الواحدة وفق أنماط تتشابه مع ما يحدث في التواصل خارج الشبكة:

[هناك أيضاً اختلافات في داخل الشبكة. ففي مجموعات التواصل الحواري مثل تلك التي بين أيدينا، تستخدم Sie كثيراً؛ لأن التواصل يحدث هنا بين أناس مختلفين ذوي مستويات تعليمية متباينة جداً وحول موضوعات غاية في التنوع. ومن ناحية أخرى، ومن واقع تجربتي الشخصية، إلا أن مجموعات التواصل الحواري التي تهتم بموضوع معين في النقاش تستخدم الضمير du بمعدل يبلغ ٩٠٪.] (هامرهاي Hammerhai، منتدى Showthread).

غير أنه وبالنظر إلى عدم توافر المعلومات حول العمر و المكانة، فلا يمكن لعامل التفاوت الاجتماعي أن يلعب نفس الدور الذي يقوم به في المخاطبة خارج الشبكة:

[على الشبكة العنكبوتية يعد الأمر صعباً؛ لأنني لا أستطيع أن أعرف ما إذا كان كاتب السطور يبلغ من العمر ثماني سنين أم ٨٠ سنة.] (ساش جون SaschJohn، منتدى Showthread).

إن إحدى الحجج التي تساق لتبرير استخدام صيغة V على الشبكة هي إمكانية الالتحاق بالشبكات الحقيقية و الافتراضية و التي يمكن استخدام صيغة V بها:

[ربما يكون الأمر محرجاً بالقطع إذا ما قابلت وجهاً لوجه شخصاً ممن تخاطبهم بـdu على الشبكة.] (فولكر Volker، منتدى Viewpoint).

إن لهذا الأمر تأثيراً فيما يتعلق بالتنقل بين المجالات المختلفة داخل الشبكة (انظر الفقرة ٤,٨) وفي التنقل بين الشبكات الدولية والوطنية (الفقرة ٥,٨).

(٤,٧,٣) السويدية Swedish

لقد تم توزيع السؤال المتعلق بممارسات المخاطبة عبر الشبكة بين منتديات ست للمناقشة في فنلندا والسويد غير أن تلك الأسئلة لم تطرح للمناقشة إلا في ثلاثة منتديات، اثنان منها في السويد وواحد للمتحدثين بالسويدية في فنلندا (انظر الملحق ب لمزيد من المعلومات).

وإذا ما نظرنا إلى شيوع استخدام صيغة T بصفة عامة فليس من عجب أن نجد أن صيغة T أيضاً هي الصيغة الافتراضية في التواصل عبر الحاسب بالسويدية Swedish computer-mediated communication حيث يتفق المستجيبون للاستبانة من المنتديات السويدية على أن صيغة T تستخدم في كل المجالات على الشبكة العنكبوتية مما يعكس استخدامها في الواقع "خارج الشبكة":

[يمكن أن أتحدث بالأصالة عن نفسي. إنني أحاول أن أعامل الناس على الشبكة بنفس الطريقة التي أعاملهم بها في الواقع. لقد درست الفرنسية وأفهم بعض الألمانية وإنني لأعتقد أن انتقال ni "أنت، الخاصة بالرسمية والاحترام" (vous أو Sie وما شابه[٦]) إلى السويدية كمحاولة لإظهار التأدب يعتبر أمراً يستعصي على الفهم. فقبل حركة الإصلاح باستخدام du في السويدية du-reform، كنت تخاطب الأعلى باللقب (مثل "صباح الخير يا مهندس أندرسون") وكنت تستخدم ni مع من يدنو عن تلك المرتبة، مثل القول 'Are you (ni) out of your mind Andersson, you can't do it like that' "هل جننت (أنت ni) يا أندرسون، لا يمكنك أن تفعل ذلك". إن مخاطبة الشباب في الوقت الحاضر، وقد شعروا بأنهم قد نضجوا، للمتقاعدين بni وتوقعهم لرد إيجابي لمجرد أنهم قد درسوا الألمانية يعتبر كما أسلفت ضرباً من الجنون، فيما أرى. وإنني أعتقد أن

(٦) أورد المتحدث هنا كلمة Whatever بالإنجليزية.

du تستخدم في ٩٩٪ من وسائط الاتصال الإلكترونية التي طالعتها على الشبكة، وفي كل رسائل البريد الإلكتروني تستعمل du أيضاً؛ وأحياناً من أجل التيسير على نفسي فإنني أستخدم du في كافةالأحوال.] (توبورج Tuborg، منتدى Flashback).

لقد أوضحنا أنه في المنتديات ينطوي الأمر على عدم استخدام أسلوب الخطاب المباشر ويشيع استخدام الضمير الشخصي den (هو/هي لغير العاقل 'it') وضمير النكرة man ('one' المرء)، والذي يشير إلى الجمع غير المحدد unspecified collective، بنفس الطريقة التي تستخدم بها they "ضمير الغائب الجمع غير المحدد" أحياناً بصورة لاشخصية impersonally في الإنجليزية:

ليكتب المدون إلى مخاطَب غير محدد ونادراً ما يمكن مخاطبته بهذه الطريقة في الواقع. ألا ترى عبارات مثل "أنت يا من تقرأ هذا ربما تعتقد..." أو شيئاً من هذا القبيل. وفي مثل هذه الحال، يغلب أن يستخدم الضمير Den (هو/هي لغير العاقل 'it') أو Man (والتي تعني one "المرء" أو they "هم–هن").] (يسبرت JesperT، منتدى Privata affärer).

إن توجه المنتدى إلى الجمهور العام يبرر لنا عدم استخدام الضمير du، ولكنه لا يبرر عدم استخدام ni (كضمير المخاطب الجمع). ويكمن أحد التفسيرات المحتملة لتجنب استخدام ni في احتمالية الخلط بين كونه الصيغة الرسمية وكونه إحدى صيغ مخاطبة الفرد (صيغة V). وسوف نناقش هذه المسألة في الفصل الخامس عند مناقشتنا للخطابات (الفقرة ٥,٥,٢).

ذكر كل المشاركين في المنتدى الفنلندي السويدي أنهم قد استخدموا du في مجموعات التواصل الحواري عبر الشبكة وفي منتديات النقاش، إلا أن نصف هؤلاء قد ذكروا أيضاً أنهم قد يستخدمون ni لمخاطبة الغرباء في المراسلات التجارية سواء المكتوبة

منها أم الشفهية. وسوف نناقش هذا الاختلاف في التواصل الكتابي (بما في ذلك البريد الإلكتروني) بين مواقع البحث السويدية والمواقع السويدية-الفنلندية بمزيد من التفصيل في الفصل الخامس.

إلى أي حد كان أعضاء المنتدى على دراية بما يجري من نقاشات حول استخدام أساليب المخاطبة في داخل المنتديات أو المجموعات أو الأخبار، أو في ثنايا أي تواصل آخر عبر الشبكة وخارجها؟ يقول معظم هؤلاء (ستة من بين ثمانية قاموا بالتعليق) أنه لا توجد مناقشات حول ممارسات المخاطبة في المنتديات التي يشتركون فيها:

[لم أسمع عن أية نقاشات حول استخدام المخاطبة في المنتديات الأخرى، فيما عدا ما قد يصدر من تعليقات فكاهية مثل "إنني أستخدم du مع الجميع ما عدا "أنت" و"أخاك" du و din (din تعبرعن ملكية المخاطب بصيغة T) في إشارة إلى القصة القديمة التي تحكي عن كيفية مخاطبة شعب دارليكارليا Darlecarlia للملوك.] (جدترو، منتدى Privata affärer).

(٤,٨) التنقل بين المجالات
Moving between Domains

يمكن للتنقل من مجال إلى آخر أن يؤثر في طريقة اختيار صيغة المخاطبة من جوانب متعددة. أولاً، في الفرنسية، يمكن أن يستخدم شخصان يعرف كل منهما الآخر أشكالاً مختلفة للمخاطبة إذا ما اختلف المجال الذي يتخاطبان فيه. وفي أحد الأمثلة الواردة من المقابلات الفرنسية جاء أن شخصاً قابل أحد الأفراد لأول مرة بصورة عفوية في إحدى الحفلات فخاطبه بـtu، وفي المساء ("بات واضحاً أن المكانة الاجتماعية للشخص المخاطَب تستوجب مع تغير الظروف مخاطبته بـ vous") (باريس، أكاديمية، ٣٩ عاماً). يعلق أحد المشاركين في المجموعة الفنلندية-السويدية

على صعوبة التحول إلى صيغ المخاطبة اللارسمية حينما يكون هناك انتقال من مجال إلى مجال آخر:

[إنك تستخدم 'ni' حينما تقدم شخصاً ما للفصل، ثم يكون من الصعب بعد ذلك أن تستغني عن الألقاب عندما تكون قد استخدمت بالفعل اللقب "الأستاذ كارلسون" Professor Karlsson أمام الطلاب.] (فاسا، مجموعة الدراسة ١، محاضرة بالجامعة، ٤٨ عاماً).

يوضح مثال آخر من إحدى المحاكم في جوتنبرج أن مجال الإطار الرسمي لقاعة المحكمة يمكن أن يؤدي إلى استخدام التحول إلى الصيغ الرسمية في المخاطبة رغم أن نفس الزملاء قد يتخاطبون بصيغة T خارج قاعة المحكمة:

[نعم، في الموقف المتعلق بقاعة المحكمة هناك القضاة ويمثلهم امرأة مسنة تستخدم نفس لقبي "وكيل النائب العام" [...] <كيف تريد القاضي منك أن تخاطبها؟> لا أعرف، إنني أخاطبها بقولي your honour "سعادتك" (حرفياً تعني "سيادة الرئيس") من منطلق الاحترام، وإذا وقفنا سوياً لنتحدث على جانب فإنني أخاطبها بـdu وليس ni.] (جوتنبرج، الاستبانة ٨، وكيلة النائب العام، ٣١ عاماً).

هناك مثال آخر من الألمانية يتعلق بحالة العلاقات المزدوجة، مثل كون الشخص رفيقاً في مجال العمل وفي ذات الوقت صديقاً للعائلة في المجال الاجتماعي. خوطب أكاديمي زائر في ألمانيا بصيغة T من قبل أزواج وزوجات اثنين من أصدقائه الألمان، غير أن هذه الصيغة لم تكن هي الصيغة المعتادة، فهم لا يتخاطبون بصيغة T بصورة تبادلية مع زوجات وأزواج أصدقائهم من نفس المدينة.

ثانياً، يمكن أن يؤثر استخدام T في مجال من المجالات في المتحدث بحيث يشرع في استخدم صيغة T في مجال آخر. ويلاحظ أحد المشاركين الفرنسيين والذي يعمل في شركة أيكيا IKEA أن استخدامه للضمير tu في بيئة العمل قد امتد إلى مجالات أخرى في حياته، فمن بين الأمور الجديرة بالدراسة في البيانات الخاصة بمجموعات التواصل الألمانية (الفقرة ٤,٧,٢) أن أعضاء تلك المجموعة والذين كانوا يستخدمون صيغة T على الشبكة كانوا يتقابلون خارج الشبكة غير أن خيارات المخاطبة لديهم كانت محدودة. وذكر لنا عالم فيزياء نووية متقاعد أنه حينما كان يعمل بوزارة البيئة Ministry of Environment، كان انضمام أعضاء جماعة الخضر إلى الحكومة يبشر بوصول زملاء جدد يعرفون بعضهم البعض بحكم ممارساتهم لسياسات حزب الخضر Greens politics. وكان هؤلاء الأعضاء يتخاطبون فيما بينهم بصيغة T، وبدا من مخاطبتهم لباقي الإداريين بصيغة V، وهي الصيغة التي تستخدم عادة بين الإداريين، كأنهم يقصون هؤلاء الإداريين من جماعتهم.

ثالثاً، في داخل مجال معين، يمكن لتغير الموضوع، والذي يعكس تغيراً في علاقات الأدوار، أن يولد النزعة إلى تغيير صيغة المخاطبة. وتبدي إحدى المشاركات الفرنسيات ملاحظتها أنه على الرغم من أنها ورئيستها في العمل يتبادلان استخدام vous في العمل، إلا أنهما عندما تتحدثان حول التجارب الشخصية فإنهما تتخاطبان بـtu أحياناً: ("أحياناً نتحدث عن تجاربنا الشخصية، وحقاً في تلك اللحظات تميل إلى مخاطبتي بـtu عن vous") (باريس، عاملة رعاية أطفال، ٢٤ عاماً). لم ترد حالات في البيانات الألمانية كتلك السابقة.

(٤,٩) ملاحظات ختامية
Concluding Remarks

تناول هذا الفصل صيغ المخاطبة التي تشير إلى الاندماج في مجموعة (أو بالتبعية الإقصاء عنها). وتتميز المؤسسات والمجالات التي نوقشت في هذا الفصل بصفة عامة

بوجود ممارسات مخاطبة متأصلة لا مجال فيها للتأرجح بين خيارات (مثلما رأينا في مجالي الأسرة والطلاب) أو ممارسات تنشأ من وقت لآخر سواء بشكل قسري imposition أو بحكم التعاقد contract (خاصة في مجال العمل).

في مجال الأسرة، تعبر صيغ المخاطبة عن الانتماء (صيغة T في الفرنسية والألمانية) والمكانة الاجتماعية (ويتمثل ذلك في المخاطبة اللاتبادلية بين الوالدين وأطفالهم - أي مصطلحات القرابة في مقابل استخدام الاسم الأول، وهو أمر تتفق فيه اللغات الأربع). وفي اللغة الفرنسية والألمانية تمثل الحواف المائعة the fuzzy edges للأسرة (مثل علاقات الأعمام/الأخوال، أصدقاء الأطفال وآباء الأصدقاء) تحدياً لإمكانية ربطها بممارسات مخاطبة محددة المعالم، إذ إن تحديد الاحتواء أو الإقصاء هنا يعد أمراً يصعب تقعيده arbitrary. ويعبر عن التفاوت الاجتماعي بين المعلمين والطلاب في المجال المدرسي في الفرنسية والألمانية والإنجليزية بأسلوب مخاطبة لاتبادلي تطور في تلك البلدان بفعل أنظمة التعليم. ولعل الاستثناء هنا، والمتمثل في تبادل استخدام صيغة V في نهاية مرحلة المستوى الثانوي the upper secondary level بين المعلمين والطلاب هو الممارسة العامة في فرنسا. وتختلف حدة هذا الأمر في ألمانيا. ففي المجال الجامعي، ترتكز المخاطبة بين الطلاب - والتي يعبر عنها باستخدام صيغة T والاسم الأول - على أرضية مشتركة وعلى الإقرار بتلاشي التفاوت الاجتماعي. وتعد هذه الحالة هي أكثر الحالات توجهاً نحو استخدام صيغة T خارج نطاق الأسرة. أما صيغ المخاطبة التي يستخدمها الأكاديميون مع بعضهم البعض فلا تزال محلاً للتفاوض، حيث تلعب المكانة والأرضية المشتركة دوراً في تحديد درجة التفاوت الاجتماعي. أما فيما يتعلق بالتواصل بين هيئة التدريس والطلاب فقد ذهبت اللغتان الإنجليزية والسويدية إلى الحد الأقصى في محو دلائل التفاوت الاجتماعي في المخاطبة، في حين نجد في اللغتين

الأخريين أن الفوارق تؤدي إلى اختلاف ملحوظ، سواء أكانت فردية أم مؤسسية أم على مستوى الأقسام.

تعد صيغ المخاطبة في بيئة العمل بصفة عامة جزءاً من مكونات الهوية التي يلعب فيها تفاعل الاحتواء the interaction of inclusivity والمكانة دوراً بارزاً. وحينما تتطور الممارسات المشتركة، فإنها ترتقي، وفق الحاجة، إلى الكفاءة وثقافة العمل المشترك وتحاشي تهديد الوجاهة face threats في أي مواقف محتملة للصراع.

تفوق اللغة الإنجليزية، وهي لغة ليس بها خيارات في المخاطبة فيما يتعلق بالضمائر، اللغات الأخرى التي نحن بصددها فيما يتعلق بالصيغ الاسمية للمخاطبة مثل صيغة Sir/Madam في المجال التجاري، وهذا من شأنه أن يفيد كإجراء وقائي face saver في حالة نشوء الصراعات أثناء المعاملات الخدمية المؤدبة ذات الطابع السلبي a negatively polite service encounter context، وفي المواقف التي يتأرجح فيها الاختيار بين لفظ التبجيل + الاسم الأخير أو الاسم الأول. ويعد استخدام Sir/Madam في اللغة الإنجليزية، وكذلك عودة ظهور ni كصيغة من صيغ المخاطبة في السويدية يستخدمه مساعدو التسوق من صغار السن عند مخاطبة العملاء من كبار السن في المقابلات الخدمية، متسقاً مع ظهور نوع جديد من التأدب التجاري new transactional politeness (رغم أنه في كلتا اللغتين كان ينظر إلى استخدام صيغة V أو أشباهها V-like على أنه أمر ليس بالإيجابي على الإطلاق، في اللغة الإنجليزية من وجهة نظر المخاطِب (أحياناً) وفي السويدية من وجهة نظر المخاطَب). وتجعل صيغة Sir/Madam المخاطبة التجارية الإنجليزية، وهي ثلاثية التركيب (تتكون من Sir/Madam، ولفظ التبجيل + الاسم الأخير، والاسم الأول) على نفس درجة التعقيد الذي نلاحظه في الفرنسية (التي تستخدم صيغة monsieur/madame، ولفظ التبجيل + الاسم الأخير، والاسم الأول) بل وتجعلها، في ذات الوقت، أكثر تعقيداً من اللغتين الأخريين.

في السويدية، يضع شيوع استخدام صيغة T مزيداً من الضغوط على اختيار الاسم الأول أو الأخير في التعبير عن التفاوت الاجتماعي، كما هو الحال في اللغة الإنجليزية ذات ضمير المخاطبة الوحيد. وفي الماضي، كانت السويدية تتميز بإستراتيجيات التحاشي avoidance strategies حيث كان الأقارب من كبار السن والمعلمين والزملاء الأقدم في العمل، على سبيل المثال، يخاطَبون بصورة غير مباشرة باستخدام ألفاظ القرابة أو الألقاب بالإضافة إلى ضمير الغائب. وتوضح صيغ المخاطبة مع والدي الزوج/الزوجة صعوبة تحديد عمر معين يتم عنده الانتقال إلى مخاطبتهم بصيغة T وتوضح كذلك شيوع استخدام صيغة T في الفرنسية عنها في الألمانية. ولا يعد التمايز بين أنماط المخاطبة في محال العمل في الفرنسية والألمانية تمايزاً قاطعاً، ولا يبدو، بصفة عامة، أن التسلسل الوظيفي الهرمي يلعب دوراً في مخاطبات بيئة العمل الفرنسية أكثر مما يلعبه في السويدية، بينما تتبوأ الإنجليزية والألمانية مكاناً وسطاً في هذا. هناك أيضاً بعض الوظائف (مثل وظائف الإعلام والصحافة، والأزياء، والتقنية المتقدمة، والخدمات الاجتماعية) تستخدم فيها صيغة T بين زملاء العمل بصورة أكثر عمومية في الفرنسية عنها في الألمانية.

في الخطابات، ينطوي اختيار الافتتاحية opener على نوع من التأرجح بين مستويات الرسمية واللارسمية في الإنجليزية والألمانية والسويدية، بينما يوجد اتفاق شبه تام في الفرنسية حول الصيغ (الرسمية) التي ينبغي أن تستخدم. وتستخدم كافة مجموعات التواصل الحواري صيغة T تقريباً، رغم أن ذلك لم يكن مقبولاً دائماً في كل الحالات ولا يميل إلى استخدام صيغة V سوى عدد قليل من المنتديات الخاصة في الفرنسية والألمانية.

وسوف نستفيض في عرض تلك الموضوعات بمزيد من التفصيل في الفصل السادس، وسيكون جل تركيزنا في الفصل التالي على تعدد لهجات اللغة على المستوى الوطني فيما يتعلق بأساليب المخاطبة وتأثير الاتصال اللغوي على صيغ المخاطبة.