

**ORIGINAL ARTICLE**

# Investigating the Speech Act of Request in Computer-Mediated Communication: A Study of Iranian University Students

Maryam Farnia\*

Assistant Professor of Applied Linguistics, Payame Noor University, Tehran, Iran.

Correspondence:

Maryam Farnia  
Email: [mfarnia@pnu.ac.ir](mailto:mfarnia@pnu.ac.ir)

Received: 21/Nov/2024

Accepted: 05/Jan/2025

**How to cite:**

Farnia, M. (2024). Investigating the Speech Act of Request in Computer-Mediated Communication: A Study of Iranian University Students, *Journal of Sociolinguistics*, 7 (28), 109-129. (DOI: [10.30473/jl.2025.72853.1667](https://doi.org/10.30473/jl.2025.72853.1667))

## ABSTRACT

With the advancement of technology, students' means of communication have changed from regular face-to-face appointments to email communications with professors and faculty members. Students send emails to faculty members for several reasons such as requests for appointments, advice, or course-related information. This study investigates email request strategies used by Iranian university students when communicating with their faculty members. To this end, a corpus of 200 emails (13103 words) was compiled within 4 years from Payame Noor University students majoring in humanities. The data were then coded for request strategies along with both internal and external modification devices. The findings showed that direct strategies were the most frequently used, with imperative and like/appreciate statements being the most frequently used direct strategy. Moreover, downtoners and attention getters ranked first and second among internal modification devices, while grounders and appreciation ranked first and second among external modifiers. These findings are expected to provide insights into Persian pragmatics and have implications for teaching Persian to language learners.

## KEYWORDS

Speech act, Request, computer-mediated communication, Request strategies, Internal modifier, External modifiers, Sociolinguistics.



## Introduction

Thanks to advancements in technology, emails have become a prevalent means of communication in diverse settings, such as business and higher education. As Biesenbach-Lucas (2006) noted, “student-faculty interactions at the university level have undergone a shift from face-to-face office hour consultations and brief before/after class meetings to more and more ‘cyber-consultations’ between students and faculty.” (p. 81) Consequently, students can receive feedback and information without needing to visit their professors (Burgucu-Tazegül, et al., 2016).

The literature is replete with studies on the realization of speech act of request across different languages and cultures, focusing on native speakers (e.g., Al Farisi et al., 2021) or foreign language learners (e.g., L2 Spanish learner by Kuriscak (2015), Arab EFL learners by El-Dakhs, 2023), as well as comparative studies (e.g., Persian speakers and Persian learners (Ghiasian et al, 2013; Modarresi & Tajali, 2013), English and Arabic by Dendenne (2014), English and Persian TV series (Yazdanfar & Bonyadi, 2016).

Nowadays, communication via email has become increasingly favored in both academic and business settings, leading to an increasing number of studies analyzing language functions in this form of asynchronous interaction. Changes in the mode of communication, has brought about a shift from elicited methods, such as questionnaires, to the investigation of naturally occurring data, including digital discourse such as emails (e.g., request strategies in emails by Arab students by Deveci & Hmida, 2017; emails in the United States workplace by Leopold, 2015; and politeness strategies and markers in emails by Iranian EFL learners by Rahmani & Rahmany, 2014). However, to the best of the researchers’ knowledge, no previous study has explored request strategies in digital discourse among native speakers of Persian. Hence, the present study aims to investigate request strategies and modification devices used by Iranian native speakers of Farsi when communicating with their faculty members.

## Review of Literature

### Speech act of request

According to Trosborg (1995), “a request is an illocutionary act whereby a speaker [S] (requester) conveys to the hearer [H] (requestee) that he/she wants the requestee to perform an act which is for the benefit of the speaker” (p.187). Requests are also regarded as face-threatening acts, as they can endanger the face (i.e., public self-image) of both the addresser and the addressee (Brown & Levinson, 1987). Hence, requests cannot be studied as a utterances in isolation as a they are usually preceded or proceeded by other linguistic elements known as internal or external modifiers, which serve to soften or strengthen their force. As noted by Brown and Levinson (1987), the burden imposed on both interlocutors in a request exchange depends on three social factors: social status (i.e., power), social distance and imposition. The degree of imposition depends on a number of factors such as time, financial and psychological burdens (Fukushima, 2000, p. 88). Accordingly, the language students use in their correspondence can clearly signify their attitudes toward the degree of imposition, whether explicitly or implicitly communicated in their requests. To avoid potential threats to the requestee’s face, the requester employs internal and external devices (Sifianou, 1999). Internal modifiers encompass linguistics features embedded in the same act. For example, the adverb in ‘Can I *possibly* use your phone?’ lessens the force of the request. On the contrary, external modifiers are linguistic devices in the context encompassing the speech act, as seen in the explanatory sentence after the following request: “Could you open the door for me? I’m carrying so many bags that I cannot do it.”

Blum-Kulka and Olshtain (1984) conducted a significant cross-cultural study on speech act realization patterns, particularly focusing on how requests are made across different cultures. Their work laid the groundwork for understanding politeness and request strategies in communication. They developed a model to analyze speech act of request, categorizing request strategies as direct (e.g., imperative, need statement), conventionally indirect (e.g., query

preparatory) and non-conventionally indirect (e.g., hint). In direct strategies, speakers state their intention explicitly, making it clear in their wording (e.g., open the door). In conventionally indirect strategies, however, speakers perform the request function by lexical, morphological, and syntactic forms typically used to make a request (Can you pass me the salt please?). Non-conventionally indirect strategies depend on context to assist the hearer in discerning the request (i.e., hint). Several researchers have employed Blum-Kulka and Olshtain's model to explore request strategies across languages and cultures, enhancing our understanding of intercultural communication the complexities of language use in social contexts. For instance, some studies indicated that while conventionally indirect requests are favored in some languages (e.g., Persian (Modarresi & Tajali, 2013); Arabic (Deveci & Hmida, 2017), other studies reported a greater inclination toward direct strategies like German (Blum-Kulka & Olshtain, 1984). Despite these findings, speakers across languages opt for direct or indirect request strategies depending on contextual factors, such as social status, social distance, imposition.

### **Requests in Email Communication**

Composing academic request emails is challenging for a number of reasons. First, since it is a private form of interaction, there is no single model for developing an appropriate email. Second, emails lack non-verbal cues, and feedback regarding the appropriateness of the request is rarely provided (Halenko & Winder, 2021).

Students send emails to faculty members for several reasons such as requests for appointments, advice, or course-related information (Tseng, 2015). The use of emails for inquiries has eased the lives of students living miles away from their university, alleviating both distance burden and the face-threat they might experience. As a face-threatening act, requests transfer imposition from the speaker (i.e., the student) to the hearer (i.e., the faculty member) when they are in unequal social statuses (Brown & Levinson, 1987).

When sending an email to someone of higher social status, the sender is expected to follow a special discourse structure, such as informative subject line, an [appropriate]opening and a proper closing (Guffey, 2010). Zhu (2012) reported that an effective request email includes an opening which address the recipient, a closing that comprises thanking and the sender's name, a head act that refers to the request, and supporters such as small talk, apologies, or promises to facilitate communication. Given the higher status of the recipient, a request to a professor may be particularly challenging (Baugh, 2011).

### **The present study**

This study aims to provide both theoretical and empirical contribution: First, the findings of are expected to further our understanding of pragmatic studies in the field of politeness in speech act of request. Second, the findings can benefit non-Iranian learners of Persian as a foreign language by improving their understanding of politeness aspects when writing emails to their Iranian faculty members, thereby improving their pragmatic knowledge when writing in real-life contexts. Finally, by gaining insights into how students meet, or fail to meet linguistic or non-linguistic expectations, researchers and practitioners will be in a better position to help learners overcome the pragmatic challenges they face in email writing (Halenko & Winder, 2021). Hence, the present research aims to examine the request strategies in Iranian students' emails to their faculty members. To achieve this objective, the following questions guide the study:

1. What request strategies do Iranian students use in their emails to university faculty members?
2. What internal and external modifiers are used in students' emails?

### **Method**

#### **Corpus of the Study**

The linguistic corpus for this research included student emails sent to academic members of

Payam Noor University in the fields of humanities and basic sciences. Since most correspondence with Payam Noor professors takes place at the end of the semester, one of the authors requested the academic members to forward students' requests to facilitate data collection. Out of more than 250 emails sent in this period, 200 emails containing requests were randomly selected for analysis. The corpus comprises 13103 words from 200 student emails in the period of 2018 to 2019. All emails had the subject "Request" and had been sent to professors. by students from different fields of humanities and basic sciences at Payame Noor University of Isfahan.

### Data Collection and Data Analysis Procedure

The collected data were coded manually based on Blum-Kulka et al.'s (1989) original Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns (CCSARP) framework. However, following Biesenbach-Lucas's (2007) study of email requests to faculty members, two strategies of need and expectation statements were also added and classified as a direct strategy (see Table 1).

Table 1. Request strategies used to analyze the e-mail request data

CCSARP directness levels	Request strategies	
Direct	Imperatives	لطفا به میانترم من یک نمره اضافه کنید.
	Performatives	خواهش می کنم اگر براتون امکان داره میانترم درس اهداف رو به من ۸ بدید.
	Want statements	می خواهم برای جبران نمره مقاله ای انجام دهم.
	Need statements	شدید به این نمره نیاز دارم!
	Direct questions	یعنی اصلا امکان اضافه کردن نمره وجود نداره؟
	Like/appreciate statements	از همکاری شما سپاسگزارم.
	Expectation statements	امیدوارم شما با درخواست من موافقت فرمایید.
Conventionally indirect	Query preparatory (ability, willingness, permission)	استاد من میخوام ترم آینده واحدهای باقی مانده را تمام کنم. و نیاز به معدل بالا دارم. شما میتونید کمک م کنید؟
Non-conventional indirectness	Hint	فقط میخواستم مطمئن باشم تکالیف من در ریلاین ملاحظه فرمودید.

Modification devices were adopted from Dendenne's (2014) study. These devices are categorized into internal and external modifiers.

Table 2. Internal Modifiers

Opener	Elements by means of which the S seeks to involve the H and bids for his/her cooperation	میتونم فردا در مورد موضوع میانترم خدمت شما تماس بگیرم؟
Understate	<i>Diminutives</i> or <i>minimizers</i> function as imposition softener	میخواستم فردا خیلی کوتاه برسم خدمتتون.
Downtoner	Modifiers acts as a modulator to impact the requestive act on the H?	ممکنه شما لطف کنید و میان ترم رو بیشتر کنید تا پاس شوم
Intensifier	Employed to increase the impact of the request	شدید به این نمره نیاز دارم!
Hesitator	Type of fillers used when the S' is unsure of the effect of his request	این عدم قبولی ممکنه (و شالله) باعث بشه نتونم فارغ التحصیل بشم.
Attention-getter	Used for to alert the requestee before placing the request	سلام خانم دکتر

Table 3. *External Modifiers*

Preparators	Used to prepare the addressee to perform the request	استاد ممکنه به من یک لطفی بکنید؟
Grounder	The requester gives reasons, explications, or justifications for their request	اینجانب به دلیل مشکلات شخصی، در کسب نمره میانترم موفق نبودم.
Disarmer	Signal awareness of the potential offense and hopes to remove the objection	میدانم که این درخواستم غیر منطقی است.
Promise of reward	Offering the hearer something as a compensation for the potential fulfillment of the request	ایشالا ترمهای بدی جبران میکنم
Please	Used to minimize the imposition of the requestive act	لطفا.....
Imposition minimizers	Used for lowering the imposition placed on the hearer which is associated with requests	اگر زمان تکلیف را زیاد تر کنید قول میدهم تا فردا ارسال کنم.
sweetener	Compliments, flattery, or exaggerated appreciation of the hearer's abilities	منتظر جواب و راهنمایی مهربانانه شما خواهم ماند.
apology	The speaker makes an apology to lower the cost to the hearer	خیلی عذر خواهی میکنم.
closing	Appreciators: employed at the end to strengthen the force of the request -Considerators: show consideration to the hearer's situation -Thanking expressions	ممنون از لطف شما.
Small talk	Used at the beginning to build a positive space	سلام استاد. امیدوارم حالتون خوب باشه.

After the data were coded, the frequencies of all request and modifier strategies were obtained. To ensure the reliability of coding, the coded data were coded again by a research expert in linguistics and discourse analysis. In cases of disagreement, they were discussed until the two researchers reached an agreement.

## Results

Table 1 displays the distribution of request strategies in the corpus. As shown in Table 4, direct strategies were the most commonly used type of strategies in the dataset, where conventionally indirect (18.40%) and non-conventional indirect strategies (1.85%) ranked second and third, respectively.

Table 4. Distribution of Strategies Across the Corpus

CCSARP directness levels	Request strategies	Frequency		Percentage
Direct	Imperatives	77	30.10	24
	Performatives	21	8.20	6.55
	Want statements	15	5.85	4.45
	Need statements	17	6.65	5.30
	Direct questions	7	2.75	1.20
	Like/appreciate statements	80	31.25	24.90
	Expectation statements	39	15.25	12.15
	Total		256	
Conventionally indirect	Query preparatory (ability, willingness, permission)		59	18.40
Non-conventional indirectness	Hint		6	1.85
Total			321	100

Results also show that in direct substrategies, students employed like/appreciation statement strategy (24.90%) more frequently than other direct strategies, where imperatives (24%) and expectation statements (12.15%) ranked second and third in direct strategies. Results also show that direct question was the least frequently used direct strategy in the corpus.

Table 5. Distribution of Internal Modifiers

Modifiers	Frequency	Percentage
Opener	28	10
Understater	9	3.20
Downtoner	63	22.40
Intensifier	10	3.55
Hesitator	2	0.70
Attention-getter	169	60.15
Total	300	100

Table 2 demonstrates the distribution of internal modifiers across the corpus. As shown in Table 2, attention getter (56%) is the most frequently used internal modifier in the corpus. The findings also show that downtoners (21%) and intensifiers (10%) ranked the second and the third most frequently used internal modifiers. Also, hesitator (0.5%) is the least common internal modifier in the corpus.

Table 6. Distribution of External Modifier in the Corpus

External modifier		Frequency	Percentage
preparators		41	7.05
Grounder		232	39.90
disarmer		2	0.35
Promise of reward		12	2.05
Please		57	9.80
Imposition minimizers		1	0.2
sweetener		11	1.90
apology		29	5
closing	appreciators	90	15.50
	considerators	10	1.70
	Thanking expression	58	10
	Total	158	27.2
Small talk		38	6.55
Total		581	100

Table 3 shows the distribution of external modifiers in the corpus. As shown in the Table, grounder is the most prevalent external modifier in the corpus. The findings also indicate that closing strategies (appreciator (15.70%) and thanking expressions (10%) ranked the second and the third frequently used external modifiers. The results also suggest that imposition minimizers (0.2%) and disarmers (0.35%) were the least frequently used external modifiers in the corpus.

## Discussion

The present study examined the use of strategies in email requests from Iranian university students to their faculty members. In response to the first research question, "What request strategies do Iranian students use in their emails to university faculty?", the findings generally displayed that university students employed direct strategies more frequently than conventional and indirect strategies. These findings are in contrast with Biesenbach and Weasenforth's (2002) assertion that students' correspondence with professors requires a formal writing style, which typically involves greater use of indirect strategies. However, Najeeb et al. (2012) argue

that students fail to adopt this formal style due to a lack of awareness as to the effect of their email content on efficient communication with their university professors.

The findings of this study are in line with Leopold's (2015) study of email request strategies, where the use of direct strategies outnumbered indirect strategies, with *imperative* being the most frequently used direct strategy. Though students used numerous mitigation devices to reduce the imposition of their requests, the predominance of the imperatives was unexpected compared to previous research, which reported a low percentage of imperatives (e.g., Dendenne, 2014; Félix-Brasdefer, 2012). This might reflect differences in the data sources, with authentic discourse yielding different results than other elicited tools such as role plays or discourse completion tests. A closer examination, however, indicates that university students used politeness markers, such as *please* to mitigate the face-threatening nature of imperatives.

In response to the second research question, "What internal and external modifiers are used in students' emails?", the findings show that *attention getters/downtoners* and *grounders* were the most frequently used internal and external modifiers, respectively. The overuse of attention getters can be due to the authentic nature of the email requests, which was absent in Deveci and Hmida's (2017) study of modifications in university students' emails collected through discourse completion tasks. Another explanation for the frequent use of attention getters can be the email format, which typically begins with some forms of greetings, alerters and attention getters, as defined by Dendenne (2014). Nevertheless, students perhaps used attention getters to prepare readers for what follows, trying to avoid impoliteness. The frequent use of *downtoners* in the corpus aligns with several previous studies (e.g., Faerch & Kasper, 1989; Trosborg, 1995), suggesting that students' preference for *downtoners* could be attributed to their "double function as [both] illocutionary force indicator[s] and transparent mitigator[s]" (Faerch & Kasper, 1989, p. 232). The high frequency of *grounders* compared to other external modifiers is clinches previous studies (e.g., Hill, 1997; Kasper, 1981), confirming the idea that "it is psychologically most plausible to make the addressee understand the reason(s) behind a request" (House & Kasper, 1987). As Faerch and Kasper (1989) put it, *grounders* are the most efficient mitigating strategy, minimizing the threat to the interlocutors' face.

Moreover, the findings showed that the authors employed external modifiers more frequently than internal modifiers. The preference for external modifiers over internal modifiers, unlike findings from studies based on role play and DCTs, may suggest the context-specific nature of modifiers. When communicating through email, students feel the need "to explicitize, justify and thereby counter-balance the fact-threatening impact of their request" (House & Kasper, 1987).

Pedagogically, the findings of this study can raise our understanding of the contextualized meaning in email communication, which can be helpful in teaching language and culture to non-Iranian learners of Persian as a foreign language. Furthermore, the results can help Persian language learners gain a better insight into the pragmatic aspect of language, including how formulating requests can vary based on context and mode of communication, improving their email writing skills to ensure clearer and more respectful communications. Studies of speech acts in emails or other social electronic platforms can also show how communication in digital discourse can be different from other modes of communication.

## Conclusion

This study probes into the use of strategies and modifications in email requests from Iranian native speakers of Persian to their faculty members. The findings showed that direct strategies were more dominant than conventional and indirect strategies in the corpus. Moreover, the use of external modification devices was more frequent than internal modifiers.

The findings of this study can contribute to our understanding of the use of speech acts in digital discourse and specifically in emails. Additionally, the results can enhance Persian language learners' awareness of the effect of social factors in communication (i.e., low social

status to high social status) and how Iranian university students employ request strategies in their communication with their professors.

Even so, the study has some limitations: the corpus is limited to only [email]communication, and does not allow for gender as a distinct variable. Hence, future studies can explore request strategies across other variables, such as gender and education level. Moreover, future research can investigate other language functions, such as apologies, appreciation, etc., in institutional email correspondence. Also, while in the present the focus was on communication between students and professors (low to high social status) future studies may explore language functions and strategies in the email communication between colleagues and professionals. It is also suggested that future research compare e-(im)politeness and negotiation of face in various forms of virtual communication, such as emails, chat messages, or comments, whether in synchronous or asynchronous forms of communication.

**Keywords**

Speech act, Request, computer-mediated communication, Request strategies, Internal modifier, External modifiers, Sociolinguistics.



«مقاله پژوهشی»

## بررسی کارگفت «درخواست» در ارتباط با واسطه رایانه: مطالعه دانشجویان ایرانی

مریم فرنی\*

استادیار زبانشناسی کاربردی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

نویسنده مسئول:

مریم فرنی

رایانامه: [mfarnia@pnu.ac.ir](mailto:mfarnia@pnu.ac.ir)

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۹/۰۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۰/۱۶

### چکیده

با پیشرفت تکنولوژی، شیوه ارتباط دانشجویان با استادان دانشگاه از قرارهای منظم حضوری به ارتباطات رایانه‌ای از طریق رایانامه تغییر کرده است. دانشجویان به دلایل مختلفی مانند درخواست قرار ملاقات، مشاوره یا گرفتن اطلاعات برای استادان رایانامه ارسال می‌کنند. هدف این پژوهش بررسی راهبردهای کارگفت «درخواست» و ابزارهای تعدیل‌کننده آن در رایانامه‌های ارسال‌شده دانشجویان ایرانی به استادان دانشگاه است. بدین منظور پیکره‌ای متشکل از ۲۰۰ مکاتبه درخواست در قالب رایانامه (۱۳۱۰۳ کلمه) در مدت چهار سال از سوی دانشجویان رشته علوم انسانی و علوم پایه دانشگاه پیام‌نور جمع‌آوری شد، سپس با استفاده از الگوی تحلیلی مطالعه بین‌فرهنگی الگوهای تحقق کارگفت بلوم-کولکا و همکاران (۱۹۸۹) جهت بررسی راهبردهای درخواست تحلیل شد. همچنین، الگوی پیشنهادی دندن (۲۰۱۴) در بررسی تعدیل‌کننده‌های درونی و بیرونی در مکاتبات درخواست دانشجویان استفاده گردید. یافته‌ها نشان داد که دانشجویان از راهبردهای مستقیم بیشتر از راهبردهای غیرمستقیم استفاده کردند و گزاره‌های امری و اظهارات قدردانی بیشترین استفاده را در بین راهبردهای مستقیم داشتند. علاوه بر این، استفاده از نرم‌گفتارها و جلب توجه‌کننده‌ها بیشترین فراوانی را در میان راهبردهای تعدیل‌کننده درونی داشتند، در حالی که زمینه‌چین‌ها و عبارات اختتام بیشترین فراوانی را در میان تعدیل‌کننده‌های بیرونی داشتند. انتظار می‌رود این یافته‌ها بینشی در مورد منظورشناسی فارسی ارائه دهد و مفاهیم آموزشی جهت آموزش زبان فارسی به زبان‌آموزان داشته باشد.

### واژه‌های کلیدی

آگهی‌های کارگفت، درخواست، ارتباط با واسطه رایانه، راهبردهای درخواست، تعدیل‌کننده‌های درونی، تعدیل‌کننده‌های بیرونی، زبانشناسی اجتماعی.

### استناد به این مقاله:

فرنی، مریم (۱۴۰۳). بررسی کارگفت «درخواست» در ارتباط با واسطه رایانه: مطالعه دانشجویان ایرانی، فصلنامه زبان‌شناسی اجتماعی، ۷ (۲۸)، ۱۰۹-۱۲۹.

(DOI: [10.30473/il.2025.72853.1667](https://doi.org/10.30473/il.2025.72853.1667))



## مقدمه

ظهور ارتباطات کامپیوتری یا ارتباط با واسطه رایانه<sup>۱</sup> (CMC) به طور قابل توجهی چشم‌انداز تعاملات بین فردی، به ویژه در محیط‌های آموزشی را تغییر داده است. امروزه ارتباط از طریق رایانه به طور فزاینده‌ای در محیط‌های دانشگاهی و تجاری مورد توجه قرار گرفته است که منجر به افزایش تعداد مطالعات تجزیه و تحلیل کارکردهای زبان در این شیوه تعامل ناهمزمان<sup>۲</sup> شده است. تغییرات در شیوه ارتباط موجب تغییر روند انجام مطالعات از روش‌های برانگیخته<sup>۳</sup> مانند پرسشنامه، به بررسی داده‌های طبیعی<sup>۴</sup> از جمله گفتمان دیجیتال مانند رایانامه‌ها شده است (به عنوان مثال، بررسی راهبردهای درخواست در رایانامه‌های دانشجویان عرب توسط دوجی وحمید<sup>۵</sup> (۲۰۱۷)، راهبردهای درخواست در رایانامه‌های کاری ایالات متحده آمریکا توسط لئوپولد<sup>۶</sup> (۲۰۱۵)، و راهبردهای ادب و نشانگرها در رایانامه‌های زبان‌آموزان ایرانی توسط رحمانی و رحمانی<sup>۷</sup>، ۲۰۱۴). به لطف پیشرفت‌های فناوری، رایانه وسیله‌ای رایج برای ارتباط در محیط‌های مختلف، مانند تجارت و آموزش عالی شده است. همانطور که بیزناخ-لوکاس<sup>۸</sup> (۲۰۰۶) اشاره می‌کند: «تعاملات دانشجوی و استادان در سطح دانشگاه از مشاوره حضوری در ساعات اداری و جلسات کوتاه قبل و بعد از کلاس به مشاوره‌های سایبری به‌طور چشمگیری بین دانشجویان و استادان تغییر کرده است» (ص ۸۱). در نتیجه، دانشجویان می‌توانند بازخورد و اطلاعات را بدون نیاز به ملاقات حضوری با استادان خود دریافت کنند (بورگوچو-تازگول و همکاران<sup>۹</sup>، ۲۰۱۶).

به عنوان یکی از اجزای اساسی توانش منظورشناسی<sup>۱۰</sup>، کارگفت<sup>۱۱</sup> درخواست برای برقراری ارتباط مؤثر بسیار مهم است و تحت تأثیر عوامل مختلفی از جمله پیشینه فرهنگی، مهارت زبانی و رسانه ارتباطی است (شمس و افغری<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۱). در ارتباط با واسطه رایانه، درخواست کردن با نبود نشانه‌های غیرکلامی و ماهیت ناهمزمان ارتباط، می‌تواند با

تعاملات رو در رو متفاوت باشد و گاه برای دانشجویان چالش‌هایی ایجاد کند و آنها بدون استفاده از راهبردهای ادب و تعدیل‌کننده‌ها در انجام درخواست دچار مشکل شوند (پناهزاده و اسدی<sup>۱۳</sup>، ۲۰۱۹). به لحاظ اهمیت این موضوع، پیشینه پژوهش مملو از مطالعات مرتبط با ادراک<sup>۱۴</sup> کارگفت درخواست در زبان‌ها و فرهنگ‌های مختلف با تمرکز بر روی سخنوران بومی (برای مثال ال-فریسی و همکاران<sup>۱۵</sup>، ۲۰۲۱) و زبان‌آموزان زبان بیرونی (برای مثال پژوهش کوریساک<sup>۱۶</sup> (۲۰۱۵) بر روی فراگیران اسپانیایی به عنوان زبان دوم، یا پژوهش ال-داحس<sup>۱۷</sup> (۲۰۲۳) بر روی فراگیران عرب زبان انگلیسی به عنوان زبان بیرونی)، پژوهش‌های تطبیقی (برای مثال سخنوران فارسی و فراگیران زبان فارسی به عنوان زبان بیرونی (غیاثیان و همکاران، ۱۳۹۲؛ مدرسی و تاجعلی، ۲۰۱۳)، همچنین مقایسه انگلیسی و عربی (دیندان، ۲۰۱۴)، و مقایسه سریال‌های تلویزیونی انگلیسی و فارسی (یزدانفر و بنیادی<sup>۱۸</sup>، ۲۰۱۶) است. با این وجود، هیچ مطالعه‌ای بر راهبردهای درخواست در گفتمان دیجیتال و با استفاده از ارتباط با واسطه رایانه در میان فارسی‌زبانان بومی انجام نشده است. از این رو پژوهش حاضر با هدف بررسی راهبردهای درخواست و ابزارهای تعدیلی<sup>۱۹</sup> در مکاتبات درخواستی دانشجویان ایرانی با استادان دانشگاه صورت گرفته است و انتظار می‌رود که اولاً، یافته‌های آن حصول درک درست در مطالعات منظورشناسی<sup>۲۰</sup> کارگفت درخواست از طریق ارتباطات رایانه‌ای را آسانتر کند؛ ثانیاً، زبان‌آموزان غیرایرانی زبان فارسی با کمک آن بتوانند درک بهتری از آداب ایرانیان هنگام نوشتن رایانامه به استادان ایرانی داشته باشند، و البته این امر می‌تواند منجر به بهبود دانش منظورشناسی آن‌ها در زمینه‌های واقعی شود.

نهاد این پژوهش در راستای پاسخگویی به سوالات ذیل بنا شده است:

۱. دانشجویان ایرانی از چه راهبردهایی در متن رایانامه‌های درخواستی خود با استادان دانشگاه استفاده می‌کنند؟
۲. تعدیل‌کننده‌های درونی و بیرونی در متن رایانامه‌های درخواستی دانشجویان کدام است؟

1. Computer-Mediated Communicatino
2. asynchronous interaction
3. elicited methods
4. naturally occurring data
5. Deveci & Hmida
6. Leopold
7. Rahmani & Rahmany
8. Biesenbach-Lucas
9. Burgucu-Tazegül, et al.
10. Pragmatic competence
11. Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns
12. Shams and Afghari

13. Panahzadeh and Asadi
14. Perception
15. Al Farisi et al.
16. Kuriscak
17. El-Dakhs
18. Yazdanfar & Bonyadi
19. modification devices
20. Pragmatics

## مبانی نظری

### کارگفت درخواست

کارگفت درخواست حوزه‌ای مهم در پژوهش‌های منظورشناسی است که بر نحوه استفاده افراد از زبان برای درخواست در زمینه‌های مختلف تمرکز دارد. تحقیقات اخیر اهمیت درک راهبردهای درخواست را در محیط‌های آموزشی‌ای چون کلاس‌های آموزش زبان دوم برجسته می‌کند؛ چرا که در این کلاسها آگاهی فراگیران از آداب معاشرت می‌تواند بسته به مخاطب به‌طور قابل توجهی متفاوت باشد، (تورووان<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷). در تعاملات حضوری، درخواست‌ها، اغلب به عنوان ابزاری برای جذب کمک در نظر گرفته می‌شوند که شامل طیفی از منابع زبانی و نشانه‌شناختی، از جمله حرکات و زبان بدن، برای برقراری ارتباط موثر درخواست می‌شود (درو و کوپرکوهلن<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴). علاوه بر این، مطالعات بر روی کارگفت درخواست در فیلم‌ها نشان می‌دهد که راهبردهای مختلفی مانند درخواست‌های غیرمستقیم و مستقیم بسته به زمینه گفتگو و مخاطب به کار گرفته می‌شوند که منعکس‌کننده هنجارهای فرهنگی و اجتماعی هستند (آملیا و فردوس<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸) و درک این پویایی برای افزایش توانش منظورشناسی، به‌ویژه در محیط‌های چندفرهنگی و چندزبانه، حیاتی است.

به گفته تروسبورگ<sup>۴</sup> (۱۹۹۵)، «درخواست کنشی منظوری<sup>۵</sup> است که به موجب آن گوینده (درخواست‌کننده) به شنونده (درخواست‌شونده) می‌گوید که او می‌خواهد که درخواست‌شونده عملی را انجام دهد که به نفع گوینده است» (ص ۱۸۷). درخواست‌ها همچنین به عنوان اقدامات تهدیدکننده<sup>۶</sup> وجهه در نظر گرفته می‌شوند، زیرا می‌توانند وجهه (به عنوان مثال، تصویر عمومی از خود) مخاطب را به خطر بیندازند (براون و لوینسون<sup>۷</sup>، ۱۹۸۷). از این رو، درخواست‌ها را نمی‌توان به‌عنوان گفته‌ای به‌صورت مجزا مورد مطالعه قرار داد، زیرا معمولاً توسط عناصر زبان‌شناختی دیگری که به عنوان تعدیل‌کننده‌های درونی یا بیرونی<sup>۸</sup> شناخته می‌شوند، پیش می‌روند که کارکرد آن نرم‌کردن یا

تقویت اجزای آن هستند. همانطور که براون و لوینسون (۱۹۸۷) اشاره کردند، بار تحمیل شده<sup>۹</sup> بر هر دو طرف در تبادل درخواست به سه عامل اجتماعی<sup>۱۰</sup> بستگی دارد: موقعیت اجتماعی<sup>۱۱</sup> (یعنی قدرت)، فاصله اجتماعی<sup>۱۲</sup> و تحمیل<sup>۱۳</sup>. درجه تحمیل<sup>۱۴</sup> به عوامل متعددی مانند زمان و بار مالی و روانی بستگی دارد (فوکوشیما<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۰، ص ۸۸). بر این اساس، زبانی که دانشجویان در مکاتبات خود استفاده می‌کنند، می‌تواند به وضوح نگرش آنها را نسبت به میزان تحمیل، که به طور صریح یا ضمنی در درخواست‌هایشان بیان شده، نشان دهد.

برای جلوگیری از تهدیدات احتمالی وجهه درخواست‌کننده، وی از ابزارهای درونی و بیرونی استفاده می‌کند (سیفیانو<sup>۱۶</sup>، ۱۹۹۹). تعدیل‌کننده‌های درونی ویژگی‌های زبان‌شناختی‌ای را در برمی‌گیرند که در همان عمل جاسازی شده‌اند. به عنوان مثال در عبارت «آیا/مکان دارد از تلفن شما استفاده کنم؟»، عبارت/مکان دارد موجب کاهش قدرت درخواست می‌شود. در مقابل، تعدیل‌کننده‌های بیرونی ابزارهای زبانی هستند در زمینه‌ای که کارگفتی را در برمی‌گیرد مانند جمله توضیحی<sup>۱۷</sup> که پس از درخواست زیر مشاهده می‌شود: «می‌توانی در را برای من باز کنی؟ من آنقدر وسیله دارم که نمیتوانم این کار را انجام دهم.»

بلام-کالکا و اولشتاین<sup>۱۸</sup> (۱۹۸۴) مطالعه میان‌فرهنگی مهمی در مورد الگوهای تحقق کارگفت به ویژه با تمرکز بر چگونگی درخواست‌ها در فرهنگ‌های مختلف انجام دادند. کار آنها زمینه را برای درک آداب و راهبردهای درخواستی در ارتباطات فراهم کرد. آنها الگویی برای تجزیه و تحلیل کارگفت درخواست و دسته‌بندی راهبردهای درخواست به‌عنوان مستقیم (مثلاً ضروری، بیان نیاز<sup>۱۹</sup>)، غیرمستقیم متعارف<sup>۲۰</sup> (مثلاً سؤال مقدماتی<sup>۲۱</sup>) و غیرمستقیم غیرمتعارف (مثلاً اشاره<sup>۲۲</sup>) ایجاد کردند. در راهبردهای مستقیم، سخنوران

9. burden  
10. social factors  
11. social status  
12. social distance  
13. imposition  
14. degree of imposition  
15. Fukushima  
16. Sifianou  
17. the explanatory sentence  
18. Blum-Kulka and Olshtain  
19. imperative, need statement  
20. non-conventionally indirect  
21. query preparatory  
22. hint

1. Thuruvan  
2. Drew and Couper-Kuhlen  
3. Amelia and Firdaus  
4. Trosborg  
5. illocutionary act  
6. face-threatening acts  
7. Brown & Levinson  
8. internal or external modifiers

راهبردهای غیرمستقیم و تبعیض آمیز استفاده می‌کنند، در حالی که انگلیسی زبانان بومی تمایل دارند صریحتر باشند. (چاکورن<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶). این تفاوتها اهمیت درک هنجارهای فرهنگی را برای جلوگیری از سوء تفاهم در ارتباطات بین فرهنگی برجسته می‌کند.

### کارگفت درخواست در ارتباط دیجیتال

دانشجویان به دلایل مختلفی مانند درخواست قرار ملاقات، مشاوره یا اطلاعات مربوط به کلاس، با استادان خود از طریق رایانامه مکاتبه می‌کنند (تی‌سنگ<sup>۵</sup>، ۲۰۱۵). استفاده از رایانامه برای پرس‌وجو، زندگی دانشجویانی را که کیلومترها دورتر از دانشگاه خود زندگی می‌کنند را آسانتر کرده است، وهم بار مسافت و هم تهدیدی را که ممکن است در رفت و آمد از مسیرهای طولانی تجربه کنند، کاهش داده است. نوشتن رایانامه درخواست دانشگاهی به دلایل مختلفی چالش‌برانگیز است؛ چراکه این نوع ارتباط شکلی خصوصی از تعامل است و مدلی واحد برای ایجاد رایانامه مناسب وجود ندارد (هالنکو و ویندر<sup>۶</sup>، ۲۰۲۱). همچنین به عنوان عمل تهدیدکننده وجهه، درخواست انتقال ازگوبنده (دانشجویان) به شنونده (استادان دانشگاه) زمانی که در موقعیت‌های اجتماعی نابرابر قرار دارند (براون و لوینسون، ۱۹۸۷) به چالش آن می‌افزاید. هنگام ارسال رایانامه به شخصی با موقعیت اجتماعی بالاتر، از فرستنده انتظار می‌رود که ساختار گفتمانی خاصی مانند عنوان مشخص موضوع گفتمان، آغاز و پایان مناسب داشته باشد (گوفی<sup>۷</sup>، ۲۰۱۰).

به عقیده ژو<sup>۸</sup> (۲۰۱۲) رایانامه موثر با محتوای درخواست شامل آغازی است که گیرنده را مورد خطاب قرار می‌دهد، پایانی که شامل قدردانی و نام فرستنده است، سرنامی<sup>۹</sup> که شامل عنوان درخواست باشد، و ابزارهای جانبی<sup>۱۰</sup> مانند صحبت‌های کوچک، عذرخواهی، یا قول‌هایی که به تسهیل انجام درخواست اشاره کند. با توجه به جایگاه بالای اجتماعی استادان دانشگاه، به طور حتم ارسال درخواست برای ایشان پرچالش‌تر خواهد بود (باف<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۱).

قصد خود را به صراحت بیان می‌کنند و آن را در کلام خود روشن می‌نمایند (مثلاً در را باز کنید). با این حال، در راهبردهای غیرمستقیم متعارف، گویندگان کارکرد درخواست خود را با فرم‌های واژگانی، صرفی و نحوی که معمولاً برای ارسال درخواست استفاده می‌شوند، انجام می‌دهند (مانند: ببخشید! می‌توانید نمک را به من بدهید؟). بسته به زمینه گفتگو راهبردهای غیرمستقیم غیرمتعارف مانند اشاره ضمنی به شنونده در تشخیص درخواست کمک می‌کنند.

پژوهشگران متعددی از مدل بلام-کالکا و اولشتاین برای بررسی راهبردهای درخواست در زبان‌ها و فرهنگ‌های متفاوت استفاده کرده‌اند که موجب درک بهتر ما از ارتباطات بین فرهنگی و پیچیدگی‌های زبانی در زمینه‌های اجتماعی است؛ به عنوان مثال، برخی از مطالعات نشان می‌دهند، در حالی که درخواست‌های غیرمستقیم متعارف در برخی از زبان‌ها مانند فارسی (مدرسی و تاجعلی، ۱۳۹۱) و عربی (دوچی و حمید، ۲۰۱۷) بیشتر استفاده می‌شود، برخی زبان‌های دیگر همانند زبان آلمانی (بلام-کالکا و اولشتاین، ۱۹۸۴) تمایل بیشتری به استفاده از راهبردهای مستقیم دارند؛ علی‌رغم این یافته‌ها، سخنوران در همه زبان‌ها راهبردهای درخواست مستقیم یا غیرمستقیم را بسته به عوامل زمینه‌ای یا بافتی<sup>۱</sup> مانند موقعیت اجتماعی، فاصله اجتماعی، تحمیل انتخاب می‌کنند. راهبردهای درخواست در فرهنگ‌ها به دلیل تفاوت در هنجارهای اجتماعی، ارزش‌ها و ادراک ادب متفاوت است. به عنوان مثال، مقایسه گفتار ایرانی و آمریکایی نشان داد که هر دو فرهنگ درخواست‌های غیرمستقیم متعارف را ترجیح می‌دهند، اما آمریکایی‌ها بیشتر تحت تأثیر فاصله اجتماعی هستند، در حالی که ایرانی‌ها بر قدرت اجتماعی تمرکز می‌کنند (عبدالرضاپور<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲).

در مطالعه دیگری، اندونزیایی‌ها تمایل دارند در زبان مادری خود مستقیم‌تر عمل کنند، اما هنگام صحبت کردن به انگلیسی به راهبردهای غیرمستقیم روی می‌آورند؛ در حالی که آمریکایی‌ها معمولاً از راهبردهای غیرمستقیم در انگلیسی استفاده می‌کنند و در اندونزیایی راهبردهای مستقیم‌تری استفاده می‌کنند. (حسین و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۲۴). علاوه بر این، در زمینه کسب و کار در تایلند، تایلندی‌زبانان اغلب از

4. Chakorn  
5. Tseng  
6. Halenko & Winder  
7. Guffey  
8. Zhu  
9. head act  
10. Supporting devices  
11. Baugh

1. contextual factors  
2. Abdolrezapour  
3. Husein et. al.

## مطالعات پیشین

مطالعات متعددی به بررسی تعاملات در قالب رایانامه در سطح عالی بین دانشجویان و استادان پرداخته‌اند (مانند دوچی و یوسف‌عباس<sup>۱</sup>، ۲۰۲۳). یافته‌های برخی پژوهش‌ها نشان می‌دهد که رایانامه‌های دانشجویان از لحاظ مسائل مرتبط با ادب مشکل دارد (بارون<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳)، و چنین رایانامه‌هایی به‌رغم موضوعات متنوعی که ممکن است دانشجویان برای استادان خود مطرح کنند، عموماً رسمی تلقی می‌شوند (بیزناخ-لوکاس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷). در مطالعه‌ای تطبیقی، مدرسی و تاجعلی (۱۳۹۲) فراوانی و انواع کارگفت درخواست و تعدیل‌کننده‌های به‌کارگرفته شده توسط فارسی‌زبانان بومی و فارسی‌آموزان را با استفاده از پرسشنامه<sup>۴</sup> باز در قالب تکلیف تکمیل گفتمان (Discourse Completion Tasks یا DCT) بررسی کردند. یافته‌های آنها نشان می‌دهد که فارسی‌زبانان بومی از راهبردهای درخواست غیرمستقیم بیشتر از زبان‌آموزان فارسی استفاده می‌کنند. علاوه بر این، فارسی‌زبانان بومی در مقایسه با فارسی‌آموزان از تعدیل‌کننده‌های درونی و بیرونی بیشتری استفاده می‌کردند که می‌تواند به دلیل آگاهی آنها از زبان و فرهنگ آن جامعه باشد. با وجود این تفاوت، هیچ تفاوت آماری معنی‌داری در استفاده از راهبردهای درخواست بین دو گروه مشاهده نشد. در مطالعه مشابه دیگری با نتایج متفاوت، غیاثیان و همکاران (۱۳۹۲) بررسی کردند که چگونه کارگفت درخواست توسط فارسی‌زبانان بومی و زبان‌آموزان فارسی در دو سطح مهارت زبان از طریق پرسشنامه<sup>۵</sup> تکلیف تکمیل گفتمان محقق می‌شود. به گزارش غیاثیان و همکاران (۱۳۹۲)، هم فارسی‌زبانان بومی و هم زبان‌آموزان فارسی تمایل بیشتری به استفاده از راهبردهای غیرمستقیم متعارف داشتند.

فلیکس-بردسفر<sup>۴</sup> (۲۰۱۲) رایانامه‌های درخواستی دانشجویان دانشگاه ایالات متحده آمریکا به استادان را به انگلیسی‌زبانان بومی و فراگیران زبان اسپانیایی به عنوان زبان دوم با تمرکز بر راهبردهای به‌کارگرفته شده بر اساس سطح تحمیل تجزیه و تحلیل کرد. فلیکس-بردسفر با تحلیل ۲۴۰ پیام رایانامه‌ای، درخواست‌ها را از تحمیل کم به زیاد طبقه‌بندی کرد و استفاده از پرسش‌های مستقیم، اظهار درخواست و عبارات مقدماتی پرسش را بررسی کرد. این محقق دریافت که دانشجویان سخنوربومی انگلیسی غالباً از

اصلاح‌کننده‌های واژگانی و نحوی<sup>۵</sup> برای نرم کردن درخواست‌ها نسبت به فراگیران زبان اسپانیایی به عنوان زبان دوم استفاده کرده‌اند. علاوه بر این، او گزارش داد که سؤالات مستقیم و عبارات مقدماتی پرسش بیشتر توسط افراد بومی انگلیسی استفاده می‌شود.

در پژوهش تطبیقی دیگر، دوچی و حمید (۲۰۱۷) راهبردهای درخواست در رایانامه توسط افراد بومی انگلیسی و عربی زبان را بررسی کردند و گزارش دادند که راهبردهای غیرمستقیم بیشتر از راهبردهای مستقیم در هر دو گروه مشاهده شده است اما با وجود تفاوت در فراوانی، تفاوت آماری معنی‌داری در استفاده از راهبردها بین عربی و انگلیسی زبان مادری وجود نداشت. با این حال، نتایج نشان داد که سخنوران با زبان مادری انگلیسی به طور قابل توجهی از اصلاح‌کننده‌های درونی و تعدیل‌کننده‌های بیرونی نسبت به سخنوران با زبان مادری عربی استفاده می‌کنند.

در مطالعه تطبیقی دیگری، یزدانفر و بنیادی (۲۰۱۶) به بررسی استفاده از راهبردهای درخواست در سریال‌های فارسی و انگلیسی پرداختند و دریافتند که اگرچه راهبردهای مستقیم در هر دو پیکره استفاده شده‌اند، سریال‌های تلویزیونی انگلیسی بیشتر از راهبردهای غیرمستقیم متعارف<sup>۶</sup> نسبت به سریال‌های فارسی استفاده می‌کردند. علاوه بر این، استفاده از ابزارهای کاهنده<sup>۷</sup> بار در سریال‌های تلویزیونی انگلیسی بیشتر از پیکره فارسی بود.

دوچی و حمید (۲۰۲۳) راهبردهای درخواست در رایانامه‌های ۹۶ دانشجوی عرب‌زبان اماراتی به استادان دانشگاه به زبان عربی را بررسی کردند. آنها این رایانامه‌ها را برای تعدادی استادان زبان‌شناسی به عنوان داور ارزیاب محتوای رایانامه‌ها ارسال کردند. یافته‌ها نشان داد که اکثریت پاسخ‌دهندگان به الگوهای گفتمانی مورد انتظار در رایانامه‌های استادان دانشگاه پایبند نبودند. اگرچه داوران رایانامه‌ها را محترمانه گزارش کردند، اما به اشتباهات تاپی مکرر، اشتباهات نقطه‌گذاری و انتخاب نامناسب واژگان و استفاده از زبان غیررسمی و اشتباهات گرامری اشاره کردند.

در مطالعه‌ای دیگر، رحمانی و رحمانی (۲۰۱۴) راهبردها و نشانگرهای ادب را با تاثیر جنسیت در ۵۲ رایانامه<sup>۷</sup> درخواستی دانشجویان دانشگاه به استادان مورد بررسی قرار

5. lexical and syntactic modifiers  
6. conventionally indirect strategies  
7. Mitigating devices

1. Deveci & Yousif Abbas  
2. Baron  
3. Biesenbach-Lucas  
4. Félix-Brasdefer

## روش پژوهش

### بیکره پژوهش

بیکره زبانی این پژوهش شامل رایانامه‌های دانشجویی ارسال شده به اعضای علمی دانشگاه پیام نور در رشته‌های علوم انسانی و علوم پایه بود. از آنجایی که بیشتر مکاتبات با استادان پیام نور در پایان ترم انجام می‌شود، نویسنده از اعضای دانشگاه درخواست کرد تا رایانامه‌های درخواست دانشجویان را برای تسهیل جمع‌آوری داده‌ها به وی ارسال کنند. از بین بیش از ۲۵۰ رایانامه ارسال شده در بازه زمانی ۲۰۱۸ تا ۲۰۱۹، ۲۰۰ رایانامه درخواست (در مجموع ۱۳۱۰۳ کلمه) به صورت تصادفی برای تجزیه و تحلیل انتخاب شدند. تمامی مکاتبات رایانامه‌ای مورد بررسی در این پژوهش با موضوع «درخواست» است و از طرف دانشجویان برای استادان دانشگاه پیام نور استان اصفهان ارسال شده است.

### روش تجزیه و تحلیل داده

داده‌های جمع‌آوری شده به صورت دستی بر اساس الگوی تحلیلی مطالعه بین‌فرهنگی الگوهای تحقق کارگفت<sup>۱۴</sup> (CCSARP) بلوم-کولکا و همکاران (۱۹۸۹) کدگذاری شدند. با این حال، به دنبال مطالعه بیزنباخ-لوکاس<sup>۱۵</sup> (۲۰۰۷) در مورد کارگفت درخواست در رایانامه به اعضای علمی دانشگاه، دو راهبرد نیاز و اظهارات انتظار<sup>۱۶</sup> به الگوی تحلیلی بلوم-کالکلا و همکاران اضافه شد و در دسته راهبردهای مستقیم قرار گرفت (جدول شماره ۱ را ببینید).

ابزارهای تعدیل‌کننده که در تحلیل استفاده شده است بر اساس الگوی پیشنهادی دِنِدِن<sup>۱۷</sup> (۲۰۱۴) می‌باشد. در این الگوی تحلیلی، ابزارها به دو دسته تعدیل‌کننده‌های درونی و بیرونی تقسیم می‌شوند. این ابزارها در جدولهای شماره ۲ و ۳ توضیح داده شده است. پس از کدگذاری داده‌ها، فراوانی تمامی راهبردهای درخواست و تعدیل‌کننده‌ها به دست آمد. برای اطمینان از پایایی کدگذاری، داده‌های رمزگذاری شده مجدداً توسط یک متخصص پژوهشی در زبان‌شناسی و تحلیل‌گفتمان کدگذاری شدند. در موارد اختلاف نظر، تا زمانی که دو محقق به توافق رسیدند، بحث شد.

دادند و دریافتند که ادب منفی<sup>۱</sup> بیشترین استفاده را بین دانشجویان زن و مرد دارد. علاوه بر این، گزاره‌های درونه‌ای و وجوه التزامی<sup>۲</sup> به ترتیب بیشترین استفاده را از ساختار نحوی و واژگانی<sup>۳</sup> تعدیل‌کنندگان داشتند. لئوپولد (۲۰۱۵) راهبردهای درخواست را در رایانامه‌های رد و بدل شده در محل کار توسط متخصصان انگلیسی زبان در صنایع مختلف در ایالات متحده تجزیه و تحلیل کرد. با تجزیه و تحلیل ۴۵۰ رایانامه بر اساس مدل بلام-کالکا و همکاران<sup>۴</sup> (۱۹۸۹)، لئوپولد (۲۰۱۵) گزارش داد که استفاده از راهبردهای مستقیم بیش از دو برابر راهبردهای غیرمستقیم بود که بین آن استفاده از گزاره‌های امری رتبه نخست را در میان گروه‌های جنسیت، سن، و فاصله اجتماعی دارد.

بیشتر مطالعات پیشین بر روی کارگفت درخواست در ارتباط با راهبردهای درخواست بوده است و پژوهش‌های مرتبط با ابزارهای تعدیل‌کننده درونی و بیرونی کمتر است. به عنوان مثال، کسپر<sup>۵</sup> (۱۹۸۱) گزارش داد که داده‌های به دست آمده از طریق ابزار ایفای نقش<sup>۶</sup> نشان می‌دهد که سخنوران بومی زبان آلمانی نسبت به زبان‌آموزان آلمانی از ابزارهای کاهنده بیشتری استفاده می‌کنند. علاوه بر این، آلمانی زبان‌ها از تعدیل‌کننده‌های درونی بیشتری نسبت به زبان‌آموزان استفاده کردند. تروسبورگ<sup>۷</sup> (۱۹۹۵) در مطالعه دیگری در مورد اعمال گفتار درخواست از طریق ایفای نقش دریافت که سخنوران انگلیسی زبان از راهبردهای نرم‌گفتاری نسبت به سایر تعدیل‌کننده‌های درونی بیشتر استفاده می‌کنند. علاوه بر این، سخنوران با زبان مادری انگلیسی بیشتر از سایرین از آماده‌کننده‌ها<sup>۸</sup>، خلع سلاح‌ها<sup>۹</sup>، شیرین‌کننده‌ها<sup>۱۰</sup> و کاهش‌دهنده هنزینه<sup>۱۱</sup> استفاده می‌کردند. برخی از مطالعات (به عنوان مثال، هیل<sup>۱۲</sup>، ۱۹۹۷؛ کسپر، ۱۹۸۱) استفاده از زمینه‌چین‌ها<sup>۱۳</sup> را به عنوان پرکاربردترین ابزارهای تعدیل‌کننده بیرونی گزارش کردند.

1. negative politeness
2. embedding and subjectivizers
3. syntactic and lexical politeness [markers]
4. Blum-Kulka et al.
5. Kasper
6. role-plays
7. Trosborg
8. Preparators
9. disarmers
10. Sweeteners
11. Cost minimizers
12. Hill
13. grounders

14. Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns

15. Biesenbach-Lucas

16. Need and expectation statements

17. Dendene

جدول ۱. راهبردهای درخواست

مثال	راهبردهای درخواست	سی‌سی‌اس‌ای آرپی
لطفاً به میانترم من یک نمره اضافه کنید.	امری <sup>۱</sup>	مستقیم
خواهش می‌کنم اگر براتون امکان داره میانترم درس اهداف رو به من ۸ بدید.	افعال کنشی <sup>۲</sup>	
می‌خواهم برای جبران نمره مقاله‌ای انجام دهم.	اظهارات درخواست <sup>۳</sup>	
شدید به این نمره نیاز دارم!	اظهارات نیاز <sup>۴</sup>	
یعنی اصلاً امکان اضافه کردن نمره وجود نداره؟	پرسش‌های مستقیم <sup>۵</sup>	
از همکاری شما سپاسگزارم.	اظهارات قدردانی <sup>۶</sup>	
امیدوارم شما با درخواست من موافقت فرمایید.	اظهارات انتظار <sup>۷</sup>	
استاد من می‌خواهم ترم آینده واحدهای باقی مانده را تمام کنم. و نیاز به معدل بالا دارم. شما میتونید کمک کنید؟	پرسش آماده‌سازی (توانایی)، تمایل، اجازه <sup>۹</sup>	غیرمستقیم متعارف <sup>۸</sup>
فقط می‌خواستم مطمئن باشم تکالیف من در ریلاین را ملاحظه فرمودید.	اشاره <sup>۱۱</sup>	غیرمستقیم نامتعارف <sup>۱۰</sup>

جدول ۲. ابزارهای تعدیل‌کننده درونی

میتونم فردا در مورد موضوع میانترم خدمت شما تماس بگیرم؟	عناصری که از طریق آنها سخنور به دنبال مشارکت دادن مخاطب و پیشنهاد همکاری او است.	گشاینده <sup>۱۲</sup>
می‌خواستم فردا خیلی کوتاه برسم خدمتون.	کوچک‌کننده‌ها یا کمینه‌کننده‌ها <sup>۱۴</sup> به عنوان نرم‌کننده عمل می‌کنند	کم‌انگاری <sup>۱۳</sup>
ممکنه شما لطف کنید و میان ترم رو بیشتر کنید تا پاس شوم	تعدیل‌کننده‌ها به عنوان یک تلفیق‌کننده عمل می‌کنند تا بر عمل درخواستی بر مخاطب تأثیر بگذارد.	نرم‌گفتاری <sup>۱۵</sup>
شدید به این نمره نیاز دارم!	برای افزایش تأثیر درخواست استفاده می‌شود.	تشدیدکننده‌ها <sup>۱۶</sup>
این عدم قبولی ممکنه (و شایه) باعث بشه نتونم فارغ التحصیل بشم.	نوعی پرکننده <sup>۱۸</sup> زمانی که درخواست‌کننده از تأثیر درخواست خود مطمئن نیست.	نشانگرهای تردید <sup>۱۷</sup>
سلام خانم دکتر	برای جلب توجه به درخواست‌کننده قبل از ارسال درخواست استفاده می‌شود.	جلب توجه کننده‌ها <sup>۱۹</sup>

1. Imperatives
2. Performatives
3. Want statements
4. Need statements
5. Direct questions
6. Like/appreciate statements
7. Expectation statements
8. Conventionally indirect
9. Query preparatory (ability, willingness, permission)
10. Non-conventional indirect strategies
11. Hint
12. Openers
13. Understate
14. Diminutives or minimizers
15. Downtoner
16. Intensifier
17. Hesitator
18. fillers
19. Attention-getter

## نتایج پژوهش

مورد استفاده در پیکره پژوهش بودند و راهبردهای

غیرمستقیم متعارف (۱۸.۴۰٪) و غیر متعارف غیرمستقیم

(۱.۸۵٪) به ترتیب در رتبه‌های دوم و سوم قرار گرفتند.

جدول شماره ۴ توزیع راهبردهای درخواست در پیکره

پژوهش را نشان می‌دهد. همانطور که در جدول آمده است،

راهبردهای مستقیم (۷۹.۷۵٪) از رایج‌ترین نوع راهبردهای

جدول ۳: ابزارهای تعدیل‌کننده بیرونی

آماده کننده ها <sup>۱</sup>	برای آماده کردن مخاطب برای انجام درخواست استفاده می شود	استاد ممکنه به من یک لطفی بکنید؟
زمینه چین ها <sup>۲</sup>	درخواست کننده دلایل، توضیحات یا توجیه هایی را برای درخواست خود ارائه می کند.	اینجانب به دلیل مشکلات شخصی، در کسب نمره میانترم موفق نبودم.
خلع سلاح کننده‌ها	آگاهی از احتمال تخلف و امیدواری برای رفع اعتراض	میدانم که این درخواستم غیر منطقی است.
قول پاداش <sup>۳</sup>	ارائه چیزی به شنونده به عنوان جبران تحقق احتمالی درخواست	ایشالا ترمهای بعدی جبران می‌کنم
خواهش <sup>۴</sup>	برای به حداقل رساندن تحمیل عمل درخواستی استفاده می شود.	لطفا....
کاهنده تحمیل <sup>۵</sup>	برای کاهش تحمیل اعمال شده بر شنونده که با درخواست‌ها همراه است استفاده می‌شود.	اگر زمان تکلیف را زیاد تر کنید قول میدهم تا فردا ارسال کنم.
شیرین کننده	تعارف، چاپلوسی یا قدردانی اغراق آمیز از توانایی‌های شنونده	منتظر جواب و راهنمایی مهربانانه شما خواهم ماند.
عذرخواهی <sup>۶</sup>	گوینده برای کاهش هزینه برای شنونده عذرخواهی می‌کند	خیلی عذر خواهی می‌کنم.
اختتام <sup>۷</sup>	قدردانی: در پایان برای تقویت نیروی درخواست استفاده می‌شود. -ابراز توجه: به وضعیت شنونده توجه نشان دهند -عبارات تشکر	ممنون از لطف شما.
صحبت کوتاه <sup>۸</sup>	در ابتدا برای ساختن فضای مثبت استفاده می‌شود	سلام استاد. امیدوارم حالتون خوب باشه.

جدول ۴: توزیع راهبردها در پیکره

درصد	فراوانی		درجه مستقیم سی‌اس‌ای آرپی		مستقیم
	۳۰.۱۰	۷۷	گزاره‌های امری		
۲۴	۳۰.۱۰	۷۷	گزاره‌های امری		مستقیم
۶.۵۵	۸.۲۰	۲۱	افعال کنشی		
۴.۴۵	۵.۸۵	۱۵	اظهارات درخواست		
۵.۳۰	۶.۶۵	۱۷	اظهارات نیاز		
۱.۲۰	۲.۷۵	۷	سوال مستقیم		
۲۴.۹۰	۳۱.۲۵	۸۰	اظهارات قدردانی		
۱۲.۱۵	۱۵.۲۵	۳۹	اظهارات انتظار		
۷۹.۷۵	۲۵۶		جمع		
۱۸.۴۰	۵۹		عبارات مقدماتی (توانایی، تمایل، اجازه	غیرمستقیم متعارف	
۱.۸۵	۶		اشاره	غیرمستقیم نامتعارف	
۱۰۰	۳۲۱		جمع		

1. Preparators
2. Grounders
3. Promise of reward
4. Please
5. Imposition minimizers
6. Apology
7. Closing
8. Small talk



جدول ۶. توزیع تعدیل کننده‌های بیرونی در پیکره

درصد	فراوانی	تعدیل کننده‌ها
۷.۰۵	۴۱	آماده کننده ها
۳۹.۹۰	۲۳۲	زمینه چین ها
۰.۳۵	۲	خلع سلاح کننده ها
۲.۰۵	۱۲	قول پاداش
۹.۸۰	۵۷	خواهش
۰.۲	۱	کاهنده تحمیل
۱.۹۰	۱۱	شیرین کننده
۵	۲۹	عذرخواهی
۱۵.۵۰	۹۰	قدردانی
۱.۷۰	۱۰	ابراز توجه
۱۰	۵۸	تشکر
۲۷.۲	۱۵۸	جمع
۶.۵۵	۳۸	صحبت کوتاه
۱۰۰	۵۸۱	جمع

### بحث یافته‌های پژوهش

پژوهش حاضر به بررسی استفاده از راهبردهای درخواست رایانامه‌های دانشجویان ایرانی به استادان دانشگاه پرداخته است. در پاسخ به سوال اول پژوهش «دانشجویان ایرانی چه راهبردهایی در مکاتبات درخواست خود از طریق رایانامه به استادان دانشگاه استفاده می‌کنند؟»، یافته‌ها نشان می‌دهد که دانشجویان از راهبردهای مستقیم بیشتر از راهبردهای غیرمستقیم متعارف و نامتعارف استفاده می‌کنند. این یافته‌ها در تضاد با ادعای بیزنباخ و ویزنفورث<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) است که مکاتبات دانشجویان با استادان نیاز به سبک نوشتاری رسمی دارد که معمولاً مستلزم استفاده بیشتر از راهبردهای غیرمستقیم است. با این حال، نجیب و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) استدلال می‌کنند که دانشجویان به دلیل عدم آگاهی از تأثیر محتوای رایانامه خود بر ارتباط کارآمد با استادان دانشگاه خود، موفق به اتخاذ این سبک رسمی نمی‌شوند.

یافته‌های این پژوهش با مطالعه لئوپولد<sup>۳</sup> (۲۰۱۵) در مورد راهبردهای درخواست رایانامه مطابقت دارد، که در آن استفاده از راهبردهای مستقیم از راهبردهای غیرمستقیم بیشتر بود و گزاره‌های امری بیشترین فراوانی را در بین

همچنین نتایج نشان می‌دهد که در زیرراهبردهای مستقیم، دانشجویان از استراتژی‌های اظهارات قدردانی (۲۴/۹۰ درصد) بیشتر از سایر راهبردهای مستقیم استفاده می‌کنند، که در آن گزاره‌های امری (۲۴ درصد) و اظهارات انتظار (۱۲/۱۵ درصد) رتبه‌های دوم و سوم را در راهبردهای مستقیم دارند. همچنین نتایج نشان می‌دهد که سؤال مستقیم کمترین میزان استفاده در راهبردهای مستقیم در پیکره را داشته است.

جدول شماره ۵ توزیع تعدیل کننده‌های درونی را در سراسر پیکره نشان می‌دهد. همانطور که در این جدول نشان داده شده است، جلب توجه کننده‌ها (۶۰.۱۵٪) بیشترین مورد استفاده از تعدیل کننده‌های درونی را در پیکره داراست. همچنین یافته‌ها نشان می‌دهد که نرم‌گفتارها (۲۲.۴۰ درصد) و گشاینده‌ها (۱۰ درصد) در رتبه‌های دوم و سوم پرکاربردترین تعدیل کننده‌های درونی قرار دارند. همچنین، نشانگرهای تردید (۰.۷۰٪) کمترین فراوانی را در بین تعدیل کننده‌های درونی در پیکره دارد.

جدول ۵. توزیع تعدیل کننده‌های درونی

درصد	فراوانی	تعدیل کننده
۱۰	۲۸	گشاینده
۳.۲۰	۹	کم‌انگاری
۲۲.۴۰	۶۳	نرم‌گفتاری
۳.۵۵	۱۰	تشدیدکننده‌ها
۰.۷۰	۲	نشانگرهای تردید
۶۰.۱۵	۱۶۹	جلب توجه کننده‌ها
۱۰۰	۲۸۱	جمع

جدول شماره ۶ توزیع تعدیل کننده‌های بیرونی را در پیکره نشان می‌دهد. همانطور که در جدول نشان داده شده است، زمینه‌چین‌ها رایج‌ترین تعدیل کننده بیرونی در پیکره است. همچنین یافته‌ها نشان می‌دهد که راهبردهای اختتام (۱۵.۷۰٪) و عبارات تشکر (۱۰٪) در رتبه‌های دوم و سوم تعدیل کننده بیرونی قرار دارند، همچنین نتایج نمایانگر آن است که کاهنده‌های تحمیل (۰.۲٪) و خلع سلاح کننده‌ها (۰.۳۵٪) کمترین فراوانی را میان تعدیل کننده‌های بیرونی در پیکره به خود اختصاص داده‌اند.

1. Biesenbach and Weasenforth

2. Najeeb et al

3. Leopold

داده‌های حاصل شده از طریق تکالیف تکمیل‌گفتمان وجود نداشت. توضیح دیگر برای استفاده مکرر از جلب‌توجه‌کننده‌ها می‌تواند قالب رایانامه باشد، که همانطور که دِنْدِن (۲۰۱۴) گزارش می‌کند معمولاً با برخی از اشکال احوالپرسی و جلب‌توجه‌کننده‌ها آغاز می‌شود.

با این وجود، دانشجویان احتمالاً از جلب‌توجه‌کننده‌ها برای آماده‌کردن خوانندگان از آنچه در ادامه می‌آید، استفاده می‌کردند و سعی می‌کردند از بی‌ادبی اجتناب کنند. استفاده مکرر دانشجویان از نرم‌گفتارها در مطالعات قبلی (همانند فرش و کسپر، ۱۹۸۹؛ تروسبرگ<sup>۳</sup>، ۱۹۹۵) را می‌توان به «عملکرد مضاعف آنها [هم] به‌عنوان نشانگر نیروی گفتاری<sup>۴</sup> و هم به عنوان کاهنده‌های ناپیدا<sup>۵</sup> نسبت داد» (فرش و کسپر<sup>۶</sup>، ۱۹۸۸، صفحه ۲۳۲).

فراوانی بالای زمینه‌چین‌ها در مقایسه با سایر تعدیل‌کننده‌های بیرونی، مطالعات قبلی را تایید می‌کند (به عنوان مثال، هیل<sup>۷</sup>، ۱۹۹۷؛ کسپر، ۱۹۸۱) و این ایده را تایید می‌کند که «از نظر روان‌شناختی معقول‌تر است که مخاطب را متوجه دلیل(های) پشت یک درخواست کنیم» (هاوث و کسپر<sup>۸</sup>، ۱۹۸۷). به بیان فرش و کسپر (۱۹۸۹) زمینه‌چین‌ها کارآمدترین راهبردهای کاهنده هستند که تهدید وجهه مخاطب را به حداقل می‌رساند.

علاوه بر آنچه طرح شد، یافته‌ها نشان داد که نویسندگان از تعدیل‌کننده‌های بیرونی بیشتر از تعدیل‌کننده‌های درونی استفاده می‌کنند. ترجیح تعدیل‌کننده‌های بیرونی بر تعدیل‌کننده‌های درونی، برخلاف یافته‌های مطالعات مبتنی بر بازی نقش‌ها و تکلیف تکمیل‌گفتمان، ممکن است ماهیت وابسته به بافت بودن تعدیل‌کننده‌ها را نشان دهد. دانشجویان هنگام نوشتن رایانامه، احساس می‌کنند که نیاز دارند «برای تشریح، توجیه و در نتیجه خنثی کردن تأثیر تهدیدکننده وجهه در درخواست خود اقدامی انجام دهند» (هاوث و کسپر، ۱۹۸۷). به بیان دیگر، اگر دانشجویان از تعدیل‌کننده‌های بیرونی بیشتری در مکاتبات خود استفاده کنند، نشان‌دهنده آگاهی بیشتر از پویایی رابطه و زمینه در تعامل آنها با استادان و همسالان است. این رویکرد

راهبردهای مستقیم داشتند. این یافته‌ها نشان‌دهنده تمایل دانشجویان به استفاده از روش‌های مستقیم در ارتباطات رایانامه‌ای است، که می‌تواند به دلیل نیاز به وضوح و صراحت در درخواست‌ها باشد. اگرچه دانشجویان از ابزارهای کاهنده متعددی برای کاهش تحمیل درخواست‌های خود استفاده می‌کردند، اما وجود گزاره‌های امری در این پژوهش در مقایسه با تحقیقات قبلی غیرمنتظره بود، زیرا مطالعاتی مانند دِنْدِن (۲۰۱۴) و فلیکس-بردسفر (۲۰۱۲) درصد پائینی از گزاره‌های امری را گزارش کرده بودند.

این نتایج ممکن است منعکس‌کننده تفاوت در نوع جمع‌آوری داده‌ها باشد. به طور خاص، روش‌های مختلف جمع‌آوری داده مانند گفتمان طبیعی<sup>۲</sup> ممکن است نتایج متفاوتی نسبت به سایر ابزارهای جمع‌آوری داده مانند بازی‌های ایفای نقش یا آزمون‌های تکمیل‌گفتمان، به همراه داشته باشد. در اینجا، گفتمان طبیعی به دانشجویان این امکان را می‌دهد که به صورت طبیعی و بدون فشارهای آزمایشی، راهبردهای ارتباطی خود را به کار ببرند. با این حال، بررسی دقیق‌تر نشان می‌دهد که دانشجویان دانشگاه از نشانگرهای ادب مانند "لطفاً" برای کاهش ماهیت تهدیدکننده وجهه در گزاره‌های امری استفاده می‌کنند. این نشان می‌دهد که در حالی که دانشجویان ممکن است به روش‌های مستقیم تمایل داشته باشند، آن‌ها همچنان به اهمیت حفظ ادب و احترام در ارتباطات خود آگاه هستند. این رویکرد می‌تواند به بهبود روابط بین فردی و ایجاد فضای مثبت‌تری در محیط‌های آموزشی کمک کند. در نهایت، این یافته‌ها می‌تواند به توسعه استراتژی‌های آموزشی مؤثری کمک کند که به دانشجویان در یادگیری و به کارگیری مهارت‌های ارتباطی در دنیای دیجیتال یاری می‌رساند.

در پاسخ به سوال دوم پژوهش «تعدیل‌کننده‌های درونی و بیرونی در رایانامه‌های درخواست دانشجویان چه می‌باشد؟»، یافته‌ها نشان می‌دهد که جلب‌توجه‌کننده/نرم‌گفتارها و زمینه‌چین‌ها به ترتیب بیشترین فراوانی تعدیل‌کننده‌های درونی و بیرونی بوده‌اند. استفاده بیش از حد از جلب‌توجه‌کننده‌ها می‌تواند به دلیل ماهیت گفتمان واقعی درخواست‌ها (در مقابل جمع‌آوری داده از طریق پرسشنامه‌های تکمیل‌گفتمان) باشد، که در مطالعه دوچی و حمیدا (۲۰۱۷) در مورد تعدیل‌کننده‌ها در رایانامه‌های دانشجویان دانشگاه جمع‌آوری شده و در

3. Trosborg  
4. illocutionary force  
5. transparent mitigator  
6. Faerch & Kasper  
7. Hill  
8. House & Kasper

1. Félix-Brasdefer  
2. authentic discourse

### بحث و نتیجه گیری

این مطالعه به بررسی استفاده از راهبردها و تعدیل کننده‌ها در رایانامه‌های درخواست دانشجویان ایرانی فارسی‌زبان به استادان دانشگاه پرداخته است. یافته‌ها نشان داد که راهبردهای مستقیم بیش از راهبردهای غیرمستقیم متعارف یا نامتعارف در پیکره غالب هستند. علاوه بر این، استفاده از ابزارهای تعدیل کننده بیرونی بیشتر از تعدیل کننده‌های درونی بود. یافته‌های این مطالعه می‌تواند به درک ما از استفاده از کارگفت درخواست در گفتمان دیجیتال و به‌ویژه در رایانامه‌ها کمک کند. علاوه بر این، نتایج می‌تواند آگاهی فارسی‌آموزان را از تأثیر عوامل اجتماعی در ارتباطات (یعنی پایگاه اجتماعی پایین به موقعیت اجتماعی بالا) همچنین نحوه استفاده دانشجویان ایرانی از استراتژی‌های درخواست در ارتباط با استادان را افزایش دهد.

با این حال، مطالعه دارای محدودیت‌هایی است: پیکره فقط به ارتباطات رایانامه‌ای محدود می‌شود و جنسیت را به عنوان یک متغیر متمایز لحاظ نکرده است. از این رو، مطالعات آینده می‌تواند راهبردهای درخواست را در سایر متغیرها، مانند جنسیت و سطح تحصیلات بررسی کند. علاوه بر این، تحقیقات آتی می‌تواند سایر عملکردهای زبان مانند عذرخواهی، قدردانی و غیره را در مکاتبات رایانامه‌ای سازمانی بررسی کند. همچنین، در حالی که در حال حاضر تمرکز بر ارتباط بین دانشجویان و استادان بود (موقعیت‌های ناهم‌سطح)، مطالعات آینده می‌تواند عملکردها و راهبردهای زبانی را در ارتباط رایانامه‌ای بین همکاران بررسی کند. همچنین پیشنهاد می‌شود که تحقیقات آتی، رفتار الکترونیکی (ادب/بی‌ادبی) و مذاکره رو در رو را در اشکال مختلف ارتباط مجازی، مانند رایانامه، پیام‌ها در الگوی چت یا نظرات<sup>۳</sup>، چه در اشکال ارتباطی همزمان یا ناهمزمان، مقایسه کنند.

این مقاله با حمایت مالی دانشگاه پیام نور به شماره ۰۳۳۶/۰۳/د/۶۲۳۸ انجام شده است.

### References<sup>۱</sup>

- Al Farisi, M. Z., Tatang, A. S., Khalid, S. M., Tantowi, Y. A. (2021). Requesting Speech Acts: A Case Study of Arabic Education Students in Bandung. *Proceedings of the Fifth International Conference on Language, Literature, Culture, and Education (ICOLLITE 2021)*. Retrieved online from <https://www.atlantis-press.com/proceedings/>

پیشنهاد می‌کند که دانشجویان هوش‌هیجانی و آگاهی اجتماعی را که در محیط‌های تحصیلی حیاتی هستند، در اولویت قرار دهند. با استفاده از تعدیل کننده‌های بیرونی، آنها حرفه‌ای بودن و ادب را نشان می‌دهند که ویژگی‌های ضروری برای محیط‌های حرفه‌ای آینده است. با این حال، اتکای بیش از حد به این تعدیل کننده‌ها نیز ممکن است نشان‌دهنده ناامنی یا عدم اعتماد به درخواست‌های آنها باشد. به طور کلی، افزایش استفاده از تعدیل کننده‌های بیرونی نشان‌دهنده مشارکت و سرمایه‌گذاری بیشتر در روابط دانشگاهی است، و محیط یادگیری مشارکتی و مثبت را تقویت می‌کند (هولمز، ۱۹۹۵).

از نظر آموزشی، یافته‌های این مطالعه می‌تواند درک ما را از معنای بافتی<sup>۱</sup> در ارتباطات رایانامه‌ای افزایش دهد و به آموزش زبان و فرهنگ به زبان‌آموزان غیرایرانی زبان فارسی به عنوان زبان خارجی کمک کند. علاوه بر این، نتایج این تحقیق می‌تواند به زبان‌آموزان فارسی کمک کند تا بینش بهتری نسبت به جنبه‌های منظورشناسی زبان پیدا کنند، به‌ویژه در مورد اینکه چگونه فرمول‌بندی درخواست‌ها می‌تواند بر اساس زمینه و نوع ارتباط متفاوت باشد. این امر به بهبود مهارت‌های رایانامه‌نویسی آنها کمک می‌کند و اطمینان می‌دهد که ارتباطات‌شان شفافتر و محترمانه‌تر باشد. همچنین، مطالعات کارگفت در رایانامه یا دیگر سکوها<sup>۲</sup> الکترونیکی اجتماعی می‌تواند نشان دهد که چگونه ارتباط در گفتمان دیجیتال ممکن است با سایر روش‌های ارتباط متفاوت باشد و به زبان‌آموزان این امکان را می‌دهد که مهارت‌های ارتباطی خود را در دنیای دیجیتال تقویت کنند. در نهایت، این یافته‌ها می‌تواند به توسعه مواد آموزشی و راهبردهای تدریس کمک کند که به زبان‌آموزان در درک بهتر و استفاده مؤثرتر از زبان در محیط‌های دیجیتال یاری می‌رساند.

icollite-21/125963416.

- Baron, N. S. (2002). Who sets e-mail style? Prescriptivism, coping strategies, and democratizing communication access. *The Information Society*, 18, 403-41.<sup>۱۳</sup>
- Baugh, J. (2011). *What works in academic request email: a genre analysis with teacher and student perspective*.

1. Contextual meaning

2. Platform

3. Comments

- (Unpublished master's thesis). University of Essex, England.
- Biesenbach-Lucas, S. (2006). Making Requests in Email: Do Cyber-consultations Entail Directness? Toward Conventions in a New Medium. In K. Bardovi-Harlig, J. C. Félix-Brasdefer, & A. S. Omar, *Pragmatics and Language Learning* (pp. 81-108). Honolulu: Second Language Teaching and Curriculum Center, University of Hawaii.
- Biesenbach-Lucas, S. (2007). Students writing emails to faculty: An examination of e-politeness among native and non-native speakers of English. *Language Learning & Technology*, 11(2), 59-81.
- Biesenbach-Lucas, S. & Weasenforth, D. (2002). Virtual office hours: Negotiation strategies in electronic conferencing. *Computer Assisted Language Learning*, 15(2), 147-165.
- Blum-Kulka, S., & Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguist*, 5(3), 196-213.
- Blum-Kulka, S., & House, J. (1989). Cross-cultural and situational variation in requesting behavior. In S. Blum-Kulka, J. House, & G. Kasper (Eds.), *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies* (pp. 123-154). Norwood, NJ: Ablex.
- Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Burgucu-Tazegül, A., Han, T., & Engin, A. O. (2016). Pragmatic Failure of Turkish EFL Learners in Request Emails to Their Professors. *International Education Studies*, 9(10), 105-115. doi: <http://dx.doi.org/10.5539/ies.v9n10p105>
- Dendenne, B. (2014). "Could you help me with these bags brother? My shoulders are falling." Transfer in interlanguage requests performed by Algerian EFL learners. *Journal of Language and Linguistic Studies*, 10(2), 29-47.
- Deveci, T., & Yousif Abbas, E. (2023). Emirati university students' use of the request speech act in Arabic in email communication with faculty. *Studies in Pragmatics and Discourse Analysis*, 4(1), 53-69.
- Deveci, T., & Hmida, I. B. (2017). The request speech act in emails by Arab university students in the UAE. *Journal of Language and Linguistic Studies*, 13(1), 194-214.
- El-Dakhas, D. A. S., Alhaqbani, J. N., & Mardini, L. (2023). How do Saudi EFL learners realize the speech act of request? *Cogent Arts & Humanities*, 10, 1-25.
- Faerch, C., & Kasper, G. (1989). Internal and external modification in interlanguage request realization. In S. Blum-Kulka, J. House & G. Kasper (Eds.), *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*. (pp. 221-247). Norwood, NJ: Ablex.
- Félix-Brasdefer, I. C. S. (2012). E-mail requests to faculty: E-politeness and internal modification. In M. Economidou-Kogetsidis, & H. Woodfield (Eds.), *Interlanguage request modification* (pp. 87-118). John Benjamins Publishing Company.
- Fukushima, S. (2000). *Requests and culture*. Berlin: Peter Lang.
- Ghiasian, M.S., Eslami Rasekh, Z., Vaklifard, A., & Sedaghat, E. (2013). Requesting strategies: A comparative study among Persian speakers and foreign Persian learners. *Journal of Teaching Persian to Speakers of Other Languages (JTPSOL)*, 2(2), 3-29. [In Persian]
- Guffey, M. E. (2010). *Essentials of business communication*. Mason, OH: South-Western Cengage learning.
- Halenko, N., & Winder, L. (2021). Experts and novices: Examining academic email requests to faculty and developmental change during study abroad. In M. Economidou-Kogetsidis, M. Savić, & N. Halenko (Eds.), *Email pragmatics and second language learners* (pp. 101-126). John Benjamin Publishing.
- Hill, T. (1997). *The development of pragmatic competence in an EFL*

- context. Unpublished doctoral dissertation. Tokyo: Temple University Japan.
- House, J., & Kasper, G. (1987). Interlanguage pragmatics: Requesting in a foreign language. In W. Lörcher & R. Schultze (Eds.) *Perspectives on language in performance. Festschrift für Werner Hüllen* (pp. 1250-1288). Tübingen: Narr Verlag.
- Kasper, G. (1981). *Pragmatische Aspekte in der Interimsprache [Pragmatic aspects in interlanguage]*. Tübingen: Narr Verlag.
- Kuriscak, L. (2015). Examination of Learner and Situation Level Variables: Choice of Speech Act and Request Strategy by Spanish L2 Learners, *Hispania*, 98(2), 300-318.
- Leopold, L. (2015). Request strategies in professional E-mail correspondence: Insights from the United States workplace. *TESL Canada Journal*, 32(2), 1-29.
- Modarresi Tehrani, Y., & Tajali M. (2013). The request speech act: A comparison between Persian speakers and Persian learners. *Journal of Teaching Persian to Speakers of Other Languages (JTPSOL)*, 1(2), 83-107. [In Persian]
- Najeeb, Z. M., Maros, M. & Nor, F. F. M. (2012). Politeness in e-mails of Arab students in Malaysia. *Journal of Language Studies*, 12(1), 125-145.
- Rahmani, E., & Rahmany, R. (2014). Politeness strategies and politeness markers in email request sent by Iranian EFL learners to professors. *Journal of Teaching English Language Studies*, 2(4), 50-64.
- Sifianou, M. (1999). *Politeness phenomena in England and Greece: A cross-cultural perspective*. Oxford: Oxford University Press.
- Trosborg, A. (1995). *Interlanguage pragmatics. Requests, complaints and apologies*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Tseng, C.-T. H. (2015). "You Must Let Me Pass, Please!": An investigation of email request strategies by Taiwanese EFL learners. *Journal of ELT and Applied Linguistics (JELTAL)*, 3(1), 11-28.
- Yazdanfar, S., & Bonyadi, A. (2016). Request strategies in everyday interactions of Persian and English speakers. *Sage Open*, 1-11. DOI: 10.1177/2158244016679473
- Zhu, W. (2012). Polite requestive strategies in emails: An investigation of pragmatic competence of Chinese EFL learners. *RELC Journal*, 43(20), 217-238.