

The Philosophy of Requesting in Official Letters: Arab Higher Educational Institutions

Abdulaziz Abdullatif Alhulaybi

Arabic Language Department, College of Arts, King Faisal University, Al Ahsa, Saudi Arabia

فلسفة الطلب في الخطابات الرسمية: مؤسسات التعليم العالي العربي

عبد العزيز عبد اللطيف الحلبي

قسم اللغة العربية، كلية الآداب، جامعة الملك فيصل، الأحساء، المملكة العربية السعودية



LINK الرابط	RECEIVED الاستقبال	ACCEPTED القبول	PUBLISHED ONLINE النشر الإلكتروني	ASSIGNED TO AN ISSUE الإهانة لعدد
https://doi.org/10.37575/h/Ing/220023	29/08/2022	11/11/2022	11/11/2022	01/03/2023
NO. OF WORDS عدد الكلمات	NO. OF PAGES عدد الصفحات	YEAR سنة العدد	VOLUME رقم المجلد	ISSUE رقم العدد
8222	8	2023	24	1

ABSTRACT

This study analyses requesting as a pragmatic speech act. Pragmatics study language usage by examining meaning as understood in the speaker's mind and receiver's interpretation and focusing on what people mean by their words. In addition, this study investigates the use of requests by identifying their strategies and supportive moves. This is achieved by examining speech acts in the communications of a specific educational institution: King Faisal University. The data obtained are analysed pragmatically in accordance with, in particular, politeness theory and the concept of face. This provides us with a clear vision of the use of requests in a specific social and cultural environment and enables us to identify the strategies and supportive moves (internal and external) that speakers employ to successfully perform their speech acts. The results show the prevalence of direct strategy usage with their four models, avoidance of directness (particularly through the use of hints), interest in using external supportive moves in requests and a lack of internal supportive moves to support and mitigate requests. In general, the data shows structural similarity, which indicates the existence of a specific perception for communications in the institution.

المخلص

هذه الدراسة تُحلّل الطلب كفعلٍ كلامي من وجهة نظر التداولية التي تبحث في استعمال اللغة بدراسة المعنى كما هو في ذهن متكلم ما أو تأويل متلقٍ معيّن بالتركيز على ما يقصده الناس بأقوالهم. إذ تسعى الدراسة إلى التعريف بالطلب بوصفه فعلاً كلامياً، وتبيين ارتباطه بمبدأ التآدب، وإظهار استعمالاته بتحديد استراتيجياته والتحرّكات الداعمة لنواة الفعل الطلبي، وذلك بالوقوف على استراتيجيات الخطاب الطلبي في مؤسسة تعليمية معيّنة هي جامعة الملك فيصل، فتُحلّل المكاتبات التي تداولها مستعملو اللغة داخل المؤسسة، وهذا يجعلنا أمام رؤية واضحة تتعلق باستعمال الطلب في بيئة اجتماعية وثقافية محدّدة، ويُمكننا من توضيح تلك الخطط والتحرّكات الداعمة (الداخلية والخارجية) التي يستعملها المتكلم ليحقق فعله الكلامي النجاح، فيحصل التأثير المؤدّي إلى قبول الطلب أو تنفيذه، مستبصرين في ذلك بتلك الدراسات التي أنتجتها التداولية ومن أهمها نظرية التآدب ومفهوم ماء الوجه. وأظهرت النتائج: شيوع استعمال الاستراتيجيات المباشرة بنماذجها الأربعة، الميل الصريح إلى المباشرة في الأداء بالبعد عن عدم المباشرة خاصة بالتلميح، قلة استعمال التحركات الداعمة الداخلية في دعم الطلب وتلطيفه، الاهتمام باستعمال التحركات الداعمة الخارجية للطلب. كما أظهرت الخطابات المدروسة اتساقاً في شكل الخطاب العام ما يدل على وجود تصوّرٍ محددٍ لكتابة الخطابات في المؤسسة.

KEYWORDS

الكلمات المفتاحية

Academic institutions, interactive, linguistic communication, politeness, pragmatics, speech acts

الأفعال الكلامية، التآدب، التداولية، التفاعلية، التواصل اللساني، المؤسسات الأكاديمية

CITATION

الإهانة

Alhulaybi, A.A. (2023). Falsafat alalabat fi alrasayil alrasmiati: Muasasat altaelim aleali alearabia 'The philosophy of requesting in official letters: Arab higher educational institutions'. *The Scientific Journal of King Faisal University: Humanities and Management Sciences*, 24(1), 37–44. DOI: 10.37575/h/Ing/220023 [in Arabic]

الحلبي، عبد العزيز عبد اللطيف. (2023). فلسفة الطلب في الخطابات الرسمية: مؤسسات التعليم العالي العربي. *المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل: العلوم الإنسانية والإدارية*, 24(1)، 37-44.

1.1. أهمية الدراسة ومشكلتها:

الطلب عمل شائع يؤديه البشر، فكثيراً ما يتردد في لغة المجتمعات اليومية باعتباره محاولةً من أحد المتحدثين لحمل المستمع على فعلٍ ما، وهذا الفعل تعتمد عليه المراسلات بين أعضاء المؤسسات، فخطابات الطلب تأخذ نصيباً ظاهراً وقيمة مهمة في المخاطبات ما يجعلها مستحقة للدراسة. ودراسة الطلب في الخطاب الرسمي تضع تصوّراً عن هذا النوع من الخطابات المتداول في المؤسسات بشكل يومي، فترصد استراتيجياتها المختلفة وتحركاتها الداعمة التي تُساعد على نجاح الأداء الطلبي، وتفصح عن النمط المستعمل في التخاطب، الأمر الذي يُساعد منشئي الخطاب على فهم شكل الطلب في المؤسسات والوسائل المؤدية إلى تقويمه ونجاحه. وعليه فنتائج البحث تُساهم في تطوير الكفاءة التداولية للطلب في المجال الرسمي وذلك من خلال ما تقدمه من رصدٍ لاستراتيجيات الطلب وأدائه.

1.2. أسئلة الدراسة:

تُجيب الدراسة عن مجموعة من التساؤلات المتعلقة بتحليل الخطابات الرسمية المتداولة في جامعة الملك فيصل كنموذجٍ لمؤسسة تعليمية أكاديمية، وأبرز هذه التساؤلات:

• ما الاستراتيجيات المستعملة في أداء الطلب في الخطابات المتداولة داخل

1. مقدمة

في التفاعل اللغوي اليومي يؤدي المتكلمون عباراتٍ متعددةٍ تهدف إلى تحقيق أغراضٍ تواصليةٍ معيّنة تنجز بواسطة أفعالٍ كلامية (كالطلب، والرفض، والشكر، والاعتذار...) والطلب من أكثر الأفعال الكلامية تواتراً في الاتصال الاجتماعي اليومي؛ لذا أثار هذا الفعل تساؤلاتٍ عدّة عند اللسانيين تضمّنت: تصنيف هذا الفعل الكلامي، والبحث في استراتيجيات أدائه وانتقال استعماله عبر الثقافات. وراعى الباحثون حول هذا الفعل الكلامي ظروف الاستعمال التي تفرض على المتكلم استراتيجياتٍ معيّنة في الأداء، فكان الحديث عن تلك الاختلافات في أداء الفعل الكلامي، هذه الاختلافات التي ترتبط بعوامل عدّة يُعدّ إدراكها خطوةً أولى في الإنتاج الطلبي.

وبدراسة الطلب وغيره من الأفعال الكلامية يحصل فهم استعمال اللغة، فالطلب فعلٌ كلامي يمكن أدائه بشكلٍ مباشرٍ عن طريق الأمر أو بشكلٍ غير مباشرٍ عن طريق إدراكه بالأداء اللغوي الذي يحمل وظائف متعددة يحددها السياق. من أجل ذلك، لأداء الفعل الكلامي على نحوٍ مقبول، المتكلم والمنلقي على حدٍ سواء يحتاجان إلى فهم أن لا علاقة محسومة بين الشكل والوظيفة، كما يلزمهما التشارك في الإدراك اللغوي للفعل الكلامي والمعايير الاجتماعية والثقافية. وليتحقق النجاح في إنتاج الطلب وإدراكه، يحتاج المشاركون إلى معرفة تصنيف الفعل واستراتيجياته ووسائل تحقيقه ودعمه.

المؤسسة التعليمية؟

- ما مدى المباشرة في أداء هذه الطلبات؟
- ما التحركات الداعمة التي اعتمد عليها المتخاطبون في تعزيز الطلب أو تخفيفه؟
- هل التزم المتخاطبون بنمط معين في كتابة الخطابات وأداء الطلب فيها؟

1.3. أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحديد الاستراتيجيات والتعديلات المستعملة في أداء فعل الطلب، وذلك بالبحث في الأنماط التي يستعملها كاتبو الخطابات داخل المؤسسة الجامعية، فترصد الدراسة توظيف أصحاب الخطاب لتلك الاستراتيجيات والتعديلات الداخلية والخارجية المتعددة والمستعملة بهدف تعزيز أو تلطيف الفعل الكلامي وتوخي الحفاظ على ماء وجه المرسل والمتلقي، وبالتالي تحقيق الإنجاز الكلامي على نحو يفترض له النجاح.

1.4. الدراسات السابقة:

يرتبط تحليل الفعل الطلب بالدراسات المتعلقة بالمباشرة وعدمها في الفعل الكلامي، ودراسات التأدب اللغوي، وبالدراسات المرتبطة بالانتقال الثقافي في تعلم اللغة الثانية. ومن أشهر الدراسات التي قُدمت في الطلب دراسة (Blum-Kulka and Olshtain 1984) إذ قامت بتحليل عملية إنتاج الفعل الكلامي للطلب من منظور البراغمية والعبور الثقافي، محاولة تطبيق ذلك على حوارات محكية في لغات مختلفة. ودراسنا ترجع إلى ما سبقها في تطبيق ما توصلت إليه من نتائج تتعلق بالاستراتيجيات ويرصد الأدوات والتحركات، وذلك على مجموعة من الخطابات الرسمية، مع الأخذ في الاعتبار الاختلاف في لغة المدونة ونوعها المرتبط بالخطاب الرسمي لا اللغة المحكية، وأيضاً الاختلاف في الاستراتيجيات وشيوع استعمالها وفقاً لثقافة المجتمع المستعمل لهذه الخطابات وتأثير هذه الثقافة في عملية إنتاج الطلب. ولم أقف، فيما أعلم، على دراسة رصدت خطابات الطلب داخل مؤسسة أكاديمية وقامت بالوقوف على الاستراتيجيات المستعملة فيها بالاعتماد على ما أنتجته الدراسات التداولية.

1.5. منهجية الدراسة والإجراء:

تختبر هذه الدراسة الاختلافات التداولية في عملية إنتاج المتكلمين للطلب في الخطابات الجامعية المتداولة في مؤسسة تعليمية، والدراسة قائمة على الأطر التي وضعتها التداولية المتمثلة في نظريتي أفعال الكلام والتأدب ومفهوم ماء الوجه، وذلك بتحليل الاستراتيجيات والتعديلات في النماذج، وذلك في الإطار النظري لتحليل الخطاب، فالطلب يُحلل بناءً على التسلسلات الخطابية التي تتكون من الأفعال الكلامية الرئيسية والتحركات الداعمة لها، والنتائج تُناقش في ضوء الاختلاف التداولي بما في ذلك اختيار الاستراتيجيات والتعديلات الداخلية والخارجية في الطلب.

1.6. وصف مدونة الدراسة:

تتكون مدونة الدراسة من مجموعة من الخطابات الرسمية والمتبادلة كتابياً داخل إطار جامعة الملك فيصل في المملكة العربية السعودية، وتتنوع هذه الخطابات الطلبية في موضوعاتها فقد تكون: طلب معلومات أو تعاون أو مشاركة أو خدمات أو طلبات وظيفية ومالية، وغير ذلك. والعينة المستخدمة في البحث عينة عشوائية تكوّنت من 60 خطاباً تداولها المتخاطبون من موظفي الجامعة في فترة الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 1442 - 1443هـ.

وأشير هنا إلى أن الخطابات المدروسة في البحث هي خطابات خاضعة لأنظمة خاصة بجامعة الملك فيصل؛ لذا فالطلب المنجز يفترض أن يكون متوافقاً مع الأنظمة المتداولة داخل هذه المؤسسة. كما يفترض الباحث وجود خلفية مشتركة بين المتخاطبين يعتمدون عليها في إنجاز الطلب كمعرفة التسلسل الهرمي داخل بيئة العمل وصياغة الطلب بناءً على ذلك.

2. الطلب في الدراسات التداولية

"الطلب" أحد الأفعال الكلامية الرئيسية التي يستعملها المتكلم في حياته

اليومية، وتناول العلماء في البحث التداولي هذا الفعل بالدرس والتحصيص تعريفاً وتحديداً وتحليلاً، ويمكن الوقوف على المساحة التي أخذها هذا الفعل في الدراسات التداولية فيما يلي من مناقشات:

2.1. البعد المفاهيمي لمصطلح الطلب:

يُعرّف الطلب كحدث كلامي قبلي (Pre-event) يُنشأ بواسطة المتكلم كتعبّر على المساحة الفردية الخاصة بالمتلقي. فالمتكلم يطلب حصول أثر معين مرتبط برغبة المتلقي في تحقيق الطلب أو عدم تحقيقه، وكذا بالطريقة التي يؤدي بها الطلب ويحمل المتلقي على تحقيقه. وهو عند Brown and Levinson (1987) يشمل الرغبة في أداء المتلقي للفعل أو الامتناع عنه. ويأخذ مفهوم "الطلب" عند بعض الدارسين أبعاداً أوسع ليُشمل كلّ "محاولة مشروعة من الكاتب لجعل القارئ يُنجز إجراءً تتطلبه ظروف العمل بواسطة استدعاء رغبة القارئ في الامتنال إلى قواعد المؤسسة أو الدوافع الشخصية كالضرورة أو الواجب أو إحسان النية." (Bargiela-Chiappini and Harris, 1996: 640) فالمتحدث بالطلب، يعبر عن رغبته في قيام أو عدم قيام المتلقي بإجراء ما، والمتلقي يُسأل أن يعمل أو يترك عملاً ما؛ ليصحب ذلك العمل أو الترتك في مصلحة المتكلم.

2.2. الطلب فعلاً كلامياً:

"أن تقول شيئاً يعني أنك تفعل شيئاً" (Austin, 1962: 123)، على هذه القاعدة بُنيت نظرية الأفعال الكلامية التي تُعنى بشرح معنى الكلمات في الاستعمال اللغوي، فالتواصل يحصل بسلسلة من الأفعال الكلامية المستعملة بشكل نظامي لتحقيق أغراض تواصلية خاصة. وهي أفعال تُؤدّي بالتلفظ بالأمر، والوعد، والشكوى، والطلب، وغير ذلك، فعندما نلفظ جملة فإننا نقوم بعمل نتوقع أن يُحقّق ردة فعلٍ بسلوِكٍ لفظيٍّ أو غير لفظيٍّ من المستمع. وقد تطورت الأبحاث التي تبنت هذه النظرية كأساس للوقوف على الأحداث الكلامية، ومما طاله التطوير تلك التصنيفات التي وضعها أوستين مؤسس النظرية، ففي تصنيفه للأفعال الكلامية يقع الطلب تحت الممارسات التشريعية المتعلقة بممارسة السلطة والحقوق والنفوذ (Austin, 1962)، أما في تصنيف Searle (1969, 1976) فيقع تحت التوجيهات التي يُنظر إليها كمحاولة، متواضعة وقد تكون عنيفة، لحمل المستمع على القيام بفعل يُريده المتكلم، وهذا الفعل لن يفعله المستمع في المسار الاعتيادي للحدث أو لن يفعله طواعيةً.

2.3. الطلب في مبدأ التأدب:

التأدب جزء أساسي من الواقع الاجتماعي فهو ليس مجرد شكليات اجتماعية ترتبط بما يُسمى بـ(الإيتيكت)، بل هو انعكاس اجتماعي يُعبّر عن نظرة مجتمعية تتعلق بالاعتبار التداولي للمباشرة وعدمها وارتباط ذلك بالاهتمام أو قلته فيما يتعلق بماء وجه المتلقي. والتأدب موضع اهتمام؛ للحفاظ على ماء الوجه بالنسبة للسامع والمتكلم، فيمكن تهديد ماء الوجه أثناء التفاعل بواسطة بعض الأفعال الكلامية التي قد تكون مهددةً لماء الوجه الإيجابي أو السلبي للسامع أو حتى المتكلم نفسه. والتأدب سلوِكٌ تعاونيٌّ متبادل مهذبٌ مبنيٌّ على مراعاة الآخرين (Watts, 2003). فهو، كمبدأ كلامي، يظهر في صور التفاعل الكلامي، والطلب، وهو موضوعنا، فعلاً يُمثّل أحد صور التفاعل الكلامي اليومي الذي يحاول فيه المشاركون المحافظة على ماء الوجه الذي يُمثّل الصورة الذاتية التي يظلمها المشاركون لنفسه.

وماء الوجه مفهومٌ مُستمدٌّ من فكرة غوفمان الذي عرفه بأنه: "القيمة الاجتماعية الإيجابية التي يدعّمها الشخص لنفسه عن طريق مسارٍ يفترض الآخرون أنه حصل عليه من خلال تواصلٍ محدّد" (Goffman, 1967: 5). وهو أيضاً مستمدٌّ من المصطلح الشعبي الإنجليزي (Face) المرتبط بمفهوم فقدان ماء الوجه بحصول الحرج أو الإهانة، فماء الوجه قابلٌ للفقد أو الصيانة أو التحسين، ويجب أن يكون حاضرًا باستمرارٍ في التفاعل (Brown and Levinson, 1987). ويُعرّف Brown and Levinson (1987) ماء الوجه (Face) بأنه: الصورة الذاتية العامة التي يظلمها كلّ شخصٍ لنفسه، ويتألف من جانبين، أحدهما: ماء الوجه السلبي (Negative Face): ويعني رغبة الفرد في عدم إعاقة الآخرين أو اعتراضهم لأعماله، وفي أن يكون حراً في عمله دون أن يفرض عليه هذا العمل. وثانيهما: ماء الوجه الإيجابي (Positive Face): ويعني رغبة

3. عناصر فعل الطلب الكامل

فعل الكلام الطلبي عملٌ تسلسلي يشتمل الكامل منه على مجموعة من العناصر، تتضمن التنبيه: وهو نداء لفظي للتنبيه، الفعل الرئيس: وهو أصغر وحدة كلامية تنقل طلبًا. التحركات الداعمة Supportive Moves: وهي ما يُضاف على الفعل الرئيس في الطلب لصياغته بطريقة مخففة (Francis, 1997). فجسم الخطاب الطلبي قد يتكون من ثلاثة أجزاء، هي الطلب الأساس، وأعني به صلب الطلب وفعله الرئيس، والتهيئة القبلية للطلب والتي تتضمن مجموعة من التنبيهات كالإعلام بالعرض من الإرسال، والختامة البعيدة للطلب والتي تتضمن التأكيد على الطلب أو التوسع فيه أو الشكر.. والفعل الرئيس في الخطاب هو جوهر التسلسل، إذ يعمل على إدراك الفعل بشكلٍ مستقلٍ عن العناصر الأخرى، وهو الحد الأدنى لإدراك الطلب، فيه يقوم الطلب ويُجز، وبدونه لا يكون للطلب وجود، وإن كان مفقودًا إلى غيره من عناصر التسلسل في العمل اللغوي: لإدائه على نحوٍ موفقٍ. فعلى سبيل المثال: عناصر الطلب في قول أحدهم: "سيدي، هل تعبرني سيارتك؟" ولك مني الشكر. "على هذا النحو: "سيدي": تهيئة قبلية بالتنبيه، "هل تعبرني سيارتك؟": صلب الطلب وفعله الرئيس، "لك مني الشكر": خاتمة الطلب وتحركه الداعم.

وفيما يلي سنناقش الفعل الكلامي الطلبي الكامل في الخطاب الرسمي، وذلك بالوقوف على استراتيجياته والتحركات الداعمة للفعل داخلية كانت أو خارجية.

3.1. استراتيجيات الطلب في الخطاب الرسمي الجامعي:

الاستراتيجية هي المسلك المناسب الذي يستعمله المتكلم في الوصول إلى تنفيذ إرادته، وهي الوسيلة اللغوية المستعملة في بلوغ المقصد (عبد الرحمن، 1998). هناك بُعدان أساسيان في عملية إنشاء الطلب: الأول: اختيار الاستراتيجية ودرجة المباشرة فيها. والثاني: التعديلات الداخلية بإضافة طرائق للتخفيف أو التشديد، والتعديلات الخارجية بواسطة التحركات الداعمة التمهيدية أو اللاحقة لفعل الطلب الرئيس (Blum-Kulka, 2008) (Economidou-Kogetsidis, 2008).

وكثير من الدراسات أنجزت للوقوف على أنماط الاستراتيجيات المستعملة في إنجاز الطلب وربط هذا الاستعمال بمناقشة التواصل عبر الثقافات، إذ درس الطلب كفعليّ كلامي في نطاق مشروع إدراك الفعل الكلامي عبر الثقافات والذي يرمز له بـ CCSARP.

ويُقَسَّم فعل الطلب الكامل، كما أشرنا، إلى: فعلٍ رئيس هو الجزء الذي يعمل على إدراك الفعل الكلامي بشكلٍ مستقلٍ عن العناصر الأخرى، فهو وحدة الحد الأدنى لإدراك الطلب وجوهر تسلسله، وإلى أفعالٍ فرعية مصاحبة للفعل الرئيس تكون كتحويلاتٍ داعمة له. فالأفعال الرئيسية تشير إلى الطلب الملائم أو الاستراتيجية المستخدمة لبناء الطلب في حين أنّ التحركات الداعمة هي العناصر الهامشية التي تحيط بالفعل الرئيس وترافقه.

ووفقًا لتصنيف الذي وضعته (Blum-Kulka, 2008)، تُصنّف الأفعال الرئيسية للطلب في ثلاث درجاتٍ ترجع إلى درجة المباشرة، وبدورها تُصنّف هذه الدرجات إلى تصنيفاتٍ فرعية. والتدرج في المباشرة يعتمد على مدى وضوح القوة الإنجازية، وتصنيف هذه الدرجات على هذا النحو: الأولى: فعلٍ رئيسٍ مباشرٍ يتضمن وضعًا اشتقائيًا، أداءً، فرضًا رسميًا، رغبةً رسميةً أو خطابيةً. والثانية: فعل رئيس غير مباشر تقليدي. ويكون بصيغة اقتراح أو تساؤلٍ تمهيديّ تحضيريّ. والثالثة: فعلٍ رئيسٍ غير مباشرٍ وغير تقليديّ يتكون من تلميحاتٍ قويةٍ أو خفيفةٍ (Blum-Kulka and Olshain, 1984).

ونسعى فيما يلي من تفصيل إلى ربط الاستراتيجيات بالمدونة المدروسة، وذلك بالوقوف على استعمال هذه الاستراتيجيات أو عدم استعمالها في المدونة وعلى استظهار صور الاستعمال ومدى شيوعها.

1.1.3. استراتيجيات الطلب المباشرة Direct Level:

ويُشار بها إلى القوة الإنجازية نحوًا أو دلاليًا (Francis, 1997)، وتنقسم

الفرد في أن تحصل رغبته على قبول واستحسان الآخرين. ووفقًا لـ Brown (1987) and Levinson، الطلب من الأفعال التي تهدد ماء الوجه السلبي للمتلقي بما فيه من الفرض وإعاقة حرية التصرف وممارسة الضغط، فالمتكلم يبذل جهدًا لإقناع المتلقي بفعل ما، الأمر الذي يجعله فعلًا مهددًا لماء وجه المتلقي وصورته الذاتية، فالمتلقي قد يُفسّر الطلب على أنه ضغط أو إعاقة لحرية التصرف. وحتى الطلبات البسيطة كطلب معلومة أو السؤال عن الوقت، مثلًا، قد تكون مهددةً بالنظر إلى أن صاحب الطلب قد افترض الحق لنفسه في اللجوء إلى وقت المتلقي وجهده وحرته. ومما يهدد الوجه السلبي للمتلقي: الأوامر، والاقتراحات، والمشورة، والتذكير، والتهديدات، والوعود، والإطراء، وفي المقابل تهدد أفعال الفرض، والنقد، والإزدراء، والسخرية، وعدم الموافقة، والشكوى والإهانة وجه السامع الإيجابي. وقد يُنظر إلى الطلب كفعلٍ مهددٍ لماء الوجه الإيجابي للمتلقي، إذ يظهر المتكلم في بعض السياقات بصورة الذي لا يكتفّر بمشاعر المتلقي ورغبته، فيُعبر المتكلم في طلبه عن رفض أو توبيخ أو اتهام أو إهانة، ما يؤدي إلى شعور المتلقي بالخجل، ومن أمثلة ذلك طلب المال المستحق الذي قد يُسبب تهديدًا لماء الوجه الإيجابي للمتلقي بما قد ينتج عنه من خجل للمتلقي، أو بتفسيره كتوبيخ أو اتهام للمتلقي بالتقصير والتأخير (Economidou-Kogetsidis, 2008).

وتجدر الإشارة إلى أن ماء الوجه قد يكون فرديًا أو جماعيًا، فالفردية: رغبة الفرد في حضور رغبته الشخصية وعلو صورته العامة على صور الآخرين، والجماعي: رغبة الفرد في التصرف وفقًا للمعايير السلوكية المتوقعة ثقافيًا والتي يقرها المجتمع ويتفق عليها (Nwoye, 1992). ومفاهيم ماء الوجه مرتبطة بالأفكار الثقافية الأساسية المتعلقة بطبيعة الشخصية الاجتماعية، والشرف والفضيلة، والعار، والاحترام، وبعض المفاهيم الدينية (Brown and Levinson, 1987). فالبعد الثقافي له دورٌ في وضع التصورات الخاصة بماء الوجه، فالمهدد لماء الوجه في ثقافة مجتمع ما قد لا يكون مهددًا له في ثقافة مجتمع آخر، وهذا يجعل مفاهيم التأديب متغايرة بين المجتمعات. وتؤكد (Blum-Kulka, 2008) أنّ رغبات ماء الوجه مختلفة بين الثقافات، فهذه الرغبات ليست بالضرورة عالمية. وقامت بعض الأبحاث تهديد الطلب ماء وجه المتلقي فوجدت أنّ بعض السياقات أظهرت عدم تهديد الطلب ماء الوجه، فمثلًا الأبحاث التي أجريت على استعمال الطلب في اليونانية تُظهر سياقات لا تُهدد فيها الطالب ماء الوجه وفقًا للثقافة اليونانية، لا سيما في السياقات الهاتمية وفي المتاجر وبين العائلات، فمثلًا عندما تكون ثمة منفعة من الطلب يحصل عليها المتلقي لقاء تنفيذ الطلب، فإنّ هذا السياق لا يتطلب تطليقًا في صياغة الطلب على نحوٍ ملجٍ، إذ لا يُنظر إلى هذا الطلب كإلزامٍ وفرضٍ (Economidou-Kogetsidis, 2008).

ويرتبط الطلب بالتأديب في استعمال الاستراتيجيات التأديبية لتخفيف التهديد الحاصل في الفعل الطلبي من جهة، ومن جهةٍ أخرى بالعلاقة الحاصلة بين المتغيرات المؤثرة في الخطاب والتأديب، فهذه العلاقة لها دورٌ في تحديد المستوى التأديبي، وبالتالي تحديد مستوى المباشرة وعدمها في الطلب تجنبًا للأخطاء التواصلية. فلتقليل تهديد ماء الوجه ومحاولة تجنبه، يفضل المتكلم عدم المباشرة في الطلب تطليقًا، فعند سيرل: "التأديب هو الدافع الأبرز في الطلب غير المباشر، فالأداء يميل إلى أن يكون بطرق تقليدية مؤدبة تُقدّم فيه الطلبات غير المباشرة" (Searle, 1975:76)، ويحصل استعمال المتكلم لفعل الكلام غير المباشر بأن يتواصل مع المستمع أكثر مما يقوله فعليًا، وذلك بالاعتماد على معلومات الخلفية المشتركة لغويةً وغير لغويةً، وعلى قوة الاستدلال العقلانية عند المستمع (Searle, 1975).

وتلخيصًا لما سبق، نتيجةً للتهديد الحاصل لماء الوجه حال إنجاز الطلب، فالمتكلم في حاجةٍ ماسةٍ إلى استعمال استراتيجياتٍ معينةٍ يتوخى بها تجنب أي تهديدٍ قد يتوجه إلى المتلقي. ووفقًا لـ Brown and Levinson (1987)، عندما تدعو الحاجة إلى الفعل المهدد لماء الوجه، يجب على الفرد الاختيار: إمّا أداء الفعل المهدد بشكلٍ أكثر مباشرة وبأسلوبٍ فعالٍ، أو محاولة تطليق وتخفيف أثر التهديد الحاصل لماء وجه المستمع. وعليه فاختيار الاستراتيجيات في أداء الطلب على نحوٍ مباشرٍ أو غير مباشرٍ يرتبط ارتباطًا واضحًا بمبدأ التأديب اللغوي ومفهوم ماء الوجه.

الطلبات فيها إلى ما يلي:

إلى المباشرة أكثر وإلى عدم المراوغة في الخطاب.

وتُقسّم هذه الاستراتيجيات إلى التالي:

- **صيغة الاقتراح Suggestory Formulae:** وبها يوصل المتكلم القصد الإنجازي بالتعبير عنه كمقترح، مثل: ماذا عن الذهاب للمقهي الليلة؟ واستعملت هذه الاستراتيجية في المدونة في أربعة سياقات ظهر فيها الطلب بصورة المقترح وإتاحة إمكانية التنفيذ بالنسبة للمتلقّي، وعليه فالفرض بنعدم في هذه الخطابات، وأمثلة ذلك في المدونة: "تفترض وحدة إدارة المحتوى والهوية البصرية تأخير إقامة فعالية اللغة العربية، قد ترون التوجيه لمن يلزم بتعميمه، قد يري سعادتكم الرفع لمعالي رئيس الجامعة لتوجيه الدعوة، يمكن التسجيل في البرنامج عن طريق زيارة الرابط." ويُلاحظ أنّ اتجاهاً الخطابات جاء من الأسفل إلى الأعلى (عميد إلى وكيل الجامعة، مساعد إلى عمداء، رئيس وحدة إلى مشرف) وبشكل أفقي بين المتساوين (عميد إلى عمداء الكليات)، ولم يأت الاتجاه من الأعلى إلى الأسفل. وعليه فزيادة قوة وسلطة المتكلم وعلو مرتبته باتجاه الخطاب من أعلى إلى أسفل يستبعد ذلك استعمال استراتيجية (صيغة الاقتراح): لأن تخفيف الطلب على هذا النحو لا يتساق مع زيادة القوة عند صاحبه.
- **الاستعلام التمهيدي Query-Preparatory:** وذلك بأن يحتوي الكلام على سؤال أو اشتراط تمهيدي يشير إلى إمكانية وجدوى الطلب، بما في ذلك قدرة المستمع، والاستعداد، والإذن، والإمكانية، ومناسبة أداء الفعل.

وهذه أشبه بالشروط التمهيدي للطلب التي تكون مرجعيتها قدرة المتكلم وإمكانيته المستقبلية للأداء، فهي جملة ثنائية الهيكل الشرطي: (أنا أتساءل إذا نواة الطلب)، (هل سيكون ممكناً لو+ نواة الطلب)، (أتساءل لو أمكنك+ نواة الطلب). مثل: أتساءل إن أمكنك إعطائي فرصةً للتمديد (Taguchi et al., 2015). ولم تُستعمل هذه الاستراتيجية في خطابات المدونة.

وأشير إلى تأكيد الدراسات ميل المجتمعات العربية إلى استعمال الاستراتيجيات التقليدية غير المباشرة المعتمدة على الاستفهامات والتمهيد في الطلب؛ رغبةً في إظهار التأدب باستخدام استراتيجيات مقبولة عند الآخرين ما يجعل ردة فعل الآخرين تأديباً تجاه صاحب الطلب (Al-Natour et al., 2015) إلا أنّ الاستراتيجيات غير المباشرة بنوعها قد تتضمن نوعاً من المخاطرة قد تلحق بالمتكلم، فكما يؤكد (Pinker 2007) "الطلبات غير المباشرة لا تؤدي وحسب إلى زيادة الحاجة إلى التفسير عند المتلقي، بل قد تؤدي أيضاً إلى ظهور المتكلم بصورة المراوغ" (ص.442). وهذا القول يُفسّر ندرة استعمال هذه الاستراتيجيات في الخطاب الرسمي، إذ أظهرت المتابعة للخطابات المتبادلة في جامعة الملك فيصل قلة استعمال استراتيجية الاقتراح وعدم استعمال استراتيجية الاستعلام التمهيدي في الإطار الرسمي المكتوب، فالمتكلم لا يرغب أن يظهر بصورة المراوغ ولا يرغب في زيادة الحاجة إلى التفسير عند المتلقي، بل يرغب أن يكون أشد وضوحاً.

3.1.3. استراتيجيات الطلب غير التقليدية وغير المباشرة (التلميح) Non-Conventionally Indirect:

وهي التي تتطلب من المتلقي حساب القوة الإنجازية من خلال تفاعل العبارة مع السياق (Francis, 1997). فترتبط استراتيجية التلميح بأنواعها بالمتغيرات الثلاثة (القوة، والمسافة الاجتماعية، ودرجة الفرض) التي تحدت عنها (Brown and Levinson 1987)، فيحتاج المتكلم هذه الاستراتيجية عندما يكون التعارف بين الطرفين صفرًا، أو عندما يكون الطرف الآخر أعلى منزلةً وسلطةً، أو عندما تكون درجة الفرض والإلزام عاليةً فتحتاج إلى التخفيف. فالتلميح يحفظ ماء الوجه بترك الخيار مفتوحاً أمام المخاطب دون فرضٍ عليه أو حرمانٍ له من المشاركة. فعند (Brown and Levinson 1987)، إذا أراد المتكلم أداء فعلٍ مهددٍ لماء الوجه، واختار عدم المباشرة في الأداء، فعليه أن يُعطي المتلقي بعض التلميحات التي يأمل أن يلتقطها الأخير ويفسرها وفقاً لقصد المتكلم، وذلك يكون باستدعاء المعاني الضمنية للمحادثة، وبسؤال المتلقي: (لماذا قال المتكلم ذلك بهذه الطريقة؟)، ومثال ذلك أن يقول المتكلم: (المكان قليل الشهوية هنا)، فقد يُفسّر المتلقي القول بأنه طلبٌ ضمنيٌّ بأن يفتح المتلقي النافذة، ويمكنه أيضاً تجاهل هذا الطلب مع الإفلات من المحاسبة، وذلك مثلاً بالموافقة على كلام المتكلم دون تلبية الطلب الضمني.

وتنقسم الاستراتيجيات في هذه الطلبات إلى النوعين التاليين:

- النموذج التقليدي للطلب الإلزامي المباشر، ويحصل بالصيغة الاشتقاقية المتمثلة بفعل الأمر، مثل: اذهب، والمصدر النائب عن فاعله، مثل: صبراً، واسم فعل الأمر، مثل: صبه، والفعل المضارع المقترن بلام الأمر، مثل: لتصرف، فهذه هي الصيغ النحوية لفعل التلطف والتي تُشير إلى القوة الإنجازية في الطلب. وقد يحصل هذا النموذج باستعمال الأداء الصريح الدال على الطلب (أطلب) باعتباره أداة إشارة القوة الإنجازية (Illocutionary Force Indicating Devices) والتي يُرمز لها بـ (IFID). وتُلاحظ في المدونة قلة استعمال هذا النموذج، فصيغة الأمر لم تستعمل إلا مرة واحدة، ونصّها: "أكملوا اللازم"، أما استعمال الأداء الصريح الدال على الطلب فقد ورد في ثلاثة سياقات: "أبعث لسعادتكم طلب التعاون مع فريق العمل، وعليه أرفع هذا الخطاب المتضمن طلب إيقاف مواصلي لرسالة الماجستير، أتقدم إليكم بطلب استكمال إجراءات بدل الكتب والمراجع".
- تعديل القوة الإنجازية بنقل القصد الإنجازي بواسطة فعل متعلق بفعل الطلب المباشر، مثل: (أتوسل إليك، أتمنى عليك، أرجو أن تقرضني مالاً). واستعمال نحو هذه الألفاظ يُعد تخفيفاً لتهديد القوة الإنجازية، وهذا سبب شيوع هذه الاستراتيجية في المدونة، فصاحب الخطاب يرغب أن يكون طلبه مباشراً لتحقيق الوضوح، إلا أنّ إدراكه لخطورة المباشرة في تهديدها لماء وجه المتلقي يجعله يستعمل وسيلةً للتخفيف، وتعديل القوة الإنجازية مما يحقق هذا الغرض. وقد استعملت هذه الاستراتيجية في المدونة في 42 سياقاً، أغلبها ورد بنقل المخاطب قصده الإنجازي بواسطة الفعل "أمل"، نأمل"، إذ استعملت الخطابات هذا التعديل في 37 سياقاً، وذلك نحو: "أمل سرعة تفعيل، أمل التعميم، أمل تسهيل، أمل التقيد، نأمل ترشيح، نأمل حصر الفرص..."، وفي سياقات أقل نقل المخاطب قصده الإنجازي بواسطة الأفعال: "يُرجى، ندعوكم، نهيي"، وذلك في خمسة سياقات، وأمثلةها: "ندعوكم للمشاركة في الندوة، يرحي مسح الكود، نهيي بالسيدات والسادة الحرص على الاستفادة من الخدمة".
- الإلزام الخطابي، وبه تُعدّل القوة الإنجازية بنقل القصد الإنجازي بواسطة التصريح بالإلزام الافتراضي المباشر وذلك باستعمال الألفاظ التي تنصّ على الإلزام بتنفيذ الفعل: مثل: (يجب، يلزم، ينبغي، عليك، لابد...) أن تعود مبكراً. وجاءت هذه الاستراتيجية في المدونة في تسعة سياقات بالنص على الإلزام باستعمال: (ضرورة، على أن، الالتزام بـ، يتعين على، التقيد بـ)، ومن الأمثلة في المدونة: "ضرورة تفعيل المجلس، على أن تُرفع بطاقات النتيجة، أمل الالتزام بالعمل، يتعين على قطاعات الجامعة التأشير من المسؤول، التقيد بذلك". فهنا التصريح بالإلزام في الطلب جاء تعزيزاً لفرض الطلب، ما يزيد من حجم التكليف على المخاطب، وبالتالي قد يزيد من تهديد ماء وجهه، وما يجعل التكليف على هذا النحو القوي مقبولاً في الخطاب، هو أن الخطابات التي وردت فيها هذه الاستراتيجية خطاباً موجهةً من جهة أعلى في الجامعة إلى جهة أسفل، ولم تأت في أي خطابٍ من جهة أسفل إلى جهة أعلى، وذلك لحجم التهديد الذي يشكله هذا النموذج بما فيه من قوة فرض. طلب الزادة، وذلك بنقل القصد الإنجازي بواسطة ادعاء إرادةٍ خاصةٍ رغبةً كانت أو تمنياً، مثل أريد أن تساعدني. وهذه الاستراتيجية قليلة الاستعمال في المدونة، فلم ترد إلا في سياقين: "أود التأكيد على سعادتكم بضرورة متابعة وإبلاغ أعضاء هيئة التدريس، فإن الأمانة العامة للجائزة ترغب من معاليكم تفضل الجامعة بترشيح خمسة من المختصين".

3.1.2. استراتيجيات الطلب التقليدية غير المباشرة Conventionally Indirect:

وتُشير إلى القوة الإنجازية بواسطة عُرفٍ لغويٍّ محدّدٍ أُنيث في المجتمع اللغوي، مثل: ماذا عن التنظيف (Francis, 1997). وترتبط هذه الاستراتيجيات بمفهوم التأدب من جهة أنّ هذه الاستراتيجيات تُستخدم للتخفيف أو التقليل من تأثير تهديد ماء وجه المتلقي. فثمة علاقة بين عدم المباشرة والتأدب، إذ تتضمن عدم المباشرة تخييراً للمتلقى، فالمتكلم يستعمل الطلب غير المباشر رغبةً في حفظ ماء وجه المخاطب والمساعدة في الحفاظ على علاقاتٍ جيدة بين المتحاورين والمجتمع ككل.

ووفقاً للدراسات، هذه الاستراتيجيات تُعد الأكثر تفضيلاً في اللغات، إذ يسود هذا الطابع التقليدي غير المباشر في أكثر المواقف، وتُفسّر Reiter (2000) ذلك بأنّ المتكلم في تلطفه بالطلب التقليدي غير المباشر يوازن بين الوضوح وعدم الإكراه، وبالتالي فهو يضمن أنّ تلفظه سيكون له التفسير الصحيح والتأثير الجيد، ما يؤدي إلى النجاح. وهذا الرأي لا يتوافق مع الخطابات الرسمية المدروسة، فالخطاب الرسمي، كما تظهر دراستنا، يميل

بدلاً من ذلك، ربما، ممكن، لعل، قد. واستعمل التحوط في المدونة في سياقات متعددة على هذا النحو "قد ترون التوجيه لمن يلزم بتعميمه، قد يرى سعادتكم الرفع لمعالي رئيس الجامعة لتوجيه الدعوة، قد ترون العمل على تنفيذ المقترح، إن سمح النظام بذلك".

• **صيغ اللياقة:** وهي ألفاظ أو صيغ يستعملها المجتمع اللغوي للظهور بصورة لبقية تتناسب مع ثقافة المجتمع الذي أنشئ فيه الخطاب، ومن أمثلة هذه الصيغ في الثقافة العربية: من فضلك، فضلاً لا أمراً، تكرمنا منك، رجاء... وكانت صيغ اللياقة حاضرة في المدونة، وذلك باستعمال لفظ "التكريم" في ثمانية سياقات، واستعمال لفظ "التفضل" في تسعة مواضع، على هذا النحو من التمثيل: "أتأمل التكريم باستكمال اللازم، أمل التكريم بتجهيز الجداول، نأمل منكم التكريم بإبلاغ أعضاء هيئة التدريس، أمل بتفضيل سعادتكم بالاطلاع والتوجيه، نأمل منكم التفضيل بتزويدنا، نأمل من سعادتكم التفضيل بالإعلان..."

أما التعزيز فقد يحصل باستعمال ألفاظ معجمية أو صيغ تعبيرية، وذلك نحو:

• **إظهار النزعة الذاتية،** نحو: أعتقد، أفترض، أخشى، أتساءل. ولم تظهر النزعة الذاتية في خطابات المدونة.

• **الإقناع بالملاطفة Cajolers،** نحو: أنت تعرف، أود حقاً. ولم يظهر الإقناع بالملاطفة في المدونة.

• **مراجعة الطلب واستئنافه:** نظف الطاولة. ستفعل؟ حسناً؟ وفي المدونة تمت مراجعة واستئناف الطلب بتكراره في آخر الخطاب في ثلاثة خطابات، فجاءت المراجعة والاستئناف لتأكيد مضمون الخطاب، وذلك على هذا النحو: "أمل تفضل سعادتكم بالاطلاع وتوجيه من يلزمه لتنسيق وإكمال الملف، أمل التقيد بذلك وتوجيه منسوبيكم والجهات المرتبطة للتقيد بذلك وإنفاذ موجهه بكل دقة، وعليه أرجو من سعادتكم النظر في موضوع تحويل البعثة".

• **المضخمات Amplifier:** وهي كلمات وظيفتها تقوية وتعزيز التعبير، مثل: حقاً، جداً، كثيراً، ونحوها (Taguchi et al., 2015)، ومثله أيضاً: حاجة ماسة، أكون ممتناً للغاية. واستعمل هذا التعزيز في المدونة في موضع واحد بلفظ "للا غاية" لغرض تضخيم حالة الطرف الذي دعا إلى الاعتذار عن إكمال الدراسة: "إلا أنني وبعد تقييم ظرفي العائلي الصعب للغاية"

• **الإشارة إلى نتيجة تنفيذ الطلب:** ويُلاحظ كثرة استعمال هذا النمط من التعزيز في مدونة الدراسة، إذ ورد استعمالها في ثمانية مواضع على هذا النحو: "حيث سيتم الاعتماد على مراثياتكم في تسمية البرامج التدريبية، ما يعزز من حجم وتنوع الفرص التطوعية، هذه المبادرة توفر للباحث فرصة البحث عن الشريك البحثي الأنسب لاحتياجاته البحثية وذلك بغية تبادل المنفعة، هذه المبادرة تتيح للباحثين فرصة التشارك بالإمكانات المتوفرة لديهم فيما بينهم في سبيل تحقيق مكاسب الطرفين، لما له من دور رئيسي في تحقيق المشاركة الطلابية في صنع القرار الجامعي، علماً بأنه سيتم تسجيل مدربي ورش العمل المجتمعية على المنصة الوطنية للعمل التطوعي... واعتمادها كساعات تطوع والحصول على شهادة تطوع، مشاركة منسوبي الجامعة من أعضاء هيئة التدريس وإداريين وطلبة في مناسبة اليوم الوطني وتعزيز الانتماء الوطني لديهم، رغبة في تعظيم أثر الفعالية والإفادة من المشاركة الدولية باسم الجامعة"

• **المكثفات Intensifier:** وهي عناصر بها يُفرد المتكلم في تمثيل الواقع المشار إليه في المقترحات، نحو: نظف الفوضى، إنها مقرفة (Blum-Kulka and Olshain, 1984). ولم تستعمل هذه المكثفات في خطابات المدونة.

ويمكننا إضافة بعض المعززات التي وُجدت في خطابات المدونة ولم تُذكر عند كولكا، وهي:

• **التوكيد:** ويكون باستعمال أداة القوة الإنجازية للتأكيد، وذلك في موضعين في المدونة: "تؤكد الجامعة، أود التأكيد"، ويكون باستعمال التوكيد المعنوي بلفظ (جميع، كافة) وذلك في خمسة سياقات على هذا النحو: "جميع المسوغات المطلوبة، بجميع أنواعها، توجيه الدعوة إلى جميع رؤساء الأقسام، كافة الفرص التطوعية، جميع الشعارات الموجودة".

• **تحديد الأجل الزمني:** ورد تحديد الأجل الزمني لتنفيذ الطلب في ثلاثة عشر خطاباً كان اتجاه الخطاب فيها من الأعلى إلى الأسفل أو بين المتساوين، ولم يرد تحديد أجل في الخطابات التي اتجاهها من الأسفل إلى الأعلى؛ وذلك لما في تحديد الأجل في التنفيذ من فرض مرتبط بحيز زمني، فيزداد فيه تهديد ماء وجه المتلقي عندما يكون اتجاه الخطاب من الأسفل إلى الأعلى، وفيه عدم اعتبار لسلطة المتلقي العليا. ومن الأمثلة في المدونة: "مدة لا تتجاوز 15 يوماً، على أن يتم تزويدنا خلال الأسبوعين القادمين، وخلال أسبوعين من

• **التلميح القوي:** وفيه لا يُعبّر عن القصد الإنجازي بشكلٍ علني، فالتكلم يقدم مفتاحاً قوياً إلى السامع ليفهم الطلب، وذلك باستعمال مفردات تُشير إلى أشياء أو عناصر لازمة لتنفيذ الفعل (Blum-Kulka and Olshain, 1984). مثل: (هذه الغرفة ساخنة للغاية) لطلب تشغيل جهاز التكييف، (أشعر بالجوع) لطلب تقديم الطعام.

• **التلميح الخفيف:** وفيه ينقل المتكلم القصد الإنجازي بواسطة تقديم مفتاح أقل قوة لكن يظلّ ممكن الفهم والتفسير. فهذه التلميحات تتضمن أقوالاً لا تُشير إلى الطلب المحدد أو أيّ من عناصره، ولكن يمكن تفسيرها كطلبات بواسطة السياق وباستنتاج أكبر من جهة المستمع (Blum-Kulka and Olshain, 1984). مثل: (أنا مصاب بمرض رئوي) لطلب الكف عن التدخين، (لدي اختبار غدًا) لطلب إنهاء أو تأجيل زيارة أحدهم.

والاستراتيجيتان السابقتان متعمدتان في خطابات المدونة، ويرجع ذلك إلى أنّ الخطاب الرسمي يُفترض أن يكون واضحاً جلياً، والتلميح لا ينسجم مع الأغراض التي يسعى الخطاب الرسمي إلى تحقيقها، فصاحب الخطاب يرغب أن يكون خطابه مفهوماً جلياً لا يحتاج إلى تفسير أو تحليل كي لا يدخل الخطاب في مجال التأويل فيؤخذ الطلب على غير الوجه المطلوب.

3.2. التحركات الداعمة في فعل الطلب:

عند استخدام أنواع محدّدة من استراتيجيات التحركات الداعمة، يقصد المتكلم أن يُخفّف أو يُعزّز طلبه كفعل كلامي. وتُقسّم هذه التحركات إلى تحركات داعمة داخلية وخارجية، وذلك على هذا النحو من التفصيل والدراسة:

3.2.1. التحركات الداعمة الداخلية Internal Supportive Moves:

• هي عناصر داخل التلطف بالطلب متصلة برأس الفعل التلطي، وجودها وعدمها لا ضرورة له في احتمالية فهم الكلام على أنه طلب (Economidou-Kogetsidis, 2008)، ورغم عدم ضرورتها في فهم الطلب إلا أن التلطف، مثلاً، كأحد التحركات الداخلية الداعمة له دور أساسي في حماية ماء الوجه بالنسبة لتلك الطلبات التي تتضمن خطراً مهددًا له. وعليه فهي تحركات داعمة تُستعمل للتخفيف أو تعزيز القوة الإنجازية للطلب.

وقد تتضمن التعديلات الداخلية في الطلب مجموعة من الملمّفات والمعززات النحوية والمعجمية والصيغية، فالتلطف في الفعل الكلامي التلطي قد يحصل بوسائل نحوية، ويظهر ذلك بالمقارنة بين عبارتي: (افعل ذلك. وهل ستفعله؟) ومن المخفضات النحوية:

- **الاستيفام:** هل يمكنك القيام بالتنظيف؟
- **النفي:** أتساءل. إن كنت لا تمنعني في إصالي إلى المنزل.
- **الفعل الماضي:** أردت طلب التأجيل.
- **تضمين الشرط:** ساكون ممتناً لو تركتني لوحدي (Blum-Kulka and Olshain, 1984).

وُلحظ عدم استعمال هذه المخفضات النحوية في خطابات مدونة الدراسة. وقد يحصل التلطف باستعمال ألفاظ معجمية أو صيغ تعبيرية يحاول المتكلم باستعمالها استغلال الوظائف التداولية التي تؤديها العناصر اللغوية المختلفة في الخطاب، ومن أمثلتها:

• **الأدوات الاستشارية:** وهي عناصر يسعى بها المتكلم إلى إشراك المستمع والتعويل على تعاونه، وعادة ما تتضمن هذه الأدوات صيغاً طقسية (Ritualized Formulae) مثل: هل تعتقد أنه يمكنني استعارة دفتر محاضراتك؟ (Blum-Kulka and Olshain, 1984) ولم تظهر هذه الأدوات في خطابات المدونة.

• **التقليل والتهوين:** وهي عناصر بها يقوم المتكلم بتقليل وتهوين أجزاء من الحدث التلطي، نحو: هل يمكنك الترتيب قليلاً. ولم يُستعمل ذلك في خطابات المدونة.

• **التحوط Hedges:** وهو عند (Brown and Levinson, 1987) جملة من العناصر اللغوية (أداة، لفظ، تركيب) يستعملها المتكلم كتحوير في درجة انتماء محمول ما أو عبارة اسمية إلى مقولة من المقولات، وبأني هذا الاستعمال للإفادة بأن هذا الانتماء هو من ناحية من النواحي إما جزئي أو صحيح أو أكثر صحة مما كان متوقعاً (عبيد، 2018). ومن أمثلة التحوط لمفرداتٍ وعباراتٍ من نحو: نوعاً ما، إلى حد ما، على الأصح، على يقين تام،

موعد الاختبارات النهائية، حرصاً من عمادة التطوير وضمان الجودة على الإعداد المبكر للبرامج التدريسية، من منطلق توفير منبر للشباب للمساهمة في تحقيق رؤية 2030، حرصاً من عمادة التطوير وضمان الجودة على المساهمة في تأهيل رؤساء الأقسام، سعياً من قطاع الابتكار وتنمية الأعمال في الانكشاف على المجتمع، وبما أن الاستعدادات للفعالية قيد الاستكمال" أما التبرير البعدي فأمثلته: "رغبة في تعظيم أثر الفعالية والإفادة من المشاركة الدولية في الجامعة، لما له من دور رئيسي في تحقيق المشاركة الطلابية، وذلك لعرضها على مجالس الأقسام".

والتحرك بالتأريض في الخطابات عزز الطلب، فصاحب الخطاب أراد دعم طلبه بإشارة أو تفسير يرتبط بخطاب أو قرار سابق؛ ليزيد من التأييد والتقوية للطلب وتنفيذه، كذا التبريرات التي تمهّد لأهمية الطلب وتحقيقه بمبرر أو أكثر يُستعمل كوسيلة إقناع لاستجابة الطرف الآخر للطلب.

• **عنصر الترغيب Sweetener:** ويحصل بالتعبير عن تقدير مبالغ فيه لقدرة المتلقي في الاستجابة للطلب، وبذلك يقلل المتكلم من الفرض (Blum-Kulka and Olshstain, 1984)، مثل: كتابتك واضحة، هل تُعبرني دفترك. وورد هذا التحرك في موضع واحد في المدونة في الخطاب الموجّه إلى عمداء الكليات، إذ سبق طلب التسجيل في المنصة الوطنية للعمل التطوعي وحصر الأعمال التطوعية بتعزيز هذا الطلب بعنصر الترغيب الذي يُشير إلى جهود العمداء في خدمة الجامعة، ليمثل ذلك تحركاً داعماً للطلب لموضوع الخطاب: "نتمن ما تبدلونه من مهام وما تضطلعون به من مسؤوليات تجاه خدمة الجامعة".

• **الاعتذار:** يعتذر المتكلم قبل إنجاز الطلب تعبيراً عن إدراكه لاحتمالية تهديد الفعل الكلامي الرئيس لماء وجه المتكلم، نحو: عذراً على الإزعاج، ناوطني الكتاب. ولم يُستعمل هذا التحرك في المدونة؛ نظراً لكون الطلبات في إطار العمل المنوط بأطراف التخاطب، فتلقي الطلبات جزءاً من العمل لا يستوجب الاعتذار والموظف مهينٌ لتلقياها.

• **الاستئذان:** يُنجز المتكلم الاستئذان بهدف فتح المجال للطلب، وهذا يُسمى في علم الاتصال والإقناع باستراتيجية موطن القدم (Foot-in-the Door). وتحصل بتقديم طلبٍ يسهل على المتلقي تحقيقه، وبعد موافقة المتلقي يأتي الطلب الثاني وهو الهدف الأساس في الطلب (العوفي، 2018)، نحو: هل تسمح لي بطلب، أحضّر لي طعماً. وقد تكون الموافقة بالسماح حاصلة في إدراك المتكلم كافتراض مسبق بأن المتلقي سيقبل إنجاز المتكلم للطلب رغم ما فيه من مخاطرة، إلا أنّ المتكلم يستعمل هذه الاستراتيجية ليس لطلب الإذن، بل لإنجاز الطلب على نحو يتساق مع استراتيجيات التأديب. ولم يُستعمل هذا التحرك في المدونة؛ لارتباط هذا التحرك بالخطابات غير الرسمية، أما الخطاب الرسمي فطبيعة العمل في المؤسسة لا تقوم على الاستئذان قبل الطلب باعتبار الطلبات ضمن إجراءات العمل.

• **الوعود بالمكافأة أو التعويض:** (سأشتري لك القهوة، غداً سنستخدم سيارتي) فهل تأخذني إلى المنزل؟ وورد هذا التحرك في سياق واحد في المدونة: "وأطلع سعادتكم باستعدادي لبدء الدراسة في الفصل القادم محلياً بإذن الله".

• **تخفيض تكلفة الفرض Cost Minimizer:** وذلك بإشارة المتكلم إلى اعتبار التكلفة على المتلقي في الامتثال للطلب (Blum-Kulka and Olshstain, 1984). مثل: منزلي في طريقك، فهل تقلّي إلى المنزل؟ ولم يُستعمل هذا التحرك في المدونة؛ فالطلب جزء من تكاليف العمل داخل المؤسسة.

• **الاعتراف بتهديد الطلب:** وفيه يُشير المتكلم إلى إدراكه لاحتمالية حصول التهديد بالطلب؛ لذا فهو يسلم بصعوبته بالنسبة للمتلقي، محاولاً أن يجعل رفض المتلقي أمراً متوقفاً (Blum-Kulka and Olshstain, 1984). وبذلك فهو يحفظ ماء وجه المتلقي والمتكلم في حالة الرفض، إذ جعل رفض المتلقي مبرراً فحفظ ماء وجهه، وجعل الرفض متوقفاً عند المتكلم فحفظ ماء وجهه كذلك. مثل: أعرف لا تحب إغارة محاضراتك لكن أعزني بإياها تكرمًا. ولم يستعمل هذا التحرك في المدونة؛ فصاحب الطلب لا يرى في طلبه تهديداً باعتباره جزءاً من تكاليف العمل داخل المؤسسة.

• **التحضير:** إعداد المتكلم للطلب والتحضير له بالإشارة إلى طلب قادم في السياق الكلامي، مثل: لديّ طلب، أُعبرني سيارتك؟ ولم يُستعمل هذا التحرك في المدونة؛ فذلك إطناب يتناق مع التخاطب الإداري في المؤسسات.

• **التعريف بالنفس:** يُعرف المتكلم بنفسه كبادرة للخطاب في حال كان المخاطب يجهل المتكلم أو يجهل عنه شيئاً ذا أهمية وذا ارتباط بموضوع الطلب، فمعرفة المتكلم قد تُبرر حصول الطلب فلا يكون مهدداً لماء الوجه، وذلك بأن يكون المتكلم موظفاً واحد مسؤولياته فعل الطلب المتيّن. مثلاً: أنا من هيئة الجمارك، افتح حقبتك. فتعريف المتكلم بنفسه جعل طلبه

تاريخه، في موعد أقصاه الأربعاء، وذلك خلال الأسبوع الأول، علماً بأنه سترُفع تقرير الكلية في يوم الأربعاء، على أن ترفع بطاقات تغيير النتيجة في موعد أقصاه أسبوع، على أن يصلنا ردكم في موعد أقصاه يوم الخميس، خلال أسبوع من تاريخه".

3.2.2. التحركات الداعمة الخارجية (External Supportive Moves):

تكون التحركات خارجيةً بالنسبة للفعل الرئيس المتضمن للطلب، سابقةً إياه أو لاحقاً له؛ وذلك لتخفيف القوة الإنجازية ولتجنب المخاطرة بماء الوجه ولتأكيد الطلب ولفت الانتباه إليه. والقول المستعمل في هذه التحركات لا يؤثر في عملية إدراك الفعل بل يؤثر في السياق الوارد فيه، وبالتالي فهي تُعدّل بشكل غير مباشر القوة الإنجازية للخطاب (Blum-Kulka and Olshstain, 1984).

وتعمل هذه التحركات على تليين القوة في الطلب أو تعزيزها، واعتمدت الدراسة في تصنيفها للتعديلات على دراسة (Blum-Kulka and Olshstain, 1984) ودراسات أخرى، مع الأخذ بالاعتبار تلك التحركات التي قد تظهر في استعمالات المدونة المدرّسة، فالتصنيف الآتي نسخة معدلة مبنية على استعمال الطلب في المدونة، وذلك بالنظر إلى الاستعمال النحوي والدلالي وإلى الاعتبار البراغماتي التفاعلي في أداء الفعل الكلامي. وجاء التصنيف على هذا النحو:

• **التحقق من الإمكانية Checking on Availability:** المتكلم يقدم فعل الكلام الرئيس مع عبارة ترمي إلى التحقق من ضرورة الشرط المسبق للإذعان، نحو: هل أنت ذاهب باتجاه الجامعة؟ إن كنت كذلك فهل يمكنك الذهاب معك؟ (Blum-Kulka and Olshstain, 1984). ولم يُستعمل هذا التحرك في خطابات المدونة، ويرجع ذلك إلى أن التحقق من الإمكانية يظهر استعماله في المحادثات المباشرة التي تكون الإجابة فيها سريعة، فهو قائم على تبادل الحديث بين طرفي الخطاب بسؤال ونحوه من المتكلم، وجواب أو رد مباشر من جهة المخاطب، وهذا الأمر لا يمكن تحقيقه في الخطابات المكتوبة، فضلاً عن أن هذه الخطابات رسمية تهدف في الأساس إلى الطلب بشكل صريح، والتحقق من الإمكانية فيها حاصلٌ بمعرفة المتكلم وإدراكه بأن ما يطلبه قابل للتحقيق وفقاً لأنظمة المؤسسة التي تخضع صياغة الخطابات لها.

• **الحصول على الالتزام المسبق Getting a Precommitment:** يُسبق الفعل الكلامي الرئيس بعبارة تُعدّ محاولةً للحصول على الالتزام المسبق، نحو: هل يُسدي لي معروفاً؟ ربما تعبرني كتابك (Blum-Kulka and Olshstain, 1984). ولم يُستعمل هذا التحرك في المدونة، والقول في تعليقه عدم استعمال ذلك هو ذات القول في التعليق السابق في (التحقق من الإمكانية).

• **التأريض Grounding:** التهيئة للطلب بالتمهيد بأرضية مناسبة لحجم الفرض، ويشمل ذلك الإيضاحات والتفسيرات والتبريرات المتعلقة بالطلب (Blum-Kulka and Olshstain, 1984) مثل: نسيت محفظتي، هلا دفعت الفتاورة.

وجاءت صور التأريض للطلب في المدونة على هذا النحو:

الإشارات والتوضيحات: كثر استعمال هذا النمط في خطابات المدونة، فهذا التحرك يسبق، غالباً، فعل الطلب تمهيداً له، فيغلب أن تُسبق الطلبات بإشارة إلى خطاب أو قرار أو بندٍ من بنود النظام، أو بالإشارة إلى تفسيرٍ يتعلق بالطلب، وورد التأريض بالإشارة والتفسير في خطابات المدونة في 39 موضعاً، ومن الأمثلة: "في ضوء توجيه النيابة العامة، إشارة إلى الموافقة الكريمة لمعالي وزير التعليم، وأشير إلى خطاب إدارة المراجعة الداخلية، أشير إلى ما لوحظ من الخطابات التي يتم عرضها علينا، وفي ضوء حرص الجامعة على التقيد بالإجراءات النظامية، إشارة إلى المعاملة وما وردنا بها من توجيهات، إشارة إلى توجيهات معالي رئيس الجامعة، في إطار التعاون بين كلية الآداب وكليةكم الموقرة، وأشير إلى رؤية الجامعة ورسالتها، وأشير إلى رؤية المملكة 2030، وأشير إلى القرار الإداري".

التبريرات: استُعمل في المدونة التأريض بالتبرير في 23 سياقاً، عشرون منها كتحرّكٍ داعمٍ قبلي، وثلاثة كتحرّكٍ داعمٍ بعدي، ومن أمثلة ذلك: "نظراً للظروف الصحية عالمياً، رغبة منا أن يتاح لجميع جهات الجامعة ومنسوبيها الاستفادة من الفرص التطوعية، سعياً نحو تحقيق أهداف الخطة الاستراتيجية، من منطلق التعاون بين الجامعات السعودية، نظراً لتحديد

آخر الخطاب بعد عرض فعل الطلب، وذلك في ستة خطابات على هذا النحو: (والله ولي التوفيق، سائلاً المولى عز وجل أن يجعله عام خير وبركة، وأسأل الله أن يجعل هذا العام مليئاً بالحيوية والنشاط، والله الموفق، والله يحفظكم، والله يرعاكم.) كما استعمل الدعاء بعد التنبيه بذكر الاسم أو المنصب، وبيّن ذلك أنقاً في توضيح استعمال "التنبيهات" في مدونة البحث.

- **التمني:** واستعمل هذا التحرك في موضعين قبل فعل الطلب: (ونتمنى لكم التوفيق والنجاح، وونتمنى لكم التوفيق الدائم)، وفي موضع واحد بعد فعل الطلب: (متمنياً لكم عامًا دراسياً مفعماً بالطاء والعمل).
- **التهنئة:** ورد التحرك بالتهنئة في خطاب واحد في سياق التهنئة ببداية العام الدراسي: (وأهنتكم ببداية العام الدراسي).

4. النتائج والتوصيات المقترحة

4.1. النتائج ومناقشتها:

رصدت الدراسة الاستراتيجيات والتحركات الداعمة التي يستعملها المتخاطبون في إنجاز فعل الطلب، وقد جاءت الإجابات عن تساؤلات الدراسة على هذا النحو:

- أصبحت الاستراتيجيات المستعملة في المدونة وبعد تحليلها ودراستها تظهر شيوع استعمال الاستراتيجيات المباشرة بنماذجها الأربعة مع تفوق نموذج تعديل القوة الإنجازية على غيره من النماذج، وسجلت استراتيجيات الطلب التقليدية غير المباشرة قلة في الاستعمال، بينما انعدمت استعمالات استراتيجيات الطلب غير التقليدية وغير المباشرة (التلميح).
- أظهرت الاستعمالات في الخطابات ميلاً صريحاً إلى المباشرة في الأداء بالبعد عن عدم المباشرة خاصة بالتلميح، وهذا راجع إلى الرغبة في الوضوح وعدم الحاجة إلى التفسير باعتبار ارتباط هذه الخطابات بالجانب الرسمي الذي يُلزم بوضوح النصوص والعبارات. وأشير هنا إلى سعي منشئي الخطابات إلى تخفيف حدة المباشرة وذلك باختيار نموذج تعديل القوة الإنجازية والبعد عن النموذج التقليدي للطلب الإلزامي المباشر.
- رصدت الدراسة قلة استعمال التحركات الداعمة الداخلية التي تدعم الطلب أو تُلطّفه، فاندعم استعمال المخفّضات النحوية، وارتبط التلطيف المعجمي باستعمال ألفاظ التحوط على نحو محدود وألفاظ اللباقة على نحوٍ أوسع، وانحصر التعزيز باستعمال الألفاظ المعجمية أو الصيغ التعبيرية في القليل من الخطابات. وهذا مؤشرٌ على ضعف التحرك الداعم الداخلي في الخطابات رغم أهميته المتمثلة في تعزيز الخطاب وتأكيد أو تلطيف الخطاب وتخفيف التهديد فيه. أما ما يتعلق بالتحركات الداعمة الخارجية، فرصدت الدراسة اهتماماً بهذا النمط من التحرك خاصة على مستوى التمهيد بأرضية مناسبة للخطاب أو على مستوى الشكر والتقدير والتنبيهات. كما استعمل التحرك الداعم الخارجي بالدعاء للمخاطب، وفي ذلك خصوصيةٌ أيديولوجية إذ لم يُذكر هذا التحرك الداعم في المراجع السابقة التي ناقشت التحركات الداعمة في اللغات الأخرى.
- أظهرت الخطابات المدروسة اتفاقاً في شكل الخطاب العام وذلك بالبداية بالتنبيه بذكر المخاطب ثم التحية ثم صلب الطلب ثم خاتمة الخطاب بالتحية والشكر والتقدير ثم تذييل الخطاب باسم منشئ الخطاب وتوقيعه. وهذا يدل على وجود تصوّرٍ محددٍ لكتابة الخطابات في هذه المؤسسة، وإن لم يكن ذلك مفروضاً داخلها فهو مما أتفق عليه ضمناً والتزم به.
- رغم أن الدراسة لا تهدف إلى تحديد العلاقات التخاطبية ودورها في استعمالات الخطاب، إلا أنّ الدراسة رصدت بعض الاستعمالات التي كان للعلاقة التخاطبية، فيما يتعلق بالسلطة والترتبة الوظيفية، دورٌ في توجيهها واختياراتها، كاستعمال الإلزام التخاطبي فقط في الخطابات الموجهة من أعلى إلى أسفل، واستعمال صيغة الاقتراح في الخطابات الموجهة من أسفل إلى أعلى.

4.2. التوصيات المقترحة:

عمل دورات تدريبية تُبصّر أفراد المؤسسات التعليمية بخطورة الطلب في التواصل اللساني وأهمية التعامل معه على نحوٍ حذرٍ، وذلك بتعريفهم بالأنماط المستعملة في المكاتبات داخل المؤسسات وبالاستراتيجيات والتحركات الداعمة الناجع استعمالها وذلك بحسب العلاقة بين المتخاطبين.

4.3. المجالات المقترحة للبحث:

- تقديم مقارنة مرجعية لهذه الدراسة، فنقارن استعمال استراتيجيات

مقبولاً وغير مهذبٍ. وباعتبار رسمية الخطابات، فقد ورد التعريف بالنفس في جميعها في ذيل الخطابات مع إلحاق الاسم واللقب الوظيفي بالتوقيع على الخطاب، وهذا شكل الخطابات الرسمية إذ يجب أن يُضمّن آخرها اسم صاحب الخطاب وتوقيعه. أما التعريف القبلي بالنفس كبدانة في الخطاب فلا يُستعمل في الخطابات الرسمية المكتوبة، بل يُستعمل في المحادثات الشفوية أو المحادثات المكتوبة بريدياً أو محادثات وسائل التواصل الاجتماعي، فالمكاتبات الرسمية لها نمط يلتزم بالتعريف بالنفس بكتابة الاسم والتوقيع في الجهة اليسرى من ذيل الخطاب.

- **الشكر والتقدير:** هو من التحركات التي تأتي، غالباً، بعد إنجاز الطلب، فيختص المتكلم خطابه بالشكر والتقدير للمتلقّي. وورد الشكر والتقدير في المدونة كتحرّكٍ داعمٍ في 12 سياقاً، وتعددت صور وعبارات الشكر والتقدير البعيدة، ومنها: "وتفضلوا بقبول خالص الشكر والتقدير، ولسعادتكم خالص الشكر والتقدير، وتقبلوا خالص الشكر والتقدير، شاكرًا ومقدراً جهود سعادتكم، شاكرين لكم تعاونكم واستجابتكم، ولسعادتكم جزيل الشكر والتقدير، أقدّر لمعاليتكم كريم تعاونكم، ولسعادتكم فائق التقدير." أما القبليّة فعلى هذا النحو: "وأشكر سعادتكم على الجهود المبذولة منذ مطلع العام، تشكر لسعادتكم التعاون الدائم."
- **التنبيهات:** **Alerters:** يُستعمل التنبيه في بدء المحادثة للفت الانتباه كأحد أحوال الاستعمال اللغوي في مرحلة بدء المحادثة باعتباره الجزء الأول من الفعل الكلامي، ويُشير المصطلح إلى اللغة المستعملة في بدء المحادثات أو طريقة اختيار شكل النداء المرتبط بتلك القواعد المستندة على المتغيرات الاجتماعية كالعمر والحالة الاجتماعية والمسافة الاجتماعية وسياق الكلام (Maros and Halim, 2018). والتنبيه في الطلب عنصرٌ يسبق الطلبات، غالباً، وتكون له وظيفة مزدوجة، إحداهما الوظيفة الافتتاحية لتسلسل الطلب، والأخرى لفت انتباه السامع (Maros and Halim, 2018). وتصنيفاته هي: اللقب: (الدكتور، المهندس، صاحب المعالي...)، اسم العائلة، الاسم الأول، الكنية، الوصف التوددي (حبيبي، عزيزي، أخي...)، الوصف بالتقدير (حضرتك، سعادتكم، عبي... الوصف المسيء (غبي، جاهل، أحمق)، الضمير (أنت أنتم...)، لفت الانتباه (لو سمحت، اسمع، عفواً، اممم) التحية (السلام عليكم، مرحباً... السؤال عن الحال (كيف حالك، كيف أصبحت...))، وقد يحصل بغير اللفظ. وتحمل التنبيهات استراتيجيات تواصلية، فالوصف التوددي يخلق في الغالب الدفء والحميمية وتعزز الصداقة بين المتحاورين، والتعبير لغير ذي القربى بلفظ (الأخ والأخت والعم والعمة...))، وذلك بحسب عمر المخاطب، يُعدّ تقديراً واحتراماً، والتحية في مستهل الخطاب بسلامٍ أو غيره تُستخدم لإظهار الرسمية والاحترام، وفي المقابل، التنبيه غير اللفظي كصقق اليدنين، مثلاً، لنداء النادل، تعبيريٌّ عن عدم الاحترام باعتباره طريقةً غير مهذّبة للتنبيه، وقد ترتبط هذه الطريقة في النداء بدرجة تقييم المطعم، مثلاً، من حيث الرقي (Maros and Halim, 2018).

وتعددت صور التنبيهات في المدونة على هذا النحو:

- **التنبيه بذكر الاسم أو المنصب مسبقاً بلفظ (معالي، سعادة، الدكتور، الأستاذ الدكتور، الأستاذ) ومتبوعاً بالتقدير:** بلفظ (المحترم، المحترمة، المحترمين، الموقر)، وبالنداء بالحفظ أو السلامة (حفظه الله، سلمه الله). وأشير إلى أن اتباع التنبيه بالتقدير أو الدعاء قد ورد في جميع خطابات المدونة عدا خطاب واحد مرسلٍ من طالبة إلى مشرفها الأكاديمي في مرحلة الماجستير، وهذا يُعدّ خللاً في نمط الخطاب الرسمي، إذ يلزم أن يُعقب الاسم أو المنصب بلفظ تقدير أو صيغة دعاء، وهذا ما التزمت به جميع الخطابات عدا هذا الخطاب المشار إليه.
- **التنبيه باستعمال أنماط التحايا القبليّة:** وفيها يبدأ الخطاب بالتنبيه بواسطة التحية التي تسبق فعل الطلب الرئيس، وجاء ذلك في خطابات المدونة على هذا النحو: إلقاء التحية بالسلام (السلام عليكم ورحمة الله وبركاته)، وهي الأكثر استعمالاً باعتبارها الصيغة الرسمية للتحية، وقد استعمل التنبيه بها في جميع خطابات المدونة. وقد تأتي هذه التحية متبوعةً بعبارات تدل على التحية، نحو: (أهدي سعادتكم أطيب تحية/التحيات، بعد التحية والتقدير، تحية طيبة، لسعادتكم أعذب تحية، نهديكم أطيب التحيات وأعطرها) وذلك في 34 سياقاً.

ويمكن إضافة بعض التحركات الداعمة الخارجية التي لم تشر إليها كولكا إلا أنها استعملت في خطابات المدونة لتعزيز الخطاب وتقويته، وهي على هذا النحو:

- **الدعاء:** تضمنت بعض الخطابات تحركاً داعماً خارجياً يتمثل بالدعاء في

through the phenomenon of linguistic politeness'. *Journal of Arabic Linguistics of King Abdullah bin Abdulaziz International Center for Arabic Language Service*, n/a(7), 93–141. [in Arabic]

- Pinker, S. (2007). The evolutionary social psychology of off-record indirect speech acts. *Intercultural Pragmatics*, 4(4), 437–61. DOI: 10.1515/IP.2007.023.
- Reiter, M.R. (2000). *Linguistic Politeness in Britain and Uruguay: A Contrastive Study of Request and Apology*. Amsterdam, Netherland: John Benjamins Publishing Company.
- Searle, J.R. (1969). *Speech acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge, England: Cambridge University Press. DOI: 10.1017/CBO9781139173438.
- Searle, J.R. (1975). Indirect speech acts. In: P. Cole and J.L. Morgan (eds.) *Syntax and Semantics*. New York, United State: Academic Press.
- Searle, J.R. (1976). A classification of illocutionary acts. *Language in Society*, 5(1), 1–23. DOI: 10.1017/S0047404500006837.
- Taguchi, N., Naganuma, N. and Budding, C. (2015). Does instruction alter the naturalistic pattern of pragmatic development? A case of request speech act. *The Electronic Journal for English as a Second Language*, 19(3), 1–25.
- Watts, R. J. (2003). *Politeness*. Cambridge, UK: Cambridge University Press. DOI: 10.1017/CBO9780511615184.

الطلب في هذه المؤسسة مع مؤسسات تعليمية أخرى في المملكة وخارجها. دراسة العوامل المؤثرة في الخطاب (مقياس القوة والترتبة والعلاقة ودرجة خطورة فعل الطلب وجنس المتخاطبين) وأثر هذه العوامل في استعمال الطلب من حيث استراتيجياته وتحركاته الداعمة.

نبذة عن المؤلف

عبد العزيز عبد اللطيف الحليبي

قسم اللغة العربية، كلية الآداب، جامعة الملك فيصل، الأحساء، المملكة العربية السعودية. aalholibi@kfu.edu.sa. 00966503905191

د. الحليبي دكتوراه (جامعة الملك سعود)، سعودي، أستاذ لسانيات مساعد. عضو الاتحاد الدولي للغة العربية ببيروت. عضو مجموعة من اللجان والوحدات على مستوى الكلية وجامعة الملك فيصل. شارك في مقترح إنشاء مركز اللغة العربية للناطقين بغيرها. حضر وشارك في مجموعة من الملتقيات والتدوات جامعة الملك فيصل، وجامعات المملكة العربية السعودية. له أكثر من لقاء تلفزيوني عن القضايا المعاصرة المتعلقة باللغة العربية. حاصل على دورات متعددة في موضوعات متنوعة، وقدم دورات متعددة للطلاب الجامعيين. له مشاركات بحثية منشورة في مجلات محكمة.

المراجع

- عبد الرحمن، طه. (1998). *اللسان والميزان أو التكوثر العقلي*. المغرب، الدار البيضاء: المركز الثقافي العربي.
- عبيد، حاتم. (2018). البعد التفاعلي في الكتابة الأكاديمية من خلال ظاهرة التأدب اللغوي. *مجلة اللسانيات العربية لمركز الملك عبد الله بن عبد العزيز الدولي لخدمة اللغة العربية*، بدون رقم مجلد (7)، 93–141.
- العوفي، عبد اللطيف ديبان. (2018). *المهارات الأساسية في الاتصال والتواصل*. الطبعة الثانية. السعودية، الرياض: دار جامعة الملك سعود.
- Abdel Rahman, T. (1998). *Allisan walmizan 'aw atakawthur aleaqli 'Tongue and Balance or Mental Proliferation'*. Morocco, Casablanca: Arab Cultural Center. [in Arabic]
- Al-Natour, M.M., Maros, M. and Ismail, K. (2015). Core request strategies among Jordanian students in an academic setting. *Arab World English Journal*, 6(1), 251–66. DOI: 10.2139/ssrn.2834446.
- Al-Oufi, A.D. (2018). *Almaharat Al'asiasat Fi Alaitisal Waltawasul 'Basic Connection and Communication Skills'*. 2nd edition. Saudi Arabia, Riyadh: King Saud University House. [in Arabic]
- Austin, J.L. (1962). *How to Do Things with Words*. London, England: Oxford University Press.
- Bargiela-Chiappini, F. and Harris, S.J. (1996). Requests and status in business correspondence. *Journal of Pragmatics*, 26(5), 635–62. DOI: 10.1016/0378-2166(96)89191-0.
- Blum-Kulka, S. (2008). The metapragmatics of politeness in Israeli society. In: W.J. Richard, I. Sachiko. and E. Konrad (eds.) *Politeness in Language: Studies in its History Theory and Practice*. 2nd edition. Berlin, Germany. New York, United State: Mouton de Gruyter.
- Blum-Kulka, S. and Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5(3), 196–213.
- Brown, P. and Levinson, S.C. (1987). *Politeness- some Universals in Language Usage*. Cambridge, England. New York, United State. Melbourne, Australia: Cambridge University Press.
- Economidou-Kogetsidis, M. (2008). Internal and external mitigation in interlanguage request production: The case of Greek learners of English. *Journal of Politeness Research Language Behaviour Culture*, 4(1), 111–38. DOI: 10.1515/PR.2008.005.
- Francis, C. (1997). Talk to me! The development of request strategies in nonnative speakers of English. *Educational Linguistics*, 13(2), 23–40.
- Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. New York, United State: Pantheon Books. DOI: 10.4324/9780203788387.
- Maros, M. and Halim, N.S. (2018). Alerters in Malay and English speech act of request: A contrastive pragmatics Analysis. *The Southeast Asian Journal of English Language Studies*, 24(1), 69–83. DOI: 10.17576/3L-2018-2401-06.
- Nwoye, O.G. (1992). Linguistic politeness and socio-cultural variations of the notion of face. *Journal of Pragmatics*, 18(4), 309–28. DOI: 10.1016/0378-2166(92)90092-P.
- Obeid, H. (2018). *Albued altafaeuliu fi alkitabab al'akadimiat min khilal zahirat alta'adub allghwy 'The interactive dimension in academic writing*