

## Strategie di politeness nelle e-mail accademiche di richiesta degli studenti universitari algerini

### Politeness strategies in requests academic email of Algerian university students

Sofiane MENADJELIA <sup>1</sup> 

Badji Mokhtar - Annaba University / Algeria  
Laboratory of LANTEXT  
sofiane.menadjelia@univ-annaba.org

Amina HACHOUF <sup>2</sup> 

Badji Mokhtar - Annaba University / Algeria  
Amina.Hachouf@univ-annaba.dz

Ricevuto: 30/04/2024,

Accettato: 03/06/2024,

Pubblicato: 30/06/2024

#### Riassunto

Questo studio indaga le strategie di politeness nelle richieste degli studenti algerini attraverso l'analisi delle loro e-mail accademiche al loro docente. Un corpus di 29 e-mail di richieste scritte da studenti di Master uno che studiano la lingua italiana (LS) presso la Facoltà di Lettere e Lingue di Annaba (Algeria). I dati per il presente studio sono stati raccolti e analizzati secondo la teoria universale di politeness proposta da Brown e Levinson (1978, 1987) e la tassonomia di Blum Kulka (1989), con l'obiettivo di sapere quali strategie più utilizzate dagli studenti algerini ed il grado di direttezza nei loro messaggi per mantenere l'armonia nelle relazioni interpersonali in contesto universitario attraverso la realizzazione degli atti linguistici. I risultati hanno rivelato che gli studenti hanno applicato strategie di politeness per lo più positive e diretti più degli altre strategie e che il modo di esprimere cortesia da parte degli studenti è influenzato da diversi fattori.

**Parole chiave:** Politeness- richiesta- e-mail- studenti algerini- italiano.

#### Abstract

This study investigates the strategies of politeness in the requests of Algerian students through the analysis of their academic emails to their teacher. A corpus of 29 e-mails of written requests from Master one students studying the Italian foreign language at the Faculty of Letters and Languages of Annaba (Algeria). The data for this study have been collected and analyzed according to the universal theory of politeness proposed by Brown and Levinson (1978, 1987) and the taxonomy of Blum kulka (1989), with the aim of knowing which strategies most used by Algerian students and the level of directness in their messages to maintain harmony in interpersonal relations in the university context through the implementation of linguistic acts. The results revealed that students have applied mostly positive and direct politeness strategies more than other strategies and that the way students express politeness is influenced by several factors.

**Keywords:** Politeness- request- e-mail- Algerian students- Italian.

## Introduzione

Lo sviluppo e la popolarità dell'uso di posta elettronica nell'ambito accademico possa rendere questo mezzo una modalità di comunicazione efficace sia per lo scambio comunicativo interpersonale tra studenti universitari e loro docenti o per distribuire le informazioni. Tuttavia la sempre maggiore diffusione di questo strumento dell'interazione attraverso la scrittura elettronica aumenta il numero degli apprendenti e professori che si collegano ad Internet per comunicare su diverse questioni della vita universitaria, quest'ultimo sta influenzando la dinamica della relazione studente-professore ed il modo in cui ogni utente interagisce. Come un tipo degli atti linguistici frequentemente utilizzato in varie interazioni quotidiane e che spesso si verificano in scambi comunicativi e-mail soprattutto nel contesto istituzionale, le richieste sono un'importante pratica comunicativa sociale e culturale, attraverso la realizzazione delle quali le persone cercano di stabilire le relazioni, dato che quest'atto è minaccioso per la faccia degli interlocutori il che richiede delle strategie di cortesia specifiche per farlo nel modo migliore. In effetti, la cortesia nelle richieste di aiuto o di informazioni è una questione di maggiore interesse il fatto che manifestare rispetto da parte del richiedente al destinatario è sempre importante all'interno di una comunità come quella accademica. Di conseguenza, i fattori contestuali come lo status dello studente e la distanza sociale tra esso ed il docente, nonché altri fattori come l'imposizione, obbligo e diritto forniscono spunti importanti nei valori socioculturali e nelle norme che governano la relazione gerarchica dei membri nell'università. Malgrado i numerosi studi universali che negli ultimi anni hanno affrontato l'argomento di politeness ovvero cortesia linguistica nella comunicazione mediata dal computer soprattutto via email in lingua straniera nella maggior parte in inglese, va notato che esaminando gli studi precedenti sulla questione, il ricercatore intende aggiungere un contributo all'argomento. Sembra chiaro che serva ancora degli studi su questo aspetto pragmatico linguistico nello specifico via email nel nostro dominio interattivo. In questo lavoro che sia innovativo per la lingua italiana in Algeria, cerchiamo di analizzare alcuni messaggi di posta elettronica in particolare di richiesta riguardo le diverse strategie di politeness nella comunicazione digitale scritta in una specifica situazione quella dell'interazione in contesto professionale algerino. Quindi, l'obiettivo di questo studio è esaminare il modo in cui gli studenti algerini Master uno di italiano LS eseguono l'atto linguistico di richiesta nelle loro e-mail inviate ai propri professori universitari, con particolare attenzione alle strategie del fenomeno politeness che adottano e le variabili sociali che influenzano la realizzazione delle loro richieste durante tale particolare tipo di comunicazione. Nel presente contributo, verrà pertanto trattata la necessità di dare agli studenti suggerimenti per l'e-mail cortese. In questa ricerca abbiamo voluto rispondere alle domande seguenti: (i) Quali sono le strategie di cortesia utilizzate di più dagli studenti algerini? (ii) Quali sono i livelli di direttezza/indirettezza praticano nel loro discorso elettronico con il docente?

Di seguito risponderemo a queste domande però prima di entrare nel vivo, abbiamo fornito un quadro teorico in cui la teoria di politeness e l'atto di richiesta attraverso l'email accademica tra studenti e professori.

## 2. Politeness e l'atto linguistico di richiesta

Proprio come nell'interazione faccia a faccia, anche nella comunicazione mediata dal computer, i rapporti interpersonali sono governati da alcune norme e regole specifiche, inoltre il linguaggio degli interlocutori manifesta il tipo della relazione sociale tra gli interagenti ed il contesto in cui si sviluppa la comunicazione attraverso la comprensione reciproca e la cortesia come fondamentale per il successo della comunicazione. Infatti, come afferma (Yule, 60 : 1996) che la cortesia linguistica può essere definita come un mezzo impiegato per far vedere la consapevolezza della faccia dell'altro. Pertanto, la cortesia varia secondo diversi tra cui culturale, la teoria universale di politeness è stata proposta da (Brown e Levinson, 1987), si basa sul concetto centrale quello di faccia di (Goffman, 1959), che è definito come "*l'immagine pubblica di sé".che ogni membro vuole rivendicare per sé*", (Brown e Levinson, 61 : 1987). In altre parole, politeness è strettamente legata al concetto chiave di faccia, nel loro modello gli autori hanno identificato due aspetti di faccia uno positivo e l'altro negativo entrambe riflettono due tipi di strategie di politeness: la strategia positiva si riferisce al desiderio di ricevere solidarietà ogni individuo vuol essere apprezzato e compreso nella società ovvero sentirsi parte di un gruppo. Mentre la strategia di cortesia negativa si riferisce al desiderio di tale individuo di essere indipendente e di liberarsi da imposizione. In poche parole la volontà di una persona per la privacy e la deferenza (Brown e Levinson, 65-67 : 1987). Quindi le strategie generali di cortesia, vengono utilizzate per navigare nelle relazioni interpersonali. Inoltre, la comunicazione è una serie di atti linguistici, un singolo atto linguistico, "*è il minimo unità funzionale nella comunicazione ad esempio fare dichiarazioni, dare comandi, facendo domande o richieste*" (Austin, : 1962), dunque nell'attività conversazionale dove esiste la possibilità di scambiare atti comunicativi tra gli interagenti che vogliono salvare la propria faccia o loro identità e preservare anche la faccia altrui, eseguono diversi alcuni dei quali sono inevitabili e possono rappresentare una minaccia per la faccia desiderata dall'interlocutore sia emittente che il destinatario e vengono definiti: "*Face-Threatening Act (FTA)*" (Brown e Levinson, 65 : 1987). Tali atti possono includere delle richieste, per questi ultimi si deve praticare certe strategie per minimizzare la minaccia (Brown e Levinson, 68 : 1987). Infatti, l'atto di richiesta è particolarmente uno degli atti linguistici minacciosi per la faccia più frequenti nelle conversazioni via e-mail tra docenti e loro studenti come ad esempio le richieste di aiuto o informazioni, o richieste di chiarimenti su un qualsiasi argomento, il filosofo del linguaggio (Searle, : 1979), classifica le richieste tra gli atti direttivi la loro funzione è di far portare l'interlocutore a realizzare un'azione. in base a cosa dice un parlante. Dunque, nella comunicazione quando sorge la necessità di impegnarsi in una richiesta, le persone devono fare una scelta tra fare direttamente tale atto o mitigare esso con strategie per salvare la faccia positiva o negativa dell'interlocutore per evitando il rischio ad esempio di un rifiuto con cui si verifica degli ostacoli che impediscono la solidarietà secondo (Brown e Levinson, pp : 1987), sono quattro le strategie proposte per diminuire (FTA): bald on record, politeness positiva, politeness negativa, e off-record. Nella prima il richiedente sceglie di non far nulla per ridurre al minimo la minaccia quindi è la più diretta strategia dove il mittente tende a eseguire l'atto di richiesta in modo chiaro e diretto, la seconda strategia è quella positiva con cui il richiedente minimizza la minaccia riducendo la distanza con il destinatario attraverso l'espressione di solidarietà, la terza strategia viene chiamata negativa con cui il richiedente

manifesta il rispetto per la libertà del destinatario, mentre per quanto riguarda l'ultima strategia secondo gli autori è la strategia più indiretta off record in questo caso il richiedente utilizza espressioni che si prestano a varie interpretazioni per dare al destinatario la possibilità di interpretarle come richieste o meno. Dunque l'individuo nella comunicazione deve scegliere di impiegare delle strategie diverse a seconda della gravità dell'atto (FTA) ovvero l'atto di richiesta nel nostro caso, prendendo in considerazione fattori sociali ed universali determinare il livello di cortesia come il grado di imposizione, la relazione di potere, la distanza sociale tra esso e l'altro interlocutore.

Per quanto riguarda le e-mail in ambiente gerarchico come quello accademico, frequentemente le strategie di politeness utilizzate per diminuire la minaccia facciale nella realizzazione delle richieste possano influenzare anche il modo in cui le persone comunicano. In altre parole, lo studente richiedente deve realizzare le sue richieste in modo gentile il fatto che nella stessa richiesta si può modificare con qualche meccanismo, e *"le diverse componenti che compongono una richiesta sono l'atto di testa e le mosse di supporto o gli elementi periferici"* (Blum-Kulka e al, pp : 1989). La prima tra le diverse scelte linguistiche particolarmente interessanti per esprimere cortesia è quella di che è necessario compiere quando si elabora delle richieste è il grado di (in)direttezza che va dall'uso di strategie dirette a meno dirette. Inoltre, gli atti linguistici, hanno un'elevata natura culturale, nel corso della comunicazione la loro realizzazione con successo richiede agli studenti soprattutto di una lingua straniera molto più di una semplice competenza linguistica ma anche competenza socioculturali e pragmatiche della lingua obiettivo per realizzare le sue intenzioni comunicative evitando il fallimento già molti studiosi vedono la cortesia linguistica come un mezzo per evitare i conflitti.

## **1. L'email accademica e la relazione studente-professore**

La comunicazione efficace nelle università è molto importante per il successo o il fallimento delle relazioni interpersonali tra i membri della comunità scientifica. Inoltre, in un contesto sociale come quello universitario, le modalità di comunicazione soprattutto delle nuove tecnologie abbiano un forte impatto sul processo delle attività didattiche ed educative. In effetti, attualmente gli strumenti semplici ed economici a disposizione degli studenti e che vengono utilizzati per interagire velocemente discutendo sulle questioni educative con i professori nel tutto il mondo sono più di venti anni fa, tra cui l'email tale servizio che viene utilizzato come regolare mezzo di comunicazione intellettuale di maggiore diffusione ed interesse, *"recentemente diventata un importante mezzo preferito di interazione tra docente e studente"* (Félix Brasdefer, 223 : 2012). Tuttavia nell'ambito accademico in un arco temporale di tre anni e più, per gli studenti l'email viene considerata un'intermediario tra essi e loro docenti e sono ovviamente gli utenti più abituali della posta elettronica in tale contesto, visto che questo mezzo offre tutti i suoi vantaggi, innanzitutto facilita la corrispondenza elettronica accademica attraverso il risparmio di tempo e fatica ed allo stesso tempo nella maggior parte crea delle relazioni positive. Infatti, *"le interazioni tra i membri dell'università come studenti e docenti attraverso l'email diventano fuori l'aula e prima o dopo le ore ufficiali della classe"* (Biesenbach-Lucas, 81 :2006). Tuttavia, i docenti e loro studenti utilizzano l'email in tale contatto per scambiare messaggi, fare o rispondere alle domande, ecc. Quindi, la scrittura delle e-mail efficaci aumenta il valore

della comunicazione, e dà un'immagine positiva e professionale dell'interlocutore e del suo stato.

In questo tipo di scambio comunicativo formale che caratterizza la relazione accademica tra studenti ed i propri professori e che richiede una forma di scrittura avanzata, gli studenti universitari hanno spesso il bisogno di sapere scrivere una buona email e ben formata, soprattutto quando si tratta realizzare qualche atto comunicativo in lingua straniera, loro produzioni possono causare il fallimento il fatto che *"la loro conoscenza della lingua è limitata o non familiarità con le norme della cultura target"* (Chen, 5-55: 2006). Quindi, agli studenti il bisogno di prestare maggiore attenzione e considerazione non solo al livello della loro competenza linguistica ma anche quella pragmatica per esprimere chiaramente lo status e la loro propria posizione nei confronti di chi gli riceve i messaggi o dell'argomento trattato allo scopo di raggiungere un tono professionale per mantenere una relazione studente-professore normale, riguarda in particolare le strategie di cortesia nel messaggio. Pertanto, la cortesia, *"è un comportamento sociale e strategia di comunicazione può essere insegnata ed acquisita"* (Dimitrica Nikleva : 2017).

### **3. Metodologia**

Questo studio esamina l'uso delle strategie di politeness nelle e-mail accademiche scambiate tra gli studente ed il ricercatore (lo scrivente) fra il 2023 e il 2024, per arrivare allo scopo precipuo di questo studio è stato raccolto un corpus di 29 e-mail spontanee inviate da studenti universitari algerini di Master uno di italiano come lingua straniera al proprio docente di corsi. Sono studenti di livello avanzato, loro età varia tra i 21 e i 24 anni e quella della madre lingua è prevalentemente araba. Il numero totale dei nostri studenti del primo anno Master è 68 ripartiti in tre gruppi, quindi da un corpus di più di 80 e-mail dello scambio tra loro ed il docente, abbiamo selezionato solo le e-mail di primo contatto che includono delle richieste più importanti, dove l'atto comunicativo di richiesta è maggioritario in tali interazioni.

Rispettando le norme della protezione dei dati, ogni e-mail è stata resa anonima, nomi e cognomi originali sono stati sostituiti ,mentre per quanto riguarda gli esempi, sono riportati rispettando l'uso originale senza modificarne. Per lo scopo dell'analisi pragmatica delle richieste la metodologia di questa ricerca è qualitativa/quantitativa per indagare i tipi degli strategie del fenomeno politeness e la prospettiva di trasmettere richieste nella comunicazione elettronica e la frequenza d'uso da parte degli apprendenti nel contesto universitario, Tuttavia, abbiamo preso come modello di base la teorea di politeness di (Brown e Levinson 1987) e le sue quattro strategie di cortesia fondamentali già menzionati nel quadro teorico della ricerca ed anche il quadro (CCSARP) di (Blum Kulka, House e Kasper :1989), dunque le richieste via email vengono analizzate secondo il loro grado di direttezza/indirettezza che va dal più diretto, convenzionalmente indiretto al convenzionale non indiretto.

Da considerare che nell'ambito accademico i parametri sociali della distanza e del potere tra i mittenti richiedenti (gli studenti) ed il destinatario delle e-mail (il docente) si verificano in una relazione asimmetria, quindi i primi hanno uno status inferiore rispetto al secondo che si trova nella posizione più alta e di autorità, dunque l'analisi di corpus sarà sul linguaggio cortese ed indiretto trovato degli discenti. Va notato che alcuni messaggi e-mail includono più di una sola voce di richiesta, mentre per lo studio il focus sarà sull'atto comunicativo principale.

#### 4. Analisi e risultati

Poiché manifestare cortesia è sempre legato al modo con cui lo scrivente esprimere, quindi per avere risultati significativi di questo studio, è fondamentale prima analizzare le richieste via e-mail secondo il loro grado di direttezza e dal punto di vista della prospettiva di fare l'atto trasmesso, per poi identificare il tipo di strategie e sotto-strategie di politeness scelti dagli studenti universitari algerini, in ogni email abbiamo particolarmente esaminato l'atto di testa, in altre parole la parte principale delle richieste che serve a realizzare l'atto comunicativo.

##### 4.1. Livello di direttezza

L'analisi delle richieste ha mostrato che gli studenti hanno utilizzato due tipi di direttezza: diretto, e convenzionalmente indiretto. Di seguito i risultati e la relativa discussione.

Grado di (in)direttezza CCSARP	Richiesta strategia	Frequenza N=29	Percentuale
Diretto (o meno diretto)	1.Imperativo	2	6,89%
	2.Performativo	12	41,37%
	3.volontà	3	10,34%
	4.Dichiarazione di aspettativa	2	6,89%
convenzionalmente indiretto	preparatori	10	34,38%
convenzionalmente indiretto		00	00
Diretto		19	65,51%
Indiretto		10	34,38%
Totale		29	100%

**Tabella 01 Analisi del grado di direttezza/indirettezza delle richieste**

Analizzando le richieste nelle (29) email scritte, emerge che le strategie più frequenti sono quelle di tipo diretto presenti in (20) casi su (29), con una frequenza d'uso più del (65%), la strategia maggiormente impiegata è del performativo (12) volta con un percentuale pari al (41%), nella lingua italiana i performativi sono linguisticamente caratterizzate dalla presenza di verbi performativi (chiedere, richiedere ecc.), sono delle espressioni che rendono esplicito lo scopo illocutorio della richiesta, esempio numero uno, abbiamo trovato anche delle richieste mediante il performativo implicito come nel esempio. 2, tale strategia di richiesta viene seguita dalla strategia di volontà in (3) casi (10,34%), con cui gli studenti chiedono con un modo di volere risposta come nel esempio. 3, le successive due strategie dirette sono: imperativo (Mood derivabile), (2) volte in 6,66- esempio n4, forme imperative che esprimono obbligatorietà, e la dichiarazione di aspettativa (2) (6,89%), esempio. 5.

Per quanto riguarda le strategie indirette convenzionali che sono delle espressioni utilizzate quando lo studente sceglie di non manifestare esplicitamente la sua intenzione comunicativa come richiedente, lasciandola alle inferenze del docente destinatario, si trovano in (10) così con percentuale di (34,38%), in cui il richiedente utilizza espressioni preparatorie e di verifica dell'abilità del docente manifestando la voglia implicita di una certa cooperazione da parte del loro interlocutore. Infatti, le strategie convenzionalmente indirette spesso includono verbi modali (come potere) in modo di domanda preparatoria, la strategia di richiesta indiretta in questo senso maggiormente impiegata è delle preparatorie, grazie alla sua convenzionalità, massimizza la possibilità di esprimere l'intenzione comunicativa della richiesta in maniera chiara e al contempo gentile e cortese esempio. 6.

Es. 1: per cortesia le chiedo gentilmente di ,,, (performativo esplicito)

Es. 2: Voglio chiederle come accedere,,,,, (performativo implicito)

Es. 3: vorrei scriverLa questo mail per spiegarmi il metodo,

Es. 4: perfavore fammi sapere come può,

Es. 5: Spero possa aiutarmi,

Es. 6: potresti per favore inviarmi,

Dall'osservazione dei dati, risulta chiaro che l'atto testa delle richieste è stato codificato nella maggior parte attraverso strategie dirette, dunque la cortesia linguistica trova altri meccanismi di articolazione per la modificazione della richiesta, per questo l'atto testa può variare in base alla prospettiva, in altre parole al punto di vista di formulazione della richiesta stessa, il quale influisce direttamente sul grado di cortesia percepita dal destinatario (Blum-Kulka et al, 1989).

Nella tabella sotto, è possibile vedere nel dettaglio le due prospettive di richiesta impiegate sul totale dei 29 atti testa individuati nel corpus delle e-mail studenti Master1.

Prospettive	N=30	%
Richiedente	17	58,62
Destinatario	12	41,37

**Tabella02 La prospettiva delle richieste nel corpus e-mail**

Per quanto riguarda le prospettive impiegate, come risulta dalla tabella .2, notiamo che gli atti testa delle richieste formulati dalla prospettiva del richiedente risultano maggioritari dagli altri con percentuale di (58,62%), e sono adatte al tipo di relazione asimmetrica tra docente e discente, da un punto di vista pragmatico, questa prospettiva di richiesta nell'atto testa serve a salvare la faccia del destinatario, seguita direttamente dal prospettiva destinatario in (41,37), il che significa che anche quasi la metà non riescono a modificare il grado di direttezza con tale tecnica. Inoltre, l'uso della prospettiva orientata sul destinatario, minaccia maggiormente la faccia negativa del docente quest'ultimo. Mentre, non abbiamo trovato dei messaggi in cui gli studenti utilizzano una prospettiva impersonale, che salva entrambe le due facce del docente, dunque, pragmalinguisticamente è possibile registrare una mescolanza di formalità/informalità nelle e-mail di Master1.

## 4.2. Tipi e frequenza delle strategie di Politeness

Di seguito si presenta la frequenza di uso delle quattro strategie fondamentali di Politeness: (Bald on record, Politeness positiva, Politeness negativa, Off on record).

Strategia	Frequenza	Percentuale
Bald on record	2	6,89%
Politeness positiva	14	48,27%
Politeness negativa	13	44,82%
Off on record	00	00

**Tabella 03 Tipi e frequenze delle strategie di Politeness**

Osservando nel dettaglio le percentuali d'uso delle singole strategie, appare che gli studenti hanno utilizzato tre tipi di strategie, nella tabella. 03, si osserva che la strategia di (Politeness positiva) è quella più frequente in (14) casi con percentuale di (48,27%), viene seguita dalla strategia di (Politeness negativa), gli studenti hanno formulato le loro richieste attraverso tale strategia in (13) casi e con una frequenza d'uso pari al (44,82%), mentre solo in 2 situazioni le richieste via email vengono realizzate attraverso la strategia (bald on record) in (6,89%), per l'ultima strategia ovvero quella di (off record), non sono trovate delle richieste con tale strategia.

In accordo con le strategie di politness proposte da (Brown e Levinson, 1987), appare che gli studenti preferiscono di più la strategia positiva. In effetti, attraverso la quale gli studenti algerini di Master1 hanno tentato di ridurre la minaccia salvando la faccia positiva del docente per dimostrare in qualche modo vicinanza e solidarietà, con tale comportamento gli studenti cercano di creare un rapporto confidenziale basato sull'accordo e sull'interesse comune utilizzando questa tecnica che riduce la distanza con il loro proprio docente in situazione che richiede una bassa imposizione riguardo le richieste d'aiuto.

Di seguito, il fatto che la politness negativa che di solito orientata a soddisfare la faccia negativa del destinatario, è notato che questa strategia viene utilizzata quasi in parità con quella di politness positiva, gli studenti cercano di manifestare rispetto e di minimizzare la minaccia trattando il docente con deferenza.

Per quanto riguardare la strategia (Bald on record), è presente con una frequenza più bassa, gli studenti hanno inviato messaggi di richiesta forte solo due volte, sembra che gli studenti algerini non preferiscono fare richieste più dirette ai loro docenti e nella maggior parte cercano di fare delle modificazioni per minimizzare la minaccia per la faccia del loro destinatario, in poche parole tale strategia non adatta al contesto accademico.

Mentre non è stato trovato alcun caso in cui gli studenti di Master1 richiedono informazioni praticando la strategia indiretta (Off record). Tale risultato è simile a quelli maggiori studi precedenti riguarda le richieste via e-mail degli studenti universitari. Nella sezione seguente



descriviamo la presenza di sotto-strategie di ogni tipo di politeness nelle richieste e-mail del nostro corpus.

#### **4.2.1. Politeness sotto-strategie**

Nella tabella. 4 sotto riassume i risultati quantitativi delle diverse sotto-strategie presente nelle e-mail di richieste degli studenti Master uno.

Strategia	Sotto-strategia	N	%
Bald on record	Richiedere	2	6,89
Politeness positiva	Cercare accordo	1	3,44
	Dare ragione	6	20,68
	Essere ottimista	5	17,24
	Essagerare interesse	2	6,89
Politeness negativa	Essere convenientemente indiretti	5	17,24
	Sii pessimista	1	3,44
	Ridurre al minimo l'imposizione	4	13,79
	Dare deferenza	3	10,34

**Tabella 04 Tipi e frequenza d'uso delle sotto-strategie di politeness nelle email**

Sulla base dell'analisi dei dati presentati sopra e come è evidente dalla, gli studenti nelle loro richieste di posta elettronica hanno utilizzato diversi tipi di sotto-strategie di politeness. L'analisi ha rivelato che la sotto-strategia positiva più diffusa è stata è quella di (dare ragione alla richiesta) in (6) casi con il (20,68%), nel esempio 7, (essere ottimisti) in 5 casi con il (17,24%) esempio 8 , esagerare interesse sia per il ricevente in 2 casi più (6,89%) esempio 9, infine cercare accordo una volta (3,44%) esempio 10.

Es. 7: Le scrivo per chiederle un guida rapida come accedere alla piattaforma e-learning Moodle , perché ho affrontato qualche problema,

Es. 8: volevo consultarla su un argomento riguardante le modalità di accesso alla piattaforma delle lezioni,

Es. 9: Chiedi alla tua rispettata sovranità di mostrarmi il modo giusto per accedere alla piattaforma digitale per scoprire i miei punti,

Es. 10: vorremmo cortesemente chiederle di considerare il rinvio dell'esame online a una data successiva ( dal lunedì),

per quanto riguarda politeness negativa La tabella. 4, ci mostra che gli studenti hanno utilizzato quattro sotto strategie, la prima (Essere convenientemente indiretti) in (5) casi con una percentuale di (17,24%) esempio. 11, (ridurre al minimo l'imposizione) in (4) casi, più del (13,79%), utilizzando delle espressioni per minimizzare la dimensione dell'atto minaccioso esempio. 12, (Dare deferenza) in (3) casi con (10,34%) esempio, 13, Sii pessimista una volta con (3,44%) nel esempio. 14, invece di quella essere ottimista, in questo caso la richiesta con il non aspettare cooperazione da parte del docente implicito.

Es 11: Potrebbe aiutarmi a risolvere questo problema?

ES12: Volevo solo, tramite questa e-mail, chiedere informazioni su come accedere alla piattaforma e-learning Moodle, se possibile,

ES 13: ho inviato questo messaggio a lei, Professore, per spiegarmi come posso accedere alla piattaforma,

Es 14: se non Le dispiace se mi guida con i passaggi corretti,

Infine la sotto- di strategia (bald on record) di richiedere in (2) casi con più del (6,89%), viene mitigata con un marcatore di cortesia italiano "per favore", esempio. 15.

Es 15 : perfavore fammi sapere come può entrare,

Da notare che in alcuni casi gli studenti algerini di italiano hanno combinato più di due sotto strategie nel caso della cortesia negativa abbiamo trovato nelle email la sotto-strategia di chiedere scusa (Strategia 6) e dare differenza, la sotto-strategia cercare accordo dare regalo, esagerare interesse, si trovano con maggioranza nelle altre parte del messaggio e-mail.

## Conclusioni

Alla luce di questa analisi, i risultati mostrano che in linea generale gli studenti universitari algerini di italiano come lingua straniera, durante la loro comunicazione via email con il proprio docente scelgono generalmente strategie di politeness positiva o poco inferiore di politeness negativa. Inoltre, la maggior parte di loro tendono ad essere diretti nel realizzare l'atto comunicativo di richiesta nel contesto accademico algerino, un contesto in cui c'è un'asimmetria in termini di potere, e distanza sociale tra il docente che assume la superiorità e gli studenti. I risultati hanno mostrato anche che alcuni altri studenti tendono ad essere indiretti, utilizzando il modo convenzionale, presentando loro richieste dal punto di vista del richiedente per manifestare cortesia e rispetto. Da ciò possiamo sottolineare che ci sono vari motivi influenzano le scelte degli studenti. Prima di tutto l'informalità e l'oralità come caratteristiche linguistiche del linguaggio delle email come affermano molti studiosi nell'ambito, il loro livello linguistico loro competenze comunicative visto la mancanza di un specifico modello di scrittura elettronica accademica, e l'influenza della loro cultura e lingua madre visto che in alcuni messaggi abbiamo trovato delle tracce linguistiche e culturale appartenente alla cultura algerina una delle culture mediterranee ad esempio nelle formule di apertura, gli auguri ed i saluti finali o marcatori di cortesia che rendono anche le richieste dirette o quelle di politeness negativa

modificati verso, dai dati dello studio abbiamo notato degli studenti preoccupati per salvare la faccia positiva e negativa del docente e questo manifesta nelle formule impiegate come sottostrategie, le richieste via e-mail nel corpus presentano degli studenti algerini che cercano di più rafforzare la loro propria identità accademica provando di partecipare nella cooperazione sociale e stabilire relazioni armoniose con i docenti.

In conclusione, è opportuno evidenziare che attualmente l'uso della cortesia in lingue straniere da parte degli studenti universitari non nativi nell'interazione elettronica in un ambiente formale è un argomento di ampia ricerca, abbiamo affrontato nel nostro caso la pragmatica della comunicazione scritta particolarmente nell'Università algerina, questo aiuta a capire meglio i comportamenti relativi alla cortesia degli nostri apprendenti algerini nell'interscambio e che le loro strategie di politeness hanno un impatto diretto sulle relazioni interpersonali soprattutto con il crescente numero dei discenti che scelgono di utilizzare la posta elettronica come strumento di comunicazione a distanza essenziale per interagire con i propri professori. Proprio per tutti questi motivi ed altri, in questo studio si sostiene la necessità di insegnare il tipo di messaggio e-mail cortese nei contenuti didattici nel programma di insegnamento di italiano e le altre lingue straniere in Algeria.

### **Riferimenti bibliografici**

- AUSTIN J, (1962), *How to Do Things with Words*, London: Oxford, University Press.
- BROWN P, and Levinson, S, (1987), *Some Universal in Language Usage*, Cambridge, Cambridge University Press.
- BIESENBACH-LUCAS, Sigrun, (2006), «*Making requests in e-mail: Do cyber-consultations entail directness? Toward conventions in a new medium*» In K, Bardovi-Harlig / J, C. Felix-308 Brasdefer / Alwiya S. Omar (eds.), *Pragmatics & Language Learning*, 11, 81-108, Honolulu, University of Hawaii Press.
- BLUM-KULKA S, House, J, and Kasper G, (1989), «*Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*», (Vol. 31), Norwood, New Jersey.
- CHEN C, E, (2006), «*The development of e-mail literacy: From writing to peers to writing to Authority figures*», *Language Learning & Technology*, 10(2), 35-55.
- Dimitrica Nikleva, «*Markers of politeness and impoliteness in student-teacher interaction in the discourse genre of emails*», *Rivista Segnos Estudios Linguistica*. 2017.
- FÉLIX-BRASDEFER, J. CÉSAR (2012), «*E-mail requests to faculty: E-politeness and internal modification*». In M. Economidou-Kogetsidis / H. Woodfield (eds.), *Interlanguage Request Modification*, Amsterdam, John Benjamins: 87-118).
- Searle, J.R. (1979) A taxonomy of illocutionary acts. In J.R. Seattle (eds.) *Expression and Meaning* pp. 1-29, Cambridge: Cambridge University Press.

-YULE George, (1996), *Pragmatics*, Hawaii: Oxford, OUP, 12, 59-69, University Press.

### **Biographie des auteurs**

**Sofiane Menadjelia** est titulaire d'un mastère en Langue, littérature et civilisation italienne (Université de Annaba, Algérie), actuellement doctorante en linguistique et enseignant vacataire au département d'Italianistica, Faculté des Lettres et des Langues à l'Université de Annaba, il a été étudié la psychologie. Ses intérêts de recherche se situent dans le domaine de l'apprentissage des langues étrangères, discours entre les différentes cultures et de l'art comme outil de communication. Il centre ses recherches sur tous les aspects de langage notamment les stratégies communicatives qui font l'objet de sa thèse de doctorat.

**Amina Hachouf** est professeur à l'Université Badji Mokhtar Annaba, Algérie.