

PRAGMATICAMENTE FALANDO DE (DES)ENTENDIMENTOS NA COMUNICAÇÃO VERBAL

LUZIA SCHALKOSKI DIAS¹

ELENA GODOI²

RESUMO: Nos propomos a analisar um episódio de insucesso comunicativo, envolvendo uma estudante de Secretariado e um aluno intercambista estrangeiro, à luz da Sociolingüística Interacional e da Pragmática. A partir de uma revisão teórica nós explicitamos as diferentes concepções de polidez, procurando demonstrar suas aplicações para a análise do episódio e a importância do contexto de comunicação. Levantamos algumas hipóteses explicativas para o incidente, dentre as quais estão os erros de cálculo relativos às intenções dos interlocutores; os estereótipos relacionados ao gênero e à profissão de secretária; e as percepções das relações de poder que podem se manifestar na interação entre alunas/os de cursos diferentes.

PALAVRAS-CHAVE: Polidez; contexto; estereótipos.

1 Mestre em Estudos Lingüísticos pela UFPR. Atua como professora de língua espanhola no Curso de Secretariado Executivo Trilingüe da Facinter. E-mail: luzia_schal@hotmail.com.

2 Doutora e pós-doutora em Lingüística pela Universidade Estadual de Campinas. Professora associada da UFPR, atua na Graduação e na Pós-Graduação em Letras. E-mail: elenag@ufpr.br.

ABSTRACT: We set out to analyze an episode of communicative failure between a secretarial student and an exchange management student, based on Interactional Sociolinguistics and Pragmatics. After a review of the relevant theory, we try to emphasize the different conceptions of politeness, and to show how they can be applied in this particular case, taking into account the importance of its communication context. Some hypotheses are made to explain the incident, including miscalculations about the speakers' intentions; stereotypes about gender and the secretarial profession; and power perceptions that may become manifest during the interaction between students of different courses.

KEY WORDS: Politeness, context, stereotypes.

1 INTRODUÇÃO

Neste artigo, nos propomos a analisar, em uma perspectiva sociolinguística interacional e pragmática, a aplicabilidade e as limitações da Teoria da Polidez de Brown e Levinson (1987), a partir da análise de um episódio que consideramos de desentendimento comunicativo. Em um segundo momento, propomos uma releitura do episódio e, tomando como referência a proposta de Mills (2003), buscaremos identificar os fatores que teriam contribuído para o insucesso na interação verbal analisada. Assim, para a análise que faremos ao longo deste texto, teremos em mente o seguinte diálogo:

A: ¿Qué te parecen las mujeres brasileñas?

(O que você acha das mulheres brasileiras?)

B: Yo creo que las mujeres brasileñas son muy atiradas.

(Eu acho que as mulheres brasileiras são muito oferecidas)

Não é difícil constatar que postos dessa forma, sem qualquer contextualização — onde e quando ocorreu, quem disse o quê para quem —, não é possível avaliar os enunciados que compõem esse diálogo como sendo polidos ou impolidos, pelo menos não de forma satisfatória. Com isso, chegamos a duas das principais questões que nortearão este trabalho: O que se entende por polidez? O que constituiria a impolidez? Pensando na comunicação, que fatores nos levam a interpretar certo enunciado como polido ou impolido? Passemos então à apresentação do quadro teórico que embasará nossas reflexões sobre esses questionamentos.

2 A POLIDEZ LINGÜÍSTICA

Uma parte considerável das investigações recentes no campo da sociopragmática tem se voltado para as propriedades da comunicação que dependem do caráter inerentemente social das interações verbais e é neste contexto que surge o interesse pela polidez conversacional. Tradicionalmente, o termo *polidez* foi concebido como um conjunto de mostras de respeito ou deferência (Escandell-Vidal, 1995). Porém, em um enfoque moderno, a polidez é entendida como fruto da necessidade humana de manter o equilíbrio nas relações inter-pessoais e a sua manifestação externa seria o conjunto de estratégias lingüísticas que podem ser utilizadas por um falante para evitar ou reduzir o conflito com o interlocutor quando os interesses de ambos não coincidem. Esta é a perspectiva predominante na Teoria da Polidez de Brown & Levinson (doravante B & L), a qual, apesar das críticas e reformulações, tem sido uma referência inegável para os estudos nessa área.

B & L trabalham com a noção metafórica de *face*, elaborada por Goffman (1967), que é a imagem pública que cada indivíduo tem de, e reivindica para, si. Essa imagem apresenta duas vertentes: por um lado, o desejo de não sofrer imposições, que é a *face negativa*; por outro, o desejo de ser apreciado, que é a *face positiva*. Nessa perspectiva, a face é revestida emocionalmente, podendo ser perdida, mantida ou acentuada, e deve ser constantemente preservada.

Nesse modelo, além do conceito de face, devem acrescentar-se dois pressupostos básicos: (a) que o comportamento humano em geral, e a comunicação em particular, são racionais e (b) que a relação social pode representar uma ameaça para a *face* ou *imagem* de cada indivíduo. Entretanto, a noção de face e a correlação entre esta e a polidez tem sido um dos aspectos problemáticos na teoria de B & L, sendo contestada a partir de estudos realizados em diferentes culturas (cf. Vilkki, 2006; Watts, 2003). Como indica Boreti (2000: 85), “la imagen puede diferir o variar no sólo a través de diversas culturas, sino entre ‘subculturas’ dentro de una misma cultura, como por ejemplo la subcultura del género, de las generaciones, organizaciones, familia, regiones, etc.”.

No modelo de B & L, uma ameaça à face da pessoa se denomina um ato ameaçador à face (*Face-Threatening Act* – FTA) e tais atos ameaçadores geralmente requerem alguma forma de atenuação ou reparo verbal para não resultarem em fracasso na

comunicação. Com isso, a polidez é vista primeiramente em termos de estratégias adotadas pelos falantes para atenuar o impacto daqueles atos potencialmente ameaçadores à face dos interlocutores. A escolha da estratégia de polidez que o falante aplica a certo ato de fala é determinada pelo grau de imposição desse ato de fala. Assim, os falantes calculam o peso dos seus atos de fala a partir de três variáveis sociais: a distância social percebida entre o ouvinte e o falante, a diferença de poder percebida entre eles e o peso cultural do ato de fala.

A seguir, passamos a apresentar de forma esquemática as quatro super-estratégias propostas por B & L e o que caracteriza cada uma delas. Também descrevemos algumas subdivisões dessas estratégias. Uma vez que o inventário das (sub)estratégias de polidez é bastante extenso, selecionamos no quadro 1 aquelas que são particularmente relevantes para os propósitos deste artigo.

Super-estratégias	Caracterização das super-estratégias	(Sub)estratégias
1. FTA direto (<i>bald on record</i>)	Realização direta do FTA, sem ação reparadora.	
2. Polidez Positiva ³	Expressão de apreço, por parte do falante, pela face positiva do ouvinte, demonstrando que, de alguma forma, o falante deseja as mesmas coisas que o ouvinte. Preocupação em demonstrar proximidade e pertencimento ao grupo (elogios, ofertas).	Mostre-se interessado pelos desejos e necessidades do outro. Exagere o interesse, a aprovação e a simpatia pelo outro. Inclua o ouvinte na atividade. Procure acordo. Evite desacordo. Pressuponha, declare pontos em comum. Seja otimista, etc..
3. Polidez Negativa	Está baseada no distanciamento, na formalidade e deferência, e consiste em demonstrar que o falante não pretende interferir na liberdade de ação do interlocutor. Uso de fórmulas convencionais de indiretividade.	Seja convencionalmente indireto. Minimize a imposição. Mostre respeito. Peça desculpas. Declare o FTA como uma regra geral. Seja pessimista, etc..
4. FTA encoberto (<i>off-record</i>)	Tentativa de evitar fazer um FTA abertamente, pelo uso de indiretividade, ambigüidade ou silêncio.	Dê pistas. Pressuponha. Seja vago. Hipergeneralize. Desloque o ouvinte, etc.

Esquema adaptado das estratégias de polidez propostas por Brown & Levinson (1987: 69)

Além das estratégias apresentadas acima, os FTAs são ainda divididos em quatro categorias, de acordo com o tipo de face que podem ameaçar, conforme o quadro 2.

³Devido à facilidade com que os termos “positiva” e “negativa” podem ser confundidos com algum juízo de valor, Scollon & Scollon (2001) propõem substituí-los, respectivamente, por *estratégias de envolvimento* e *estratégias de independência*.

Com a apresentação dos principais componentes da teoria de B & L, passamos agora, a partir do diálogo apresentado no início, a sua aplicação em duas situações diferentes e posterior análise.

Ato que ameaça a face negativa do emissor.	Promessas, pelas quais nos empenhamos em fazer, em um futuro próximo ou distante, qualquer coisa que evite lesar o nosso próprio território.
Ato que ameaça a face positiva do emissor.	Confissões, desculpas, autocriticas e outros comportamentos auto-degradantes.
Ato que ameaça a face negativa do destinatário.	Ofensas, agressões, perguntas indiscretas, pedidos, solicitações, ordens, proibições, conselhos e outros atos que são, de alguma forma, contrários e impositivos.
Ato que ameaça a face positiva do destinatário.	Críticas, refutações, censuras, insultos, escárnios e outros comportamentos vexatórios.

Categorização dos FTAs de acordo com o tipo de face que podem ameaçar, adaptado de B & L (*op.cit.*: 65-67)

3. UMA CHARLA ACADÊMICA: CONTEXTUALIZAÇÃO E APLICAÇÃO DA TEORIA DE B & L

Com o objetivo de explorar a aplicabilidade do quadro teórico de B & L, primeiramente vamos supor um contexto hipotético para o diálogo apresentado no início deste texto. Assim, imaginemos que A e B são namorados e não são brasileiros. B acaba de voltar ao seu país após fazer um intercâmbio de seis meses no Brasil. Em um de seus primeiros encontros após o longo período distante, A, a namorada, pergunta a B: *¿Qué te parecen las mujeres brasileñas?* Obtendo a seguinte resposta de B: *Yo creo que las mujeres brasileñas son muy atiradas.* Diante dessa situação, uma das possibilidades é supor que A quer saber se B teve algum envolvimento amoroso ou se interessou por alguém durante o período que esteve no Brasil. Por tratar-se de um ato de fala altamente ameaçador tanto para a face positiva de A — seu desejo de ser apreciada e ter seus sentimentos respeitados por B — quanto para a face negativa de B — sua liberdade de ação —, a falante opta por usar uma estratégia indireta. Esta seria uma forma dela preservar sua face e ao mesmo tempo não ser impositiva, dando ao ouvinte maior liberdade para a resposta. Por exemplo, o grau de imposição do enunciado seria muito maior se A fizesse uma pergunta como: *Você gostou de alguma brasileira?* Também a resposta de B poderia ser considerada ambígua. Por um lado, indicaria polidez

positiva, pois ao dar ênfase a uma característica da mulher brasileira que não é necessariamente boa ele valorizaria a face positiva de A, ou seja, ela se sentiria preferida. Por outro lado, a resposta evasiva seria uma forma de B salvar sua própria face, ou seja, se algo aconteceu, não foi culpa dele, mas daquelas que são atiradas. Dessa forma, parece-nos que nesse contexto ambos enunciados poderiam ser vistos como polidos, nos termos de B & L.

Feitas esta primeira aplicação hipotética da teoria, vamos agora ao nosso caso real. Começamos contextualizando as condições de produção do diálogo que será estudado. Trata-se de um encontro mais ou menos informal entre alunas do curso de Secretariado Executivo de uma faculdade particular e alguns estudantes hispano-americanos que estão fazendo intercâmbio na mesma instituição. A convite de uma colega, professora de espanhol, os 5 estudantes, 2 colombianos, 2 argentinas e 1 paraguaio, aceitaram, aparentemente de boa vontade, ir conversar com as alunas de secretariado, que têm o espanhol como uma das línguas da grade curricular. As alunas, de diferentes períodos e níveis na língua em questão, foram reunidas em uma sala de aula e em um clima bastante descontraído a conversa se desenvolveu no estilo pergunta-resposta. A idéia era que os falantes nativos de diferentes variedades da língua espanhola falassem sobre o mercado de trabalho em seus países, suas culturas, seus costumes, suas percepções das diferenças entre os seus respectivos países e o Brasil, seus passa-tempos, as dificuldades com a nova língua — o português —, enfim, que o encontro fosse uma troca enriquecedora de experiências, percepções e representações de realidades coletivas e individuais. As alunas que estavam cursando o segundo semestre de espanhol estavam particularmente entusiasmadas, pois sua professora as havia animado a praticar a língua que estavam aprendendo e aproveitar a oportunidade de conhecerem mais sobre as diferentes culturas e variedades lingüísticas. Foi nesse cenário, então, que o diálogo em questão ocorreu. Uma aluna dessa turma, que chamaremos de A, dirige-se a um dos convidados, que chamaremos de B:

A: ¿Qué te parecen las mujeres brasileñas?

B: Yo creo que las mujeres brasileñas son muy atiradas.

Há um constrangimento geral no ambiente diante da resposta inesperada de B. A aluna parece extranhar a reação do visitante, mas não questiona, talvez até pela dificuldade de expressar-se na língua estrangeira. Em seguida alguém faz uma pergunta para outra pessoa e o “incidente” parece superado.

Segundo a perspectiva da polidez lingüística de B & L, A escolhe sua estratégia com base em sua percepção do poder [P] e a distância [D] relativa de B, e o grau de imposição do enunciado. A partir das informações contextuais imediatas — idades próximas, grau acadêmico semelhante, clima descontraído — A supõe igualdade de *status* [= P] e, embora seja o primeiro contato, a partir do comportamento amigável do grupo como um todo, supõe que a distância relativa seja baixa [-D]. Assim, segundo seu cálculo do grau de imposição do enunciado, formula a pergunta que, embora direta, poderia ser vista aqui como uma estratégia positiva. Isso porque, como veremos adiante, A buscava incluir B na conversação. Porém, a resposta de B indica que ele teve sua face negativa, de alguma forma, ameaçada pela pergunta de A, talvez considerando-a indiscreta, uma ameaça ao seu território. Neste ponto, vale lembrar que as estratégias de polidez positiva nem sempre são interpretadas como polidas pelos ouvintes, principalmente quando se trata de interações entre membros de diferentes culturas (cf. Bargiela *et al.*, 2001). Aqui incluiríamos também as diferenças subculturais, que estariam presentes, por exemplo, na interação entre membros de diferentes classes sociais, de diferentes áreas profissionais ou de gêneros diferentes, como é o caso de homens e mulheres.

No final do encontro A, provavelmente não satisfeita com a resposta recebida, pede a palavra e dirige-se novamente a B, desta vez em português:

A: Eu gostaria que você levasse uma imagem diferente da mulher brasileira, pois nem todas são atiradas.

B: Pues yo aún no he conocido ninguna que no lo fuera.

Diante de tal desfecho, entre os comentários das alunas podia-se ouvir colocações como: *qué grosero*, *qué maleducado* e até *insensible*, passando-se a relacionar, quase que automaticamente, o problema na comunicação à cultura do falante. A partir do exposto, nosso principal foco será, por um lado, identificar os fatores que podem ter contribuído para percepção, pelas estudantes, do enunciado de B

como impolido e, por outro, levantar algumas hipóteses sobre as inferências que teriam levado B a optar por fazer os FTAs de forma direta, sem qualquer trabalho de reparação, gerando desconforto à interlocutora e aos demais participantes. Para dar prosseguimento a nossa proposta, nos apoiaremos na abordagem de Mills (2003), uma vez que esta nos permite ampliar os horizontes de análise do episódio para além do modelo de B & L.

4 UMA RELEITURA NADA ESTRATÉGICA À LUZ DO MODELO DE POLIDEZ DE MILLS

Se, como vimos, é possível atribuir estratégias de polidez diferentes para o mesmo enunciado, apenas mudando o contexto de produção, então a categorização das estratégias de polidez de B & L parece apresentar limitações, pois implícita a idéia de que há enunciados intrinsecamente polidos ou impolidos. Os próprios autores chegam a reconhecer que certos enunciados indiretos podem ser interpretados às vezes como ironia, sendo positivamente polidos, outras vezes como atos de fala indiretos, sendo negativamente polidos (Brown & Levinson, *op.cit.*: 134). Assim, torna-se difícil ver como tais estratégias podem ser claramente categorizadas no todo, uma vez que somente o julgamento por parte do ouvinte, ou a discussão entre o falante e o ouvinte poderá resolver a ambigüidade (Mills, 2003: 72).

Distanciando-se do modelo de B & L, que apresenta a polidez como um comportamento estratégico do falante, Mills defende que a polidez, assim como a impolidez, seria de fato uma questão de julgamento dos enunciados em relação a uma adequação hipotetizada. Segundo essa proposta, a polidez é vista como uma prática dentro de uma comunidade de prática⁴ com todas as restrições — de gênero, raça e classe social — que isso acarreta no comportamento lingüístico. Essa visão possibilitaria maior flexibilidade e variabilidade da avaliação da polidez de grupo para grupo e de pessoa para pessoa (Mills, *op.cit.*:

4 Sobre a noção de comunidade de prática veja discussão de Eckert and McConnell-Ginet (1999).

73-74). Esta será, então, a perspectiva que passaremos a adotar para uma releitura do episódio.

A aluna, em sua fala inicial, teria partido do pressuposto de que B compartilha com ela os mesmos conhecimentos de mundo, crenças e representações culturais ou subculturais. É possível que este tenha sido o primeiro passo para o desentendimento, uma vez que as inferências de B parecem não coincidir com as intenções comunicativas de A. Um dado a favor do argumento de que A teve a intenção de ser positivamente polida com B, ou seja, sem “segundas intenções” ou insinuações que pudessem ameaçar a face negativa do ouvinte, é o fato de que este não era, entre os intercambistas homens, o que mais se destacava em termos de beleza, expressividade e simpatia, recebendo, talvez por esse motivo, poucos endereçamentos de perguntas. Este fato parece justificar a interpretação da pergunta de A como uma estratégia de polidez voltada para a inclusão do ouvinte/interlocutor na situação comunicativa.

Dessa forma, partimos da suposição de que o insucesso comunicativo em questão estaria relacionado a erros de cálculo ligados à distância relativa suposta e às intenções e motivações dos interlocutores. Além disso, há as diferentes representações que cada um traz em termos do que se espera do interlocutor em determinadas situações e que também podem estar permeadas pelos estereótipos, tanto culturais — “a mulher brasileira é oferecida, é fácil, etc.” — quanto de gênero — relacionados aos resquícios da imagem da profissional de secretariado que ainda permanece no imaginário social. Mas vamos por partes.

Culturalmente falando, como brasileiros, compartilhamos o conhecimento de certas normas. Como indica Escandell-Vidal (2004: 348), o termo *norma* faz referência a duas noções diferentes, porém relacionadas. Por um lado, refere-se à prática comum — o comportamento normal, usual ou habitual. Por outro lado, também refere-se ao conjunto de regras e regulamentos de padrões de comportamento socialmente aprovados. No primeiro caso tem-se a idéia de norma como um *costume de uso* e no segundo encontra-se a noção de norma como uma *convenção de uso*. Assim, é o conhecimento das normas sociais que nos orienta sobre como devemos nos comportar nas diferentes situações e direciona nossas expectativas sobre o comportamento tanto verbal quanto não verbal do nosso

interlocutor. Em uma interação como a de A e B, seria esperado que B demonstrasse uma visão positiva da interlocutora, ou do coletivo, no caso “a mulher brasileira”, uma vez que trata-se de um visitante/convidado. Consideramos que o fato de os demais convidados terem se mostrado receptivos às perguntas contribuiu para a formação de expectativas positivas para as quais a resposta mais esperada seria algo como: “são mulheres atraentes”, “simpáticas”, “inteligentes”, “amigáveis”, etc.

4.1 Hipóteses explicativas

A partir do exposto até aqui, queremos levantar algumas hipóteses explicativas para o incidente comunicativo do qual estamos tratando. Uma das possibilidades é supor que B não compartilha o conhecimento das normas sócio-culturais mencionadas anteriormente e que o comportamento lingüístico avaliado como inadequado para a situação deve-se ao desconhecimento dessas normas, já que ele é um estrangeiro. Embora possa ser uma abordagem interessante, não devemos nos limitar a ela, por tratar-se de culturas bastante próximas. Podemos ainda levantar a hipótese de que as respostas defensivas do visitante tenham sido motivadas pelo fato de que as representações estereotipadas do gênero e, por que não dizer, da profissão de secretária tenham sido mais salientes para ele. Neste ponto, parece-nos conveniente abrir um parêntese para aprofundarmos um pouco essa questão. Ainda é bastante comum vermos veiculada na mídia a imagem da secretária como uma mulher dotada de pouca inteligência e que, geralmente, tem algum envolvimento amoroso com o chefe. Basta um rápido passeio pela internet para constatarmos que esta imagem estereotipada, que perdura no imaginário social, também é frequentemente explorada nas piadas envolvendo secretárias. Entretanto, como se pode observar, tal imagem não corresponde ao perfil atual da profissional de secretariado. Como indica a matéria de Rodrigo Pereira no *Jornal o Estado de São Paulo* (26 dez., 2004), a carreira de secretária passou por um processo de grandes mudanças no início dos anos 90. O advento das novas tecnologias de informação, a política de qualidade e de resultado nas empresas, a competitividade e a globalização foram os fatores que impulsionaram a reformulação da profissão,

regulamentada em 1985. Assim, de assessora que recebia ordens e datilografava cartas passa a assistente do executivo e da empresa, tornando-se uma profissional dinâmica, com maior participação na empresa, capaz de propor soluções para os problemas e filtrar informações relevantes para os chefes.

Em relação às duas hipóteses levantadas anteriormente, embora não descartemos a presença de diferenças relativas ao conhecimento das normas sócio-culturais, os indícios contextuais reforçam nossa hipótese de que os estereótipos tanto de gênero quanto da profissão teriam contribuído para o comportamento lingüístico de B. Primeiramente, devemos esclarecer que enquanto três dos estudantes estavam em sua primeira passagem pelo Brasil, o estudante (B) já havia estado no Brasil em outras ocasiões e, segundo seus próprios relatos, possuía alguns familiares neste país. Entendemos que o pouco contato com a realidade sócio-cultural de um país estrangeiro pode contribuir para o surgimento de estereótipos. O termo *estereótipo* é normalmente usado para denominar as avaliações ideológicas e culturais dos falantes, apresentando-se como uma forma de supergeneralização. A diferença é que o estereótipo vem carregado com uma posição ideológica. Dessa forma, as características de um grupo não são apenas supergeneralizadas para serem aplicadas a cada membro do grupo, mas elas também são consideradas como tendo algum valor negativo ou positivo exagerado (Scollon & Scollon, 2001: 168-169). Observamos que os demais estudantes, justamente por estarem em seu primeiro contato com a língua e, por conseguinte, com a cultura, estavam mais reticentes, utilizando sempre que possível estratégias de polidez positiva, ou seja, estratégias de envolvimento.

Por último, não podemos deixar de considerar a dimensão da percepção das diferenças de poder — que também passa pelas relações inter-gêneros — que pode surgir numa interação entre estudantes de Direito e Administração com alunas de Secretariado. É importante lembrarmos que até pouco tempo, cursos como Direito e Administração contavam com um público quase que exclusivamente masculino e que, socialmente, um(a) advogado(a) ou um(a) administrador(a) muitas vezes goza de mais prestígio do que uma secretária. Nessa perspectiva, defendemos que esta dimensão do poder é um fator relevante para a análise do enunciado à medida em que o sentimento de “superioridade” de B e, conseqüentemente, a

posição inferior atribuída à interlocutora, teriam contribuído para a falta de cuidado com as necessidades de face de A.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme buscamos demonstrar ao longo deste artigo, certos enunciados não deveriam ser considerados polidos ou impolidos por si sós, uma vez que a avaliação da (im)polidez é construída a partir de um conjunto de fatores. Dessa forma, supomos que os contextos sócio-histórico-cultural e situacional desempenham um papel importante na construção do discurso do falante B. Assim, consideramos fundamental para a análise do episódio levar-se em conta a formação de estereótipos relacionados à imagem da secretária — socialmente construídos e reproduzidos ao longo do tempo — e as relações de poder que podem emergir na interação entre alunos de cursos com maior tradição e prestígio social e alunas de Secretariado.

REFERÊNCIAS

- BARGIELA, F. et al. Ethnocentrism, Politeness and Naming Strategies. **Linguistic Politeness and Context**. V. 3, 2002.
- BORETI, S. H. Cortesía lingüística e imagen en el español coloquial de la Argentina. **Revista Argentina de Lingüística**, n. 16, p. 77-107, 2000.
- BROWN, P. & LEVINSON, S. **Politeness**. Cambridge University Press, 1987.
- ECKERT, P.; MCCONNELL-GINET, S. New generalizations and explanations in language and gender research. **Language in Society**, 28 (2), p. 185-203, 1999.
- ESCANDELL-VIDAL, V. Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas. **Revista española de lingüística**, 25, 1, p. 31-66, 1995.
- _____. Norms and Principles. Putting Social and Cognitive Pragmatics Together. In: MÁRQUEZ-REITER, R. and PLACENCIA, M. E. (eds.). **Current Trends in the Pragmatics of Spanish**. AmsterdamL: John Benjamins, 2004. p. 347-371.
- GOFFMAN, E. **Interaction Ritual: essays on face-to-face**

behavior. New York: Doubleday Anchor, 1967.

MILLS, S. **Gender and Politeness.** Cambridge University Press, 2003.

PEREIRA, Rodrigo. De lap top e celular, secretária adquire perfil executivo. **Jornal Estado de São Paulo**, São Paulo, 26 set. 2004. Disponível em: http://www.sinsesp.com.br/estado_sp_040926.pdf. Acesso em 06 jul. 2007.

SCOLLON, R. & SCOLLON, S.W. **Intercultural Communication.** 2 ed. Oxford: Blackwell Publishing, 2001.

VILKKI, L. Politeness, Face and Facework: Current Issues. **SKY Journal of Linguistics**, 19, p. 322-332, 2006.

Watts, Richard J. **Politeness.** Cambridge: Cambridge University Press, 2003.