

**O USO DAS FORMAS “VOCÊ” E “SENHOR”  
COMO ESTRATÉGIAS DE CORTESIA NO ENSINO  
DE LÍNGUA PORTUGUESA**

*Rosa Maria Aparecida Nechi Verceze (UNIR)*  
[rosa\\_nechi@hotmail.com](mailto:rosa_nechi@hotmail.com)

**RESUMO**

O artigo procura refletir sobre a necessidade de competência comunicativa e pragmática no ensino–aprendizagem de Língua Portuguesa amplamente reconhecida. Para tanto, desenvolver competências, que possam ligar-se profundamente com as questões socioculturais, é absolutamente imperativa e também podendo refletir sobre aspectos socioculturais e pragmáticos, deles fazendo parte as formas de tratamento da Língua portuguesa. Desse modo, o estudo busca compreender e discutir a necessidade de se trabalhar a cortesia verbal no ensino de língua portuguesa, observando como se instaura o jogo interpessoal em contextos sociais, considerando a utilização das formas pronominais “você”, “senhor” e “a gente”, sobre o âmbito da pragmático, por meios de fragmentos de transcrições de fala, enquanto proposta pedagógico para o ensino básico. Dado que, essas formas alicerçam as relações interpessoais e sociais, incluindo o respeito mútuo e preservação da imagem entre os interlocutores numa dada interação comunicativa. As estratégias de cortesia negativa fundamentam-se como fator de equilíbrio social, favorecem preservação da imagem social dos falantes em ambientes comunicativos sociais, o que constitui o primeiro passo para a comunicação e interação ser bem-sucedida.

**Palavras:**

Cortesia. Imagem social. Relações interpessoais.

**ABSTRACT**

The article arises from the need for communicative and pragmatic competence in the teaching–learning of Portuguese Language. In order to develop competencies, which can be deeply linked with sociocultural questions, it is absolutely necessary to also reflect on sociocultural and pragmatic aspects, of which part of the forms of treatment of the Portuguese language are made. In this way, the study seeks to understand and discuss the need to work with verbal courtesy not in the Portuguese language, observing how interpersonal play is established in social contexts, considering the use of pronominal forms “you”, “sir” and “us”, on the pragmatic field, by means of clippings of speech transcriptions, as a pedagogical proposal for the basic teaching. Given that these forms base interpersonal and social relations, including mutual respect and preservation of the image between the interlocutors in a communicative interaction. The strategies of negative courtesy are fundamental as a factor of social balance, favouring the preservation of the missing social image in social communicative environments, or that constitute the first step for communication and interaction to be successful.

**Keywords:**

Courtesy. Interpersonal relations. Social image.

## **1. Introdução**

A cortesia está inserida nas normas sociais de toda língua em qualquer sociedade, a qual regula o comportamento adequado de seus membros; o ajuste a uma norma ou modalidade pela qual torna o diálogo cortês. Dessa maneira, a cortesia, como produto da necessidade humana é imprescindível para manter o equilíbrio nas relações interpessoais.

Com efeito, as formas da cortesia são produzidas por um conjunto de estratégias linguísticas utilizadas por falantes para atenuar o conflito na interação quando os interesses dos interlocutores não se ajustam (Cf. ESCANDELL-VIDAL, 1995).

Nesta perspectiva, os falantes de diferentes grupos sociais nem sempre atuam de maneira semelhante, há oscilações de comportamentos que dependem de fatores culturais, costumes e tradições. O mundo globalizando como hoje, tem contribuído para os acertos e desacertos da cortesia nos comportamentos sociais. O tempo é de questionamentos sociais e é necessário discutir o que há em nosso comportamento que nos torna tão desiguais, dado que somos seres humanos iguais diante às leis de Deus.

Numa perspectiva pragmática, o artigo busca discutir sobre a necessidade de se trabalhar a cortesia verbal no ensino de língua portuguesa, observando como se instaura o jogo interpessoal em contextos sociais e, a partir da utilização das formas pronominais “você” e “senhor” e “a gente” refletir sobre o caráter pragmático desses termos por meios de fragmentos de transcrições de fala, enquanto proposta pedagógica para o ensino básico.

Nesse sentido, a metodologia, advém do projeto “Documentação e Descrição de Português Culto falado em Porto Velho”: Análise da Conversação e Processos Interacionais”, organizado e desenvolvido pela pesquisadora, o qual forneceu dois fragmentos de fala, para a elaboração desse artigo. Os fragmentos constituem-se de transcrições de conversas informais, respectivamente, em forma de entrevista e diálogo.

Com a língua, se estabelece a interação com outras pessoas e não se pode desvincular a língua da sociedade. Desta forma, faz-se necessário conhecer o conjunto de normas adequadas para comportamento social que os membros da sociedade devem obedecer, visto que estão incluídos na sociedade. E assim, esses indivíduos desempenham determinados papéis sociais, dado que ao interagirem atentam para a manutenção de determinado controle da situação comunicativa, para manter o equilíbrio interativo

e anular possíveis agressões e conflitos.

Nesse sentido, as formas de tratamento da língua fazem parte das regras sociais e ratificam os comportamentos como apropriados ou não. Ao se dirigir a uma pessoa ou mais, há a utilização de “prônimo” ou “nome” que exercem a função de atrair a atenção do interlocutor. Esses são códigos da língua – formas de tratamento que caracterizam partes do código social que é a língua. Esta língua quando transgredida, causa prejuízo na relação interpessoal dos interlocutores.

Nessa direção, a teoriase baseia nos conceitos fornecidos pela pragmática, no que concerne à Teoria da preservação da Face de Goffman (2011), no que se refere à cortesia positiva e cortesia negativa de Brown e Levinson (1987) e ao conceito de cortesia (Cf. KEBRAT-ORECHIONNI, 2006) e também a teoria dos atenuadores de Briz Gómez (2012) entre outros.

## **2. A cortesia verbal e preservação da face**

A fenômeno da cortesia se inserena Pragmática e na Sociopragmática, como também na Pragmática Linguística e Sociocultural (Cf. BRAVO, 1999). E ainda, na Análise do Discurso oral (Cf. BRIZ GÓMEZ, 2012). Todos estes estudos tiveram sua origem na teoria de Goffman (1967), referente à preservação da face: a imagem positiva que um indivíduo deseja projetar de si, delineada em função da sua provação social (Cf. GOFFMAN, 2012).

Neste sentido, a face é sustentada pelo valor social positivo e por um padrão de comportamento que o interlocutor decide mostrar e manter em suas interações face a face. Goffman (2011) assinala que a linha é a representação do “eu” dos interlocutores, a qual eles mantêm para que possam ser aprovados socialmente.

Dessa forma, Goffman (2011) assegura que numa interação, os participantes mantêm a face, quando a linha de comportamento adotada apresenta uma imagem de si mesma interna consistente. Se um participante se encontra em face, ou seja, em momento de interação, é porque ele atende com sentimentos de confiança e segurança às expectativas esperadas nos atos enunciativos naquela interação. Dessa forma, então, a face consiste em uma propriedade socialmente construída: certas posições sociais hierárquicas confiam que os participantes adotem uma determinada linha de conduta, a qual possa ser apropriada a fim de desempenhar o papel social

com um repertório capaz de suprir as expectativas sociais.

De acordo com Kerbrat-Orecchioni, (2006), a cortesia designa uma atitude mobilizada para atenuar o conflito que pode surgir num ato de fala em interações sociais. Assim, a autora postula que a cortesia

Aparece como um meio de conciliar o desejo mútuo de preservação das faces com o fato de que a maior parte dos atos de linguagem produzidos ao longo da interação são potencialmente ameaçadores para uma ou outra dessas mesmas faces. (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006)

Com efeito, Kerbrat-Orecchioni (2017, p. 23) admite que a maior parte dos atos de fala são potencialmente ameaçadores às faces dos interlocutores na interação da vida cotidiana. Em razão desses atos, a autora aconselha que se acrescente à teoria de Brown e Levinson (1987) os atos de elogios e valoração – denominados de Face Flattering Acts – atos que valorizam as faces.

Nessa direção, numa abordagem pragmática, Brown e Levinson (1987) constroem a teoria da cortesia linguística, com base na teoria de Goffman (1967) sobre o trabalho de face e território, ou seja, os arranjos negociados pelos sujeitos para preservarem sua face e a dos outros. O trabalho com a cortesia é efetiva na construção de um conjunto multivariado de estratégias no trato com a linguagem para recuperar o conceito de ato de Fala de Searle (1969).

Dessa forma, a originalidade do modelo de Brown e Levinson (1987) se constitui pelo cruzamento das teorias entre Searle e Goffman, pelas quais, recuperam “a noção de ato de fala examinando esses atos, segundo os efeitos que eles podem ter sobre as faces das partes presentes” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2017, p. 21).

Assim, os autores criam como resultado desse cruzamento, um novo conceito – os atos de ameaça para a face (Face-Threatening Act). Os atos de ameaça para a face consistem em: ato da face positiva e ato da face negativa.

A **face positiva** faz referência à aceitação social que os indivíduos necessitam: o desejo de ser aprovado e aceito numa situação interação pelos outros.

A **face negativa** trata do desejo que o indivíduo possui de não sofrer imposições, nem repressões de suas atitudes: caracteriza a vontade de liberdade de ação e a necessidade de independência, para a preservação do território pessoal.

Nesse sentido, a cortesia é, sem dúvida, um dos elementos basilares da vida em sociedade e, devido às regras de bom convívio, é considerada um dos valores socioculturais mais importantes expresso por meio da linguagem. Desta maneira, há empenho por parte dos indivíduos de que suas ações e as ações dos outros sejam corteses e esse desejo possui uma base política, social e cultural.

Fica evidente que, a cortesia como atividade social é um fenômeno de aproximação e abordagem entre os interlocutores que estão em busca de um equilíbrio social. Em seu interior, reside também a busca da preservação da imagem entre os interlocutores, os quais alcançarão custos e benefícios ou sofrerão danos, além de terem direitos e obrigações a desempenhar.

Briz Gómez (2012) aborda a cortesia valorizadora que consiste no resultado de um protótipo linguístico, de natureza semântico-pragmática, que manifesta proximidade social de forma estratégica através de atos verbais valorizadores, intensificadores e realçadores. O autor contrapõe esta cortesia a cortesia mitigadora que consiste em outra manifestação linguístico-semântico-pragmática, tendo um mecanismo mais complexo e contraditório, já que serve para o locutor se distanciar da mensagem linguística para se aproximar do interlocutor, relativizando juízos, opiniões como estratégias para evitar responsabilidades sobre o que foi dito e, assim, atenuar as possíveis ameaças de face (Cf. BRIZ GÓMEZ 2012).

A cortesia está inserida nas normas sociais de toda língua em qualquer sociedade, a qual regula o comportamento adequado de seus membros, de modo que é considerado cortês aquele que se ajusta à norma, e o que não se ajusta é tomado por descortês (Cf. SILVA, 2008). Assim, a cortesia, como produto da necessidade humana, deve manter o equilíbrio nas relações interpessoais e sua manifestação é produzida por um conjunto de estratégias linguísticas que são utilizadas por falantes para evitar ou atenuar o conflito na interação quando os interesses de ambos não se ajustam (Cf. ESCANDELL-VIDAL, 1996)

Escandell Vidal (1996) concebe que na conversação, não há um “comportamento padrão” para a comunicação, por isso, podem se evitar indesejáveis resultados ou os efeitos positivos na interação, incluindo eventos linguísticos e comportamentos, se a cortesia conceber a adequação social estabelecida em termos de expectativas. Qualquer tipo de manobra conversacional usada deve servir para alcançar um objetivo específico e este será necessariamente derivado, porque os falantes, no ato de fala,

dependerão de planos estratégicos, assumindo os efeitos construídos na interação, os quais são esperados para atingir o objetivo.

Bravo (1999) assegura que ao delimitarmos conteúdos socioculturais, podemos obter descrições da configuração de uma imagem social básica que constituiria um conhecimento compartilhado e contratual, aos quais os participantes da comunidade de fala estão submetidos e deles se utilizam nas suas produções e realizações durante as atividades de cortesia.

Por sua vez, Brown e Levinson (1987) consideram que a cortesia é responsável pela ordem social, constitui uma pré-condição para a cooperação entre indivíduos. Os autores deliberam a cortesia como um sistema complexo de estratégias que auxiliam no distanciamento de atos ameaçadores de face, que incidem sobre os variados e potenciais conflitos gerados na interação.

### **3. A atenuação na fala**

A partir dos estudos da Pragmática Interacional no âmbito dos gêneros discursivos, vários pesquisadores, uma gama cada vez maior de pesquisas dedicam seus trabalhos na temática da atenuação e da cortesia. Para eles, a atenuação consiste num modo de expressar a cortesia e ao mesmo tempo, uma estratégia de mitigação e reparação de atos ameaçadores da imagem alheia e de si próprio. Compreendem a atenuação como a parte linguística da manifestação da cortesia.

Nesse percurso, participantes na interação discursiva, quando necessitam defender um ponto de vista, pode-se utilizar da atenuação, porém não da cortesia. No caso de alguém estar defendendo o título de uma dissertação, para não causar discrepância à banca, minimiza e suaviza a fala, para favorecer sua aceitação naquela situação, porém, a argumentação fica suavizada mais mantida. Nesses casos, não somos cortesões, devido à alguma particularidade, no entanto, mitigamos as contrariedades com outras propostas para conciliar o discurso (Cf. BRIZ GÓMEZ)

Nesse sentido para Briz Gómez (2012) a cortesia consiste numa atividade argumentativa e numa estratégia de minimização da força ilocutória exercida pelos participantes para chegar com sucesso à meta prevista na nos contextos conversacionais. Com feito, o autor enfatiza que: “a cortesia é sempre um fenômeno de dois” (BRIZ GÓMEZ, 2012, p. )

A atenuação constitui uma estratégia de caráter pragmático relacionado à afetividade e à eficácia do discurso que linguisticamente diminui, minimiza, mitiga, debilita a ação e a intenção ou o efeito sofrido na interação pelos participantes.

Para Briz, Gómez (2012) a atenuação afeta as relações interpessoais e apresenta-se como uma atividade linguística e uma social. Como estratégia: linguisticamente, atenuação significa *distância*; socialmente, atenuação significa *aproximação*. O falante se distancia da mensagem (linguístico), ou seja da força ilocutória para se aproximar de modo afetivo do seu interlocutor. Assim, o falante é *atenuadamente* cortês por não se afastar extremamente do outro e assim conseguir o objetivo de chegar com sucesso à meta com acordo ou com a mitigação de desacordo.

#### **4. Análise das estratégias e dos recursos linguísticos de atenuação em fragmentos de falas da região de Rondônia-RO**

A análise se pauta nas estratégias de atenuação e nas táticas de atenuação desenvolvidas por Briz Gómez (2012), a partir de conversas coloquiais e entrevistas. As estratégias constituem em autoproteção, prevenção e reparação. As táticas que podem ser verbais e não verbais caracterizam a despersonalização (ocultação) e relativização.

#### **5. Formas pronominais: “a gente” por “alguém”, “você” e “vocês” como mecanismo de despersonalização do “eu” enunciativo na fala de L2**

L1 você mora onde tem gente que tem vergonha de dizer que mora no Marcos Freire... eu falo com muito orgulho que eu moro no Marcos Freire por que quando a gente taxa e:: generaliza só tem bandido... se isso sai da minha boca que moro aqui só tem bandido eu não tirei nem a mim mesmo

L2 Com certeza a gente não pode falar aonde eu falo lá no curso né?... [...] falei gente aonde vocês moram e onde **eu** moro é a mesma coisa o problema **vocês** não tem costume ... a má interpretação da nossa região da nossa Zona Leste é por causa dos próprios ladrões... eles mesmo se matam... eles mesmo/ estão ali marginalizados os meninos marginalizados eles mesmo si condenam porquê... porque eles troca de droga... sei de que aí um com vingança com outro vai e mata... eles mesmo si matando na área

deles... mais **você** não vê **a gente** di bem ali acontecendo isso... e raro e muito difícil **você** não vê o que **a gente** vê é eles mesmo si matando e a mesma coisa que vai acontecer no teu bairro nê?

[...]

L1- se a mídia tiver foco foca onde foi que aconteceu

L2 - e não fala o que é né... fulano di tal matou fulano de tal...mais um crime na Zona Leste...isso não pode acontecer mais por vingança gente que né?... (Inquérito 29 PCFPVHRO)

Observamos na fala do Locutor 2 que para salvaguardar a sua imagem e se proteger de críticas, utiliza-se das estratégias de atenuação de autoproteção para abrandar a responsabilidades pelo que é dito no ato de fala por ele proferido.

Como se pode observar nesse fragmento de fala de L2 “mais você não vê a gente di bem ali acontecendo isso... e raro e muito difícil você não vê o que a gente vê é eles mesmo si matando” , há a ocorrência da despersonalização do “eu” por meio do uso os pronomes “vocês”, “você” e “eles” em: “ vocês moram” , “você não vê”, “ eles mesmo/ estão ali”. O objetivo do uso dessas formas linguísticas caracteriza uma maneira de generalizar as pessoas “de quem se fala”(3ª pessoa do discurso) no discurso, sem comprometer o conteúdo enunciado.

Adespersonalização do “eu” impede a sua responsabilidade com o conteúdo proferido.

A utilização do pronome “a gente”em: mais você não vê a gente di bem ali acontecendo isso, que pode ser substituído por um pronome indefinido “alguém”, transformando o enunciado em: “alguém de bem ali acontece isso”; e também o uso do mesmo pronome que ocorre no segmento: “o que a gente vê”, em que se tem: “o que alguém vê”, mostram adesfocalizaçãoda fonte da enunciação, posto que esses pronomes são genéricos e, por isso, favorecem a atenuação do ato ilocutório, assegurando distanciamento do sujeito enunciativa da elocução, ou seja, o afastamento do sujeito da informação, evitando a responsabilidade do que é dito no ato de fala.

Assim, de acordo com Briz Gómez (2012), o distanciamento atenuador é alcançado graças à despersonalização dos interlocutores da enunciação do “eu”, do “tu” ou de terceiras pessoas afetadas na interação, impedindo, dessa forma, a responsabilidade sobre o assunto conversado.

Briz Gómez (1995; 2014) enfatiza que esses tipos de casos se tratam de generalizações de despersonalização, porque as pessoas a quem o texto de fala se refere são generalizadas – como no inquérito analisado, em que ocorrem os pronomes “vocês”, “você” e “a gente”. Briz Gómez Gomes também destaca que

Dessa forma, Briz Gómez, postula que um dos procedimentos mais recorrentes na atenuação é a despersonalização do sujeito semântico (o agente). O locutor responsável pelo que é dito está oculto em outro, em um interlocutor geral ou na opinião da maioria. Assim, a fonte da enunciação é desfocada e a enunciação pessoal torna-se oculta. Existem vários procedimentos para impessoalizar com finalidade mitigadora. (BRIZ GÓMEZ, 2010)

**6. *Distanciamento na interlocução pelo uso da forma de tratamento “Senhor” e a Relativização da informação pelo uso das expressões linguísticas: O senhor acredita? e Pra ser sincero... ainda não...***

Doc – O **senhor** acredita que esses adolescentes eles realmente/eles fiquem elesvol/voltem a sociedade como cidadão como pessoas de bem mesmo ou não?

L1 – **Pra ser sincero...ainda não** apesar di o ECA- o estatuto da criança e adolescente ser uma lei...muito/muito boa é na teoria ela é muito boa mas na prática...tem muito a desejar (Inquérito 10, PCFPVHRO)

Na fala da documentadora – Doc “O Senhor acredita que esse adolescentes...” o pronome de tratamento, “Senhor” é marcado pela relação de poder, numa posição hierarquicamente superior. A documentadora usa esse pronome por respeito e falta de intimidade com o interlocutor L2. Assim, o uso do tratamento “Senhor” caracteriza o distanciamento na interlocução

A documentadora ao realizar o ato, utilizando-setambém de um verbo performativo “acredita”, do verbo “crer”, com a finalidade de atenuar a argumentação na sua fala e preservar a face negativa de L1, seu parceiro. Prosseguindo a fala, a documentadora utiliza um reforço lexical adverbial “realmente” que expõe a face negativa de L1, porém, na sequência, usa uma expressão com o conectivo “mesmo”: “cidadão como pessoas de bem mesmoo não?” – que suaviza novamente a ameaça às faces positiva e negativa de L1, com a finalidade de indagar se realmente os menores presos, depois de uma medida socioeducativa, voltam à sociedade como cidadãos de bem. E, com isso, mantém a face negativa de

L1.

O locutor 1, para se precaver do ato ameaçador que vem da pergunta da Documentadora: “esses adolescentes eles realmente voltam as ruas como cidadãos de bem”, faz uso de um enunciado preliminar uma interpelação “Pra ser sincero ... ainda não” para abrandar o ato ameaçador, preservando sua face negativa. Em seguida L1 introduz um conectivo “apesar de” que permite contrapor a sua informação, o que consente o reforço da sua argumentação para prosseguir com o turno e expor a contrariedade de argumentos, pelos quais entende-se que a lei não funciona na prática.

Segundo Briz Gómez (2012) os escudos protetores constituem recursos relativizadores que delibitam a força argumentativa com relação à verdade ou à certeza do enunciado em referência ao grau de conhecimento do assunto ou ao compromisso do falante com o ato. Há ocorrência de dúvidas, incertezas na enunciação que são táticas que subtraem a responsabilidade e que previnem e o protegem o falante e o outro. Nesse fragmento, o verbo “acredita” na fala de L1 – “O Senhor acredita” põe em evidência a força argumentativa

Neste caso, debilita-se ou minora-se a força argumentativa com relação em relação à verdade do que é dito, constitui uma ameaça à face negativa. Assim o uso de táticas como a expressão “Pra ser sincero ... ainda não”, proferida por L2, na qual se insere, de forma oculta, o verbo acredita, funciona como um escudo protetor para prevenir e resguardar a imagem de L2, protendendo-o e subtraindo-o da responsabilidade com a proposição da sua fala no fragmento.

Para Kebrat-Orecchioni (2006, p. 87-8), podemos suavizar um FTA – um ato ameaçador com uma fórmula específica. O primeiro modo de atenuar um ato de ameaça é anunciá-lo, valendo-se de um enunciado preliminar, por meio da interpelação. No caso do recorte do inquérito analisado, o Locutor 1 abranda o ato ameaçador, anunciando-o com um enunciado preliminar para suavizar a fala e proteger sua face negativa. Por meio da expressão linguística “Pra ser sincero ... ainda não”.

Segundo Kebrat-Orecchioni (2006, p. 79) “um mesmo ato pode inscrever simultaneamente em diversas categorias” com um valor de predominância de face quando ameaçam a face negativa do destinatário. Porém, no caso da ordem das interpelações, a primeira ameaça a face positiva do destinatário e a segunda ameaça a face negativa do falante.

## 7. Considerações finais

Ao se compreender a necessidade de desenvolver competências de índole sociolinguística e pragmática no ensino de compreensão e interpretação de narrativas, no que tange, o uso das formas de tratamento e da manifestação da cortesia, utilizadas por culturas diferenciadas, a cortesia contribuirá com grandes benefícios, tanto para o desenvolvimento cognitivo do aluno, como também, para desenvolver sua tolerância nas relações interpessoais, dentro e fora da escola.

Nesse sentido, o uso das formas “Senhor”, “você” e “a gente” utilizadas nos exemplos do artigo como atenuadores de despersonalização e relativização passam a serem vistas como formas de proteção e não de agressão à face.

Com efeito, ensinar o papel da cortesia e suas formas de uso é função tanto da família como da escola. E isso, fornece conhecimentos de culturas alheias e, também, pode ampliar as competências comunicativas e a capacidade de produção textual dos alunos.

Sendo assim, aprender o uso das formas de cortesia efetivamente na relação interpessoal e o sentido delas na vida social, consiste em um dos meios de promover o desenvolvimento do aluno, visto que no ensino-desenvolvimento linguístico e cultural dele, deve ser fortalecido pela capacidade de expressar e interpretar as funções comunicativas e do conhecimento das normas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRAVO, D. Imagem ‘positiva’ vs. imagem ‘negativa’? Pragmática socio-cultural y componentes de face. *Oralia*, v. 1, p. 155-84, 1999.

BRIZ GÓMEZ, E. A. *A atenuação e os atenuadores: estratégias e táticas*. Trad. de Luiz Antônio da Silva, Adriana Marcelle de Andrade e Ramiro Carlos Humberto Caggiano Blanco. 2012. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/linhadagua/article/view/64415/71564>.

BRIZ GÓMEZ, Antonio; MARCO, Marta Albelda. Capítulo 5. Aspectos pragmáticos. cortésia y atenuantes verbales en las dos orillas a través de muestras orales. universitat de valència. milagros aleza izquierdo y José María ENGUITA UTRILLA (Coords.): *La lengua española en América: normas y usos actuales*, Universitat de València, Valencia, 2010. Colaboración de Marta Albelda MARCO, Antonio BRIZ GÓMEZ, Miguel

CALDERÓN CAMPOS, Eduardo ESPAÑA PALOP, Alejandro FAJARDO AGUIRRE, Félix FERNÁNDEZ DE CASTRO, David GIMÉNEZ FOLQUÉS, Rosario NAVARRO GALA y Antonio TORRES TORRES, 2010

BROWN, P.; LEVINSON, S. C. *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

ESCANDELL-VIDAL, M. V. Cortesia, Fórmulas Convencionales y Estrategias Indiretas. *Revista Española de Lingüística (RSEL)*, n. 25, p. 25-31, 1995. Disponível em: <http://www.uned.es/sel/pdf/ene-jun-95/25-1-Escandell.pdf>. Acesso em: 09 ago. 2018.

FIORIN, J. L. A linguagem em uso. In: \_\_\_\_ (Org.). *Introdução à Linguística*. São Paulo: Contexto, 2012. p. 167-86

HILGERT, J. G. A cortesia no monitoramento de problemas de compreensão da fala. In: GOFFMAN, E. *Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada*. Trad. de Márcia Bandeira de Mello Leite Nunes. Rio de Janeiro: LTC., 1975.

GOFFMAN, E. *Ritual de interação: ensaios sobre o comportamento face a face*. Trad. de Fabio R. R. Silva. Petrópolis: Vozes, 2011.

\_\_\_\_\_. A situação negligenciada. In: RIBEIRO, B.T.; GARCEZ, P.M. (Orgs). *Sociolinguística interacional*. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2002.

\_\_\_\_\_. *A representação do eu na vida cotidiana*. Petrópolis: Vozes, 1975.

KERBRAT-ORECCHIONI C. *Análise da conversação: princípios e métodos*. São Paulo: Parábola, 2006.

\_\_\_\_\_. Abordagem intercultural da polidez linguística: problemas teóricos e estudo de caso. In: CABRAL, A.L.T.; SEARA, I.R.; GUARANHA, M.F. (Orgs). *Descortesia e cortesia: expressões de culturas*. São Paulo: Cortez, 2017. p. 17-55

SILVA, Luiz Antônio da. Cortesia e formas de tratamento. In: PRETI, D. (Org.). *Cortesia verbal*. São Paulo: Humanistas, 2008, p. 157-92

VIDAL, María Victoria Escandell. *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel, 1996.