



HAL
open science

Respostas Negativas Indiretas: Foco no Locutor

Liliane Santos

► **To cite this version:**

Liliane Santos. Respostas Negativas Indiretas: Foco no Locutor. Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Santarém. Anais do VI SIMELP - Da união à diversidade. Tomo 2, Madalena Teixeira; Teresa Cláudia Tavares; Ana Rita Gorgulho; Maria João Macário; Patrícia Rodrigues; Leonor Santos, pp.2073-2088, 2021, 978-972-9434-13-6. halshs-04364338

HAL Id: halshs-04364338

<https://shs.hal.science/halshs-04364338>

Submitted on 29 Dec 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



ANAIS DO VI SIMPÓSIO MUNDIAL DE ESTUDOS DA LÍNGUA PORTUGUESA – DA UNIÃO À DIVERSIDADE

TOMO 2

MADALENA TEIXEIRA
TERESA CLÁUDIA TAVARES
ANA RITA GORGULHO
MARIA JOÃO MACÁRIO
PATRÍCIA RODRIGUES
LEONOR SANTOS



RESPOSTAS NEGATIVAS INDIRETAS: FOCO NO LOCUTOR³⁶²

Liliane Santos

Universidade de Lille (UdL), Faculdade de Línguas, Literaturas e Culturas Estrangeiras e Regionais, Departamento de Estudos Românicos, Eslavos e Orientais. liliane.santos@univ-lille3.fr. Lille, França.

³⁶² Este trabalho retoma e aprofunda a discussão apresentada em Santos (2017a, 2017b). Assim, muito do que é aqui apresentado recupera considerações, observações e referências presentes nesses dois trabalhos.

Resumo:

Em trabalho anterior (Santos, 2017a), apresentamos uma taxonomia inicial das diferentes estratégias linguísticas utilizadas para cumprir o ato de fala de recusa, considerando-o como um ato de fala complexo (Murphy & Neu, 1996; Tanck, 2004). Desenvolvemos uma descrição fundada no da recusa como estratégia (i) que evita uma resposta socialmente reprovada (um “não” puro e simples) e (ii) que revela o desejo de preservação da imagem pública dos locutores. A partir do cruzamento das quatro dimensões que identificamos – realização direta ou indireta, com foco no locutor ou no interlocutor –, estabelecemos doze estratégias principais: uma direta, com foco no locutor, e onze indiretas (nove com foco no locutor e duas com foco no interlocutor). Neste trabalho, focalizamos nossa atenção nas estratégias indiretas com foco no locutor, o que nos levará a rever e a modificar a descrição e a classificação anteriormente apresentadas, quer se trate da estratégia direta, quer se trate das estratégias indiretas.

Palavras-chave

Recusar; Estratégias Linguísticas; Ato de Fala Complexo; Evento Comunicativo; Locutor; Interlocutor.

Introdução

Este trabalho, que tem como objetivo apresentar uma reflexão sobre o estabelecimento de uma taxonomia das estratégias linguísticas utilizadas quando da produção de respostas negativas, insere-se num projeto maior. Intitulado *Rotinas conversacionais em Português* (Santos, 2014), esse projeto mais abrangente tem por finalidade descrever o funcionamento de “expressões como *como vai?*, *sinto muito*, *olá*, etc., que são intimamente ligadas a uma função específica ou a uma situação comunicativa” (Aijmer, 1996: 1, nossa tradução, grifos da autora).

Tal como acabamos de indicar, os objetivos principais – deste trabalho como do projeto do qual faz parte – são a descrição e a classificação de rotinas conversacionais, ou seja, a apresentação de uma taxonomia dos atos de fala rotineiros (ou formulaicos) que possa servir de base para o trabalho do professor de Português, Língua Materna ou Não Materna. Convém insistir, além disso, no fato de que este trabalho faz parte de uma reflexão em andamento: trata-se, portanto, de uma proposta que ainda consideramos provisória, como se verá ao longo da discussão e como reforçaremos nas considerações finais.

Com o objetivo de descrever as estratégias utilizadas para responder negativamente, apresentamos, em trabalho anterior (Santos, 2017a), uma primeira proposta de descrição e taxonomia das respostas negativas, a partir de um *corpus* constituído de exemplos autênticos do Português do Brasil. Considerando o ato de recusar como um *ato de fala complexo* (ver mais adiante), procuramos descrever as estratégias linguísticas diretas e indiretas pelas quais esse ato de fala se concretiza e que têm como finalidade (a) evitar uma resposta socialmente reprovada e, simultaneamente (b) preservar a imagem pública dos interlocutores. Assim, a identificação e o cruzamento de quatro dimensões fundamentais para a realização do ato de recusa – realização direta/ indireta x foco no locutor/ no interlocutor – permitiram-nos propor doze estratégias principais: uma direta, com foco no locutor, e onze indiretas (nove com foco no locutor e duas com foco no interlocutor).

Mais do que retomar e aprofundar a descrição das estratégias utilizadas para responder negativamente, este trabalho tem por objetivo apresentar uma nova

proposta de descrição das estratégias empregadas de maneira indireta que têm foco no locutor. Para tanto, apresentaremos, primeiramente, uma breve descrição de nosso quadro teórico, passando, em seguida, para a descrição propriamente dita, momento em que exporemos as principais etapas pelas quais passamos para o estabelecimento de uma tal taxonomia. Em nossas considerações finais, destacaremos as motivações da reorganização que propomos e as etapas que ainda restam a percorrer para atingir uma descrição satisfatória.

Quadro teórico

Como indicamos acima, apresentaremos de maneira breve o embasamento teórico do nosso trabalho, razão pela qual nos ateremos aos dois elementos que consideramos mais importantes: por um lado, nossa definição de **resposta negativa** e, por outro, a noção de **ato de fala complexo**.

A *resposta negativa* constitui um ato de fala reativo que integra um conjunto de atos de fala individuais, conjunto que se expressa em ao menos três turnos conversacionais e que envolve ao menos dois locutores, como representado abaixo:³⁶³

L1 – Turno iniciativo (ação ou ato de fala; pergunta, pedido, convite, proposta, sugestão).

L2 – Turno reativo (resposta negativa = recusa).

L1 – Turno avaliativo (resposta ou reação).

Figura 1 – Estrutura da rotina conversacional de resposta negativa

Sabendo que cada um desses turnos pode ser constituído por mais de um ato de fala e que os dois últimos³⁶⁴ podem ser recursivos, consideramos a resposta negativa como um **ato de fala complexo**,³⁶⁵ visto que somente pode ser compreendido num quadro que leve em conta o fato de constituir, nos termos de Murphy & Neu (1996), de Tanck (2004) e de Válková (2013), um **conjunto de atos de fala** (ou *speech act set*). Dito de

³⁶³ Onde L identifica um *locutor*. Essa representação adapta a apresentada em Santos (2016: 114).

³⁶⁴ Na realidade, tanto o ato reativo quanto o ato avaliativo podem igualmente ser realizados por meio de atos paralinguísticos (expressões faciais, gestos, cliques, suspiros, etc.), os quais não serão tratados neste trabalho.

³⁶⁵ Não apresentaremos aqui a teoria dos atos de fala, que damos por conhecida. Para essa teoria, remetemos a Searle (1969, 1976, 1979).

outro modo, trata-se de “uma combinação de atos de fala individuais que, quando produzidos conjuntamente, constituem um ato de fala completo” (Tanck, *op. cit.*, p. 2, nossa tradução) ou, mais precisamente, de “encadeamentos de unidades menores (atos de fala discretos), que, se produzidas conjuntamente, contribuem de maneira específica para a constituição de um cenário global que representa um ato de fala completo que emerge ‘sequencialmente’” (Válková, *op. cit.*, p. 44, nossa tradução, aspas da autora). Assim, é possível dizer que “com frequência, o falante precisa de mais de um ato de fala para desenvolver o objetivo comunicativo mais abrangente – ou a força ilocutória – que deseja alcançar” (Tanck, *op. cit.*, p. 2, nossa tradução).

Se em nossa análise anterior tínhamos aproximado o conceito de *ato de fala complexo* do de *evento comunicativo* (Scollon & Scollon, 2001), abandonamos, neste trabalho, essa aproximação e, em consequência, o uso deste último conceito como elemento constitutivo de nosso quadro teórico, em razão de sua polissemia, que faz com que, em muitos de seus usos, tenha uma abrangência muito maior do que a que nos interessa.

Tendo esses elementos em vista, convém observar que o ato de recusar aqui estudado é aquele que consiste em responder – direta ou indiretamente – de maneira negativa a uma pergunta, mas também a um pedido, um convite, uma proposta ou uma sugestão.³⁶⁶ Como tal, e na medida em que contradizem a expectativa do interlocutor (ver abaixo), a resposta negativa ou a recusa constituem uma ameaça para a imagem positiva³⁶⁷ deste último, o que explica que sejam realizadas principalmente por meio de estratégias indiretas,³⁶⁸ como vimos em Santos (2017a).

Descrição

Como indicado em Santos (2017a: 351),

³⁶⁶ Tendo em vista os limites deste trabalho, os atos iniciativos acima identificados (pergunta, pedido, convite, proposta e sugestão) não serão aqui definidos ou discutidos.

³⁶⁷ Utilizamos o termo *imagem* para traduzir o termo inglês *face*, da teoria da polidez linguística – que não apresentaremos aqui e da qual a noção de *imagem positiva* (“positive face”) é extraída. Para essa teoria, ver Brown & Levinson (1978, 1987), Goffman (1955) e Kerbrat-Orecchioni (1994, 1996).

³⁶⁸ Para a noção de *estratégia linguística*, ver Haverkate (1984).

se a aceitação (resposta positiva) constitui a resposta preferida a pedidos, convites, propostas e sugestões, a recusa (resposta negativa) constitui a resposta despreferida a esses atos de linguagem. Sendo a resposta preferida, a aceitação tende a ser realizada de forma direta, sem demora ou mitigação.

Enquanto resposta despreferida, a recusa ou a resposta negativa conhece, geralmente, uma realização indireta, sendo (quase) sempre introduzida ou seguida por uma **estratégia de mitigação**,³⁶⁹ como ilustra a Figura 2:

- um ato preparatório (*quer dizer (que)...*, *olha...*, *sabe...*)
- um marcador de atenuação (*acho que...*, *(ao) que eu saiba...*)
- um pedido de desculpas (*sinto muito*, *(mas)...*)
- uma expressão de pesar (*infelizmente...*, *é/fico triste*, *mas...*)
- uma justificação (*(mas) é que...*)

Figura 2 – Estratégias de mitigação que acompanham as respostas negativas

Na medida em que trabalhamos com um ato de fala complexo, nossa unidade de análise é o **turno conversacional** – ou, mais exatamente, um conjunto (pares ou trios) de turnos conversacionais.³⁷⁰

Como se vê na Figura 3, em nossa primeira exploração das respostas negativas, descrevemos e exemplificamos dez estratégias principais de respostas negativas com foco no locutor: uma direta e nove indiretas.

³⁶⁹ Também conhecidas como *estratégias de atenuação*, as estratégias de mitigação são formas linguísticas utilizadas para atenuar a realização de um ato ameaçador para as relações entre os interlocutores e, assim, manter um certo grau de harmonia entre eles, de maneira a permitir a interação. Essas estratégias foram estudadas, por exemplo, em inglês, por Stalpers (1995) – no contexto de desacordos em negociações comerciais – e, em português, por Albuquerque (2003) – no caso dos “atos de negar em entrevistas televisivas”.

³⁷⁰ Nossa descrição tem como inspiração o trabalho de Beebe, Takahashi & Uliss-Weltz (1990), para a língua inglesa, assim como a descrição proposta, também para a língua inglesa, pelo *Center for Advanced Research on Language Acquisition* (CARLA) da Universidade de Minnesota (ver Carla, 2015), que agradecemos pela autorização para a adaptação do material.

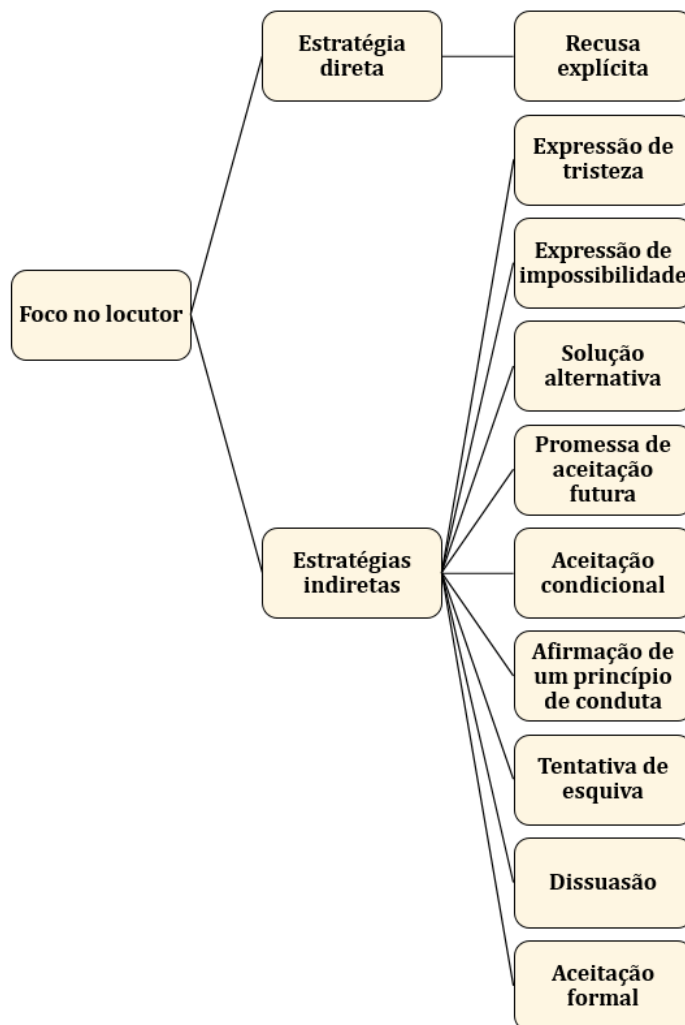


Figura 3 – Estratégias de respostas negativas com foco no locutor (Santos, 2017a: 352)

Três dessas estratégias principais (expressão de impossibilidade, tentativa de esquiva e dissuasão) eram descritas, no trabalho citado, como dando lugar a um certo número de subestratégias: duas para a primeira, oito para a segunda e três para a terceira. É o que mostramos na Figura 4, abaixo, que apresenta o quadro completo.

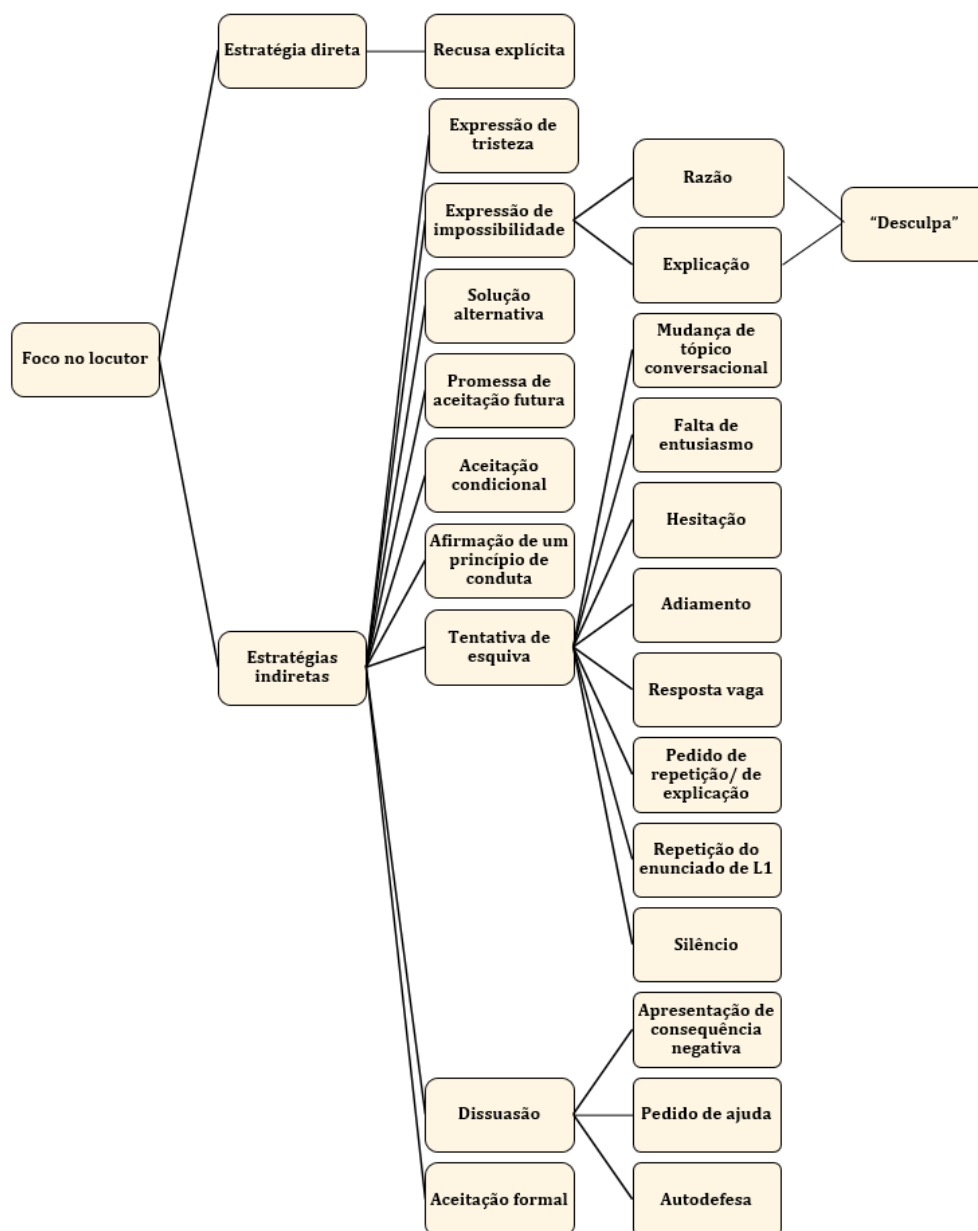


Figura 4 – Estratégias e subestratégias de respostas negativas com foco no locutor (a partir de Santos, 2015a)

Como indicávamos no trabalho em questão, “a própria nomenclatura e a classificação (...) apresentadas devem ser revistas e afinadas” (Santos, 2017a: 364). É o caso, por exemplo, da diferença entre “razão” e “explicação”, que indicávamos merecer ser afinada, assim como a diferença entre “tentativa de esquiva” e “dissuasão”, além do fato de que estratégias como “falta de entusiasmo” ou “adiamento” parecerem poder ser tratadas como “aceitação formal”. Deste modo, chegamos a uma primeira revisão de nossa proposta inicial, revisão que apresentamos na Figura 5.

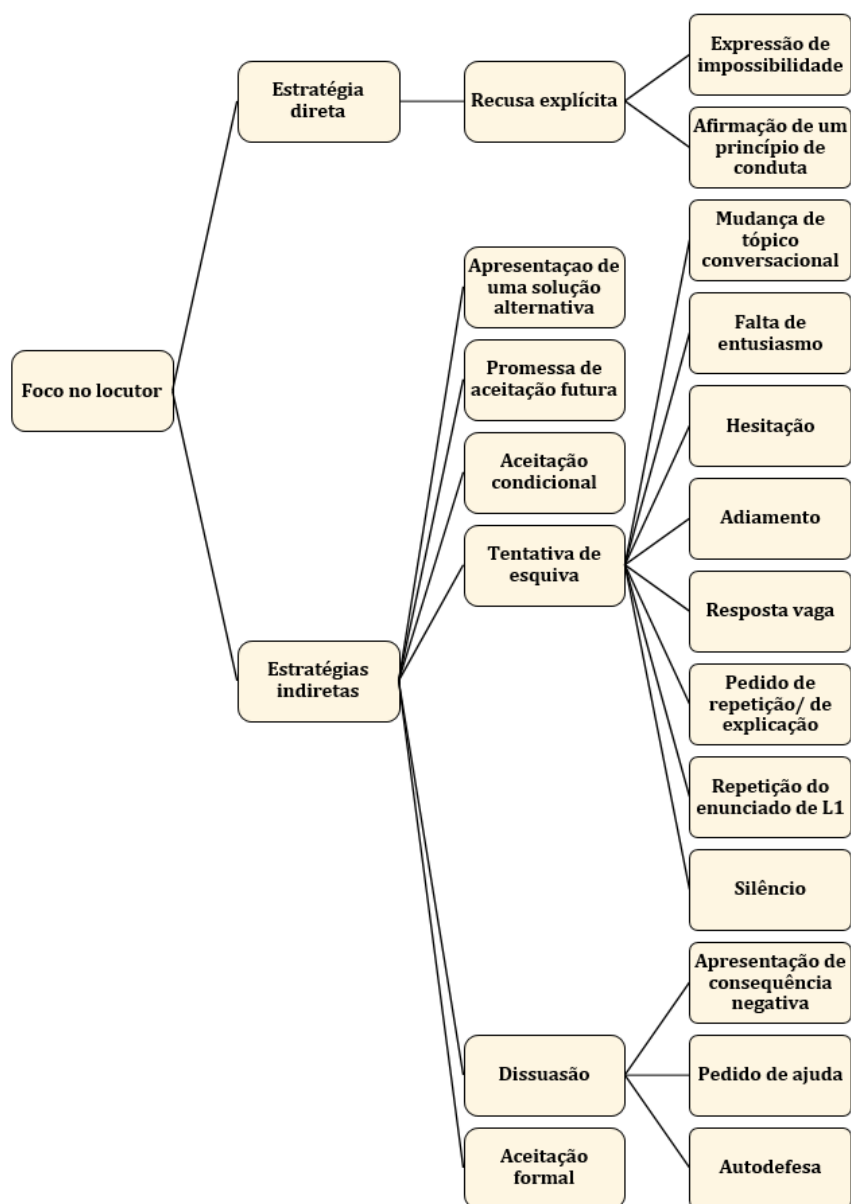


Figura 5 – Estratégias e subestratégias de respostas negativas com foco no locutor (1)

Como se vê, se mantivemos, nessa nova proposta, somente uma estratégia direta – que comporta, no entanto, duas subestratégias –, passamos de nove a seis estratégias indiretas, com a supressão da categoria “expressão de tristeza” – por a considerarmos, como indicado mais acima, uma estratégia de mitigação, que acompanha a resposta negativa. Também suprimimos a “expressão de impossibilidade” e a “afirmação de um

princípio de conduta”, que passamos a considerar como pertencentes à “recusa explícita”.

A remodelação que acabamos de descrever levou-nos a criar um nível intermediário para as categorias “aceitação formal” – que diferenciamos em “postergada” e “imediate” – e “tentativa de esquivar” – que dividimos em “conversacional” e “enunciativa”, a fim de, por um lado, reunir subcategorias que têm um ponto comum e contrastá-las com categorias opostas. É o que se vê na Figura 6.

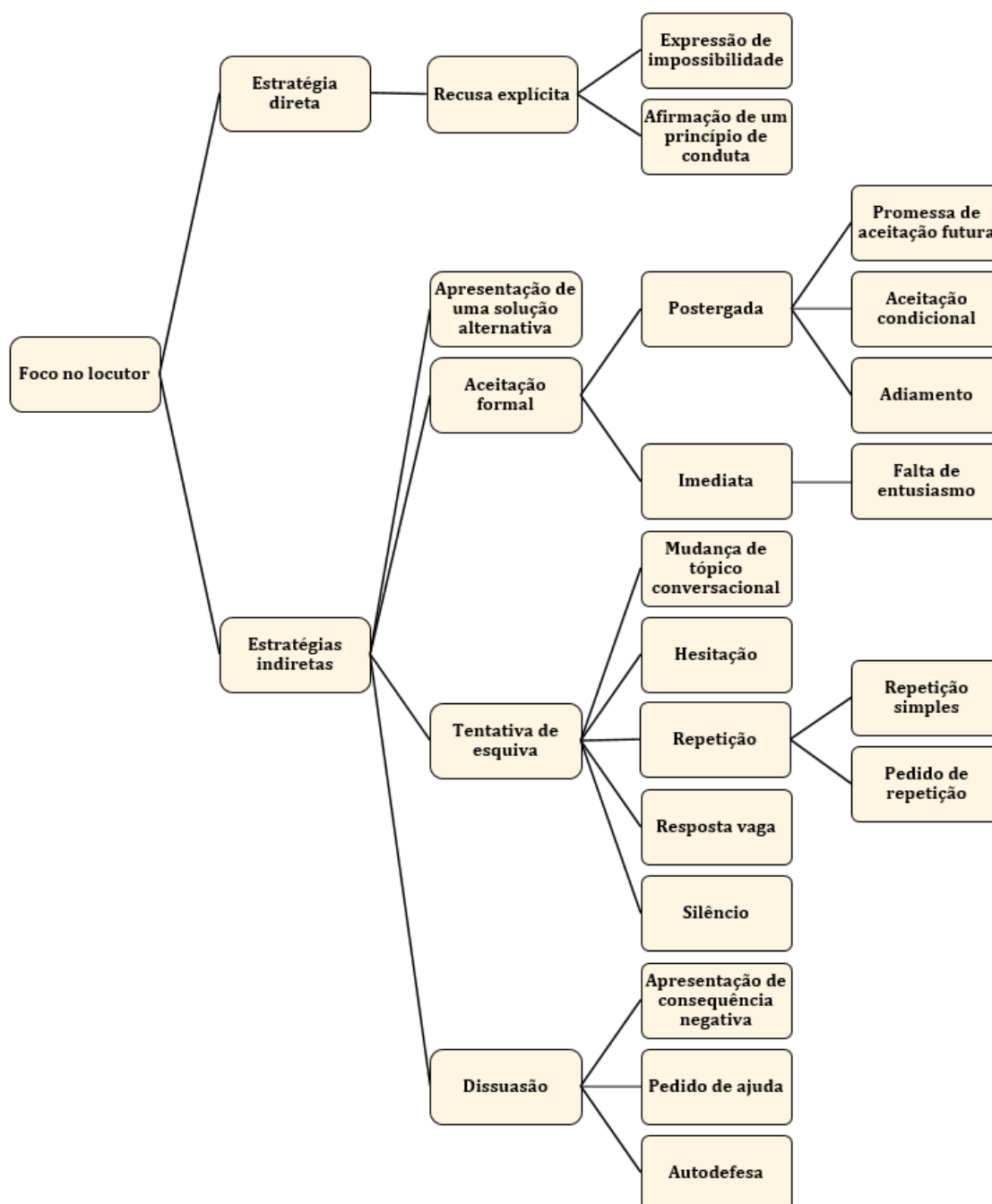


Figura 6 – Estratégias e subestratégias de respostas negativas com foco no locutor (2)

No caso da estratégia direta – que pode ser caracterizada como uma “recusa” explícita –, temos uma divisão em duas subestratégias: a “expressão de impossibilidade” e a “afirmação de um princípio de conduta”. Do ponto de vista do trabalho de preservação das imagens públicas dos interlocutores, essas duas estratégias desempenham um papel importante porque, apesar de terem a força de uma negativa não negociável, constituem uma ameaça menor ao interlocutor do que uma negativa pura e simples.

São quatro as categorias principais de estratégias indiretas: “apresentação de uma solução alternativa”, “aceitação formal”, “tentativa de esquiva” e “dissuasão”. Se a primeira dessas categorias não comporta subcategorias, as outras três dividem-se em duas (“postergada” ou “imediate”, para a “aceitação formal”), cinco (“mudança de tópico conversacional”, “hesitação”, “repetição”, “resposta vaga” e “silêncio”, para a “tentativa de esquiva”) ou três (“apresentação de consequência negativa”, “pedido de ajuda” e “autodefesa” para a “dissuasão”).

Também devemos observar que, se a “aceitação formal imediata” se exprime pela “falta de entusiasmo”, a “aceitação formal postergada” pode realizar-se de três maneiras diferentes: uma “promessa de aceitação futura”, uma “aceitação condicional” ou um “adiamento”. Convém ainda notar que, se aparentemente a “promessa de aceitação futura” e o “adiamento” constituem duas denominações diferentes para uma mesma estratégia, não é disso que se trata, pois, no primeiro caso, o que se faz é prometer que a resposta afirmativa será dada “mais tarde”, enquanto, no segundo caso, a própria resposta é adiada: é por esta razão que escolhemos mantê-las como duas estratégias diferentes.

Por sua vez, as cinco subestratégias pertencentes à categoria “tentativa de esquiva” têm um traço comum no turno reativo, que é o foco – ou, mais precisamente, a falta de foco ou o seu abandono – no tópico discursivo do turno iniciativo. Devemos além disso atentar para o fato de que algumas dessas estratégias (por exemplo, a “mudança de tópico” e o “silêncio”) podem ser consideradas (muito) agressivas, constituindo-se, assim, em uma ameaça à imagem do interlocutor tão importante quanto uma negativa pura e simples.

No que respeita às três formas de “dissuasão” (“apresentação de consequência negativa”, “pedido de ajuda” e “autodefesa”), observe-se que o objetivo que perseguem é fazer com que o autor do ato iniciativo abandone sua proposta (ou pergunta, ou pedido, ou sugestão), o que dispensaria o autor do ato reativo de responder afirmativamente.

Comparando nosso ponto de partida (Figura 1) com nosso ponto de chegada (Figura 6), podemos observar que, mais do que uma reorganização da estrutura inicial, o esquema final propõe uma reinterpretação das categorias e subcategorias, ou seja, uma nova descrição dos fenômenos estudados. Isso não significa, no entanto, que consideremos que o ponto de chegada deste trabalho é definitivo: ainda restam elementos a refinar, os mais importantes dos quais serão abordados em seguida, quando também apresentaremos alguns dos aperfeiçoamentos obtidos nesta nova análise.

Considerações finais

Como nos mostra a comparação entre a Figura 4, de um lado, e as Figuras 5 e 6, de outro, pudemos chegar a uma proposta de classificação mais simples e mais legível: nossa proposta atual comporta cinco estratégias (uma direta e quatro indiretas), em lugar de dez (uma direta e nove indiretas). Também simplificamos o primeiro subnível, que passou de treze estratégias (todas indiretas) a doze (duas diretas e dez indiretas). Por outro lado, mantivemos o segundo subnível, que passou a comportar seis estratégias nesta nova proposta (“promessa de aceitação futura”, “aceitação condicional”, “adiamento” – para a “aceitação formal postergada”; “falta de entusiasmo” – para a “aceitação formal imediata”; “repetição simples” e “pedido de repetição” – para a “repetição”) em lugar de uma única estratégia (“desculpa”) na proposta anterior. Como dissemos, essa reestruturação da descrição das estratégias utilizadas para responder negativamente simplifica e torna mais clara a taxonomia proposta: obedecem, portanto, não somente a um princípio de economia da descrição,

mas também a um agrupamento por funções – que é o objetivo final desse tipo de trabalho.

É por esse motivo que modificamos a classificação das estratégias “razão” e “explicação”: como indicávamos em nossa primeira abordagem deste tema (Santos, 2017a: 364-365), seria necessário verificar se tais estratégias deveriam ser consideradas separadamente ou se deveriam ser tratadas como uma estratégia única. Como se vê na Figura 5, decidimos considerar que se trata de uma mesma estratégia (“expressão de impossibilidade”), que, por sua vez, consideramos como uma subcategoria da estratégia “recusa explícita” – a qual, na primeira versão, não continha subcategorias, como se pode ver na Figura 4. Essa passagem de uma estratégia indireta a uma estratégia direta também afetou a categoria “afirmação de um princípio de conduta” que, assim como a “expressão de impossibilidade” agora tratamos como uma subcategoria da estratégia “recusa explícita”.

Também é essa a razão pela qual a categoria “tentativa de esquiva” – que antes contava oito subestratégias – agora somente comporta cinco subcategorias, todas tendo como elemento central o tópico discursivo do turno iniciativo, que é desviado ou ignorado. Cabe ademais observar que, se procedemos a essa reorganização foi por entender que levar em consideração o tópico conversacional como elemento central para essa categoria permite uma explicação – e, em consequência, uma descrição – que dá mais coerência à descrição dos fenômenos estudados.

No que diz respeito às três estratégias reunidas sob a etiqueta “dissuasão”, mantivemos a classificação anteriormente proposta, que já funcionava a partir do fato de que têm como finalidade comum afastar a possibilidade de uma resposta positiva ao fazerem com que o autor do ato iniciativo abandone seu objetivo.

Tendo em vista que nossa reflexão está em constante evolução, não consideramos a classificação aqui apresentada como definitiva: ainda é preciso verificar, por exemplo, em que medida a natureza do ato iniciativo (pergunta, convite, proposta, sugestão) influencia a estratégia utilizada como reação. Justamente por essa razão é necessário acrescentar à descrição completa das respostas negativas uma descrição apurada dos tipos de atos de fala que permitem a ocorrência de respostas negativas e, de maneira correlata, investigar as relações entre as respostas negativas e as reações às quais dão

lugar, pois em muitos casos – como ocorre, por exemplo, com a “aceitação condicional” – a reação do autor do ato iniciativo é que permite considerar a reação ao ato iniciativo como uma resposta negativa.

Uma descrição completa desse fenômeno deve ainda incluir a análise das relações de poder entre os interlocutores: como indicávamos em trabalho anterior (Santos, 2017a: 365), a relação de poder entre os interlocutores “é um elemento determinante na escolha da estratégia por aquele que recusa, (...) algumas formas de recusa (...) sendo (...) demonstrações de poder”.

Ao término desta exposição, resta salientar dois outros pontos. Primeiro, nossa revisão das estratégias indiretas com foco no locutor levou-nos a rever igualmente as estratégias diretas e, em segundo lugar, que uma revisão das estratégias com foco no interlocutor também é necessária. É, portanto, o que faremos num próximo trabalho.

Referências bibliográficas:

- Aijmer, K. (1996). *Conversational Routines in English. Convention and Creativity*. London & New York: Longman.
- Albuquerque, A. F. de S. (2003). *A Construção dos Atos de Negar em Entrevistas Televisivas: Uma Abordagem Interdisciplinar do Fenômeno em PLE*. Tese de Doutorado. Rio de Janeiro: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.
- Beebe, L. M., Takahashi, T., & Uliss-Weltz, R. (1990). Pragmatic Transfer in ESL Refusals. In R. Scarcella, E. Andersen & S. D. Krashen, (Eds.). *On the Development of Communicative Competence in a Second Language*. New York: Newbury House, 55-73.
- Brown, P. & Levinson, S. (1978). Universals of Language Usage: Politeness Phenomena. In: E. N. Goody. (Ed.) *Questions and Politeness Strategies in Social Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press, 56-289.
- Brown, P. & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some Universal in Language Use*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Center for Advanced Research on Language Acquisition (CARLA). (2015). American Refusals. In: Center for Advanced Research on Language Acquisition (CARLA). *Description of Speech Acts: Refusals*. Minneapolis: University of Minnesota. Disponível em: <http://www.carla.umn.edu/speechacts/refusals/structure.html> (07/10/2015).
- Goffman, E. (1955). On Face-Work: An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction. *Psychiatry: Journal of Interpersonal Relations* vol. 18, n. 3, 213-231 [reimpresso em *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. New York: Doubleday Anchor, 1967; London: Allen Lane, 1972, 5-46].
- Haverkate, H. (1984). *Speech Acts, Speakers and Hearers. Reference and Referential Strategies in Spanish*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1994). *Les Interactions Verbales. Tome 3: Variations Culturelles et Échanges Rituels*. Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1996). *La Conversation*. Paris: Seuil.
- Murphy, B. & Neu, J. (1996). My Grade's Too Low: The Speech Act Set of Complaining. In: S. M. Gass, & J. NEU, (eds.). *Speech acts across cultures: Challenges to communication in a second language*. Berlin: Mouton de Gruyter, 191-216.
- Santos, L. (2014). *Rotinas conversacionais em Português*. Lille (França): Université de Lille. Projeto individual de pesquisa (manuscrito inédito).
- Santos, L. (2016). Para uma gramática da enunciação do Português: os atos de fala. In A. do A. Ribeiro (Org.). *Ensino de Português do Brasil para Estrangeiros: Internacionalização, Contextos e Práticas*. Rio de Janeiro: Epublik, 105-116.
- Santos, L. (2017a). Respostas Negativas no Português do Brasil. In G.L. De Rosa, K. de Abreu Chulata, F. Degli Atti & F. Morleo (orgs.). *De Volta ao Futuro da Língua Portuguesa. Atas do V SIMELP – Simpósio Mundial de Estudos da Língua Portuguesa*. Lecce (Itália): Universidade de Lecce, 349-367. Disponível em <http://sibaese.unisalento.it/index.php/dvaf/article/view/17790/15149> (10/11/2017)
- Santos, L. (2017b). Respostas Negativas Indiretas: Foco no Locutor. Comunicação apresentada ao VI SIMELP – Simpósio Mundial de Estudos da Língua Portuguesa. Santarém (Portugal): Instituto Politécnico de Santarém, 24-28 de outubro.

- Scollon, R. & Scollon, S. W. (2001). *Intercultural Communication: A Discourse Approach*. Oxford (UK): Blackwell Publishers (2^a ed.).
- Searle, J. R. (1969). *Speech Acts. An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, J. R. (1976). A Classification of Illocutionary Acts. *Language in Society* 5, 1-23.
- Searle, J. R. (1979). *Expression and Meaning: Studies in the Theory of Speech Acts*. New York: Cambridge University Press.
- Stalpers, J. (1995). The Expression of Disagreement. In: K. Ehlich, & J. Wagner (Eds.). *The Discourse of Business Negotiation*. New York: Mouton de Gruyter, 275-290.
- Tanck, S. (2004). Speech Act Sets of Refusal and Complaint: A Comparison of Native and Non-Native English Speakers' Production. *TESOL Working Papers*, vol. 4, n. 2, 1-22.
- Válková, S. (2013). Speech Acts or Speech Act Sets: Apologies and Compliments. *Linguistica Pragensia* 2, 44-57. Disponível em http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.desklight-695bcd8-4b87-4e55-b106-7baf96a6add6/c/Silvie_Valkova_44-57.pdf (04/09/2017).