

**Universitatea „Babeş-Bolyai”
Facultatea de Studii Europene**

**CONCEPTUL DE POLITEȚE
ÎN DISCURSUL COTIDIAN
ȘI PROFESIONAL**

TEZĂ DE DOCTORAT

REZUMAT

Conducător științific:
Prof. univ. dr. Ion Cuceu

Doctorand:
Asist. drd. Veronica-Diana Armașu

Cluj-Napoca
2013

Cuprins

CAPITOLUL 1. Introducere	7
1. 1. Obiective majore ale cercetării	7
1. 1. 2. Aplicabilitate și inovare	8
1. 2. Structura, motivația și metodologia cercetării	8
1. 3 Politețea. Considerații generale.	13
1. 3. 1. Conceptul de politețe. Definiții, aspecte esențiale.	17
1. 3. 2. Conceptualizarea politeții	23
1. 4. Concluzii Capitol 1	38
CAPITOLUL 2. Perspective teoretice ale fenomenului politeții	39
2. 1. Politețea ca fenomen pragmatic	39
2. 1. 1. Dezvoltarea abordărilor sociologice asupra limbajului	40
2. 1. 2. Contextul	40
2. 1. 3. Pragmatica: opinii, intenții, planuri și acțiuni	43
2. 1. 4. Principiul Cooperării al lui H. Paul Grice (Engl. <i>Cooperative Principle</i>)	47
2. 2. Abordări fundamentale ale politeții	51
2. 2. 1. Contribuția lui B.Fraser: Perspectiva multifacetată asupra politeții	52
2. 2. 2. Perspectiva normativ-socială	52
2. 2. 3. Perspectiva Maximelor Conversaționale	53
2. 2. 4. Perspectiva de Menținere/ Păstrare a Imaginii de Sine/ <i>Face</i> (Engl. <i>Face-Saving View</i>)	63
2. 2. 5. Perspectiva Contractului Conversațional al lui B.Fraser (Engl. <i>The Conversational Contract View</i>)	64
2. 3. Politețea ca surplus evidențiat	67
2. 4. Fațeta pro-socială sau de incluziune a politeții	69
2. 5. Concluzii Capitol 2	70
CAPITOLUL 3: Imaginea de sine și politețea	72
3. 1. Considerații generale legate de importanța abordării	72
3. 2. Conceptul de <i>face</i> / imagine de sine	73
3. 3. Modelul Politeții al lui P.Brown&S.Levinson (1978, 1987) (Engl. <i>Face-saving view</i>)	78
3. 3. 1. Politețea și amenințarea	79
3. 3. 1. 1. Acte de amenințare a imaginii de sine (Engl. <i>Face-threatening acts, FTAs</i>)	81
3. 3. 1. 2. Variabilele sociologice ale Modelului Brown&Levinson	83
3. 3. 2. Strategii de realizare a politeții pozitive și negative	85
3. 4. Critici aduse Modelului de Politețe al lui Brown&Levinson	88
3. 4. 1. Universalitate vs. specificitate culturală	91
3. 5. Management-ul relațional: Helen Spencer Oatey	93
3. 5. 1. Gestionarea imaginii de sine (Engl. <i>Face management</i>) și drepturile de sociabilizare (Engl. <i>Sociality Rights</i>)	94
3. 5. 2. Principiile interacționale pragmatice	95

3. 6. Predarea conceptului pragmatic al imaginii de sine/face _____	97
3. 6. 1. Motivația demersului _____	97
3. 6. 2. Importanța pentru contextul ales _____	98
3. 6. 3. Avantajele demersului pedagogic _____	99
3. 7. Concluzii Capitol 3 _____	101
CAPITOLUL 4: Discursul profesional și politețea _____	103
4. 1. Discursul profesional. Definiții. Considerații generale. _____	103
4. 1. 1. Introducere _____	103
4. 1. 2. Conceptul de Discurs. Considerații generale. _____	103
4. 1. 3. Discursul profesional într-o lume în schimbare _____	105
4. 1. 4. Discursul profesional. Definiții și concepte _____	108
4. 1. 5. Discursul profesional- elemente distinctive _____	110
4. 2. Conceptul de politețe în comunicarea în afaceri _____	112
4. 2. 1. Discursul tranzacțional și interacțional _____	114
4. 3. Politețea în Europa _____	117
4. 3. 1. The Linguistic Politeness Research Group (LPRG): Grupul de Cercetare Politețe Lingvistică _____	120
4. 3. 2. Particularități europene relativ la manifestările politeții _____	121
4. 3. 3. Promovarea identității naționale prin politețe _____	126
4. 3. 4. Genul și comunitățile de practică _____	131
4. 5. Concluzii Capitol 4 _____	134
CAPITOLUL 5: Competența orală și politețea _____	135
5. 1. Introducere _____	135
5. 2. Competența orală și locul de muncă multilingv _____	135
5. 2. 1. Manifestări contextuale _____	137
5. 2. 3. Utilizator discurs oral: Profilul studentului _____	139
5. 2. 5. Dificultatea angajării în discurs oral _____	144
5. 3. Politețea și discursul oral _____	150
5. 3. 1. Sisteme de politețe și relaționarea interacțională _____	152
5. 4. Conceptul de putere și politețea în comunicarea orală _____	154
5. 4. 1. Puterea și relațiile sociale _____	157
5. 4. 2. Puterea și statusul _____	158
5. 4. 3. Puterea, politețea și contextul profesional _____	159
5. 4. 4. Impolitețea _____	162
5. 5. Concluzii Capitol 5 _____	164
CAPITOLUL 6. Studii de caz _____	165
6. 1. Introducere _____	165
6. 1. 1. Context _____	165
6. 2. Studiul de caz 1: Chestionar <i>Politețea și profesorii în învățământul universitar</i> _____	166
6. 2. 1. Metodologie. Cercetarea de tip combinat. _____	166
6. 2. 2. Participanții la studiu: Profesori limbă modernă Universitatea „Babeș-Bolyai” Cluj-Napoca _____	167
6. 2. 3. Interpretarea rezultatelor _____	169
6. 3. Concluzii: Studiul de caz 1 _____	203
6. 4. Studiul de caz 2: Interviu de opinie <i>Politețea și studenții</i> _____	204
6. 4. 1. Context _____	204

6. 4. 2. Metodologie. Cercetare de tip calitativ _____	206
6. 4. 3. Participanții la studiu _____	207
6. 4. 4. Interpretări date Interviu <i>Politețea și studenții</i> _____	208
6. 5. Concluzii: Studiul de caz 2 _____	244

**CAPITOLUL 7: Concluzii disertație: Conceptul de politețe în discursul
cotidian și profesional.....249**

BIBLIOGRAFIE _____ 256

ANEXE PRINCIPALE STUDII DE CAZ 1 și 2 _____ 272

INDICE DE NOȚIUNI _____ 336

Rezumat

Cuvinte cheie: conceptul de politețe, teorii ale politeții, abordări ale politeții, maxime ale politeții, discurs, discurs profesional, discurs oral, pragmatică, competență pragmatică profesională, abordare socio-inclusivă, management-ul relațional, comunicare, context academic, cercetare mixtă, chestionar, interviu.

1. Introducere

Fenomenul politeții a înregistrat în ultimele decenii contribuții semnificative care au demonstrat faptul că aceasta –politețea- se bucură de o popularitate covârșitoare și mereu în creștere mai ales după apariția lucrărilor următorilor cercetători în domeniu: Goffman (1967), Lakoff (1973), Grice (1975), Leech (1983), Fraser (1975, 1981) și cu precădere a lui Brown și Levinson (1978, 1987). În ultimii ani, numărul publicațiilor legate de studiul aprofundat al politeții a crescut impresionant transformând acest domeniu într-o arie de cercetare de interes major în domeniile academice precum: pragmatica, antropologia, sociolingvistica, analiza discursului, cultură, comunicare, psihologie sau chiar acela al cogniției. Îi menționăm în acest sens pe Escandell-Vidal, 1996; Foley 1997; Grundy, 2000; Johnstone, 2002; Wardhaugh, 1998; Xie, 2000; Zhuang, 2001; Watts, 2003; Locher, 2002, 2004; Spencer-Oatey (2001, 2002, 2004); Bargiela -Chiappini, 2006, 2009. Studiul fenomenului politeții este complex și se confruntă permanent cu dificultatea de a fi descris în totalitate de un singur demers de cercetare. Abordarea Social Normativă, aceea a Maximelor Conversaționale, a Contractului Conversațional, a Modelului de păstrare a imaginii de sine sau de Incluziune socială printr-o gestionare relațională eficientă și eficientă sunt doar câteva din principalele abordări ale politeții ca manifestare sociolingvistică sau pragmatică.

Formele pe care politețea le poate lua într-o anumită societate variază enorm. Dacă încercăm să înțelegem politețea ca „*sumă a tuturor acelor tactici care ajută la menținerea nivelului minim de armonie într-un schimb interacțional*”, fenomenul se redefinește ca o manifestare multifacetată, dinamică, constant prezentă la nivel discursiv (Kerbrat-Orecchioni, 2005) și nu ca un fenomen marginal încorsetat de formule consacrate și propuse în manuale de bună purtare sau bună creștere. Politețea variază de la un context situațional la altul, de la o

regiune la alta, uneori în cadrul aceluiași spațiu și depinde de parametri sociolingvistici cum ar fi distanța dintre interlocutori, distribuția puterii, gradul de invaziune interacțională, mediul social sau cultural al participanților, încărcătura cognitivă a acestora. Parametrii mai sus menționați variază cu atât mai mult în funcție de situația comunicativă și de tipul de interacțiune la care luăm parte: publică sau privată, informală sau instituțională, directă sau intermediată de mijloace ale tehnologiei moderne.

Regulile de politețe reglează relațiile interpersonale pentru a asigura adoptarea cooperării și armoniei ca bun social. Nevoia de reguli, totuși, presupune posibilitatea existenței unor conflicte pe care politețea încearcă să le neutralizeze sau să le medieze. Chiar și în confruntările care implică un status egal, lipsa de similitudine a intereselor sau instabilitatea decizională pot să fie gestionate într-un mod acceptabil din punct de vedere comunicativ cu ajutorul regulilor. Date fiind presiunile existente în atingerea scopurilor interacționale, există o tensiune permanentă între obiectivele sociale și cele intenționale. Aceste inadvertențe sau nepotriviri pot să fie modelate și nuanțate de și prin *politețe* aceasta fiind adoptată în vederea împlinirii unei arii variate de funcții, de la împlinirea scopurilor interacționale personale, de grup, sociale sau profesionale la promovarea identității și a imaginii de sine.

În lucrarea de față, ne propunem analiza conceptului de politețe ca parte integrantă a unui fenomen socio-pragmatic amplu care are un impact fundamental asupra modului în care comunicăm și ne raportăm la cei de lângă noi și, poate mai ales, la noi înșine. Vom aborda demersul nostru de cercetare din patru direcții principale și anume: prezentarea direcțiilor teoretice de cercetare în domeniu, încadrarea politeții în cadrul modelelor moderne de abordare, situarea politeții în contextul discursului profesional și ale manifestărilor orale ale acestuia, oprindu-ne asupra a două studii de caz pentru a conferi aplicabilitate studiului și pentru a analiza modurile în care politețea este percepută de către interactivanți cu un status, pregătire și așteptări diferite într-un context profesional.

2. Obiective majore ale cercetării

Lucrarea de față se concentrează pe analiza politeții pragmatice cu accent asupra aspectului socio-inclusiv al acesteia ca fundament al management-ului stabilirii de relații eficiente în contexte de comunicare cotidiană și profesională.

Administrarea plină de semnificație a relațiilor interumane este intermediată de politețe ca sistem de aplicare a unor strategii de comunicare manifestate în interacțiuni care includ comportamente politicoase, nepoliticoase sau doar adecvate. Politețea reprezintă interfața dintre imaginea de sine percepută individual și percepția acestei imagini de către ceilalți.

Domeniul politeții socio-lingvistice și pragmatice este un domeniu științific nou, cercetarea în cadrul acestuia datând de aproximativ 30 ani. Teoriile și conceptualizările încă se dezbate puternic, (re)formulându-se pentru contexte și culturi diferite.

În această lucrare înțelegem politețea ca fiind un set de strategii aplicate pentru stabilirea și menținerea imaginii de sine în interacțiuni, pentru exprimarea preocupării față de cei cu care comunicăm în vederea incluziunii noastre sociale, a rezolvării sau evitării de conflicte. Înțelegerea mea asupra politeții se bazează pe conceptul de *face* al lui Erving Goffman (1967), pe Modelul de Politețe înaintat de Brown&Levinson (1978, 1987) de gestionare a imaginii de sine (Engl. *face*) și pe interpretarea social-inclusivă a politeții ca stimulent al stabilirii și dezvoltării de relații pline de sens.

Aplicabilitate și inovare

Lucrarea se bazează pe o cercetare riguroasă asupra fenomenului politeții trecând în revistă principalele teorii și abordări. În al doilea rând, înregistrează date și rezultate aplicate unor grupuri-țintă. Considerăm că această disertație poate să aibă implicații și aplicații practice importante datorită acestei interpretări a politeții în contexte care implică „actori sociali” reali. Din aceste motive, lucrarea poate să fie utilă specialiștilor din domenii precum: comunicare profesională, educație, metodică predării limbilor moderne, management-ul conflictului, mediere, științele comunicării, tehnologia informațiilor.

3. Structura, motivația și metodologia cercetării

Această lucrare se axează pe câteva aspecte care au format o parte majoră a activităților mele de cercetare pe parcursul ultimilor zece ani. Datorită acestei perioade de timp petrecute asupra problematicii comprehensive dezbătute în cadrul lui, proiectul a fost din foarte multe privințe unul cumulativ, câteva dintre studiile pe care le-am dezvoltat datând de acum câțiva ani. Datorită componentei *timp* și a numărului mare de *persoane* care au fost implicate în această cercetare, oferindu-mi sprijin și recomandări care au fost esențiale în clarificarea unor probleme

de natură empirică, teoretică sau metodologică, această lucrare este rezultatul efortului comun al acestor persoane (profesori, colegi, studenți) cărora aș dori să le mulțumesc pentru fiecare contribuție în parte.

Această disertație este tributară cercetării extrem de fascinante efectuate în cadrul domeniului politeții și pornește în demersul ei de la aceasta, cu precădere de la Modelul fundamental al politeții propus de Brown și Levinson (1978, 1987)¹ și prezintă aspecte sociolingvistice și pragmatice ale fenomenului politeții, cu un accent așezat pe cercetarea de natură **social-inclusivă a politeții**, în mare parte datorită orientării mele profesionale și a încadrării proiectului doctoral în cadrul domeniului științific al Științelor Umaniste. Lucrarea pune în discuție cele mai relevante abordări din domeniul politeții insistând asupra autorilor care au avut contribuții esențiale la conturarea principalelor teorii, principii, strategii și concepte de politețe. Investighează modul în care intențiile pragmatice ale interacțanților sunt manifestate la nivel sociolingvistic și comportamental cu un impact social major asupra calității actului de comunicare. Ne vom opri totodată asupra anumitor aspecte necesare pentru contextualizarea cercetării empirice: discursul profesional cu manifestarea acestuia atât de sensibilă a discursului oral, concentrându-ne constant asupra relevanței amândurora (discurs profesional, discurs oral), pentru contribuția de natură practică a lucrării noastre: analiza percepției conceptului de politețe și a importanței acordate fenomenului de politețe în general de către două categorii de subiecți care interacționează în același mediu - mediul universitar.

Decizia de a mă concentra pe fenomenul politeții în cadrul acestei disertații este motivată de faptul că aceasta joacă un rol predominant în calitatea interacțiunilor orale cotidiene și profesionale. Normele și convențiile de politețe guvernează comportamentul cooperant în interacțiunile umane. Strategiile de politețe sunt folosite de vorbitori pentru a atinge scopuri precum „*promovarea și menținerea relațiilor armonioase*.”²

În ceea ce privește alegerea discursului de natură orală în context profesional, aceasta este legată de faptul că politețea social-inclusivă este relativ sub-analizată în acest sens, majoritatea studiilor anterioare axându-se pe interacțiunea din contexte domestice, informale, instituționale sau profesionale exclusiv dintr-o perspectivă (socio)lingvistică, fără a se opri asupra relevanței sociale a politeții cu scop concret de a o analiza comparativ în funcție de anumite categorii sau

¹ Penelope Brown și Stephen C. Levinson, *Politeness. Some Universals in Language Usage*, Cambridge, Cambridge University Press, 1978; 1987.

² Jenny Thomas, *Meaning in Interaction: An Introduction to Pragmatics*, Londra, Longman, 1995, p. 158.

variabile. Politețea este un **fenomen social important**, care potențează eficacitatea și relevanța interacțiunilor cotidiene sau profesionale, modelând comportamente și atitudini spre înțelegerea și atingerea mutuală a scopurilor interacționale.

Obiectivele principale ale disertației noastre sunt:

1. Prezentarea cercetării în domeniul politeții din ultimii douăzeci de ani (aproximativ) cu un accent particular asupra conceptualizării acesteia, a manifestărilor ei particulare și a noțiunii de *management al imaginii de sine/face* (lb. engl. *facework*). Examinarea modului în care participanții stabilesc și mențin relațiile sociale cu ajutorul strategiilor de politețe este de asemenea inclusă.
2. Încadrarea politeții în cadrul discursului profesional (în contextul lucrării noastre discursul profesional implică profesioniști actuali și viitori din procesul educațional).
3. Descrierea particularităților grupului țintă și a nevoii de a aborda o direcție de gestionare eficace a relaționărilor în contextul propus.
4. Analiza și interpretarea unor date cantitative și calitative obținute în urma aplicării unor chestionare și a unor interviuri de opinie subiecților grupului țintă.
5. Încadrarea rezultatelor obținute în cadrul unui model de politețe *social-inclusivă* în vederea obținerii unui *management al relaționărilor* performant propunându-se potențiale direcții de cercetare noi pornind de la acesta.

Cercetarea noastră este ancorată social. Aceasta va lua în calcul interpretări atitudinale, comportamentale și sociolingvistice într-un mod foarte practic și concret: analiza pragmatică a *conceptului de politețe* în întregimea sa la nivel de discurs profesional oral în mediul academic. Contextele specifice alese de noi spre a fi studiate în această disertație sunt, prin însăși funcția lor, eminentamente formale, de aceea am considerat că o analiză pur lingvistică nu ar servi grupurilor țintă alese și intereselor acestora interacționale. Principalul nostru obiectiv este acela de a analiza rolul conceptului de politețe așa cum este acesta perceput în cadrul interacțiunilor discursului oral profesional (semi)controlat. Considerăm că studiile de caz prezentate vor arunca o lumină necesară asupra politeții percepute la nivel de individ, dar și de grup. Deși au existat extrem de multe lucrări care s-au concentrat pe politețea de natură lingvistică, acestea au putut să

ofere un segment al unui întreg (ex. structuri lingvistice preferate în aplicarea strategiilor de politețe ale unui anumit grup).

Disertația este compusă din **șase capitole**:

Capitolul I include prezentarea principalelor obiective și coordonate ale lucrării, metodologia de cercetare și oferă o privire de ansamblu asupra fenomenului politeții prezentând definiții pentru conceptele teoretice de bază.

Capitolul II intitulat *Perspective teoretice ale fenomenului politeții*, contextualizează pragmatic politețea oferind definiții, explicații și descrieri ale principalelor abordări asupra acesteia ca fenomen sociolingvistic și pragmatic. Pornind de la Principiul Cooperării al lui Grice, ne vom opri asupra celor mai importante abordări din cadrul studiului fenomenului politeții: Abordarea Social Normativă, Perspectiva Maximelor Conversaționale, Perspectiva de menținere a imaginii de sine-face, Perspectiva Contractului Conversațional sau Management-ul relaționării care au conturat cercetarea în domeniu transformând politețea într-un domeniu de cercetare extrem de bine ancorat teoretic și conceptual. De aceea abordările de mai sus sunt extrem de relevante studiului. Vom prezenta cele mai notabile contribuții ale cercetătorilor politeții definind termenii și conceptele cheie care vor fi utilizate pe tot parcursul disertației. Vom analiza modul în care politețea este legată de interacțiuni la nivel individual și de grup. Capitolul II face de asemenea o importantă legătură cu procesul de gestionare a relațiilor care au impact asupra calității vieții indivizilor și a grupurilor din care aceștia fac parte. Impolitețea, fațeta cealaltă a politeții, este prezentată schematic deoarece presupune anumite procese care se fac simțite în interacțiuni.

Capitolul III oferă o incursiune asupra Modelului de politețe al lui Brown&Levinson care reprezintă piatra de temelie a studiului politeții moderne, fundamentând rolul pe care imaginea de sine o are în înțelegerea interacțiunilor și a scopurilor acestora. Analizăm cea mai influentă teorie asupra politeții din punct de vedere a imaginii de sine/ *face*, a strategiilor de politețe pozitivă și negativă care pot induce menținerea, salvarea sau chiar pierderea acesteia, oprindu-ne asupra actelor de amenințare a imaginii de sine care sunt inerente oricăror interacțiuni la care indivizii iau parte în contexte cotidiene sau profesionale. Conceptul de *face* este totodată abordat dintr-o perspectivă globală, de la interpretarea emblematică acordată acestuia de Goffman la percepțiile multifacetate asociate cu diferitele culturi și realitățile acestora.

Capitolul IV se intitulează *Discursul profesional și politețea* și oferă o incursiune necesară asupra discursului profesional, insistând asupra unor concepte și abordări care contextualizează conceptul de politețe pentru o mai bună înțelegere a acestuia. Vom analiza conceptul de discurs profesional insistând asupra definițiilor relevante, structurilor fundamentale care au relevanță în contextul tezei noastre și vom insista asupra câtorva elemente distinctive ale acestuia. Comunicarea în afaceri și conceptul de politețe vor fi analizate din punct de vedere al discursului tranzacțional și interacțional. Acest capitol cuprinde totodată o privire de ansamblu asupra politeții în Europa deoarece considerăm ca acest domeniu nou de cercetare devine tot mai atractiv pentru cercetătorii din Europa și lumea întreagă datorită valențelor multiple pe care le are. Particularități europene ale politeții precum și problematica promovării identității naționale prin politețe sunt și acestea abordate.

Capitolul V, *Competența orală și politețea*, oferă legătura dintre competența orală avansată și politețe fiind un capitol liant care face tranziția spre Studiile de Caz 1 și 2 insistând asupra discursului oral în contextul locului de muncă multilingv. Ne oprim asupra profilului utilizatorului de discurs oral asupra căruia această disertație se concentrează, asupra caracteristicilor esențiale ale discursului oral ca manifestare extrem de particulară și dinamică a discursului profesional, evidențiind câteva aspecte care conduc la dificultatea angajării în acesta. Vom face legătura dintre politețe și discursul oral analizând rolul pe care conceptul de putere și status îl au în interacțiunile la care indivizii participă în mod regulat.

Capitolul VI reprezintă aplicația practică a disertației noastre și cuprinde Studiul de caz 1 (*Politețea și profesorii*) și Studiul de caz 2 (*Politețea și studenții*) oferind o interpretare a rezultatelor cercetării de tip cantitativ și calitativ a politeții așa cum este aceasta percepută de către subiecții aleși. Ne-am oprit asupra descrierii profilului subiecților, a contextului în care aceștia au fost analizați și asupra metodologiei folosite pentru atingerea obiectivelor propuse. Studiul de caz 1 include interpretarea datelor obținute în urma distribuirii unui eșantion de 55 de profesori a unui chestionar asupra politeții de natură pragmatică și a modurilor complexe în care aceasta influențează interacțiunile orale dintre aceștia și studenți în mediul academic universitar. Studiul de caz 2, pe de altă parte, prezintă interpretări calitative ale părerilor exprimate de un eșantion reprezentativ de studenți care au răspuns la o serie de 30 de întrebări asupra manifestărilor politeții, așa cum aceștia le percep în viața lor cotidiană și profesională.

Lucrarea se încheie cu o secțiune închinată *Concluziilor* la care am ajuns în urma cercetării noastre. Am inclus totodată în această secțiune a lucrării o sumarizare a celor mai importante puncte de vedere exprimate în fiecare capitol al disertației, acestea fiind însoțite de concluziile corespunzătoare fiecăruia din cele șase capitole ale acesteia; am introdus totodată sugestii pentru potențiale direcții de cercetare viitoare.

Semnificația studiului este - după părerea noastră - una demnă de luat în considerare în contextul complex al învățământului superior într-o universitate europeană cu profil multilingvistic și multicultural. Rezultatele studiului de față pot - în concepția noastră - să prezinte interes teoretic și pentru cercetătorii sau practicienii din cadrul domeniului politeții sociolingvistice și pragmatice, pentru profesorii care interacționează recurgând la interacțiuni orale, pentru profesorii de limbi moderne, pentru profesioniști în diferite domenii ale comunicării, pentru anumiți factori de decizie în domeniul educațional academic.

4. Metodologia de cercetare

În cadrul sintezei teoretice a fenomenului politeții am avut în vedere prezentarea celor mai importante contribuții în domeniu, căutând să elucidăm câteva aspecte majore legate de percepția conceptului de politețe la nivel discursiv precum și de modul în care diferiți cercetători au căutat să definească și să explice strategiile de politețe și impactul folosirii acestora asupra calității actului de comunicare.

În ceea ce privește metodologia adoptată în aplicația practică a lucrării am optat pentru metoda mixtă bidimensională a îmbinării cercetării de tip calitativ cu cea de tip cantitativ. În primul nostru Studiu de caz am aplicat chestionare unui număr de 55 de profesori pentru a obține date cu privire la modul de percepție a importanței conceptului de politețe pentru aceștia în interacțiunile orale la care iau parte; am urmărit totodată identificarea unor variabile a căror analiză a generat rezultate de interes pentru scopul studiului de față.

În cadrul Studiului de caz 2 am avut în vedere organizarea în vederea obținerii de date de tip calitativ ale unor interviuri de opinie față-în-față cu studenți ai Facultăților de Studii Europene și Științe Economice, urmărind acordarea de răspunsuri la întrebări cuprinse într-un protocol de interviu care a urmărit câteva coordonate bine specificate pentru a analiza importanța acordată politeții în comunicarea orală de către acești subiecți.

Menționăm faptul că detalii privitoare la metodele de cercetare pentru care am optat, motivele care au stat la baza acestora, descrierea grupurilor țintă cât și analiza și interpretarea datelor obținute vor fi prezentate în Capitolul 6 (*Studii de Caz 1 și 2*) al prezentei disertații.

5. Concluzii și sugestii pentru cercetare ulterioară

Demersurile cercetătorului au fost și sunt canalizate către dezvoltarea acelor competențe comunicative care oferă profesorilor și studenților din învățământul superior posibilitatea de a deveni participanți valoroși în interacțiunea cu alți interlocutori. Competențele de natură socio-pragmatică stau la baza formării ca specialist și comunicator eficient în relațiile cu ceilalți.

Interesul meu pentru rolul jucat de teoria politeții în această ecuație stă la baza proiectului meu de doctorat care va întregi formarea mea ca profesionist și profesor iar aplicațiile de natură practică mă vor ajuta la optimizarea calității actului de predare-învățare la care particip în Catedra de Limbi Moderne și Comunicare în Afaceri din cadrul Facultății de Științe Economice Universitatea „Babeș-Bolyai”, Cluj –Napoca.

În introducerea la capitolul intitulat Teoriile Politeții, Jenny Thomas observa faptul că, în ultimii aproximativ douăzeci de ani de cercetare pragmatică, s-a înregistrat un interes sporit pentru fenomenul politeții încât „teoria politeții ar putea să fie percepută drept o sub-disciplină a pragmaticii.”³ În același ton, cercetătorul britanic Richard J. Watts (2003) recunoștea cu un oarecare umor în *Prefața* lucrării sale intitulate emblematic *Politeness* faptul că „a scrie o introducere la teoria politeții echivalează cu o confruntare mortală cu o hidră cu multe capete: tăierea unuia dintre aceste capete aduce instant cu sine creșterea altor câteva în locul celui tăiat.”⁴ Watts făcea astfel aluzie la impresionanta literatură de cercetare care a fost înaintată pe problematica politeții.

Ne alăturăm lui Richard Watts în opinia exprimată asupra generozității abordărilor și interpretărilor fenomenului politeții. Este un construct și un domeniu extrem de dificil de definit tocmai datorită multitudinilor de păreri exprimate. De aceea, am ales ca în acest studiu să contextualizăm o interpretare a politeții conectând-o de demersul abordării social inclusive a management-ului relațional la nivel specific de analiză. De aici pot însă să rezulte și anumite

³ Jenny Thomas, *Meaning in Interaction: An Introduction to Pragmatics*, Londra, Longman, 1995, p. 149.

⁴ Richard J. Watts, *Politeness*, Cambridge, Cambridge University Press, 2003, p. 2. : *Writing the introduction to politeness is like being in mortal combat with a many-headed hydra. You have barely severed one head when a few more grow in its place.*”

limitări ale studiului. Deși scopul nostru nu a fost acela de a analiza secvențe de natură lingvistică în manifestarea politeții, cercetări ulterioare s-ar putea axa pe o astfel de prioritate. Alte arii de interes ar putea fi reprezentate de studii care să aprecieze aspecte care țin de manifestarea autentică a interacțiunilor la locul de muncă pentru a analiza astfel modul în care discursul oral și politețea se întrepătrund practic la nivel de comunicare orală business. Diferențe și similitudini ale politeții pragmatice pot reprezenta un obiectiv practic al unor viitoare studii transculturale care să îi implice, de exemplu, pe studenții de naționalitate alta decât cea română care studiază în Universitatea „Babeș-Bolyai”.

În ceea ce privește aplicabilitatea lucrării de față, considerăm demersul nostru unul care poate să fie util profesioniștilor în domeniul comunicării profesionale, pragmatică, științele educației, sociologie sau sociolingvistică. Politețea animă relațiile umane transformând comunicarea în interacțiuni care încurajează armonia socială. Ipocrizia, minciuna sau disimularea sunt strategii de (im)politețe care pot să fie cu siguranță folosite de interactanți în promovarea imaginii de sine la nivel individual sau profesional. Dar, asemeni tuturor problemelor care implică interactanți reali în contexte autentice, strategiile menționate mai sus nu pot –în opinia noastră– să creeze sau să fortifice avantaje pe termen lung. Propria stimă de sine, imaginea și starea generală de bine a individului au de suferit. Astfel, interfața dintre *individ* și *ceilalți* devine politețea ca act de manifestare și declarare a obiectivelor oneste de supraviețuire morală.

Bibliografie

Adegbija, E., „A comparative study of politeness phenomena in Nigerian English, Yoruba and Ogori”, în *Multilingua*, vol. 8, 1990, p. 58.

Alasuutari, P., „Researching Culture. Qualitative Method and Cultural Studies”, în Londra, Thousand Oaks, 1995.

Alessandro, D. și Charles, G. (editori), „*Rethinking Context: Language as an Interactive Phenomenon*”, Cambridge, Cambridge University Press, 1992.

Alvesson, M. și Deetz, S. , *Doing Critical Management Research*, Londra, Sage Publications, 2000.

Alvesson, M. și Skoldberg, K. , *Reflexive Methodology, New Vistas for Qualitative Research*, Londra, Sage Publications, 2000.

Arundale, Robert, „Face as relational and interactional: A communication framework for research on face, facework, and politeness”, în *Journal of Politeness Research*, vol.2, nr.2, Mouton de Gruyter, 2006.

Austin, John L., *How to do things with words*. Cambridge, MA, Harvard University Press, 1962.

Austin, J. L. , *Quand dire, c'est faire*, Editions du Seuil, Paris,1970.

Bach, K. Și Harnish M., *Linguistic Communication and Speech Acts*. Massachussetts, MIT Press,1979, 1982.

Bachman, L. F. și Palmer, A. S. , *Language Testing in Practice*. Oxford, Oxford University Press,1996.

Bargiela-Chiappini, F. și Harris, S., *Managing Language: the discourse of corporate meetings*, Amsterdam, John Benjamins Publishing Co., 1999.

Bargiela-Chiappini, F. și Nickerson, C., *Genres, Media and Discourses*, Londra, Longman, 1999.

Bargiela-Chapini, F. și Harris, S. , „*Business as a site of language contact*”, în *Annual Review of Applied Linguistics*, vol.23, 2003, pp. 155-169.

Bargiela-Chiappini F. și Haugh, M. (editori), *Face, Communication and Social Interaction*, Equinox, London, 2009.

Bargiela-Chiappini F. și Kadar, D. (editori) „*Institutional Politeness in (South) East Asia*”, în *Special Issue of the Journal of Asian Pacific Communication*, 20/2, 2010.

Bargiela- Chiappini, F. (editori), *A Handbook of Business Discourse*. Edinburgh, Edinburgh University Press, 2009.

Bargiela-Chiappini, F. și Harris, S., „*Politeness at Work: Issues and Challenges*”, *Journal of Politeness Research* 2, pp. 7-33, 2006.

Bargiela-Chiappini, F., „*Face and Politeness: New (Insights) for Old (Concepts)*”, *Journal of Pragmatics* 35, 2003, pp. 1-46.

Bargiela- Chiappini, F., „*Intercultural Business Discourse*”, în Candlin, C., și M.Gotti (editori), în *Intercultural Aspects of Specialized Communication*,Bern:Peter Lang, 2004, pp.29-51.

Bates, E., *Language and context: The acquisition of pragmatics*, New York, Academic Press, 1976.

Baxter, L. A., „*An investigation of compliance-gaining as politeness*”, în *Human Communication Research*, 10,1984, pp.427-456.

L.Beamer, și I.Varner, *Intercultural Communication in the Global Workplace*, Boston, Mc Graw-Hill Irwin Inc, 2001.

R. de Beaugrande, „*User-Friendly Communication Skills in the Teaching and Learning of Business English*, în *English for Specific Purposes* 19, 2000, pp. 331-349.

Beebe, Leslie M., „*Polite fictions: Instrumental rudeness as pragmatic competence*”, în James E. Alatis, Carolyn A. Strachle, Brent Gallenberger și Maggie Ronkin (editori), *Linguistics and the Education of Language Teachers: Ethnolinguistic, Psycholinguistics and Sociolinguistic Aspects*, Georgetown University Round Table on Languages and Linguistics. Georgetown, Georgetown University Press, 1995, pp. 154-168.

Bellier I. și T.M. Wilson, „*Building, imaging and experiencing Europe: Institutions and identities in the European Union*”, în I. Bellier și T. M. Wilson (editori), „*An Anthropology of the European Union: Building, Imaging and Experiencing the New Europe*”, Oxford, Berg, 2000, pp. 5-17.

Bergvall, V., Bing, J. și Freed, A. (editori), *Rethinking Language and Gender Research: Theory and Practice*. New York, Longman, 1996.

Blommaert, J. și Bulcaen, C., „*Critical Discourse Analysis*”, în *Annual Review of Antropology*, vol. 29, 2000, pp. 447-466.

Blyler, N. și Thralls, C. , *Professional Communication: The Social Perspective*, California, Newbury Park, Sage, 1992.

Blum-Kulka, S. Și Olshtain, E., „*Too many words: Length of utterance and pragmatic failure*”, în *Studies in Second Language Acquisition*, vol.8, 1986, pp. 165-180.

Blum-Kulka, S. , „*Indirectness and Politeness in Requests: Same or Different?*”, în *Journal of Pragmatics*, nr. 11, pp. 131-146.

Blum-Kulka, S. „*You don't touch lettuce with your fingers: parental politeness in family discourse*”, în *Journal of Pragmatics*, vol. 14, 1990, p. 267.

Bousfield, Derek, „*Impoliteness, preference organization and conducivity*”, în *Multilingua* 26 (1-2), 2007a, pp.1-33.

Bousfield, Derek, „*Beginnings, middles, and ends: A biopsy of the dynamics of impolite exchanges*”, în *Journal of Pragmatics* vol. 39, 2007b, pp.2185-2216.

Bousfield, Derek, *Impoliteness in Interaction*, Philadelphia and Amsterdam, John Benjamins, 2008.

Bousfield, Derek și Locher, (editori), „*Impoliteness in Language: Studies on Its Interplay with Power in Theory and Practice*”, în *Language, Power & Social Process* Berlin, Mouton de Gruyter, 2008.

Bousfield, Derek, „*Richard Watts: Politeness*”, în „*Journal of Politeness Research*” vol. 1, 2005, pp. 296-300.

Brown, P. , „*Women and politeness: A new perspective on language and society*”, în *Reviews in Anthropology*, vol.3, 1976, pp. 240-249.

Brown, Gillian și Yule George, „*Teaching the spoken language. An approach based on the analysis of conversational English*”, Cambridge Language Teaching Library, Cambridge University Press, 1983.

Brown G. Și Yule G. *Discourse analysis*. Cambridge, Cambridge University Press, 1983.

Brown, P. and Levinson, S. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge, Cambridge University Press, 1978; 1987.

Brown, Penelope, „*How and why are women more polite: some evidence from a Mayan community*”, în S. McConnell-Ginet, R. Borker și N. Furman (editori), *Women and language in literature and society*, New York, Praeger, p. 114.

Burt, Susan M., „*External and internal conflict- conversational co(1980) deswithching and the theory of politeness*”, în *Sociolinguistics*, vol.19, 1990, pp. 21-35.

Bygate, Martin, „*Effects of task repetition on the structure and control of oral language*”, în M. Bygate, P. Skehan și M. Swain (editori), *Researching Pedagogic Tasks*, Harlow: Pearson Education, 1992, pp.23-48.

Bygate, Martin, „*Teaching and testing speaking*”, în M. H. Long & Catherine J. Doughty (editori), *The Handbook of Language Teaching* , Londra, 2009, pp. 412-440.

Cameron, D. , *Rethinking language and gender studies: some issues for the 1990s*”, în Sara Mills (editor), *Language and Gender: Interdisciplinary Perspectives*. Harlow, Longman,1995, pp.31-44.

Cameron, D., „*The language-gender interface: challenging co-optation*”,în V. Bergvall et al. (editori) *Rethinking Language and Gender Research: Theory and Practice*. Harlow, Longman, 1996.

- Cameron, D., *Working with Spoken Discourse*, Londra, Sage, 2001.
- Carr, M., „Chinese „Face" in Japanese and English”, în *The Review of Liberal Arts*, 1993, p. 90.
- Chomsky, Noam, *Aspects of the theory of syntax*. Cambridge, Ma, MIT Press, 1965.
- Chomsky, Noam, *Language and mind*. New York, Pantheon, 1968.
- Chomsky, Noam, *Rules and representations*. New York, Columbia University Press, 1980.
- Chomsky, Noam, *New Horizons in the Study of Language and Mind*, Cambridge, Cambridge University Press, 2000.
- Chriss, J., Habermas, J., „Goffman, and Communicative Action: Implications for Professional Practice, în *American Sociological Review*, vol. 60, nr. 4, 1995, pp.545-565.
- Cicourel, A.V., The interpenetration of communicative contexts: examples from medical encounters, în Duranti- Gaoodwin, 1992, pp.291-310.
- Cicourel, A., apud Sigurd D'hondt, Jan-Ola Ostman și Jef Verschueren (editori), *The Pragmatics of Interaction*, Jon Benjamins Publishing Company, 2009.
- Clyne, Martin *Inter-Cultural Communication at Work: Discourse Structures across Cultures*, Cambridge, Cambridge University Press, 1994.
- Coates, J., *Women Talk*. Oxford, Blackwell, 1996.
- Coates, J. (editor), *Language and Gender: A Reader*. Oxford, Blackwell, 1997.
- Coates J., „Language, gender and career”, în S. Mills (editor), *Language and Gender: Interdisciplinary Perspectives*, London, Longman, 1997, pp. 13-30.
- Coates J. și D. Cameron, *Women in Their Speech Communities*, Londra, Longman, 1988.
- Cohen Louis și Manion Lawrence, *Research Methods in Education*, Routledge, 1997.
- Cohen, Philip și Levesque, Hector, *Rational interaction as the basis for communication*”, în Philip R. Cohen, Jerry Morgan, & Martha E. Pollack, *Intentions in communication*, Cambridge, MA, MIT Press, 1990, pp.221-256.
- Cohen, Philip, Morgan, Jerry și Pollack, Martha E. *Intentions in communication*. Cambridge, MA, MIT Press, 1990.

Cole, P. și Morgan, J. L. (editori) *Syntax and Semantics 3: Speech Acts*, Academic Press, New York, 1975.

Collins, Alan M. și Quillian, M. R. „How to make a language user”, în E. Tulving & W. Donaldson (editori), *Organization of memory*, Academic Press, New York, 1972.

Cook-Gumperz, J. și Messerman, L. , *Local identities and institutional practices: Constructing the record of professional collaboration*, Mouton de Gruyter, Berlin, 1999.

Cook, V. J., „Multilingual universal grammar as the norm”, în I. Leung (editor) *Third language acquisition and universal grammar*, Bristol, Multilingual Matters, 2009, pp.55-70.

M.Coulthard, *An Introduction to Discourse Analysis*, Londra, Longman, 1997.

Council of Europe (2001), *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment*. Retrieved from http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/source/Framework_EN.pdf July 10, 2010.

Crawford, M. , *Talking Difference: On Gender and Language*, Londra, Sage, 1995.

Creswell, J. W. și Plano Clark, V. L. *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, CA, Sage, 2007.

Creswell, J. W. și Tashakkori, A., „Developing Publishable Mixed methods Manuscripts”, în *Journal of Mixed Methods Research* 2 (1), 2007, pp.107-111.

Culpeper, Jonathan, „Towards an anatomy of impoliteness”, în *Journal of Pragmatics*, vol. 25, 1996, pp.349-367.

Cuceu Ion, *Colindatul cu măști în Transilvania, la Masa rotundă: Măști populare și ritualuri tradiționale*, organizat de Institutul „Arhiva de Folclor a Academiei Române” și Facultatea de Litere, 2006.

Cummins, J. , „Language development and academic learning”, în Malave, L. și G. Duquette (editori), *Language, culture and cognition*, Clevedon, Multilingual Matters, 1991, pp.161-175.

Culpeper, Jonathan, „(Im)politeness in drama”, în Jonathan Culpeper, Mick Short și Peter Verdonk (editori), *Studying Drama: From Text to Context*, London, Routledge, 1998, pp.83-95.

Culpeper, Jonathan, *Impoliteness: Using language to cause offence*, Cambridge, Cambridge University Press, 2011.

van Dijk T A(editor), *Handbook of Discourse Analysis*, New York, Academic Press, 1985.

van Dijk T. A., *Communication Yearbook* 12 Sage, Los Angeles, 1989, pp.18-59.

van Dijk T. A., „Social cognition and discourse”, în H. Giles și W. P. Robinson (editori), *Handbook of Language and Social Psychology*, John Wiley and Sons, New York, 1990, pp.163-186.

Van Dijk T.A. (editor), *Looking ahead: discourse analysis in the 1990s*. Text special anniversary issue 10-12, 1990.

Van Dijk T. A., *News as Discourse*, Earlbaum, Norwood, 1991.

Dimitrova-Galaczi, E. „Issues in the definition and conceptualisation of politeness”, Teachers College, Columbia University Working Papers, în *TESOL & Applied Linguistics*, vol. 2(1), 2005.

Drew, P. și J. Heritage (editori), *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*, Cambridge, Cambridge University Press, 1992, pp.3-65.

Drew, P., „Out of Context: an Intersection between Domestic Life and the Workplace, as Contexts for (Business) Talk”, în *Language and Communication*, 22, pp.477-494.

O' Driscoll, Jim „About face: A defence and elaboration of universal dualism”, în *Journal of Pragmatics*, vol 25, 1996, pp.1-32.

Durkheim, E., *The Elementary Forms of the Religious Life*, London, Longman, 1974.

Eelen G., *A Critique of Politeness Theories*, Manchester, St Jerome, 2001.

Ehlich, Konrad „On the historicity of politeness“ în Richard Watts, Sachiko Ide și Ehlich Konrad (editori) *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*, ediția a doua revizuită și completată, Berlin, Mouton de Gruyter, 2005, p. 126-149.

Ehlich, K. și Wagner, J., *The discourse of business negotiation*, Walter de Gruyter, & Co, Berlin, 1995.

Ellis, M., „Design & evaluation of a task-based syllabus for developing speaking skills”, în M. Pawlak (editor), *Investigating English Language Learning & Teaching*, Adam Mickiewicz University, Poznan, 2008, pp.333-346.

Ellis, R., *The study of second language acquisition*. Oxford, Oxford University Press, 1994.

Ellis, R., *Task-based Language Learning and Teaching*. Oxford, Oxford University Press, 2003.

Ellis, M., *Developing speaking skills in the teaching of English at the advanced level. Design, implementation and evaluation of a task-based syllabus for trainees in pre-service education*, Unpublished Ph. D. thesis, University of Warsaw, Poland, 2004.

Erbert L. și K. Floyd, „Affectionate Expressions as Face Threatening Acts: Receiver Assessments”, în *Communication Studies*, vol. 55, nr. 2, 2005, p. 254.

Fairclough, N. , *Discourse and Social Change*, Cambridge, Polity Press, 1992.

Fairclough, N. , *Critical Discourse Analysis: The Critical Study of Language*, New York, Longman, 1995.

Fillmore, C. J., „On fluency”, în D. Kempler și W. Yang (editori), în *Individual differences in language ability and language behaviour*, New York, Academic Press, 1979, pp.85-102.

Fishman, P., „Interaction: the work women do”, în B. Thornes et al. (editor) *Language, Gender and Society*, Rowley. Mass., Newbury House, 1983, pp. 89-101.

Fox Kate, *Watching the English. The Hidden Rules of English Behaviour*, Hodder and Stoughton Ltd, London, 2004.

Fraser, C. și Scherer, K. (editori), *Advances in the Social Psychology of Language*, Cambridge: Cambridge University Press, 1982.

Fraser, Bruce, *The concept of politeness*. Paper presented at the Fourth Annual Conference on New Ways of Analyzing Variation in English (NWAVE), Georgetown University, 1975.

Fraser, Bruce, „Perspectives on politeness”, în *Journal of Pragmatics*, vol. 14, 1990, pp. 219-236.

Fraser, Bruce și Nolen, William, „The association of deference with linguistic form”, în *International Journal of the Sociology of Language*, vol. 27, 1981, p. 96.

Gee, J. P. , *Social linguistics and literacies: Ideology in discourses*, Falmer, New York, 1990.

Gimenez, J., „New media and conflicting realities in multinational corporate communication. A case study”, în *International Review of Applied Linguistics in Language Teaching*, 40, 2002, pp.323-343.

Gimenez, J., „Business E-mail Communication: Some Emerging Tendencies in Register”, în *English for Specific Purposes* 19, pp.237-251, 2001.

Giles, H. și N. Coupland, "The role of language in ethnic group relations", în J. C. Turners și H. Giles (editori), *Intergroup Behaviour*, Oxford, Blackwell, p. 212, 1992, pp.193-243.

Goffman, Erving, „On face-work: An analysis of ritual elements in social interaction”, în *Psychiatry* vol.18, 1955, pp.213-251.

Goffman, Erving, „Embarrassment and social organization”, în *American Journal of Sociology* 62 (3), 1956, pp.264-271.

Goffman, Erving, *Interactional Ritual: Essays on Face-to-face Behavior*, Garden City, New York, Anchor Books, 1967.

Goffman, Erving, *Interaction Ritual*, New York, Anchor Books, 1967.

Goffman Erving, *Viața cotidiană ca și spectacol*, traducere de Simona Drăgan și Laura Albușescu, București, Comunicare. ro, 2007.

Goody, Esther N., Towards a theory of questions, în Esther N. Goody (editor), *Questions and politeness: Strategies in social interaction*, Cambridge, Cambridge University Press, 1978, pp.17-43.

Goodwin, C., *Conversational organisation: Interaction between speakers and hearers*, New York, Academic Press, 1981.

Goodwin, M., Cekaite, A. și Goodwin, C., „Emotion as Stance”, în M.L. Sorjonen și A. Perakyla (editori), *Emotion in Interaction*, Oxford, Oxford University Press, 2012, pp.16-41.

Gómez Morón, R. , Padilla Cruz, M. , Fernández Amaya, L. și Hernández López, M. (editori), *Pragmatics Applied to Language Teaching and Learning*, Newcastle upon Tyne, Cambridge Scholars Publishing, 2009.

Gotti, M., „Intercultural Trends in Specialised Discourse. *British and American Studies*”, 13, 2007, pp.215-230.

Green, Georgia M, *Pragmatics and natural language understanding*, 2nd edition, Lawrence Erlbaum Associates, Inc. Publishers, 1996.

Green, Georgia M., „Pragmatics and syntactic description”, în *Studies in the Linguistic Sciences* 1, 1, Urbana, IL, Department of Linguistics, University of Illinois, 1981, pp27-38.

Grice, H. Paul, „Logic and conversation”, în P. Cole și J. Morgan (editori), *Syntax and semantics*, Vol. 3: Speech Acts, New York: Academic Press, 1975, pp.41-58.

Grice, H. Paul, *Studies in the Way of Words*, Cambridge, MA, Harvard University Press, 1989.

Grundy, Peter, *Doing Pragmatics*, Londra, Arnold, 2000, p.164.

Gu, Yuego „Politeness phenomena in modern Chinese”, în *Journal of Pragmatics*, vol. 14,1990, pp.237-257.

Guilloteaux, M. & Dornyei, Z., „*Motivating language learners: A classroom-oriented investigation of the effects of motivation strategies on student motivation*”, TESOL Quarterly, 42, No. 1., 2008, pp.55-77.

Gumperz, J. , „Linguistic and social interaction in two communities”,în *American Anthropologist*, 66,1964, pp.137-152.

Gumperz, J. (editor), *Language and Social Identity*. Cambridge, Cambridge University Press, 1982.

Gumperz J., *Discourse Strategies*, Cambridge University Press, 1982.

Gumperz,J., „*Contextualization and understanding*”, în Charles Goodwin și Alessandro Duranti (editori), *Rethinking Context. Language as an Interactive Phenomenon*, Cambridge, Cambridge University Press, 1982.

Gunnarson Britt-Louise, *Professional Discourse*, London;New York,Continuum, 2009.

Gunnarson, B. , *Promoting Images: The Discursive Construction of a Bank*, in Lundquist, L. , Picht, H. , Qvistgaard, J. , LSP Identitz and Interface Research, Knowledge and Society. Vol. I. , Copenhaga: LSP Centre, Copenhagen Business School, 1998.

Gunnarson, B., „*The professionals” view on discourse: images work, organizational ideas and national culture*. Lucrare prezentată la cel de-al 12-lea Simpozion European cu tema Limba în Scopuri Speciale, ținut la Bolzano, Italia,1999.

Gunnarson, B. , Linnel, P. și Nordberg, B., *The Construction of Professional Discourse*, Londra, Longman 1997.

Habermas J. , *Towards a theory of communicative competence*. Inquiry 13, 360-75, 1970.

Habermas, J. *Ratiunea Comunicativa v. Ratiunea centrata in subiect. Discursul filosofic al modernitatii. 12 prelegeri*. Bucuresti, ALL EDUCATIONAL, 2000.

Habermas, J., *Preliminarii la o Teorie a Competentei Comunicative*,în *Idei Contemporane. Cunoastere si Comunicare*. Bucuresti. Editura Politica, 1985.

Harris, Philip R. , Robert T. Moran și Sarah V. Moran, *Managing Cultural Differences: Global Leadership Strategies for the 21st Century*, ediția a 6a, Oxford, Elsevier Butterworth–Heinemann, 2004, pp. 48-49.

Harris,S., „Politeness and power: Making and responding to ”requests” in institutional settings”, în Walter de Gruyter , *Journal of Politeness* 23(1), 2003, pp.27-52.

Halliday, M.A.K., *Explorations in the Functions of Language*, Londra,Edward Arnold, 1973.

Held, Gudrun, „*Politeness in Linguistic Research*”, în Richard J. Watts, Sachiko Ide și Konrad Ehlich (editori), *Politeness in Language*, 1990.

Held, Gudrun, „Politeness in Linguistic Research”, în Watts, R. Ide, S. și Echlich, K, (editori) *Politeness in Language: Studies in Its History, Theory and Practice*. Berlin, Mouton de Gruyter, 1992, pp.131-153.

Herdina, P., și Jessner, U., *A dynamic model of multilingualism: Perspectives of change in psycholinguistics*, Clevedon, Multilingual Matters, 2002.

Herman, V. , *Dramatic Discourse. Dialogue as interaction in plays*. Londra, Routledge. 1995.

Hickey,L., și Stewart,M., (editori), *Politeness in Europe*, Clevedon, Multilingual Matters.

Holmes Janet, *An introduction to sociolinguistics*,London and New York, Longman Group UK Limited, 2005.

Holmes, J. și Schnurr, S., „Politeness, Humour and Gender in the Workplace: Negotiating Norms and Identifying Contestation”, în *Journal of Politeness Research* 1, 2005, pp. 121–149.

Holmes, J. și Schnurr, S., „Doing Femininity at Work: More than just Relational Practice”, în *Journal of Sociolinguistics* 10/1, 2006, pp. 31-51.

Hill, B. , Ide, S. , Kawasaki, A. , Ogino, S., „*Universals of politeness: Quantitative evidence from Japanese and American English*”, în *Journal of Pragmatics* 10, 1986, p. 349-376.

Ho, David „*On the Concept of Face,*” în *American Journal of Sociology*, vol. 81 (4), 1976, p. 883.

Hofstede, Geert, *Managementul structurilor multiculturale : Software-ul gândirii*, traducere de Gabriela Ochiană, București, Editura Economică, 1996.

Holmes, J., „*Women’s talk in public contexts*”,în *Discourse and Society*, 1992, pp.131-150.

- Holmes, J. , *Women, Men and Politeness*. New York: Longman, 1995.
- Holmes J and Meyerhoff M. , *The community of practice: theories and methodologies in language and gender research*. Annual Review of Anthropology, 21,173-81, 1999.
- Holmes Janet și Maria Stubbe, *Power and Politeness in the Workplace. A Sociolinguistic Analysis of Talk at Work*, Pearson Education Limited, 2003.
- Holmes, J., *An Introduction to Sociolinguistics*, Londra, Longman Group UK, 1997.
- Holmes, J., și Marra, M. , *Having a laugh at work: how humour contributes to workplace culture*, School of Linguistics and Applied Language Studies, Victoria University of Wellington, Wellington, 2002.
- Holtgraves, T. și Yang, J. N., „*Politeness as universal: Cross-cultural perceptions of request strategies and inferences based on their use*”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 1990.
- Holtgraves,T. , *The Linguistic Realisation of Face Management. Social Psychology Quarterly*, Vol. 55, No. 2,1992, pp.141-159.
- Horwitz, E. Horwitz și Cope,” It ain’t over ‘til it’s over: On foreign language anxiety, first language d E. K. efits, and the confounding of variables”, în *Modern Language Journal*, vol. 84, 2000, p. 31.
- House, Juliane, „*Politeness in Germany: Politeness in Germany?*”, in: Leo Hickey și Miranda Stewart (editori), *Politeness in Europe*, Clevedon, Multilingual Matters, 2005, pp.13-28.
- Huntington,S. , *The Clash of Civilizations*,în Foreign Affairs,Summer,1993.
- Hymes, D., „On communicative competence”,în *Sociolinguistics*, J. Pride and J. Holmes (editori), London,Penguin, 1972, pp.269-293.
- Huang, Shuanfan „Two Studies of Prototype Semantics: Xiao 'Filial Piety' and Mei Mianzi 'Loss of Face'," în *Journal of Chinese Linguistics*, vol. 15, 1987, p. 71.
- Hymes, D., „Models of the interaction of language and social life”, în J. Gumperz și D. Hymes (editori), *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*. New York, Holt,Rinehart and Winston,1972, pp.35-71.
- Iedema, R. , Scheeres, H. , *From Doing to Talking Work: Renegotiating Knowing, Doing and Identity*, în Candlin, C. , Sarangi, S. , ediție specială de Lingvistică Aplicată, vol. 24. 2003.

Ide, Sachiko, *On the Notion of Wakimae: Toward an Integrated Frame of Linguistic Politeness*, în *Mosaic of Language: Essays in Honour of Professor Natsuko Okuda*, Mejiro Linguistic Society (MLS), 1989b, pp. 298-305.

Sachiko Ide, „*Formal forms of discernment: Two neglected aspects of linguistic politeness.*”, în *Multilingua*, vol. 8, 1989, p. 243-311.

Ide, Sachiko, Prefața la „*The search for integrated universals of linguistic politeness*”, *Multilingua*, vol. 12, 1993.

Janney, Richard W. și Horst Arndt, „Universality and relativity in cross-cultural politeness research: A historical perspective”, în *Multilingua*, vol. 12, 1993.

Janney, R. W. și Arndt, H. , „*Intracultural tact versus intercultural tact*”, în In R. J. Watts, S. Ide & K. Ehlich (editori), *Politeness in language*, Berlin: Mouton de Gruyter, 1992; 2005, p. 27-28.

Jerome Fukushima, Saeko, *Requests and Culture: Politeness in British English and Japanese*, Bern, Peter Lang, 2000.

Ji, S., „Face’ and polite verbal behaviors in Chinese culture”, în *Journal of Pragmatics*, vol. 32, 2000, p. 1060.

Jucker, Andreas, *Review of Richard J. Watts, Sachiko Ide and Konrad Ehlich (editori)* , „*Politeness in Language*”, în *Multilingua* 13, 1994, pp. 329-334.

de Kadt, Elizabeth, „The concept of face and its applicability in the Zulu language” în *Journal of Pragmatics*, vol. 29, nr. 4, 2000.

Kasper, Gabrielle „Linguistic politeness: Current research issues”, în *Journal of Pragmatics*, vol. 4, 1990.

Kasper, Gabrielle, „*Politeness*”, în R. E. Asher et al. (Editor), *Encyclopedia of language and linguistics*, Edinburgh, Pergamon and University of Aberdeen press. , 1994, p. 3206.

Kasper, Gabrielle, „*Politeness*”, în Jef Verschueren, Jan-Ola Östman, Jan Blommaert și Chris Bulcaen (editori), *Handbook of Pragmatics*, Amsterdam, Benjamins, 1-20, 1996, pp. 1-20.

Kecskes, I. și Papp, T. *Foreign language and mother tongue*, Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum, 2000.

Kerbrat-Orecchioni, Catherine, *Les interactions verbales*, vol. 2, Paris, A. Colin, 1990.

Kerbrat-Orecchioni, Catherine, *La Conversation*, Paris, Editions du Seuil, 1996.

Kerbrat-Orecchioni, Catherine, *Les actes de langage dans le discours. Theorie et fonctionnement*, Paris, Editions Nathans, 1996.

Kerbrat-Orecchioni, Catherine, "Politeness in small shops in France", în Sara Mills și Katherine Beeching (editori), *Journal of Politeness Research, Special Issue: Politeness at Work*, 2006.

Kern, R. G., „*Literacy and advanced foreign language learning: Rethinking the curriculum.*”, în H. Byrnes și H. H. Maxim (editori), *Advanced foreign language learning: A challenge to college programs, AAUSC Issues in Language Program Direction*, Boston, MA, Heinle, 2003.

Kopytko, R., „Against rationalistic pragmatics”, *Journal of Pragmatics*, 23, p. 488, 1995.

Kuhn, T. S., *The Structure of Scientific Revolutions*, Chicago, Chicago University Press, Chicago, 1970.

Laine, E. J. „Affective factors in foreign language learning and teaching: a study of the „filter””, în *Jyvaskyla Cross-Language Studies*, nr. 13, 1987.

Lakoff, George, *Counterparts, or, the problem of reference in transformational grammar. Paper presented at the July 1968 Linguistic Society of America meeting, Urbana, IL*, 1968.

Lakoff, R., „Language in context”, în *Language*, 48, 1972, pp.907-927.

Lakoff, R., „Language and woman's place”, în *Language in Society*, 1973, pp.45-79.

Lakoff, R., „Logic of politeness or minding your P's and Q's”, în C. Colum et al. (editori), *Papers from the Ninth regional meeting of Chicago Linguistic Society*, Chicago, Chicago Linguistic Society, 1973, pp.292-305.

Lakoff, R., „*The limits of politeness: therapeutic and courtroom discourse*”, în *Multilingua*, 1989.

LDOCE, *The Longman Dictionary of Contemporary English*, Londra, Longman Pearson Education, 2003.

Leech, Geoffrey N., *Principles of Pragmatics*, Londra, Longman, 1983.

Leech, G. și J. Svartik, *A Communicative Grammar of English*. Londra, Longman, 1975.

Lencho, M. W., „The changing face of Facebook: Building reflexivity into automated online discourse routine”, *Topics in Linguistics: Discourse Analysis in a Digital World*, 8/2, 2011, pp.34-40.

Le Pair, Rob „Politeness in the Netherlands. Indirect Requests în Politeness in Europe”, în Leo Hickey și Miranda Stewart (editori), *Multilingual Matters*, Clevedon, 2005, pp. 66-83.

Levelt, W. J. M. „Monitoring and self-repair in speech”, în *Cognition*, vol. 14, 1983, pp. 41-104.

Levinson S. Stephen. *Pragmatics*, Cambridge University Press, Cambridge, 1992.

Lewis Richard, *When Cultures Collide*, Nicholas Brealey International, Boston-London, 2006, pp.324-330.

Lim, T. S. și J. W. Bowers, „Facework: Solidarity, Approbation, and Tact,” în *Human Communication Research*, vol. 17, 1991, pp. 199-200.

Littlewood, W. T. , „The task-based approach: some questions and suggestions”, în *English Language Teaching Journal*, 58/4, 2004, pp.319-326.

Locher A. Miriam și Sage L. Graham, *Introduction to interpersonal pragmatics*, Stapleton Karzn, Swearing, 2004.

Locher A. Miriam, *Power and Politeness in Action. Disagreements in Oral Communication*, Monica Heller și Richard Watts (editori), Mouton de Gruyter, Berlin; New York, 2004.

Locher, M., și Watts, R.J., „Politeness Theory and Relational Work”, *Journal of Politeness Research* 1: 1, 2005, pp.9-33.

Locher, M., „Politeness and Impoliteness in Computer-Mediated Communication”, *Journal of Politeness Research* 6/1, 2010, pp.1-15.

Luecht, R., „Multistage Complexity in Language Proficiency Assessment: A Framework for Aligning Theoretical Perspectives, Test Development, and Psychometrics”, în *Foreign Language Annals*, vol. 36, nr. 4, decembrie,2003, p. 528.

Luoma, S. , *Assessing Speaking*, Cambridge, Cambridge University Press, 2004.

Manno, Giuseppe, „*Politeness in Switzerland: Between respect and acceptance*”, în Leo Hickey și Miranda Stewart (editori), *Politeness in Europe*, Clevedon, Multilingual Matters,2005, pp.100-115.

Mao, L. R., „*Beyond politeness theory: „Face” revisited and renewed*”, în *Journal of Pragmatics* 21,1994, pp.451-486.

Marcus, H. R., și Kitayama, S., „*Culture and the self: Implications for cognition, emotion and motivation*”, în *Psychological Review*, 98,1991, p.226.

Marga, A., *Filosofia lui Habermas (The Philosophy of Habermas)*, Editura Polirom, 2006.

Marga, A. , *O filozofie cuprinzatoare. in Discursul filosofic al modernitatii. 12 prelegeri/ Jurgen Habermas*, Bucuresti, All Educational, 2000.

Marga, A. , *Filosofia Unificării Europene*, Cluj-Napoca, EFES, 2004.

Marga, A. , *Cotitura culturală. Die kulturelle Wende*, Cluj University Press, 2000.

Marga, Delia, *Repere în analiza discursului politic* ,Cluj-Napoca, EFES, 2004.

Marga, Delia, *Introducere în analiza discursului, cu referire la istorie și sfera publică*,Cluj-Napoca, EFES, 2003.

Masumoto, Tomoko John G. Oetzel, John G. , Takai, Jiro, Stella Ting-Toomey și Yumiko Yokochi, Yumiko, „A Typology of Facework Behaviors in Conflicts with Best Friends and Relative Strangers,” în *Communication Quarterly* vol. 4(48), 2000, p. 400.

Y. Matsumoto, „Reexamination of the universality of face”, în *Journal of Pragmatics*, vol. 12, 2004, p.405.

McCarthy, M. , *Rethinking spoken fluency. ELIA 9*, 11-29. Retrieved from <http://institucional.us.es/revistas/revistas/elia/pdf/March16>, 2010.

Meier, A. J. „Defining politeness: Universality in appropriateness”, în *Language Sciences*, vol. 17(4), 1995a, p. 347.

Meier, Ardith J. , „Passages of politeness”, în *Journal of Pragmatics* 24, 1995, pp.381-392.

Miller, K., *Communication Theories: Perspectives, Processes, and Contexts (ediția a 2-a)*, McGraw-Hill, Londra, 2005.

Miller, C. R. , „Genre as Social Action”, în *Quarterly Journal of Speech* 70, 1984, pp.151-167.

Mills, Sara, *Gender and Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press, 2003.

Mills, S. (editor), *Language and Gender: Interdisciplinary Perspectives*. New York; Longman, 1995.

Mills, Sara, „Rethinking politeness, impoliteness and gender identity”, în J. Sunderland și L. Litoselliti, *Discourse Analysis and Gender Identity*, 2002, Benjamins.

Morand, David , „Language and power: An empirical analysis of linguistic strategies used in superior-subordinate communication”, în *Journal of Organisational Behavior*. Chichester, May, 200. Vol. 21, 3, 2002, pg. 235.

Muijs, Daniel , *Doing Quantitative Research in Education: with SPSS*, Londra, Sage Publications, 2004.

Mullany, L. , *Gendered Discourse in the Professional Workplace*, Basingstoke, Palgrave, 2007.

Nickerson, C., „Business Discourse and Language Teaching”, *Journal of Applied Linguistics in Language Teaching* 40, 2002, pp.375-391.

Nunan, D. , „Task-based language teaching in the Asia context: Defining task”, *Asian EFL Journal*, 8, 3, 2006, pp.1-6.

Nwoye, O. G. „Linguistic politeness and sociocultural variation of the notion of face”, în *Journal of Pragmatics*, vol. 18, 1992, p. 310.

O’Driscoll, Jim „About face: A defense and elaboration of universal dualism”, *Journal of Pragmatics*, vol. 25, 1996, pp. 8-20.

Olariu-Florin Teodor, *Reguli, constrângeri și principii conversaționale: interacțiunea verbală ca univers agonal reglementat*, „Anuar de Lingvistică și Istorie Literară”, Iași, tom XLVII–XLVIII, p. 127–164, 2007-2008.

Oller, J. W., „Evidence for a general language proficiency factor: an expectancy grammar”, *Die Neuren Sprachen*, 75, 1976, pp.165-174.

Oller, J. „Intelligence and language proficiency as sources of variance in self-reported affective variables“ în *Language Learning Journal*, vol. 28, nr. 1, iunie, 1978, pp. 85-97.

Pan, Y., Scollon, S., și Scollon, R. , *Professional Communication in International Settings*, Blackwell, Oxford, 2002.

Pan, Y. , „Power behind linguistic behavior: Analysis of politeness phenomena in Chinese official settings”, în *Journal of Language and Social Psychology*, vol. 14, 1995, p. 480.

Paulston, C. B., „Linguistic and communicative competence”, în *TESOL Quarterly*, 8, 1974, pp.347-362.

Păun Nicolae, „Interculturalism, Globalization and Cultural Identity, în *Studia Europaea*, nr. 1-2, 2002.

Placintar, E. , *A Pragmatic Approach to Conversation Analysis*. Cluj-Napoca, Editura EFES, 2005.

Pleșu Andrei, *Despre frumusețea uitată a vieții*, București, Humanitas, 2011.

Povolná, R., „Some discourse markers used to express politeness in spoken academic discourse”, în Kuzniak, M. și Rozwadowska, B. (editori) *Studies in Language and Methodology of Teaching Foreign Languages, PASE Papers*, Oficyna Wydawnicza ATUT, Wrocław, 2009, pp.155-164.

Robinson, P., „Task complexity, task difficulty and task production: exploring interactions in a componential framework”, în *Applied Linguistics*, 22/1,2001, pp.27-57.

Ruxăndoiu-Ionescu Liliana, *Limbaj și comunicare. Elemente de pragmatică universală*. Editura All, București, 2003.

Ruxăndoiu-Ionescu Liliana, *Conversația :Structuri și strategii. Sugestii pentru o pragmatică a românei vorbite*, Editura ALL, București, 2003.

Sacks, H., Schegloff și G. Jefferson, „A Simplest Systematics For the organization of Turn-Taking for Conversation,” în *Language*, 1974, pp. 696-735.

Saeko, Jerome Fukusima, *Requests and Culture: Politeness in British English and Japanese*. Bern: Peter Lang, 2000.

Sarangi, S. , Roberts, C. , *Talk, Work and Institutional Order: Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*, Mouton de Gruyter, Berlin, 1999.

Sava, E. , *Explorând un ritual*, Cluj-Napoca, Editura Limes, Colecția Paradigme, 2007.

Scollon, Ron and Suzanne W. Scollon, *Intercultural Communication: A discourse Approach*, Oxford, Blackwell, 2001.

Scollon R. și Suzanne W. Scollon,” *Face in interethnic communication*”, în J. C. Richards și R. W. Schmidt (editori), *Language and Communication*, Londra, Longman, 1983, pp. 156–188.

Schegloff E. A. , „On talk and its institutional occasions”, în Drew Paul and Heritage John (editori), *Talk at work. Interaction in institutional settings*, Cambridge, University Press,1992, pp.101-137.

Schmidt, R. W. „ Review of „*Questions and politeness: Strategies in social interaction*”, în E. N. Goody (Editor), *RELC Journal*, vol. 11 1980, p. 104.

Scollon, R. și Scollon, S. B. K., „*Face in interethnic communication*”,în J. C. Richards și R.W.Schmidt, (editori), *Language and communication*, Londra, Longman, 1983, pp.156-188.

Scott, V. M., *Double talk: Deconstructing monolingualism in classroom second language learning*, Upper Saddle River, NJ, Prentice Hall, 2010, p. 163.

Searle, J. R. , *Speech Acts*, Cambridge, Cambridge University Press, 1969.

Searle, J. R. , „The classification of illocutionary acts”, în *Language and Society* 5, 1976, pp.1-24.

Searle, J. R. , *Expression and Meaning*. Cambridge, Cambridge University Press, 1979.

Searle, J. R. , „Conversation”, în J. R. Searle et al (editori), *On Searle and Conversation*, Amsterdam- Philadelphia, John Benjamins, 1992, pp.7-30.

Sifianou, Maria, *Politeness Phenomena in England and Greece*. Oxford, Clarendon Press, 1992, p. 27.

Sifianou, Maria „The use of diminutives in expressing politeness: Modern Greek versus English”, în *Journal of Pragmatics*, vol. 17, 1992, p. 156.

Silvestre, C., „The construction of the subject: a diachronic perspective”, în Lundquist, L. , Picht, H. , Qvistgaard, J. , *LSP Identity and Interface Research, Knowledge and Society*, Vol. I. , Copenhaga: LSP Centre, Copenhagen Business School, 1998.

Shore C. și Black A., „A citizen's Europe and the construction of European identity”, în V. A. Goddard, J. R. Llobera și C. Shore (editori), *The Anthropology of Europe. Identities and Boundaries in Conflict*, Oxford, Berg, 1994, pp. 275-298.

Shumin, K. „Factors to consider: Developing adult EFL students' speaking abilities”, în *English Teaching Forum*, vol. 35, nr. 3, iulie, 1997.

Skehan, P., *A cognitive approach to language learning*. Oxford, Oxford University Press, 1998.

Skehan P., „Second language acquisition research and task-based instruction”, în J. Willis și D. Willis (editori), *Challenge and Change in Language Teaching*, Oxford, Heinemann, 1996, pp.17-30.

Spencer, W., „Self-Work in Social Interaction: Negotiating Role-Identities”, în *Social Psychology Quarterly*, Vol. 50, No. 2, 1987, pp.131-142.

Spencer-Oatey, H., *Culturally Speaking: Managing Rapport through Talk across Cultures* ,Londra, Continuum, 2000a, pp.8-18.

Spencer Oatey, H., „Rapport Management: A Framework for analysis”, în Helen Spencer Oatey (editor), *Culturally Speaking: Managing Rapport through Talk across Cultures*, Londra, Continuum, 2000b, pp.11-46.

Spencer-Oatey, H., „Managing Rapport in Talk: Using Rapport Sensitive Incidents to Explore the Motivational Concerns Underlying the Management of Relations”, *Journal of Pragmatics* 14, 2002, pp.529-545.

Spencer Oatey, H. și J. Xiong, Face and Management of Rapport, 2003, accesat online: <http://www.intercultural.europacom.com/publications/4.pdf>.

Spencer-Oatey, H., „Sociolinguistics and Intercultural Communication”, *Sociolinguistics* 3, 2006, pp.2537- 2546.

Sperber, D. și Wilson D., *Mutual knowledge and relevance in theories of comprehension*, în N. Smith (editor), *Mutual Knowledge*, London, Academic Press, 1982, pp.61-85.

Sperber, D. și Wilson, D., *Relevance: Communication and Cognition*. Oxford, Basil Blackwell, 1986.

Strauss, A., și Corbin, J., *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*, ediția a doua, Thousand Oaks, CA, SAGE Publications, 1998.

Stubbs, M., *Discourse Analysis: The Sociolinguistics Analysis of Natural Language*, Oxford: Blackwell, 1983.

Tanaka, S., și Kawabe, S. , „Politeness strategies and second language acquisition”, în *Studies in Second Language Acquisition*, 5(2),1982, pp.18-33.

Tannen Deborah, „Gender Differences”, în *Conversational Coherence*, în *Conversational organization and its developments*, Dorval Bruce, Norwood, NJ, 1990.

Terkourafi, Marina, „Beyond the micro-level in politeness research”, în *Journal of Politeness Research* 1, 2,2005, pp.237-262.

Thomas J., *Meaning in interaction. An introduction to pragmatics*, Londra, Longman, 1995.

Thorne, B. Kramarae, H. și Henley, N. (editori), *Language, Gender and Society*, Rowley, Newbury House, 1983.

Toulmin, S., E., *The Uses of Argument*, Cambridge, Cambridge University Press,1958.

Tracy, K., „The many faces of facework”, în H. Giles și W. P. Robinson (editori), *Handbook of language and social psychology*, Chichester, John Wiley, 1990. p. 216.

Tulbure, Mariana *Impactul politeții asupra locutorilor*, Brașov, 2011 (studiu, Biblioteca Centrală Universitară Cluj-Napoca, Sala Profesorilor)

Van De Walle, Lieve, *Pragmatics and classical Sanscrit: A pilot study in linguistic Politeness*, Amsterdam; Philadelphia, John Benjamins Publishing Company, 1993, p.76.

Watts, Richard J. , Sachiko Ide și Konrad Ehlich (editori), *Politeness in Language :Studies in Its History, Theory and Practice*, Berlin, Mouton de Gruyter, 1992.

Watts, Richard J. , *Politeness*. Cambridge, Cambridge University Press, 1999; 2003.

Watts, Richard J. , *Relevance and relational work: linguistic politeness as politic behavior*, în *Multilingua*, vol.8, 2/3,1989, pp.131-166.

Watts, Richard J., „Linguistic politeness and politic verbal behaviour: Reconsidering claims for universality, în: Richard J. Watts, Sachiko Ide și Konrad Ehlich (editori). *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin, Mouton de Gruyter,1992, pp.43-70.

Werkhofer, Konrad T. „Traditional and modern views: the social constitution and the power of politeness”, în Richard J. Watts, Sachiko Ide și Konrad Ehlich (editori), *Politeness in Language: Studies in its history, theory and practice*, Berlin; New York, Mouton de Gruyter, 1992; 2005, pp. 155–199.

Wenger, E. *Communities of Practice*, Cambridge, Cambridge University Press, 1998.

Wikki, Lissa, „Politeness, face and facework: Current issues” , *A man of measure . Festschrift in honour of Fred Karlsson on his 60th birthday*, în *SKY Journal of Linguistics*, ediție specială, The Linguistic Association of Finland, Turku, vol. 19, 2006, pp. 322-332.

Wilkes-Gibbs, D., „Studying language use as collaboration”, în G. Kasper și E. Kellerman (editori), *Communication strategies: Psycholinguistic and sociolinguistic perspectives* (pp. 238-274). London: Longman, 2004, pp.238-274.

Willis, J. și Willis, D., (editori). *Challenge and change in language teaching*. Oxford, Heinemann/MacMillan ELT, 1996.

Willis, J. , *A framework for task-based learning*, Harlow, Londra, Longman, 1996.

Wilson, J., *Politically Speaking: The pragmatic analysis of political language*. Oxford, Blackwell, 1990.

Wodak, R., *Disorders of Discourse*. Londra, Addison Wesley Longman Limited, 1996.

Wodak R., *How do I put the problem?*, 1981, pp.1-35.

Wodak R., „Determination of guilt: discourses in the courtroom”,în C. Kramare, Schulty, W. M. O’Barr (editori), *Language and Power*, Sage, Beverly Hills, CA, 1984, pp.89-100.

Wodak, R., „*The irrationality of power*”, în *Communication Yearbook*, vol. 12, 1989, p. 21.

Wodak R., „*Strategies in text production and text comprehension: a new perspective*”, în D.Stein (editor), *Cooperating with Written Texts Mouton, The Hague*, 1992, pp.493-528.

Wodak R., „*Critical Linguistics and the study of institutional discourse*”, în P. Sreveson, *Sociolinguistics in the German-speaking Countries*, Oxford University Press, 1994.

Wong Lee și M. Haugh, „*Anticipated versus inferred politeness*”, în *Multilingua* vol.22, 2003, p. 403.

Yuego Gu, „*Politeness phenomena in modern Chinese*”, în *Journal of Pragmatics*, vol. 14, 1990.

Yutang, Lin, *Between Tears and Laughter*, Kessinger Publishing, (1943); 2005, p. 200.

Zhang, Y., „*Reading to speak: Integrating oral communication skills*”, în *English Teaching Forum*, vol. 47, nr. 1, pp. 32-34.

Zaremba, A.J., *Speaking professionally*, Canada, Thompson South-Western, 2006, pp. 43-48.