

**Alina GANEA, Adela DRĂGAN**

**Coopération et conflit dans l'espace public. Une analyse des faces  
dans le talk show au sujet du film *Trianon***

Université “Dunărea de Jos”, Galați, ROUMANIE  
alelenag@yahoo.com, Adela.Dragan@ugal.ro

### *Introduction*

L'espace public comprend toute une infinité de séquences dans lesquelles se manifestent les interactants, dont le discours concerne des questions professionnelles ou privées.

Notre approche propose une analyse des marques de la coopération et du conflit dans la communication, qui peuvent se manifester dans le talk show en tant que séquence d'espace publique. De par sa nature, le talk show est un produit de télévision qui peut viser à transmettre des informations, peut essayer de trouver les causes de certains événements et en juger les responsables, chercher des vérités et les exposer, soumettre au débat des questions d'actualité etc., tout en jouant le rôle de formateur d'opinion.

Le talk show qui fait le sujet de notre approche a été réalisé par Marius Tucă à l'occasion de la controverse suscitée par l'interdiction de diffuser en Roumanie le film *Trianon* [1] de Koltáy Gabor, metteur en scène hongrois. Ce débat (mené par des journalistes, analystes politiques et le metteur en scène lui-même) confirme que la communication qui porte sur des questions sensibles, même tabou parfois, ou à même de faire naître des passions diverses, met les interactants dans l'impossibilité de maintenir les cadres d'une communication idéale. Les marques du conflit, à savoir les critiques, les réfutations, les reproches, les insultes, les moqueries, manifestés constamment dans ce type d'interaction, constituent des menaces difficiles à gérer, qui affectent pleinement les faces des partenaires.

### *1. L'espace public – coordonnées pragmatiques*

Le concept d'espace public recouvre le cadre physique de manifestation linguistique ou non linguistique des individus d'une société, accessible du point de vue visuel et/ou auditif à d'autres, qui y participent de façon volontaire ou involontaire.

Tout ce qui se passe dans l'espace public devient public par l'exposition même dans cet espace mais tout n'est pas d'intérêt public. Ce qui intéresse vraiment dans l'étude de l'espace public n'est pas le fait divers en lui-même mais la façon de laquelle il reflète les règles qui gouvernent les interactions, y compris la manière dont ces règles sont transgressées.

Dans ce contexte, l'espace public prouve l'existence de restrictions d'accomplissement de certains actes de discours ou d'éléments non linguistiques. Pourtant, cela n'empêche pas qu'ils se produisent.

L'espace public s'avère important dans une approche pragmatique dans la mesure où il induit ou devrait induire un certain comportement linguistique. Ce qui

ne correspond pas à cette orientation est reconnu comme inadéquat par une partie ou par tous les témoins qui se rendent compte des écarts de comportement.

### *1.1. Public vs Privé*

L'espace public est un produit à la fois concret et abstrait de ceux qui s'y manifestent. Il encadre un segment essentiel de la vie des individus, qui se soumet normalement à la transparence. Ce qui est public est observable et peut devenir sujet d'analyse, source d'inspiration positive et sujet de critique et s'oppose à ce qui est moins ou pas du tout observable, qui est dévoilé par l'individu par consentement. Tout individu a un territoire personnel / privé qu'il protège et qu'il n'expose qu'en s'assumant les conséquences. Font exception les personnes qui par leur statut de personnes publiques subissent des expositions plus ou moins volontaires de certaines parties ou certains segments de leur espace privé.

L'opposition *espace public / espace privé* est discutée non seulement du point de vue socio-linguistique mais aussi par le droit et la législation. Elle reflète l'existence de territoires où nous sommes autorisés ou non à nous manifester d'une certaine façon. Du point de vue linguistique, une personne ne tombe pas sous l'incidence de la loi si elle se manifeste d'une façon moins soignée, agressive, argotique etc. dans son espace privé, mais il peut se faire sanctionner par une autorité ou le public tout simplement si ses actes se produisent dans l'espace public et surtout s'ils portent atteinte à quelqu'un.

Dans cette perspective, l'espace public permet une observation attentive et détaillée de la façon dont les individus sont arrivés à des conventions qui orientent leur existence, les conditions dans lesquelles ces conventions ne sont pas respectées et les conséquences qui en découlent.

### *1.2. Éléments de l'espace public / séquences d'espace public*

Tout cadre physique produit ou non par l'homme, qui peut servir de décor à l'interaction, est un espace public. Un jardin public, une gare, une salle de tribunal sont des éléments de l'espace public, qui est un tout. Les éléments de l'espace public n'intéressent pas une approche linguistique que dans le moment où par la présence des interactants et le déroulement de l'action, ils deviennent des séquences d'espace public. Les séquences d'espace s'opposent aux éléments de l'espace public par le fait qu'elles représentent des manifestations vivantes. Elles sont des productions simultanées et assurent la dynamique sociale par l'engendrement de nouvelles séquences ou éléments d'espace public tout simplement. Elles renferment à la fois le potentiel créateur des interactants et la somme des permissions et des restrictions pragmatiques qui sous-tendent leur discours.

Les séquences de l'espace public se produisent à tout moment de la vie socio-professionnelle. Demander et recevoir des renseignements dans un bureau d'accueil, payer son billet d'avion, examiner les étudiants sont des séquences d'espace public. Elles donnent la dimension du développement d'une société par la qualité des manifestations des individus, y compris discursives, individus qui sont les exposants des valeurs de cette société. Dans cette perspective, le discours produit dans l'espace public est porteur et formateur de valeurs.

## *2. Le discours dans l'espace public*

### *2.1. Le discours public entre permission et contrainte*

Le discours dans l'espace public permet une classification d'après plusieurs critères: l'auteur du discours (président du pays, vendeur, professeur etc.), le public auquel est destiné le discours (inculpés, acheteurs potentiels etc.), type du discours (informatif, persuasif, didactique etc.), le support de transmission du discours (bande magnétique, tableau, panneaux publicitaires, dépliants etc.).

Ce qui intéresse dans une analyse du discours dans l'espace public c'est la somme des permissions et contraintes d'ordre pragmatique qui orientent la production du discours. Ces permissions et contraintes portent en elles-mêmes l'essence de la convention: *il convient de faire/il ne convient pas de faire cela*. Il s'agit d'un côté, des marques de la politesse, la quantité et la qualité de l'information, la légitimité du discours etc. et de l'autre, des injures, des remarques ou gestes obscènes etc.

Les permissions et les contraintes sont activées en permanence et surtout dans les discours qui naissent d'opinions contraires. Comme les opinions sont nourries par des éléments préacquis et sont la preuve du savoir encyclopédique de tout interactant et de l'univers auquel il appartient, il est normal que le discours en porte pleinement l'empreinte. Tout ceci conduit parfois à des confrontations plus ou moins dures qui s'actualisent dans le discours.

Le discours le plus connu grâce aux nouvelles technologies, qui porte de la façon la plus évidente les marques de la coopération et du conflit, est le discours télévisé.

### *2.2. Le discours dans les programmes de télévision comme séquences d'espace public*

Les médias représentent aujourd'hui un pouvoir reconnu dans tous les pays développés. Leur rôle ne se limite pas uniquement à transmettre l'information par des moyens techniques avancés, mais à influencer l'opinion publique.

Dans la mesure où les émissions télévisées réunissent l'espace physique, les participants et le déroulement de l'interaction (discours, activités diverses), elles peuvent être considérées comme des séquences d'espace public. Classifiées selon leur contenu dans des émissions de divertissement, des journaux, des reportages, des talk show, les programmes de télévision sont destinés à des publics divers et ont des buts différents.

Parmi ceux-ci, le talk show est un type d'émission pour lequel l'intérêt du public est suscité par plusieurs aspects: la compétence du réalisateur, le sujet proposé, la notoriété des invités.

Le déroulement de l'émission se fait en respectant plusieurs schémas. Les discussions se limitent au cadre du studio de télévision ou on leur ajoute les appels téléphoniques de divers intervenants, la présentation/discussion des SMS reçus au sujet du débat ou l'intervention des invités qui se trouvent à l'extérieur du studio etc.

### *2.3. Coopération et conflit dans le talk show*

Par la nature des sujets proposés, le talk show réunit des interlocuteurs qui représentent des personnes publiques dont les opinions sont souvent divergentes. Les marques de la coopération et du conflit sont faciles à repérer: on veut ménager sa face et la face de l'autre ou bien on n'arrive pas à éviter la menace de la face (les moqueries, les ironies et même les insultes).

Le risque pour les acteurs d'un tel discours est d'offrir à l'opinion publique la preuve que la convention est fragile et que, finalement, il n'en est rien si elle n'est

pas respectée (vision typique pour les dernières années). Produit dans un espace qui devrait créer des modèles, le discours de l'espace public venu des médias, surtout télévisé, institue comme repère ou règle, à force d'une fréquence considérable, l'erreur, l'ignorance ou la mauvaise intention. Les acteurs média qui sont reconnus comme des autorités en matière de journalisme ne sont jamais susceptibles d'ignorance et montrent un souci constant pour ménager leur face et la face des autres. Chaque fois que ce souci baisse dans leur cas, il faut saisir un désir conscient de faire des remarques plus dures et plus tranchantes en vue d'obtenir un changement de conduite ou la réaction attendue de la part des personnes visées.

### *3. Approche des marques du conflit dans le talk show au sujet du film Trianon*

Construits en marge de sujets de grand intérêt immédiat pour l'opinion publique, les talk show de Marius Tucă ont été très bien placés dans les sondages d'audience. Au mois de février 2005, l'émission ayant pour thème le film *Trianon* de Gabor Koltáy, qui reprend le problème de la souffrance des Hongrois pour la Transylvanie, une région disputée entre la Roumanie et l'Hongrie, a capté l'attention de l'opinion publique. L'émission a eu comme invités le metteur en scène lui-même, un historien hongrois, Erno Raffay, un historien roumain, Florin Constantiniu, deux journalistes roumains, Ion Cristoiu et Cristian Tudor Popescu et un analyste politique, Emil Hurezeanu (ayant quitté la Roumanie dans les années du communisme, il a milité contre le régime à travers le poste Europa Liberă). Par téléphone, sont intervenus Mihail Hărdău, le préfet de la ville de Cluj, ville située en Transylvanie et Mona Muscă, Ministre de la Culture à ce moment-là.

Le contenu du film et les réactions diverses qu'il a provoquées (refus de le diffuser sur certains postes hongrois, interdiction du film en Roumanie) avaient déterminé la décision de réaliser l'émission.

Lors de l'émission, on a exprimé plusieurs opinions concernant la justesse du point de vue exprimé dans le film, la vérité historique véhiculée et même l'opportunité de réaliser le film.

#### *3.1. Marques de la coopération*

L'émission présente des marques de la communication idéale que nous identifions et analysons dans ce qui suit.

##### *3.1.1. La disponibilité de coopérer*

Vu que les sujet reste sensible pour les deux pays, il y a eu des essais de montrer une disponibilité de coopérer dans le discours:

(1) Gabor Koltáy - [...] Penser ensemble. Ce serait très important pour les deux parties.  
Echapper aux préjugés cachés au fond de notre âme.

Cette disponibilité s'est beaucoup perdue pendant les moments plus enflammés du débat. Elle a été plutôt inconsistante, vu que l'on cherchait principalement à dire ce qu'on avait à dire et moins à se mettre d'accord sur le statut et le contenu du film.

##### *3.1.2. La manifestation de la politesse*

Assez réduites quantitativement, les marques de la politesse sont finalement étouffées par l'ensemble du discours de l'émission. Elles prennent surtout la forme de:

###### *- l'expression atténuée du désaccord*

(2) Gabor Koltáy - Je voudrais répondre à ce que monsieur l'historien vient de dire, parce que ses dires contiennent une opinion négative concernant mon film.

*- le rejet poli d'une opinion contraire*

Plus ou moins sincère, le fait de rejeter une opinion exprimée passe pour un acte poli par son caractère d'acte explicite:

(3) Gabor Koltáy - Je veux prier les téléspectateurs de ne pas voir de cette manière le film et je veux défendre mes amis roumains d'une démonstration, avec des livres et des faits, à quel point les Roumains sont plus autorisés que les Hongrois à avoir la Transylvanie. *Je rejette l'idée que le film révèlerait une tendance qui troublerait la cohabitation pacifique des deux peuples.*

*- la valorisation de l'interlocuteur (en tant que représentant d'un peuple voisin)*

Professeur universitaire et historien, Florin Constantiniu essaie de prendre le rôle d'un juge objectif et de représenter l'élément de contrepoids dans l'émission. Ses interventions sont des plus élégantes:

(4) Marius Tucă - Monsieur Constantiniu, comment voyez-vous comme historien, comment commentez-vous le film que vous venez de voir, quelle est votre première précision?

Florin Constantiniu - Moi, en tant qu'historien, comme quelqu'un qui connaît très bien le passé de l'Hongrie, *j'éprouve une grande admiration pour la nation hongroise...*

*- le souci de ménager les faces de l'interlocuteur*

Pour ne pas trop embarrasser l'autre, le locuteur préfère parler de son état affectif vis-à-vis de l'idée qu'il doit exprimer:

(5) Mona Muscă - *Je suis gênée de vous dire, et vous le savez fort bien, que ce film a été diffusé sans être traduit ni classifié ...*

Le locuteur préfère un acte indirect où il invoque l'action imputable pour éviter une appréciation négative trop forte qui actualise un reproche:

(6) Florin Constantiniu - Je crois que nos invités se sont rendu compte des SMS reçus, *qu'ils ont ouvert une boîte de Pandorre* par les réactions venues de la part des téléspectateurs ...

ou il exprime une opinion qui cache un jugement de valeur sous la forme d'un conseil tardif qui, par sa nature, ne peut pas être suivi:

(7) Florin Constantiniu - *Il aurait été mieux que le film ne soit pas fait.*

Cette construction permet chaque fois qu'elle est utilisée avec des éléments suprasegmentaux adéquats de ménager la face de l'autre.

Les deux procédés invoqués ici, la disponibilité de coopérer et la politesse, donnent au discours la force de supporter les manifestations du conflit, qui pourraient l'anéantir.

### *3.2. Marques du conflit*

Le sujet de l'émission aurait pu déterminer des attentes des plus diverses mais les plus sûres étaient des attentes conflictuelles car les invités représentaient des peuples qui soutiennent des vérités historiques différentes. Reconnu pour son degré d'implication dans ce qu'il affirme et par la recherche de l'objectivité tout comme par la dureté de ses opinions, Cristian Tudor Popescu affirme cependant qu'il aurait voulu dépasser une attente négative:

(8) Cristian Tudor Popescu - *Je n'ai pas voulu au début de cette émission penser que nous avons à discuter autre chose qu'un film avec ses parties bonnes et mauvaises, avec ses connotations politiques et artistiques. [...].*

Dans l'impossibilité de se mettre d'accord sur le film, les invités ont transformé l'émission dans une communication surtout conflictuelle.

Parmi les marques de la communication conflictuelle présentes dans l'émission on peut mentionner:

### *3.2.1. Les attentes conflictuelles*

Le locuteur confirme les dimensions du conflit anticipé:

(9) Marius Tucă - Il n'est pas le héros de la Révolution roumaine. Monsieur Tökes n'est pas le héros de la Révolution roumaine. Personne ne l'a déclaré le héros de la Révolution roumaine.

Gabor Koltáy - Marius, le fait que pendant les cinquante dernières années, beaucoup d'Hongrois ont disparu, ont été chassés...

Emil Hurezeanu - *J'avais peur que nous n'arrivions à ce point ...*

### *3.2.2. L'expression explicite du désaccord*

Le locuteur ne réduit pas son intervention à un simple désaccord mais il se défend en retransmettant la culpabilité à son interlocuteur:

(10) Gabor Koltáy - Monsieur le rédacteur en chef a présenté le film comme un acte coupable. *Je crois que nous ne pourrons pas créer autour de nous un monde honnête si nous ne parlons pas de nos problèmes.*

### *3.2.3. Les critiques*

Assez objectives dans leur contenu, les critiques viennent attester une forte impression que l'interaction ou le sujet du discours produisent sur les locuteurs:

(11) Emil Hurezeanu - *Nous avons affaire à une plaidoirie romantique, pathétique on l'a dit, en faveur de l'exceptionnelle unicité de la souffrance hongroise. Le registre est dépassé et par le discours historique et d'autant plus par le discours artistique du début du 21ème siècle, à mon avis. J'attends autre chose d'un film documentaire qui veut éclaircir les choses et non pas plaider et consolider une seule thèse.*

(12) Ion Cristoiu - *C'est donc un film inégal. Tout d'abord, il n'est pas défini en tant que genre. Comme genre, ce film n'est pas documentaire parce qu'il a des insertions artistiques [...] et on a inséré de temps en temps, ces vers, qui n'ont rien affaire avec le documentaire. Il n'est ni un film artistique.*

(13) Gabor Koltáy – [...] *Bien des fois nous parlons en parallèle.*

La critique peut être encore plus dure que le locuteur ne s'adresse pas directement à celui qu'il critique. Il répond de cette façon à l'attitude qu'il lui impute, de ne pas parler avec lui et les autres invités. La face est fortement menacée:

(14) Cristian Tudor Popescu - *Jusqu'à ce moment je n'ai pas compris quel était l'objectif de M K.G. Maintenant j'ai compris. Il ne parle pas avec nous, ceux qui sommes assis à cette table. Et il ne parle ni avec les Roumains de la Roumanie. Parce que, vous avez vu, il a un discours ciblé, avec des préfabriqués, il ne nous regarde même pas, il ne fait pas attention lorsque nous avons quelque chose à lui dire, il a quelque chose à dire aux Hongrois de la Roumanie, de la Transylvanie. Maintenant j'ai compris, vers la fin de l'émission, avec qui il était en dialogue. C'est pas avec nous. Il n'a aucune affaire avec nous. Il veut transmettre ce qu'il a à transmettre aux Hongrois de la Transylvanie. Qui, je ne sais pas en quelle mesure, vont croire ce qu'il dit.*

### *3.2.4. Les reproches*

De façon tout aussi surprenante pour sa façon d'intervenir, le journaliste roumain présente seulement les faits qui fondent son attitude, en laissant son interlocuteur en proie aux autres reproches transmis par les SMS. L'effet recherché a été suffisamment intense:

(15) Cristian Tudor Popescu – [...] *Vous avez présenté là-bas S. Andrasz pendant les événements de Târgu Mureş de 1990, sur le lit d'hôpital, l'oeil blessé et avec un bandage. Eh bon, ... je vous dis que tous les Roumains de la Transylvanie, tous les Roumains savent qui est Mihăilă Cofariu. Ils se rappellent ce nom. Donc, voir S. A., sur le lit d'hôpital et ne pas voir M.C. qui a été cruellement battu, devant les yeux de toute l'Europe, étant pris pour Hongrois par diverses agences et chaînes étrangères, et il était roumain, le pauvre, un homme qui a souffert pendant des années, des paralysies, des traitements, ainsi de suite, et que vous n'en disiez rien, que vous ne présentiez aucune image mais qu'en échange vous montriez S. A., que je respecte bien, c'est un écrivain, un homme qui a été blessé là-bas, c'est*

*terrible ce qui est arrivé ... mais ne vous étonnez pas si cette vision unilatérale dont parlait M Hurezeanu, qui se voit très bien dans cette présentation tragique, dramatique, le cas de S. A., vous l'avez débalancée. Et alors c'est normal d'avoir de telles réactions (les réactions des SMS vis-à-vis du film – note de traduction).*

### **3.2.5. Les moqueries**

La moquerie qui s'appuie sur les possibilités du locuteur de faire à son tour ce que l'autre a déjà fait, et qui est jugé de façon négative, est très dévalorisante et tente de provoquer une prise de conscience:

(16) Cristian Tudor Popescu - Vous avez là des vers [...]. Certains d'entre eux sont très bons, ils m'ont plu, ce sont des vers patriotiques bien faits, spécialement ceux d'Ady Endre, qui est un grand poète, [...], et tout aussi bien, disons qu'on aurait pu faire un film en Roumanie à partir du pathéisme royal. On aurait pu présenter des nostalgiques du roi Mihai qui attendent encore des ordres de lui, et des nostalgiques de la Grande Roumanie d'entre les deux guerres, et on pouvait faire un film pareil, et on plaçait là-bas des vers d'Octavian Goga à la place des vers d'Ady Endre. On aurait pu faire un film équivalent, j'sais pas, peut-être meilleur ...

### **3.2.6. Les ironies**

Les ironies formulées par les invités sont des ironies classiques à travers lesquelles on prend en dérision la manière d'agir de l'autre: ses actes, ses paroles etc. C'est le cas de:

(17) Emil Hurezeanu - [...] bien que nous ne devions pas nous y intéresser parce que nous en avons le résultat.

Ion Cristoiu - Nous comparons le résultat avec l'intention, *peut-être l'auteur, comme tout grand auteur, l'oeuvre lui a échappé de la main, ça arrive parfois...*

(18) Gabor Koltáy - Parce que nous sommes dans la proportion 4 – 2. Nous avons pu parler moins mais je crois que nous avons dit des choses importantes.

[...] *Ce qui a été dit aujourd'hui a provoqué peut-être le sourire des historiens sérieux.*

(19) Cristian Tudor Popescu - *Je veux assurer M K.G que tout comme ce film ne va pas changer les frontières actuelles, il va quitter la Roumanie en bonnes conditions, sain et sauf, avec tous nos voeux.*

Pour ce qui est des ironies naissant d'erreurs graves, la réaction est accompagnée d'éléments non verbaux et d'opinions exprimées partiellement:

(20) Gabor Koltáy - Toi qui as quitté l'Hongrie et es arrivé à l'Europe libre, tu le sais très bien...

Emil Hurezeanu (*rumeurs et rires des invités roumains*) - *Je n'ai pas quitté l'Hongrie mais la Roumanie.*

### **3.2.7. Les attaques insultantes**

Comme pour marquer une augmentation du conflit, les attaques insultantes apparaissent vers la fin du débat. Les remarques des deux intervenants sont tranchantes:

(21) Cristian Tudor Popescu: [...] ce film-ci ne doit pas nous présenter le pasteur Laszlo Tökes, car nous le connaissons très bien, *il débite dans ce film les conneries que nous connaissons, il y a aussi monsieur Istvan Csurko qui est l'équivalent hongrois de Vadim Tudor*, qui est de nouveau quelqu'un de connu, et pour le reste, je veux dire que je comprends le sentiment qu'un Hongrois peut éprouver envers le Trianon.

(22) Gabor Koltáy - *Si je lis ces SMS, je ne suis pas sûr de quitter la Roumanie en vie demain.* Mais j'espère dans la raison, que les passions hysteriques, nous allons les apaiser. *Même si ce n'est pas sûr que nous ayons donné ce soir un exemple positif.*

Malgré la tension qui a dominé cette émission, on a pu constater une preuve d'endurance de la part des intervenants et d'acceptation des règles du jeu que peut comporter une communication de ce type. Incommode pour les participants, l'émission atteste en quelle mesure on peut rester poli et coopérant et ménager

l'autre, mais aussi l'attaquer et compromettre ses faces, parfois avec des répliques mordantes. L'impression d'opposition a été accentuée par l'emplacement des invités qui avaient été placés d'un côté et de l'autre de la table, "comme dans les tranchées" (remarque d'E. Hurezeanu).

### *Conclusions*

Par les séquences qu'il comporte, l'espace public devient le cadre de manifestation discursive qui reflète soit les concordances d'opinion, soit les divergences. En classifiant les interactants selon qu'ils partagent ou non les mêmes opinions, l'espace public crée les conditions de les exprimer sans pour autant réussir à déterminer le respect des conventions. Il se retrouve aujourd'hui comme un espace partiellement vicié, situation qui s'explique entre autres par l'intérêt commercial des acteurs impliqués. Une analyse de l'évolution des émissions télévisées en tant que séquences d'espace public pourrait témoigner de la dégradation de leur qualité surtout les dernières années.

### *Note*

[1] Talk show diffusé le 9 février 2005 sur la chaîne TV roumaine Antena 1.

### *Bibliographie*

- DRĂGAN, A. & A. GANEA (2006). La menace des faces dans la communication conflictuelle. In *Cooperation and Conflict in Ingroup and Intergroup Communication*: 65-72. Bucureşti: Editura Universităţii din Bucureşti.
- GOFFMAN, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. Les relations en public*. Paris: Minuit.
- GOFFMAN, E. (1974). *Les rites d'interaction*. Paris: Minuit.
- GOFFMAN, E. (1987). *Façons de parler*. Paris: Minuit.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1996). *La conversation*. Paris: Éditions du Seuil.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1990), (1992), (1994). *Les interactions verbales*, tomes I, II, III. Paris: Armand Colin.
- VION, Robert (1992). *La communication verbale. Analyse des interactions*. Paris: Hachette.