

L'ÉVALUATION DE LA COMPÉTENCE DE COMMUNICATION DANS LA NÉGOCIATION COMMERCIALE FACE-A-FACE

Ruxandra CONSTANTINESCU-ȘTEFĂNEL*

Le curriculum de français de la Faculté de Relations Economiques Internationales de l'Académie d'Etudes Economiques de Bucarest prévoit, en dernière année, l'enseignement des comportements langagiers dans une situation de communication complexe et très fréquente dans la future profession des étudiants, la négociation commerciale face-à-face. Cet enseignement constitue un véritable défi pour le professeur, car il suppose la transmission autant des structures spécifiques du discours de la négociation commerciale en français, que des comportements caractéristiques à cette situation telle qu'elle est perçue en France, étant donné que cette perception diffère de celle qu'on lui attache en Roumanie.

Aussi l'évaluation de l'apprentissage de cette unité du curriculum doit-elle tenir compte des deux aspects ci-dessus. Il s'agit, en somme, d'établir dans quelle mesure les étudiants sont capables de mobiliser leur compétence de communication pour faire face à une telle situation, autant du point de vue linguistique, que comportemental. Il s'agit, comme l'écrit J.P.Mothe "de faire porter l'évaluation (...) sur leur capacité à se tirer d'affaire plus tard, lorsqu'ils seront privés des béquilles du professeur, dans telle ou telle situation authentique de communication." [13, p.133]

Afin d'atteindre cet objectif, il faut faire appel à des tests "qui sont censés mesurer la maîtrise fonctionnelle de la langue étrangère (et qui) demandent des épreuves qui – comme l'écrit Rea – se rapprochent le plus possible des situations authentiques de la langue." [1, p. 34]

Selon Mothe, ces tests sont "davantage qu'autrefois, des simulations de situations authentiques." [13, p. 135]

Nous partageons l'avis de Mothe et considérons la simulation la meilleure technique d'évaluation dans ce cas. En effet, elle permet d'une part d'établir dans

quelle mesure les étudiants peuvent s'adapter à toutes les caractéristiques de la situation et, d'autre part, de déterminer dans quelle mesure ils ont acquis les diverses composantes de la compétence de communication.

Nous avons donc évalué à l'aide des simulations des étudiants en dernière année de la Faculté de Relations Economiques Internationales. Ils avaient étudié le français comme deuxième langue étrangère pendant quatre ou quatre ans et demi, en raison de 2 à 3 heures par semaine, à savoir entre 250 et 360 heures au total. Au début de leurs études universitaires, ils étaient des vrais ou des faux débutants, en arrivant lors de la production des simulations au niveau II ou III, en fonction du nombre d'heures d'étude qui leur avait été assigné.

Ils avaient étudié la négociation commerciale face-à-face pendant un ou deux semestres au cours de la dernière année d'études.

Le format du cours avait consisté en quatre étapes : l'apprentissage des concepts génériques et focalisés par l'entremise du module A du manuel "Face-à-face en affaires"[9, p.7-57]; des exercices oraux et écrits insistant sur des aspects ponctuels de la négociation par le biais du module B du même manuel [9, p.71-125]; l'exposition à des négociations simulées par des commerciaux français; des simulations réalisées par les étudiants fondées sur des cas adaptés à leur situation, c'est-à-dire des négociations entre des Roumains et des francophones.

Un format similaire est utilisé par Eric Freeman [7] pour enseigner la négociation en anglais à l'Institut de Gestion de Paris. Nous avons ajouté à son modèle l'exposition que nous considérons essentielle pour des apprenants n'ayant pas l'expérience de cette situation dans leur langue maternelle.

L'exposition a compris deux volets: l'écoute des

* *Chargée de cours, docteur ès lettres, au Département des Langues Romanes et de Communication en Affaires de l'Académie d'Etudes Economiques Bucarest*

enregistrements de simulations et l'analyse du texte de la transcription afin de découvrir les traits caractéristiques de ce type de discours.

L'utilisation des simulations au cours de l'apprentissage et lors de l'évaluation a assuré la cohérence de ces deux étapes du processus formatif.

L'évaluation a été autant sommative que normative. [5, p. 105-106] Ces deux aspects de l'évaluation se sont différenciés par le moment de leur application, leur but et leurs critères.

L'évaluation sommative a eu lieu au cours de l'examen, a eu pour but de faire le bilan des connaissances acquises par les étudiants et s'est concrétisée par des notes.

Les étudiants ont reçu des "rôles" comprenant une description de la situation : qui est le locuteur (vendeur/acheteur) et l'interlocuteur, où se déroule la négociation, dans quel but (vendre, acheter, résoudre une réclamation), quelles sont les contraintes imposées par le contexte (produit, marché, limite minimale et maximale acceptable). Ensuite, ils ont été libres d'organiser leur discours en fonction de leurs compétences et du discours de l'interlocuteur. Nous avons ainsi essayé de minimiser l'importance des qualités dramatiques des étudiants, en les poussant à jouer des rôles qu'ils seront amenés à jouer dans leur future carrière.

La notation a envisagé les paramètres ci-dessous :

- l'adéquation de l'énoncé à la réplique antérieure, ainsi qu'aux paramètres de la situation concrète décrite dans le rôle et de la situation générique "négociation commerciale face-à-face";
- la correction formelle de l'énoncé;
- la prononciation et l'intonation;
- l'adéquation du langage non-verbal aux paramètres de la situation.

Les trois premiers critères correspondent au modèle présenté par Sibylle Bolton [1, p.105-106]. Nous y avons ajouté le quatrième, compte tenu de l'importance du langage non-verbal dans la communication orale, du même qu'en raison du fait que son apprentissage avait occupé une place assez importante dans la formation des étudiants à la négociation face-à-face.

Comme les notes devaient être décidées sur place, cette évaluation n'a peut-être pas été très précise. Il se peut de même qu'elle n'ait pas été très objective car, comme toute évaluation des interactions orales, elle manquait de critères exactes. Mais, comme l'écrit Bolton "si dans le cadre du contrôle et de la notation le critère d'objectivité se heurte au critère de l'adéquation à l'objectif d'apprentissage, c'est à l'exigence d'adéquation que revient la priorité par

rapport à celle d'objectivité." [1, p.59]

L'adéquation à la situation et le succès de la communication ont donc constitué les principaux critères de notation, les erreurs les plus graves étant l'échec de la communication, c'est-à-dire l'impossibilité de "faire passer le message" en dépit des diverses stratégies utilisées (répétition, reformulation, gestes) et le recours à la langue maternelle.

Les notes obtenues après les simulations se sont inscrites dans la marge normale correspondant au niveau de chaque étudiant, ce qui prouve, à notre avis, la validité de cette méthode d'évaluation.

L'évaluation normative a été réalisée après l'examen, par l'analyse des transcriptions des simulations réalisées par les étudiants. Elle a visé deux aspects : l'adaptation aux paramètres de la situation de communication et le niveau des composantes de la compétence de communication.

Lors de notre étude de la négociation commerciale face-à-face nous avons établi, à partir des critères formulés par C. Kerbrat-Orecchioni [10, p.124 sqq], les traits caractéristiques de cette situation [2, p.11-14], à savoir :

La nature du site

Le cadre spatial de la négociation commerciale est institutionnalisé : un bureau, une salle de protocole, un lieu public spécialisé dans une entreprise, à la foire ou dans une mission commerciale.

La durée

Il faut distinguer entre "une rencontre" ou un "rendez-vous", qui peut occuper entre une dizaine de minutes et des heures entières, et une "négociation complète" qui, dans la plupart des cas, recouvre toute une histoire conversationnelle [8, p. 70] ou plutôt une histoire interactionnelle [14, p.149], pouvant durer d'une à quelques semaines jusqu'à plusieurs années dans les affaires complexes.

Le rythme

Cette notion recouvre autant la périodicité des contacts oraux et écrits entre les participants, qui est assez régulière, que l'alternance des tours de parole dans les interactions verbales. Celle-ci est rapide, les pauses ayant d'habitude des raisons stratégiques comme: déterminer l'interlocuteur à changer une proposition inacceptable ou à fournir plus d'informations ou permettre au locuteur de réfléchir sur sa réplique.

Le but de l'interaction

Il s'agit d'une interaction finalisée, à finalité externe, dont le but est très précis : conclure une affaire, modifier un contrat ou résoudre une réclamation. Sur

le plan de l'expression, ce but se traduit par la recherche de l'accord, voire du consensus.

Le contenu

C. Kerbrat-Orecchioni décèle deux aspects du contenu d'une interaction [10, p.128] : la nature de la macrostructure et les thèmes abordés.

Ayant analysé ailleurs la structure de ce type d'interaction verbale [3], nous nous arrêterons un instant sur les thèmes abordés. Ceux-ci sont non-privés et sérieux et sont limités, au moins dans le corps de l'interaction, aux "attributs" du produit ou du service qui fait l'objet de la négociation [5] et aux diverses images d'entreprise, de produit et du marché construites par les interlocuteurs.

Le nombre et la nature des participants

On négocie généralement à deux ou en équipes, selon la nature de l'affaire ou selon la culture à laquelle on appartient. Quel que soit le nombre des participants, ils se retrouvent dans deux "camps", "vendeur" et "acheteur", assis face-à-face des deux côtés de la table des négociations. La confrontation d'intérêts, la confrontation de paroles est ainsi marquée par la confrontation spatiale.

Le statut participatif

La négociation commerciale se déroule entre des partenaires à statut participatif égal, c'est-à-dire qui sont tous les deux autorisés à occuper, en alternance, les fonctions émettrice et réceptrice. [10, p.125]

Les rôles pragmatiques des interactants

Ces rôles sont institutionnalisés, les participants étant, comme on l'a vu ci-dessus, des "vendeurs" et des "acheteurs" ou leurs assimilés, "le producteur" et "le représentant", "la franchiseur" et "le franchisé", etc.

La nature institutionnalisée des rôles suppose que les participants s'identifient avec le micro-contexte professionnel qu'ils représentent, à savoir leur entreprise, et qu'ils parlent en son nom. Cela correspond sur le plan de l'expression à l'emploi des pronoms de première personne pluriel "nous" et "on" pour désigner le locuteur.

Les cas où le locuteur est désigné par "je" sont marqués par rapport à la norme découlant du caractère institutionnalisé des rôles.

Les relations interpersonnelles

La relation horizontale [11, p. 39 sqq] est caractérisée par la distance, ce qui se traduit sur le plan de

l'expression par la présence des marques linguistiques de politesse autant négative que positive [12]

La relation verticale [11, p. 71 sqq] est rendue par le rapport de places. Celui-ci est négocié tout au long de l'interaction, car le participant qui occupe la place haute a plus de chances à réaliser une affaire profitable, d'où la présence de plusieurs stratégies générales et spécifiques pour occuper cette place.

Lors d'une simulation, certains de ces paramètres sont moins ou guère décelables. En effet, il est difficile de recréer en classe le site de la négociation commerciale, la durée ne porte que sur une seule rencontre, en faisant abstraction de l'histoire interactionnelle, le rythme se réfère uniquement à l'alternance des tours de parole et aux silences, puisque les étudiants sont censés simuler un seul rendez-vous.

C'est pourquoi, lors de l'évaluation normative, nous avons octroyé moins d'importance à ces paramètres.

Notre analyse a porté surtout sur le but et le contenu de l'interaction, macrostructure et thèmes abordés, une attention particulière étant accordée à la construction et à la transmission des images d'entreprise, de produit et du marché; les rôles pragmatiques, à savoir la manière dont ceux-ci sont envisagés par les participants et qui se reflète dans l'emploi des pronoms de première personne; les relations interpersonnelles, la relation horizontale, plus précisément les marques et les stratégies de politesse; la relation verticale, c'est-à-dire le rapport de places pré-établi, les stratégies pour occuper la place haute et le rapport de places final.

Nous avons d'abord appliqué cette grille d'analyse à un corpus formé de simulations réalisées par des commerciaux français [2], ce qui nous a permis de définir notre "norme".

Nous avons ensuite réalisé une analyse similaire sur les transcriptions de 15 simulations jouées par nos étudiants.

Le but de l'interaction

Dans la plupart des simulations, le but, imposé par les "rôles", est exprimé sur le mode explicite.

La recherche du consensus est évidente sur le plan de l'expression puisque les thèmes majeurs se terminent par des résolutions négatives satisfaisantes ou positives satisfaisantes ou par l'accord des participants à reprendre le thème au cours d'une nouvelle rencontre.

L'affaire est conclue, donc le consensus final est atteint, en douze simulations, dont en neuf il est signalé explicitement. L'enregistrement de deux simulations est incomplet. Dans une seule simulation la consensus n'est pas atteint, mais les participants décident de continuer la négociation et expriment leur

certitude d'aboutir à une entente.

Le contenu de l'interaction

a. La structure

Les cinq phases de la négociation commerciale sont décelables en quatre simulations. La phase "connaître" est absente des négociations réunissant des participants qui se connaissaient auparavant. La phase "consolider" manque en cinq simulations et la phase "conclure" n'est pas explicite en une seule.

Le contenu proprement dit de l'interaction est strictement respecté. Les séquences d'ouverture (SO) et de clôture (SC) comprennent les actes rituels recommandés et tous les thèmes abordés visent les attributs du produit ou les images d'entreprise, de produit et du marché.

b. La forme de l'interaction est typique pour la négociation commerciale face-à-face. La S.O. et la S.C. comprennent les divers types d'échanges, tandis que la séquence de pré-clôture combine des échanges et des interventions complexes.

Le corps de l'interaction consiste surtout en des interventions complexes et procède par des cycles réfutatifs dont la résolution est conforme à celle imposée par la situation de communication.

Puisqu'aucun effort d'apprentissage n'a visé la forme de l'interaction, nous pouvons conclure que celle-ci découle naturellement de la situation et caractérise le discours oral dialogal argumentatif.

c. Les actes de langage

Notre analyse a porté surtout sur les actes typiques du corps de l'interaction: ARGUMENTER et REFUTER. Les arguments et les réfutations sont nombreux et diversifiés, même plus que dans les simulations des Français.

Les étudiants y ont transposé des connaissances acquises au cours de l'exposition aux simulations réalisées par les Français, de même que celles acquises individuellement d'autres sources, les arguments et les réfutations signalées dans leurs productions représentant ainsi un bel exemple de compétence transférée.

Le nombre et la nature des participants

Les simulations ne comprennent que deux participants chacune, leurs rôles étant ceux d'acheteur et de vendeur ou de producteur et de représentant.

Les étudiants se sont parfaitement identifiés à leurs rôles. Il n'y a dans les simulations aucune référence au fait qu'ils sont différents des personnages qu'ils "jouent". Certains se sont même identifiés au nom du

personnage.

Le statut participatif

Les participants ont un statut participatif égal. Aucun ne voit son accès à la parole totalement refusé. Les interventions et les refus de léguer la parole font partie d'une stratégie pour occuper la place haute.

Dans les simulations il y a des "by standers" qui n'existent pas dans les négociations authentiques, les observateurs, mais le texte ne comprend aucune référence à leur présence. Les étudiants font comme s'ils étaient seuls.

Les rôles pragmatiques

Ces rôles sont institutionnalisés. Le locuteur est désigné par "nous" et "on", "je" étant utilisé à des fins stratégiques. Certaines valeurs se rattachent aux pronoms de première personne. Ainsi "nous" est valorisant, "on" est neutre et "je" est dévalorisant. Bien que les valeurs soient les mêmes que dans les simulations des Français, la stratégie des pronoms personnels est presque absente. Nous ne considérons pas cela comme une erreur car cette stratégie est moins utilisée dans les négociations internationales. [2]

Les étudiants construisent et transmettent des images d'entreprise, de produit et du marché tout comme dans les simulations françaises. Certains problèmes subsistent pourtant quant à l'emploi de l'image neutre qui est plutôt une réfutation atténuée et non un signe de rapprochement entre les participants comme chez les Français.

Les relations interpersonnelles

La relation horizontale

Elle est marquée par la distance, le pronom "vous" de politesse étant de mise. Un seul locuteur commet parfois des erreurs quant à son emploi, mais nous croyons que leur cause réside plutôt dans une compétence linguistique insuffisante.

La langue utilisée est la langue parlée standard et nous avons découvert une seule erreur de niveau de formalité.

Les règles de politesse sont bien respectées et leur expression est variée. Il y a des différences d'emploi entre les locuteurs occupant la place haute et ceux occupant la place basse, mais sans dépasser les limites admises.

Il est intéressant de noter que la familiarité qui existe en réalité entre les participants n'a pas été transférée dans les simulations. Les étudiants se sont soumis aux contraintes de la situation.

La relation verticale

Elle est déterminée par le rapport de places et comme celui-ci influe sur d'autres aspects de l'interaction comme les images, le choix des pronoms personnels, les marques de politesse, les réfutations et même certains aspects de la forme de l'interaction, nous lui avons accordé une place importante dans notre étude.

La relation verticale est sujette à négociation, à savoir le rapport de places pré-établi peut être modifié à la fin de l'entretien.

Les étudiants ont saisi l'importance du rapport de places dans la négociation commerciale et ont acquis les stratégies pour occuper la place haute. Nous avons signalé certaines erreurs d'adaptation chez les vendeurs en position dominée et chez les acheteurs en position dominante causées par le fait que le rapport de places du marché roumain (vendeur occupant la place haute) est différent du celui du marché français (acheteur occupant la place haute). Nous sommes convaincue qu'une pratique plus longue de la simulation de la négociation commerciale pourra les corriger. D'ailleurs, nos observations empiriques le démontrent. Dans leurs premières tentatives de simulation, les étudiants adhéraient d'une façon beaucoup plus marquée au rapport de places caractéristique pour le marché roumain que dans leurs productions ultérieures.

Notre intérêt a porté uniquement sur la compétence de communication orale avec ses quatre composantes : la compétence conversationnelle, la compétence linguistique, la compétence encyclopédique et les déterminations psy. Etant donné notre formation, nous ne nous sommes pas occupée des déterminations psy, en limitant notre analyse aux trois premières compétences.

La compétence conversationnelle comprend: le but du message; l'appropriation contextuelle des interventions; la cohérence inter-répliques; les règles de placement; l'adaptation au cadre spatio-temporel de l'interaction; les relations intersubjectives (le rapport de places); les règles de politesse; les lois du discours; l'auto-synchronisation et l'inter-synchronisation.

Certaines composantes sont acquises lors de l'apprentissage de la langue maternelle et transférées dans la langue étrangère: les lois du discours, l'auto-synchronisation et l'intersynchronisation, à savoir les phénomènes phatiques. Ces composantes n'ont pas fait l'objet de notre analyse. Il est pourtant important de faire quelques remarques à propos des phénomènes phatiques. La nécessité d'employer des phatiques, des régulateurs et des RAD (recherche d'approbation discursive) fait partie du système de communication et

est transférée de manière inconsciente de la langue maternelle dans la langue étrangère. Toutefois, l'expression linguistique en diffère d'une langue à l'autre. C'est pourquoi, nous avons signalé des expressions erronées de ces phénomènes, ainsi que l'absence de ceux qui ne sont pas communs au français et au roumain, comme "hein" par exemple. Cette déficience pourrait, à notre avis, être corrigée en insistant plus sur l'enseignement de la langue parlée.

D'autres composantes de la compétence conversationnelle, comme le but du message, l'adaptation au cadre spatio-temporel de l'interaction, le rapport de places et les règles de politesse, ont été déjà analysées et trouvées satisfaisantes lors de l'examen de l'adaptation du discours des apprenants à la situation de communication.

Nous nous sommes donc penchée sur l'appropriation contextuelle des interventions, sur la cohérence inter-répliques et sur les règles de placement.

L'appropriation contextuelles des interventions

Elle est bonne pour autant que toutes les interventions s'inscrivent dans des thèmes permis.

Nous avons pourtant signalé des erreurs dont certaines sont dues au manque de compétence encyclopédique et d'autres à l'anxiété caractéristique aux situations d'examen. De la première catégorie nous citons l'emploi du terme "concession" qui désigne une notion propre à la théorie de la négociation commerciale mais qui n'apparaît jamais dans les interactions effectives, et l'utilisation déficiente de l'argument du minimum/maximum admis qui ne consiste pas dans l'annonce des vraies limites des participants, mais d'une fausse limite énoncée pour des raisons stratégiques.

Dans la deuxième catégorie s'inscrivent les erreurs de prix, dont certaines sont corrigées par l'interlocuteur et d'autres sont auto-corrigées, ainsi qu'une erreur auto-corrigée de délai de paiement.

La cohérence inter-répliques est bonne à quelques exceptions. Nous avons trouvé un cas d'incohérence entre les répliques des deux interlocuteurs, sanctionné d'ailleurs dans la même interaction et un cas d'incohérence entre les interventions du même locuteur. Nous avons également signalé deux exemples d'incohérence intra-répliques qui relèvent plutôt d'un manque de compétence linguistique.

Les règles de placement

Le corpus ne comprend que deux violations des règles de placement: un emploi des salutations complémentaires "Comment allez-vous?" entre des

partenaires inconnus et l'utilisation par l'acheteur du syntagme "consentir à une remise" qui fait partie du parler d'un vendeur.

Le deuxième aspect visé par l'évaluation a été le niveau de la compétence de communication de chaque étudiant.

La compétence linguistique comprend la connaissance des règles internes de la langue – phonétiques, grammaticales et lexicales – et la connaissance des règles para-linguistiques – apparences, proxémique, gestes, mimiques, regards, intentions, silences. Sauf les silences, ces dernières n'étaient pas décelables dans l'enregistrement et avaient d'ailleurs fait l'objet de l'évaluation sommative. Nous n'y sommes donc plus revenue.

Les règles phonétiques ont été respectées dans la mesure où le message a été compréhensible, mais la prononciation de tous les participants a été marquée par l'accent roumain qui subsiste dans les négociations authentiques sans en empêcher le déroulement.

En revanche, l'évaluation par des simulations et l'analyse des enregistrements et des transcriptions nous a permis de découvrir, avec plus de précision, les erreurs grammaticales et lexicales commises par les

étudiants. Notons cependant qu'aucune de ces erreurs n'a conduit à l'échec de la communication.

Pour ce qui est de *la compétence encyclopédique*, nous avons signalé très peu d'erreurs qui n'ont pas empêché la compréhension du message. Deux d'entre elles relevaient des connaissances économiques des étudiants et deux de leurs connaissances interculturelles. Ce ne sont que les dernières qui pourraient être corrigées par le professeur de français.

En conclusion, la simulation s'est avérée une bonne méthode d'évaluation des interactions orales puisqu'elle a permis de déceler autant le degré d'adaptation à la situation de communication, que le niveau de la compétence de communication des apprenants.

Nous l'avons utilisée autant pour l'évaluation sommative que pour l'évaluation normative, mais elle peut très bien être utilisée pour l'évaluation formative [5, p.104-105] au cours de l'apprentissage de la négociation commerciale face-à-face.

Il est vrai que pour lui conférer un plus d'objectivité et de précision on doit se livrer à un processus d'analyse long et compliqué, comme nous l'avons fait lors de l'évaluation normative, mais, étant donné les résultats, nous estimons que l'effort est justifié.

REFERENCES ET NOTES

1. BOLTON, S. - *Evaluation de la compétence de communication en langue étrangère*, Hatier-Crédif, 1987
2. CONSTANTINESCU-ȘTEFĂNEL, R. - *La communication d'affaires : la négociation face-à-face*, RAO, 2000
3. CONSTANTINESCU-ȘTEFĂNEL, R. - *Remarques sur la négociation commerciale face-à-face*, in "Dialogos 2", p. 17-25, 2000
4. CONSTANTINESCU-ȘTEFĂNEL, R. - *La simulation dans l'enseignement de la négociation face-à-face*, RAO, 2001
5. CUNITA, A. - *Evaluation*, in "10 concepts fondamentaux de la didactique du français langue étrangère", TUB, p.103-115, 1984
6. DUPONT, CH. - *La négociation : conduite, théorie, applications*, Dalloz, 1990
7. FREEMAN, E. - *Entraîner à la négociation en langue étrangère*, in LFDLM numéro spécial "Publics spécifiques et communication spécialisée", p.130-134, 1990
8. GOLOPENTJA, S. - *Interaction et histoire conversationnelle*, in J. Cosnier et al. "Echanges sur la conversation", Editions du Centre National de la Recherche Scientifique, Paris, p.69-83, 1988
9. GULEA, M., CONSTANTINESCU-ȘTEFĂNEL, R. - *Face-à-face en affaires*, Academia de Studii Economice – Fundatia Soros, 1994
10. KERBRAT-ORECCHIONI, C. - *Les Interactions verbales*, tome I, Armand Colin, 1990
11. KERBRAT-ORECCHIONI, C. - *Les Interactions verbales*, tome II, Armand Colin, 1992
12. KERBRAT-ORECCHIONI, C. - *La conversation*, Seuil, 1996
13. MOTHE, J.C. - *Evaluer des compétences de communication en milieu scolaire*, in LFDLM no.165, p.63-72, 1981
14. VION, R. - *La communication verbale. Analyse des interactions*, Hachette, 1992

