



LE DÉFI DU FONCTIONNEMENT COOPÉRATIF

ERIC KELLER

ABSTRACT

It is often difficult to obtain full cooperative interaction within a group, within a family or with specific individuals. Many work groups or family units are characterized by inflexible relationships, power plays, and favouritism. Also, certain individuals show considerable inflexibility. Recent developments in social psychology have identified techniques for breaking out of sterile and unyielding positions. Phonetic, semantic, conversational and gestural indices help identify the social position of various actors within the group and help define opportunities and techniques for obtaining greater and more productive group integration.

1. INTRODUCTION

Nous célébrons dans ce volume l'Institut de phonétique à Prague, une ville de symbiose européenne à la confluence de l'est avec l'ouest, lors d'un temps de certaines réflexions sociales troublantes. Après trois générations de prospérité et de croissance, nous cernons certaines limites dans notre modèle social. Ce système, qui est en grande partie basé sur l'espoir de pouvoir exceller au-delà de tous les autres, est en train de montrer ses côtés déconcertantes quand il réserve de grandes réussites à certains, tout en écartant et en aliénant une majorité grandissante de la population. Cette réalisation nous advient moins d'une génération après l'épuisement d'un rêve social alternatif qui était de faire exceller la généralité au prix de l'exceptionnalité.

Prises dans leurs définitions extrêmes, ni la recette de l'est ni celle de l'ouest a donné toute satisfaction. En poursuivant l'origine du problème, on finit par trouver une déficience commune et cruciale dans les deux modèles. Il paraît que ces modèles n'ont que rarement bien intégré et honoré *l'individu divergent*. La recette de l'est avait étouffé l'initiative personnelle quand celle-ci ne s'intégrait pas dans un plan théorique global¹, tandis que la recette « d'autant que possible pour moi et le moins possible pour les autres », est en train de restreindre progressivement la participation des individus dans les organisations et introduit une désaffectation grandissante, particulièrement parmi les jeunes². Comment sortir de cette impasse ? Comment créer ou favoriser une société dans laquelle *tous* les participants soient véritablement concernés, utiles et productifs, sans avoir à craindre l'abandon ou l'écartement ? Il pourrait surprendre, mais les sciences phonétiques sont directement impliquées dans ce grand discours social³.

Tout système de fonctionnement social est basé sur l'échange d'idées et de concepts, et chez l'être humain, cet échange passe largement par la parole. Et par ce biais, ceux parmi nous qui observent, analysent et tentent

¹ On se rappelle avec regret des **auto immolations** de Jan **Palach** et de quinze autres jeunes à Prague en 1969 pour **protester la censure**, des actes qui n'ont pourtant pas réussi à remuer le gouvernement tchèque de l'époque. La censure est évidemment une des manières les plus systématiques pour écarter un individu de son groupe.

² Parmi les reflets de ce malaise : le peu d'engagement envers son travail, tel que mesurée par des sondages systématiques dans différents pays, la désillusion avec les employeurs, et la dissociation grandissante des objectifs de l'entreprise. Voir sondages à :

http://www.conference-board.org/utilities/pressDetail.cfm?press_ID=2582

et à :

http://www.livescience.com/health/070226_hate_jobs.html.

³ *Note de l'auteur* : En vue de la grande importance psychologique qui revient à l'intégration au groupe (et qui sera démontrée sur les pages suivantes), je me permets le pas scientifique un peu inhabituel de prendre une position résolument en faveur de comportements intégrant et de montrer une attitude clairement négative envers des comportements aliénants. Il aurait été possible de formuler cet article sans aucune passion, sous forme d'une simple liste de paramètres favorisant ou défavorisant l'intégration au groupe. Cependant ceci n'aurait pas rendu justice à l'importance inhabituelle que j'attache personnellement à ces questions et qui m'engagent à attirer l'attention à ces aspects en tant que « scientifique engagé ».

de comprendre le fonctionnement linguistique et phonétique de personnes en interaction sociale se trouvent soudainement au centre même des charnières sociales. Quand nous assistons à une session de travail avec une oreille aiguisée par de longues heures d'écoute phonétique et de transcription, nous repérerons aisément divers jeux de pouvoir autour de la table, tout comme des personnes aliénées, ou même des personnes talentueuses incapables de s'insérer dans la conversation à cause de leur témérité ou de leur manque de prestige. Dans la délicatesse et la fragilité des tours de paroles ouverts et ensuite non assumés, dans les silences totales de personnes occupant tout de même des chaises autour de la table, ou dans les brèves blagues sarcastiques lancés à part, le phonéticien averti repérera des indices sur le positionnement social des participants dans la discussion, ou sur leur perception personnelle des arguments présentés. Le phonéticien repère et inventorie quasi en temps réel les reflets phonétiques et acoustiques des membres d'un groupe, et avec une compréhension psychosociologique, il pourra ensuite traduire ce matériel en indicateurs de réussite ou de faille du fonctionnement social du groupe entier. C'est dans les interactions verbales et gestuelles que se manifestent les indices élémentaires d'une réussite ou d'un mécontentement à l'intérieur d'un modèle social. Ces indices contribuent crucialement à la modélisation du fonctionnement social d'un groupe donné.

En conséquence, ces indices phonétiques, acoustiques et visuelles ont durant ces dernières années été de plus en plus scrutés, d'une part par des équipes de psychologues préoccupés par les problèmes de famille et de la séparation, et d'autre part par les spécialistes en dynamique de groupes dans les entreprises. Ce domaine d'implication importante pour nos jeunes phonéticiens mérite donc un examen détaillé de ses observations, stratégies et accomplissements. Un bref résumé suit où (1) je contrasterai les effets à long terme de relations sociales peu et fort satisfaisants, (2) j'évoquerai quelques techniques psychosociales utilisées pour la dynamisation de relations sociales, et (3) je mentionnerai une série de paramètres d'expression verbale particulièrement pertinents.

2. LES EFFETS D'ÉCARTEMENT ET D'INTÉGRATION

La recherche la plus systématique sur les effets de la communication en activité sociale a été conduite dans le cadre des analyses des relations de famille⁴. Un rapport assez clair a été établi entre les effets de désaccords systématiques (commentaires destructifs et inutiles, attaques verbales, etc.) et divers degrés de dysfonctionnement. Ces effets disruptifs se montrent particulièrement sur le long terme. Par exemple, dans l'étude de Shortt et autres (2006) sur les rapports de 158 jeunes couples (âge moyen 21 ans), les agressions physiques et verbales ont été examinées durant 6 ans comme prédicteurs de la séparation ultime du couple. Comme prévu, la probabilité de la dissolution a été sensiblement augmentée parmi les couples où l'agression physique était présente ; mais de plus, l'agression psychologique a été fortement corrélée avec l'agression physique (r environ de 0,5 dans les deux périodes de temps mesurées). Le rapport entre l'agression verbale et physique a été pareillement situé dans une étude entreprise par DeMaris (2000) sur 3 508 couples mariés et cohabitants. Dans ces études ainsi que dans un certain nombre d'autres avec de plus petits échantillons de population, l'agression physique s'est clairement montrée la plus destructive, mais le désaccord verbal a souvent figuré comme second facteur dans le dysfonctionnement de la famille.

La nocivité du désaccord verbal chronique se montre le plus clairement à l'âge avancé, après des abus de long terme. Dans une étude de 729 adultes d'au moins 50 ans, actuellement mariés et dans leur premier mariage, le facteur de « qualité matrimoniale » (un facteur intégré, dominé par les composantes communicatives et défini comme : accords/désaccords, comportements matrimoniaux positifs et négatifs, qualité matrimoniale globale et communication dans le couple) a prédit significativement le degré de santé, qui lui était défini en tant que problèmes de santé chroniques, d'incapacité physique et d'évaluations sur sa propre santé. En particulier, des comportements verbaux négatifs chroniques, tels que des demandes excessives, des excès de critique, des attitudes argumentatives,

⁴ Cette section de l'article est une adaptation française d'une section semblable dans Keller et Tschacher (sous presse).

des comportements instables du partenaire ou ses actes agaçants ont été associés avec des réductions en santé physique (Bookwala, 2005).

Ces études placent le désaccord et l'agression verbale en famille dans une série d'événements progressifs qui peuvent être récapitulés comme suit. L'intention originale derrière les agressions verbales est généralement une attaque sur le concept du soi afin d'infliger une peine psychologique. Ces attaques sont souvent employées pour intimider, subjuguier ou pour contrôler une autre personne. Dans les adultes d'âge avancé, l'agression verbale se traduit finalement en degré nettement inférieur de satisfaction matrimoniale, qui mène aux résultats négatifs dans le bien-être physique et mental dans les couples qui restent mariés. Plusieurs éléments de cette chaîne causative ont été statistiquement soutenus par une étude par Gavazzi et autres (2000), notamment le rapport entre (a) l'utilisation répétée des commentaires dépréciatives (c.-à-d., *événements fréquents*), (b) l'établissement du mécontentement dans le rapport (c.-à-d., un *état stable* dans lequel l'information verbale a été cumulée et traduite en appréciation et évaluation d'un état matrimonial), et (c) les effets de santé physiques et mentaux négatifs résultant de cet état (c.-à-d., des *résultats mesurables de ces états*).

Ces références indiquent que la présence de l'agression verbale chronique est un important facteur négatif dans l'évolution des rapports personnels. Est-ce que l'appui et le soutien agissent au contraire en tant que facteurs positifs ? Malheureusement, relativement peu de recherche n'a été effectuée sur les avantages de l'appui verbal dans les rapports de famille. Cependant, une recherche étendue par Patterson et collègues (2002) sur des entreprises, effectuée durant les années 90, a montré l'impact remarquable des modèles conversationnels dans les structures d'organisation, et elle a considérablement étendu notre compréhension de l'évolution de modèles sociaux.

Dans leur étude, Patterson et ses collègues n'ont pu identifier qu'une seule différence systématique entre certaines grandes entreprises qui avaient connu des succès particuliers en ventes et dans leurs relations de travail, et d'autres entreprises d'orientations et de tailles semblables mais avec nettement moins de réussite. Cette différence s'est située dans les *voies de communication*, par exemple, dans l'excellence des réunions, dans

les échanges productifs de courrier électronique et dans la qualité des échanges tête à tête. Un réseau assez étendu d'éléments sémantiques, émotifs et verbaux de *support mutuel et de confiance* a été identifié dans les analyses de tels échanges. Les auteurs ont montré, par exemple, qu'une atmosphère de confiance doit régner pour permettre la discussion de points sensibles, que les émotions suscitées en réunion doivent être traduites en rapports verbaux productifs, que l'écoute attentive et l'interprétation valide des rapports des interlocuteurs est nécessaire pour établir la confiance dans le processus conversationnel, et que les ententes finales doivent être traduites en actions valides. Seulement quand tous ces éléments sont présents, la satisfaction des employés est assurée, tout comme la dynamique économique de l'entreprise.

3. STRATÉGIES ET TECHNIQUES PSYCHOSOCIALES

Les évidences de la section précédente montrent que la pleine intégration des différents individus est un élément crucial dans la réussite sociale d'un groupe ou d'une famille. Cependant, cette intégration n'est pas une chose facile, car un individu ne peut contribuer au groupe que si ses contributions ont des chances de trouver un écho, ce qui n'est souvent pas le cas. Nombreux sont les occasions où les contributions offertes ne sont ni considérées, ni prises au sérieux. Ces opportunités manquées peuvent se traduire avec le temps en sens d'aliénation et en négativité grandissante à l'intérieur du groupe. De l'autre côté, les dirigeants d'un groupe se sentent souvent trop préoccupés pour comprendre l'importance qui doit être accordée à l'intégration des idées divergentes et parfois dérangeantes des divers participants. Ces malentendus émergent souvent à cause d'un manque réel ou imaginaire de temps, et dérapent régulièrement en situations bloquées, en fossilisation de positions et en antagonismes établies entre les membres d'un groupe de travail.

En face de ces blocages, certaines stratégies et techniques ont été développées pour « raccrocher » les individus aux objectifs centraux d'un groupe. Une importance cruciale revient dans ce contexte à la notion de *la compréhension des motifs de l'autre*. Marshall Rosenberg montre dans ses nombreuses publications (dont la plus célèbre est Rosenberg et Gandhi,

2003) que la compréhension qu'on témoigne pour les motivations et intentions des interlocuteurs représente souvent le seul moyen d'accès psychologique à une personne (la seule « clé d'ouverture ») qui se montre obstinant sur un point ou antagoniste envers une idée. Ce n'est que quand une personne se sent comprise qu'elle se montrera ouverte à la reprise d'un discours bloqué.

La traduction dans le concret de ces concepts de communication n'est pas facile dans le plein feu d'un échange de groupe de travail ou dans les échanges entre membres d'une famille. Il faut que les interlocuteurs et les dirigeants montrent un niveau de détachement suffisant pour considérer à la fois ses propres objectifs que les objectifs et motivations des interlocuteurs. Cependant, c'est exactement cette qualité spéciale de *conscience parallèle des intérêts de tous* que Patterson et ses collègues ont identifiée dans leurs études sur les différentes entreprises.–

Les auteurs avaient demandé aux employés de l'entreprise de nommer les personnes qu'ils considéraient les plus efficaces (chapitre 2, Patterson et al., 2002). Sur une période de 25 ans de recherche, cet exercice a été demandé à plus de 20 000 employés. La majorité nommait 1–2 personnes, certaines personnes récoltaient 5–6 votes, et certaines rares personnes obtenaient plus que trente votes. Les chercheurs ont ensuite suivi ces dernières personnes durant une période étendue. Généralement, le comportement de ces personnes ne sortait pas d'une routine typique : communications par téléphone, conférences avec associés directs, papiers, signatures, etc. Ce n'était qu'en situation de réunions de groupes que ces personnes se distinguaient. Dans ces contextes, ces personnes se sont fait remarquer par leur unique capacité de *maintenir parallèlement une multitude de niveaux de conscience* : d'une part une conscience complexe de la discussion actuelle, ce qui impliquait une capacité d'identifier, séparer et contraster les différents points de vue, ainsi que de retenir en mémoire les objectifs centraux du groupe, de l'organisation et de la discussion en cours, et ensuite, facteur crucial, la *franchise* pour interagir avec les responsables et les personnes clés de manière respectueuse, tout en prenant en compte l'ensemble bien digérée des différents points de la discussion. C'est cette virtuosité de traitement parallèle d'informations, ainsi que le respect alimentée par la pleine considération des autres dans le

groupe, qui a mérité à ces personnes le label suprême de respect dans l'entreprise.

De nouvelles perspectives pour la structuration d'un groupe ou d'un ménage de famille émergent de ces réflexions. Il est évident que la diversité des besoins des membres d'un groupe, tout comme la viabilité économique, imposent toujours un tri de décisions à prendre. Tout le monde ne peut pas obtenir tout ce qu'il désire dans une organisation ou dans une famille. Cependant il est socialement et psychologiquement important pour les participants qu'ils soient impliqués et consultés, et qu'ils aient le sens que les actions concrètes du groupe représentent une intégration de leurs souhaits ainsi que la meilleure action possible dans les circonstances.

Il paraîtrait qu'un saut « quantique » serait nécessaire pour transformer la grande majorité des procédures de prise de décision dans nos actuelles groupes de travail, nos organisations et nos familles, en véritables modèles de respect, de consultation et de franchise. La critique la plus importante envers ces propositions est qu'en situation concrète, on ne disposerait pas du temps pour impliquer, consulter et respecter les vœux de tout le monde, et qu'en situation normale, il faudra que les participants apprennent à se soumettre aux structures et vœux hiérarchiques de l'organisation. De plus, les dirigeants estiment généralement que l'implantation « officielle » d'un nouveau modèle de communication serait excessivement onéreuse et probablement inutile à l'échelle globale de l'entreprise.

Patterson et ses collègues répondent que les organisations qui excellaient par rapport à leurs interactions verbales n'avaient pas estimé nécessaire de retenir un code officiel pour les communications (p. 11). Le dynamisme groupal d'organisations performantes incorporait plutôt une tradition informelle de communication qui respectait les principes d'intégration des besoins, souhaits et avertissements des employés.

De plus, Patterson *et al.* donnaient quelques exemples des erreurs écrasantes qui peuvent résulter d'une situation où les apports des participants sont dévalorisés. Par exemple, une femme se faisait opérer pour une amygdalectomie dans un hôpital. A cause d'une faute de transmission de dossiers, le médecin procédait à amputer une portion de son pied. Dans l'investigation qui suivait cette erreur douloureuse, il s'est

avéré que non moins que sept personnes dans l'équipe d'intervention se sont demandés pourquoi le médecin opérait sur le pied, mais ils n'avaient pas osé ouvrir la bouche. Ils étaient convaincus que toute contradiction au responsable de l'équipe menaçait leur propre position dans la structure de l'hôpital (p. 22).

En effet ces événements choquants ne sont pas aussi rares qu'on ne s'imagine. Dans une étude qui a suscité une série de questionnements subséquents, Thomas et al. (1999) ont identifié 265 erreurs médicales évitables sur 14 732 décharges hospitaliers choisies aléatoirement en 1992 en Utah et en Colorado, occasionnant **\$308 millions** de charges médicales et légales supplémentaires. Plusieurs études subséquentes ont apporté des clarifications à cette étude. Woolf et al., 2004, ont analysé les 75 rapports d'erreurs rapportées par des médecins américains dans le cadre d'une étude internationale sur les erreurs médicales et ont indiqué que 80 % des erreurs impliquaient divers problèmes de communication (entre médecins ou avec les patients, de fausses notations dans le dossier médical, des dossiers non disponibles et des systèmes de communication fautifs). Une autre analyse de rapports anonymes sur les erreurs médicales (Kuzel *et al.*, 2004) notait le grand pourcentage de torts psychologiques. 70 % des rapports ont souligné les humiliations subies, le surgissement d'une grande frustration et une perte de confiance en leur médecin, occasionnés par des erreurs médicales qui en analyse finale se sont souvent révélées être bien fondées.

Il ressort de ces documents que les bonnes voies de communication ne sont pas seulement décisives pour notre bien-être psychologique dans un groupe, mais qu'elles peuvent aussi atteindre notre état physique, et peuvent causer des perturbations économiques importantes pour les personnes et les organisations concernées. Le temps supplémentaire requis pour assurer les bonnes voies de communication semblerait donc assez bien investi.

4. ANALYSES VERBALES ET GESTUELLES DE LA DYNAMIQUE DU GROUPE

Après cette excursion étendue au terrain des motivations et suppositions des actuelles analyses de la coopération dans le dynamisme de groupe,

revenons aux indicateurs ponctuels de l'expression verbale et gestuelle, de manière à pouvoir considérer ces indicateurs de la perspective des améliorations et des interactions souhaitées pour un fonctionnement coopératif du groupe. Tout en respectant la fragilité empirique des arguments théoriques présentés ici, quelques grandes hypothèses cohérentes sortent de ces réflexions qui paraissent utiles pour ceux qui souhaitent examiner le fonctionnement d'un groupe particulier.

Dans toute analyse d'interactions dans un groupe, il sera important d'identifier *le degré d'implication* des participants. Les réunions où les dirigeants disent tout et les autres ne disent rien sont fort suspectes, tout comme les familles où « papa parle et le reste se tait », ou même des sessions de psychothérapie où le thérapeute ne fait rien autre que de prendre des notes. La définition du soi et de sa contribution au groupe naît dans l'interaction verbale, où les apports et les besoins sont discutés et questionnés, et où des opportunités d'implication et d'appréciation mutuelle se présentent. Dans une transcription des interactions d'un groupe, par conséquent, le degré de participation active des membres, la variation des tours de parole, tout comme le degré d'interaction entre les membres, constituent des indices utiles.

Les réunions socialement gratifiantes sont marquées par un va-et-vient actif et par des échanges offerts dans un cadre de respect par divers intervenants. Les silences totaux ou étendus de certains participants, ou des réponses brèves et brusques, comptent parmi les indicateurs troublants pour ce facteur. Retenons finalement qu'une réunion réussie ne se définit pas nécessairement par un accord *unisono* entre les participants. Au contraire, les réunions entre personnes qui se font confiance sont souvent marquées par des remises en question et des échanges parfois ardues (voir Keller et Tschacher, sous presse). Les réunions ne montrant que des interventions timorées où tout le monde paraît d'accord occultent souvent un manque d'adhésion au groupe.

Ensuite il paraît utile de mesurer *le respect pour l'autre*, en utilisant à la fois des indices phonétiques et sémantiques. Les réunions productrices et respectueuses se passent généralement dans un calme intéressé. Par contre, les fortes augmentations de la fréquence fondamentale et/ou de l'amplitude,

ainsi que les commentaires raides, rudes ou grossiers marquent les réunions ou les groupes en difficulté de respect mutuel.

Les deux prochains facteurs demandent une analyse sémantique plus détaillée, car il faudra d'une part établir si les locuteurs comprennent et tiennent compte des *positions des autres personnes* (le facteur *empathie*), et d'autre part si certaines personnes (dirigeants ou autres) sont en mesure d'intégrer une multitude de fonctions parallèles de la conversation (le facteur *multitraitement*). Les personnes qui ne défendent que leur propre point de vue se situent d'un côté sur ces paramètres, tandis que les personnes qui montrent des points de vue nuancés et qui tiennent compte des points exprimés par plusieurs autres se situent de l'autre côté.

Finalement vient le facteur de la *franchise*. Ce facteur, passablement coloré par les prédominances culturelles, est fort important. Si un groupe ne peut pas clairement et franchement nommer et discuter les points de discorde, son travail est fortement alourdi et à long terme causera de multiples malentendus, ce qui finira par être une importante source d'aliénation dans le groupe. Par contre, si un groupe jouit d'un fort respect et d'une bonne compréhension mutuelle, la discussion franche et respectueuse de points contentieux pourra se faire sans problèmes. Comment mesurer ce facteur ? Une analyse sémantique pourra souvent distinguer entre les personnes qui savent dire les choses clairement, et ceux qui « dansent autour du pot chaud » ou « utilisent la langue de bois ». Aussi sur un enregistrement vidéo, les personnes offrant des communications franches se distinguent par des regards clairs et directs, tandis que les personnes qui évitent le regard se situent souvent de l'autre côté de ce facteur.

Ces paramètres illustrent quelques paramètres clés dans une analyse socialement avisée d'interactions en groupe. Local (2007) argumente astucieusement que « talk-in-interaction » devrait être considéré comme le cœur de l'intérêt scientifique actuel en phonétique. Dans le cadre d'une analyse conversationnelle du type Schegloff (2007) ou de Drew (2005, cités dans Local, 2007), John Local dessine un réseau de charnières phonétiques définissant un filet conversationnel généralisé pour n'importe quelle conversation. Parmi ces charnières on trouve différentes manières d'ouvrir et de fermer des tours de parole, des modifications du tempo et de

l'amplitude conversationnelle, etc.). Ce filet n'est pas en soi socialement coloré, car un locuteur peut l'utiliser comme il le souhaite. Ce n'est qu'en modélisation plus détaillée des *effets* sur différents membres, que la pertinence sociale intégrante ou aliénante d'une interaction donnée (ou de son absence) devient évidente. L'identification du filet sélectif de comportements intégrants/aliénants nous permettra de comprendre un aspect important du *sens social* des « talks-in-interaction » que nous étudions.

5. CONCLUSION

Dans cet article, nous avons évoqué les bases conceptuelles des interactions coopératives et conversationnelles, et nous avons résumé l'impact et l'importance des facteurs d'intégration dans un groupe, une organisation ou une famille. Ensuite nous avons identifié les caractéristiques psychologiques facilitant une intégration. Finalement, nous avons évoqué quelques indices phonétiques, acoustiques et sémantiques permettant d'esquisser un modèle social d'un groupe et de sa santé sociale.

Nous avons vu dans ce bref survol que les indices phonétiques s'imbriquaient avec les autres aspects sémantiques et comportementaux de l'expression verbale et gestuelle. Pour le problème de l'intégration de l'individu plus ou moins divergent dans un groupe, une étude phonétique effectuée sans référence aux aspects sémantiques et conversationnels des interactions paraîtrait incomplète. Au contraire des « études phonétiques pures » qui représentent la tradition en phonétique, les réflexions proposées ici militent en faveur d'études ouvertes et transdisciplinaires concernant une problématique sociale et psychologique ayant un impact direct sur notre vie quotidienne. Dans ce type d'étude, l'incorporation de diverses composantes d'analyses sémantiques, conversationnelles et phonétiques, ainsi que l'analyse des expressions faciales et gestuelles s'imposent. De telles études à vision large, inspirées par un objectif humaniste profond, devront animer nos études sur le problème central du moi à l'intérieur de mon groupe.

REMERCIEMENTS

Nous remercions nos collègues du projet européen COST 2102 pour leur bonne réception initiale de ces concepts. Cette confiance nous encourage à concrétiser des études détaillées sur cette thématique. En Suisse, les projets COST sont administrés par le Secrétariat d'Etat à l'éducation et à la recherche SER, Berne.

RÉFÉRENCES

- Bookwala, J. (2005).** The role of marital quality in physical health during the mature years. *Journal of Aging and Health, 17*, pp. 85-104.
- DeMaris, A. (2000).** Till discord do us part: the role of physical and verbal conflict in union disruption. *Journal of Marriage and Family, 62*, pp. 683-692.
- Gavazzi, S.M. – McKenry, P.C. – Jacobson, J.A. – Julian, T.W. – Lohman, B. (2000).** Modeling the effects of expressed emotion, psychiatric symptomology, and marital quality levels on male and female verbal aggression. *Journal of Marriage and Family, 62*, pp. 669-682.
- Keller, E. – Tschacher, W. (sous presse).** Prosodic and gestural expression of interactional agreement. *Springer in Lecture Notes in Computer Science (LCNS)*.
- Kuzel, A. J. – Woolf, S. H. – Gilchrist, V. J. – Engel, J. D. – LaVeist, T.A. – Vincent, C. – Frankel, R.M. (2004).** Patient reports of preventable problems and harms in primary health care. *Annals of Family Medicine, 2*, pp. 333-340.
- Local, J. (2007).** Phonetic detail and the organisation of talk-in-interaction. Key address (ID 1785), *Proceedings of the International Congress for Phonetic Sciences*, Saarbrücken, Germany.
- Patterson K. – Grenny J. – McMillan R. – Switzler A. – Covey S.R. (2002).** *Crucial Conversations: Tools for Talking when Stakes are High*. New York: McGraw Hill.
- Rosenberg, M. – Gandhi, A. (2003).** *Nonviolent Communication: A Language of Life*. PuddleDancer Press.
- Shortt J.W. – Capaldi D.M. – Kim H.K. – Owen L.D. (2006).** Relationship separation for young, at-risk couples: Prediction from dyadic aggression. *Journal of Family Psychology, 20*, 624-631.
- Thomas, E.J. – Studdert, D.M. – Newhouse, J.P. – Zbar, B.I.W. – Howard, K.M. – Williams, E.J. – Brennan, T.A. (1999).** Costs of medical injuries in Utah and Colorado. *Inquiry 36(3)*, pp. 255-264. Disponible comme document Rand, <http://www.rand.org/pubs/reprints/RP896/>.

Woolf, S.H. – Kuzel, A.J. – Dovey, S.M. – R.L.Jr. (2004). A string of mistakes: The importance of cascade analysis in describing, counting, and preventing medical errors. *Annals of Family Medicine*, 2, pp. 317-326.