

Sophie Descollaz-Dunkel, Compétence interculturelle au bureau Présentation des pages internet de *Facettes* (extrait)

La maison d'édition Hueber propose sur son site internet (<http://www.hueber.de/facettes>) plusieurs séries d'exercices en accompagnement de la méthode *facettes*. Les pages se rapportant à *facettes 1* proposent des exercices supplémentaires pour fixer les connaissances linguistiques et grammaticales acquises en cours. A partir de *facettes 2*, on retrouve ces pages visant à la révision de connaissances linguistiques de français « général », mais aussi la série « pour la profession » qui s'attache à étendre les compétences linguistiques générales au domaine professionnel. Ces pages, dont l'utilisation est gratuite, sont destinées d'une part aux apprenants qui désirent s'entraîner seuls chez eux (les solutions se trouvant à la fin de chaque leçon, les apprenants ont la possibilité de s'auto-corriger). D'autre part, ces pages peuvent être imprimées par le professeur et utilisées en cours de langue comme matériel additionnel à *facettes*.

Les pages *Français pour la Profession* comportent par unité, 2 pages d'activités visant à la présentation d'éléments linguistiques **nouveaux**. Les thèmes traités se rapportent aux leçons du livre. Les pages concernant *facettes Plus* sont en cours de réalisation.

Le fait d'offrir sur Internet des pages d'exercices présente l'avantage, surtout en ce qui concerne le français pour la profession, de suivre la réalité de très près. En effet, ces pages pouvant facilement être mises à jour, le vocabulaire proposé reste toujours actuel. Les progrès technologiques et les évolutions de carrières étant de plus en plus rapides, il est impératif de s'y adapter de façon continue.

Après quelques généralités sur l'enseignement du français pour la profession, je vais m'attacher à montrer comment élargir les thèmes proposés dans ces pages internet au domaine interculturel et comment ceux-ci peuvent être intégrés à un cours de langue.

1 Le public ciblé

Pour adapter l'offre à la demande, il est tout d'abord important de bien connaître son public. Dans la vie professionnelle allemande on retrouve essentiellement quatre catégories de personnes qui utilisent les langues étrangères : les cadres, les secrétaires, les commerciaux et les techniciens. En ce qui concerne l'emploi du français, trois de ces groupes en ont régulièrement besoin dans leur travail : les cadres (57,3%), les secrétaires (28%) et les commerciaux (21,3%) - les techniciens utilisant plutôt l'anglais.

Si on demande à ces personnes de décrire les qualifications requises pour travailler de manière efficace avec les Français, on obtient les réponses suivantes : chez les cadres, la maîtrise de la langue et la connaissance de la mentalité et de la civilisation sont mises pratiquement au même niveau d'importance.

Chez les secrétaires et les commerciaux, la maîtrise de la langue vient en première position, la connaissance de la mentalité en seconde et la civilisation en troisième.

Nos apprenants ont donc conscience de la nécessité d'acquérir de solides compétences tant linguistiques qu'interculturelles pour optimiser le travail avec des Français.

Toute la question est de savoir : comment les besoins réels des apprenants peuvent être analysés ? Sur le plan linguistique, les tests d'évaluation ont fait leur preuve. Sur le plan interculturel, on peut commencer par inscrire dans un tableau les situations qui ont posé ou qui posent problème à l'apprenant. Ce dernier décrit les relations qu'il entretient avec ses interlocuteurs français (secrétaire, gérant, vendeur, client, fournisseur...) et fait des remarques sur des points bien précis tels que : la ponctualité, l'habillement, le vouvoiement, la prise de décision, le raisonnement, le respect des engagements... Ceci permettra d'établir une analyse différenciée du mode de fonctionnement de chaque relation et ainsi de tirer des conclusions quant aux améliorations à apporter à la communication entre les parties.

Sophie Descollaz-Dunkel, Compétence interculturelle au bureau

Présentation des pages internet de *Facettes* (extrait)

2 Les compétences à transmettre

Intéressons-nous d'abord aux compétences linguistiques. Du côté du vocabulaire, il est important d'enseigner un français dit « intermédiaire » qui se compose d'éléments des registres lexicaux suivants : usuel, économique, technique et juridique. Ceci afin de permettre aux apprenants de faire face à tous les schémas de communication qu'ils vont forcément rencontrer dans leur quotidien professionnel.

Bien entendu il s'agit d'adapter les champs lexicaux aux besoins de chaque apprenant.

Pour ce qui est de la conjugaison, on s'aperçoit que l'indicatif est le mode le plus employé (dans 68% des situations de communication) dans le domaine professionnel. Viennent ensuite les tournures infinitives (dans 21%) puis l'impératif (dans 6%), le subjonctif (dans 3%) et le conditionnel (dans 2%).

Il est donc essentiel de focaliser son cours sur la maîtrise de l'indicatif et des différents temps qui le composent.

Voyons à présent les points à aborder en communication interculturelle. Certains sont incontournables, par exemple : la relation au temps (voir exercice 1), les mode de communication (voir exercice 3), la distance hiérarchique (voir exercice 4), le management de projets (voir exercice 6) ...

D'autres sont plus accessoires, par exemple : l'influence du système scolaire sur la personnalité (voir exercice 5) , l'identité culturelle (voir exercice 2)...

Bien entendu, un cours de langue ne peut avoir pour but que de sensibiliser les apprenants à la communication interculturelle. Le temps dont dispose l'enseignant étant trop court pour une approche plus détaillée. Il s'agit donc d'aller à l'essentiel et de faire ressortir des tendances tant en France qu'en Allemagne. Cette généralisation est censée donner des clés à l'apprenant pour décrypter des comportements qui lui sont étrangers. Mais elle ne doit en aucun cas devenir LA valeur de référence. N'oublions pas que le vrai travail interculturel s'applique au cas par cas.

Les exercices proposés ici sont réalisables en langue française ou en langue allemande suivant le niveau du groupe - le recours à la langue maternelle (ici l'allemand) étant tout à fait acceptable voire souhaitable dans le domaine interculturel.

3 Propositions d'activités

Activité 1

Prenons l'exercice 4 de la leçon 6 de *facettes 1* (français général) dans lequel il s'agit de formuler les heures de différentes manières. Cet exercice peut servir de point de départ pour faire prendre conscience aux apprenants du rapport au temps. Faites deux groupes et demandez au premier de réfléchir aux excuses qu'ils donneraient s'il étaient en retard à une invitation privée et ce à partir de 5 mn, de 10 mn, de 15 mn, de 30 mn, d'une heure et s'ils ne venaient pas du tout. Le second groupe réfléchit à la même question mais dans une situation professionnelle, telle qu'une réunion de travail.

Comparez ensuite ces résultats avec vos expériences en tant que Français(e) ou le cas échéant avec vos interlocuteurs français.

Sophie Descollaz-Dunkel, Compétence interculturelle au bureau Présentation des pages internet de *Facettes* (extrait)

Activité 2

Intéressons-nous à présent à l'identité culturelle des apprenants et prenons comme point de départ l'exercice 1 de la leçon 8 de *facettes 1*. Il s'agit de parler de soi et de ses goûts.

Formez des groupes de deux en essayant de former des couples différents dans au moins un domaine (âge, sexe, niveau d'études, nationalités, secteurs d'activité...) et demandez-leur de commenter une certaine phrase.

Discutez une phrase modèle en plénum afin que chacun comprenne ce qu'il a à faire. Un exemple qui fonctionne très bien entre Français et Allemands est la réponse à la question : « Qu'est-ce qu'une bonne mère de famille ? » La conception française de ce qu'est une bonne mère s'oppose sur bien des points à la conception allemande.

D'autres exemples sont :

Pour un groupe avec des personnes d'âge différent de leur demander ce que signifie pour eux l'affirmation « Elle a fait carrière ! »

Pour un groupe de sexe différent de proposer la phrase « Je vais m'acheter une voiture »

Pour un groupe composé de personnes issues de différents secteurs d'activité de soumettre l'affirmation suivante « Vous avez bien travaillé ! »

Vous pouvez également utiliser des photos comme base de discussion.

Après l'exercice, discutez en plénum des résultats obtenus. L'objectif de cette réflexion étant de faire prendre conscience des différentes identités culturelles présentes en chacun de nous.

Activité 3

Celle-ci se rapporte à la leçon 1 de *facettes 2* dont le sujet est « se présenter ». Elargissons ce sujet aux salutations qui vont de paire avec les présentations. J'ai choisi deux textes extraits des deux livres suivants : *Die Deutschen – pauschal* de S. Zeidenitz et B. Barkow (page 41) et

Die Franzosen – pauschal de N. Yapp et M. Syrett (page 60-61). Tous deux étant édités par le Fischer Taschenbuch Verlag.

Ces livres sont intéressants à plusieurs points de vue. Tout d'abord, ils ont été écrits par des Britanniques et traduits ensuite en allemand (la nationalité de l'auteur étant toujours à vérifier avant de lire un livre, surtout dans le domaine interculturel !). Deuxièmement, ils sont formulés de telle manière qu'ils donnent largement matière à discussion. Les affirmations contenues dans ce livre se nourrissent de nombreux stéréotypes et clichés qui déforment la réalité. Faites lire ces textes aux apprenants et discutez-en ensuite en plénum. Puis demandez au groupe de modifier ces affirmations en fonction de leur propre réalité. Quels conseils donneraient-ils à des étrangers concernant les salutations en Allemagne.

Activité 4

Dans la leçon 2 de *facettes 2*, il est question de l'organigramme d'une entreprise française. Celui-ci représente la répartition théorique des pouvoirs au sein de l'entreprise. L'activité suivante a pour but de montrer aux apprenants la répartition réelle de ces pouvoirs. Divisez les apprenants en quatre groupes de travail. Donnez à chaque groupe un organigramme fictif pour des cultures très différentes les unes des autres. Les Etats-Unis, la Chine, les pays arabes et la Russie sont des exemples faciles à exploiter. Servez-vous de la représentation graphique pour montrer l'importance de chaque fonction (en variant la taille des cases), reliez les fonctions entre elles par des flèches suivant le sens de communication (ascendante, descendante, réciproque) etc...

Sophie Descollaz-Dunkel, Compétence interculturelle au bureau Présentation des pages internet de *Facettes* (extrait)

Faites réfléchir les groupes sur les relations, les modes de communications et la répartition des pouvoirs à l'intérieur de ces cultures. Demandez-leur ensuite de dessinez un organigramme pour l'Allemagne et comparez en plénum les résultats. Pour finir montrez les différences avec un organigramme se rapportant à la France.

Activité 5

La leçon 4 de *facettes 2* traite des différents types de formations en France. Il es très intéressant pour les apprenants de découvrir combien le système scolaire influence la personnalité, et ce dès le plus jeune âge. Découpez dans un journal français tel que *Parents, Enfants, Famili...* des mots d'enfants (une dizaine en tout) et analysez-les avec vos apprenants. Réfléchissez ensemble sur les propos de ces enfants. Quelles déclarations ne pourraient pas être faites par un petit Allemand ? Voici un exemple : à la question « Quelle est la chose la plus difficile à faire à l'école ? » a répondu Adil (6 ans et demi) « C'est d'avoir une page entière de '*Très bien*' pour faire plaisir à Maman ». A cet âge-ci, le travail d'un petit Allemand n'est pas encore soumis à un système de notation. Il n'a donc pas intériorisé la notion de compétition comme un petit Français l'a déjà fait à cet âge.

Activité 6

Dans la leçon 7 de *facettes 2*, le sujet est la participation à un Salon spécialisé en France. Ce thème est tout à fait approprié pour montrer les différences dans le management de projets en France et en Allemagne. Donner à vos apprenants une liste d'environ 16 étapes pour préparer un Salon spécialisé. Voici quelques exemples (ceux-ci devant être adaptés au niveau du groupe) : réserver les billets d'avion et l'hôtel, évaluer le coût global du projet, choisir une entreprise de transport, préparation personnelle, concevoir le stand, prévoir un double de chaque document, aménager le stand sur place, prendre la décision de participer au Salon, chercher des informations sur le Salon, choisir les produits que l'on veut présenter, créer un groupe de travail, réserver le stand, choisir une stratégie de marketing, faire de la publicité, envoyer les invitation... Demandez ensuite à vos apprenants de classer chronologiquement ces étapes du début à la fin du projet. Puis essayez ensemble de placer ces étapes dans l'ordre sur une ligne temporelle (le projet devant être réalisé en 9 mois) et comparez la répartition du travail en France et en Allemagne. Les différences à ce niveau sont flagrantes. Les Français suivent non seulement un autre ordre chronologique que les Allemands, mais en plus ils répartissent les tâches différemment dans le temps.

4 Conclusion

La liste des exercices réalisables en cours de langue est infinie. Chaque domaine donne matière à réflexion et à discussion - l'échange entre les apprenants et le professeur étant primordial dans la démarche interculturelle. Chaque apprenant défend une certaine opinion qui représente sa vérité. Celle-ci se base sur son savoir, ses expériences, sa culture, son âge etc... Le but de la compétence interculturelle est d'ouvrir l'horizon de l'apprenant en lui faisant découvrir d'autres modes de fonctionnement tout aussi valables que le sien. Montrer à l'apprenant que cette prise de conscience est un enrichissement tant sur le plan personnel que sur le plan professionnel est souvent le déclencheur d'un processus d'apprentissage interculturel très constructif.