ASp
la revue du GERAS

39-40 | 2003
Varia

La communication interculturelle en anglais des affaires : transfert ou conflit d'interprétation ? Analyse d'une pratique d'enseignement en LEA

Marie-Françoise Narcy-Combes

Édition électronique
URL : http://journals.openedition.org/asp/1341
DOI : 10.4000/asp.1341
ISBN : 978-2-8218-0392-3
ISSN : 2108-6354

Éditeur
Groupe d'étude et de recherche en anglais de spécialité

Édition imprimée
Date de publication : 1 mai 2003
Pagination : 119-129
ISSN : 1246-8185

Référence électronique
Marie-Françoise Narcy-Combes, « La communication interculturelle en anglais des affaires : transfert ou conflit d'interprétation ? Analyse d'une pratique d'enseignement en LEA », *ASp* [En ligne], 39-40 | 2003, mis en ligne le 17 mai 2010, consulté le 02 mai 2019. URL : http://journals.openedition.org/asp/1341 ; DOI : 10.4000/asp.1341

Ce document a été généré automatiquement le 2 mai 2019.

Tous droits réservés

La communication interculturelle en anglais des affaires : transfert ou conflit d'interprétation ? Analyse d'une pratique d'enseignement en LEA

Marie-Françoise Narcy-Combes

Introduction

1 Ce travail de réflexion est issu de deux constats : d'abord un besoin identifié des entreprises. En effet, les entreprises aujourd'hui ont besoin d'experts en communication interculturelle capables de comprendre et d'interpréter les causes éventuelles d'incompréhension entre deux partenaires commerciaux (Geoffroy 2001), donc de résoudre les conflits d'interprétation potentiels.

2 Ensuite, la nécessité pour les étudiants de LEA de construire leur identité, entre BTS et école de commerce. Ce créneau semble pouvoir leur offrir un débouché spécifique à condition de les sensibiliser aux faits que la compétence linguistique dans la définition chomskienne (connaissance des règles de fonctionnement du langage) n'est pas nécessairement synonyme de compétence de communication et que cette dernière suppose des compétences socioculturelles et interculturelles. À défaut, le locuteur aura tendance à utiliser les références de sa propre culture pour analyser le message produit par son interlocuteur.

Une formation adaptée devrait permettre aux étudiants d'être capables de

- reconnaître et analyser les différences culturelles
- développer le recul
- mettre en œuvre des capacités linguistiques et comportementale adaptées au contexte culturel de leur domaine d'expertise.

Comment y parvenir ?

1. Le contexte

1.1. Le LEA

Une image peu valorisante

3 Dans l'organisation duelle de l'enseignement en France, sélectif et élitiste des grandes écoles, IUT et BTS, démocratique de masse à l'université, les étudiants de LEA appartiennent à la seconde catégorie. Les « bons » étudiants sont ceux qui sont capables de trouver du sens à leur apprentissage, de préciser ce qu'ils savent ou ne savent pas, d'établir leur propre progression, de considérer l'acquisition de savoirs comme une activité personnelle. Toutes choses qui semblent faire défaut à bon nombre d'étudiants de LEA. Livrés à eux-mêmes, le choix de la section s'est souvent fait « par défaut ». L'image de marque des étudiants de LEA est donc souvent une image en négatif d'étudiants de deuxième classe.

Un faible investissement des enseignants

4 Ces constatations ont pour corollaires le faible intérêt que manifestent les enseignants pour ce parent pauvre, et ils leur préfèrent ouvertement les filières « nobles », qui correspondent à leur domaine de recherche principal. Le nombre de maîtres de conférences et de Professeurs qui travaillent à titre permanent en LEA est significativement inférieur à celui des autres sections. Le travail de recherche y est – assez symboliquement d'ailleurs – quasi inexistant.

Des résultats qui montrent une forte déperdition entre le nombre d'étudiants inscrits et les diplômés.

5 Comme le montrent les tableaux en annexe 1, les résultats par année montrent un écart de 2/3 entre le nombre d'inscrits et le nombre de diplômés en première année, et de la moitié sur les années suivantes. Une étude comparative des effectifs en première et quatrième année montre une déperdition de 75 %. Celle-ci ne semble pas être liée à l'origine sociale des étudiants, mais l'origine scolaire (voir annexe 2) paraît jouer un rôle dans la mesure où seuls demeurent représentés les étudiants des bacs ES, L et quelques S, les STT et STI ayant largement disparu. Ce qui a permis à une enseignante de dire que les étudiants « viennent échouer en LEA »

1.2. L'institution

6 L'organisation du dispositif à l'université de Nantes se fait autour de CM : TD : TP[1]Ces appellations varient en fonction des effectifs qui composent les groupes : 18 pour les TP, 45 pour les TD et plus pour les CM en amphithéâtre. Elle reflète une vision transmissive, hiérarchisée et descendante de l'enseignement où les enseignants en poste à l'université, légitimement détenteur d'un savoir dans leur domaine, pensent pouvoir le transmettre aux étudiants du haut de leur chaire, et s'étonnent de constater qu'il n'en est rien. Ils déplorent alors la baisse du niveau, et l'ouverture de l'université à des étudiants qui « n'ont rien à y faire » [sic].

7 La question qui se pose à l'examen du contexte est de savoir que proposer pour que ceux qui ne peuvent pas suivre dans les conditions traditionnelles puissent compenser les insuffisances du système.

8 Or, on rencontre de la part d'une partie des personnes impliquées à l'université une résistance au changement qui fait que toute tentative de modification est un sujet d'inquiétude.

9 Cependant, les institutions en général sont moins contraignantes qu'elles le paraissent. Il s'agit bien de prendre en compte ces données, et de savoir comment s'en accommoder, comment réaliser au mieux une organisation en cohérence avec les théories didactiques du moment dans le contexte offert.

2. Fondements théoriques

10 Le positionnement théorique sur lequel les propositions de formation ont été fondées n'a rien de révolutionnaire. Il est appuyé sur des conceptions de l'apprentissage aujourd'hui largement reconnues : il n'est pas possible de transférer les savoirs de la bouche du maître vers l'élève réceptacle : le savoir est construit par l'apprenant au cours d'interactions sujet/ savoir (Piaget), et d'interactions sociales (Vygotsky, Bruner). Le rôle des tâches dans l'apprentissage est de favoriser les interactions. Il est crucial qu'elles soient de nature à susciter l'intérêt, l'implication et la motivation des apprenants car sans motivation l'apprentissage ne peut avoir lieu.

11 Dans la construction des dispositifs, il était nécessaire d'assurer la cohérence des contenus et des objectifs. Ainsi, dans le cadre de formation professionnelle concernant les étudiants de LEA option Commerce International, il s'avère utile de développer les compétences pragmatiques des étudiants,de leur permettre d'acquérir un langage adapté au contexte socioculturel (Byram) et à la communauté discursive (Hymes), etde les sensibiliser à l'importance des liens entre langage et culture s'ils souhaitent atteindre une véritable compétence de communication.

12 Les premières tentatives pour mettre en place un dispositif différent ont fait apparaître un conflit entre le savoir didactique et l'organisation institutionnelle. H. Stern nous rappelle qu'il existe trois niveaux d'organisation :

- celui des sciences de fondement de la didactique
- celui des concepts de l'enseignement des langues associant théorie et pratique
- celui de la pratique entre méthodologie et objectif d'une part et organisation (planification et administration) d'autre part.

13 Dans les situations d'apprentissage, les trois niveaux sont en interaction. Et dans le cas que nous étudions, il y a conflit entre savoir didactique et pratique pédagogique. Il s'agit d'un conflit épistémologique, comme le montre le tableau 1, issu de la rencontre de deux postures, celle de l'université comme institution et celle du chercheur.

Tableau 1. Deux postures

Institution	Recherche
Vision descendante	Vision ascendante
Autorité statutaire	Autorité reconnue
Hiérarchie	Complémentarité horizontale

Unité (monothéisme)	Diversité (Polythéisme)
Rapidité/ Urgence	Durée
Repli sur soi	Ouverture

14 Il ne s'agit pas de condamner une ou l'autre de ces postures. Celle de l'institution, descendante et autoritaire, présente l'avantage de fournir un cadre identifiable et rassurant. Elle offre le confort d'un paradigme unifié auquel il est possible de se référer. Elle permet également de prendre des décisions rapides et de faire face aux situations d'urgence. Elle manque en revanche de flexibilité, ne réussit pas à considérer un problème sous ses diverses facettes puisque la vérité est unique, qu'il n'existe qu'une voie vers la solution et qu'elle refuse d'accepter la diversité. Celle de la recherche que nous voulons mettre en place présente l'inconvénient de la lenteur propre à une démarche qui part des problèmes de terrain, où les compétences de chacun sont prises en compte à chaque niveau et où le recours à l'expert – qui ne menace personne - est systématique en cas de besoin. Comme elle admet que la vérité est plurielle, cette approche peut être déstabilisante et donc inconfortable pour ceux qui ont besoin de stabilité et de sécurité. Elle présuppose que tout être humain a les moyens psychologiques et cognitifs nécessaires pour fonctionner en autonomie, ce qui n'est pas certain.

3. Mise en œuvre d'une pratique : assurer le transfert du savoir ?

15 Comment utiliser l'heure de cours magistral qui se trouve dans « la maquette » et prendre ainsi en compte cette contrainte de l'institution ? Nous avons décidé d'en faire une phase de sensibilisation et d'input. Nous y avons assuré la présentation, l'explication et l'illustration des concepts. Nous avons choisi des exemples montrant l'importance du concept dans l'entreprise d'aujourd'hui, pour ensuite présenter, expliquer et illustrer les outils nécessaires à l'analyse des différences interculturelles.

16 Les heures de travaux dirigés et de travaux pratiques ont été consacrées à une phase de mise en œuvre autour de tâches. L'objectif était de permettre la construction de savoirs et savoir-faire complexes autour de la réalisation d'une tâche d'une part, et de mettre en œuvre des capacités linguistiques et comportementale adaptées au contexte culturel du domaine d'expertise des étudiants. Sur le modèle de la grande simulation, le travail proposé visait à intégrer différentes capacités. La dimension interculturelle était intégrée dans l'ensemble du travail (étude du pays à l'export, correspondance, adaptation du produit, campagne de communication, etc.). Une description complète du dispositif figure en annexes 3 et 4.

17 Dans ces conditions, un transfert était-il possible ? Il nous semblait que oui dans la mesure où

La nature de la tâche était en étroite relation avec les intérêts des étudiants

- offrait une exposition longue et variée aux différents aspects du langage de spécialité dont ils avaient besoin
- nécessitait de s'approprier des compétences liées à leur domaine d'étude : l'anglais des affaires

- présentait suffisamment de variété et répondait assez à leurs préoccupations pour susciter une réelle motivation, et l'investissement personnel nécessaire à l'apprentissage.

Le travail en groupes de quatre répondait à deux objectifs :

- contribuer à développer une aptitude au travail en équipe nécessaire en entreprise,
- offrir la possibilité d'interactions et de négociations pour faciliter la mise en place de compétences.

18 **L'évaluation** mettait en œuvre un savoir-faire utile à développer dans la perspective de leur future carrière dans la mesure où elle consistait en une présentation orale de leur travail devant un jury de deux personnes.

19 Nous avons voulu mesurer l'impact du dispositif sur les étudiants. Pour cela, nous avons proposé deux évaluations portant sur les différents éléments du dispositif d'enseignement/apprentissage, mais également sur leur degré de satisfaction par rapport au soutien pédagogique offert, à leur progression, à la charge de travail, et à la manière dont l'évaluation était conduite. Un espace était proposé pour des commentaires, ce dont la plupart ne se sont pas privé. Nous avions demandé aux étudiants de donner à chaque rubrique une note chiffrée de 0 à 5, selon leur indice de satisfaction, de pas satisfait du tout à très satisfait. (Voir annexe 5)

4. Évaluation : émergence des conflits d'interprétation

4.1. L'évaluation à mi-parcours : le choc de deux cultures

20 Les questionnaires ont été distribués aux étudiants de maîtrise en amphithéâtre à mi-parcours de la formation. 59 étudiants y ont répondu, sur une centaine qui assistent au cours régulièrement. Comme le montre le tableau 2, la culture des étudiants s'est heurtée à celle de l'enseignant.

Tableau 2

Étudiants	Enseignant
Vision de l'enseignement/apprentissage hiérarchisée et autoritaire =>agressivité	L'enseignant médiateur accompagne le parcours de chaque apprenant
Vision transmissive => passivité, consommation	L'apprentissage est la responsabilité d'un apprenant autonome qui réfléchit
Référence au passé et répétition des schémas connus : CM=cours de civilisation	Donner des outils d'analyse pour assurer le transfert des compétences

21 Les réactions des étudiants montrent comment une même approche peut produire des effets différents en fonction du contexte. Lorsque la relation pédagogique a pu être construite, la consultation des étudiants se fait avec franchise et respect. Dans le cas considéré ici, on a donné l'occasion à des personnes qui se sentent opprimées d'opprimer à leur tour, ce qu'ils ont fait sans ménagement, comme le montre les éléments entourés et suivis de points d'interrogation, les remarques ironiques ou sarcastiques, les expressions

du type « il est inadmissible de... », un ton que l'on retrouve même dans les appréciations positives : « continuez ! » ou bien : « l'initiative de ce projet est très honorable ».

22 L'évaluation a permis de mettre en évidence le jeu des représentations des étudiants, fortement influencées par ce qu'ils connaissent déjà. Ce qui se rapproche le plus du cours sur l'interculturel proposé, c'est le cours de civilisation et c'est avec celui-ci qu'ils le confondent, sans voir que l'objectif du cours est de leur donner des outils d'analyse, de présenter des concepts permettant de comprendre ce qui ne va pas dans une interaction interculturelle, en somme d'acquérir une expertise et de permettre le transfert de compétences, comme c'est le rôle de l'université. Il s'agit pour eux de réfléchir, et d'agir en autonomie.

4.2. L'évaluation en fin de parcours

23 Une nouvelle évaluation a été proposée en fin de parcours. Les questionnaires ont été distribués à la fin de l'examen de traduction. Malgré cela – en effet, nous avions ainsi accès à la totalité des effectifs – nous n'avons obtenu cette fois que onze réponses qui montraient de l'intérêt pour la tâche proposée et le lien avec l'ensemble de la formation et les objectifs professionnels mais critiquait la charge de travail. Ce chiffre donne une idée de l'implication des étudiants, et de leur motivation en ce qui concerne l'organisation des dispositifs d'enseignement/ apprentissage.

5. Bilan : comment résoudre les conflits d'interprétation ?

5.1. Avec les étudiants

24 Le point fort de ce dispositif a été s'assurer l'implication des étudiants dans les activités proposées. Ils se sont pour une majorité fortement motivé pour les mener à bien et ont fourni un travail considérable et mesurable, ce qui confirme que lorsque les étudiants se voient confier ce type de tâches, ils produisent.

25 Les problèmes rencontrés sont liés aux difficultés qu'ils ont à comprendre ce qu'on leur demande. Elles tiennent au fait que ce qui est demandé est éloigné de leur expérience universitaire. D'autre part, l'efficacité du travail sur la langue a besoin d'être améliorée. Les étudiants semblent avoir du mal à venir trouver leur enseignant pour du conseil. Il conviendra donc de tirer les enseignements de la pratique et de développer le dialogue avec les enseignants intervenant et avec les étudiants et pour cela développer des outils qui le permettent comme des fiches navettes entre étudiants, enseignants et lecteurs.

5.2. Avec l'Université

Dans ma thèse en 1999, j'écrivais que l'évolution des pratiques est conditionnée par

- La reconnaissance de la diversité comme richesse.
- Une approche plus modeste de la relation entre le développement de l'instruction et le progrès de la société.
- La conviction qu'élever le niveau global de l'enseignement n'implique pas qu'on doive abandonner les faibles
- La préparation des différents participants.

- L'habitude intégrée des interventions de personnes extérieures à l'établissement, du travail en équipe, et d'une conception moins réductrice de l'acte d'enseigner.

26 Une petite équipe de réflexion s'est mise en place à l'université. Un groupe de travail LEA va naître au GERAS. Ces travaux permettront peut-être l'initialisation d'un changement.

Conclusion

27 Cette expérience menée en maîtrise LEA à l'université de Nantes se situe dans la continuité de l'approche mise en place par Jean-Paul Narcy-Combes à l'université de Technologie de Compiègne et en cohérence avec la façon dont j'ai moi-même toujours travaillé avec les apprenants de quelque origine qu'elle soit. Elle met en évidence le fait que le transfert d'un contexte à un autre (public et conditions de travail) produit des résultats différents, d'où l'importance d'une authentique pratique par rapport à un savoir savant

BIBLIOGRAPHIE

Bruner, J. 1996. *L'éducation, entrée dans la culture*. Paris : Retz.

Carter, R & D. Nunan. 2001. *The Cambridge Guide to Teaching English to Speakers of Other Languages*. Cambridge : Cambridge University Press.

Geoffroy, C. 2000. *La mésentente cordiale*. Paris : Grasset/ Le Monde.

Hall, E. 1976. *Beyond Culture*. New York : Doubleday.

Hinkel, E. 1999. *Culture in Second Language Teaching and Learning*. Cambridge : Cambridge University Press.

Hofstede,G. 1994. *Vivre dans un monde multiculturel- comprendre nos programmations mentales*. Paris : Les Editions d'organisation.

Piaget, J. 1972. *Problèmes de psychologie génétique*. Paris : Denoêl-Gonthier.

Stern, H. 1983. *Fundamental Concepts of Language Teaching*. Oxford : Oxford University Press.

Vygotsky, L. S. 1985. *Pensée et langage*. Paris : Éditions Sociales.

ANNEXES

Annexe 1

DEUG 1	1999/2000	2000/2001	2001/2002
Inscrits	615	626	551
Présents	615	626	545*
Diplômés	229	207	191*
DEUG 2	1999/2000	2000/2001	2001/2002
Inscrits	219	271	249
Présents	219	269	249*
Diplômés	178	172	115*

EFFECTIFS: Licence	1999/2000	2000/2001	2001/2002
Inscrits	229	249	229
Présents	229	221	220*
Diplômés	127	126	73*

EFFECTIFS: Maîtrise CI	1999/2000	2000/2001	2001/2002
Inscrits	107	135	131
Présents	107	135	131*
Diplômés	55	91	41*

* statistiques session 1 uniquement

Annexe 2 : Répartition par origine sociale DEUG LEA 536 *Maîtrise LEA 135*

Agriculteurs	11	2
Artisans	17	3
Cadres administratifs et commerciaux	60	11
Fonction publique	20	5
Chefs d'entreprise	10	3
Commerçants	16	7
Contremaîtres/ Agents de maîtrise	10	5
Employés adm. entreprise	18	4
Employés fonction publique	32	3
Employés commerce	6	2
Ingénieurs	20	5
Instituteurs	11	4
Ouvriers	75	20
Professions intermédiaires	44	12
Professeurs	24	10
Professions libérales	30	4
Information/Arts/Spectacle	4	1
Police/ Militaires	4	2
Sans profession	25	4
Non renseigné	53	18
Retraités	19	4
Techniciens		
Origine scolaire		
Autres bacs ou non bacheliers	15	5
Bac A	4	2
Bac D	1	
Bac PRO	13	
Bac ES	135	50
Bac G2	1	
Bac Hôtellerie	1	
Bac L	170	82
Bac STT	86	2
Bac STI	5	
Bac S	44	14
Étranger	21	5

Annexe 3

Maîtrise : Langue de spécialité
Intitulé : Intercultural communication for business purposes

Organisation du cours
Volume horaire : 1 h CM + 2 h TD + 1h TP au premier semestre
Pré requis :
Intervenant(s) : CM : Mme Narcy-Combes TD : Mmes Boisnard, Narcy-Combes et Stirling
TP : Lecteurs
Support de cours : CM : recueil de transparents
TD : Les étudiants disposeront des documents suivants :
- dossier en anglais comportant les principaux concepts de marketing ;
- aides méthodologiques sur les points suivants : *how to make a presentation, how to use visual aids, use of graphs and tables*) ;

- étude de cas permettant de visualiser les interactions entre les différentes activités de l'entreprise (projet, courrier, meeting...) ;
- une ou deux études de cas permettant de comprendre l'importance des paramètres interculturels dans les situations d'entreprise ;
- études de vidéo sur le lancement d'un nouveau produit, les différences culturelles sur la publicité et éventuellement les différences culturelles US/GB/France.

Contenu
Compétences visées : en CM : Donner aux étudiants des outils d'analyse qui leur permettent de comprendre ce qui se passe lors des interactions interculturelles dans l'entreprise et les sensibiliser aux effets de contexte et aux implications pragmatiques qui en découlent. En TD : mise en pratique de ces concepts + réactivation des compétences mises en place en licence autour d'un projet d'entreprise.

Plan du cours
CM :
English as an international language: what language for the business student?
What is culture?
Culture and the English language: pragmatic errors
Culture analysis: intercultural parameters
Franco-British differences
The US culture and the world of business.

TD
Par groupes de 4, les étudiants ont pour tâche l'élaboration d'un dossier autour d'un projet d'entreprise autour de la thématique suivante:
Organisation/présentation de l'entreprise
Développement d'un nouveau produit : prise en compte du consommateur, du marché (ciblage, positionnement), étude de la distribution, promotion, étude des possibilités à l'export.
Parallèlement, un travail oral sera mené avec les lecteurs autour de deux thèmes : l'entretien d'embauche et la réunion d'affaire.
Le dossier comprendra les documents suivants :
- un courrier concernant un problème lié au projet développé
- le compte-rendu de la réunion supervisée par les lecteurs, également liée au projet ;
- une présentation de l'entreprise et du projet (produit, marché, étude des coûts, etc.) sous forme de présentation orale (copie de transparents supports, notes...)
- le projet de communication publicitaire
- une fiche Pays en vue de l'exportation

Et en annexe, le CV de chacun des étudiants ayant participé au travail.

TP
Deux tâches sont à effectuer :
1/ l'entretien d'embauche
Il est nécessaire que les étudiants aient préparé la tâche à l'avance : chaque groupe doit avoir déterminé à l'avance le profil du poste à pourvoir dans l'entreprise, et avoir rédigé, et communiqué aux autres membres du groupe leur CV. Le groupe doit avoir pris connaissance des CV, et réfléchi aux modalités de l'entretien d'embauche (Vidéo). Si le travail n'a pas été préparé, la note finale s'en trouvera affectée.
Communiquer à l'avance, au plus tard la veille du jour de passage, les CV et le profil de

poste au lecteur, qui sera amené à corriger l'anglais de ces productions.
Le jour du passage, tirer au sort deux candidats, et deux « examinateurs ». Chaque candidat passe pendant 10 minutes, puis le jury décide qui il embauche en justifiant son choix.

2/ La réunion

Les étudiants organisent une réunion de travail sur un problème rencontré lors de leur projet. Il convient là aussi qu'ils aient préparé le travail et sachent à l'avance sur quel sujet va porter la discussion et quelle décision doit être prise à l'issue de la réunion.
La réunion doit déboucher sur une décision. Les étudiants désignent un secrétaire de séance dont le rôle consistera à prendre les notes qui permettront au groupe de rédiger ensuite les minutes de la réunion.
Le rôle du lecteur est d'évaluer la performance des étudiants et de leur donner un feedback sur celle-ci, et également de les aider à revoir la partie écrite (CV et minutes du meeting).
Modalités :
Deux groupes de 4 passent à chaque séance, pour un maximum de temps de 30 minutes par groupe.

Validation
CM : Examen de trois heures portant sur le cours
TD :
Les dossiers sont pris en compte dans la validation avec un coefficient de 1 (contenu et forme avec l'aide des professeurs de marketing)
Les étudiants soutiennent leur dossier à l'oral en choisissant un aspect particulier qu'ils souhaitent développer : exposé de 10 minutes (5 minutes par étudiant) suivi d'un entretien avec le jury de 10 minutes. Au cours de cette épreuve le jury s'efforce d'évaluer les capacités des étudiants à communiquer efficacement en langue étrangère dans un contexte commercial. Le coefficient est de 2.
Les activités avec les lecteurs donnent lieu à une note d'oral de coefficient 1.

Annexe 4
Concepts abordés pour l'analyse des situations interculturelles

Context
Way in which a culture works
High context culture <---------- > low context culture
Monochronism <---------- > polychronism
Intercultural parameters
(Hofstede)

Power relations:
Fear of uncertainty:
individualism <---------- > collectivism
high hierarchy <---------- > flat hierarchy
high < ---------- > low
Masculinity <----------> feminity

Cultural parameters
(Pateau *et al.*)
Equality < -----> inequality

Other directed <----- > internal directed
Universalism <----- > particularism
Unity < -----> diversity

Annexe 5
Questionnaire d'évaluation du dispositif en direction des étudiants

Anglais Langue de spécialité en Maîtrise LEA Année 2002/2003

Satisfaction des étudiants à mi-parcours
Année :
Dites dans quelle mesure vous avez apprécié ou appréciez les points suivants, en les notant de 0 à 5 :
Présentation du travail
Accessibilité de l'enseignant
Cours magistral
Travaux dirigés
Type de travail
Soutien pédagogique
Charge de travail (0 = lourde, 5 = légère)
Efficacité pour vos progrès
La façon dont vous êtes évalué(e)
Satisfaction globale
Commentaires:

NOTES

1. Cours magistraux, Travaux dirigés, Travaux pratiques.

RÉSUMÉS

Les entreprises aujourd'hui ont besoin d'experts en communication interculturelle capables de comprendre et d'interpréter les causes éventuelles d'incompréhension entre deux partenaires et de résoudre les conflits d'interprétation potentiels. Ce créneau semble pouvoir offrir un débouché aux étudiants de LEA à condition de les sensibiliser aux faits que la compétence linguistique n'est pas nécessairement synonyme de compétence de communication et que cette dernière suppose des compétences socioculturelles et interculturelles. Une formation adaptée devrait permettre aux étudiants d'être capables de reconnaître et analyser les différences culturelles, de développer le recul et de mettre en œuvre des capacités linguistiques et comportementale adaptées au contexte culturel de leur domaine d'expertise.

Intercultural communication has become a key issue in business, as mergers and globalisation have highlighted the need for experts able to smooth potential misunderstandings and work out pragmatic errors that are likely to arise when people from different cultures do business. This could provide a niche for LEA students if their awareness concerning the differences between

linguistic competence and communicative competence can be raised. The latter requires socio-cultural and intercultural knowledge. A course in intercultural communication should enable students to identify and analyse cultural differences accurately, to become competent observers and to implement adequate language and behaviour according to the cultural context of the field they are working in.

INDEX

Mots-clés : anglais des affaires, communication, didactique, interculturel, LEA
Keywords : applied linguistics, didactics, foreign language, intercultural, business English

AUTEUR

MARIE-FRANÇOISE NARCY-COMBES

Marie-Françoise Narcy-Combes est maître de conférences en anglais à l'Université de Nantes où elle intervient en LEA et en didactique des langues. mf.narcycombes@wanadoo.fr