

Coopération en situation d'asymétrie linguistique en milieu professionnel

Isabelle MOUCLIER

Sciences du Langage

Les situations d'asymétrie linguistique (parler de façon publique et répétée dans une langue qui n'est pas la sienne) apparaissent comme des lieux essentiels de recours à la coopération, pour parvenir à communiquer de façon satisfaisante. Nous nous sommes demandé si le monde de l'entreprise allait, pour les non-natifs, favoriser des stratégies individuelles, ou au contraire provoquer d'autres phénomènes comme la coopération dans les conversations, et en ce dernier cas, comment celle-ci allait se négocier. Nous nous sommes aussi demandé si les locuteurs concernés étaient susceptibles de s'exprimer spontanément sur ce sujet. Enfin, nous nous sommes demandé si le statut des locuteurs dans l'entreprise allait influencer leurs recours stratégiques, ou bien si ceux-ci relevaient simplement de caractéristiques personnelles.

La communication et les langues dans l'entreprise

Dans le travail, la communication remplit des fonctions essentielles : répartition des tâches, explication et compréhension d'activités, résolution de problèmes, transmission d'informations, évaluation du travail, anticipation des actions à entreprendre. La croissante division du travail et le fonctionnement en réseau du travail exigent désormais et de plus en plus de faire constamment coopérer des personnes⁵³, et le langage apparaît comme un vecteur crucial de stratégies, de relations de pouvoir, d'identités professionnelles et statutaires, de modèles culturels. Sur tous ces points, voir les travaux du thème « langage et travail »⁵⁴, et les perspectives de la « cognition située » et de la « cognition distribuée »⁵⁵.

Le développement international des entreprises a des conséquences sur les exigences de compétences en ressources humaines : les stratégies d'alliances et de partenariats, de filiales, de réseaux, les contacts de proximité, la diversité d'environnements communicatifs professionnels mettent en cause une complexification des environnements linguistiques⁵⁶. La communication dans les milieux professionnels internationaux est en effet caractérisée par une asymétrie dans les

⁵³ GUMPERZ, 1982.

⁵⁴ CAMERON, 2000 ; BORZEIX et FRAENKEL, 2001.

⁵⁵ BORZEIX et CONEIN, 1994.

⁵⁶ SPRINGER, 1996.

compétences linguistiques entre interlocuteurs natifs et non natifs. Cette situation implique de la part des locuteurs une adaptation permanente de leurs moyens linguistiques. Quand une entreprise acquiert une dimension internationale, elle doit affronter des questions concernant les relations des langues et des cultures, ainsi que les éventuels conflits qui peuvent résulter de ces confrontations. Les compétences en langues ne sont plus désormais réservées à certaines qualifications ou à certains secteurs de l'entreprise (par exemple des postes de traducteurs ou de secrétaires bilingues), elles sont transversales à l'ensemble du personnel.

Échanges endolingues et exolingues

En communiquant, les protagonistes construisent à la fois du sens et une relation sociale. Pour qu'il y ait interaction verbale, plusieurs conditions doivent être réunies : les locuteurs doivent accepter un minimum de normes communes, ils doivent accepter de s'engager dans un échange, et en assurer conjointement la gestion en produisant des indices qui permettent de le maintenir. Les caractéristiques d'une communication sont les langues maîtrisées et éventuellement partagées par les interlocuteurs engagés dans l'échange, le milieu linguistique de l'interaction, son cadre situationnel, le genre d'interaction en cours, et son contenu.

Les communications « endolingues » (entre protagonistes ayant la même langue maternelle) ont été beaucoup plus étudiées que les communications en situation asymétrique, dite « exolingue ». On se demandera donc en quoi la communication exolingue est semblable à ou différente de la communication ordinaire.

La communication exolingue⁵⁷ s'établit par des moyens autres qu'une langue maternelle commune aux participants. Comme toute communication langagière, elle est déterminée et construite par des paramètres situationnels, parmi lesquels en premier lieu la situation exolingue dans laquelle :

- les participants ne peuvent ou ne veulent pas communiquer dans une langue maternelle commune (soit qu'ils n'aient pas de langue maternelle commune, soit qu'ils choisissent de ne pas y recourir) ;
- les participants sont, à divers degrés, conscients de cette spécificité de la situation, et y adaptent leur comportement et leurs conduites langagières.

Communiquer dans la langue de l'autre et avec la langue de l'autre doit s'entendre « au double sens du terme : communiquer avec l'autre dans sa langue à lui, mais communiquer aussi au moyen de celle-ci, c'est-à-dire se l'approprier – la faire sienne – d'une certaine façon, pour en faire usage selon les besoins rencontrés et ressentis »⁵⁸.

On fera l'hypothèse que l'absence de langue maternelle commune dans l'échange entre natif et non-natif constitue un effet de loupe sur les mécanismes conversationnels, et que les stratégies de communication sont plus fréquemment repérables dans ces échanges. Mais une compétence linguistique plurilingue n'implique pas qu'il soit facile pour les locuteurs d'en parler : c'est en effet un trait partagé par tous les locuteurs que d'avoir du mal à parler de leurs usages langagiers, que ce soit en langue maternelle ou en langue étrangère.

Quand les partenaires interagissent, ils recherchent une adéquation de formulation à l'objectif⁵⁹, ce qui implique une négociation au niveau du choix des termes et de leur valeur, référentielle et pragmatique, ainsi que de la structuration du discours. Ces activités ne sont pas uniquement déclenchées par l'apparition d'un problème ponctuel d'intercompréhension, et constituées de techniques ou de stratégies de compensation d'un déficit dans les ressources linguistiques. Elles sont

⁵⁷ PORQUIER, 1984.

⁵⁸ NOYAU et PORQUIER, 1984, 2.

⁵⁹ ARDITTY et VASSEUR, 1999.

inhérentes à la communication verbale et au travail d'ajustement réciproque des interlocuteurs, à différents niveaux, dans le cadre d'échanges dont les enjeux dépassent la stricte compréhension d'énoncés isolés.

Une même langue de travail et une même culture professionnelle dans des contextes de collaboration internationale ne signifient pas que la communication interindividuelle aille de soi. YANAPRASART (2003, 86) souligne que les difficultés de communication rencontrées là sont soit des problèmes de compétence linguistique soit des problèmes aux niveaux pragma-linguistique et socio-pragmatique. En raison de l'asymétrie linguistique et culturelle, la communication entre interlocuteurs de cultures différentes exige autant d'efforts coopératifs linguistiques qu'extralinguistiques pour assurer la construction commune de l'interaction.

Les interactionnistes⁶⁰ ont analysé les productions linguistiques, observé la coopération entre les interlocuteurs, et décrit les négociations discursives portant sur les problèmes de langues, montrant ainsi que celles-ci étaient fréquentes et essentielles. Le non-natif, à travers l'interaction avec un natif, saisit des informations linguistiques grâce à la collaboration de celui-ci, mais aussi par la mise en œuvre de stratégies de communication. Les situations de communication exolingue se caractérisent donc par leur asymétrie et par leur double focalisation, sur un but conversationnel et sur la forme linguistique de l'interaction. Le natif peut soit chercher à réduire, soit confirmer la relation asymétrique, se choisissant alors, consciemment ou non, une place dans l'échange.

Des observations en entreprise

Pour rencontrer de telles situations exolingues, nous nous sommes intéressés à onze adultes étrangers en milieu professionnel en France (différentes sociétés de services). Nous avons articulé le recueil de données en trois étapes, à travers trois séries d'enregistrements auprès des informateurs choisis selon trois critères : avoir une langue maternelle autre que le français, avoir besoin de la langue française au moins de façon ponctuelle dans le cadre de la profession, disposer d'une autonomie suffisante pour pouvoir être enregistré sur le lieu de travail⁶¹. Les informateurs ont d'abord été interrogés par le chercheur, dans le cadre d'entretiens semi-directifs, sur leur parcours linguistique en général et sur leur expérience avec la langue française en particulier. Ils ont ensuite décidé eux-mêmes, en accord avec le chercheur, de l'interaction professionnelle la plus significative dans laquelle ils souhaitaient être enregistrés. Enfin, nous leur avons fait écouter les enregistrements d'interactions, en leur demandant d'y réagir (auto-confrontation), avec l'objectif de dégager les « méthodes » qu'ils utilisent pour pallier l'asymétrie linguistique dans l'utilisation du français.

Nous n'évoquerons ici que le comportement de cinq de nos informateurs.

Commençons par les stratégies de Clara (anglophone), qui pousse les autres à avoir besoin d'elle, de façon parallèle au besoin qu'elle a d'eux. Sa stratégie consiste à se mettre en situation potentiellement acquisitionnelle, et à rechercher une collaboration de la part des partenaires engagés dans les interactions. En même temps, elle anticipe les collaborations avec les non-natifs quand elle utilise sa langue maternelle dans les échanges. Elle cherche à aider et coopérer pour obtenir de l'aide et de la coopération : la coopération se trouve ainsi gérée comme une ressource⁶² :

Oui j'aime bien le fait que toute la journée avec Valérie / j'apprends de Valérie et elle apprend de moi / *it's like a cultural exchange every day.*

⁶⁰ ARDITTY et VASSEUR, 1999, 4.

⁶¹ MOUCLIER, 2004.

⁶² La transcription respecte les conventions en vigueur pour les notations de l'oral (en particulier, ni majuscules ni ponctuation, la barre oblique indique une pause). Le français figure en caractères romains, et l'anglais en italiques.

Il n'y a pas entre Clara et sa collègue Valérie d'enjeux de pouvoir, ce qui autorise une coopération forte. Elles changent de langue en permanence, s'aidant mutuellement en français et en anglais :

she does not feel threatened by me / which is very nice in a working environment / and I don't feel threatened by her / she treats me very nicely and very fairly.

Cette collaboration s'étend à tous les échanges exolingues dans l'entreprise, notamment quand le dirigeant anglophone Gary cherche à communiquer avec ses collaborateurs francophones :

C - c'est rare / mais des fois je vois que Gary et Valérie ne se comprennent pas

Enq - oui

C - et euh *and I try to help*

Enq - d'accord

C - *he is he is maybe expressing himself away / and it's Valérie is interpreting in an other way / that's natural but it can be it can cause misunderstanding so I am trying to help.*

Les stratégies de coopération s'avèrent cependant constituer une ressource qui n'est pas infiniment exploitable, et qui n'est pas utilisable en toute occasion. C'est ce que nous voyons avec Sofia (néerlandophone), qui s'est beaucoup appuyée sur la coopération à son arrivée en France, mais en a constaté les limites :

On peut s'organiser avec les collègues pour une aide ponctuelle mais pas pour une aide continue / non

D'autres informateurs refusent toute stratégie de coopération, et il apparaît que ce sont plutôt ceux qui jouissent d'un statut élevé dans la société : c'est le cas de Bob (anglophone et néerlandophone), qui a toujours utilisé et continue à utiliser des stratégies individuelles, faisant très peu appel à la coopération. Il fait plutôt appel à des ressources externes, ou à des stratégies de contournement :

J'ai eu une mission de comptabilité / il n'y en avait pas un seul qui parlait anglais / j'ai pris un dictionnaire et j'ai écrit ma présentation en français.

Je contourne le problème en exprimant autrement

Darius (anglophone) quant à lui sollicite en permanence les autres, et utilise les mécanismes de la reconnaissance. Il ne ressent pas ses lacunes lexicales ou grammaticales comme des obstacles communicatifs, au contraire. Montrer qu'il essaie de les surmonter est pour lui l'occasion d'établir des ponts de coopération (« je montre que je fais l'effort »). Il écrit très mal le français, mais attend en contrepartie de son effort un effort du récepteur qui doit s'adapter et le comprendre. Malgré sa motivation et son acharnement à se perfectionner en français, il est très sensible à l'équilibre temps passé/effort/résultat obtenu.

Les informateurs reconnaissent bien la coopération en situation asymétrique comme une ressource, qu'ils décident de la pratiquer ou non. Quand Clara et Darius la mettent en œuvre, ce sont toujours eux qui font le premier pas pour l'engager, et obliger les autres à coopérer, ceci de manière plus ou moins implicite.

Conclusion

C'est seulement dans l'auto-confrontation que les informateurs ont formulé explicitement l'importance de la coopération, et ont dit qu'elle était essentielle pour atteindre leurs objectifs. Ainsi, il nous semble qu'on peut les situer sur un axe à deux pôles, allant de la stratégie individuelle à la coopération maximale, Bob et Clara réalisant les deux extrêmes. Tous nos informateurs ont recouru ou

recourent à des stratégies de coopération et en reconnaissent l'importance, même ceux qui la pratiquent le moins ; tous ont modifié leur méthode et leurs ressources au fur et à mesure de leurs progrès dans la connaissance de la langue française, et dans la fluidité de leurs interactions. La coopération semble donc influencée à la fois par les personnalités et les statuts des non-natifs, et par l'environnement dans lequel ils se trouvent.

Il nous semble que l'étude de la coopération exolingue constitue un angle par lequel engager une étude générale des mécanismes de coopération dans la communication.

Bibliographie

ARDITTY J. et VASSEUR M.T., (1999), « Interaction et langue étrangère : présentation ». *Langages*, 134, 3-19.

BORZEIX A. & B. CONEIN (dir.), (1994), « Travail et cognition », *Sociologie du travail*, XXXVI/4.

BORZEIX A. & B. FRAENKEL (dir.), (2001), *Langage et travail. Communication, cognition, action*. Paris, CNRS éditions.

CAMERON D., (2000), *Good to talk ?*, London, Sage Publications.

GUMPERZ J., (1982), *Discourse Strategies*, Cambridge, Cambridge University Press.

MOUCLIER I., (2004), *Stratégies de communication exolingue en milieu professionnel : le cas d'entreprises de services*, Mémoire de DEA (sous la direction de Rémy Porquier), Université Paris X.

NOYAU C. & R. PORQUIER (dir.), (1984), *Communiquer dans la langue de l'autre*, Paris, Presses Universitaires de Vincennes.

PORQUIER R., (1984), « Communication exolingue et apprentissage des langues », in B. PY (dir.) : *Acquisition d'une langue étrangère III*, Saint-Denis, PUV- Encrages et Neuchâtel-CLA, 17-47.

SPRINGER C., (1996), *La Didactique des langues face au défi de la formation des adultes*. Paris, Ophrys.

YANAPRASART P., (2002), *Dimension socioculturelle dans la communication professionnelle : le cas du contexte franco-thaï*, Collection Transversales, Berne, Peter Lang.