

## La communication professionnelle

Les apprenants en situation de résidents temporaires devront être capables de

- faire les formalités nécessaires à l'obtention d'un permis de travail ou de tout autre papier de ce type
- se renseigner (par exemple auprès d'une agence pour l'emploi) sur la nature des emplois, les ouvertures et les conditions (par exemple le profil du poste, le salaire, le droit du travail, les horaires et congés, la durée du préavis, etc.)
- lire les offres d'emploi
- écrire des lettres de candidature et avoir un entretien de recrutement. Fournir des informations orales ou écrites sur soi, sa formation et son expérience et répondre à des questions sur ces mêmes points
- comprendre et suivre les règles d'embauche
- comprendre les tâches à accomplir au moment de l'entrée en fonctions et poser des questions à ce sujet
- comprendre les règles de prudence et de sécurité et leurs consignes d'application
- signaler un accident, faire une déclaration d'assurance
- bénéficier de la protection sociale
- communiquer de manière appropriée avec les supérieurs, les collègues et les subordonnés
- participer à la vie sociale de l'entreprise ou de l'institution (par exemple le restaurant d'entreprise, les clubs sportifs et les associations, etc.).

Il revient aux praticiens de réfléchir aux besoins communicatifs de leurs propres apprenants et de définir en conséquence les tâches communicatives pour lesquelles ils devront être outillés, en utilisant pour cela de manière appropriée toutes les ressources du *Cadre de référence* (voir, par exemple le détail au Chapitre 7). Il faudrait également amener les apprenants à réfléchir sur leurs besoins en termes de communication, les entraînant ainsi à une prise de conscience de leur apprentissage et à l'autonomie.

En ce qui concerne les tâches ou activités en tant que moyens pour planifier et mener à bien l'enseignement et l'apprentissage, on peut donner s'il y a lieu l'information concernant

- les **types de tâche**, par exemple, simulations, jeux de rôle, interactions en classe, etc.
- les **finalités**, par exemple, les objectifs d'apprentissage du groupe en relation aux objectifs différents et moins prévisibles des différents membres du groupe
- les **supports**, par exemple, les consignes, le matériel sélectionné ou produit par les enseignants et/ou les apprenants
- les **produits**, par exemple, des objets langagiers tels que des textes, des résumés, des tableaux, des documents, etc., et des produits d'apprentissage tels que la prise de conscience, l'intuition, la stratégie, l'expérience à prendre des décisions et à négocier, etc.
- les **activités**, par exemple, cognitives/affectives, physiques/réflexives, en groupe/par deux/individuelles, etc. (voir aussi section 4.5)
- le **rôle** des participants dans les activités, leur planification et leur organisation
- le **contrôle** et l'**évaluation** du succès relatif de la tâche dans sa conception et dans sa réalisation selon des critères tels que la pertinence, les contraintes et les attentes en termes de difficulté et l'applicabilité.

On trouvera dans le Chapitre 7 une description plus complète du rôle des activités dans l'enseignement et l'apprentissage des langues.

**On a pu utiliser le mot « stratégies » avec des sens différents. On l'entend ici comme l'adoption d'une ligne de conduite particulière qui permet l'efficacité maximum.**

**L'interaction orale** se différencie de plusieurs manières de la simple juxtaposition des activités de parole et d'écoute.

– Les processus réceptif et productif se chevauchent. Pendant qu'il traite l'énoncé encore inachevé du locuteur, l'interlocuteur planifie sa réponse sur la base d'hypothèses quant à la nature de cet énoncé, de son sens et de son interprétation.

– Le discours est cumulatif. Au fur et à mesure que l'interaction progresse, les participants convergent dans la lecture de la situation, élaborent des attentes et se concentrent sur les points pertinents. Ces opérations se reflètent dans la forme des énoncés produits.

En ce qui concerne l'**interaction écrite** (par exemple, correspondance par lettre, télécopie ou courrier électronique) les opérations de réception et de production sont distinctes (encore que l'interaction électronique, sur Internet par exemple, se rapproche de plus en plus de l'interaction en temps réel). Les effets des discours cumulés sont semblables à ceux de l'interaction orale.