

«NEGOCIATIONS COMMERCIALES ET OBJECTIFS SPÉCIFIQUES»

Ruxandra CONSTANTINESCU-ȘTEF NEL

Quel rapport entre le regard sur l'autre et un livre sur l'enseignement de la négociation commerciale? Le rapport réside dans la manière moderne et pratique que Gérard Mercelot a choisie pour enseigner aux Allemands à négocier avec les Français dans la langue de ces derniers.

En partant de plusieurs entretiens avec des professionnels, de l'enregistrement de plusieurs moments d'une négociation franco-allemande authentique et de sa propre connaissance des deux cultures, Mercelot décèle les difficultés que les Allemands sont à même de rencontrer quand ils négocient avec leurs voisins d'outre Rhin et organise son enseignement de façon à remédier à ses difficultés. Son livre part donc du regard qu'il jette sur l'autre.

C'est pourquoi nous avons décidé de présenter ici l'ouvrage de Gérard Mercelot, *Négociations commerciales et objectifs spécifiques. De la description à l'enseignement des interactions orales professionnelles*, paru en 2006 (Peter Lang SA, Editions scientifiques internationales, Berne).

Le livre se compose de quatre parties.

La première, « Objectifs spécifiques et négociations commerciales », porte sur les aspects théoriques du sujet, en passant en revue brièvement l'histoire du FOS en France et en Allemagne, en expliquant pourquoi la négociation commerciale doit se constituer en objet de recherche et pour quelles raisons l'approche interactionnelle a été choisie comme modèle d'analyse.

L'auteur déclare se situer dans le champ du FOS qu'il entend comme « la formation au rôle de spécialiste » et avoir choisi la négociation commerciale parce que son étude « représente la plus

grande demande de formation professionnelle spécialisée de par le monde » (p. 36). D'autre part, l'approche interactionnelle lui semble la mieux adaptée pour réaliser les articulations entre les composantes langagières et culturelles (p. 41).

A la fin de cette première partie, il présente son corpus formé de dialogues authentiques et d'entretiens avec des négociateurs professionnels qu'il a décidé de réaliser parce que l'accès des chercheurs aux négociations est limité et ne suffit pas pour recueillir une quantité significative d'informations.

La deuxième partie du livre, « Pratique et théorie des négociations franco-allemandes », comporte deux chapitres dont le premier, « Pratique des négociations franco-allemandes », représente une analyse de ces entretiens. Après cette analyse, l'auteur entreprend une tentative d'articulation des compétences langagières et interculturelles, dont il résulte les premières difficultés mises en évidence par les Allemands négociant avec des Français:

- La compréhension des accents régionaux et de la diversité du français parlé;
- Les manières d'engager la conversation et les formes d'adresse;
- Le rapport entre faits objectifs et affectivité dans les documents professionnels tels que la lettre de motivation;
- Les différences de définition de certains termes dans la langue cible;
- Les coutumes alimentaires;
- La compréhension des textes écrits, surtout la subdivision des textes, le décodage des discours et des actes de parole, l'accès aux informations (p.74).

Le second chapitre de cette deuxième partie, « Les concepts culturels et interculturels », se réfère à trois types de culture, nationale, de métier et d'entreprise, et à deux outils pour leur appréhension, à savoir les modèles d'Edward T. Hall et de Geert Hofstede, et conclut que les aspects culturels interviennent tout au long d'un échange en déterminant son script ou protocole, les formes

illocutoires endossées par les différentes intentions de communication, ainsi que les moyens sémiotiques verbaux et non verbaux que l'étranger doit maîtriser pour interpréter ce qu'il entend.

La troisième partie, « Les interactions de négociation », débute par l'examen du corpus dialogal envisagé du point de vue de l'authenticité et de la pertinence des données, de même que du point de vue des participants, des finalités, du cadre spatial et temporel, des documents ou objets intégrés dans l'interaction et du matériel non verbal mis en oeuvre.

Les trois autres chapitres qui composent cette partie sont dédiés à une analyse détaillée des principales composantes de l'interaction: le matériel paraverbal et verbal, les aspects interactionnels, les savoirs et cultures.

Le chapitre dédié au paraverbal et au verbal décrit, à partir d'exemples, les éléments phonétiques, prosodiques, lexicaux et grammaticaux qui sont à même de poser des problèmes aux Allemands, tant du côté de la compréhension que du côté de la production:

- Les phénomènes spécifiques au français parlé (élisions, omissions, affaiblissements, changements vocaliques et consonantiques, aphérèse, ajout d'un e final, prononciation des nasales et de h muet);

- La segmentation et la mise en valeur des moyens de pauses et des proéminences accentuelles;

- Les éléments phonétiques qui expriment les émotions ou les états d'esprit;

- Les éléments lexicaux dont l'étude est généralement négligée en classe de langue, mais dont la maîtrise s'avère essentielle pour la compréhension des natifs, et qui sont représentés « par des bruits vocaux, onomatopées et autres interjections, par les locutions provenant de la scolarité, le registre familier et vulgaire, ainsi que par les néologismes construits par juxtaposition, sans oublier les régionalismes » (p.170);

- Les difficultés grammaticales provenant du fait que « les constructions grammaticales de l'oral ne correspondent pas forcément à celles de l'écrit » (p.171).

Les aspects interactionnels que l'auteur passe en revue sont les unités monologiques – actes de langage et interventions -, les alternances, les unités dialogales – échanges, séquences, interaction -, ainsi que les rapports de place externes et internes. Il termine ce chapitre par un bref aperçu des caractéristiques générales de l'interaction – contrat de parole et degré de formalité.

Le chapitre « Savoirs et cultures » débute par la présentation des savoirs communs partagés qui relèvent surtout de la culture de métier et continue par celles des savoirs non partagés qui tiennent autant à la communication verbale et non verbale qu'à la culture et à la compétence encyclopédique des participants.

Gérard Mercelot conclut que l'articulation communication professionnelle – culture « ne s'opère pas entre deux ensembles monolithiques constitués par la langue d'un côté et la culture de l'autre; c'est apparemment et surtout dans la manière dont les différents éléments de la communication (phonétique, non verbal, lexique, acte de langage, intervention, séquence...) sont simultanément mis en oeuvre, effectivement actualisés dans une interaction que se manifeste la culture » (p.249-250).

La quatrième partie, « Propositions pour la didactique du FOS », nous semble la plus intéressante et la plus offrante pour les enseignants du français des affaires.

Mercelot commence cette partie par statuer que trois facteurs interviennent dans les interactions du type négociation commerciale:

« [...] la culture nationale, régionale ou maternelle de chaque participant, sa culture de métier ou de catégorie professionnelle et donc la définition et la représentation de leurs rôles, enfin l'organisation et le fonctionnement de chaque entreprise. La combinaison de ces éléments situationnels et individuels définit le cadre interactif (lieu, temps, langue ...) et les rôles interactionnels [...] C'est de ce cadre que résultent les besoins communicatifs et donc également interculturels du négociateur » (p.25).

A partir de cette affirmation et des conclusions de son analyse, il établit l'objectif général de l'enseignement de la négociation commerciale interculturelle en langue étrangère, à savoir la compétence de communication qui intègre une composante linguistique, une composante comportementale, une composante pragmatique, une composante référentielle et une composante interculturelle qui fonctionne en interaction avec les quatre autres (p.270). Les objectifs porteront sur la production orale, ainsi que sur la compréhension orale et écrite, vu les documents présentés au cours de l'interaction. Cette compréhension «ne saurait se limiter au linguistique, elle devra tendre vers une interprétation opératoire, donc pragmatique, qui repère les effets produits ou souhaités sur l'interlocuteur et la situation professionnelle» (p.272).

Dans les pages qui suivent, l'auteur expose les éléments de chacune des cinq compétences tels qu'ils sont apparus dans l'analyse des discours et des situations de communication professionnelle envisagées au cours de son ouvrage.

Il termine ce chapitre par une série d'aspects méthodologiques visant les activités proposées en fonction de l'objectif d'apprentissage et du niveau des apprenants. Il recommande des exercices d'exposition et d'automatisation, des jeux de rôle et des simulations, des études de cas et des projets collectifs.

Le dernier chapitre du livre présente plusieurs exemples concrets d'exercices de phonétique, de lexique, de grammaire et de compréhension, d'activités et de jeux de rôle dont il discute les forces et les faiblesses. Finalement, l'auteur fait quelques remarques sur l'évaluation sous ses trois formes: l'autoévaluation, l'évaluation des apprenants et des enseignants entre eux et l'évaluation des apprenants par l'enseignant et de l'enseignant par les apprenants. En ce qui concerne l'évaluation finale, il semble logique de proposer des tâches professionnelles qui intègrent les productions et les compréhensions orales et écrites, ainsi que les aspects culturels:

«L'intérêt de ce type d'évaluation est bien évidemment que les productions et compréhensions prennent également en compte les aspects pragmatiques et culturels et préparent donc nos apprenants aux activités qu'ils auront à assumer dans leur vie professionnelle» (p.345).

A notre avis, l'intérêt du livre de Gerard Mercelot dépasse le cadre de l'enseignement de la négociation franco-allemande. La démarche qu'il propose, c'est-à-dire établir les objectifs d'enseignement en français des affaires à partir du regard sur l'autre, sur ses besoins réels et sur ses difficultés, devrait être entreprise par chaque enseignant ou concepteur de programmes à propos des situations de communication qui concernent ses propres apprenants. Malgré les difficultés pratiques qu'elle soulève, une telle analyse nous paraît bénéfique et souhaitable pour les négociations franco-roumaines.