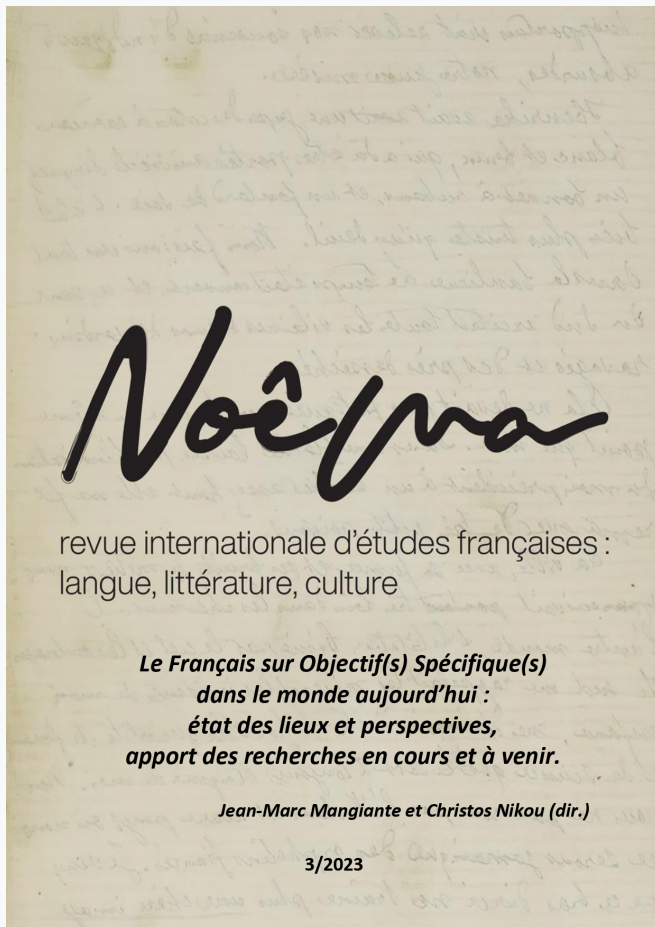


Noêma, revue internationale d'études françaises : langue, littérature, culture

Vol 1, No 3 (2023)

Le Français sur Objectif(s) Spécifique(s) dans le monde aujourd'hui : état des lieux et perspectives, apport des recherches en cours et à venir.



La perspective du genre professionnel et le rôle du formateur en langue

Marie Lefelle

doi: [10.12681/noema.36684](https://doi.org/10.12681/noema.36684)

Copyright © 2024, Auteur et la revue Noêma



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

To cite this article:

Lefelle, M. (2024). La perspective du genre professionnel et le rôle du formateur en langue. *Noêma, Revue Internationale d'études françaises : Langue, littérature, Culture*, 1(3), 41–54. <https://doi.org/10.12681/noema.36684>

La perspective du genre professionnel et le rôle du formateur en langue

Marie LEFELLE

Université d'Artois
mlefelle.pro@gmail.com

Résumé

Depuis plusieurs années les politiques de recrutement s'intéressent à l'intégration de publics migrants ou issus de l'immigration pour couvrir les besoins des secteurs en tension tels que l'aide aux personnes âgées. À travers une démarche issue du Français sur Objectif Spécifique et un corpus récolté en contexte réel dans un établissement de formation et professionnel, nous montrerons que la perspective du genre professionnel nous aide à questionner l'intégration d'une pratique par des professionnels d'origine étrangère. En effet pour ceux-ci la difficulté d'appréhension et d'intégration d'un genre professionnel est qu'il naît d'une culture déjà présente à laquelle il emprunte des éléments pertinents pour la pratique. Un genre professionnel, même s'il est issu d'une culture déjà présente, crée donc une nouvelle culture, la culture professionnelle. Dans le cadre de formations destinées aux personnels étrangers, le genre professionnel nous pousse ainsi à comprendre l'impact de la culture sur la pratique professionnelle.

Mots-clés : Français sur Objectif Spécifique, genre professionnel, culture professionnelle, aide aux personnes âgées, médiateur culturel

Introduction

L'appropriation d'une pratique professionnelle a souvent été envisagée sous l'angle de l'inédit, de ce qui n'est pas maîtrisé mais demande une formation par des sachants et membres de la communauté de pratique, en résumé de poser la question suivante : Qu'est-ce qui n'est pas maîtrisé et comment je peux en tant que formateur remédier à ce manque ?

C'est oublier que la culture professionnelle elle-même se construit sur la base d'une culture déjà existante : la culture nationale en présence. Si cet état de fait n'impacte pas les formations de natifs à natifs, ce qui est déjà maîtrisé étant implicite, il n'en va pas de même pour des formations données à des individus de langue et de culture étrangères. Or le formateur en langue tout comme le contexte de formations en FLE demeure médiateur culturel en Français sur Objectif Spécifique (FOS). Si cette préoccupation du culturel et de l'interculturel en FLE semble évidente, elle demeure plus complexe à étudier dans un contexte FOS, la culture nationale étant passée par le prisme de la culture professionnelle, voire de la culture d'un collectif en particulier (la culture d'entreprise par exemple). La perspective du genre professionnel en tant que genre nouveau étant intégrée par un individu pour devenir un professionnel, nous semble ainsi intéressante pour comprendre ce passage du non-sachant au sachant. Un genre étant une reprise de ce qui existe (possiblement transformé) mais toujours contraint dans un univers de possible particulier qui détermine ce qui appartient au genre visé de ce qui en est exclus. À travers cette perspective inédite et une démarche qui s'inspire du FOS, grâce à un corpus récolté à la fois en milieu formatif et professionnel, nous nous pencherons sur un secteur particulièrement pertinent pour envisager des formations en langue : le domaine de l'aide aux personnes âgées. Ce

domaine en particulier souffre en effet d'un manque de main-d'œuvre chronique auquel le recrutement de personnels étrangers pourrait répondre. Notre démarche s'intégrera ainsi dans une réflexion qui aborde tout à la fois l'interculturel et le FOS en lien avec des questionnements autour de l'intégration d'un genre professionnel en particulier : le domaine de l'aide aux personnes âgées dépendantes.

1. Corpus et méthodologie

Pour comprendre l'intégration d'une pratique professionnelle dans sa part langagière et proposer des formations en langue, il demeure nécessaire d'étudier des données authentiques, c'est d'ailleurs tout le propos du Français sur Objectif Spécifique qui dans ces cinq étapes intègre la récolte de données et l'étude de ces données avant de passer à une quelconque élaboration didactique :

1^{re} étape : La demande de formation

2^e étape : L'analyse des besoins

3^e étape : La collecte des données

4^e étape : L'analyse des données

5^e étape : L'élaboration des activités (Mangiante et Parpette, 2004 : 7-8)

Le formateur en langue souvent non spécialiste du domaine qui met en place cette démarche, doit ainsi étudier cette langue en contexte pour comprendre son utilisation et demeurer pertinent dans son élaboration didactique (le lexique spécialisé peut ainsi se voir modifié en contexte réel surtout lorsqu'il est employé dans une logique de rentabilité et d'efficacité) mais il doit également s'incarner dans un rôle de médiateur culturel. C'est ce qu'indique par ailleurs le *Cadre européen commun de référence pour les langues* (CECRL) dans ses recommandations :

Les utilisateurs du Cadre de référence envisageront et expliciteront selon le cas [...] de quelle conscience de la relation entre sa culture d'origine et la culture cible l'apprenant aura besoin afin de développer une compétence interculturelle appropriée. (Conseil de l'Europe, 2001 : 83)

Or dans son répertoire de réactions en particulier dans des métiers de service au contact d'utilisateur, un professionnel fait tout à la fois appel à la pratique appropriée (souvent en formation ou directement sur le terrain) comme à la culture qu'il a intégrée.

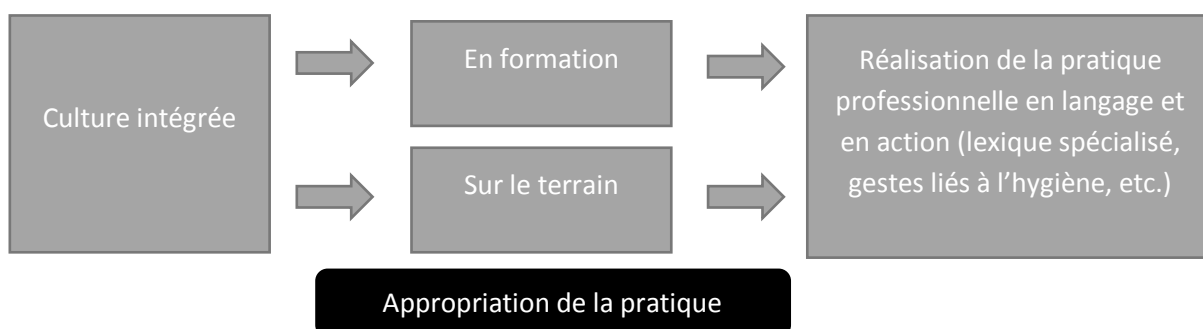


Figure n° 1 : Culture et pratique professionnelle

Noéma

Si culture et pratique sont indissociables, le nécessaire rôle de médiateur culturel du formateur en langue devra intégrer cette réflexion dans les perspectives didactiques envisagées à la suite de la recherche sur le terrain.

Ainsi dans le cadre de la formation destinée à des allophones pour une pratique liée à l'aide aux personnes âgées dépendantes comme données réelles et issues du terrain professionnel, nous nous servons d'un corpus récolté à la fois dans un établissement de formation, le lycée Joliot-Curie de Oignies et sa filière « Accompagnement, soin et services à la personne (ASSP) », ainsi que de données issues d'un Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes, l'EHPAD Stéphane Kubiak qui appartient à l'association privée à but non lucratif, la Vie Active.

À l'aide de 56 enregistrements vidéo et audio entièrement transcrits et contextualisant le langage professionnel dans son utilisation à travers notamment la description du geste accompagnant la prise de parole :

Professionnelle 1 : Ah <((**en essayant de retirer le dentier**)) j'vous fais pas mal ?>

Résidente : Non

Professionnelle 1 : <((**en prenant le bas du dentier**)) Voilà> et le haut s'il-vous-plaît essayez un p'tit peu par vous <((**en essayant de retirer le dentier**)) C'est pareil ? C'est bien collé hein> essayez de jouer un p'tit peu avec pour mettre de l'air on l'a fait avant-hier¹.

Nous envisagerons des réflexions qui accompagnent la mise en place d'une formation en langue à la fois dans une composante langagière mais également dans une composante actionnelle dès lors qu'elle demeure influencée par la culture intégrée.

2. Le vieillissement de la population et un secteur en tension

Le domaine de l'aide à la personne est un secteur en pleine expansion en France et dans le reste du monde du fait notamment du vieillissement de la population. Les besoins en personnels dans ce domaine ne feront que progresser dans les décennies suivantes en raison du vieillissement de la population et en particulier auprès des personnes dites dépendantes (handicapées, polyhandicapées ou vieillissantes)

Au 1^{er} janvier 2012, en France métropolitaine, 1,17 million de personnes âgées étaient dépendantes [...] À l'horizon 2060, selon le scénario intermédiaire des projections de dépendance, le nombre de personnes âgées dépendantes atteindrait 2,3 millions. (Trivalle, 2016 : 6)

Avec le vieillissement de la population s'accompagne ainsi une hausse de la demande de personnels capables de s'occuper des personnes âgées. C'est ainsi que l'ensemble des professionnels de soins et d'aide bénéficie d'une forte dynamique de l'emploi :

¹ Langage parlé, extrait de l'élément du corpus n° 45.

L'ensemble des professions de soins et d'aide aux personnes fragiles devrait bénéficier d'une forte dynamique de l'emploi, à l'exception des médecins dont l'évolution dépend du numerus clausus et pour lesquels tous les départs en fin de carrière ne seraient pas remplacés à l'horizon 2022 (avec la destruction d'un peu plus de 20 000 postes en dix ans). Aides à domicile, aides-soignants et infirmiers figureraient ainsi parmi les métiers qui gagneraient le plus d'emplois à l'horizon 2022, avec de l'ordre de 350 000 créations nettes en dix ans. Le métier d'aide à domicile serait même celui qui créerait le plus de postes sur les dix années à venir, aussi bien en termes de taux de croissance qu'en nombre de postes (près de 160 000 postes créés d'ici 2022, soit une hausse de 2,6 % en moyenne chaque année¹).

Bien que le métier d'aide à domicile créerait le plus de postes, la demande de professionnel en institution, elle aussi n'est pas couverte :

En 2015, 44 % des Ehpad déclarent rencontrer des difficultés de recrutement. Ce phénomène concerne différemment les Ehpad selon leur statut juridique. Ainsi, 49 % des établissements privés déclarent y être confrontés contre 38 % des établissements publics².

Il existe donc une forte demande de professionnels émanant de ce secteur, qui n'est pas couverte. Or l'une des solutions à ce problème serait de recruter du personnel étranger ou issu de l'immigration et de proposer des formations en langue adaptées à ce type de public. Il existe en outre des réflexions déjà menées par d'autres chercheurs sur la pertinence d'envisager des formations pour ce domaine en particulier notamment en Français Langue Professionnelle :

En cinq ans, de nombreux projets pilotes ont été lancés, déclinés dans différents secteurs d'activités : le bâtiment, l'hôtellerie-restauration, la fonction publique territoriale et plus récemment l'aide à la personne. On observe cependant, par-delà cette diversité, que le FLP a été développé pour l'essentiel dans des branches professionnelles riches en métiers dits de « bas niveau de qualification » se caractérisant par un fort taux de main d'œuvre immigrée. Nous voudrions montrer que, parmi ces métiers, les métiers d'aide à la personne forment un îlot tout à fait particulier et envisager, au terme de cet article, en quoi ces particularités sont susceptibles d'influer sur les formations conduites au nom du FLP. (Mourlhon-Dallies, 2011)

Le secteur de l'aide à la personne semble ainsi donc propice à une réflexion autour de formation en langue proposée à des allophones dans le cadre d'un recrutement nécessaire de nouveaux personnels pour s'occuper des personnes âgées dépendantes de plus en plus nombreuses.

¹ Rapports du groupe Prospective des métiers et qualification, *Les métiers en 2022*. Résultats et enseignements, disponible sur : <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/CGSP_DARES_Les_metiers_en_2022.pdf> [consulté le 26/02/2020].

² Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques, « Le personnel et les difficultés de recrutement dans les EHPAD », Études & résultats, n° 1067, disponible sur : <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/er_1067.pdf> [consulté le 29/04/2020].



3. Une aide plurielle

L'aide dans le domaine du soin aux personnes âgées est plurielle dans le sens où elle prend de multiples formes, elle se manifeste ainsi aussi bien sur le plan actionnel que sur le plan langagier. Elle vient d'abord bien entendu en remplacement des gestes que ne peut plus effectuer la personne dans la couverture des besoins vitaux : manger, boire, éliminer, dormir, etc., et qui justifie souvent l'intégration d'une personne âgée en établissement spécialisé.

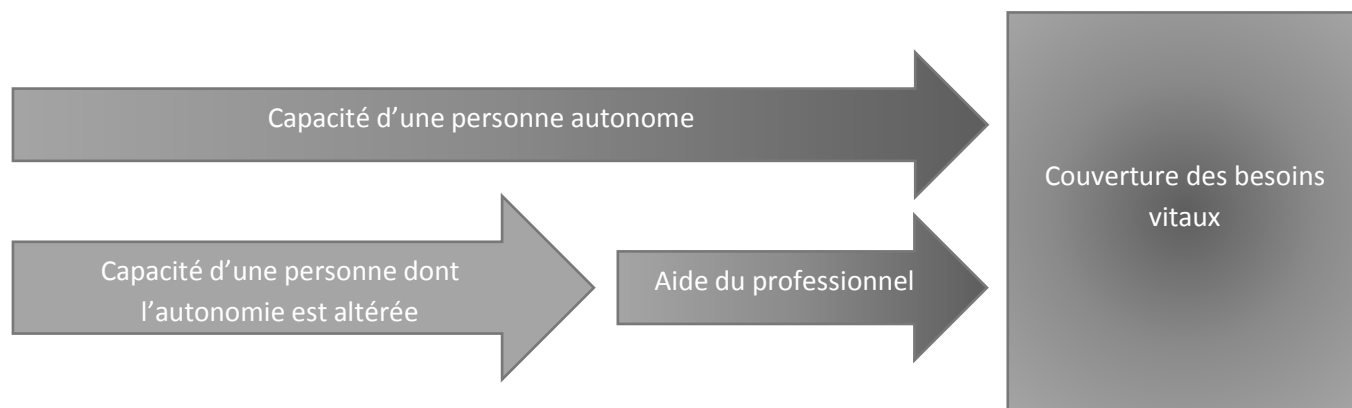


Figure n° 2 : Couverture des besoins vitaux

Mais les dépendances sont multiples et rarement identiques, le professionnel s'adapte ainsi en permanence à la personne âgée qu'il a en face de lui, il peut tout aussi bien remplacer l'ensemble des gestes de la personne âgée (voire être l'instigateur de la couverture d'un besoin primaire, d'une aide au repas par exemple) en cas de très forte dépendance qu'intervenir ponctuellement dans un geste unique que ne peut réaliser la personne âgée.

Ainsi dans ces deux situations d'aides au repas, les professionnels interviennent différemment dans leurs gestes et s'adaptent aux besoins en présence :

Résidente 2 : J'peux faire mes tartines, j'y arrive pas ? Professionnelle 2 : Mangez déjà celle-là vous l'avez préparée, tenez ! Mangez déjà celle-là ! Voilà, j'veux bien vous aider parce que vous avez fait l'effort ¹ .	Professionnelle 1 : C'est bon ? Bon <((en changeant de plat)) ça j'vais, ça c'est mieux ?> Laura tu peux me ramener une grosse cuillère ou une coupe hein parce que là avec la fourchette ça va pas être facile, merci ! <((en donnant à manger à
---	---

¹ Extrait de l'élément du corpus n° 48a.

	RES1)) Jean-paul, vous avez faim ou pas ?> <((en chantonnant)) Jean-Paul))> ¹
Autonomie n'est que très légèrement altérée	L'autonomie est fortement altérée

Tableau 1 : Aide et autonomie

Les professionnels aident donc dans le remplacement des gestes au cours des repas, du coucher, du lever, etc. Mais cette aide intervient également soit dans le langage soit dans l'accompagnement des gestes du soin mais également dans d'autres situations où intervient uniquement le langage par exemple lorsque le professionnel facilite la communication avec un résident qui présente des difficultés à l'interaction ou encore lorsqu'il est atteint d'une maladie neurodégénérative type Alzheimer (cette maladie demeure très fréquente en établissement spécialisé et est l'une des premières causes de dépendance du sujet âgé ; voir Trivalle, 2016 : 87). Ainsi dans cet extrait face à une personne âgée qui semble avoir une interaction limitée, le professionnel va utiliser différentes stratégies dont la question fermée, la répétition, etc., pour faciliter l'interaction avec le résident :

Professionnel 1 : Elle s'est bien occupée de vous Maria ce matin ? Maria ouais ? Ça s'est bien passé vous avez le sourire <((en donnant à manger au résident)) Tenez ! Vous en voulez encore un peu ?

Résident ((hoche la tête))

Professionnel 1 : Oui, allez on continue, votre femme elle est venue ce week-end ?

Résident ((hoche les épaules))

Professionnel 1 : Ça vous dit rien nan ? Elle est pas venue, vendredi il me semble ça devez être, ça vous rappelle quelque chose ? Nan ?

Résident : Nan nan [(inaud.²)]³

Le type de public aidé, les personnes âgées mais également le caractère humain de la profession influencent ainsi l'aide apportée qui se partage entre une aide dans les gestes ainsi que sur le plan langagier. On observera néanmoins au sein de la formation une attention particulière à une aide réalisée dans les gestes notamment dans la gestion des risques de la pratique (incontinence, chute, etc.) et dans la prévention de pathologies associées à la vieillesse et à la dépendance (escarre, etc.) comme dans l'extrait suivant :

Professeure : Voilà tu r'tires pour éviter les plis là il faut pas qu'il y ait ce pli-là surtout pas, parce que là tu vois c'est le sacrum vous allez voir dans les exercices après que au niveau du sacrum c'est là où il y a le plus d'escarres qui apparaissent donc il faut surtout éviter les plis des draps pour éviter les escarres. Voilà tu réajustes comme ça sur le haut, ensuite tu vas venir tirer l'alèse⁴.

¹ Extrait de l'élément du corpus n° 43a.

² Inaudible.

³ Extrait de l'élément du corpus n° 30.

⁴ Extrait de l'élément du corpus n° 14.



Plusieurs raisons à cela, la formatrice présume peut-être de capacités déjà-là pour l'activation d'une aide dans le langage : à une aide professionnalisée acquise et apprise en formation (et/ou dans la pratique) dans les gestes s'opposerait une aide intuitive possiblement acquise au sein de la vie courante pour le langage. Cela nous pose bien évidemment plusieurs questions dans le cadre de formations en langue proposées à des allophones, si l'aide réalisée dans le langage par les professionnels est acquise au sein de la vie courante (dans une culture en particulier) et présumée acquise pour des natifs, les formations proposées devront impérativement aborder ce qui dans la culture cible sert à la pratique professionnelle. Le contexte fictif de la formation limiterait également une réalisation et une préparation à l'aide dans le langage, ainsi dans un contexte de pratique réelle l'aide s'exprime de multiples façons et fait face à de nombreux risques difficilement simulables en formation, c'est le cas du refus d'un résident pour un soin par exemple.

4. Le genre professionnel : une imbrication du langage et de l'action.

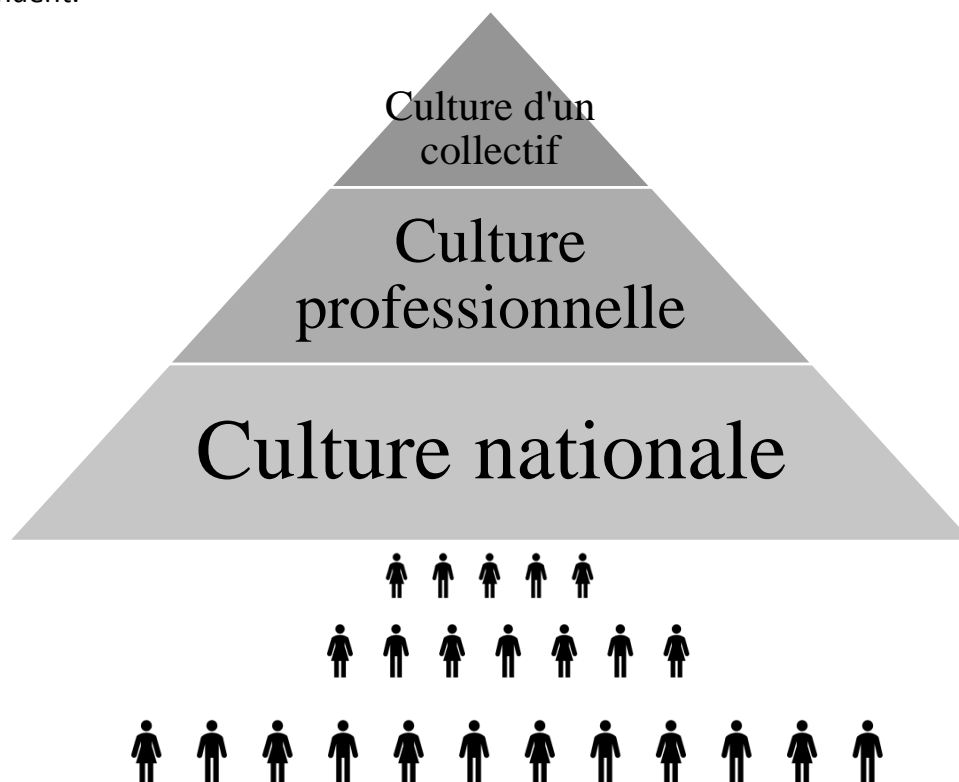
Si la pratique professionnelle s'envisage comme une imbrication du langage et de l'action comme ici avec l'aide prodiguée aux personnes âgées par les professionnels, c'est que nous envisageons son intégration comme celle du genre professionnel :

Le genre professionnel peut être présenté comme une sorte de préfabriqué, stock de « mise en actes », de « mise en mots », mais aussi de conceptualisation pragmatique (Samurçay & Pastré, 1995), prêts à servir. C'est aussi une mémoire pour prédire. Un pré-travaillé social. Cette mémoire, on peut la définir comme un genre qui installe les conditions initiales de l'activité en cours, préalables de l'action. Pré-activité. Abrégé proto-psychologique disponible pour l'activité en cours. Donné à recréer dans l'action, ces conventions d'actions pour agir sont à la fois des contraintes et des ressources. (Clot, 2008 : 107)

Le genre professionnel contraint le dire et le faire, de fait il contrôle le possible et l'impossible dans l'action et le langage du professionnel. Comme le sous-entend Yves Clot, il constitue une contrainte et une ressource en cela que le professionnel peut faire appel aux répertoires de réactions que le genre professionnel lui propose et en même temps, par ce répertoire préétabli, il contraint l'univers des réactions possibles de la part du professionnel. Or un genre professionnel lui-même se construit sur la base d'une culture en particulier à laquelle il empreinte des éléments pertinents pour la pratique :

Les genres professionnels sont triplement culturels : ils relèvent de la culture d'un collectif particulier : « c'est comme un mot de passe connu seulement de ceux qui appartiennent au même horizon social et professionnel. » (1999 : 34), qui module une culture professionnelle (par exemple, l'activité des infirmières est codifiée par une réglementation nationale) elle-même porteuse des marques d'une culture nationale (cf. les travaux d'Iribarne (1989) sur la logique de l'honneur dans les entreprises françaises ; cf. les travaux de Trompenaars (2004), de Hofstede (1997), etc.). Et cette densité culturelle des genres culturels leur confère une opacité plus ou moins grande. (Richer, 2008 : 150)

En cela, le genre professionnel constitue une sorte de portail qui permet le passage de certains éléments culturels et les transforme éventuellement (mais en omet aussi d'autres, peu pertinents pour la pratique). Un genre professionnel même s'il est issu d'une culture déjà présente, crée donc une nouvelle culture : la culture professionnelle. Or celle-ci demeure une extension de la culture nationale, néanmoins la culture professionnelle peut s'éloigner drastiquement de sa culture nationale d'origine, or plus elle s'éloigne, plus le professionnel se spécialisera et se professionnalisera, le langage et les us et coutumes de la profession deviendront alors incompréhensibles pour une personne extérieure au genre professionnel. Par ailleurs, au sein d'une communauté peut se créer une culture particulière qui s'éloigne du genre professionnel pour créer une sous-branche de la culture professionnelle. Cette culture est alors compréhensible par une communauté de pratique particulière ou un groupe particulier, il s'agit de la culture d'un collectif. La maîtrise de la culture d'un collectif demande donc la maîtrise des deux premières cultures qui l'influencent. Plus la culture est influencée par un groupe restreint, plus les membres la composant diminuent.



Un genre professionnel est donc influencé par trois cultures : la culture nationale, la culture professionnelle et la culture d'un collectif. Il subit donc l'influence de ces trois types de cultures, ce qui le rend relativement complexe à appréhender. Néanmoins, la compréhension des liens qui unissent ces trois cultures, d'autant plus en ce qui concerne des apprenants étrangers, semble indispensable. En effet c'est de cette manière que l'on comprend ce qui pourrait faire défaut à des apprenants étrangers. L'étude du passage entre la culture nationale et la culture professionnelle nous semble ainsi importante à analyser si l'on veut comprendre ce dont se servent les professionnels dans leur pratique et ce qui est issu en fait de la culture nationale. C'est ce que nous rappelle le contexte de formation des futurs professionnels de l'aide

Noéma

et du soin qui omet dans une large mesure, l'aide fournie à travers le prisme particulier du langage. Si les professionnels se servent de capacités qu'ils ont acquises dans des situations de vie courante ou de la culture qu'ils ont intégrée pour leurs pratiques notamment dans leurs interventions sur le plan verbal dans l'aide fournie, il faudra veiller à ce que s'opère en parallèle de la formation en langue, une acculturation aux aspects de la culture nationale qui servent la pratique ; c'est notamment le cas de l'empathie qui s'exprime à la fois sur le plan langagier et actionnel et qui demeure un concept culturellement situé.

5. Un niveau élevé en langue incluant des concepts culturellement situés : l'exemple de l'empathie

Dans des situations de dépendances voire de souffrances physiques et/ou psychiques, l'empathie demeure constamment utilisée durant le soin de la personne âgée comme dans cette aide au coucher où la résidente exprime une douleur « j'ai mal » et où la professionnelle exprime sa capacité à la comprendre « ça fait mal j'comprends bien » :

Professionnelle 2 : R'gardez hop c'est fini c'est fini

Professionnelle 1 : <((en descendant la résidente dans son lit)) On descend voilà terminus ça y est>

Professionnelle 2 : Ça y est

Résidente : J'ai mal

Professionnelle 2 : Bah ouais <((en retirant la ceinture)) ça fait mal j'comprends bien hop¹>

Par ailleurs l'entrée en établissement de santé et le changement brusque du lieu de vie entraîne souvent une forme de rupture qui peut être plus ou moins bien vécue par la personne âgée :

Si la personne doit quitter son domicile, le cerveau supérieur participera activement à la restauration de l'estime de soi qui a été lourdement hypothéquée par le choc émotionnel causé par la rupture des repères connus et par l'abandon du patrimoine : le conjoint, l'ami, les enfants, la maison, l'appartement, les meubles, les livres, les plantes, les bibelots, le chat, le chien, l'oiseau, les amis, les voisins, les souvenirs, le jardin, l'atelier, la cuisine, la bibliothèque, etc. L'individu passe d'un monde où il était visible à un monde où il est invisible, où le silence règne en maître pendant des heures, où l'on dort plus longtemps et selon des horaires établis et où la parole devient silence. (Robichaud, 2009 : 48)

Dans un contexte global de soin et de fragilité de la personne âgée, les professionnels sont ainsi amenés à exprimer de l'empathie durant leur pratique. L'empathie durant le soin s'exprime ainsi à la fois sur le plan verbal et non-verbal dans des gestes comme dans cet extrait :

¹ Extrait de l'élément du corpus n° 46.

Professionnelle 1 : Ça y est, ça y est, c'est terminé c'est fini hop ça y est

Résidente 2 : il faut, il faut le faire

Professionnelle 1 : il faut le faire mais ça y est, là c'est terminé

Résidente 2 : Moi moi non non

Professionnelle 1 : J'ai fini ma belle j'ai fini vous m'faites un bisou ça y est c'est fini¹

La bise est un geste communément répandu en France, il vise dans cette situation à exprimer de la sympathie à la résidente et à calmer son inquiétude. Par ailleurs, nous pourrions rapprocher ce contact physique expressif et chaleureux à de l'empathie non-verbale. Comme le soulignait Louis Ploton qui s'est intéressé à une approche relationnelle avec le patient Alzheimer, l'empathie peut aussi s'exprimer par le toucher :

Soutenir l'attention par la qualité des « feed-back » : empathie maxi (présence intellectuelle sans failles, il est unique au monde) ; savoir toucher et recourir à un contact physique expressif et chaleureux. (Robichaud, 2009 : 135)

Or l'une des difficultés de l'expression de cette empathie est qu'elle s'exprime tout à fois sur le plan verbal et non-verbal mais qu'elle demeure aussi un concept culturellement situé. Si l'empathie semble s'exprimer dans toutes les sociétés (voire dans le monde animal chez certains autres mammifères comme les éléphants ou les rats), elle dépend de facteurs sociétaux et culturels qui en influencent son utilisation. Par exemple, les différentes utilisations de la communication verbale de diverses cultures, qu'il s'agisse de sociétés volubiles ou à son contraire de peuples faiblement communicatifs (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 78), peuvent ainsi vraisemblablement influencer la capacité d'expression de l'empathie verbale.

La maîtrise d'une pratique en particulier dans les métiers de service au contact d'usagers fragilisés passe ainsi par l'intégration de concepts supérieurs tels que l'empathie qui dépend d'une culture plus globale : la culture nationale. Par ailleurs, la pratique dans ce domaine demande un niveau en langue plutôt élevé qui passe notamment par la maîtrise de signification implicite notamment lorsqu'elle met en jeu la sécurité des personnes âgées comme dans cet extrait où une résidente fait référence à des pensées suicidaires qui l'ont traversée lors de son entrée en EHPAD :

Résidente : Energie pfo ! 'ttendez j'ai pas mon mouchoir non j'voudrais finir euh, finir ma vie euh comme elle doit être finie encore aussi comme j'vous ai dit on au début on a du mal à s'habituer et les garçons ils m'ont ramené un gâteau et y avait un couteau dedans 'y avait un couteau ou qui fallait j'sais pas moi qui ont mis le couteau mais un couteau même il était cassé ce couteau-là et puis je l'avais laissé traîner là et Rémi il m'a vu qu'est-ce qui fait ce couteau-là ? Il savait bien que c'était pas un couteau d'ici

Professionnelle 2 : Hm hm

Résidente : J'ai dit bah c'est pour euh couper mon gâteau et puis ça peut me servir j'dis, alors lui il dit servir à quoi ?

Professionnelle 2 : Vous y pensez des fois ?

Résidente : Au début j'y ai pensé parce que on a du mal à s'habituer moi j'avais du mal à m'habituer mon handicap²

¹ Extrait de l'élément du corpus n° 50a.

² Extrait de l'élément du corpus n° 55a.

Les formations en langue doivent donc favoriser un niveau en langue suffisant pour la pratique dans ce domaine notamment dans la maîtrise d'implicite mais également se préoccuper également de l'influence et de la perméabilité de la culture nationale sur la culture professionnelle. Ce sont d'ailleurs ces deux éléments que la Chambre de commerce et d'industrie de région Paris Île-de-France met en avant pour décrire son diplôme de français professionnel au niveau C1 dans le domaine de la santé :

Au niveau C1, le/la titulaire peut en outre identifier, comprendre et tenir compte d'informations utiles pour la tâche mais exprimées de manière implicite ou allusive. Il/Elle peut les reformuler, si nécessaire, en maintenant un haut degré de concision et de précision dans son expression et en adaptant son discours à l'état émotionnel de son interlocuteur (par exemple, en y intégrant des formulations traduisant l'empathie¹).

L'appropriation de concept tel que l'empathie doit ainsi être inclus dans la réflexion du formateur en langue notamment lorsque la culture d'origine des apprenants ne possède pas ou peu d'expression similaire à celle de la culture cible. Une expression éloignée de la culture cible pourrait ainsi résulter à une incompréhension de la part du public d'aïdées, voire à une négation de l'expression d'une empathie inintelligible. Le rôle de médiateur culturel prend ainsi tout son sens puisqu'il s'agit ici non seulement de faire le lien entre la culture source et la culture cible dans l'appropriation d'une pratique mais également entre la culture nationale et la culture professionnelle.

Conclusion

Le rôle de médiateur culturel dans le cadre de formation en FOS se veut d'autant plus complexe puisque le formateur en langue doit comprendre qu'une culture professionnelle transforme et se réapproprie une culture nationale et que cette culture professionnelle peut également se subdiviser en cultures de collectifs distincts. Nous nous sommes essentiellement penchée ici sur l'influence de la culture nationale dans l'intégration d'un genre professionnel en particulier : le domaine de l'aide aux personnes âgées. Le concept de genre envisage la pratique professionnelle dans une forme de continuité et de globalité tant dans la maîtrise d'une mise en actes que d'une mise en mots sans séparer ces deux éléments constitutifs de la pratique :

Le concept de genre tel qu'élargi par les récents travaux en analyse des discours, en linguistique textuelle... peut constituer un excellent outil conceptuel afin de penser le langage et l'action dans leur imbrication. (Richer, 2008 : 122)

Or certains concepts supérieurs, qui peuvent influencer par la culture en présence, se matérialisent à la fois sur le plan langagier et actionnel. En effet, la pratique professionnelle ne se distingue complètement jamais de la culture première dans laquelle elle a été créée, elle en est le fruit et l'incarnation dans un univers à la fois qui se distingue de cette première et qui demeure contraint. Dans le cadre de notre recherche, c'est la formation des futurs professionnels de l'aide et du soin qui nous a

¹ Chambre de commerce et d'industrie de la région Paris Île-de-France, *Le français des affaires*, disponible sur : <<https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/tests-diplomes/diplomes-francais-professionnel-dfp/sante/>> [consulté le 22/01/2022].

fait prendre conscience de capacités déjà-là et exploitées sur le plan professionnel dans la pratique elle-même. Les métiers en particulier dits de service (soit au contact d'individu) font ainsi appel à des capacités qui nécessitent à la fois une formation dans l'appropriation de gestes ordonnés et contrôlés (la maîtrise de la friction hydro-alcoolique et de sa dizaine d'étapes par exemple) et de capacités qui se sont développées au sein d'une culture en particulier. L'empathie est ainsi vraisemblablement commune dans toutes les sociétés et cultures, bien qu'elle s'exprime parfois de manière arbitraire à travers des critères d'appartenance spécifiques (couleur de peau, religion, etc.). Si elle demeure universelle, sa réalisation, en revanche, répond à la culture dans laquelle elle s'incarne et se partage. L'empathie exprimée en particulier envers les aînés peut représenter ainsi dans certaines cultures une sous-branche avec une expression particulière liée à cette catégorie de la population :

Dans la société marocaine, le respect et la politesse à l'égard des personnes âgées sont socialement attendus, tant dans la sphère familiale qu'en dehors. Cela transparaît notamment dans la manière dont elles sont généralement saluées. Il est en effet très courant d'embrasser la main droite (ou la tête) des parents et des grands-parents lorsqu'on les salue. (Nowik et Lecestre-Rollier, 2015 : 189)

Or si ce geste qui s'apparente à de l'empathie non-verbale est compréhensible dans une culture donnée, il ne l'est pas forcément dans une autre. L'expression de l'empathie si essentielle aux soins des personnes âgées souvent fragilisées doit être compréhensible par le public qui la reçoit. Le rôle du formateur en langue est donc celui du garant d'une compréhension et d'une intégration de la culture cible pour la pratique professionnelle lorsque c'est nécessaire. Cela implique donc dans une certaine mesure, lors de la démarche FOS et de l'analyse du corpus, d'être attentif à ce qui est issu de la culture générale et qui est passé pour les besoins de la pratique, dans la culture professionnelle. C'est d'autant plus vrai pour les métiers de service avec une composante humaine et sociale qui partent du principe lors de leurs formations que l'aidé et l'aidant partagent en essence la même culture. Parmi les propositions didactiques évoquées dans le cadre de ce genre de problématique, pourront ainsi être suggérer des méthodes qui visent l'appréhension d'une culture cible telle que la démarche interculturelle de Jean-Marc Mangiante (2014 ; 2011). Le contact entre cultures et la maîtrise d'une pratique professionnelle doit ainsi être source de réflexions pour le formateur en langue et médiateur culturel qui doit envisager la pratique comme un tout et aller au-delà de la simple réflexion autour de la maîtrise de la part langagière (il est loin le temps où l'appréhension d'une pratique était entendue par la simple maîtrise du lexique spécialisé). Nous nous sommes concentrée ici sur l'empathie mais nous aurions pu également aborder la pudeur qui demeure elle aussi un concept culturellement situé et qui sert la pratique principalement dans les gestes du professionnel. En effet, les gestes du professionnel contrôlés par la pudeur le sont aussi par la culture en présence qui lui fournit de manière implicite des interdits, des tabous, etc., spécifiques d'une culture en particulier. Ainsi selon les cultures : les cheveux, les chevilles ou la poitrine, par exemple, peuvent représenter des éléments décisifs pour sa prise en compte dans les gestes du professionnel.



Il en va de même également pour la perception de la douleur qui peut être à la fois exprimée de manière différente sur le plan verbal et non-verbal en fonction de la culture :

De même, l'attitude des patients français et des patients syriens envers leur douleur ressentie est caractérisée par des différences interculturelles concernant la description de la douleur. Dans notre étude, nous constatons que l'expression verbale de la douleur des patients syriens est plus importante que celle des patients français. (Lebreuilly, Sakkour et Lebreuilly, 2012 : 128)

C'est d'autant plus problématique lorsque des personnes âgées présentent des troubles de la communication verbale (dans le cadre fréquent d'une maladie neurodégénérative type Alzheimer par exemple) et que les professionnels sont obligés d'interpréter le non-verbal pour présumer de la douleur de la personne âgée :

Some studies suggest that communication of pain is connected to the evolution of human race and has evolved in a way to increase an individual's chance of survival (Williams, 2002). However, even though facial expressions of emotions have long been considered culturally universal (Izard, 1994 ; Matsumoto & Willingham, 2009), some studies revealed cultural differences in the perceptual mechanisms underlying their recognition (e.g. Jack *et al.*, 2009 ; Jack *et al.*, 2012). (Plouffe Demers, Saumure *et al.*, 2018 : abstract)

Or la douleur influence bien évidemment le soin et l'aide donnés en modifiant les gestes ou le langage du professionnel qui la prend en compte. Si ces réflexions dépassent quelque peu celles du formateur en langue, elles font pourtant partie d'une réflexion globale sur le contact entre les cultures et la pratique professionnelle. Le contexte du FOS pose ainsi des questions sur les limites du formateur en langue ainsi autour de l'intégration d'une pratique globale telle que le genre professionnel l'appréhende (langage et action) mais il ouvre également des perspectives et des questionnements plus vastes du contact général entre cultures (*cf.* la perception de la douleur) et de l'impact sur la maîtrise d'une pratique professionnelle.

Références bibliographiques

DIRECTION DE LA RECHERCHE, DES ÉTUDES, DE L'ÉVALUATION ET DES STATISTIQUES, « Le personnel et les difficultés de recrutement dans les EHPAD », Études & résultats, n° 1067, disponible sur : <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/er_1067.pdf> [consulté le 29/04/2020].

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE LA RÉGION PARIS ÎLE-DE-FRANCE, *Le français des affaires*, disponible sur : <<https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/tests-diplomes/diplomes-francais-professionnel-dfp/sante/>> [consulté le 22/01/2022].

CLOT Y., *Travail et pouvoir d'agir*, Paris, Presses Universitaires de France, 2008.

- CONSEIL DE L'EUROPE / Division des Politiques Linguistiques (Strasbourg), *Un Cadre européen commun de référence pour les langues. Apprendre, Enseigner, Évaluer* (CECRL), trad. par S. Lieutaud, Paris, Didier, 2001, disponible sur : <<https://rm.coe.int/16802fc3a8>> [consulté le 21/12/2023].
- KERBRAT-ORECCHIONI C., *La conversation*, Paris, Éditions du Seuil, 1996.
- LÉBREUILLY R., SAKKOUR S. et LÉBREUILLY J., « L'influence de la culture dans l'expression verbale de la douleur : étude comparative entre des patients cancéreux français et syriens », *Revue internationale de soins palliatifs*, vol. 27, 2012, p. 125-129.
- MANGIANTE J.-M. et PARPETTE C., *Le Français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*, Paris, Hachette, coll. « Français Langue Étrangère », 2004.
- MANGIANTE J.-M., « L'expression du temps comme marqueur culturel : vers une approche interculturelle de l'enseignement des temps verbaux du FLE », in E. ARJOCA-IEREMIA, C. AVEZARD-ROGER, J. GOES, E. MOLINE ET A. TIHU (dir.), *Temps, aspects et classes des mots : études théoriques et didactiques*, Arras, Artois Presses Université, coll. « Études linguistiques », 2011, p. 13-34.
- MANGIANTE J.-M., « La démarche interculturelle dans la didactique du FLE : quelles étapes pour quelles applications pédagogiques ? », in O. MEUNIER (dir.), *Cultures, éducation, identité. Recompositions socioculturelles, transculturalité et interculturalité*, Arras, Artois Presses Université, 2014, p. 121-132.
- MOURLHON-DALLIES F., « Entre aide et soin : spécificités du français langue professionnelle pour les employés au domicile de particuliers », in F. HAEUW et M. FERRARI (dir.), *Répondre aux besoins linguistiques des salariés du particulier employeur : bilan d'une recherche action*, Paris, Les éditions de l'institut FEPEM de l'emploi familial, 2011, p. 74-79.
- NOWIK L. et LECESTRE-ROLLIER B., *Viellir dans les pays du sud*, Paris, Éditions Karthala, 2015.
- PLOUFFE DEMERS M.-P., SAUMURE C., CORMIER S., FISET D., KUNZ M., SUN D., YE Z., BLAIS C., « The impact of culture on the visual representation of pain facial expressions », *Journal of Vision*, vol. 18, n° 10, 2018.
- RAPPORTS DU GROUPE PROSPECTIVE DES MÉTIERS ET QUALIFICATION, *Les métiers en 2022. Résultats et enseignements*, disponible sur : <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/CGSP_DARES_Les_metiers_en_2022.pdf> [consulté le 26/02/2020].
- RICHER J.-J., « Le FOS ou une didactique du langage et de l'action », *Synergies Chine*, n° 3, 2008, p. 117-126.
Disponible sur : <<https://gerflint.fr/Base/Chine3/richer2.pdf>> [consulté le 26/12/2023].
- ROBICHAUD V., *Accueillir les besoins psychiques de l'adulte vieillissant*, Montréal, Chronique Sociale, 2009.
- TRIVALLE C., *Gérontologie préventive – Éléments de prévention du vieillissement pathologique*, Issy-les-Moulineaux, Elsevier Masson, 2016.