

République Algérienne Démocratique et populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Université Amar Téliidji – Laghouat
Faculté des Lettres et des Langues
Département de Français



Mémoire pour l'obtention d'un master en Didactique des Langues Étrangères.

Intitulé,

Le rôle des softs skills dans la prise de parole des étudiants de 2^{ème} année master -option Didactique- du département de français à l'université Amar Téliidji.

Présenté par : LAGGOUN Aicha Assia et MAKHLOUFI Imane.

Devant un jury composé de :

Mme LAHCENE, MAA, UATL, **présidente.**

Mme MAATALLAH, MAA, UATL, **examinatrice.**

Mme ROUIS, MAA, UATL, **directrice de recherche.**

Année universitaire 2020-2021

Dédicace

*Je dédie ce modeste travail accompagné d'un
profond amour :*

*À mes très chers parents ; ma source de vie, d'amour
et d'affection.*

*À mes chères sœurs, mon frère et sa femme avec leur
adorable fils ; ma source de joie et de bonheur.*

À toute ma famille, source d'espoir et de motivation.

*À ma camarade et ma partenaire Imane Makhloufi
qui m'a accompagnée durant cette recherche; ma
source de collaboration et de confiance.*

*À ma chère amie intime Rania Chaoui ; ma source
de support et de confiance.*

*À toutes les personnes qui m'ont aidées de près ou de
loin à réaliser ce projet scientifique.*

Laggoun Aicha Assia

Dédicace.

C'est avec beaucoup d'honneur et de fierté que je dédie ce travail :

À mon défunt père pour lui rendre hommage, qu'Allah ait pitié de son âme.

À ma très chère et tendre mère qui, jusqu'à ce jour, me soutient et à qui je ne pourrais jamais assez exprimer mon amour et mon respect absolu. Qu'Allah la garde et la protège.

À mon époux Djamel pour ses encouragements, sa présence à mes côtés et ses sacrifices.

À mes chères filles, Djana et Mouna, ma source d'amour, de force et d'espoir ; et qui font tous les jours mon bonheur.

À mes adorables sœurs.

À mes chers frères.

À toutes mes nièces.

À tous mes chers neveux.

À mon amie intime Fadia.

À tous ceux qui me sont chers.

Imane MAKHLOUFI.

Remerciements.

Nous rendons grâce à Dieu, « ALLAH », le tout puissant de nous avoir donné le courage et la force d'accomplir ce travail.

Nous remercions spécialement notre directrice de recherche, madame ROUIS RAYAH Samira, pour son encouragement, ses conseils, sa parole positive, son aide et pour toutes les orientations qui nous ont aidé à réaliser ce travail.

Nous remercions aussi les membres du jury d'avoir accepté d'examiner le rendement de notre recherche.

Nos vifs remerciements vont également à tous les enseignants qui ont assuré notre formation durant notre cursus universitaire ainsi qu'aux camarades qui ont contribué à la réalisation de notre travail de près ou de loin.

Sommaire.

Introduction

Chapitre I : Données théoriques et protocole d'enquête.

1. Apport théorique.

1.1. L'apprentissage du FLE au département de français.

1.2. Les compétences de l'oral.

1.3. Les softs skills.

1.4. Les softs skills et la compétence de la prise de parole.

1.5. Les difficultés rencontrées dans la recherche théorique.

2. Méthodologie et matériel utilisés dans la conception et la réalisation de l'enquête.

3. Synthèse du chapitre.

Chapitre II : Analyse et interprétation des résultats.

1. La démarche suivie dans la présentation des données recueillies.

2. Les réactions des étudiants suivant les situations de prise de parole.

3. Le rôle des Softs Skills dans la prise de parole des étudiants.

Conclusion.

Introduction.

L'individu est un être humain qui est appelé à vivre en communauté et c'est grâce à sa faculté de s'exprimer qu'il arrive à interagir avec son milieu, exposer ses besoins et ses attentes, communiquer avec autrui, partager ses idées, établir des relations saines, bref, se faire entendre et se faire comprendre. Cela veut dire que la prise de parole devient, pour lui, un moyen pour vivre et pour survivre. Il s'agit d'un acte volontaire qu'il sera amené à réaliser dans tous les domaines.

Pour l'étudiant, par exemple, prendre la parole constitue un atout majeur et un élément primordial pour l'avenir d'un individu en phase d'appropriation d'une langue ; cet acte demande la maîtrise de toutes les compétences de la langue. Cependant, ces compétences, dites linguistiques, semblent ne plus suffire à faire intervenir aisément les étudiants dans les situations de communication qu'ils rencontrent en classe et même en dehors. En effet, durant notre cursus universitaire nous avons remarqué que nos camarades avaient du mal à prendre la parole bien que, certains, maîtrisaient la langue et d'autres faisaient plusieurs tentatives ; et même nous, nous nous retrouvions dans la même situation. À ce sujet, certains chercheurs pensent qu'un nouveau type de compétences pourrait leur venir en aide ; il s'agit des « Soft Skills », que nous appellerons dorénavant « SS ».

Pour comprendre et vérifier ce raisonnement, nous avons décidé de mener une recherche sur l'apport des SS dans la prise de parole chez les étudiants de 2^{ème} année master du département de français.

Notre démarche est motivée par les questions suivantes :

- L'absence des SS pourrait-elle constituer un des facteurs responsables de la situation-problème dans laquelle se retrouve la prise de parole de l'étudiant ?
- Comment les SS pourraient intervenir dans la prise de parole de l'étudiant ?

Ce questionnaire nous a amené à supposer que :

- Les SS ont un rôle déterminant dans la prise de parole de l'étudiant.
- Les SS ont un rôle facultatif dans la prise de parole de l'étudiant.
- Les SS n'ont aucun rôle dans la prise de parole de l'étudiant.

Pour retrouver des éléments de réponse, nous avons rédigé le compte rendu de notre recherche en deux chapitres. Le premier, intitulé « Données théoriques et protocole d'enquête. », aborde les notions clés de notre recherche et la contextualisation du concept des SS dans le domaine de l'enseignement-apprentissage. En plus, il présente la

méthodologie suivie ainsi que le matériel utilisé pour concevoir et mener notre enquête sur le terrain.

Quant au deuxième chapitre, intitulé « Analyse et interprétation des résultats. », il expose, d'un côté, les données recueillies grâce à l'enquête effectuée et d'un autre côté, la discussion des résultats obtenus.

L'objectif de notre recherche est de proposer de la matière réflexive aux concepteurs de programmes pour envisager d'intégrer les SS dans l'offre de formation de l'enseignement du français au département de français.

Chapitre I.

Données théoriques et
protocole d'enquête.

Dans ce chapitre, nous allons commencer par présenter les données théoriques qui nous ont permis de cerner les concepts clés de notre recherche à savoir : l'apprentissage du FLE, la compétence de la prise de parole et les SS. Puis, nous allons expliquer comment nous avons réinvesti les informations recueillies dans la conception de l'enquête et justifier par la même occasion les choix que nous avons fait pour réaliser notre investigation.

1. Apport théorique.

Pour faire une recherche, différentes ressources peuvent être consultées : des ouvrages théoriques, des travaux de recherche, des sites Internet, etc.

Pour notre cas d'étude, le thème principal de notre recherche (les softs skills) ne nous a pas laissé beaucoup de choix. En effet, comme nous allons le voir dans ce qui va suivre, les softs skills est un concept qui est nouvellement associé au domaine de l'enseignement-apprentissage. Par conséquent, toutes les ressources devenaient, potentiellement, une source d'informations pour notre recherche. Néanmoins, ceci nous a permis d'avoir des données variées que nous allons présenter, ici de manière juxtaposées puis conjuguées par rapport au phénomène étudié qui est la prise de parole.

1.1. L'apprentissage du FLE au département de français.

Le français en Algérie est, officiellement, reconnu en tant que « Langue étrangère ». Il est enseigné dans les trois cycles de l'Education Nationale ainsi qu'à l'université. Dans cette dernière, le FLE est abordé de deux manières : langue d'étude dans le département de français ou langue d'enseignement pour avoir accès à l'information dans les autres départements de l'université et des écoles supérieures au niveau national.

Pour la wilaya de Laghouat, notre lieu d'investigation, le département de français a ouvert ses portes avec le système LMD en 2009-2010. Il a débuté avec une licence option « Didactique » et aujourd'hui il compte trois spécialités en master (Didactique, Sciences du langage et Littérature et Civilisation) ainsi qu'une offre de formation doctorale de langue française. On y retrouve différents modules : certains servent à consolider, chez l'étudiant, l'acquisition de la langue (Grammaire, Compréhension et expression orale, Compréhension et expression écrite, etc.) et d'autres à le doter de compétences lui permettant d'analyser et d'étudier des textes (Etude de texte); d'utiliser des méthodes et des techniques de communication (méthodologie de recherche, technique de rédaction, etc.), etc. Pour l'acquisition de toutes ces compétences, la compétence de l'oral deviendra

pour l'étudiant une compétence indispensable que ce soit pour exprimer ses besoins ou ses idées.

1.2. Les compétences de l'oral.

Notre recherche s'inscrit dans le domaine de la didactique des langues et précisément celle de l'oral. Ce dernier est le moyen de communication le plus utilisé dans les échanges qu'ils soient dans la classe ou dans la société. Cela rend la compétence de l'oral l'une des principales compétences que l'enseignant cherche activement à installer chez les apprenants. En effet, l'acquisition de cette compétence est fondamentale pour que l'apprenant soit capable de communiquer oralement ses idées dans différentes situations institutionnelles mais aussi personnelles. D'après Charraudeau et Maigneneau, cela concerne « *le domaine de l'enseignement de la langue qui comporte l'enseignement de la spécificité de la langue orale et son apprentissage au moyen d'activités d'écoute et de production conduites à partir de textes sonores si possible authentiques* »¹.

Nous la retrouvons dans la réception et dans l'émission du message. Cependant, d'après le Dictionnaire de Didactique Des Langues :

Pour une progression générale d'apprentissage d'une langue étrangère, on considère généralement qu'après une phase initiale où l'accent est mis sur le développement des capacités d'expression orale puis écrite, viendrait un temps où il faudrait insister sur l'accroissement systématique des possibilités de compréhension. En fait, quels que soient les objectifs pratiques recherchés, le rôle et la place de l'entraînement à l'expression dans l'acquisition d'une langue restent à déterminer.²

Cela veut dire que même la compréhension passe par l'expression (poser ou répondre à des questions de compréhension). Alors, de quoi se compose cette compétence ? Pour le savoir, il nous faut faire la distinction entre quatre composantes à savoir l'expression orale, la production orale, la communication orale et la prise de parole.

1.2.1. La compétence de l'expression orale.

La compétence de l'expression orale fait référence à l'usage courant (standard) d'actes de parole (action individuelle) dont l'objectif est d'extérioriser les pensées et les émotions de l'orateur sans se préoccuper outre mesure des réactions d'éventuels auditeurs. Elle fait

¹CHARRAUDEAU. P et MAIGNENEAU, D, *Dictionnaire d'analyse de discours*, éd Seuil, Paris, 2002, p230.

²Galisson R. et Coste D., *Dictionnaire de Didactique des Langues*, Hachette, 1976, p. 208

appel au code verbal (vocabulaire, expressions, etc.), au code para verbal (prononciation, articulation, volume, débit, rythme, intonation, etc.) et au code non verbal (mimique et gestuelle). Elle peut aussi tolérer d'autres codes comme le code de l'image, des couleurs, des sons, etc.

1.2.2. La compétence de la production orale.

Il s'agit de :

Une compétence que les apprenants doivent progressivement acquérir, qui consiste à s'exprimer dans les situations les plus diverses, en français. Il s'agit d'un rapport interactif entre un émetteur et un destinataire, qui fait appel également à la capacité de comprendre l'autre. L'objectif se résume en la production d'énoncés à l'oral dans toute situation communicative.

¹

Cela veut dire qu'elle fait appel au bon usage de la langue (savoir structurer un texte) pour transmettre un message oral dans un énoncé cohérent et cohésif (transformer les pensées en idées).

1.2.3. La compétence de la communication orale.

La communication est le « *transfert de l'information entre un émetteur et un récepteur grâce à un message circulant à travers un canal* »². Cela veut dire que la communication orale est régit par tout ce qui compose le schéma de communication à savoir : le code, le canal, le sujet, le lieu, le temps, et les interlocuteurs. Cette compétence exige de l'apprenant de savoir utiliser des stratégies et des procédés pour influencer autrui.

1.2.4. La compétence de la prise de parole

D'après le Dictionnaire de Didactique Des Langues :

La parole est un acte individuel de volonté et d'intelligence, dans lequel il convient de distinguer : - les combinaisons par lesquelles le sujet parlant utilise le code de la langue en vue d'exprimer sa pensée personnelle ; - le mécanisme psychologique qui lui permet d'extérioriser ces combinaisons.³

¹Jean Pierre Robert, Dictionnaire pratique de didactique du FLE, Ophrys, Paris, 2008, p 156.

²Galisson R. et Coste D., *Dictionnaire de Didactique des Langues*, Hachette, 1976, p. 102

³Ibid., pp 400-401

Cela veut dire que la prise de parole dépend des énoncés produits, de leur production et de leur interprétation. En effet, selon Yves Roux P., il y a cinq (05) conditions nécessaires pour qu'un apprenant puisse prendre la parole en classe et pour que cette activité soit réussie :

- 1- Il faut avoir quelque chose à dire ou à exprimer ;
- 2-Il faut savoir le dire ou l'exprimer ;
- 3-Il faut avoir le droit de le dire ou de l'exprimer ;
- 4-Il faut avoir envie de le dire ou de l'exprimer ;
- 5-Il faut avoir l'occasion de le dire ou de l'exprimer.¹

Cela nous amène à dire que, pour maîtriser cette compétence, il est primordial d'avoir comme prérequis les compétences de l'expression orale, de la production orale et de la communication orale. Elle est à la fois le moteur et la concrétisation de l'intervention de l'apprenant. En effet, elle intervient dans deux situations de communication. La première permet d'avoir l'accès à la parole et cela à travers différentes approches: formuler une demande, répondre à une sollicitation directe (question, invitation, etc.) ou indirecte (regard, geste, etc.). Quant à la deuxième, elle couvre la communication réalisée une fois la parole obtenue.

Tout ceci ne fait que renforcer l'importance de cette compétence, et donc elle devient indispensable pour l'apprenant en classe et aussi pour le citoyen qu'il deviendra dans la société. Malheureusement, bien des obstacles peuvent interférer dans sa concrétisation au point de mettre l'apprenant en difficultés et faire de son acquisition un cas d'étude. Parmi eux, nous retrouvons : le bagage linguistique et intellectuel, les facteurs psychologiques (émotions, état d'âme, caractère personnel, etc.), les rapports sociaux (collégialité, complicité, hostilité, etc.) et les aspects situationnels (temps, lieu, matériel, etc.). Pour gérer les situations-problème engendrées ou pour éviter les problèmes, il est fort possible que les compétences, actuellement prises en charge par l'institution, ne soient pas suffisantes et qu'il va falloir réfléchir à intégrer d'autres compétences même de nature différente telles que les softs skills.

¹Yves Roux. P, *L'oral en classe de langue : de la production à l'expression*, LE FRANÇAIS DANS LE MONDE, n°327, p 36.

1.3. Les softs skills (SS).

Pour la réalisation de l'acte de prise de parole, différents types de compétences sont sollicités. D'un côté, nous retrouvons les compétences qui font appel aux techniques et aux stratégies qui sont liées, principalement, à la langue comme : savoir poser des questions, savoir produire un texte, savoir investir des informations, etc. Ce genre de compétences est appelé : Hard skills (compétences techniques ou compétences dures). D'un autre côté, nous retrouvons des compétences qui ont un lien avec le caractère individuel de chacun ; c'est-à-dire les compétences personnelles qui se mettent en action pour déclencher, développer ou assurer la réalisation des Hard skills ; il s'agit des Soft skills (compétences douces ou molles). Pour comprendre davantage ces deux notions, nous nous sommes informées sur leurs spécificités à travers les données qui vont suivre.

1.3.1. Définitions.

Les soft skills représentent un type de compétence qui fait appel aux compétences personnelles que nous pouvons exploiter dans différents domaines. Par exemple, pour être performant, la créativité ou l'empathie sont demandées dans le Commerce comme dans l'apprentissage du FLE¹.

D'après Oriane Lafin, les SS « ne s'apprennent pas « par cœur », ce ne sont pas des formules que l'on récite, mais ce sont des comportements qu'on apprend à adopter. »². Cela veut dire qu'elles « sont une autre façon d'évoquer le savoir-être, les compétences comportementales et relationnelles de chacun. [...], c'est également le moyen de se différencier en se rassurant sur son adaptabilité aux changements de son environnement »³. Cependant, il ne faut pas les confondre « avec des traits de personnalité ou des états émotionnels »⁴ bien qu'elles aient une relation directe avec le comportement humain.

Les hard skills, quant à elles, représentent les compétences techniques institutionnalisées. En effet,

Les hard skills sont définies comme étant les compétences dures acquises lors du cursus scolaire, de l'expérience professionnelle ou les formations diverses. Les "hard skills" se définissent comme des compétences

¹<https://www.forbes.fr/management/les-15-soft-skills-a-maitriser-en-entreprise/>, consulté le 06/06/2021 à 11:25.

²<https://www.comak.com/hardskills-soft-skills-difference-lapprentissage/>, consulté le 01/06/2021 à 22:00.

³<https://www.isg.fr/blogs/business-management/paris/2020/03/les-soft-skills-et-leur-enseignement-ecole-de-commerce/>, consulté le 05/06/2021 à 18:25.

⁴Brichau Thomas, *Les soft skills : des compétences critiques ?*, Document PDF, p 01, <http://handle.net/2078.1/thesis:22369>, consulté le 27/05/2021 à 18 : 36.

mesurables, techniques ou académiques, qui ont été acquises par la personne durant son parcours qu'il soit scolaire, universitaire ou professionnel et qu'il peut démontrer par l'obtention de diplômes, de certificats, de titres... Ces compétences justifient son aptitude à la réalisation de certaines tâches. Dans le processus de recrutement, ces hard skills font parties des premières compétences auxquelles les recruteurs vont s'intéresser car elles sont indispensables à l'exercice de certains métiers¹.

Notre objectif n'est pas d'opposer les soft skills aux hard skills.

Il convient plutôt de les concevoir comme un tout indissociable, les unes ne fonctionnant quasiment pas sans les autres. Une personne faisant preuve d'un large panel de capacités relationnelles et d'intelligence émotionnelle sera plus efficace dans l'accomplissement de ses tâches faisant appel à des hard skills. Par exemple, si un ingénieur doit effectuer plusieurs tâches mais qu'il ne dispose pas d'un certain sens de la priorisation, il pourra se voir rapidement dépassé par les délais².

1.3.2. Le rôle des soft skills dans l'apprentissage.

De nos jours, lorsque l'étudiant rencontre un échec, on l'entend souvent dire « *C'est la faute au temps, aux moyens, à X ou Y, à la situation, etc.* » Pourtant, il vit dans une époque où beaucoup davantage s'offrent à lui contrairement aux générations précédentes. En effet, son apprentissage est pris en charge par des spécialistes, dans des locaux équipés, avec un matériel développé et des méthodes de plus en plus adaptées. Sans oublier les recherches entreprises pour optimiser ses résultats. Alors, comment expliquer le phénomène d'échec d'un étudiant là où un autre comme lui réussit !

Ce phénomène est la preuve que l'étudiant a de plus en plus besoin des SS. En effet, les compétences techniques ne suffisent plus pour garder l'attention et la concentration de l'apprenant, pour le pousser à continuer après une remarque désobligeante, pour se reprendre après une mauvaise note, pour savoir gérer ses problèmes personnels en classe, etc. Ces problèmes qui étaient autrefois relayés au second degré sont devenus aujourd'hui un handicap pour l'apprenant au point de le pousser à l'abandon. De ce fait, il n'est plus à démontrer que les SS ont un rôle primordial dans l'apprentissage et cela sur tous les plans (personnel, académique et professionnel). Leur contribution est identifiée encore plus lorsque l'étudiant est amené à faire face aux contraintes de la prise de parole : la peur, la timidité, le jugement de l'autre, le temps, etc.

¹<https://www.je-change-de-metier.com/blog/metiers/hard-et-soft-skills>, consulté le 25/05/2021 à 11:15.

²<https://www.avisto.com/fr/soft-skills/>, consulté le 03/06/2021 à 14:17.

1.4. Les soft skills et la compétence de la prise de parole.

Bien que les SS soient compatibles à tous les domaines, leur formulation reste multiple et leur exploitation varie selon le domaine d'émergence. Par exemple, d'après Hoarau et Julien Bouret ; et le classement du *World Economic Forum des soft skills à posséder en 2020¹*, il s'agit de :

- la résolution de problème ;
- la confiance ;
- l'empathie ;
- la gestion du temps ;
- la gestion de stress ;
- la créativité ;
- l'esprit d'entreprendre ;
- la vision/visualisation ;
- le sens du collectif ;
- l'adaptabilité ;
- la capacité à s'organiser ;
- le travail en équipe ;
- etc.

De son côté, Laure Bertrand², professeur de Ressources Humaines et responsable du département Soft-Skills à l'École de Management à Lyon, propose quatre catégories de prérequis qui permettent à l'individu d'avoir une meilleure performance professionnelle et un meilleur épanouissement personnel dans son milieu de travail : la connaissance de soi, la relation avec l'autre, la gestion du temps et la dimension cognitive. De cette catégorisation ressort cinq items régulièrement évoqués dans le processus de l'apprentissage : le rapport au temps, la concentration, l'action, le vivre-ensemble et la gestion des ressources personnelles.

Pour notre cas d'étude, le développement de la compétence de la prise de parole va, à son tour, faire appel à une formulation de SS bien déterminée.

¹<https://www.forbes.fr/management/les-15-soft-skills-a-maitriser-en-entreprise/>, consulté le 01/06/2021 à 10:15.

²Laure Bertrand, enseignante-chercheuse à l'EMLV et directrice des soft skills, développement durable et carrières au Pôle Léonard de Vinci (France).

1.4.1. L'autonomie.

Selon Claude GERMAIN et Joan NETTEN, il s'agit de « *la capacité de l'apprenant de prendre des initiatives langagières et d'utiliser avec spontanéité des énoncés nouveaux lors d'une situation authentique de communication dans la L2* »¹. Dans notre cas, ce n'est pas la L2, elle représente le FLE. En ce sens, c'est la capacité d'engager des initiatives et de prendre des risques pour produire des énoncés nouveaux. Précisément dans la prise de parole, il s'agit d'être volontaire et d'oser soutenir une conversation en classe.

C'est une autonomie à la fois personnelle et langagière qui va permettre à l'étudiant de prendre la parole volontairement, de décider lui-même à participer, d'être responsable et d'assumer ce qu'il est en train de dire. À titre d'exemple, un étudiant qui n'est pas autonome dans sa prise de parole est toujours dans l'attente de la sollicitation de son entourage (enseignant et/ou camarades) puisqu'il n'est pas en mesure d'utiliser spontanément la langue pour communiquer. Par conséquent, sa prise de parole devient occasionnelle et parfois même inexistante.

1.4.2. L'intelligence relationnelle.

Selon la spécialiste Cécile Gilbert-Kawano, « *L'intelligence relationnelle est la capacité à adopter la meilleure communication avec un interlocuteur en tenant compte de ce dernier et de sa situation* ».

D'après d'autres auteurs :

Le terme d'intelligence relationnelle regroupe un ensemble de compétences : celles qui nous permettent de vivre nos relations de façons harmonieuses, constructives et durables. Elle nous permet de reconnaître et de prendre en compte les besoins des personnes avec qui nous sommes en relation, de développer un sens du contact utile pour interagir avec chacun d'entre eux en respectant à la fois leurs besoins et les nôtres.²

Cela veut dire que pour l'intelligence relationnelle il s'agit de la capacité d'établir le contact avec l'autre en exploitant les points communs et de savoir maintenir l'échange en dépit des points de divergence et des différents caractères qui se manifestent chez les interlocuteurs de la situation de communication.

¹Document PDF, intitulé « Autonomie langagière et TIC (Technologie de l'Information et de la communication), p. 113.

²<https://management.efe.fr/2016/05/23/intelligence-relationnelle-importance-entreprise/>, consulté le 05/07/2021 à 21:23.

Avec cette compétence, l'étudiant pourrait rendre ses interventions plus fréquentes et plus élaborées. En effet, au cours de la prise de parole, il est appelé à interagir avec différents types d'interlocuteur et dans différentes situations de communication chose qui lui permettra d'agrandir son champ d'information et d'alimenter davantage sa réflexion puisque chaque personne est une potentielle source d'information, il suffit de savoir l'exploiter. Cela veut dire qu'il pourrait communiquer avec tout interlocuteur qu'elles que soient les particularités de celui-ci (trait de caractère, âge, catégorie sociale, etc.) ou celles de la nature des rapports entretenus (bons, mauvais, aucune relation établie auparavant, etc.) sans être obligé de disputer son interlocuteur quand il ne partage pas son opinion, par exemple, ou de rompre la communication quand il s'oppose à lui.

1.4.3. L'intelligence situationnelle.

« *L'intelligence repose sur l'intelligence de soi, des autres et des situations face aux décisions difficiles ou aux imprévus. C'est aussi la capacité à comprendre une situation, à éprouver de l'empathie, à comprendre les enjeux et à instaurer la vision la mieux appropriée.* »¹. Quant à l'intelligence situationnelle, elle « *s'entend de la capacité à comprendre une situation dans ses différentes dimensions et sa complexité pour s'y adapter et y apporter une réponse appropriée.* »².

Autrement dit, il s'agit de la capacité de s'adapter à la situation de communication suite aux changements qui peuvent intervenir sur ce qui la compose à savoir : le lieu de l'échange, la durée de la communication, le sujet abordé, etc.

Nous pouvons retrouver ceci chez l'étudiant. En effet, au cours de sa prise de parole, certains imprévus peuvent nuire à sa communication tels que les questions inattendues ou la coupure de courant alors qu'il est en train d'utiliser le data show. Dans ce genre de situation, il doit être capable d'adapter son intervention pour réaliser au mieux la communication sans être obligé de réduire son intervention ou de l'annuler complètement.

¹<https://www.myconnecting.fr/articles/developper-intelligence-situationnelle/:text=L'intelligence%20situationnelle%20repose%20sur,la%20vision%20la%20mieux%20appropri%C3%A9e.>, consulté le 06/07/2021 à 23:58.

²<http://culture-crunch.com/2019/01/18/intelligence-situationnelle-de-quoi-sagit-il-et-comment-la-developper/>, consulté le 06/07/2021 à 21:50.

1.4.4. L'intelligence émotionnelle.

D'après Daniel Goleman¹, il s'agit de la capacité de gérer intelligemment les émotions dans le but de les exploiter à bon escient dans toute situation de communication. En effet, certaines personnes réussissent dans leur vie avec un niveau intellectuel moyen alors que d'autres, qui sont dotés d'un quotient intellectuel (QI) élevé, ont du mal à avancer et des fois ils échouent complètement. D'après cet auteur, ceci s'explique par l'intelligence émotionnelle ; avec la gestion des émotions il serait possible de développer un autre type d'intelligence. Cette compétence regroupe quatre capacités :

1. Prendre conscience de ses propres émotions et savoir les exprimer correctement à l'autre.
2. Gérer plusieurs émotions pour déterminer celle qui domine le plus.
3. Sortir d'une émotion vers une autre en dépit de la complexité de ce phénomène.
4. Créer ou laisser tomber une émotion en fonction des besoins de la situation.

Par exemple, « *Pour gérer ses émotions en situation de prise de parole en public, rien ne vaut une bonne préparation de soi et une bonne intégration de l'autre.* »².

Par conséquent, cette compétence pourrait permettre à l'étudiant de savoir exploiter les émotions qui peuvent nuire à son intervention comme : la peur, l'anxiété, le fou-rire, la colère, etc. Cela veut dire que lors de la prise de parole, il sera en mesure de réaliser sa communication malgré les remarques désobligeantes, les critiques, les préjugés, la distraction, etc.

1.4.5. L'agilité et la flexibilité.

Il s'agit de « *la façon dont nous pouvons trouver un moyen de surmonter une nouvelle situation sans vraiment savoir quoi faire, en utilisant l'expérience passée et présente pour donner un sens à une situation incertaine* »³. Cela s'explique par la capacité de réagir rapidement (réactivité) et de développer ses compétences en investissant ses prérequis dans la gestion des éléments nouveaux pour débloquer la situation (transfert de compétences).

Par exemple, l'étudiant aura besoin de l'agilité pour être le premier à répondre à la question pour laquelle tout le groupe-classe est sollicité.

¹Goleman D., *L'intelligence émotionnelle INTÉGRALE. Analyser et contrôler ses sentiments et ses émotions, et ceux des autres*, Ed. J'ai lu, Collection Bien-être numéro 7130, Avril 2003.

²<https://www.journaldunet.com/management/efficacite-personnelle/1134919-maitriser-ses-emotions-dans-une-prise-de-parole-en-public/>, consulté le 30/07/2021 à 19:17.

³<http://www.embaucherapide.com/agilite-dapprentissage-quest-ce-que-cest-et-comment-levaluer/>, consulté le 06/07/2021 à 15:42.

14.6. La créativité et le sens de l'innovation.

C'est la capacité de sortir de l'habituel ou d'apporter quelque chose de nouveau. « *En effet, être créatif permet non seulement de trouver plus rapidement et efficacement des solutions aux problèmes -en particulier aux plus complexes, mais également d'avoir une certaine vision créative de l'avenir- et donc d'être source d'innovation.* »¹

Dans le cas de la prise de parole, avec cette compétence, l'intervention de l'étudiant deviendrait spéciale et exclusive chose qui lui donnera de l'avantage dans le cas où il y aurait plusieurs participants à la communication. En plus, elle lui permettra de prolonger sa prise de parole même si le sujet a été déjà abordé auparavant.

1.4.7. L'esprit d'initiative.

« *L'initiative c'est la capacité à prendre la décision nécessaire, à faire preuve de détermination [...] tout en restant fidèle, respectueux et soucieux de l'efficacité collective.* »². De ce fait, avoir l'esprit d'initiative c'est savoir prendre des risques en s'engageant dans des activités en cours sans y être invité ou en entamant de nouvelles activités sans être sollicité. Par exemple, si l'étudiant a l'esprit d'initiative il pourrait prendre la parole sans attendre de sollicitation et cela lui permettrait d'intervenir plus souvent et de prendre davantage d'assurance.

1.5. Les difficultés rencontrées dans la recherche théorique.

Nous avons eu du mal à trouver des ouvrages qui abordent les SS dans le domaine des Sciences Humaines parce qu'elles n'ont pas fait l'objet de recherche en lien direct avec l'apprentissage et encore moins avec celui des langues. De ce fait, nous étions obligés de faire recours aux sites Internet. Cependant, nous sommes restés vigilants pour savoir sélectionner les informations en rapport avec notre contexte de recherche.

¹<https://www.manager-go.com/efficacite-professionnelle/developper-votre-creativite-au-travail.htm>, consulté le 06/07/2021 à 18:12.

²« *L'esprit d'initiative* », p 01.

https://www.defense.gouv.fr/content/download/467969/7464888/9_1_esprit_initiative.pdf, consulté le 06/07/2021 à 18 :53.

2. Méthodologie et matériel utilisés dans la conception et la réalisation de l'enquête.

Toute investigation dépend grandement des conditions dans lesquelles celle-ci a été conçue et réalisée. En effet, chaque choix effectué par le chercheur aura un impact considérable sur la qualité des données recueillies. Cela revient même à la crédibilité de toute la recherche effectuée. Par conséquent, il est très important de présenter une description détaillée du matériel utilisé, des critères de sélection et du déroulement de l'enquête pour pouvoir juger de la valeur des résultats avancés et de voir s'ils sont reproductibles et transposables car la recherche ne se résume pas à répondre à des questions ou à confirmer ou infirmer des hypothèses mais elle tend à atteindre un objectif qui est censé dépasser l'échantillon étudié.

Pour élaborer notre enquête, nous avons essayé de répondre aux besoins de notre problématique en prenant en considération le discours de la théorie (cf. 1. Apport théorique) et la réalité du terrain (profil de l'informateur, le temps, le lieu, etc.). D'ailleurs, les actions que nous avons entreprises pour le faire ne reflétaient pas toujours nos choix.

2.1. L'échantillonnage.

Pour alimenter notre base de données, nous avons choisi comme informateurs les étudiants de 2^{ème} année master, option Didactique, du département de français de l'université Amar Télidji de Laghouat. Le choix du niveau d'étude (2^{ème} année master) se justifie par le fait que ces étudiants ont plus de quatre années d'étude en langue française à l'université et dix ans dans l'Education Nationale. Cela suppose que leurs prérequis devraient leur permettre de prendre la parole sans difficultés et de dépasser les obstacles rencontrés.

En ce qui concerne l'option de « Didactique », nous sommes parties du fait que les débouchés de cette spécialité sont orientés, principalement, vers l'activité de l'enseignement. Cela veut dire que les étudiants qui s'y inscrivent ont encore plus besoin de maîtriser la compétence de la prise de parole vu les spécificités du métier d'enseignant qu'ils sont, fortement, appelés à exercer plus tard. C'est pour cela que nous avons décidé de nous adresser à eux pour qu'ils nous fassent part de leur expérience de prise de parole dans leur parcours de formation.

Vu leur nombre réduit, nous avons décidé de nous adresser à eux au complet. De ce fait, nous nous retrouvons avec quarante quatre (44) informateurs du même niveau d'étude et de la même spécialité.

2.2. L'outil d'investigation.

Afin de mener notre recherche, nous avons choisi l'enquête par questionnaire. Nous avons opté pour ce type d'enquête parce qu'il représente une manière pratique de collecter des données statistiques quantifiables et comparables sur un échantillon bien précis. D'ailleurs, pour la conception de notre questionnaire, nous nous sommes basés sur les données théoriques citées dans le premier chapitre auxquelles nous avons ajouté notre retour d'expérience en notre qualité d'étudiant.

Concernant le type de questionnaire, nous avons opté pour un QCM (questions à choix multiple) et des questions fermées. Ceci simplifie la participation des informateurs et leur permet de répondre facilement aux questions en mettant une croix dans la ou cases qui correspondent à leurs réponses sans avoir besoin de rédiger eux-mêmes les réponses. En plus, les questions fermées permettent de classer et de catégoriser les réponses des informateurs en fonction de leur choix, et mettre en évidence la signification statistique dans l'interprétation des résultats.

Quant à la conception des questions, nous avons, d'un côté, abordé dans les questions posées les situations que l'étudiant rencontre souvent en classe que ce soit avant ou pendant la prise de parole ainsi que celles qu'il pourrait éventuellement rencontrer. Pour le choix des situations, nous avons pris en considération les principaux facteurs qui influencent la prise de parole cités dans notre premier chapitre (cf. I-2.d). C'est la raison pour laquelle nous avons, dans certaines questions, utilisé la conjonction « Si » pour parler des situations probables et dans d'autres questions nous retrouvons les conjonctions « Lorsque » ou « Quand » pour faire référence aux situations standards et régulièrement rencontrées par les étudiants. D'un autre côté, nous avons organisé les questions suivant un enchaînement chronologique et des fois logique (gradation, juxtaposition, etc.). En effet, nous avons interrogé les étudiants sur leurs réactions en commençant par les situations qui leur permettent d'avoir accès à la prise de parole puis celles qui se manifestent une fois la parole obtenue.

Pour les réponses proposées aux informateurs, il s'agit des réactions que l'étudiant est susceptible d'adopter suivant les situations présentées dans les questions. Elles tournent autour de trois actions majeures vis-à-vis de la prise de parole : la concrétisation, l'arrêt ou l'abandon. En plus, pour certaines questions, nous avons proposées des réponses graduées (rarement, souvent, etc.) et pour d'autres nuancées (nouveau, récurrent, etc.). Le choix dépendait des spécificités de la thématique abordée dans la question posée. Nous avons aussi donné aux informateurs la possibilité de nous communiquer leurs réponses personnelles dans la catégorie « Autre réponse ».

À partir des données recueillies dans le premier chapitre, nous pouvons dire que les facteurs qui déterminent la prise de parole et qui pourraient faire appel aux SS, se résument dans l'intellect et l'affect. Ces deux aspects de l'être humain interviennent grandement dans la qualité de son expression. En prenant le contexte de l'étudiant, nous retrouvons ces deux éléments dans sa motivation et dans la conception de son intervention. En effet, si l'étudiant est submergé par le stress ou s'il n'est pas assez de prérequis cela pourrait le dissuader à prendre la parole par exemple. De ce fait, nous avons réparti les questions en deux catégories : les situations qui impliquent, davantage, la motivation de l'étudiant et les situations qui concernent, principalement, le contenu de son intervention. Au final, nous avons obtenu un total de vingt deux (22). Il y a certaines questions qui couvrent les deux sphères (l'affect et l'intellect) c'est pour cela que nous allons les retrouver répétées dans le tableau récapitulatif cité ci-dessous.

Tableau n°1. Les questions formulées pour l'enquête.

Catégorie	Question n°...	Question posée.
Les situations en lien avec la motivation.	01	Pour intervenir en classe, comment faites-vous ?
	02	Lorsque l'enseignant ne fait pas attention à votre demande de prise de parole, que faites-vous ?
	04	Si vous êtes amenés à partager la parole avec un camarade avec lequel vous avez de bonnes relations, que feriez-vous ?
	05	Si vous êtes amenés à partager la parole avec un camarade avec lequel vous avez de mauvaises relations, que feriez-vous ?
	06	Si vous êtes amenés à partager la parole avec un camarade, avec lequel vous n'avez pas de contact, que feriez-vous ?
	13	Que pensez-vous de vos idées ?
	14	Pendant votre prise de parole, quelle est l'émotion qui prend le dessus ?
	15	Si vous êtes amenés à aborder un sujet sensible, que feriez-vous ?

	16	Si vous êtes obligés d'aborder un sujet pour lequel vous n'avez pas d'intérêt ou d'envie, que feriez-vous ?
	20	Prenez-vous la parole en dehors de la classe ?
	21	Prendriez-vous la parole même si vous n'êtes pas notés (pas de récompense) ?
	22	Prendriez-vous la parole même si vous n'êtes pas sollicités ?
Les situations en lien avec l'intervention.	01	Pour intervenir en classe, comment faites-vous ?
	03	Quand l'enseignant vous désigne pour parler, que faites-vous ?
	07	Si vous êtes amenés à aborder un sujet que vous n'avez pas préparé, que feriez-vous ?
	08	Si durant votre prise de parole, une personne étrangère entre en classe que feriez-vous ?
	09	Si l'enseignant vous interrompe, que feriez-vous ?
	10	Lorsque vous êtes interrompus par l'un de vos camarades, que faites-vous ?
	11	Si vous êtes interrompus par un problème technique (une coupure de courant, une panne d'ordinateur, etc.), que feriez-vous ?
	12	Si le lieu et le temps de votre prise de parole subissent des changements (changement de salle, d'horaire, temps réduit, etc.), que feriez-vous ?
	17	Pour prendre la parole en classe, où est-ce que vous vous placez dans l'ordre de passage ?
	18	Dans votre prise de parole, que faites-vous ?
	19	Dans votre prise de parole, quels sujets abordez-vous ?
	20	Prenez-vous la parole en dehors de la classe ?

2.3. Le déroulement de l'enquête.

Nous avons entamé la distribution de notre questionnaire vers le mois de juillet 2021 et en cette période les étudiants de M2 avaient déjà fini le premier semestre ; cela veut dire qu'ils étaient libérés de la pression des cours et celle des évaluations qui auraient pu faire baisser leur participation à une enquête. Par contre, puisque pour le deuxième semestre il n'y a pas de cours (conformément à l'offre de formation), les étudiants venaient rarement à l'université. Par conséquent, nous n'avons pas pu donner le questionnaire de main propre aux étudiants et nous avons eu recours au réseau social Facebook et la messagerie électronique.

D'abord, nous avons envoyé notre questionnaire à nos camarades par le biais de leur courriel le 24/07/2021. Le même jour, nous l'avons publié sur le réseau social Facebook dans le groupe de didactique M2 à 10h. Ensuite, nous avons demandé à nos camarades de diffuser notre questionnaire aux près du reste des étudiants de M2, option Didactique, avec qui ils avaient contact. Au final, nous avons pu donner notre questionnaire à vingt (20) étudiants que nous avons récupéré petit à petit jusqu'au 17/08/2021.

2.4. Les difficultés rencontrées.

Nous avons rencontré pas mal d'obstacles dans cette phase de notre recherche. D'abord, nous avons trouvé une grande difficulté dans la conception du questionnaire. Ce n'était pas facile de contextualiser les éléments théoriques qui concernent les SS dans le domaine de l'apprentissage du FLE pour les exploiter dans la formulation des questions. En plus, en l'absence du contact direct avec les informateurs, nous avons eu du mal à contacter la totalité des étudiants de M2 comme nous l'avions prévu au départ.

3. Synthèse du chapitre.

D'après les données présentées dans ce chapitre, la prise de parole est une compétence complexe. En effet, tout au long de son parcours d'apprentissage du FLE, l'apprenant est appelé à acquérir des compétences techniques dit « Hard skills » (HS) mais elles demeurent insuffisantes puisqu'après des années d'études (presque 15 ans), l'apprenant a encore des difficultés à prendre la parole. De ce fait, les compétences molles dit « softs skills » pourraient lui être bénéfiques. Malheureusement, les softs skills ne sont pas encore clairement formulées dans le domaine de l'enseignement-apprentissage des langues. En effet, il n'est pas évident de les identifier dans les pratiques des étudiants. En plus, ce genre de compétence échappe à l'évaluation standard sur laquelle les enseignants ont l'habitude de se baser pour confirmer ou infirmer l'installation ou l'exploitation d'une compétence donnée. D'ailleurs, pour dégager les apports des SS dans le développement de la compétence de la prise de parole, nous avons fait des choix particuliers d'investigation et nous avons pu venir à bout de notre enquête malgré les circonstances contraignantes.

Il nous reste maintenant à prouver, dans le chapitre qui va suivre, que le référent d'informations obtenu est assez consistant pour commenter les données recueillies qui y seront présentées et interpréter les résultats qui en découleront.

Chapitre II.
Analyse et
interprétation des
résultats.

Le présent chapitre compte la base de données que nous avons obtenue grâce à l'enquête par questionnaire que nous avons effectuée ainsi que l'interprétation des résultats. Pour ce faire, nous allons suivre deux étapes. La première consiste en la présentation des actions et des réactions des étudiants que ce soit pour prendre la parole ou pour faire face aux situations-problème qu'ils peuvent rencontrer dans la prise de parole. Quant à la deuxième, il s'agit de mettre en évidence les SS qui auraient pu stimuler dans un sens ou dans un autre les réactions recensées chez les étudiants. Cela va nous permettre de voir à quel degré les SS peuvent venir en aide à l'étudiant pour optimiser son développement de la compétence de prise de parole et confirmer ou infirmer, ainsi, nos hypothèses de départ.

1. La démarche suivie dans la présentation des données recueillies.

À partir des données exposées dans le précédent chapitre, nous avons compris que l'affect et l'intellect sont indissociables donc pour ne pas tomber dans la répétition ou dans la confusion, nous allons présenter les réponses recueillies suivant la numérotation des questions citée dans le questionnaire que nous avons utilisé dans notre enquête. Néanmoins, nous avons regroupé les questions dans des thématiques qui font indirectement référence au SS citées dans le premier chapitre (cf. 1.4).

Tableau n°2. L'échantillon obtenu.

Nombre de questionnaires communiqués	Nombre de questionnaires recueillis
44	20

Avec notre démarche, nous sommes arrivés à obtenir la contribution de presque la moitié de la population ciblée ; cela rend notre échantillon représentatif.

Pour la présentation des données recueillies, nous avons décidé de le faire en nombre et en pourcentage et cela à l'aide, d'un côté, de la forme graphique de l'histogramme parce qu'elle permet de mettre en évidence les points convergents et les points divergents. D'un autre côté, nous avons utilisé un code de couleur pour distinguer entre les réponses et cela comme suit :

- La couleur bleue représente les réponses que nous avons proposées aux informateurs dans le questionnaire.
- La couleur jaune représente les réponses citées par les informateurs.
- La couleur rouge indique le nombre d'informateurs qui n'ont pas répondu à la question posée.

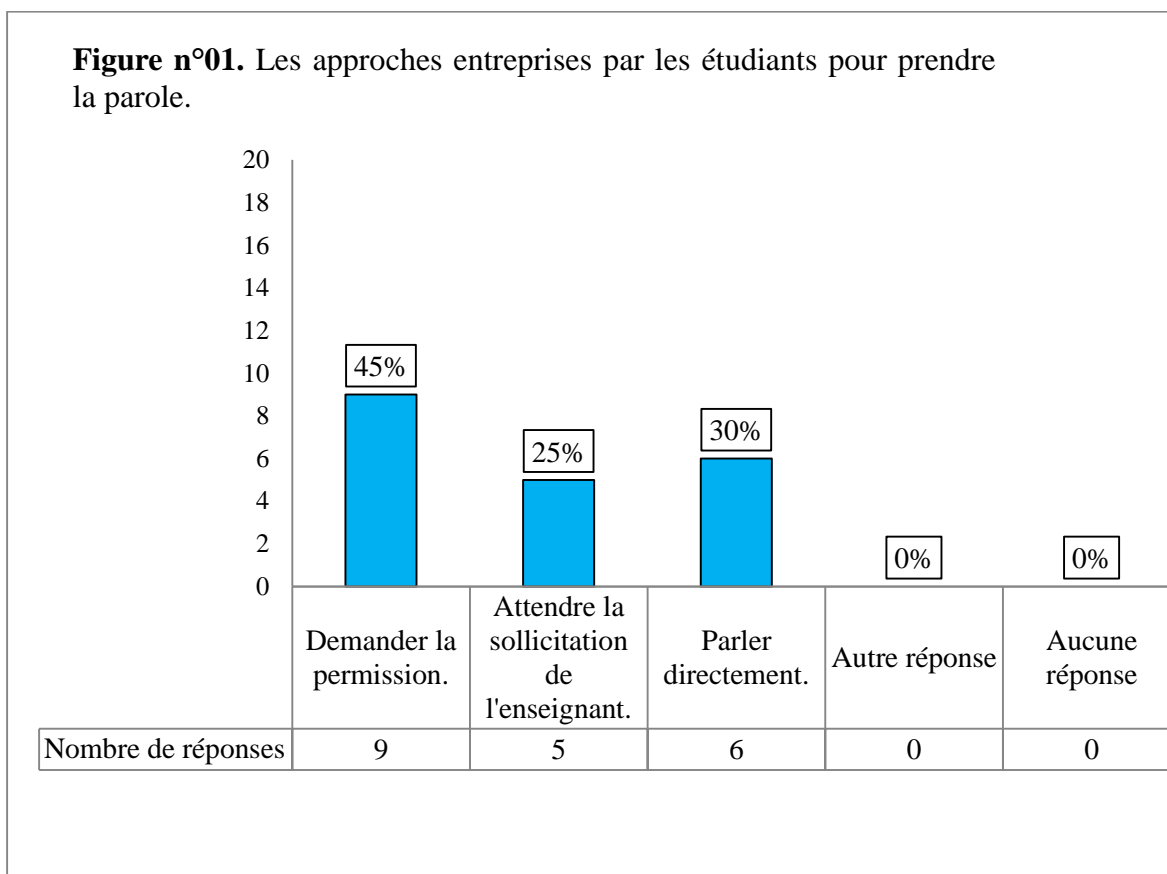
2. Les réactions des étudiants suivant les situations de prise de parole.

À partir du comportement adopté par l'étudiant dans une situation donnée, nous pourrions distinguer les compétences qu'il maîtrise de celles qu'il ne maîtrise pas assez ou pas du tout. En effet, quand il adopte une réaction positive (prendre la parole, continuer à parler, reprendre la parole, etc.) cela pourrait dire que c'est grâce à une compétence maîtrisée, qu'il a actionnée, qu'il a pu gérer la situation ; qu'elle soit problématique ou non. Dans le cas contraire, cela pourrait aussi se confirmer. Pour comprendre davantage la relation entre situation-compétence-réaction, nous commençons par présenter, suivant l'ordre des questions, les réponses des étudiants en item. Chaque item représente l'action qui permet de regrouper plusieurs situations de prise de parole. Ensuite, nous les analyserons par rapport aux SS que nous avons citées dans le premier chapitre (cf. 1.4). L'objectif est de repérer les éventuelles correspondances entre l'état de la prise de parole et l'intervention des SS.

2.1. Prendre la parole.

Pour intervenir en classe, l'étudiant peut passer par certaines actions à savoir : poser une question, demander à répondre à une question ou à une sollicitation, etc. Cependant, pour entreprendre une quelconque prise de parole des conditions s'imposent comme nous l'a fait remarqué Yves Roux P. (cf. Chapitre I, 1.2.4). Par conséquent, nous allons voir, dans ce qui va suivre, comment réagit l'étudiant quand ces conditions ne sont toutes réunies. Pour ce faire, nous allons nous baser sur l'analyse des réponses recueillies pour les trois premières questions de notre questionnaire.

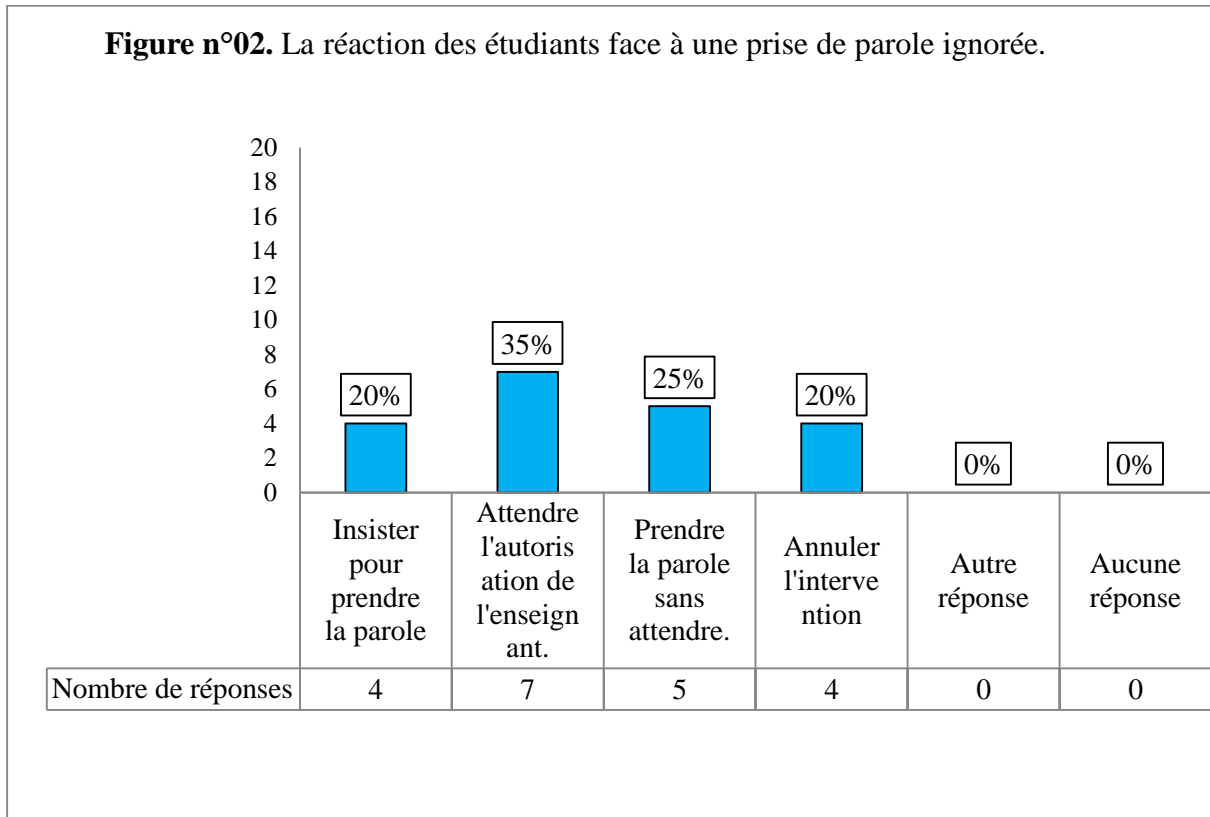
Question n°01 : Pour intervenir en classe, comment faites-vous ?



D'après les données citées dans la figure présentée ci-dessus, 45% des étudiants interrogés optent pour une prise de parole demandée. Cela veut dire qu'ils préfèrent prendre les choses en main ; c'est eux qui décident quand prendre la parole quand l'envie leur prend. Par contre, 25% d'entre eux n'osent pas prendre la parole sans qu'ils soient invités à le faire. Ils se soumettent complètement à la gestion de l'enseignant. Autrement dit, ils garderont le silence tant qu'ils n'auront pas obtenu le feu vert de l'enseignant même s'ils ont envie de parler.

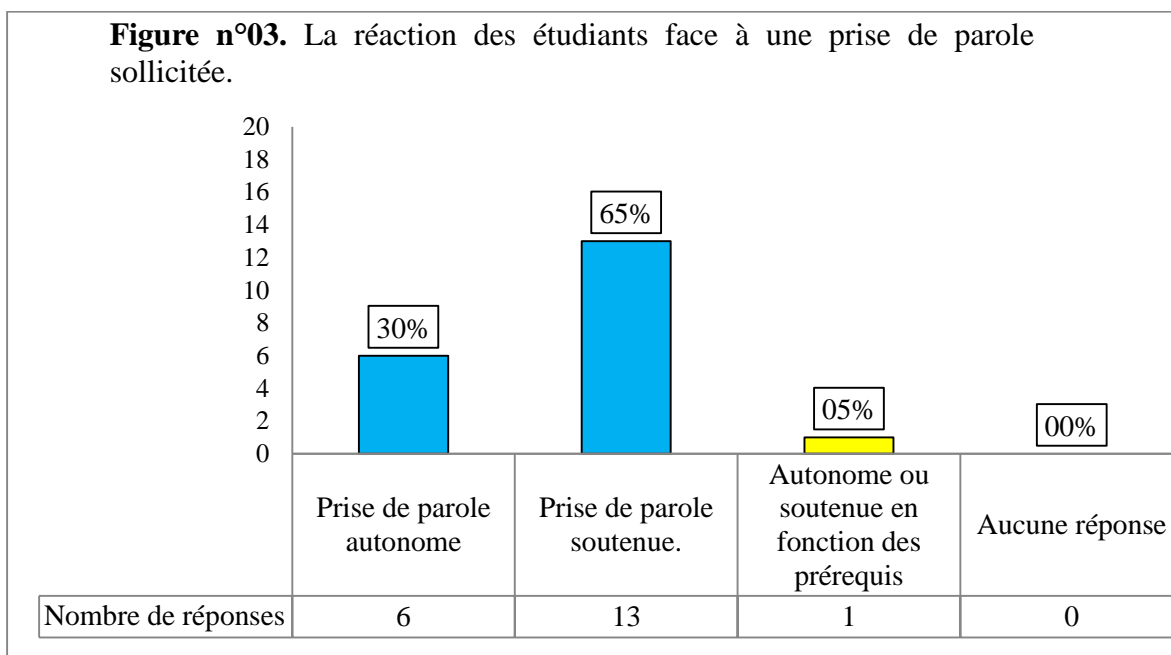
Pour les 30% qui restent, ils s'engagent dans la parole sans demander ni attendre quoi ou qui que ce soit. Ce sont des étudiants audacieux mais qui peuvent perturber la communication de leurs camarades avec les chevauchements au point de provoquer des discordes.

Question 02 : Lorsque l'enseignant ne fait pas attention à votre demande de prise de parole, que faites-vous ?



Lorsque l'enseignant ignore la demande de l'étudiant, ce dernier est partagé entre différentes réactions. En effet, en se référant à la figure citée ci-dessus, 35% des étudiants interrogés préfèrent se taire et attendre l'autorisation de l'enseignant. Cela montre que ces étudiants ne vont pas au bout de leur action et au premier obstacle ils arrêtent de parler et attendent que ça passe. Il y a même 20% des étudiants qui abandonnent complètement leur prise de parole. Par contre, il y a 25% d'entre eux qui s'engagent directement dans la parole et 20% qui insistent pour prendre la parole quoi qu'il arrive. À force de vouloir s'imposer, ces étudiants risquent de se faire taire de manière peut agréable de la part de l'enseignant mais aussi des camarades ou leur intervention deviendra plus un chahut qu'une volonté d'exprimer des idées.

Question 03 : Quand l'enseignant vous désigne pour parler, que faites-vous ?



Selon les données citées dans la figure ci-dessus, nous remarquons que la plupart des étudiants interrogés (65%) reconnaissent se référer constamment à différentes sources pour réaliser leur prise de parole. Cela nous pousse à nous interroger sur ce qu'ils feront dans le cas où ces ressources ne seront pas disponibles. Par contre, 30% d'entre eux prennent la parole en se basant sur leurs propres moyens. Autrement dit, un tiers seulement des étudiants sont capable de compter sur eux-mêmes. Quant aux 5% qui restent, ils disent que cela dépend du degré de leurs prérequis donc des fois ils ont une prise de parole autonome et des fois elle est soutenue.

Synthèse.

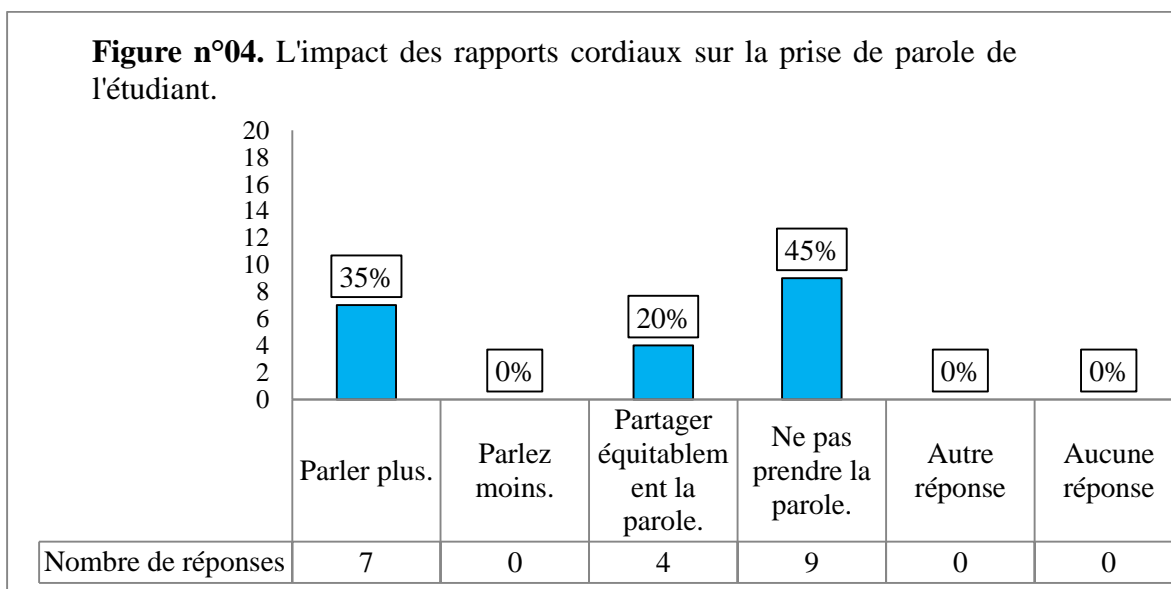
D'après les réponses des étudiants, nous pouvons déduire qu'ils sont, pour la plus part, des apprenants assistés et qu'ils ont des difficultés à s'imposer et à être autonomes. Leur prise de parole se retrouve souvent en retrait parce qu'ils ont besoin d'un stimulus pour agir ; donc à cause du manque d'indépendance personnelle et intellectuelle leur prise de parole se développe lentement. Pour ceux qui osent s'affirmer, il ne faut pas confondre entre autonomie et audace car même s'ils disent prendre la parole directement cela ne témoigne en aucun cas de la qualité de leur intervention. Cela veut dire qu'être autonome s'apprend et ce n'est pas une question de courage ; cela ne dépend pas de la personnalité. En effet,

nous pouvons trouver des personnes de fort caractère mais qui décident de ne pas prendre la parole sous prétexte qu'ils n'y ont pas été invités ou ils peuvent prendre ça comme une offense si on les obligeait à prendre la parole étant donné qu'un caractère similaire peut s'accompagner de complexe de supériorité par exemple. Tout ceci nous permet de dire que pour s'engager dans une prise de parole l'autonomie, comme SS, est vivement conseillée.

2.2.Partager la parole avec autrui.

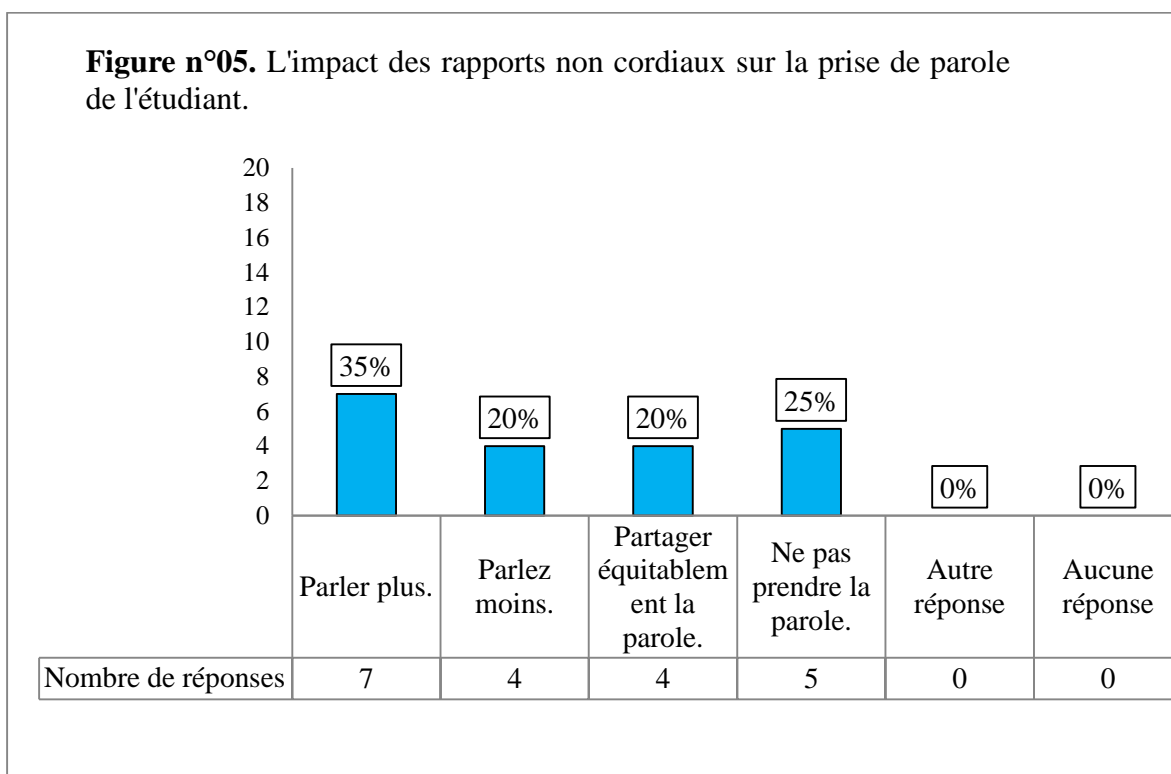
Au cours d'une prise de parole, l'étudiant est appelé à interagir avec différents interlocuteurs. Par conséquent, il va être amené à vivre des relations qui ne seront pas toujours positives ou même connues pour lui. Pour savoir comment cela se manifeste dans la prise de parole de l'étudiant, nous allons présenter les réactions des étudiants face à trois situations qui impliquent, principalement, la gestion des relations humaines.

Question 04 : Si vous êtes amenés à partager la parole avec un camarade avec lequel vous avez de bonnes relations, que feriez-vous ?



Il est à remarquer, sur la figure citée ci-dessus, qu'un grand nombre d'étudiants (45%) évitent de partager la parole avec un camarade bien qu'ils aient de bons rapports avec lui. Ceci pourrait nous pousser à croire que ces étudiants pensent que cette collaboration nuirait à leur prise de parole ou à la relation qu'ils entretiennent avec ce genre d'interlocuteurs. Le reste des étudiants décident de prendre la parole mais 35% d'entre eux veulent dominer la prise de parole et 20% seulement optent pour une prise de parole partagée équitablement.

Question 05 : Si vous êtes amenés à partager la parole avec un camarade avec lequel vous avez de mauvaises relations, que feriez-vous ?

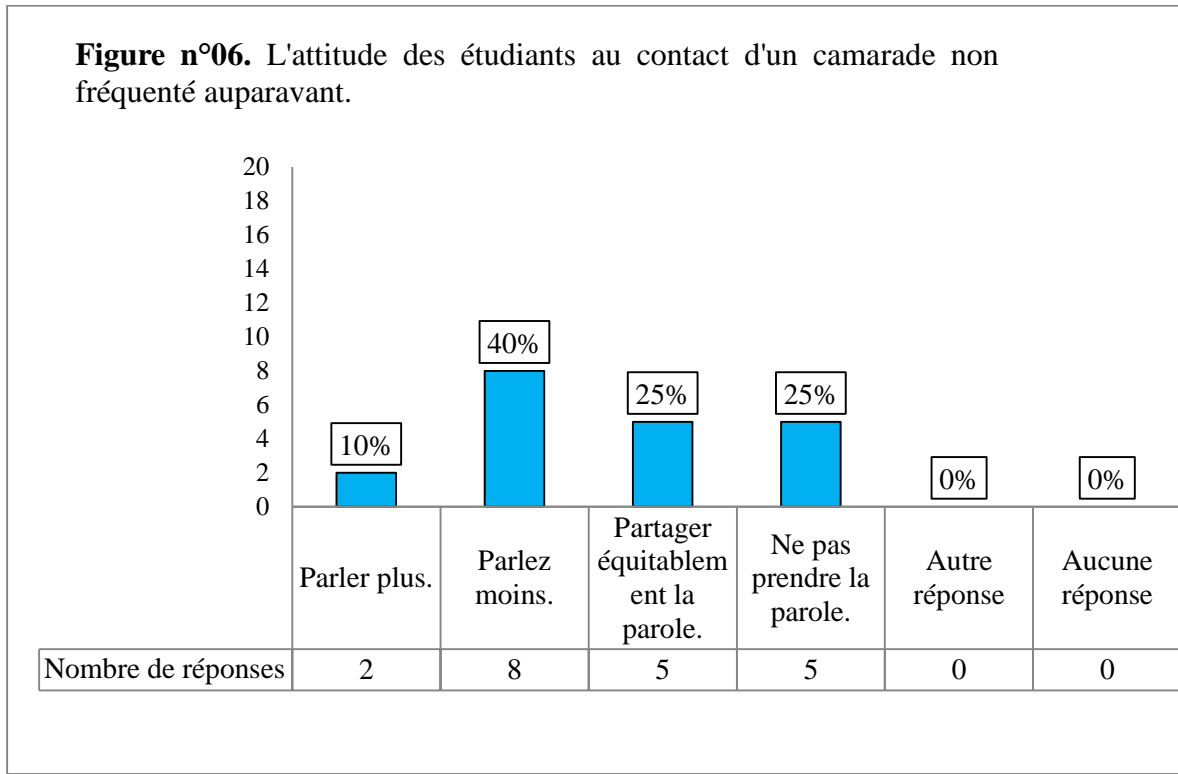


Selon les données exposées dans la figure citée ci-dessus, 35% des étudiants déclarent parler plus que leur interlocuteur lorsque les rapports entretenus ne sont pas cordiaux. Cela nous amène à dire que ces étudiants sont sur le qui-vive c'est pour cela qu'ils essayent de prendre les devants en parlant plus. À l'inverse, 20% des étudiants préfèrent réduire leur intervention par rapport à celle de leurs interlocuteurs. Ceci peut s'expliquer par le fait qu'ils n'arrivent pas à leur tenir tête ou parce qu'ils n'ont pas très envie de communiquer avec eux.

Il y a 25% des étudiants qui refusent complètement de prendre la parole. Cela veut dire qu'à cause de ces rapports négatifs ils se privent totalement de la prise de parole.

Nous remarquons que 20% des étudiants seulement, s'adaptent et partagent équitablement la parole parce qu'ils ne voient pas en ces rapports un problème.

Question 06 : Si vous êtes amenés à partager la parole avec un camarade avec lequel vous n’avez pas de contact, que feriez-vous ?



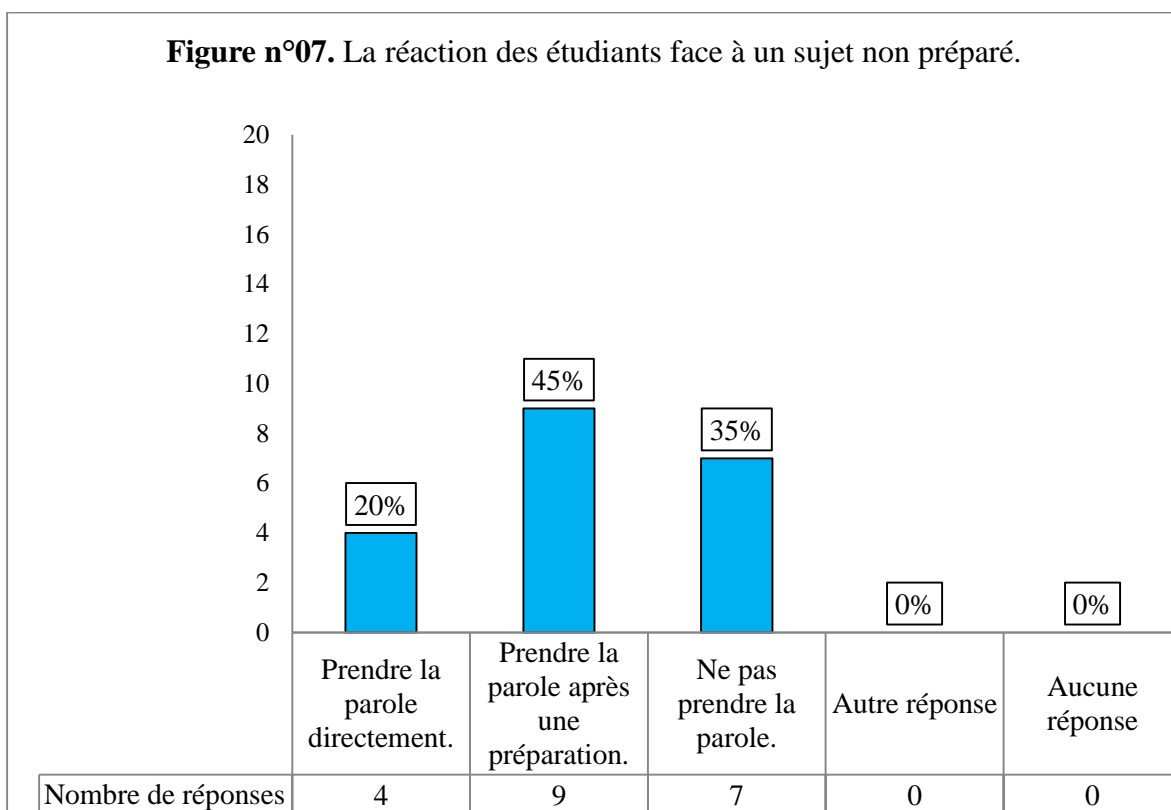
Dans la figure présentée ci-dessus, nous remarquons que la majorité des étudiants (40%) se mettent en retrait dans la prise de parole lorsqu’ils se retrouvent face à un interlocuteur avec lequel ils n’ont pas eu d’échanges auparavant. 10% d’entre eux disent parler plus alors que 25% s’abstiennent complètement de prendre la parole et seulement 25% s’adaptent à la relation qui vient de s’établir en partageant la parole équitablement. Tout ceci nous pousse à dire que l’absence d’échanges (le manque de sociabilité) influence considérablement la prise de parole de l’étudiant.

D’après l’analyse des réponses recensées, qu’elle émerge dans un climat positif ou négatif ou même sans nature particulière, la prise de parole des étudiants balance majoritairement, entre l’annulation, l’excès et la diminution. Cela nous conduit à dire que l’étudiant a grandement besoin de l’intelligence relationnelle pour savoir gérer sa prise de parole en dépit de la nature des relations humaines entretenues avant ou pendant l’échange.

2.3. Prendre la parole en présence d'imprévu.

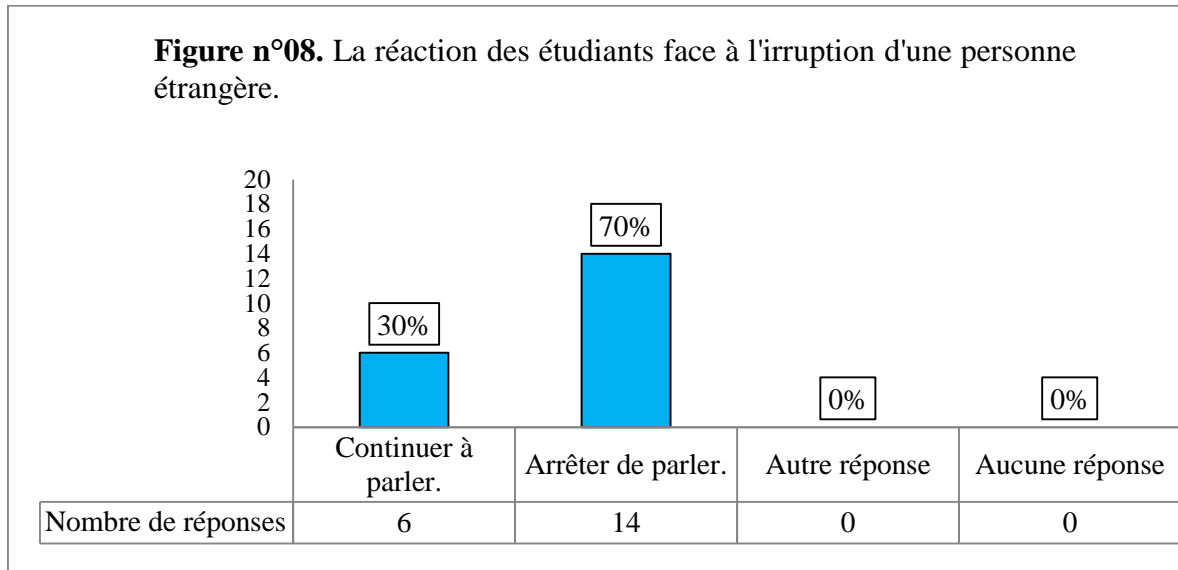
L'intervention de l'étudiant, dans une prise de parole, ne dépend pas seulement de lui. En effet, il y a des facteurs qui peuvent intervenir, inopinément, dans sa composition. Pour en savoir davantage à ce sujet, nous allons recensées les réactions des étudiants face à six changements les plus souvent rencontrés dans la prise de parole.

Question 07 : Si vous êtes amenés à aborder un sujet que vous n'avez pas préparé, que feriez-vous ?



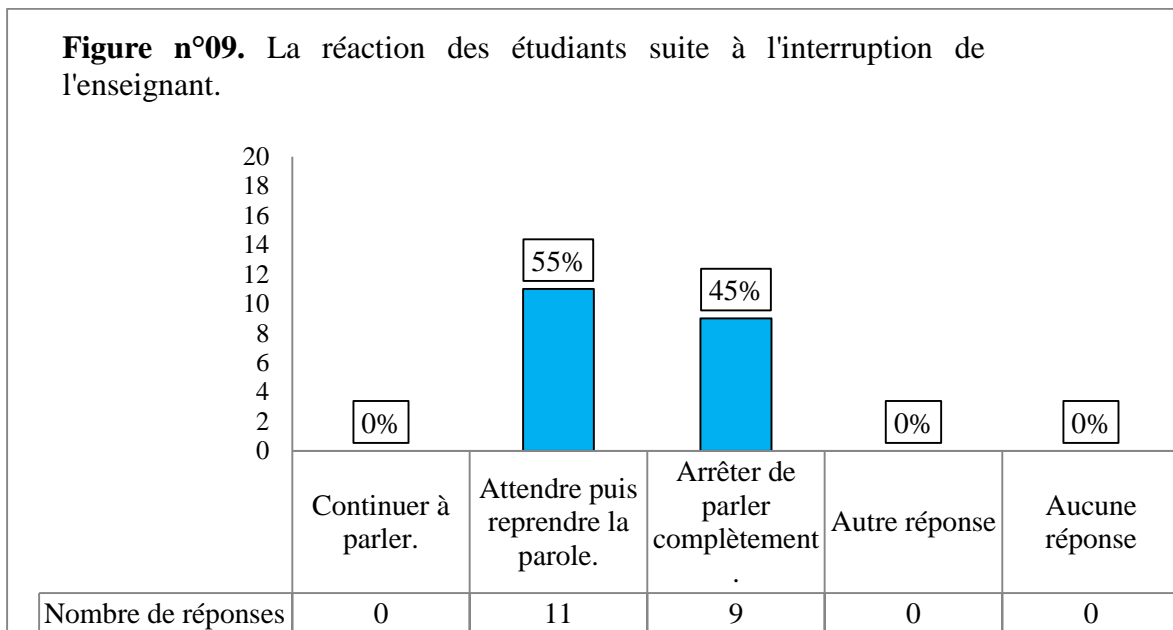
D'après les réponses représentées dans la figure citée ci-dessus, 45% des étudiants, soit la majorité, préfèrent prendre le temps de préparer leur intervention avant de prendre la parole et 20% d'entre eux s'engagent directement dans la communication. Les 35% qui restent s'abstiennent et décident de ne pas prendre la parole. Ceci nous amène à dire que l'assurance des étudiants n'est pas toujours au rendez-vous.

Question 08 : Si, durant votre prise de parole, une personne étrangère entre en classe, que faites-vous ?



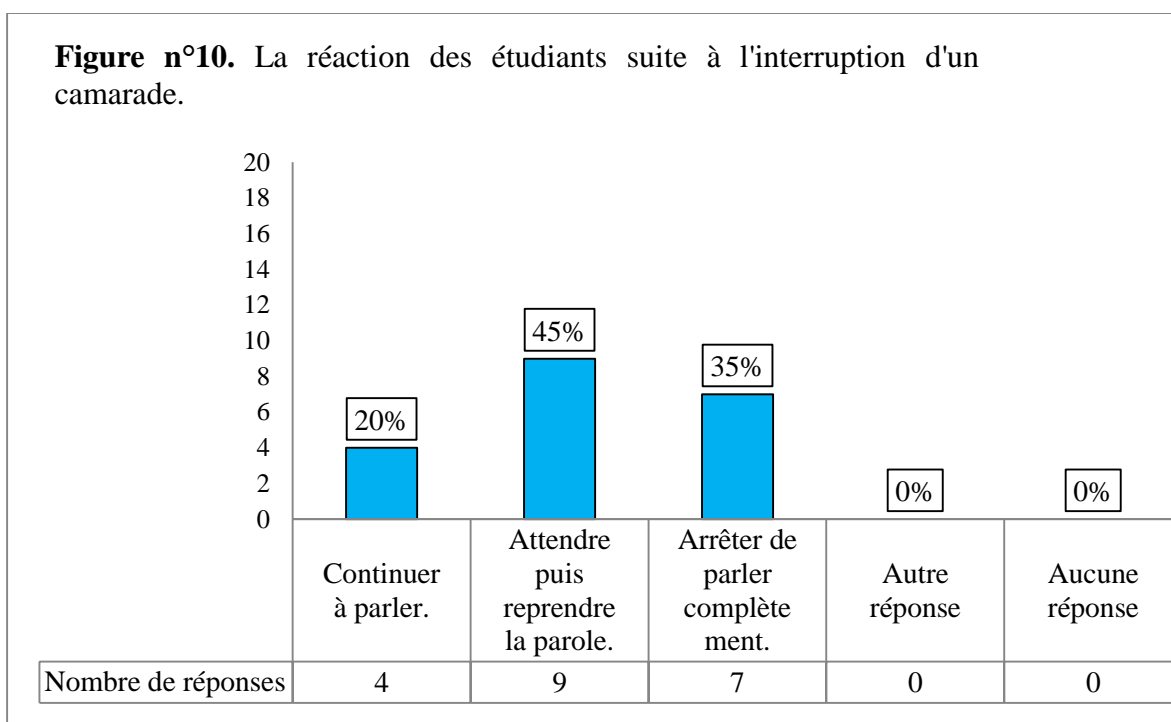
Les étudiants ont pris l'habitude de communiquer devant un auditoire connu et habituel ; c'est leur zone de confort. Cela se confirme par les données recueillies dans la figure citée ci-dessus. En effet, 70% des étudiants s'arrêtent de parler lorsqu'ils se retrouvent en présence d'une personne étrangère alors que 30% seulement continuent de parler.

Question 09 : Si l'enseignant vous interrompt, que feriez-vous ?



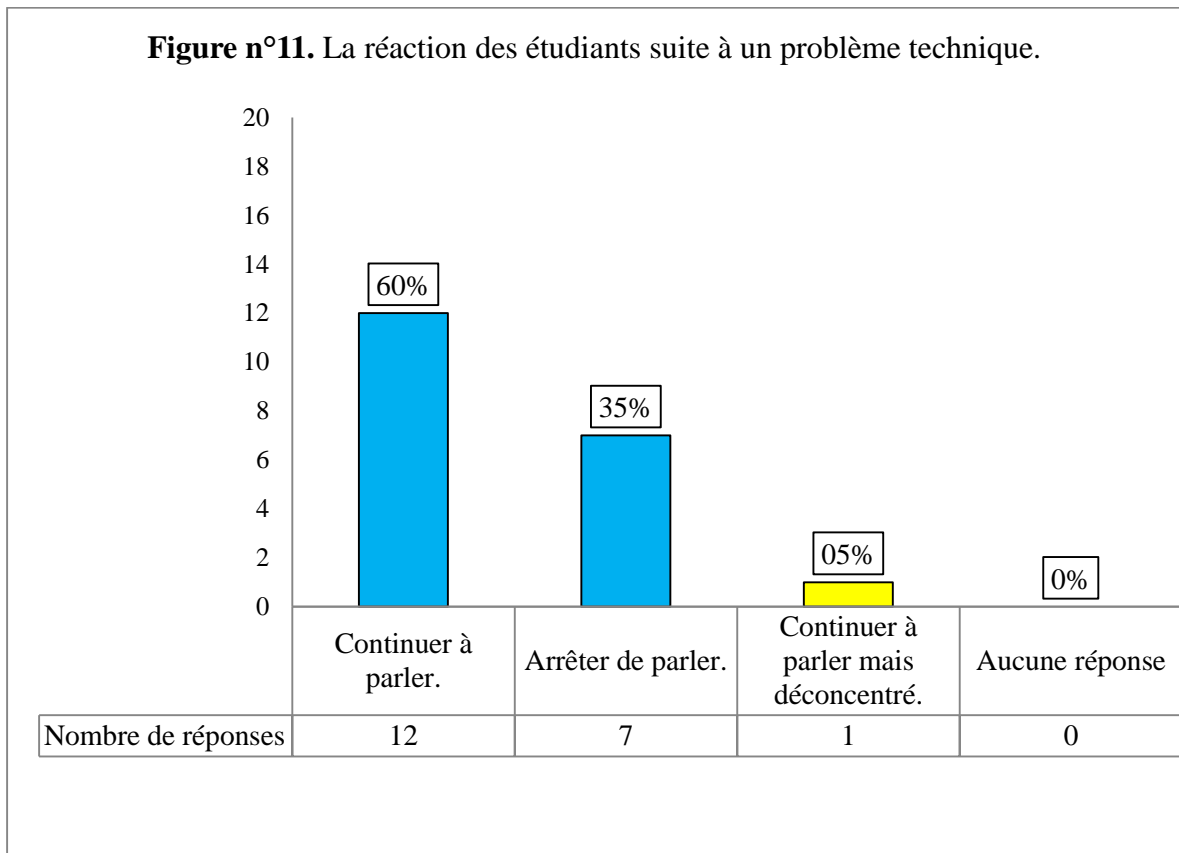
En se référant aux réponses des informateurs, citées dans la figure ci-dessus, les étudiants sont presque partagés entre deux réactions vis-à-vis de l'interruption de l'enseignant. En effet, 55% d'entre eux temporisent puis reprennent la parole une fois que l'enseignant a terminé son intervention. Cela veut dire que ces étudiants maintiennent l'expression de leurs idées même après une suspension. Par contre, 45% d'entre eux, se braquent et abandonnent complètement la prise de parole parce qu'ils perdent leurs moyens face à leur enseignant.

Question 10 : Lorsque vous êtes interrompus par l'un de vos camarades, que faites-vous ?



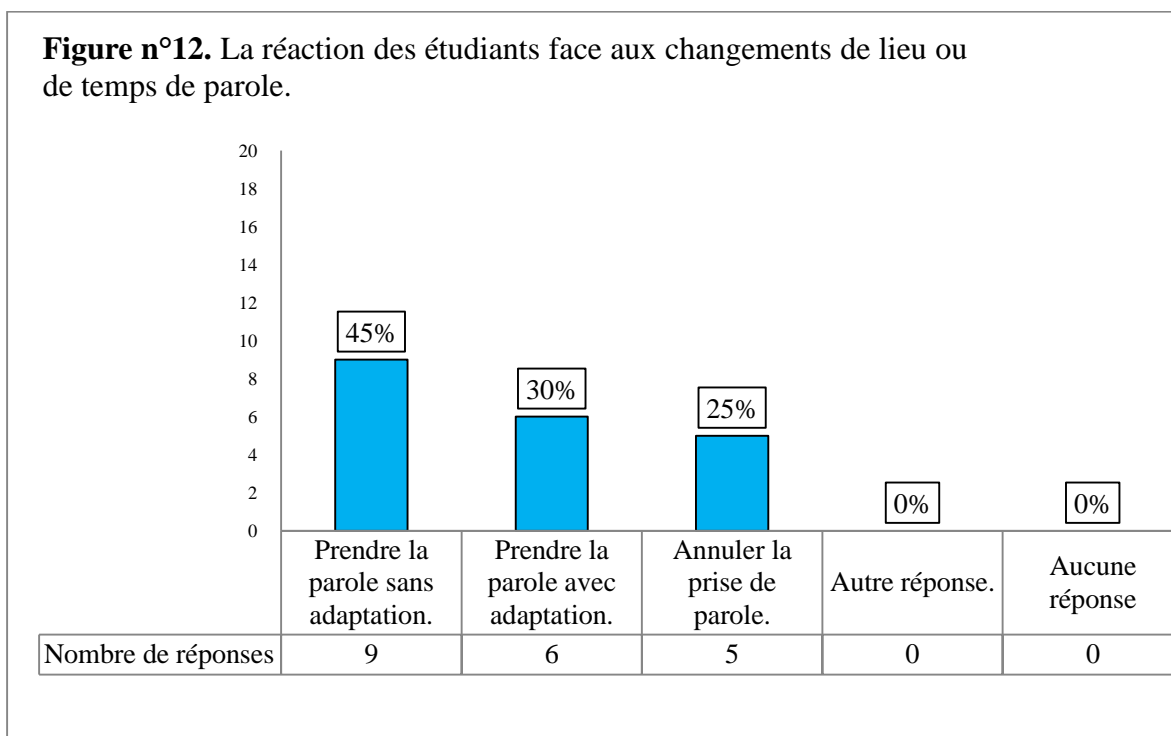
Face à l'interruption des camarades, la réaction des étudiants n'est pas au même degré que celle envers l'interruption de l'enseignant. En effet, d'après la figure citée ci-dessus, 45% des étudiants reprennent la parole après l'intervention de leurs camarades alors que 35% d'entre eux préfèrent l'abandonner complètement. Ils sont moins intimidés ; d'ailleurs certains décident de garder la parole en même temps que leur camarade mais cela va conduire à des chevauchements qui risquent de perturber la communication au point de rendre leur intervention incompréhensible.

Question 11 :Si vous êtes interrompus par un problème technique (une coupure de courant, une panne d'ordinateur, etc.), que feriez-vous ?



D'après les données exposées dans la figure citée ci-dessus, la prise de parole des étudiants ne semble pas directement touchée par les problèmes techniques mais leur impact peut provoquer un état réflexif qui perturberait considérablement l'intervention de l'étudiant. En effet, 60% des étudiants disent poursuivre leur intervention en dépit des problèmes techniques qui peuvent surgir au cours de leur prise de parole mais 35% d'entre eux l'abandonnent complètement et 05% la reprennent mais avec moins de concentration et cela va certainement avoir un impact sur la qualité de leur intervention.

Question 12 : Si le lieu et le temps de votre prise de parole subissent des changements (changement de salle, d'horaire, temps réduit, etc.), que feriez-vous ?



D'après les réponses présentées dans la figure citée ci-dessus, en cas de changements, la majorité des étudiants ne portent aucune modification à leur intervention et s'engagent dans la parole comme ils l'avaient prévue auparavant. Par contre, 30% d'entre eux prennent en considération les nouvelles données pour qu'elles ne leur portent pas préjudice au cours de leur prise de parole. Les 25% qui restent préfèrent annuler complètement leur prise de parole mais pour ceux-là les opportunités de s'exprimer risquent de diminuer à force de s'abstenir de parler à chaque fois qu'il y a un changement.

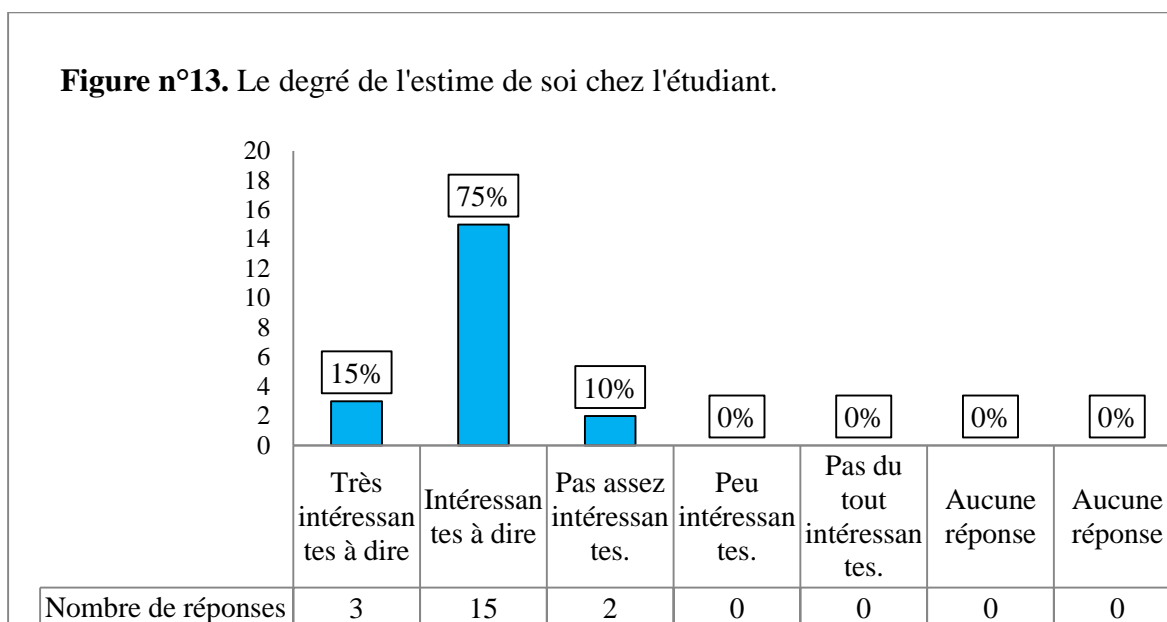
Suite à l'analyse des réponses des étudiants, nous avons constaté que, pour la plupart des étudiants, les éléments inattendus ne semblent pas leur poser problème, à priori, puisqu'ils disent reprendre la parole une fois que l'interruption s'estompe même si certains facteurs perturbent leur prise de parole plus que d'autres. En plus, peu d'entre eux gardent la parole sans s'arrêter pour avoir le temps de reprendre leurs esprits et d'accepter le changement. Faire avec ne veut pas dire gérer la situation ; une adaptation s'impose et pour ça aussi certains préfèrent s'en passer comme si cela n'allait pas avoir d'impacts sur l'évaluation de leur intervention : ils pensent vraiment avoir le choix alors que les imprévus échappent à leur contrôle.

Tout ceci nous pousse à dire que la maîtrise de l'intelligence situationnelle éviterait bien des désagréments à l'étudiant en lui permettant d'adapter sa prise de parole en fonction des changements auxquels il sera amené à faire face malgré lui.

2.4. Prendre la parole en fonction des émotions individuelles.

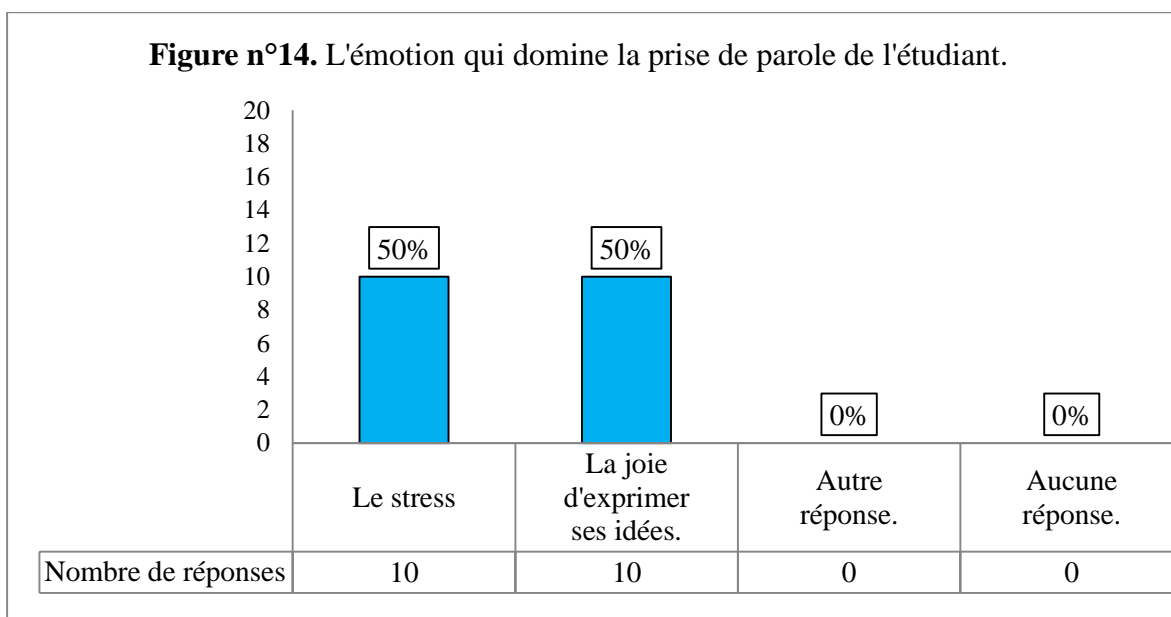
Avant même de prendre la parole, les émotions s'activent et une fois la parole engagée certaines se démultiplient, d'autres diminuent, d'autres disparaissent et d'autres se manifestent. Chaque état va produire un effet sur l'étudiant qui orientera son intervention dans un sens donné. À ce propos, nous avons recensé les réponses des étudiants à quatre situations dans lesquelles les émotions sont à l'honneur.

Question 13 : Que pensez-vous de vos idées ?



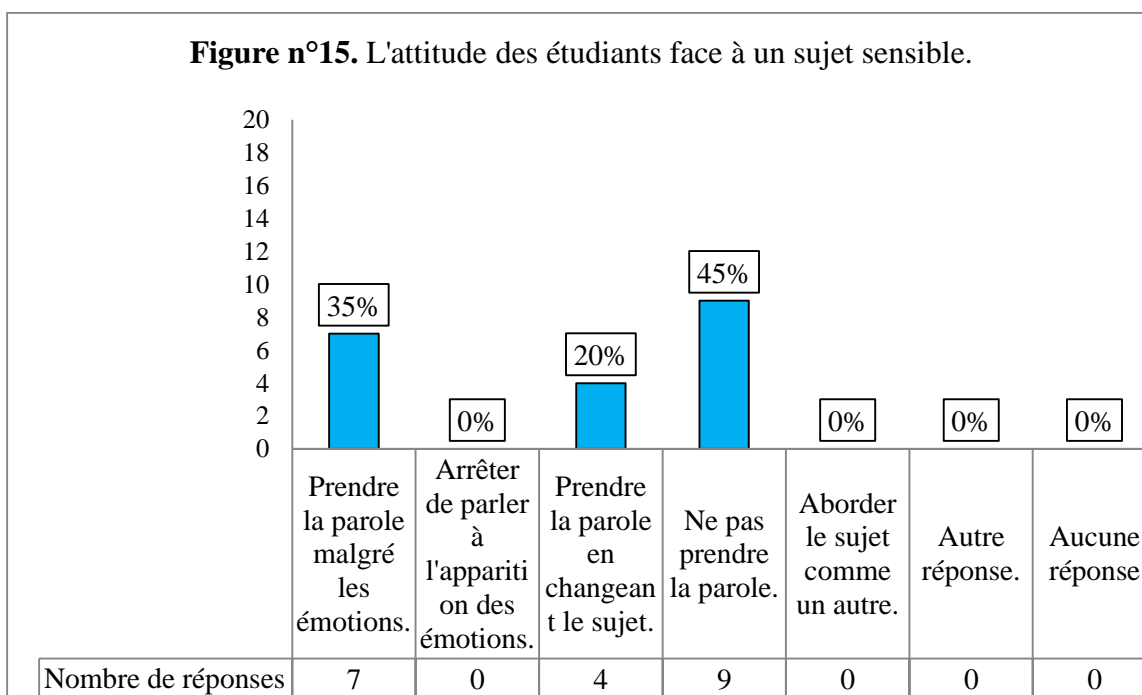
D'après la figure citée ci-dessus, la majorité des étudiants (75%) portent un regard positif sur leurs idées. Cela suppose que pour eux l'envie de prendre la parole ne sera difficile à avoir. Par contre, 10% des étudiants trouvent leurs idées pas assez intéressantes pour les communiquer. Cela risque de baisser leur motivation et diminuer ainsi leurs interventions que ce soit au niveau quantitatif ou qualitatif. Les 15% des étudiants qui restent apprécient tellement leurs idées qu'ils les surestiment. Cet excès d'estime de soi pourrait provoquer chez ces étudiants un complexe de supériorité ou de l'égoïsme au point de monopoliser la parole ou d'accorder peu de considération à l'intervention des autres interlocuteurs et de rompre ainsi les liens avec eux.

Question 14 : Pendant votre prise de parole, quelle est l'émotion qui prend le dessus ?



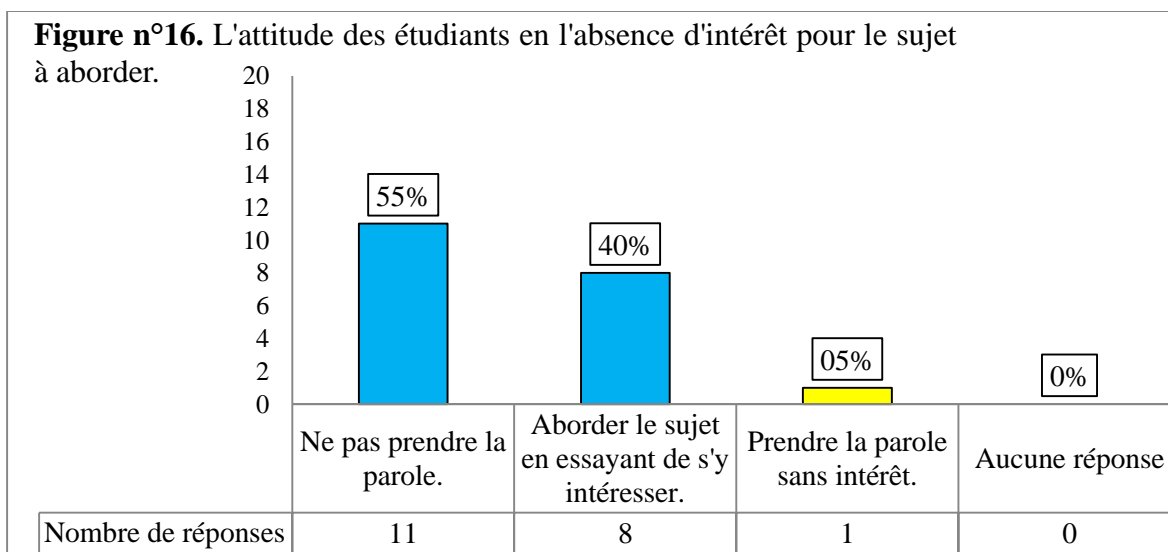
À partir des réponses présentées dans la figure citée ci-dessus, les étudiants sont partagés entre l'émotion du stress et celle de la joie. Cela veut dire qu'au cours de la prise de parole certains sont accablés pas le stress alors que d'autres sont portés par la joie ; une émotion certes positive mais qui peut parfois conduire l'étudiant à l'euphorie au point de le déconcentrer et nuire ainsi à son intervention.

Question 15 : Si vous êtes amenés à aborder un sujet sensible, que feriez-vous ?



Les étudiants ont du mal à gérer leurs émotions. En effet, d'après les données recueillies dans la figure citée ci-dessus, la majorité d'entre eux préfèrent garder le silence lorsqu'il s'agit d'aborder un sujet qui pourrait évoquer leurs sentiments et 20% prennent la parole mais en changeant le sujet pour éviter toute émotion compromettante. Par contre, 35% des étudiants disent assumer cette sensibilité en prenant la parole en dépit des émotions qui peuvent se manifester au cours de la communication.

Question 16 : Si vous êtes obligés d'aborder un sujet pour lequel vous n'avez pas d'intérêt ou d'envie, que feriez-vous ?



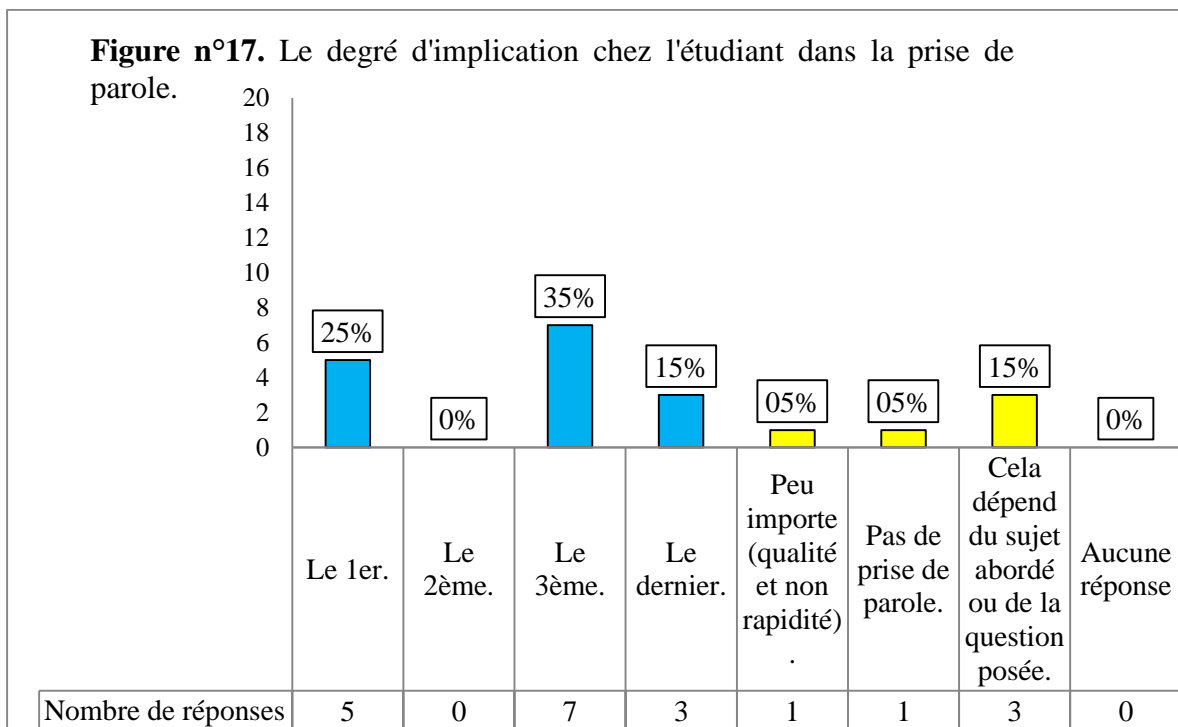
En se référant aux informations exposées dans la figure citée ci-dessus, 40% des étudiants prennent la parole en essayant de s'intéresser au sujet abordé et 05% le font même s'ils n'arrivent pas à éprouver une quelconque implication (intérêt, envie, volonté, etc.). Ceci va leur permettre de saisir toutes les occasions qui s'offriront à eux pour intervenir et s'exprimer. Par contre, 55% des étudiants choisissent de ne pas prendre la parole. Cela risque de limiter leur prise de parole et de réduire leur participation.

D'après l'analyse des réponses recueillies, les étudiants ou bien ils prennent la parole avec un excès d'émotions ou ils ne le font pas quand une émotion les accable ou qu'une autre ne se manifeste pas. Dans tous les cas, ils se retrouvent dans les extrémités et cela altère considérablement leur prise de parole. Par conséquent, l'intelligence émotionnelle pourrait permettre à l'étudiant de trouver l'équilibre et de faire la part des choses sans être obligé de choisir entre s'abandonner à ses émotions ou les ignorer pour prendre la parole.

2.5. Développer la prise de parole.

L'acquisition d'une compétence ne garantit pas sa maîtrise. En effet, il est conseillé de la consolider avec une mise en application marquée en quantité et en qualité. Ceci aide à l'optimiser et à la développer. À ce sujet, nous allons voir ce que font les étudiants quand l'occasion de développer leur prise de parole se présente à eux. Leurs réponses ont fait l'objet de six situations de prise de parole.

Question 17 : Pour prendre la parole en classe, où est-ce que vous vous placez dans l'ordre de passage ?



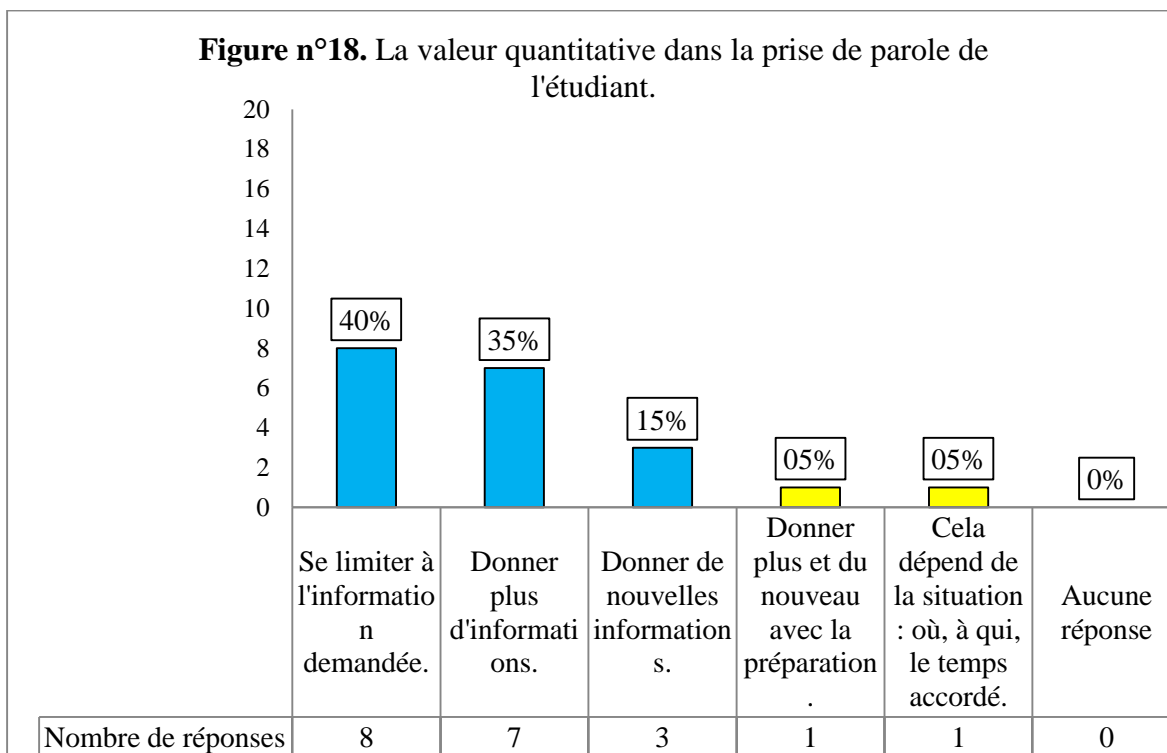
D'après les données représentées dans la figure citée ci-dessus, 25% des étudiants se mettent en avant et prennent la parole sans tarder. Leur réactivité va, d'un côté, leur garantir une place dans la prise de parole mais d'un autre côté, elle pourrait les conduire à un hors sujet ou à dire n'importe quoi parce qu'ils n'ont pas pris assez de temps pour assimiler ce qui s'est annoncé et asseoir leurs idées. Par contre, il y a 35% des étudiants qui préfèrent attendre et faire passer deux intervenants avant eux pour prendre la parole. Avec cette attitude, ces étudiants auraient une prise de parole plus réfléchie. Cependant, l'attente augmente les risques de ne pas avoir l'occasion de prendre la parole comme c'est le cas pour les 15% des étudiants qui préfèrent passer en dernier.

Certains étudiants ont cité d'autres réponses à notre question. En effet, 15% d'entre eux disent que cela dépend du contenu de la communication (sujet abordé, question posée, etc.). Cela veut dire que leur prise de parole est conditionnée donc elle devient occasionnelle. Pour 05% des étudiants, ce qui compte c'est de participer sans prêter attention à l'ordre de passage.

Ceci peut faire baisser leur degré de motivation puisqu'ils n'ont pas l'esprit de compétition et donc ils feront le minimum d'efforts dans leur prise de parole.

Tous les étudiants tentent de prendre la parole à un moment donné sauf 05% d'entre eux qui ne se donnent même pas cette peine et préfèrent ne pas parler tout au long de la séance.

Question 18 : Dans votre prise de parole, que faites-vous ?

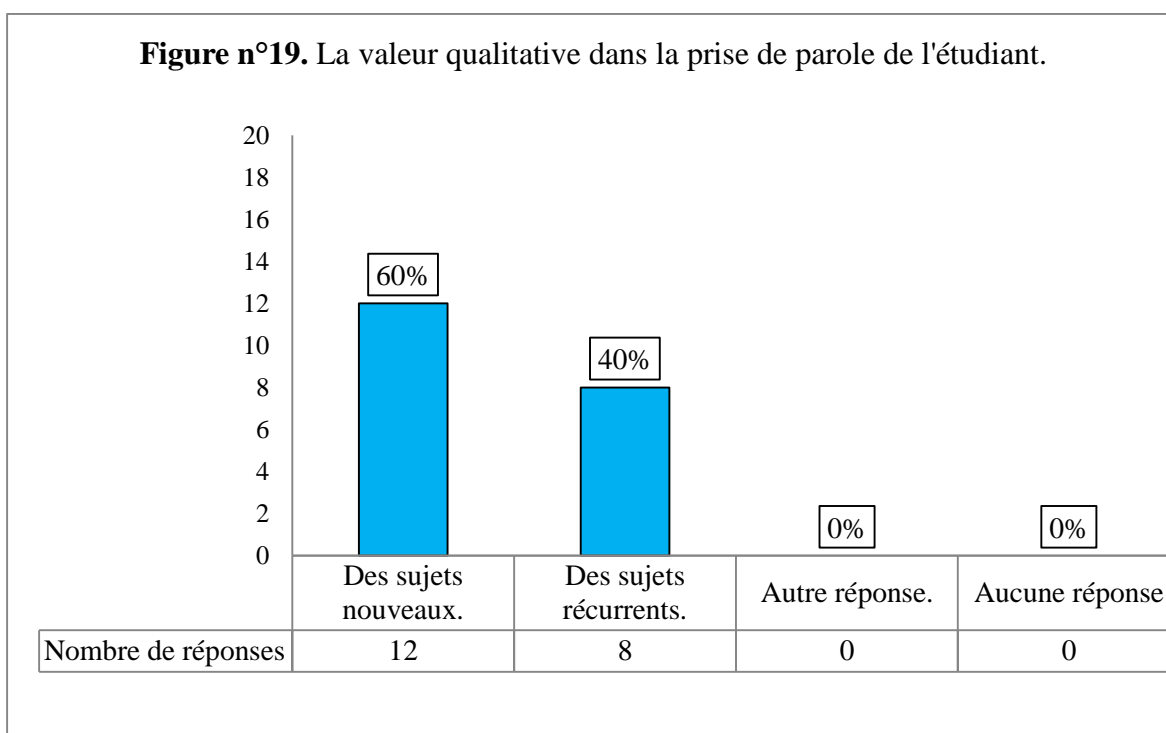


D'après les réponses représentées dans la figure citée ci-dessus, 40% des étudiants se suffisent à donner l'information demandée. Certes leurs efforts sont centrés sur un point précis mais cette même précision peut réduire leur intervention au point de l'articuler en un mot ou en une phrase. En plus, s'ils n'ont pas l'information demandée, ils risquent de ne pas prendre la parole du tout.

Les autres étudiants s'investissent davantage dans leur intervention. En effet, 35% d'entre eux donnent plus d'informations, 15% en apportent de nouvelles et 05% assurent les deux

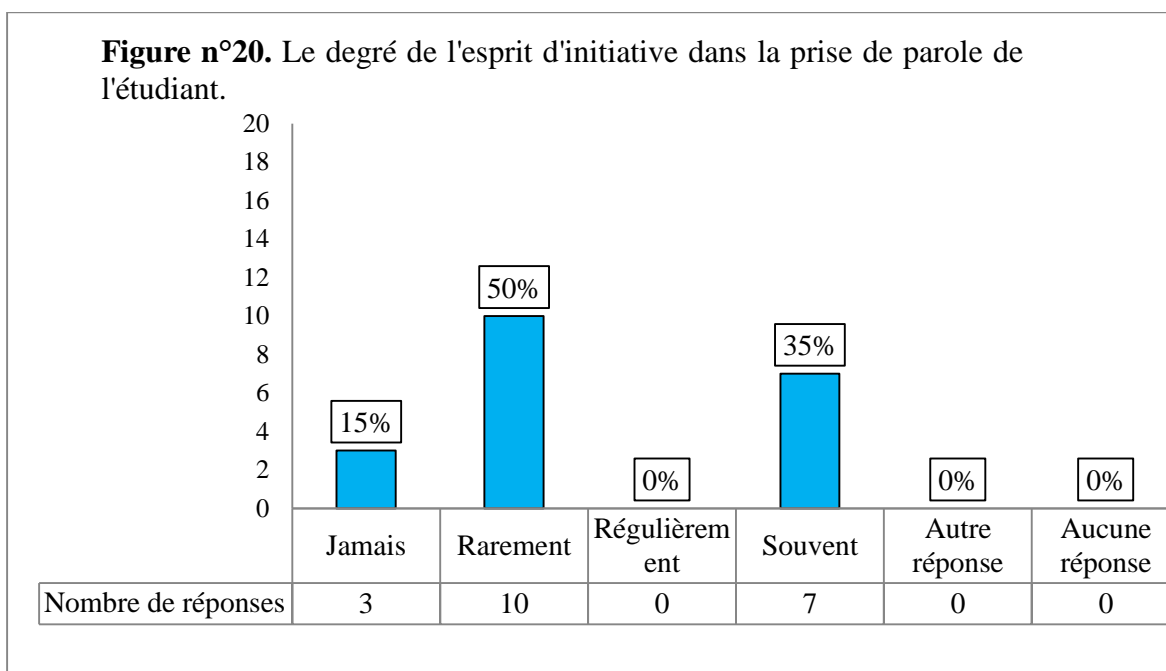
caractéristiques (quantité et qualité) dans le cas où ils ont eu l'occasion de préparer leur intervention auparavant. En additionnant les trois réponses, nous obtenons 55% des étudiants qui rendent leur prise de parole plus riche donc plus attrayante. Les 05% qui restent peuvent se placer dans les deux catégories parce qu'ils adaptent leur prise de parole en fonction des spécificités de la situation telles que le temps accordé, les caractéristiques de l'interlocuteur ou le lieu de la communication.

Question 19 : Dans votre prise de parole, quels sujets abordez-vous ?



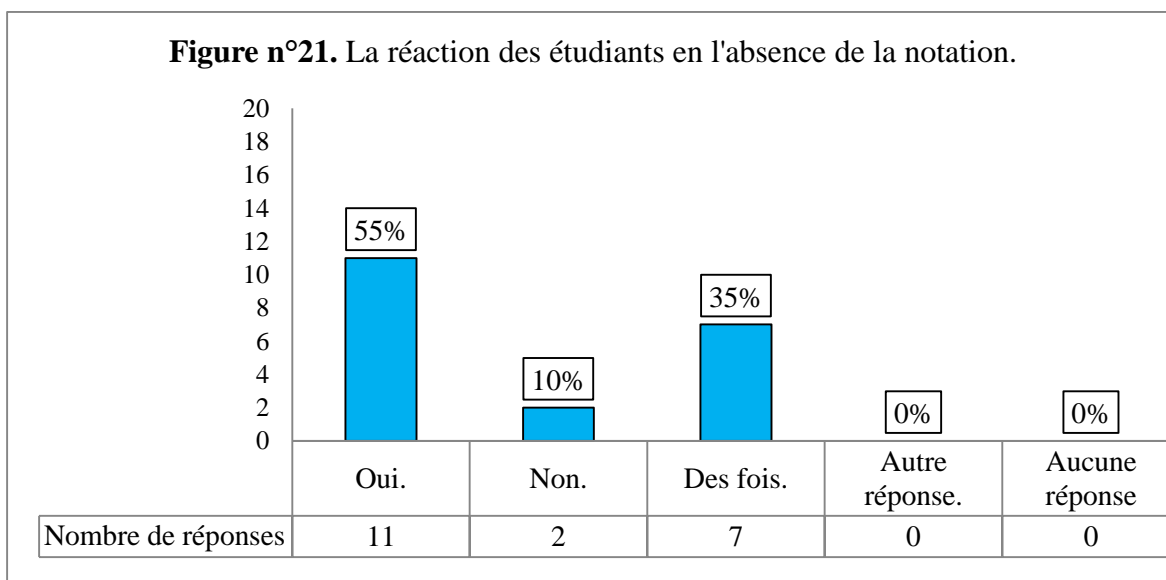
Les étudiants préfèrent, pour leur majorité, sortir de l'habituel. En effet, d'après les taux de réponses affichés dans la figure citée ci-dessus, 60% des étudiants optent pour des sujets nouveaux. Cela suppose que leurs interventions sont loin d'être obsolètes et qu'ils alimentent leur réservoir d'informations régulièrement. Cependant, la nouveauté n'est pas à la portée de tout le monde ; l'étudiant peut se retrouver face à un public avec un stock d'informations limité. D'ailleurs 40% des étudiants préfèrent leur zone de confort en abordant les sujets qu'ils ont l'habitude de traiter. Cela pourrait rendre leur intervention redondante au point d'ennuyer leur auditoire.

Question 20 : Prenez-vous la parole en dehors de la classe ?



D'après les données recueillies dans la figure citée ci-dessus, la moitié des étudiants prennent rarement la parole en dehors de la classe alors que 35% déclarent le faire souvent. Autrement dit, la majorité des étudiants ont l'esprit d'initiative mais chacun suivant son rythme. Les 15% d'étudiants qui restent ne le font jamais. Cela veut dire qu'ils se privent de l'occasion de consolider davantage l'expression de leurs idées en multipliant leur prise de parole.

Question 21 : Prendriez-vous la parole même si vous n'êtes pas notés (pas de récompense) ?

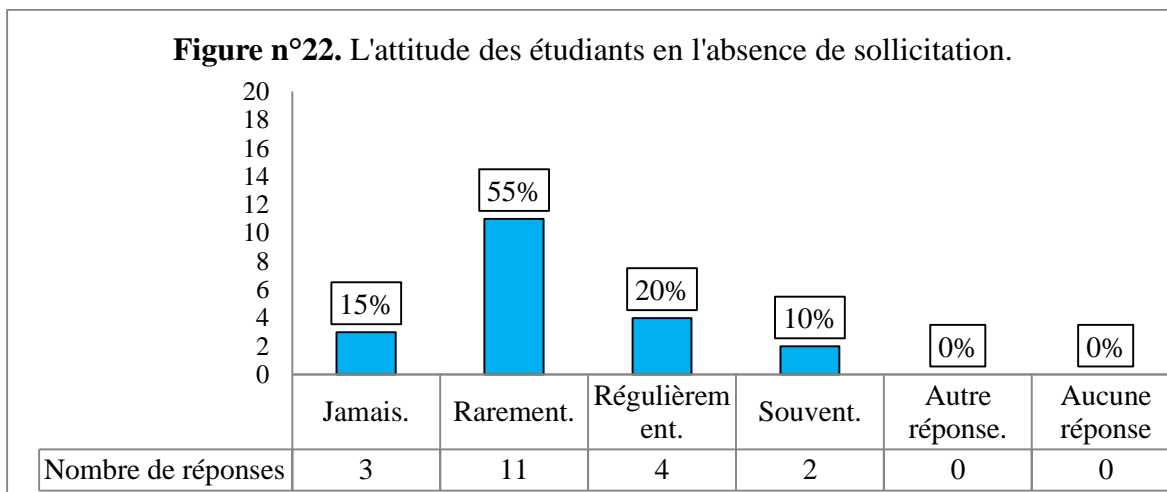


À propos de la notation, d'après les réponses représentées dans la figure citée ci-dessus, plus de la moitié des étudiants disent prendre la parole même s'ils ne sont pas notés. Cela veut dire que, d'un côté, leur prise de parole sera volontaire et qu'elle ne risque pas d'être handicapée par la pression que provoque la valeur de la note mais d'un autre côté, ceci peut les pousser à moins s'investir vu qu'il n'y a pas d'enjeux.

Dans la partie inverse, nous retrouvons 10% des étudiants qui choisissent de ne pas prendre la parole tant qu'ils n'obtiennent pas de récompense chiffrée. Cela va faire baisser leur participation en classe et leurs interventions deviendront ponctuées (test, examen).

Les 35% des étudiants qui restent préfèrent le faire des fois. Autrement dit, ils agiront en fonction de leurs besoins de la note donc leur prise de parole sera occasionnelle.

Question 22 : Prendriez-vous la parole même si vous n'êtes pas sollicités ?



Comme nous l'avons constaté dans la figure n°01, la majorité des étudiants est soumise à l'autorité de l'enseignant que ce soit de manière directe (attendre la sollicitation) ou indirecte (demander l'autorisation). Ceci se confirme davantage par les taux de réponses représentées, dans la figure citée ci-dessus. En effet, 55% des étudiants prennent la parole sans y être invités mais rarement et seulement 20% le font de manière régulière. Il y a même 15% des étudiants qui ne le font jamais. Tout ceci nous amène à dire qu'ils ont du mal à se défaire de l'assistanat. Cela veut dire que leurs interventions risquent de rester sur la touche et ne jamais voir le jour parce que les autres interlocuteurs ne vont pas toujours faire attention à eux pour les inviter à communiquer; il faut qu'ils s'imposent par eux-mêmes. Les 10% des étudiants qui restent disent intervenir souvent sans être sollicités. Certes, cela prouve qu'ils ne manquent pas d'assurance mais ils peuvent faire l'objet de remarques désobligeantes du fait qu'on ne leur a pas demandé leur avis et que ce qu'ils

vont dire risque de n'intéresser personne. De ce fait, en prenant la parole ils pourraient faire des efforts pour rien ou se retrouver à parler tout seul.

D'après les réponses analysées, les étudiants ne se précipitent pas pour prendre la parole ; ils s'offrent le luxe d'attendre pour passer après un temps ou après d'autres camarades et même si les occasions peuvent se faire rares cela ne semble pas les inquiéter. Cela pourrait dire que leurs démarches se limitent à l'environnement scolaire et donc, ils auront du mal à gérer la concurrence dans la vie sociale. Pour s'assurer de pouvoir prendre la parole, l'étudiant devrait toujours avoir un coup d'avance sur les autres. Cependant, il ne suffit pas d'être rapide parce qu'il est plus difficile de maintenir la parole que de la prendre. En effet, certains étudiants enrichissent leurs interventions avec des informations nouvelles et plus ; et cela pour rendre leur prise de parole intéressante et captivante aux yeux et aux oreilles de leur public. Arrivé à un niveau avancé dans les études, il n'est plus question, seulement, d'avoir quelque chose à dire mais de dire quelque chose avec cohérence et cohésion pour que ce soit concis et particulier à chaque fois qu'il y a prise de parole (gratifiée ou non). Ce genre de démarche pourrait permettre à l'étudiant de développer sa prise de parole mais pour y arriver il aura besoin de l'agilité, de la flexibilité et de l'esprit d'initiative.

3. Le rôle des SS dans la prise de parole des étudiants.

D'après les résultats obtenus, nous pouvons déduire que la prise de parole de l'étudiant est considérablement marquée par des aspects externes qui ne sont pas toujours pris en charge par les HS et qui sont du ressort des SS. Cela veut dire que les SS jouent un rôle déterminant dans la prise de parole des étudiants. En effet, d'une part, avec les SS les étudiants agissent et réagissent efficacement dans la prise de parole (prendre la parole, garder la parole, gérer sa parole, etc.) et d'autre part, quand même certains étudiants se démènent pour prendre la parole, la qualité de leurs interventions diminue lorsque les SS leur font défaut (parler rarement, changer de sujet, perdre ses idées, etc.) et pour d'autres étudiants certaines de leurs réactions coupent court à leur prise de parole (arrêter de parler, abandonner la parole, etc.). Dans tous les cas, la conclusion est la même ; il n'est plus question de compétences qui servent seulement à optimiser la prise de parole chez l'étudiant mais il s'agit de compétences qui visent à la développer effectivement et efficacement en complémentarité avec les compétences techniques. Tout ceci confirme notre première hypothèse : les SS sont devenues des compétences indispensables au développement de la compétence de la prise de parole chez les étudiants.

Conclusion.

En se basant sur la recherche que nous avons menée, nous pouvons dire qu'il est temps de reconnaître que les SS ont un rôle important dans la réussite de la prise de parole chez les étudiants. En effet, la maîtrise de la compétence de la prise de parole ne dépend plus seulement de la maîtrise des hard skills même si ces compétences ont fait et continuent de faire l'objet de plusieurs recherches. D'ailleurs, les résultats que nous avons obtenus démontrent que les softs skills, qui représentent un type de compétence nouvellement associé au processus de l'enseignement-apprentissage, pourraient installer chez l'étudiant un savoir-faire qui lui permettrait de gérer les hard skills qu'il maîtrise déjà et d'en acquérir d'autres quand l'occasion se présente à lui que ce soit pour satisfaire un besoin ou pour répondre à une attente dans le cadre institutionnel, professionnel et même personnel. Cela nous amène à dire que l'intégration des softs skills dans l'enseignement-apprentissage des langues en général et celui du FLE en particulier est, dorénavant, vivement souhaitée.

Nous avons tenté, à travers notre recherche, d'un côté de convaincre les enseignants de l'apport des SS dans l'acquisition de la compétence de la prise de parole et d'un autre côté, d'inciter les concepteurs de programmes à admettre l'idée d'intégrer ce type de compétence dans les offres de formation universitaire que ce soit dans un projet de réforme (révision majeure) ou avec une mise en place d'un dispositif d'accompagnement (révision mineure) qui accorderait une place aux softs skills afin de mettre en pratique cette innovation pédagogique à savoir joindre les softs skills aux hard skills au profit de l'enseignement-apprentissage des langues y compris le FLE.

Pour finir, il serait judicieux de reconnaître que notre travail n'est qu'une initiation à la recherche sur ce type de compétence puisque, dans notre recherche, il y a des SS que nous n'avons pas approfondies et d'autres que nous n'avons pas du tout abordées et qui méritent aussi d'être intégrées dans le processus de l'enseignement-apprentissage du FLE afin de faire acquérir aux étudiants des savoir-faire, des savoir-être et des savoir-vivre qui leurs seront utiles dans tous les domaines de la vie réelle.

Références bibliographiques.

Documents imprimés.

CHARRAUDEAU, Patrick et Dominique MAIGNENEAU. *Dictionnaire d'analyse de discours*. Paris : Seuil, 2002.

GALISSON, Robert et Daniel COSTE, *Dictionnaire de Didactique des Langues*, Paris : Hachette, 1976.

GOLEMAN, Daniel. *L'intelligence émotionnelle INTÉGRALE. Analyser et contrôler ses sentiments et ses émotions, et ceux des autres*. J'ai lu, 2003.

ROBERT, Jean Pierre. *Dictionnaire pratique de didactique du FLE*. Paris : Ophrys, 2008.

ROUX, Pierre Yves. *L'oral en classe de langue : de la production à l'expression*. Paris : Le français dans le monde n°327, 2003.

Documents électroniques.

GERMAIN, Claude. Autonomie langagière et TIC (Technologie de l'Information et de la communication). *Revue japonaise de didactique du français : Études didactiques*[en ligne]. Octobre 2007. Vol. 2, n°1, pp. 112-129. [consulté le 06 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://sjdf.org/pdf/1-112germain.pdf>

Brichau, Thomas. LES SOFT SKILLS : DES COMPÉTENCES CRITIQUES ? [en ligne] Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication, Université catholique de Louvain, 2019.[consulté le 27 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <http://handle.net/2078.1/thesis:22369>

Ministère de la défense. L'esprit d'initiative. p.1. [en ligne][consulté le 06 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : https://www.defense.gouv.fr/content/download/467969/7464888/9_1_esprit_initiative.pdf

CHABAL, Audrey. Les 15 Soft Skills À Maitriser En Entreprise. [en ligne]Management, Femmes@Forbes. 2017. [consulté le 01 et le 06 juin 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.forbes.fr/management/les-15-soft-skills-a-maitriser-en-entreprise/>

Comak Brothers Landscaping. Atelier d'usinage de performances Ledford. [en ligne]2009. [consulté le 01 juin 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.comak.com/hardskills-soft-skills-difference-lapprentissage/>

LES SOFT SKILLS ET LEUR ENSEIGNEMENT EN ÉCOLE DE COMMERCE. [en ligne] ISG. 2013. [consulté le 05 juin 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.isg.fr/blogs/business-management/paris/2020/03/les-soft-skills-et-leur-enseignement-ecole-de-commerce/>

Hard skills-Soft skills : accélérateurs de carrières. [en ligne]. Je change de métier. 2011-2019. [consulté le 25 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.je-change-de-metier.com/blog/metiers/hard-et-soft-skills>

AVISTO. SOFT SKILLS. [en ligne] Société d'ingénierie logicielle [consulté le 03 juin 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.avisto.com/fr/soft-skills/>

GILBERT-KAWANO, Cécile. Intelligence relationnelle : quelle importance en entreprise ? [en ligne] LE BLOG DU MANAGEMENT ET DU DÉVELOPPEMENT PERSONNEL. 2016. [consulté le 05 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://management.efe.fr/2016/05/23/intelligence-relationnelle-importance-entreprise/>

DELAHAYE, Thierry. Soft Skills [en ligne] La pédagogie MyConnecting. 2006. [consulté le 06 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.myconnecting.fr/articles/developper-intelligence-situationnelle/:text=L'intelligence%20situationnelle%20repose%20sur,la%20vision%20la%20mieux%20appropri%C3%A9e>

INTELLIGENCE SITUATIONNELLE : DE QUOI S'AGIT-IL ET COMMENT LA DÉVELOPPER. [en ligne] Culture Crunch. 2019. [consulté le 06 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://culture-crunch.com/2019/01/18/intelligence-situationnelle-de-quoi-sagit-il-et-comment-la-developper/>

PHILIBERT, Laurent. Maîtriser ses émotions dans une prise de parole en public. [en ligne] Journal du net. 2014. [consulté le 30 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.journaldunet.com/management/efficacite-personnelle/1134919-maitriser-ses-emotions-dans-une-prise-de-parole-en-public/>

Agilité d'apprentissage : qu'est-ce que c'est et comment l'évaluer. [en ligne] embaucherapide. 2020. [consulté le 06/07/2021]. Disponible à l'adresse : <http://www.embaucherapide.com/agilite-dapprentissage-quest-ce-que-cest-et-comment-levaluer/>

GRANGER, Laurent et Raphaële GRANGER. Savoirs et savoir-faire pour cadres et dirigeants pressés. [en ligne] Manager Go !. 2008-2021. [consulté le 06 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.manager-go.com/efficacite-professionnelle/developper-votre-creativite-au-travail.htm>

Annexes.

**Questionnaire destiné aux étudiants de Master, département de français, université Amar
Télidji- Laghouat.**

Dans le cadre de la préparation d'un mémoire de master, option Didactique, à l'université Amar Télidji de Laghouat, nous avons décidé de mener une recherche sur les facteurs qui interviennent dans la prise de parole des étudiants du département de français. Pour ce faire, nous avons préparé une série de questions pour lesquelles nous aimerions bien avoir vos réponses. Vous pouvez répondre en mettant une croix (X) dans la case ou à côté de la ou les propositions qui correspondent à votre réponse.

Votre appréciation et votre expérience constitueront notre base de données. Nous vous assurons que vous pouvez répondre anonymement à notre questionnaire et qu'il ne portera, en aucun cas, atteinte à votre personne ou à votre statut. Nous vous remercions par avance pour votre compréhension et votre contribution.

Questions

01-Pour intervenir en classe, comment faites-vous ?

- Vous demandez la permission avant de prendre la parole.
- Vous attendez que l'enseignant vous sollicite (= Il vous demande de parler).
- Vous parlez directement.
- Autre réponse :

02-Lorsque l'enseignant ne fait pas attention à votre demande de prise de parole, que faites-vous ?

- Vous insistez à prendre la parole en utilisant différents moyens.
- Vous attendez que l'enseignant vous donne la parole.
- Vous prenez la parole sans attendre.
- Vous décidez de ne pas parler (annuler l'intervention).
- Autre réponse :

03-Quand l'enseignant vous désigne pour parler, que faites-vous ?

- Vous prenez la parole en vous basant sur vos propres moyens.
- Vous prenez la parole en vous appuyant sur différentes aides (idée soufflée, Internet, etc.).
- Autre réponse.....

04-Si vous êtes amenés à partager la parole avec un camarade avec lequel vous avez de bonnes relations, que feriez-vous ?

- Prendre la parole et parler plus que lui.
- Prendre la parole et parler moins que lui.
- Prendre la parole et la partager équitablement avec lui.
- Ne pas prendre la parole.
- Autre réponse.....

05-Si vous êtes amenés à partager la parole avec un camarade avec lequel vous avez de mauvaises relations, que feriez-vous ?

- Parler plus.
- Parler moins.
- Ne pas prendre la parole.
- Partager équitablement la parole avec lui.
- Autre réponse.....

06-Si vous êtes amenés à partager la parole avec un camarade,avec lequel vous n'avez pas de contact, que feriez-vous ?

- Vous parlez plus.
- Vous parlez moins.
- Vous ne prenez pas la parole.
- Vous partagez équitablement la parole avec lui.
- Autre réponse.....

07-Si vous êtes amenés à aborder un sujet que vous n'avez pas préparé, que feriez-vous ?

- Vous prenez la parole et vous abordez le sujet avec ce que vous connaissez.
- Vous prenez la parole après un temps de préparation (chercher des informations, s'organiser, etc.)
- Vous ne prenez pas la parole.
- Autre réponse :

08-Si durant votre prise de parole, une personne étrangère entre en classe, que feriez-vous ?

- Vous continuez à parler.
- Vous vous arrêtez de parler.
- Autre réponse.....

09-Si l'enseignant vous interrompe, que feriez-vous ?

- Vous l'ignorez et vous continuez à parler.
- Vous attendez qu'il termine puis vous reprenez la parole.
- Vous arrêtez complètement de parler.
- Autre réponse :

10-Lorsque vous êtes interrompus par l'un de vos camarades, que faites-vous ?

- Vous l'ignorez et vous continuez à parler.
- Vous attendez qu'il termine puis vous reprenez la parole.
- Vous arrêtez complètement de parler.
- Autre réponse :

11-Si vous êtes interrompus par un problème technique (une coupure de courant, une panne d'ordinateur, etc.), que feriez-vous ?

- Vous continuez à parler.
- Vous vous arrêtez de parler.
- Autre réponse.....

12-Si le lieu et le temps de votre prise de parole subissent des changements (changement de salle, d'horaire, temps réduit, etc.), que feriez-vous ?

- Vous prenez la parole comme vous l'avez prévu.
- Vous prenez la parole en prenant en considération ces changements.
- Vous annulez votre intervention (vous ne prenez pas la parole).
- Autre réponse :

13-Que pensez-vous de vos idées ?

- Très intéressantes à dire.
- Intéressantes à dire.
- Pas assez intéressantes.
- Peu intéressantes.
- Pas du tout intéressantes.
- Autre réponse :

14-Pendant votre prise de parole, quelle est l'émotion qui prend le dessus ?

- le stress.
- la joie d'exprimer ses idées.
- Autre réponse.....

15- Si vous êtes amenés à aborder un sujet sensible, que feriez-vous ?

- Vous prenez la parole même si les émotions se manifestent (pleures, rires, cris, etc.)
- Vous vous arrêtez de parler quand les émotions se manifestent (bloquer par les émotions).
- Vous changez de sujet.
- Vous ne prenez pas la parole.
- Vous abordez ce sujet comme un autre (aucune émotion particulière).
- Autre réponse :

16-Si vous êtes obligés d'aborder un sujet pour lequel vous n'avez pas d'intérêt ou d'envie, que feriez-vous ?

- Vous ne prenez pas la parole.
- Vous abordez le sujet en essayant de vous intéresser.
- Autre réponse.....

17-Pour prendre la parole en classe, où vous vous placez dans l'ordre de passage ?

- Le premier.
- Le deuxième.
- Le troisième.
- Le dernier.
- Autre réponse :

18-Dans votre prise de parole, que faites-vous ?

- Vous vous limitez à l'information demandée.
- Vous donnez plus d'informations.
- Vous donnez de nouvelles informations.
- Autre réponse :

19- Dans votre prise de parole, quels sujets abordez-vous ?

- Nouveaux sujets.
- Sujets récurrents (habituels).
- Autre réponse.....

20- Prenez-vous la parole en dehors de la classe ?

- Jamais.
- Rarement.
- Régulièrement.
- Souvent.
- Autre réponse :

21- Prendriez-vous la parole même si vous n'êtes pas notés (pas de récompense) ?

- Oui
- Non
- Des fois.
- Autre réponse :

22- Prendriez-vous la parole même si vous n'êtes pas sollicités ?

- Jamais.
- Rarement.
- Régulièrement.
- Souvent.
- Autre réponse :

Table des matières.

Introduction.....	01
Chapitre I : Données théoriques et protocole d'enquête.	
1. Apport théorique.....	03
1.1. L'apprentissage du FLE au département de français.....	03
1.2. Les compétences de l'oral.....	04
1.2.1. La compétence de l'expression orale.....	04
1.2.2. La compétence de la production orale.....	05
1.2.3. La compétence de la communication oral.....	05
1.2.4. La compétence de la prise de parole.....	05
1.3. Les softs skills (SS).....	07
1.3.1. Définitions.....	07
1.3.2. Le rôle des soft skills dans l'apprentissage.....	08
1.4. Les softs skills et la compétence de la prise de parole.....	09
1.4.1. L'autonomie.....	10
1.4.2. L'intelligence relationnelle.....	10
1.4.3. L'intelligence situationnelle.....	11
1.4.4. L'intelligence émotionnelle.....	12
1.4.5. L'agilité et la flexibilité.....	12
1.4.6. La créativité et le sens de l'innovation.....	13
1.4.7. L'esprit d'initiative.....	13
1.5. Les difficultés rencontrées dans la recherche théorique.....	13
2. Méthodologie et matériel utilisés dans la conception et la réalisation de l'enquête. ..	14
2.1. L'échantillonnage.....	14
2.2. La conception de l'outil d'investigation.....	15
2.3. Le déroulement de l'enquête.....	17
2.4. Les difficultés rencontrées.....	18
3. Synthèse du chapitre.....	18
Chapitre II : Analyse et interprétation des résultats.	
1. La démarche suivie dans la présentation des données recueillies.....	19
2. Les réactions des étudiants suivant les situations de prise de parole.....	20
2.1. Prendre la parole.....	20
2.2. Partager la parole avec autrui.....	24

2.3. Prendre la parole en présence d'imprévus.....	27
2.4. Prendre la parole en fonction des émotions individuelles.....	32
2.5. Développer la prise de parole.....	35
3. Le rôle des SS dans la prise de parole des étudiants.....	40
Conclusion.....	41
Références bibliographiques.....	42
Annexes.	

Liste des tableaux.

Numéro	Titre	Chapitre	Page
01	Les questions formulées pour l'enquête.	I.	16-17
02	L'échantillon obtenu.	II.	19

Liste des figures.

Numéro	Titre	Chapitre	Page
01	Les approches entreprises par les étudiants pour prendre la parole.	II	21
02	La réaction des étudiants face à une prise de parole ignorée.	II	22
03	La réaction des étudiants face à une prise de parole sollicitée.	II	23
04	L'impact des rapports cordiaux sur la prise de parole de l'étudiant.	II	24
05	L'impact des rapports non cordiaux sur la prise de parole de l'étudiant.	II	24
06	L'attitude des étudiants au contact d'un camarade non fréquenté auparavant.	II	26
07	La réaction des étudiants face à un sujet non préparé.	II	27
08	La réaction des étudiants face à l'irruption d'une personne étrangère.	II	28
09	La réaction des étudiants suite à l'interruption de l'enseignant.	II	28
10	La réaction des étudiants suite à l'interruption d'un camarade.	II	29
11	La réaction des étudiants suite à un problème technique.	II	30
12	La réaction des étudiants face aux changements de lieu ou de temps de parole.	II	31
13	Le degré de l'estime de soi chez l'étudiant.	II	32
14	L'émotion qui domine la prise de parole de l'étudiant.	II	33
15	L'attitude des étudiants face à un sujet sensible.	II	33
16	L'attitude des étudiants en l'absence d'intérêt pour le sujet à aborder.	II	34
17	Le degré de l'implication chez l'étudiant dans la prise de parole.	II	35
18	La valeur quantitative dans la prise de parole de l'étudiant.	II	36
19	La valeur qualitative dans la prise de parole de l'étudiant.	II	37
20	Le degré de l'esprit d'initiative dans la prise de parole de l'étudiant.	II	38
21	La réaction des étudiants en l'absence de la notation.	II	38
22	La réaction des étudiants en l'absence de sollicitation.	II	39

Résumé.

Notre recherche s'inscrit dans le domaine de la didactique de l'oral puisqu'elle aborde, comme objet d'étude, l'acquisition de la compétence de la prise de parole chez les étudiants. Nous avons entamé notre réflexion avec un cadrage théorique pour présenter cet objet d'étude auquel s'ajoute un deuxième, il s'agit des soft skills (SS). Nous les avons abordées à partir de leur domaine d'émergence (Management) puis nous nous sommes intéressées à leur contextualisation dans le domaine de l'enseignement-apprentissage des langues. Ceci nous a permis de cerner ce type de compétences et d'identifier les passerelles qui pourraient permettre son intégration en classe. Par la suite, nous avons mener une enquête par questionnaire auprès des étudiants de 2^{ème} année master, option Didactique, de l'université Amar Téliidji de Laghouat. Cette investigation nous a permis de confirmer l'importance du rôle des SS dans la prise de parole de l'étudiant. De ce fait, à la fin de notre recherche, nous sommes arrivées au postulat que le recours au SS dans l'enseignement-apprentissage des langues est, dorénavant, justifié et qu'il va falloir réfléchir à comment l'intégrer de manière effective dans les programmes de formation et sur le terrain.

Mots clés : compétence (s), hard skills, la prise de parole, soft skills, , étudiants.

Abstract.

Our study belongs to the field of didactics of oral language. It focuses on the acquisition of speech skills by university students, particularly on what is labeled 'soft skills'. We started our research with a theoretical analysis aiming at defining the different concepts in relation to our topic, but our main interest was shifted to soft skills in particular. Our ultimate aim is to shed light on the possibilities of teaching soft skills to university students. In a second step, we carried out a practical study through a questionnaire given to second year level Master students specialized in Didactics at Amar Telidji University of Laghouat. After analyzing the collected data, we came to the conclusion that soft skills play a leading role in the acquisition of speaking skills for students. Therefore, it has become more than necessary to include them in the university academic programs in an effective manner.

Key-words: Skills, soft skills, hard skills, speaking, students.

الملخص.

يصنف بحثنا في مجال تعليميات الشفوي لأنه يتناول اكتساب كفاءات التكلم لدى الطلاب و على وجه الخصوص الكفاءات اللينة او المرنة (م.ل). بدأنا عملنا ببحث نظري للتعريف بهذه المفاهيم عامة و خصوصا و ذلك لضبط مفهوم هذا النوع من المهارات (م.ل) و تحديد البوابات التي يمكن أن تسمح بدمجه في الميدان الدراسي. أجرينا بعد ذلك بحث ميداني عن طريق استنباطاً موجه لطلاب السنة الثانية ماستر تخصص تعليميات بجامعة عمار تليجي للأغواط. بعد تحليل المعطيات تبين لنا أهمية دور الكفاءات اللينة في تطوير اكتساب كفاءة اخذ الكلمة لدى الطالب. لذلك توصلنا في نهاية بحثنا بأنه استعمال الكفاءات اللينة في تعليم اللغة وتعلمها له ما يبرره، وأنه سيتعين علينا من الآن فصاعداً التفكير في كيفية دمجها بشكل فعال في برامج التكوين وعلى ارض الميدان.

الكلمات المفتاحية : الكفاءات، الكفاءات الصلبة، الكفاءات اللينة، اخذ الكلمة، الطلاب.