

Andreas Müller

Universität Mannheim, Romanistik II/Linguistik, Allemagne

Dans les entreprises allemandes la communication repose sur trois supports essentiels: le support verbal (communication directe), le support écrit (communication par écrit) et le support technique (communication établie avec ou par les médias comme Intranet). Il existe des stages de recyclage pour chacune des trois formes de communication. Les programmes de formation professionnelle complémentaire seront choisis en fonction des besoins de l'entreprise suivant son secteur d'activité, suivant sa taille et suivant le niveau général de ses employés. On peut observer la tendance générale suivante: ce sont des conseillers externes à l'entreprise qui se voient chargés des cours de recyclage. Ce fait s'explique par la crise financière qui a contribué à faire disparaître bon nombre de places vouées à la formation professionnelle au sein de l'entreprise. Les séminaires ou les cours qui préparent les employés d'une entreprise à l'utilisation de techniques de communication (software) représentent peut-être la plus grande partie des programmes de formation professionnelle en matière de communication. Le terme de communication sera pris dans le sens d'un macroinstrument qui permettra d'exercer des tâches en commun sur réseau et sera considéré comme une source d'informations dont il faudra sélectionner la plus efficace et la plus rentable. Dans le domaine de la communication verbale, les cours de rhétorique et d'animation représentent l'élément le plus important. En règle générale, ces cours reposent sur des modèles psychologiques (analyse de transaction) ou sur de simples modèles de communication. On travaille avec des procédés de méthodologie audio-visuelle et de simulation. La linguistique au niveau de l'échange y a joué un très petit rôle jusqu'à aujourd'hui; la plupart du temps, ce sont des psychologues qui sont chargés de faire les cours. Cependant, de nos jours, il semble que les entreprises se tournent de plus en plus vers de nouvelles méthodes. On mesure aujourd'hui la compétence des employés beaucoup plus en fonction de leur qualification qui devra être une qualification clé, surtout dans le domaine des contacts d'affaires interculturels. Ainsi, le microprocessus de communication joue un rôle de plus en plus important. De là à accepter les méthodes d'entraînement sociolinguistique, il y a un large pas à faire. Le travail avec des données authentiques (par exemple la transcription en tant qu'instrument pédagogique) est une exception.