

# Le Réceptionniste

**Maria-Alice Médioni**

Un atelier peut en amener un autre. Le travail dans une langue peut être transposé dans une autre langue. Voilà deux des partis pris du travail au Secteur Langues du GFEN. Nos pratiques de mutualisation nous permettent ainsi de partager le travail des uns et des autres et de penser les situations d'apprentissage en langues à la fois dans la prise en compte de la spécificité des contextes particuliers et dans une approche commune de la langue, orientée vers l'action.

Ceci est donc la "version espagnole" du *Réceptionniste*, qui prend largement appui, comme on pourra le constater, sur la version en anglais, antérieure. Le lecteur hispaniste pourra y voir une attention plus particulière à la question de l'hétérogénéité, dans la mesure où les classes d'espagnol peuvent comporter des élèves d'origine espagnole ou latino-américaine, plus outillés que leurs camarades dans la langue cible. Mais cette spécificité devrait disparaître à terme avec la prise en compte des niveaux du CECR. Il n'en demeure pas moins qu'une classe de langue, comme tout regroupement, comporte de l'hétérogénéité. Cet atelier présente une modalité de travail qui permet d'utiliser cette hétérogénéité comme un levier, comme une ressource pour porter plus loin le travail d'acquisition de la langue, en classe ou en formation.

Tout enseignant, hispaniste, angliciste ou spécialiste d'une toute autre langue, pourra donc s'emparer de l'une ou l'autre version pour travailler, dans tous les cas, la question des enjeux de la communication. La version en anglais pourrait être proposée à des élèves d'un niveau plus avancé. La version en espagnol pourrait s'envisager davantage pour des premiers niveaux ou en formation, où l'on a affaire à des participants qui "ne connaissent pas du tout" (!) l'espagnol (ou l'anglais).

## **Phase 1**

### **Les documents codés**

La première phase est commune dans les deux ateliers. J'en rappelle ici brièvement le déroulement .  
Formation de 3 groupes  
Distribution de 3 documents codés (on peut distribuer le même document à plusieurs groupes)  
Aucune consigne. Les participants cherchent à faire du sens.

L'enseignant (ou l'animateur en formation) circule de groupe en groupe et saisit la première hypothèse émise qu'il renvoie à l'ensemble des participants, en distribuant le document codé correspondant à cette première hypothèse émise. Lorsque tous les groupes l'ont validée ou pas,

proposant alors d'autres hypothèses qui, à leur tour, peuvent être validées, on passe aux deux autres documents codés, en procédant de la même manière. L'objectif est de provoquer une ébullition et une circulation de l'information validée par l'ensemble des participants.

Analyse : les indices non verbaux

10 mn

## Phase 2

### **Se faire comprendre**

L'enseignant a fabriqué des "problèmes" qu'il a retranscrit sur des bandelettes : le client se plaint que le lit est trop dur, qu'il ne retrouve plus la commande de la télé, etc.

Diviser le groupe entre ceux qui sont un peu plus outillés dans la langue ou qui se sentent plus à l'aise (ou, en formation : ceux qui connaissent l'espagnol et ceux qui ne le connaissent pas du tout). Solliciter 2 volontaires, un élève (ou participant) un peu plus outillé dans la langue cible ou plus à l'aise, voire hispanophone, et un autre moins outillé (ou pas du tout outillé, en formation). Celui qui est le plus outillé ou qui connaît l'espagnol jouera le rôle du client de l'hôtel. L'autre le réceptionniste de l'hôtel où est descendu le client.

**Consigne** : "Vous êtes dans un pays étranger (en l'occurrence, l'Espagne) et vous êtes descendu à l'hôtel. Vous rencontrez un problème. Vous allez trouver le réceptionniste pour le lui en parler mais vous avez provisoirement perdu l'usage de la parole. Vous devrez par le mime faire comprendre votre problème au réceptionniste, qui devra reformuler au fur et à mesure jusqu'à parfaite compréhension de la situation. Vous ne comprenez que l'espagnol. L'activité se déroule devant le groupe qui reste spectateur".

Tirage au sort de la bandelette. Le "client", et lui seul, prend connaissance du problème et est invité à l'exposer au réceptionniste.

Jeu de rôle : le réceptionniste doit reformuler le problème. Validation par le client.

A l'issue du jeu de rôle, interview du réceptionniste : "Qu'est-ce qui a permis de comprendre ? Qu'est-ce qui a gêné ?"

Ce sont les gestes, les mimiques, les indices non-verbaux qui ont permis de comprendre la situation. Le client se fait comprendre aisément ou plus exactement, le réceptionniste comprend relativement facilement la situation. Mais les détails de la situation n'ont pas pu être communiqués. Les participants prennent conscience qu'on peut se faire comprendre relativement bien, dans les grandes lignes, mais qu'il aurait fallu des mots pour pouvoir apporter les précisions nécessaires à une compréhension plus fine du problème. Il va donc falloir acquérir du vocabulaire.

5 mn

## Phase 3

### **Jeux d'acquisition du vocabulaire**

Un jeu de cartes représentant le vocabulaire de l'hôtel va permettre l'acquisition du vocabulaire, par le moyen de jeux de stimulation où toute compétition doit être absente. L'enjeu est strictement cognitif.

### 1 — Vrai/faux

Installer 4 chaises sous le tableau avec panneau **Verdad** (Vrai) et **Mentira** (Faux) au-dessus. Les participants forment 2 colonnes, hétérogènes. L'enseignant (ou l'animateur) montre les cartes et prononce le mot qui correspond à l'image sur la carte. Il propose parfois un intrus ce qui permet d'introduire un peu de piquant et de maintenir la vigilance des participants. Le premier de chaque file va devoir aller s'asseoir sur la chaise correspondante.

### 2 — Première mémorisation : hypothèses et vérification

Les participants forment à nouveau 2 colonnes, hétérogènes. L'animateur montre une image et le premier de chaque file va devoir dire le mot qui correspond à ce qui est représenté sur l'image. Puis il cède sa place et se met en fin de colonne. Tout le monde doit mémoriser. Roulement rapide. Faire passer les mots plusieurs fois. L'objectif est de travailler en coopération pour acquérir le plus rapidement et le plus solidement possible les mots dont on va avoir besoin. La validation se fait par le groupe : soit on connaît déjà les mots et on se rafraîchit la mémoire, soit on prend appui sur ceux qui sont mieux outillés. Dans tous les cas, il faut qu'il y ait consensus dans le groupe.

15-20 mn

### 3 — Remettre en ordre

Après les mots, les expressions.

L'enseignant (l'animateur) a préparé l'enregistrement d'une conversation par deux natifs (que l'on trouvera en Annexes) : il s'agit d'une conversation téléphonique entre un client et la réceptionniste d'un hôtel. Il faut 2 enregistrements : l'un dans l'ordre normal de la conversation, l'autre, en désordre.

Ecoute de l'enregistrement *Busco un hotel*, en désordre. Même dispositif que dans *Que peut-on faire ?*<sup>1</sup> :

#### Busco un hotel :

##### 1. Ecoute en désordre.

3 groupes de 11 (azul, rojo, amarillo — bleu, rouge, jaune—). Attribuer un numéro de 1 à 11 à chacun<sup>2</sup>.

Ecoute dans le désordre, sans le dire. Echange rapide : a-t-on reconnu quelque chose ?

Deuxième écoute : chaque numéro est responsable de la mémorisation de son texte. 2-3 min

On forme des triplettes de numéro pour une troisième écoute. Chaque triplette doit parvenir à fixer sa phrase. L'enseignant passe dans les triplettes. 5 min

##### 2. Un problème à résoudre, reconstituer le puzzle.

On reforme les groupes selon les couleurs : redites-vous les phrases, et essayez de voir ce qu'on peut faire de tout cela. Vous disposez de 10 min, ensuite, vous le présenterez à la classe.

Si un groupe stagne : leur proposer de dire l'un après l'autre son texte : que peut-on faire pour que ça ait du sens ?

"¿Os acordáis del recepcionista, de su cliente ?" (Vous souvenez-vous du réceptionniste, de son client ?)

##### 3. Présentation de ce qu'on a fait :

Un groupe passe, on commente, est-ce cohérent, pourquoi ? Puis les autres groupes...

Discussion

Validation

25 mn

<sup>1</sup> Alain Pastor, " Que peut-on faire ? What can we do ?" in GFEN, *Réussir en langues. Un savoir à construire*, Chronique sociale, Lyon, 1999, pp. 29-35

<sup>2</sup> Il y a 11 fragments dans le texte en désordre. Selon le nombre d'élèves, on sera obligé d'adapter en confiant par exemple 2 fragments à des élèves plus outillés, ce qui constitue un handicap, au sens où on entend ce mot en sport

Dernière écoute de l'enregistrement, dans l'ordre, présenté comme une solution possible, pour validation.

#### Phase 4

### Elaboration des conversations

Cette fois-ci tout le monde est outillé pour mener à bien le type de conversation proposé dans la Phase 2.

Former des groupes différents : 3 ou 4 élèves (ou personnes qui ne connaissent pas l'espagnol, en formation) + 1 élève (ou participant) personne ressource car mieux outillé (ou qui connaît l'espagnol, en formation)

Même situation qu'en Phase 2 : 1 client, 1 réceptionniste. On utilise d'autres types de problèmes, plus complexes.

**Consigne** : "Vous devrez reconstituer la possible conversation entre les deux personnages, cette fois-ci le client a la parole. Seul, puis en groupe. Vous la jouerez tout à l'heure devant l'ensemble du groupe. La personne ressource dans chaque groupe va jouer un double rôle :

- elle observe le travail du groupe et note comment le groupe s'y prend pour élaborer la conversation
- elle intervient comme joker : le groupe peut lui demander 3 choses et lui peut faire 3 interventions pour attirer l'attention du groupe sur quelque chose qui lui paraît ne pas convenir.

(Rédiger la consigne pour la personne-ressource)

Travail individuel

Travail en groupe.

L'enseignant (ou l'animateur) ne donne pas de vocabulaire supplémentaire. Il s'agit de mobiliser toutes les ressources disponibles.

2 possibilités : tirage au sort des 2 acteurs ou décider que tout les membres du groupe doivent participer au jeu de rôle, ce qui oblige à imaginer des rôles secondaires (conjoint, 2<sup>ème</sup> réceptionniste, autre client, etc.)

Entraînement des acteurs.

30 mn

#### Phase 7

### Analyse

Qu'est-ce que comprendre ? Comment s'y est-on pris ? Toutes les stratégies utilisées.

Qu'est-ce qui a permis de produire ensuite les conversations ? Toutes les stratégies utilisées. C'est le moment de donner la parole aux personnes ressources qui vont pouvoir rapporter leurs observations.

*Mis en ligne le 1er mai 2008*

# ANNEXES

## Conversation téléphonique

- Hola, buenos días. Quisiera una habitación doble con una cama de matrimonio y baño.
- Tenemos una que da al parque. Es un parque grande.
- ¿Hay agua caliente?
- Por supuesto. El baño es pequeño pero tiene ducha con agua caliente, lavabo de dos grifos y wáter. También hay televisión, teléfono, ascensor y aparcamiento.
- Muy bien. ¿A qué hora es el desayuno?
- A partir de las siete de la mañana, en el comedor.
- ¿A qué hora es la comida?
- A las tres en punto.
- Ah... y llevo un perro.
- No pasa nada. Se admiten animales.
- Necesito una factura. ¿Puedo pagar en efectivo?
- Preferimos cheque o tarjeta.
- Y ¿para la llave de la habitación?
- Eso en la recepción, mañana por la mañana.

# Conversación telefónica dans le désordre

1 — ¿Hay agua caliente?

2 — Muy bien. ¿A qué hora es el desayuno?

3 — ¿A qué hora es la comida?

4 — Preferimos cheque o tarjeta.

5 — A las tres en punto.

6 — Hola, buenos días. Quisiera una habitación doble con una cama de matrimonio y baño.

7 — Tenemos una que da al parque. Es un parque grande.

8 — Por supuesto. El baño es pequeño pero tiene ducha con agua caliente, lavabo de dos grifos y wáter.

9 — También hay televisión, teléfono, ascensor y aparcamiento.

10 — No pasa nada. Se admiten animales.

11 — Necesito una factura. ¿Puedo pagar en efectivo?

1 — A partir de las siete de la mañana, en el comedor.

2 — Ah... y llevo un perro

3 — Y ¿para la llave de la habitación?

4 et 5 — Eso, en la recepción, mañana por la mañana.