



Questions on methodology

Elodie Oursel
AFLS conference, 25-27 June 2014
Canterbury

The questions

- o What kinds of agreements?
- o Which webs to use?
- o What kinds of informants?
- o How to build a first draft?
- o How to improve the presentation?
- o What kinds of people refuse?
- o How to go around refusal?

The projects

- Enquiry on students abroad in French universities (Paris, Nancy, Strasbourg)
- Recording of administrative conversations between French agents and foreign users (Paris, Nancy, Strasbourg)
- Enquiry on elderly French people (Limoges and Haute-Vienne)

The kinds of agreements needed

- Agreements from the informants themselves
- Agreements from the hierarchy (in workplaces)
- Agreements from the partners
- Agreements from the trusted ones

Which webs to use?

- ◊ Associations
- ◊ Institutional organizations
- ◊ Service providers
- ◊ Accomodation
- ◊ Workplace
- ◊ Venues/sites of activities
- ◊ Internet mailing lists
- ◊ Personal acquaintances

What kinds of informants?

- Project 1:
 - Students = young adults
 - Foreigners
 - In a foreign country
- Project 2:
 - Administrative agents
 - Foreign users
- Project 3:
 - Elderly people (80+)
 - Trusted surrounding people (family member, carer...)

First drafts...

Bonjour madame, monsieur,

Je suis une jeune chercheuse de l'université Paris III et j'effectue une recherche sur la communication entre les Français et les étrangers.

Votre entreprise a recours à du personnel dont la langue maternelle n'est pas le français. La mixité des origines et des langues engendre des difficultés de communication prévisibles.

A partir de votre description des enjeux des complications communicationnelles (productivité du personnel concerné, relations et ambiance dans une équipe, réussite de projets par exemple), je vous propose d'analyser les difficultés que rencontrent les personnels, ou, selon la structure de votre organisme les personnels et clients, usagers, fournisseurs, partenaires français et étrangers dans leur communication. L'objectif de mon projet est de proposer des solutions ou des moyens d'amélioration (formations, outils de travail) aux personnes concernées et un bilan de la recherche au service des ressources humaines.

J'aimerais savoir si vous êtes intéressé par mon offre de projet collaboratif.

Élodie Oursel

Later version...

Bonjour madame, monsieur,

Jeune chercheuse à l'université Paris III en didactique des langues et des cultures, je mène une recherche sur la communication entre les Français et les étrangers.

Votre entreprise emploie peut-être du personnel dont la langue maternelle n'est pas le français. La méconnaissance de la langue française et/ou des codes culturels français peut être source d'incompréhensions et engendrer des difficultés de communication au sein de l'entreprise.

En m'appuyant sur les enjeux de ces problèmes dans votre entreprise, et dans le cadre de mes recherches, je vous propose de recenser et d'analyser les difficultés de communication que rencontrent les personnels au sein de votre entreprise, dans l'objectif de construire et de mettre à votre disposition des outils d'optimisation de la communication interculturelle.

Je serai très heureuse de vous exposer mon projet lors d'un entretien et je me tiens à votre disposition pour vous fournir toute information complémentaire.

Élodie Oursel

First drafts...



Compréhension des implicites à l'oral en français langue étrangère

Un projet de la doctorante Élodie OURSEL.

Direction de recherche :

Sophie MOIRAND (Paris III), Richard DUDA et Francis CARTON (Nancy II)

PRESENTATION DU PROJET

• La compétence de compréhension du français par les personnes parlant cette langue sans qu'elle soit leur langue première est l'objet de notre recherche. Le thème de notre recherche est la compréhension des implicites à l'oral en français langue étrangère. Nous cherchons à étudier en particulier les difficultés de compréhension dans les interactions quotidiennes sur trois plans de la vie : personnel, professionnel et administratif.

• Ce projet s'inscrit dans une collaboration entre les personnes _____, _____ et la doctorante Élodie OURSEL.

L'enregistrement sera mené sur le terrain par Élodie OURSEL, doctorante en didactique des langues des universités Paris III et Nancy 2. Le projet est supervisé par Sophie MOIRAND, professeur à l'université Paris III et chercheur au laboratoire Cediscor/Syled (EA 2290) et par Richard DUDA et Francis CARTON, respectivement professeur et maître de conférence à l'université Nancy 2 et chercheurs au laboratoire ATILF/CRAPEL (UMR 7118).

• Cette étude met en œuvre la méthodologie suivante :

- des enregistrements seront effectués dans les divers lieux où les personnes enregistrées se rendront (domicile, lieux publics, lieu de travail...);
- ces enregistrements seront ensuite transcrits ;
- ces enregistrements et les transcriptions seront anonymisés : cela signifie que les noms permettant d'identifier les individus ou les lieux seront remplacés par un bip sur la bande et par un pseudonyme dans la transcription. D'autres informations permettant l'identification des personnes comme des adresses ou des numéros de téléphone seront aussi bipées et remplacées dans le texte ;
- ces enregistrements et ces transcriptions feront ensuite l'objet d'analyses qualitatives et éventuellement quantitatives portant sur la compétence de compréhension en langue maternelle et/ou en langue étrangère.

• Contact :
OURSEL Élodie
Doctorante en didactique des langues
elodieji@gmail.com

Une telle recherche est impossible sans la collaboration active des personnes enregistrées, sur qui nous comptons et que nous remercions dès maintenant pour leur participation.



**Autorisation
pour l'enregistrement audio/vidéo
et l'exploitation des données enregistrées**



Présentation de l'enquête

Les recherches exposées dans la présentation du projet (voir document joint) ne sont possibles que grâce au consentement des personnes qui acceptent d'être enregistrées. Nous vous demandons par conséquent votre autorisation à procéder aux enregistrements.

Autorisation (biffer les paragraphes qui ne conviennent pas)

Je soussigné(e) _____

- autorise par la présente Élodie OURSEL à enregistrer en *audio* les interactions auxquelles je vais participer le _____ (date).

- autorise par la présente Élodie OURSEL à enregistrer en *vidéo* les interactions auxquelles je vais participer le _____ (date).

- autorise l'utilisation de ces données, sous leur forme enregistrée aussi bien que sous leur forme transcrite et anonymisée (cf. infra) :

a) à des fins de recherche scientifique (mémoires ou thèses, articles scientifiques, exposés à des congrès, séminaires) ;

b) à des fins d'enseignement universitaire (cours et séminaires données à des étudiants) ;

c) pour une diffusion large dans la communauté des chercheurs, sous la forme d'éventuels échanges et prêts de corpus à des chercheurs, moyennant la signature d'une convention de recherche ;

d) pour une diffusion sur un site Internet dédié à la recherche ;

e) pour la conception de matériel pédagogique en français langue étrangère ;

f) à des fins d'enseignement du français langue étrangère.

- prends acte que pour toutes ces utilisations scientifiques et didactiques/pédagogiques, les données ainsi enregistrées seront *anonymisées* : ceci signifie

a) que les transcriptions de ces données utiliseront des pseudonymes et remplaceront toute information pouvant porter à l'identification des participants ;

b) que les bandes audio qui seront présentées à des conférences ou des cours seront bipées lors de la mention d'un nom, d'une adresse ou d'un numéro de téléphone identifiables (qui seront donc remplacés par un « bruit » qui les effacera) ;

c) en revanche, pour des raisons techniques, le projet ne peut pas s'engager à anonymiser les images *vidéo* mais s'engage à ne pas diffuser d'extraits compromettant les personnes filmées.

- souhaite que la contrainte supplémentaire suivante soit respectée :

Lieu et date : _____

Signature : _____

Projects 1 & 2: Final version

Élodie OURSEL effectue une recherche scientifique sur la communication entre les francophones natifs (qui parlent français comme langue maternelle) et les francophones non-natifs (qui parlent français langue étrangère). Cette recherche n'est possible que grâce au consentement des personnes qui acceptent d'être enregistrées. Nous vous demandons par conséquent votre autorisation à procéder aux enregistrements.

Je soussigné(e) _____ (Prénom NOM)

- autorise l'enregistrement en *audio / vidéo* des interactions auxquelles je vais participer le _____ (date).

- autorise l'utilisation de ces données anonymisées (enregistrements audios/vidéos et transcriptions) :

a) à des fins de recherche scientifique (thèse, articles scientifiques, exposés à des congrès, séminaires, etc.) ;

b) à des fins d'enseignement : de la didactique du français comme langue étrangère, des sciences du langage ou du français comme langue étrangère ;

- prends acte que pour toutes ces utilisations scientifiques et pédagogiques, les données ainsi enregistrées seront *anonymisées*. Cela signifie que :

a) dans les transcriptions de ces données, des pseudonymes seront utilisés et toute information pouvant porter à l'identification des participants sera remplacée par une indication du type {lieu de résidence}, {numéro de téléphone}... ;

b) les bandes audio seront bipées lors de la mention de toute information pouvant porter à l'identification des participants (remplacés par un bruit qui les effacera) ;

c) les images vidéo seront utilisées pour produire des dessins stylisés, permettant l'analyse et la publication scientifiques tout en protégeant l'identité des participants.

- souhaite que la contrainte supplémentaire suivante soit respectée :

.....

- prends acte que je peux revenir sur ma décision.

Lieu et date : _____

Signature :

How to build a first draft?

o Dos:

- o Learn about the profiles of the people
- o Figure out what they want, what they like, what worries them and what is at stake for them in the acceptance/refusal
- o Repeat your text orally before doing it « for real »
- o Give information about yourself
- o Give information about what you want
- o Give information about the domain of the research
- o Give information about an intermediary or final goal
- o Give information about the identity protection

How to build a first draft?

- o Don'ts:

- o Tell information that might lead the informant to alter their speech habits
- o Get into details unless asked
- o Raise subjects that can increase worry

How to improve the presentation?

- o Do pre-tests
- o Stop talking about things that you realize are not so crucial
- o Modify words that might make the people feel insecure
- o Be sensitive to the reactions of the people and understand what you can do with them
- o Increase your repertoire of arguments

Final result

Elodie Bonjour

Carer Je viens vous présenter **Elodie**, qui va **discuter** avec vous, elle fait des recherches, elle est **chercheuse**, elle fait **des recherches sur** un petit peu l'impact des nouvelles technologies sur votre vie, comment vous avez vécu la machine à laver, euh la voiture, tout ça

Informant oh! Comme une délivrance, hein!

Carer Oui, bah vous allez raconter tout ça

Elodie Vous voulez bien?

Informant Je veux bien

Elodie Bon, alors on y va. Je vous remercie.

Carer Je vais y aller

Elodie Voilà.

Carer Je vais voir moi du coup madame XXX

Elodie Voilà. Merci. Il fait bon dans les chambres ici, il vaut mieux que je retire mon manteau, hein.

Informant Il fait très chaud oui.

Elodie Oui.

Informant C'est un peu débilitant.

Elodie Oui (rire). Faut aérer de temps en temps pour donner un peu de fraîcheur.

Informant Aller dehors, c'est pas le moment.

Elodie Là aujourd'hui, oui.

Informant Nan pis c'est pas le moment. Faut attendre...

Elodie Que l'air soit chaud. Parce que l'air est encore frais, encore. Voilà, donc moi je travaille pour l'université

Elodie de Limoges... Est-ce que vous m'entendez bien, ça va?

Informant Oui. Oui, oui.

Elodie Donc je travaille pour l'université de Limoges et je travaille donc sur un projet de recherche comme vous a dit la dame qui consiste à mieux comprendre comment ça s'est passé quand tous ces objets qui à l'époque étaient innovants sont apparus dans la vie des gens, ce que ça a pu changer pour eux, comment ils l'ont vécu. Donc en général, ce qui se passe, c'est que moi je vous pose des questions, vous me répondez. Vous allez me raconter tout un tas d'histoires. En général, moi j'enregistre les conversations en audio, d'accord, juste le son, pas de vidéo, pas d'image. Ensuite, ces enregistrements, je les amène à la maison chez moi, je transcris, ça veut dire que j'écris mot-à-mot tout ce qu'on a raconté dans la conversation et je retire les noms de personnes, les noms d'entreprises, les noms de lieux, de rues, et caetera, pour qu'on ne puisse pas savoir

Elodie qui a dit quoi. Et une fois que le texte est anonymisé, on travaille dessus avec mes collègues, et là, on va essayer de comprendre avec mes collègues, avec les 30, 40, 50 entretiens que j'aurai faits, on essaie de mieux comprendre l'impact que ça a eu sur les gens

Informant Je ne sais pas si je vais vous aider beaucoup, parce que j'ai vécu en Afrique du Nord.

Elodie Bah ça reste intéressant quand même.

Informant Jusqu'en 56.

Elodie Si si, ça reste intéressant quand même parce que vous avez vécu toutes les années 60, 70, 80 ici, même 90, et puis avant ça, vous avez vécu d'autres choses en Afrique du Nord, donc vous avez peut-être eu un choc culturel, il s'est peut-être passé quelque chose entre les deux. Donc d'abord, avant de commencer, je voudrais savoir si vous acceptez d'être enregistrée.

Informant Oh je veux bien.

Elodie Ca vous pose pas de problème.

Informant Ca me gêne pas.

What kinds of people refuse?

- Very shy people
- People who consider themselves too busy
- Closed or egocentered people? Lack of curiosity?
- Organizations that don't want to bother
- Organizations that want to over-control their image
- People who think the exercise is too face-threatening
- ...

How to go around refusal?

1. Interviews

- 1st: react with surprise and disappointment -> puts their reaction into question
- 2nd: accept the refusal -> you respect their decision and their individuality
- 3rd: start the conversation asking a simple question about a topic you know other people really related to -> help them see what it is about, trigger their wish to share. If the person catches it, keep going with a couple more questions, to increase motivation and reassurance
- 4th: tell the person that the activity is only just that. Ask again (in the negative? « are you sure you don't want to... » sounding encouraging?)

How to go around refusal?

2. Conversations

- o 1st: react with surprise and disappointment -> puts their reaction into question
- o 2nd: accept the refusal -> you respect their decision and their individuality
- o 3rd: according to the supposed reason of the refusal, counter (« although... », « but you know... »)
- o 4th: if possible, a third person can encourage or reassure the informant.

Hélène juste une euh dame qui est étudiante et qui euh dans le cadre de ses études qui fait ce ce genre de choses mais ça a aucun impact sur la carte hein elle a elle a aucun im-pouvoir si vous voulez elle a:

Élodie rien du tout

Hélène elle a aucun impact sur nous

Adèle en fait c'est moi qui qui le dis elle elle c'est pa:s

XXX

Hélène nan nan nan elle a aucun impact sur la carte sur quoi que ce soit euh

Adèle okay

Élodie j'ai aucun pouvoir

(rire)

Hélène rien du tout hein

Adèle okay

Hélène ça vous pouvez en être convaincue hein

Hélène vous inquiétez pas y a aucun problème hein

Adèle non non non euh bon on voudrait simplement savoir
on n'y pourra- on n'y pourra rien mais vous savez ici euh
maintenant il faut être un peu méfiant

Hélène ah nan mais vous avez raison ah nan nan nan mais vous
avez raison hein ah nan vous avez raison y a pas de souci
je- je vous confirme hein simplement