



**Développement cognitif et
apprentissage/acquisition de
l'anglais - langue des affaires
en IUT : les mondes virtuels**

**Virginie Privas-Bréauté
Université Jean Moulin - Lyon 3
France**

Problématique

Quel est l'impact des mondes virtuels/ la création d'avatars sur le développement cognitif de l'apprenant en anglais en IUT - GACO?

Plan

1. Mise en place du dispositif expérimental
2. Cadre théorique : le paradigme de l'enaction
3. développement cognitif de l'apprenant :
investissement corps et âme
4. développement des compétences langagières et
générales

1. Mise en place du dispositif

Qui ? Un groupe de cinq étudiants volontaires de 2ème année de DUT GACO. UE: « Langue des affaires »

Quand ? Sur une période de 5 mois, de novembre 2013 à mars 2014

Quoi ? Réactivation/ mise en application des cours magistraux « gestion de la relation client » (cours de marketing).

Dans quel(s) but(s) ? Vérifier l'acquisition du lexique et la consolidation de la grammaire (objectif linguistique), réactiver les notions pragmatiques vues en cours (objectif socio-linguistique), déclencher l'autonomie langagière.

phase de préparation :

- choix du monde virtuel : Second Life
- constitution d'une équipe d'experts
- création des scénarii pédagogiques : résolution de problèmes à partir de tâches
- proposition aux étudiants
- établissement d'un calendrier
- équipement matériel (téléchargement du logiciel, casque, micro)

phase d'expérimentation

- essais de connexion
- création d'avatars
- distribution des scénarii aux étudiants volontaires
- jeux de rôle = simulations, immersions

1er scénario

Scenario # 1: a phone conversation with an angry customer

Copets is a British firm selling toys for pets but it has been losing clients recently. It now needs to win clients back or acquire new ones.

1 angry customer (Mrs Privas-Bréauté)

3 members of Copets: 1 manager, 1 in charge of the phone, 1 in contact with the suppliers department (the purchase dpt?)

Place:

**Copets Company
210 Chiswick Road
London W4 1SY
UK**

Time: 9 am.

tasks:

- 1.greetings in front of the building of the université of « les Quais » (meeting point on Second Life)**
- 2.in the office**
- 3.phone conversation between the secretary, the customer, the manager. the last member pretends he is working.**
- 4.the manager tells the story to the others. A meeting is then organized. They go to the meeting room.**
- 5.in the meeting room.**
It is not the first time it has happened with this toy. They need to find solutions. what solutions to what problems?
- 6. Go to the computer room to work on the script of the angry customer and find all the complex sentences.**

Pour cette situation, il vous faudra revoir:

= cours « on the phone », et GRC (vocabulaire)

+ intonation et prononciation dans questions- réponses, les formules de politesse

+ grammaire: temps simples et auxiliaires modaux. Début des phrases complexes.

Vous serez observés sur:

-aspects socioculturels (comportement en société)

-compétences linguistiques (grammaire, lexique) et psycholinguistiques (savoir répondre aux questions et rebondir, adapter le registre de langue)

2nd scénario

Scenario # 2: carrying out a customer satisfaction survey

Reminder: Copets is a British firm selling toys for pets but it has been losing clients recently. It now needs to win clients back or acquire new ones.

characters:

3 members of Copets: 1 manager, 2 staff members. The three of them work in the marketing department.

Place:

Copets Company
210 Chiswick Road
London W4 1SY
UK

Time: 9 am

tasks:

- 1.a new day is starting: greetings. in the office.
- 2.the manager explains that one of the solutions found previously to win customers back or acquire new ones was to write a customer satisfaction survey. So they need to build a team and work on such a document.
- 3.Brainstorming session in the meeting room.
- 4.to whom? clients? new clients? old ones? lost ones?
- 5.what for? to win customers back? acquire new ones? change policies? change strategies?
- 6.where to take it? in their shops? on streets? which streets? on the internet? on the phone? This will have an impact on its form.
- 7.once you have answered all the questions above, you may write up the survey.
- 8.what questions in the survey? how many?
- 9.end : the manager keeps the questionnaire and transmits it to another team in charge of dealing with it... they all go back to their offices

Pour cette situation, il vous faudra revoir:

= cours GRC/ CRM

+ cours sur questionnaire de satisfaction client (français)

+ intonation et prononciation dans questions - réponses, les formules de politesse (toujours)

+ grammaire: temps simples et auxiliaires modaux (toujours), noms dénombrables et indénombrables, articles, quantifieurs (a lot, a few, much, many etc.)...

+ énoncé complexe (propositions subordonnées complétives et relatives)

Vous serez observés sur:

-aspects socioculturels (comportement en société)

-compétences linguistiques (grammaire, lexique) et psycholinguistiques (discuter/ argumenter/ comparer et négocier)

-vos méthodologiques: établir un questionnaire de satisfaction, capacités rédactionnelles

phase d'observation

- prise de notes
- enregistrements
- (re-)visionnage
- retour du professeur d'anglais sur les compétences des apprenants
- retour (des experts + des apprenants) sur le dispositif

2. Cadre théorique : le paradigme de l'enaction

« Tout ce que nous percevons, pensons, imaginons, est biographique, c'est à dire résulte de notre **couplage** avec l'environnement. L'information n'existe pas en soi. Nous devons recadrer notre langage, repenser l'autonomie. Le moteur de notre logique de connaissance est notre capacité de sélection et de décision. » (Hélène Trocmé-Fabre, « Né pour créer du sens », 1994)

« La plus importante faculté de toute cognition vivante est précisément dans une large mesure, de poser les questions pertinentes qui surgissent à chaque moment de notre vie. Elles ne sont pas prédéfinies mais **enactées**, on les fait émerger sur un arrière plan et les critères de pertinence sont dictés par notre sens commun, d'une manière toujours contextuelle. »
(Francisco Varela, *Invitation aux sciences cognitives*, 1996, p. 91)

Francisco Varela :

- couplage (participatif)
- faire émerger du sens
- chemin d'apprentissage (individuel)

=> la cognition est incarnée

3. Développement cognitif de l'apprenant : Investissement corps et âme

« Pour la première fois la connaissance est devenue tangiblement liée à une technologie qui transforme les pratiques sociales sur lesquelles elle repose - l'intelligence artificielle en étant l'exemple le plus frappant. La technologie, entre autres choses, agit comme amplificateur. On ne peut pas séparer les sciences cognitives et la technologie cognitive sans amputer celle-ci ou celles-là d'un élément complètement vital. En d'autres mots, **au moyen de la technologie, l'exploration scientifique de l'esprit tend à la société un miroir d'elle-même ignoré**, bien au-delà du cercle du philosophe, du psychologue ou du penseur. » (Francisco Varela, *Invitation aux sciences cognitives*, 1996, p. 11)

- dispositif multimodal
- apprentissage par l'expérience
- résolution de problèmes après accomplissement de tâches = segmentation des compétences / absence de linéarité

« En nous reliant aux autres par nos expériences du réel, nous les transformons en des réalités communes que nous partageons via différents canaux, notamment la contagion émotionnelle, l'empathie kinesthésique et le symbolisme des langues et de toutes les formes du langage. Les langues nous relient au monde, à soi et aux autres, mais parce qu'elles atteignent un très haut niveau d'abstraction et de réflexivité, elles permettent de construire des identités symboliques réflexives : je me constitue en créant le monde avec les autres. » (Joëlle Aden, « La médiation linguistique au fondement du sens partagé : Vers un paradigme de l'enaction en didactique des langues », 2012, p. 276)

-
- la création d'avatars augmente la conscience de soi
 - « spect-acteur » = > prise de distance par rapport à son apprentissage
 - « téléprésent » = > « a compelling sense of being in a mediated space and not where their physical body is located ». (Nowak et Biocca, « The effect of the agency and anthropomorphism on users' sense of telepresence, copresence, and social presence in virtual environments », 2003, p.482).

4. Développement des compétences langagières et générales

Le développement des **compétences langagières** a pu s'effectuer grâce à :

- l'équipement technique : le monde virtuel Second Life permet aux joueurs de se connecter et de discuter via des microphones, casque audio. oral et écrit (en cas de problèmes techniques)
- les scénarii pédagogiques, rôles attribués, points linguistiques à réviser
- la préparation/ les révisions en amont
- la correction par les pairs

Le développement des **compétences générales** :

- s'épanouir
- s'entraîner à la vraie vie
- surmonter des blocages, des complexes
- interagir
- jouer un rôle défini => socialisation

Conclusion

- inscription dans une approche « communic-actionnelle »
- transfert des compétences dans la vraie vie
- autonomisation des apprenants

= > valeur ajoutée

Mais limites :

- contraintes techniques et matérielles
- dispositif chronophage