

COMMUNICATION

Résoudre les malentendus

NIVEAU

Intermédiaire (B2)

NUMÉRO

FR_B2_3094X

LANGUE

Français



Objectifs

- Je peux identifier des situations problématiques culturelles ou complexes.
- Je peux utiliser des structures pour clarifier mes propos et résoudre des malentendus.



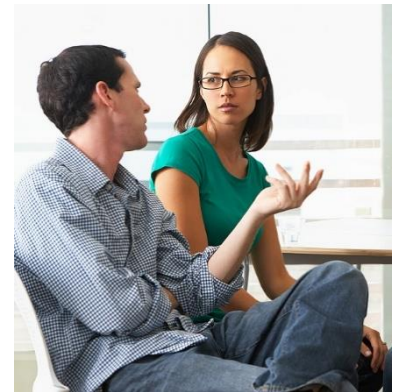
Échauffement

Qu'est-ce qui peut amener à un malentendu, d'après votre expérience ?

Avez-vous déjà été mal compris·e en vous exprimant **dans une langue étrangère** ?

Avez-vous déjà été mal compris·e en vous exprimant **dans votre langue maternelle** ?

Que peut-on faire pour **surmonter** ces situations ?





Vocabulaire

Connaissez-vous ces mots et expressions liés aux malentendus ? En connaissez-vous d'autres ?



un faux pas

prêter à confusion

**(ne pas) faire
exprès**

mal interpréter

**être de mauvaise
foi**

supposer

être de bonne foi

surestimer



Je crois que j'ai fait **un faux pas** !

Au sens propre, **faire un faux pas** signifie « trébucher ».

Mais au sens figuré, cela veut dire « commettre une erreur ».



Pratiquez

Complétez les phrases avec les mots proposés.

Attention : Il y a des mots en trop dans la liste !

- 1 Le règlement _____ : on ne comprend pas s'il est interdit de faire du bruit toute la journée, ou seulement après 22h.
- 2 Je suis désolé, je ne l'ai pas fait _____, je ne voulais pas te blesser.
- 3 Attention à ne pas faire de _____ avec ce client japonais, ce serait trop dommage de perdre ce contrat.
- 4 Pardon, j'ai _____ mes capacités, je n'aurai pas fini à temps.
- 5 Je vous assure que je suis _____, j'étais persuadé que j'avais déjà payé !

faux pas

prêter à confusion

exprès

surestimer

supposer

mal interpréter

de bonne foi



Clarifier son propos

Avez-vous déjà utilisé ces phrases ?

1



Ce que je voulais dire, c'est que...

2



Ce que j'essaie de dire, c'est...

3



Peut-être que je peux expliquer ça différemment...

4



Ce n'est pas ce que je voulais dire... Voyons voir...



Constater un malentendu

Avez-vous déjà utilisé ces phrases ?

5



Désolé, je pense qu'il y a un malentendu.

6



Ce n'est pas exactement ça, je n'ai pas été assez clair·e.

7



Je ne suis pas sûr·e qu'on se comprenne.

8



Je suis navré·e que nous nous soyons mal compris.



On s'est mal compris...

En **classe entière** ou en **breakout rooms** :

Rédigez un court dialogue qui traite d'un malentendu dans l'une des situations ci-dessous.

Utilisez le vocabulaire des pages précédentes.

1 Parler au téléphone

2 Commander un repas

3 Donner rendez-vous à quelqu'un



Avant d'entrer dans la **breakout room**, prenez une **photo** de l'exercice.

Les malentendus culturels

Toutes les cultures ont des façons uniques de se saluer, des coutumes sur la façon de se comporter et sur ce qu'il faut dire dans certaines situations.

Désolé, je pense qu'il y a un malentendu.

Je n'ai pas réalisé qu'il fallait laisser un pourboire.

Je suis navré, je ne savais pas qu'il fallait enlever ses chaussures avant d'entrer.

- Y a-t-il des choses que vous faites pour essayer d'éviter les malentendus culturels lorsque vous voyagez à l'étranger ? Reconnaissez-vous les situations ci-dessus ?
- Y a-t-il une culture du pourboire là où vous habitez ?
- Est-il courant d'enlever ses chaussures avant d'entrer chez quelqu'un ?





Jeu de rôle

Vous êtes en vacances en France et votre ami·e vous invite pour dîner. Il·elle a préparé du foie gras maison. Après une bouchée, vous réalisez que vous n'aimez pas trop et ne terminez pas votre assiette. Votre ami·e est vexé·e car en France, il est mal vu de refuser de la nourriture.

Imaginez le dialogue.



Étudiant·e A

Vous êtes invité·e chez votre ami·e français·e.

Euh... Je crois que je n'aime pas trop le foie gras !

C'est pas vrai ! Et moi qui voulais te faire goûter une spécialité bien de chez nous !



Étudiant·e B

Vous êtes l'hôte et vous avez cuisiné du foie gras maison.

- Désolé·e...
- Je suis navré·e...
- Je ne savais pas...



Regarder dans les yeux

Regarder quelqu'un directement dans les yeux est irrespectueux dans certaines cultures.

**Est-ce le cas dans votre pays ?
Ou au contraire est-ce mal vu
de ne PAS regarder dans les
yeux ?**



Les malentendus au travail

Oh, je ne m'étais pas rendu compte que tu n'avais pas fini avec la photocopieuse. **Je suis désolé.** Tu peux reprendre.

Veillez accepter nos excuses pour la gêne occasionnée. La satisfaction de nos clients est notre priorité.

- Quels sont les actes ou les paroles qui peuvent conduire à des malentendus au travail ? Pensez aux relations entre collègues et aux relations avec les clients.
- Existe-t-il des **règles tacites** sur votre lieu de travail ?





Plainte

Lisez l'e-mail de Romain. De quoi se plaint-il ?

Projet Pont Victor Hugo – retard et inquiétudes



À : david.robert@construction.com

Cher David,

Je vous écris car je suis inquiet concernant la qualité des travaux effectués sur le projet de construction du pont Victor Hugo. Après plusieurs inspections du site, j'ai remarqué que certains ouvriers du bâtiment ne respectent pas le protocole de sécurité et qu'ils prennent du retard. On m'a dit il y a deux mois que des retards étaient peu probables, mais qu'il y avait encore une certaine incertitude quant à la date de livraison de l'acier sur le site et que je serais informé dès qu'il serait arrivé.

Je souhaite rappeler que ce projet coûte une somme importante et tout retard est susceptible d'entraîner une explosion de ces coûts. J'ai donc besoin d'une confirmation immédiate de l'état d'avancement du projet afin de pouvoir en rendre compte lors de la prochaine réunion avec nos partenaires, dans quinze jours.

J'ai appelé votre bureau deux fois et j'ai parlé avec votre secrétaire. Les deux fois, on m'a dit que le chef de projet était absent du bureau et qu'il me rappellerait plus tard, mais je n'ai pas encore reçu de retour.

Pourriez-vous revenir vers moi dès que possible ?

Cordialement,
Romain Durand





Échangez

**Pour quelles raisons
pensez-vous que David
n'a pas encore
répondu ?**



**Comment devrait-il
répondre à Romain ?**



Jeu de rôle

David rappelle Romain. **Imaginez** la scène. Vous pouvez utiliser les mots en bas de page pour vous aider.



David

Bonjour Romain. Je vous appelle au sujet d'une plainte que nous avons reçue... Êtes-vous disponible pour en discuter ?

Bonjour David. Oui, tout en fait, il est même urgent d'en parler !



Romain



David

...

...



Romain

prêter à confusion

mal interpréter

surestimer

être de bonne foi



Fin de la leçon

Expression

faire bonne figure

Sens : se montrer à son avantage

Exemple : *S'il vous plaît, ce client est très important, essayez de faire bonne figure !*



Pratique additionnelle



Malentendus culturels



Lisez les scénarios ci-dessous. **Choisissez-en un et jouez la scène** avec un·e camarade.

Vous êtes à New York et vous avez payé l'addition, mais vous n'avez pas laissé de pourboire. La serveuse se tient à côté de la table et a l'air décontenancé.

Vous êtes en Espagne et votre collègue vous présente sa sœur qui vous embrasse sur la joue. Vous lui offrez une poignée de main et elle ne la serre pas.

Vous êtes dans le train dans un pays étranger et vous vous êtes trompé de billet. Vous pensez avoir le bon billet, mais le contrôleur vous explique que vous devez en acheter un nouveau. Il pense que vous l'avez fait exprès pour payer moins cher.

Vous êtes en Allemagne et vous avez envoyé une facture au milieu du mois, car c'est ce qu'on fait dans votre pays d'origine. Votre responsable vous demande si vous rencontrez des difficultés financières et si elle peut faire quelque chose pour vous aider.



Malentendus au travail



**Quand avez-vous vécu
un malentendu au
travail pour la dernière
fois ?**



**Comment avez-vous
résolu la situation ?**

Rédigez



← → ↻ www.email.com ☆ ☰

Projet Pont Victor Hugo

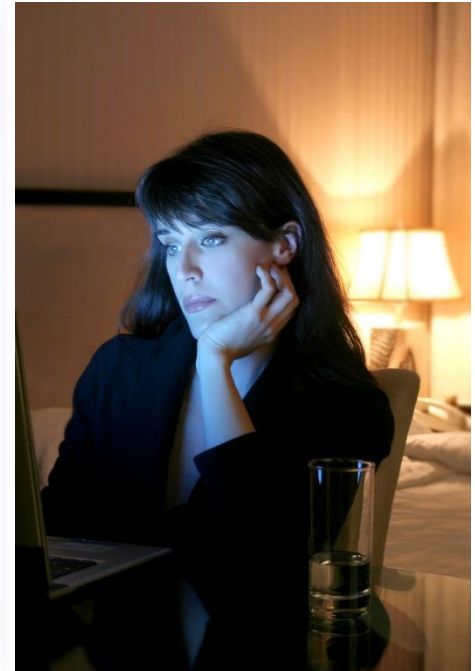
À : <Romain Durand> rdurand@bobconstruction.com

Cher Romain,

On m'a informé que vous avez essayé de me joindre à plusieurs reprises. Malheureusement, il semble que l'e-mail que je vous ai envoyé la semaine dernière ne vous soit pas parvenu.

Concernant les avancées du projet...

▼ | 📎 🖼️ 😊 🔍 **envoyer**



Imaginez que vous **répondez** à la requête de Romain (page 14) **par mail**.
Utilisez des expressions vues dans la leçon.



Corrigés

P. 6 : 1- prête à confusion. 2- exprès. 3-faux pas. 4- surestimé. 5- de bonne foi.



Résumé

Constater un malentendu

- *Faire un faux pas, prêter à confusion, mal interpréter, supposer, être de bonne foi*
- *Je suis navré, je n'ai pas été assez clair...*
- *Je pense qu'il y a un malentendu...*
- *Je ne suis pas sûr qu'on se soit compris.*

Clarifier ses propos

- *Ce que je voulais dire, c'est que...*
- *Ce que j'essaie de dire, c'est que...*
- *Ce n'est pas ce que je voulais dire.*



Vocabulaire

faire un faux pas

être de bonne foi

prêter à confusion

mal interpréter

supposer

surestimer

