
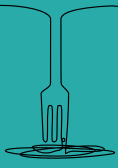




Avec la collaboration de :



Québec 



# TÂCHE 20 | Comprendre l'importance du langage non verbal

## Situation

- En emploi

## Intentions de communication

- **Compréhension écrite (niveau 5)**
  - ✓ Comprendre les différents types de communication non verbale
- **Production orale (niveaux 4 à 6)**
  - ✓ Décrire les types de communication non verbale
  - ✓ Décrire une situation de communication non verbale à partir d'une photo



## Niveaux visés

- Niveaux 4 à 6

## Durée proposée

- 6 heures

## Supports

-  Vidéo : Les différents types de communication non verbale Digital Greta (20 juin 2019). Les différents types de communication non verbale [Vidéo en ligne]. Repéré à <https://www.youtube.com/watch?v=93PUDKhJSyl&t=12s>
-  Texte : La communication non verbale adaptée au personnel de restauration ITHQ (novembre 2020). La communication non verbale adaptée au personnel de restauration.

## Éléments langagiers

- Le vocabulaire relié à la tâche
- La phrase négative



# L'AMUSE-BOUCHE



# ANTICIPATION



1. Décrivez l'attitude des trois personnes.

2. La position des mains et du corps envoie-t-elle un message différent dans chacune des photos?

3. Spontanément, vers quelle personne iriez-vous pour demander un renseignement? Justifiez votre réponse.

4. La situation serait-elle différente si les deux autres personnes avaient une attitude semblable à celle de l'homme du milieu?



# L'ENTRÉE



# COMPRÉHENSION GLOBALE

 **Regardez la vidéo, puis répondez aux questions.**

## **1. Quel est le thème principal de la vidéo?**

- Comprendre des conseils pour mieux communiquer.
- Comprendre la communication non verbale.
- Éviter certains gestes dans la communication non verbale.
- Promouvoir des paroles et des gestes pour communiquer.

## **2. Qu'est-ce qu'une communication non verbale? Plusieurs réponses sont possibles.**

- Une communication sans l'usage de la parole.
- Une communication orale sur un support audio ou visuel.
- Une communication écrite avec des émoticônes.
- Une communication par des gestes, des attitudes, des expressions faciales.



# LE PLAT PRINCIPAL



# ÉLÉMENTS LANGAGIERS

## VOCABULAIRE

### 1. Par quel synonyme pouvez-vous remplacer les mots suivants?

a. « dimensions » dans « les dimensions de la communication non verbale »      b. « distinctions » dans « vous voulez tout savoir sur les distinctions »

Les grandeurs

L'importance

Les éléments

Les tailles

Les différences

L'identité

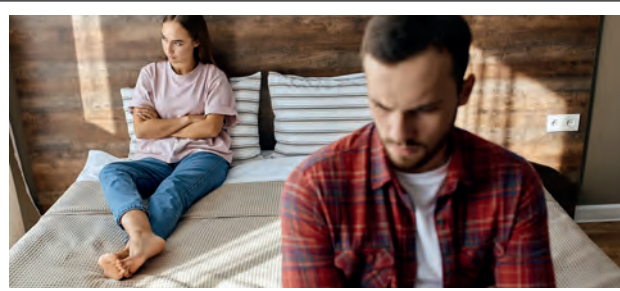
Les ressemblances

Les prix

### 2. Indiquez si les photos correspondent à la communication « verbale » ou « non verbale ».



1



2



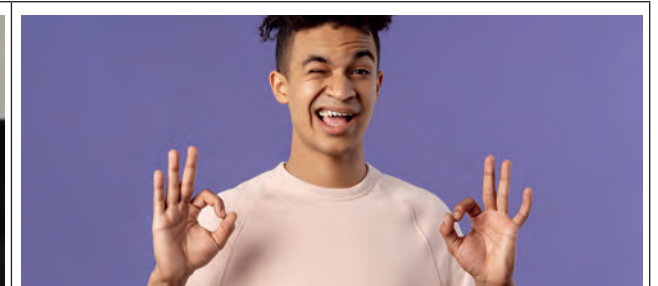
3



4



5



6

| Préfixes | Définitions                         | Exemples avec le non verbal                                     |
|----------|-------------------------------------|---|
| Infra-   | Au-dessous, sous, qu'on ne voit pas | L'infra-verbal = le corps, les odeurs, la voix, les cinq sens   |
| Para-    | Près de, à côté de                  | Le para-verbal = le ton, l'intonation, le rythme                |
| Péri-    | Autour                              | Le péri-verbal = l'espace, la distance entre les interlocuteurs |
| Supra-   | Au-dessus                           | Le supra-verbal = tout ce qui touche à l'apparence physique     |

Les mots « infra- », « para- », « péri- » et « supra- » sont des préfixes, c'est-à-dire des éléments qu'on place devant un mot pour le transformer et lui donner un autre sens (**paraphrase**, **périmètre**, **infrarouge**, etc.).

**3. Le ton, l'intonation et le rythme sont des caractéristiques techniques de la voix. Associez chacune de ces caractéristiques à sa définition.**

|   |   |   |
|---|---|---|
| Mouvement mélodique de la voix. Par exemple, quand on pose une question, la voix monte à la fin de la phrase. | Vitesse à laquelle on parle : lente, rapide, saccadée, etc. | Intensité qu'on donne à la voix : grave, agressive, calme, élevée, etc. |
|   |   |   |

#### 4. Qu'est-ce qu'un interlocuteur?

C'est une personne qui pose des questions.

C'est une personne qui parle avec une autre personne.

C'est une personne qui répond à des questions.

C'est une personne entre deux autres.



#### 5. À l'aide d'un dictionnaire, trouvez un synonyme aux verbes « arborons » (arborer) et « soignez » (soigner).

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Le supra-verbal correspond à</b><br/><b>Notre apparence physique</b><br/><b>notre tenue vestimentaire</b><br/><b>notre coiffure, nos bijoux,</b><br/><b>les couleurs que nous arborons et</b><br/><b>participent à donner de nous une</b><br/><b>image qui sera interprétée par nos</b><br/><b>interlocuteurs!</b></p> | An illustration of a woman in a dark suit standing next to a chalkboard. She is holding a white banner that reads "Alors, soignez votre communication". The chalkboard behind her has the words "Non verbale!" written on it in white chalk. |
|  |  |

6. Associez l'adjectif à son image.

■ éloigné

■ inférieur

■ proche



# GRAMMAIRE

## La phrase négative

Pour transformer une phrase affirmative en phrase négative, il faut ajouter deux mots :  
« ne » + un autre mot de négation

|        |            |          |
|--------|------------|----------|
| pas    | pas encore | plus     |
| jamais | rien       | personne |

Ex. :

Elle sourit. → Elle **ne** sourit **pas**.

Elle sourit tout le temps/toujours. → Elle **ne** sourit **jamais**.

Elle sourit encore/toujours. → Elle **ne** sourit **plus**.

Elle a déjà souri. → Elle **n'a pas encore** souri.

Elle a souri à un client. → Elle **n'a** souri à **personne**.

Elle fait quelque chose. → Elle **ne** fait **rien**.

Structure de la phrase négative :

Il **ne veut pas** partir. Il **ne part pas**. Il **ne va pas** partir. On encadre le verbe conjugué avec les deux mots de négation.

Il **n'est pas** parti. Au passé composé, les deux mots de négation entourent « avoir » ou « être ».

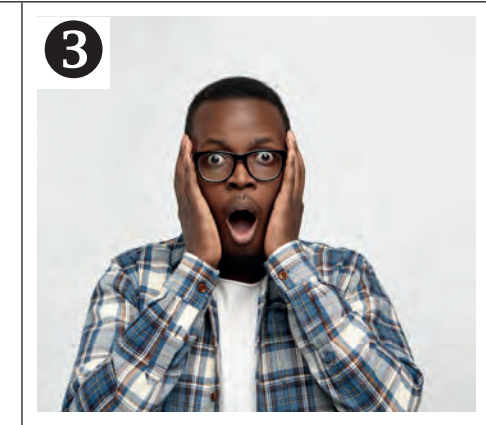
**1. Transformez les phrases affirmatives en phrases négatives.**

- a. Les clients parlent toujours fort.
- b. Le gérant est ouvert à la conversation aujourd'hui.
- c. L'hôtesse s'est déjà préparée à accueillir les clients.
- d. Je suis toujours d'humeur à discuter avec la cheffe.
- e. Les aide-cuisiniers sont proches.
- f. La patronne a encore le visage crispé.
- g. Le chef va discuter avec quelqu'un.
- h. Nous devons faire quelque chose.
- i. Ils se comprennent facilement.
- j. Le serveur sourit à pleines dents.

**2. Placez les mots dans l'ordre pour former des phrases négatives.**

- a. La n'arrête fort serveuse pas de parler
- b. sur connectez au ne Vous vous jamais Skype travail
- c. n'est Le du plus barman serveur proche
- d. quelques Tu pas jours souris ne depuis
- e. cuisiniers après service ne le Les font rien
- f. La agressif parle gérante ne ton un jamais sur
- g. L'employé pas l'aise gérant devant à n'est le
- h. serveuses Les pas ne sont mécontentes
- i. plongeur ne à parle Le nouveau personne
- j. pas Cette déteste ne employée supplémentaires faire heures des

3. Regardez les images et faites des phrases négatives à l'oral pour décrire chaque situation.





# LES FROMAGES











# COMPRÉHENSION DÉTAILLÉE

 Regardez la vidéo, puis répondez aux questions.

1. Indiquez si l'énoncé est vrai ou faux. Si l'énoncé est faux, écrivez l'énoncé correct.

|    | Énoncés   | Vrai | Faux |
|----|---|------|------|
| a. | Les quatre types de communication verbale (supra, para, infra et péri) influencent la façon dont nous communiquons avec les autres. |      |      |
| b. | Les vêtements que nous portons relèvent de la communication non verbale.  |      |      |
| c. | Quand le gérant fronce les sourcils, il est satisfait de notre travail.   |      |      |
| d. | Quelqu'un se tient la tête entre les deux mains; je peux en déduire qu'il y a un problème.  |      |      |
| e. | On se tient très près des clients afin de bien les entendre.  |      |      |
| f. | On communique de la même façon avec notre interlocuteur peu importe la distance.  |      |      |

2. Classez chaque image selon son type de communication non verbale : l'apparence physique, les caractéristiques de la voix, les sens ou la distance.

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <p>1</p>   | <p>2</p>   | <p>3</p>   | <p>4</p>   |
| <p>5</p>  | <p>6</p>  | <p>7</p>  | <p>8</p>  |

3. Nommez les trois types de distance qui font partie du périverbal.





**Parler pour parler...**



## Parler pour parler

- Quels sont les gestes typiques à votre pays ou à votre région d'origine? Quelle est leur signification?
- Pourquoi faut-il accorder de l'importance à la communication non verbale?
- De quelle façon vos gestes peuvent-ils être perçus différemment selon la culture et la société dans laquelle vous vivez?
- Quels nouveaux gestes avez-vous appris depuis que vous êtes au Québec?





## Le clin d'œil gourmand

« Donner un bec », un geste typiquement québécois!

Dans certains pays, c'est la coutume de se serrer la main au moment de rencontrer quelqu'un. Dans d'autres pays, on se fait la bise : on se donne un, deux ou trois baisers sur la joue.

Au Québec, avec la famille, les amis et certains collègues, on se donne deux becs, soit un baiser sur chaque joue, pour se saluer, se souhaiter bon anniversaire, se dire au revoir ou même pour dire merci.

Attention, les lèvres ne touchent pas la joue!

On embrasse l'air, joue contre joue.





# LE DESSERT



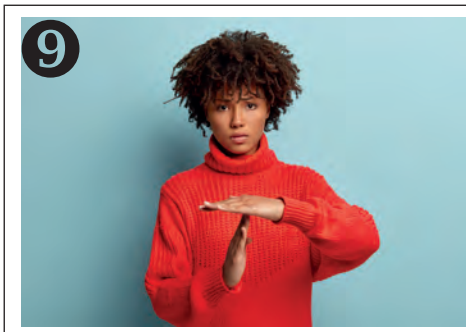
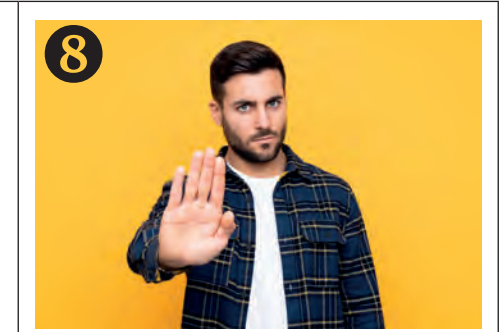
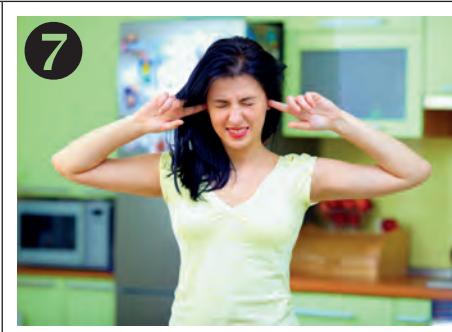
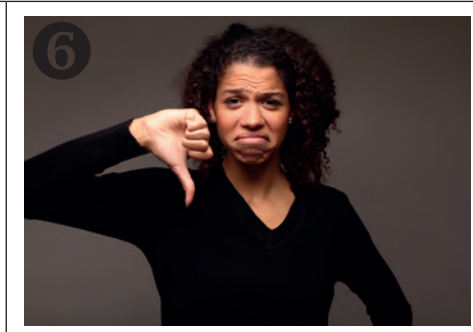
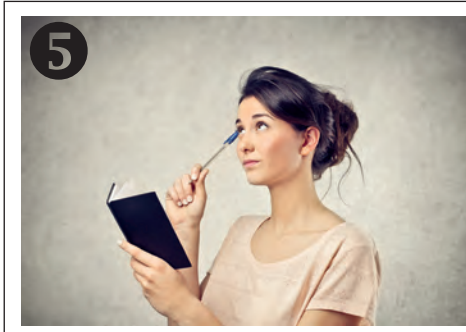
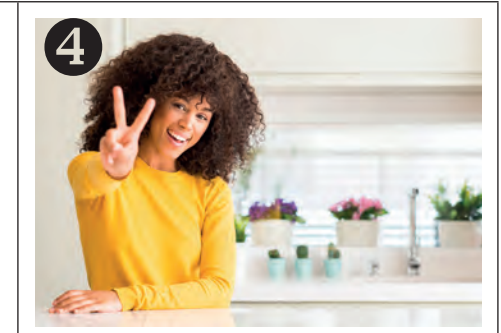
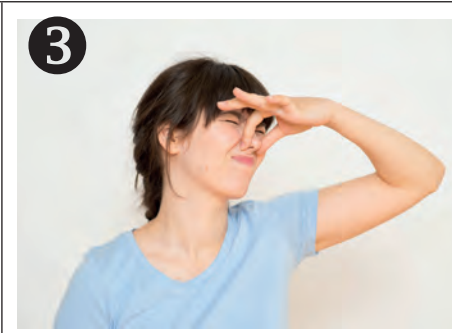
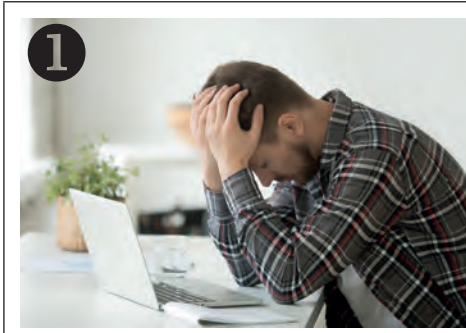
# PRODUCTION ORALE

Devine ce que je mime.

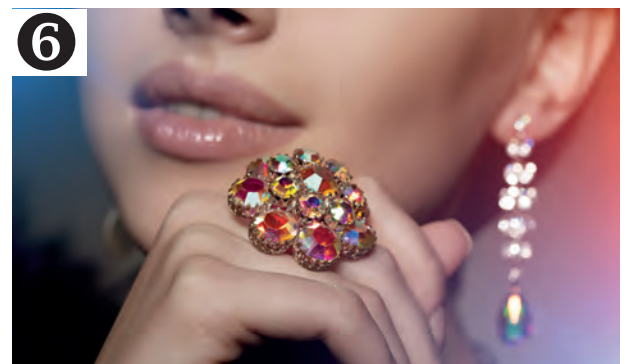
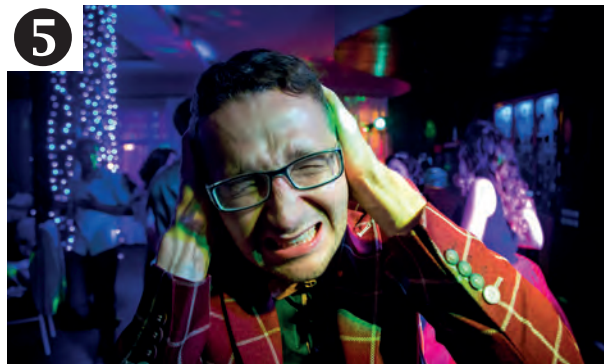


## La communication non verbale par la gestuelle

- Il est possible de communiquer sans parler.
- En équipe, regardez les illustrations suivantes et expliquez ce que la personne tente de communiquer.
- Avez-vous la même perception?



Qui fait quoi?





# Activités d'autoapprentissage



## 20 - Comprendre l'importance du langage non verbal

### La phrase négative

Lisez les phrases et indiquez si elles sont affirmatives ou négatives. Lorsqu'elles sont négatives, surlignez les marqueurs de négation.

|    | Phrases   | Affirmative | Négative |
|----|---|-------------|----------|
| a. | La nouvelle employée n'a pas encore bien assimilé tous nos codes, il faut nous montrer patients avec elle.  |             |          |
| b. | Un langage non approprié n'a pas sa place dans notre restaurant.  |             |          |
| c. | Une mauvaise hygiène corporelle ne sera jamais tolérée dans le milieu.                                      |             |          |
| d. | Être dynamique, aimable, chaleureux et patient sont des qualités essentielles à chaque serveuse et serveur. |             |          |
| e. | Malgré les directives, il ne voulait plus se raser avant de venir travailler au restaurant.                 |             |          |
| f. | Les gestes doivent être précis et bien exécutés en cuisine.   |             |          |
| g. | Vous ne devez plus crier le nom d'un serveur pendant le service.  |             |          |
| h. | Malgré l'heure tardive, ces clients ne sont pas encore arrivés.   |             |          |
| i. | Il ne faut jamais regarder avec insistance les clients, car cela pourrait les mettre mal à l'aise.          |             |          |
| j. | Le chef n'a parlé à personne depuis qu'il est arrivé.   |             |          |
| k. | La serveuse arrive toujours à l'heure pour son service.   |             |          |

On continue.



|    | Phrases   | Affirmative | Négative |
|----|---|-------------|----------|
| l. | Il n'est jamais recommandé d'entrer dans la zone personnelle des clients.                                   |             |          |
| m. | Le fournisseur de légumes ne passe plus le jeudi, il faut vérifier notre stock.                             |             |          |
| n. | Je ne fais rien qui puisse déranger les clients à table.  |             |          |
| o. | L'aide-cuisinier ne prend jamais sa pause pendant le rush.  |             |          |
| p. | Ce cuisinier est toujours de bonne humeur, c'est très agréable de travailler avec lui.                      |             |          |
| q. | Le personnel de cuisine travaille toujours dans un environnement sécuritaire!                               |             |          |
| r. | Le directeur ne tolère pas que le personnel de service s'assoie devant les clients durant leur pause repas. |             |          |
| s. | La gérante n'acceptera jamais que tu gardes tes bijoux pendant le service.                                  |             |          |
| t. | Le maitre d'hôtel accueille toujours les clients à l'entrée avec un sourire.                                |             |          |
| u. | Je t'invite à changer d'uniforme, car celui que tu portes n'est pas présentable pour le service en salle.   |             |          |
| v. | Tu ne dois jamais utiliser ton téléphone en cuisine et pendant le service.                                  |             |          |





**Au plaisir de vous revoir!**



Avec la collaboration de :



Québec 