
La spécialiste du langage corporel, Linda Valade, est LA référence au Québec en la matière
Le port du couvre-visage et le télétravail : les défis sur la communication et le langage corporel

Repentigny, le 9 juillet 2020 – Le 27 juillet prochain, la Ville de Montréal imposera le port du couvre-visage obligatoire dans tous les lieux publics intérieurs situés sur l'Île et, de son côté, le gouvernement du Québec réfléchit à la possibilité de l'imposer à la grandeur de la province. Or, les impacts d'une telle mesure sont grands pour l'ensemble de la population notamment quant à la manière de communiquer. Les répercussions se feront également sentir pour les personnes qui œuvrent au niveau du service à la clientèle des entreprises et des organisations.

À ce propos, Linda Valade, synergologue et formatrice agréée par la *Commission des partenaires du marché du travail (CPMT)* reconnue au Québec et en Europe, souligne que les mesures sanitaires mises en place, particulièrement la distanciation physique, qui ne favorise pas le lien, l'empathie et le contact humain, ainsi que le port du masque, qui cache les émotions et les intentions, et ce, jumelés à la peur de la contamination, ont eu pour effet de limiter la spontanéité des échanges entre les personnes en ayant pour conséquence d'isoler les individus socialement. Cependant, le besoin fondamental de l'humain est de maintenir des relations interpersonnelles de qualité, compréhensibles et surtout humanisantes.



Le langage corporel en temps de pandémie

En puisant dans sa vaste expérience, Mme Valade a développé au fil du temps une grande expertise sur l'importance de maîtriser le langage corporel. Celle-ci offre des formations adaptées aux entreprises du Québec. Elles constituent un outil de gestion qui pourrait s'avérer bien utile pendant cette crise sanitaire où le port du couvre-visage est fortement suggéré et possiblement bientôt rendu obligatoire. Les organisations ayant suivi la formation de Mme Valade pourraient ainsi mieux s'en tirer que leurs concurrents.

Depuis la mi-mars, le monde tel qu'on le connaissait a évolué. Avant, il était possible de voir les expressions dans le visage de nos interlocuteurs; la situation est toute autre aujourd'hui alors que la moitié du visage est cachée par un masque. Cela a pour effet de diminuer grandement la lecture des émotions.

« *En temps normal, les différentes parties du visage contribuent à transmettre l'émotion du moment : les yeux, les sourcils, la mâchoire, le nez, les joues, les paupières inférieures et supérieures et la bouche. Maintenant, il faut apprendre à lire les émotions à travers les yeux, les battements de paupières, le front et les sourcils, la posture corporelle et bien entendu un vaste répertoire de gestuelles. Par exemple, pour communiquer, les gens sont invités à favoriser les gestes d'ouverture plutôt que les sourires de politesse maintenant non visibles. De plus, les mains des interlocuteurs révèlent beaucoup d'information sur leur état d'esprit* », précise Mme Valade.

« *La réalité est que les gens doivent apprendre à communiquer autrement et à adapter leur langage corporel au contexte actuel* », ajoute Mme Valade.

La pandémie a également forcé plusieurs entreprises à demander à leurs employés de travailler à distance, en télétravail. Or, plusieurs gestionnaires commencent à se poser des questions sur l'état de santé psychologique de leurs employés. Pourtant, en milieu de travail, il est facile de constater dans quel état un employé peut se trouver, mais à distance, au travers d'un écran, la réalité est tout autre (la concentration, les distractions, l'attention, la situation personnelle ou familiale, etc.).

Une solution existe

Pour pallier ces problèmes majeurs dans nos communications relationnelles, Mme Valade a une solution. « *Il faut se sensibiliser à la lecture du langage corporel. Trop souvent, j'entends des propriétaires d'entreprise ou des gestionnaires s'inquiéter ou se questionner sur l'état d'esprit de leurs ressources en télétravail. Au-delà de la communication verbale, s'ils prennent le temps de regarder et d'analyser le langage corporel de leur interlocuteur, des indices sur l'état d'esprit de la personne sont accessibles, il faut seulement apprendre à les regarder. La communication non verbale n'est pas une fin en soi mais un puissant indicateur permettant de mieux comprendre, pour mieux communiquer* ».

« *Si j'entre dans un supermarché et qu'on m'accueille avec un sourire de politesse, celui-ci demeure invisible actuellement, mais si je suis accueillie avec un mot de gentillesse et/ou un geste qui démontre un esprit d'ouverture, c'est différent. J'aurai plus tendance à me rendre dans un établissement où j'aurai eu un bel accueil. C'est ce que je veux enseigner aux gestionnaires* », précise Mme Valade.

En tant que spécialiste du langage corporel, Mme Valade offre son expertise dans le cadre de formation adaptée et se rend disponible pour réaliser des reportages et des entrevues sur le sujet dans le but d'outiller les gens sur les bonnes pratiques à adopter pour faciliter la communication tant en mode virtuel qu'en présentiel, dans le contexte actuel.

À PROPOS DE LINDA VALADE

Linda Valade, conférencière internationale, détient plus de 25 ans d'expertise en développement des affaires. Elle est spécialisée dans l'enseignement de la communication non verbale dans les milieux corporatifs. Elle a été chroniqueuse et ambassadrice pour le blogue d'affaires *Lime* et couramment reçue à TVA et autres médias afin d'aborder la communication non verbale. Elle est spécialiste de la technologie des préférences cérébrales Herrmann ce qui lui octroie une vision élargie de la communication.

À travers son entreprise de formation *Institut VERUM*, elle accompagne les organisations, notamment les institutions financières et les professionnels en affaires, vers une meilleure compréhension de la communication et une optimisation des relations internes et externes en favorisant l'établissement d'une culture de communications authentiques.

À PROPOS DE VERUM (source : verum.ca)

L'Institut VERUM, expert en potentiel humain, offre des formations corporatives en communication relationnelle d'affaires depuis 2013. C'est un espace innovant de formation, de coaching et d'accompagnement centré sur l'humain afin qu'il puisse maximiser son potentiel dans l'entreprise ou dans l'équipe où il interagit tout en développant sa maîtrise de la communication et du langage non verbal.



Source :

Linda Valade, synergologue et formatrice
Présidente
Institut VERUM inc.

Information et gestion des entrevues :

Steve Renaud
BEAUDOIN relations publiques
Bur : 819 840-2829, poste 302
Cell : 819 698-3837
steve@beaudoinrp.com

Éléments complémentaires :

- Vidéo de présentation : <https://www.youtube.com/watch?v=Hgmhz4xaR7Q&t=81s>
- Capsule sur le port du masque et le service à la clientèle : <https://www.youtube.com/watch?v=-gfRJaWvnN8&t=10s>