

Coutumes et culture

ATTENTION : Le texte qui va suivre se veut surtout de relever la différence de point de vue que peuvent avoir deux personnes. Entre ce que l'on pense de sa culture et ce qu'un étranger qui y vit peut y remarquer. Ce texte expose deux point de vue personnels et donc pas forcément objectifs. À noter que cependant il peut vous donner une idée de la culture locale de ce pays. N'oubliez pas que chaque individu a ses coutumes et une culture propre.

Information culturelle - Conversations

Question :

Je rencontre quelqu'un pour la première fois et je veux faire bonne impression. Quels seraient de bons sujets de discussion à aborder?

Point de vue local :

Tout dépend du contexte. Dans une réunion d'affaires, limitez-vous au sujet de la réunion. Dans une réunion sociale, abordez le sujet de la famille. On peut toujours commencer à parler du temps qu'il fait. Par exemple, dans une réunion d'affaires, on peut parler du temps qu'il fait ou de la circulation, ensuite des conditions routières puis du travail. C'est une bonne façon de commencer votre évaluation.

Si vous parlez de la famille, vos partenaires chinois apprécieront que vous vous informiez au sujet de leurs enfants (par ex. leur âge, leurs activités, etc.), car ils sont très fiers de leurs enfants. S'il y a lieu, informez-vous de l'état de santé de leurs parents. Dans la culture chinoise, il est prioritaire de prendre bien soin de ses parents.

Même si on dit que les Chinois sont très timides, qu'ils ne maintiennent pas un contact visuel, qu'ils donnent une poignée de main molle et qu'ils n'expriment pas leurs émotions, vous arriverez peut-être à des conclusions différentes. La société chinoise change, et plus particulièrement les dernières générations. Faites preuve de souplesse... observez, écoutez et réagissez en conséquence. Mais s'il y a une chose qui n'a pas changé, c'est l'importance de faire preuve de RESPECT dans vos communications avec vos partenaires chinois (et plus particulièrement ceux d'un certain âge). Je ne fais pas ici référence aux courbettes, aux agenouillements, etc. En cas de doute, informez-vous plutôt que d'y aller à peu près.

Quant aux sujets qu'il faut éviter, il y a la sexualité, la contraception, les problèmes de santé touchant le système reproducteur des femmes... et les problèmes de santé mentale. Ces sujets sont considérés tabous et très personnels et ne doivent pas être discutés en public.

Utilisez l'humour d'une façon intelligente et appropriée. Vos partenaires chinois apprécieront votre sens de l'humour s'ils le comprennent.

Point de vue étranger :

En termes de superficie, la Chine est le troisième plus grand pays au monde. Il est donc courant que les personnes qui travaillent dans une ville ne soient pas natives de cette ville et n'y aient pas grandi. Alors, un bon sujet de conversation à l'occasion d'une première rencontre pourrait être « De quelle partie de la Chine êtes-vous originaire? ». La ville d'origine est souvent un sujet de fierté pour les Chinois et, pour un étranger, elle constitue une façon intéressante de se renseigner sur la diversité et les intérêts des gens du pays.

Selon votre relation de travail avec votre interlocuteur chinois, le travail constitue aussi un bon sujet de discussion. L'étranger qui occupe un poste d'autorité (p. ex. un gestionnaire étranger ou un collègue) ne doit pas s'attendre à obtenir des réponses directes concernant l'organisation sur laquelle porte la discussion. Par ailleurs, la société et l'économie chinoises ont beaucoup changé au cours des deux dernières décennies, et il en est de même pour les intérêts et les sujets de discussion.

La famille constitue une entité sociale très importante en Chine. Cependant, il est préférable de ne pas poser des questions de nature personnelle comme « Êtes-vous marié? » car la situation de famille peut constituer un sujet délicat pour votre interlocuteur (il est fort probable que cette question vous sera posée, auquel cas vous pourrez poser cette question à votre tour sans risquer d'indisposer votre interlocuteur). À l'occasion d'une première rencontre, il est plus approprié de demander « Avez-vous de la famille dans la ville? ».

L'alimentation constitue également un bon sujet de discussion tout comme le sujet de la « ville d'origine ». La Chine a des traditions culinaires très riches qui varient selon la ville d'origine et la région.

Le sujet de la politique devrait être évité à la première rencontre, car il peut être très délicat. À l'instar des perspectives culturelles, il faut du temps pour s'habituer aux perspectives politiques.

L'humour est important et très apprécié en Chine. Pour un étranger qui arrive au pays, les sources de malentendus et les occasions de faire preuve de modestie sont nombreuses.

Information culturelle - Styles de communication

Question :

Que dois-je savoir à propos des communications verbales et non-verbales?

Point de vue local :

Vous devez maintenir la même distance entre vous et votre interlocuteur que celle que vous maintenez dans la société occidentale. D'une façon générale, les gens ont tendance à se distancer lorsque leur espace personnel est trop envahi. Toutefois, si vous êtes porté à vous tenir tout près (par ex. à moins de deux pieds on peut sentir votre haleine), vous devrez faire un effort pour maintenir une distance physique plus grande avec votre partenaire chinois.

Hommes et femmes donnent couramment la main en Chine. Toutefois, ceci n'est pas toujours le cas parmi les groupes minoritaires ethniques (par ex. membres de tribus provenant de régions éloignées). Lorsque vous serez considéré un « ami », ne vous étonnez pas d'être appelé à marcher dans la rue main dans la main avec votre interlocuteur masculin si vous êtes un homme ou votre interlocutrice féminine si vous êtes une femme. Cette pratique peut sembler « étrange » pour qui vient de l'Occident, mais il s'agit d'une pratique courante entre amis en Chine.

Le secret est d'observer ce que font les autres, ensuite vous pouvez décider si vous êtes à l'aise de faire comme eux. Vos partenaires chinois ne seront pas offusqués s'ils savent d'où vous venez. Bref, la communication et le respect de part et d'autre sont les éléments clés d'une bonne relation.

Dans un contact d'affaires, il n'y a habituellement pas de contact physique. On ne s'embrasse pas pour se dire au revoir. On ne risque pas de se tromper en donnant une poignée de main à l'arrivée et au départ.

Vous devez maintenir un contact visuel avec vos partenaires chinois lorsque vous discutez avec eux (sans les fixer du regard). Dans les temps très anciens, on ne maintenait pas un contact visuel – cette pratique très ancienne remonte au temps où les citoyens de la classe inférieure rencontraient des membres des familles royales. À ce temps-là, les citoyens n'avaient pas non plus le droit de construire leur maison à un niveau plus élevé que le palais ! Les temps ont bien changé.

Si vous animez une discussion de groupe, enseignez, etc., à titre de leader/expert dans un cadre officiel, vous devez vous imposer en parlant d'une façon très directe et en demeurant bien en contrôle du groupe (même si les Chinois apprécient les interactions/discussions en groupe). Au cours d'une conversation, vous ne devez pas vous asseoir sur la table ni vous affaler sur votre chaise. Dans un environnement chinois, la façon dont vous vous présentez comme « leader » revêt beaucoup d'importance.

Lorsqu'ils parlent, les leaders chinois n'ont pas tendance à faire des gestes ou à avoir des expressions faciales. Ils ont plutôt tendance à lire leurs discours et la plupart du temps l'auditoire n'est pas très attentif à ce qu'ils disent. Mon auditoire chinois a dit apprécier les présentations à tendance interactive. Je vous conseille de mettre le langage corporel à contribution pour vous aider à bien communiquer vos messages.

Lorsque vous travaillez avec des leaders chinois, laissez toujours le leader vous indiquer où vous devez vous asseoir, le moment où vous devez prendre la parole et le sujet dont vous traiterez. Vous pouvez discuter à l'avance de votre programme avec le leader chinois, mais devant le groupe, laissez toute la place au leader.

Point de vue étranger :

Les Chinois sont portés à maintenir une certaine distance lorsqu'ils discutent pour la première fois avec une personne, mais cette distance peut diminuer avec l'évolution de la relation. Le contact visuel est important, mais le toucher n'est pas de mise, et plus particulièrement à la première rencontre. Dans les rencontres sociales officielles, on se donne généralement une poignée de main.

Un étranger peut être surpris par le fou rire que suscitent ses réponses. C'est parfois le cas aux premières rencontres. Le fou rire peut être simplement attribuable à la nervosité ou à l'excitation du premier contact.

Information culturelle - Démonstration des émotions

Question :

Les démonstrations d'affection, de colère ou d'autres émotions sont-elles acceptables en public?

Point de vue local :

Les Chinois ont tendance à exprimer leur joie et à intérioriser leur colère, leurs critiques et leur tristesse. Ils n'en discutent qu'avec les membres de leur famille et leurs amis proches. Les hommes ont plus de difficulté que les femmes à exprimer leurs émotions négatives. Les leaders chinois peuvent plus facilement exprimer leurs émotions que leurs employés. Même lorsqu'ils sont mécontents, les travailleurs chinois ont tendance à obéir. Les représentants canadiens doivent se présenter de la façon la plus professionnelle possible. Il peut se produire des situations où vous devrez dire ce que vous pensez à vos partenaires chinois.

Dans la rue, et plus particulièrement dans les marchés et dans divers quartiers, vous entendrez à l'occasion des Chinois qui s'emportent et même qui se bagarrent. Cette situation est assez courante et peut fréquemment impliquer des femmes.

Point de vue étranger :

Les démonstrations d'émotions en public ne sont pas acceptables en Chine, ce qui ne veut pas dire qu'elles ne se produisent jamais. Dans les situations très officielles comme les banquets et les réunions, les démonstrations d'affection ne sont pas acceptables à l'exception d'un toast par exemple. Toutefois, les expressions d'émotions sont très importantes, plus particulièrement dans le contexte de relations bien établies (relations d'affaires ou personnelles).

Information culturelle - Code vestimentaire, ponctualité et formalité

Question :

Que dois-je savoir à propos du milieu de travail (la tenue vestimentaire, les délais, la formalité, etc.)?

Point de vue local :

Vous devez avoir une tenue vestimentaire aussi professionnelle que celle que vous auriez au Canada. En Chine, les femmes ont tendance mieux s'habiller que les hommes pour aller travailler (comme elles le feraient pour aller à l'église). Les travailleuses chinoises aiment porter des souliers à talon haut même si elles doivent parfois marcher dans la boue ou sur des chemins de gravier. Pour ma part, lorsque je devais assister à une rencontre d'affaires, je me faisais un point d'honneur de me mettre sur mon trente et un. Si je devais travailler sur le terrain, je portais des vêtements plus décontractés à cause du long voyage et de l'environnement de travail. Mais préparez-vous à être reçu par des leaders locaux qui seront tirés à quatre épingles. Ils vous accueilleront comme un leader et vous présenteront à leurs collaborateurs. Tout dépend de l'impression que vous voulez laisser comme représentant canadien (Nota : la désignation de coopérant/bénévole ne suscite pas beaucoup de respect).

Vous pouvez vous adresser à une femme en l'appelant « Madame » plus son nom de famille (p. ex., Mme Lucia) sans égard pour son poste. Dans le cas d'un homme, vous vous adressez à lui en disant « M. » plus son nom de famille (p. ex., M. Hu), ou, encore, en nommant son nom de famille et son titre (p. ex., Hu gestionnaire adjoint). Les Chinois s'adresseront à vous en disant « Madame [prénom] ou M. [nom de famille] ou Dr [prénom] (p. ex., Dr Nancy).

Les Chinois manifestent beaucoup de respect à l'endroit des étrangers et plus particulièrement à l'égard des spécialistes. Ils ne se sentent pas à l'aise de s'adresser à vous en mentionnant votre prénom. Lorsqu'ils s'adressent à vous en mentionnant votre prénom, vous savez alors que vous avez réussi à surmonter les obstacles de l'intégration et qu'ils vous considèrent comme l'un des leurs.

La productivité est importante et c'est à la lumière de celle-ci que les Chinois déterminent si vous faites l'affaire comme spécialiste. Les Chinois ont tendance à être extrêmement efficaces et à produire du travail de grande qualité. Ils accordent beaucoup d'importance au dévouement au travail. Vous remarquerez ce trait chez la plupart des leaders et c'est pour cette raison qu'ils ont atteint le stade de leader. Vous pouvez être appelé à chercher activement des moyens de motiver vos employés. Les employés s'attendent généralement à ce que leurs leaders leur disent quoi faire, quand le faire, etc. Les employés ont un style d'apprentissage et une approche vis-à-vis du travail très différents de ce qui existe

au Canada. Lorsque les leaders ne sont pas présents, on note beaucoup de problèmes de gestion du personnel, comme les retards au travail, l'absentéisme, etc. Vous devrez donc vous efforcer d'intégrer toutes ces caractéristiques dans votre travail de gestion de projet.

Lorsque les leaders ou les employés chinois ne vous remettent pas le travail que vous avez demandé dans les délais prévus, vous pouvez présumer, sans grand risque de vous tromper, qu'ils ne sont pas intéressés à faire le travail demandé. Vous devez alors revenir à la charge pour trouver les obstacles et encourager le niveau de communication requis pour arriver à faire faire le travail.

Selon l'endroit où vous travaillez en Chine, la pause déjeuner peut durer entre 1,5 et 2,5 heures. Les travailleurs prennent un repas rapide et font une sieste avant de retourner au travail. Ils peuvent s'étonner que vous ne fassiez pas de sieste, mais ils ne vous en tiendront pas rancune.

Point de vue étranger :

Le protocole au travail a beaucoup changé en Chine. D'une façon générale, les Chinois s'habillent d'une façon assez soignée, les hommes en habit et cravate et les femmes, en tailleur. Avec le nombre d'entreprises appartenant à des intérêts étrangers et d'employés qui ont une expérience de travail à l'étranger, il ne serait pas surprenant de se présenter un vendredi dans un bureau où ils s'habillent en tenue sport (jeans et collet ouvert).

La façon de s'adresser aux gens varie beaucoup. En Chine, le nom de famille est nommé avant le ou les prénoms. Par exemple, un nom anglais comme « John Williams Smith » deviendrait « Smith John Williams ». En chinois, on s'adresse à un homme en disant « Monsieur » (xiansheng) comme dans « M. Wang » (Wang Xiansheng). En ce qui concerne les femmes, on s'adresse généralement à elles en disant « Mme Peng » (Peng Taitai) si elles sont mariées, ou en disant « Mlle Tang » (Tang xiaojie) si elles ne sont pas mariées. Par contre, on peut s'adresser à un homme ou à une femme en disant « directeur Long » (Long Jingli) ou « gestionnaire Ting » (Ting laoban). À l'occasion d'une première rencontre qui se déroule en anglais, il serait probablement plus de mise de dire « Monsieur Song » ou « Mlle Ling ». Ceci dit, il est préférable de demander à vos collègues et à vos employés comment ils souhaitent être appelés.

Enfin, en ce qui concerne le concept du temps, celui-ci peut varier d'un lieu de travail à un autre et il vous appartiendra de vérifier quelles sont les pratiques dans les différents bureaux. Les habitudes de travail varient beaucoup en Chine. Certaines institutions et organisations sont plus strictes ou plus fluides que d'autres en ce qui concerne la productivité, selon le style de gestion du bureau.

Information culturelle - Méthodes de gestion

Question :

Quelles sont les qualités les plus recherchées chez un supérieur/directeur local? Comment saurais-je de quelle façon mon personnel me perçoit?

Point de vue local :

Vous venez travailler en Chine parce que vos partenaires chinois souhaitent apprendre quelque chose de vous ou de votre pays qu'ils ne pouvaient autrement apprendre de leurs propres employés/ressources. Autrement dit, vos connaissances, votre formation professionnelle, votre expérience, votre leadership, votre dévouement au travail, votre créativité, votre prestance, etc. sont toutes des qualités importantes. Les partenaires chinois peuvent mettre de côté très rapidement les personnes qui ne font pas preuve de ces qualités. Ils attendent énormément des spécialistes étrangers.

Je recommande aux représentants canadiens de travailler en étroite collaboration avec leur homologue chinois. Ainsi, le leader chinois ne pourra dire que vous ne comprenez pas leur système et que vous n'êtes pas capable d'intégrer/mettre en oeuvre le projet, etc.

Je recommande aussi d'établir de solides relations de travail avec vos employés, de maintenir une bonne communication avec eux et de tenir compte des commentaires des personnes qui travaillent avec vous (ou des consommateurs) concernant votre performance au travail. Vérifiez la validité et la fiabilité des commentaires (verbaux et écrits) que vous recevez. Les évaluations écrites peuvent être trompeuses et ne reflètent pas toujours la réalité. Les partenaires chinois ont l'habitude d'écrire des rapports « très fleuris » et croient également qu'ils ne doivent affirmer que des choses positives aux « étrangers ».

Au cours des deux dernières années où j'étais en Chine (1997-1999), j'ai remarqué que la nouvelle génération de gestionnaires chinois avait de plus en plus tendance à adopter les styles de gestion occidentaux.

Point de vue étranger :

Le niveau d'études, l'expérience et le bon travail sont considérés comme des qualités importantes chez un supérieur/directeur local. L'ouverture de la Chine sur le monde et les réformes des deux dernières décennies ont amené la population chinoise à valoriser l'ouverture aux nouvelles idées venant de l'étranger (quoique cette qualité puisse aussi dépendre de l'âge de la personne – par exemple, on peut s'attendre des jeunes Chinois et des Chinois qui ont étudié à l'étranger qu'ils fassent preuve de plus d'innovation).

Les Chinois accordent beaucoup d'importance au leadership. Les qualités « de caractère » d'un supérieur/directeur, même si elles sont appréciées, ne revêtent pas autant d'importance que les qualités de leadership.

Les expatriés mériteront la haute considération des Chinois pour les mêmes raisons que les supérieurs et les directeurs locaux. Toutefois, l'expatrié étant par définition un étranger, ses idées seront au début considérées comme « nouvelles », voire même un peu intimidantes. Il vaut donc la peine de prendre le temps de connaître les rouages d'un bureau avant de commencer à imposer ses idées.

Il faudra investir du temps et de la patience avant d'arriver à apprécier les différents styles de communication et de travail. Dans les situations sociales, les Chinois traitent souvent les étrangers avec une certaine déférence, mais il ne faut pas y voir une indication de la relation de travail qui prévaut sinon que les Chinois s'attendent aussi à être traités avec déférence et respect.

Les relations sociales sont plutôt hiérarchisées en Chine. Lorsque l'expatrié est un supérieur/directeur, ce dernier peut difficilement évaluer la perception que les membres de son personnel ont de lui. Vous devrez pour ainsi dire lui demander pour le savoir. Vous constaterez rapidement le franc-parler de vos collègues chinois du même niveau hiérarchique que vous.

Information culturelle - Hiérarchie et Prise de décision

Question :

Au travail, comment sont prises les décisions et qui les prend? Est-il convenable d'aller consulter mon superviseur immédiat pour obtenir des réponses ou de la rétroaction?

Point de vue local :

Plus souvent qu'autrement, les leaders demanderont l'avis de leurs collaborateurs immédiats (cadres intermédiaires), finaliseront le plan et donneront des directives qui doivent être interprétées comme des ordres. Ce sont les cadres intermédiaires qui font tout le travail de fond.

Le représentant canadien qui participe à un projet doit identifier les personnes qui ont du pouvoir, qui sont les décideurs, les personnes qui exercent une influence sur les leaders et celles qui travaillent auprès de toutes ces personnes. Dans une situation de conflit, il faut parler d'une façon informelle avec les cadres intermédiaires afin de tenter de les convaincre, de leur faire comprendre votre approche/vos difficultés. Ce sont eux, les cadres intermédiaires, qui peuvent défendre votre point de vue auprès de leurs supérieurs et ce, mieux que vous n'auriez l'occasion de le faire. Vous aurez toutefois l'occasion de rencontrer les leaders afin de finaliser les résolutions.

Point de vue étranger :

Même si la situation peut varier selon l'âge et l'expérience des employés, les décisions sont généralement prises par les supérieurs. Les réunions (kaihui) sont devenues une pratique assez courante dans la Chine moderne, et plus particulièrement dans les organisations affiliées au gouvernement. Les réunions constituent tacitement une occasion de partager des idées, mais souvent aussi des occasions toutes choisies d'informer la direction et les membres du personnel de leurs responsabilités particulières et à court terme. Il arrive souvent que le directeur connaisse les

réactions de ses employés et de ses collègues avant même que la réunion n'ait lieu.

Il est acceptable, et même conseillé, de s'adresser aux superviseurs immédiats pour obtenir des réponses et des rétroactions. Les Chinois accordent beaucoup d'importance à la qualité de la communication et profitent d'ailleurs des communications pour exprimer de la déférence à leurs supérieurs et à leurs collègues. En Chine, il est attendu et respecté que l'on fasse preuve d'un certain niveau d'initiative.

Information culturelle - La religion, la classe, l'ethnicité et le sexe

Question :

Décrivez brièvement l'attitude des gens de l'endroit à l'égard des facteurs suivants et leurs répercussions en milieu de travail : L'égalité des sexes, la religion, les classes sociales, et l'origine ethnique.

Point de vue local :

L'Égalité des sexes :

Le gouvernement chinois préconise l'égalité des sexes et accorde même plus de congés aux femmes. Mais en pratique, les Chinois maintiennent l'idée traditionnelle que les hommes valent plus que les femmes (et plus encore dans les villages pauvres).

Religion :

Durant la période communiste, les Chinois ne pratiquaient pas de religion. Dans la foulée de la politique d'ouverture, beaucoup de jeunes adultes sont à la recherche du sens des religions. Beaucoup de travailleurs du secteur privé se joignent à diverses Églises. Quant aux travailleurs du secteur public, s'ils s'associent à une religion, ils doivent le faire en secret.

Classe :

La différence entre les différentes classes sociales est beaucoup plus marquée qu'en Occident.

Origine ethnique :

Les Hans sont encore perçus comme le groupe dominant. Les groupes ethniques minoritaires s'inscrivent à un niveau inférieur dans la hiérarchie sociale.

L'incidence de l'origine ethnique varie selon la nature du travail. Si le projet est effectué en collaboration avec un groupe minoritaire, le responsable du groupe ethnique minoritaire occupera un poste clé/important au sein de l'organisation. D'après mon expérience, tout dépend de l'ouverture d'esprit du leader. Les leaders accordent beaucoup d'importance au travail et aux résultats. Dans mon milieu de travail en Chine, l'origine ethnique, la religion et le sexe des travailleurs n'ont jamais causé de problèmes.

Point de vue étranger :

Égalité des sexes :

Depuis la période post-1949, les relations entre les hommes et les femmes ont à divers égards beaucoup changé sous le régime du Parti communiste chinois qui reconnaît l'importance des femmes dans la société. Toutefois, la situation des femmes a repris des aspects plus « traditionnels » depuis l'ouverture de la Chine et les réformes des années quatre-vingt. Les femmes jouissent en théorie d'un statut égal à celui des hommes, mais la Chine demeure une société essentiellement dominée par les hommes.

Religion :

Il n'existe en Chine aucune religion officielle et l'État considère encore la religion comme un type de superstition qui mine le progrès scientifique. Toutefois, la religion est un sujet assez complexe car les croyances religieuses sont variées.

Classes sociales :

Malgré les déclarations officielles, les hiérarchies entre les classes demeurent très marquées en Chine. Elles sont

fonction de facteurs tels que le niveau d'études, le poste occupé et, plus important encore, la situation financière.

Il est fort probable que ces attitudes n'affecteront pas directement les étrangers. Cependant, la « classe » est importante en ce sens qu'elle est directement associée à la hiérarchie dans le milieu de travail. Veuillez noter que ce n'est pas toujours évident où les gens se situent dans l'échelle hiérarchique.

Origine ethnique :

Quatre-vingt-dix pour cent de la population est chinoise (Hanzu), mais on y dénombre au moins 55 minorités ethniques (shaoshu minzu). L'homogénéité ethnique est un sujet de fierté en Chine, mais elle ne tient pas compte de la diversité régionale et culturelle incroyable du pays dans son ensemble. La différence ethnique constitue parfois un sujet au niveau politique délicat, surtout en ce qui concerne le Tibet et Xinjiang.

Un expatrié devrait être conscient du fait qu'il représente automatiquement un type de catégorie ethnique. L'expatrié est avant tout un « étranger » (waiguoren ou unlaowai). Cette catégorie vous étiquette automatiquement comme quelqu'un « de l'extérieur » ou « d'ailleurs » pour ainsi dire. On se référera à vous d'après vos caractéristiques nationales ou « ethniques ». Ceci peut placer l'expatrié dans une situation délicate dans laquelle il doit réfuter des généralisations nationales ou « ethniques ».

Information culturelle - Établir des bonnes relations

Question :

À quel point est-il important d'établir une relation personnelle avec un collègue ou un client avant de faire des affaires avec cette personne?

Point de vue local :

Habituellement, une relation d'amitié s'établit dans un cadre officiel. Je vous conseille, si vous pouvez le faire, d'établir le premier contact en envoyant une carte ou un court message d'introduction – et de faire traduire votre message si la langue constitue un problème. Personnellement, je ne ferais cette démarche qu'avec un contact ou un collègue important.

Selon la nature du travail, le représentant canadien doit maintenir son statut par rapport aux personnes avec lesquelles il sera appelé à travailler. La différence de classe (poste) peut donner lieu à une distinction très marquée. En Chine, les leaders socialisent avec les leaders et les employés avec les employés.

Lorsque vous êtes sur le terrain et que vous avez établi votre réseau social, les activités de socialisation prennent habituellement la forme de repas au restaurant ou d'excursions locales pour visiter ou pour magasiner. Les Chinois ont tendance à recevoir leurs invités au restaurant (plutôt que de préparer le repas à la maison) parce qu'ils vivent dans de très petits appartements. Ils reçoivent habituellement à la maison les amis proches et les membres de la famille. Les invités considèrent l'invitation au restaurant comme un plaisir que leur fait leur hôte.

Les Chinois aiment beaucoup le Karaoké qui constitue pour eux une forme de divertissement importante. Si vous aimez chanter, vous aurez beaucoup de plaisir avec eux. Si vous n'aimez pas chanter, répondez seulement que vous êtes occupé et que vous ne pouvez participer à leur séance de Karaoké.

Vous serez aussi invité à de nombreux banquets où vous rencontrerez des tas de gens et discuterez de politique. Informez-vous sur les règles de bienséance à la table. Votre hôte chinois vous servira toujours et déposera la nourriture dans votre bol. Lorsque vous vous sentirez suffisamment à l'aise pour recevoir, vous pourrez rendre la politesse, mais prenez votre temps avant de le faire.

Vos hôtes vous inviteront à boire (de l'alcool fort) presque à chaque bouchée que vous prendrez. Dans leur coutume, ils boivent et mangent lorsqu'ils sont heureux. On s'attend des leaders (hommes et femmes) qu'ils soient capables de boire de l'alcool. En Chine, on associe d'une certaine façon la consommation de l'alcool à la force du leadership. Si vous ne buvez pas d'alcool, demandez une consommation sans alcool et apprenez la science de faire un toast et ne laissez pas passer une occasion de souligner l'excellence de l'organisation, le projet, les membres du personnel et les leaders. Les Chinois insisteront fort probablement pour que vous consommiez de l'alcool (un geste d'hospitalité). Personnellement, de toutes les excuses que j'ai dû utiliser, celle que « ma santé ne me permet pas de consommer de l'alcool » semble être la plus efficace.

Point de vue étranger :

Les Chinois accordent beaucoup d'importance aux relations personnelles. Il importe toutefois de préciser qu'il faut mettre du temps pour arriver à cultiver des relations personnelles. L'une des premières règles de toute relation personnelle est l'intérêt mutuel que manifestent au départ les deux parties.

La présentation de cadeaux (songli) est une pratique importante en Chine. Le cadeau peut prendre la forme de petits présents non dispendieux pour les collègues de travail (disque ou petits souvenirs du pays par exemple) jusqu'à de grands dîners et banquets.

Il peut aussi arriver qu'on vous demande de petites faveurs dans le cadre d'une relation. Il faut comprendre que la « négociation » sous-tend parfois aussi la négociation de relations personnelles.

Information culturelle - Privilèges et Favoritisme

Question :

Un collègue ou un employé s'attendrait-il à avoir des privilèges spéciaux ou à recevoir une considération spéciale en raison de notre relation ou de notre amitié?

Point de vue local :

Absolument. Lorsqu'un projet canadien n'offre pas systématiquement des considérations spéciales et que les conditions de travail laissent à désirer, même les meilleurs travailleurs ne resteront pas longtemps à l'emploi du projet.

Point de vue étranger :

Un collègue de travail peut demander des privilèges spéciaux, comme une augmentation de salaire ou l'embauche de parents et d'amis. Un employé ne sera pas aussi direct en raison de sa position. Il ne faut pas être surpris de voir que les demandes de traitement de faveur sont directement associées à une relation de travail ou à une amitié.

Information culturelle - Conflits dans le Lieu de travail

Question :

J'ai un problème relié au travail avec un collègue. Est-ce que je dois le confronter directement, publiquement ou en privé?

Point de vue local :

Vous pouvez discuter directement du problème avec le collègue concerné et également avec son chef, le cas échéant. Les leaders chinois ont tendance à exercer un contrôle très serré sur leurs employés. Ils aiment savoir ce qui se passe au niveau de leurs employés. En discutant du problème d'une façon constructive avec les leaders, vous pourrez obtenir des conseils judicieux sur la façon de bien travailler avec le collègue et vice versa.

Par contre, si un collègue chinois a lieu de se plaindre de vous, les chances sont grandes qu'il informera son chef de la situation et que vous devrez rendre compte de vos agissements aux dirigeants – beaucoup de travailleurs chinois se sentent obligés d'informer leurs leaders de ce que fait « l'étranger ». La situation peut être bien différente si votre collègue de travail vous considère comme son « ami(e) » et il vous donnera alors les conseils nécessaires.

Si le problème est grave, le leader chinois vous convoquera à une rencontre ! La plupart du temps, le malentendu est attribuable à un problème de langue ou au style de communication.

Point de vue étranger :

Il vaut mieux régler ses problèmes d'une façon indirecte et en privé. Il faut s'abstenir de confronter un collègue de travail en public, sauf s'il est absolument nécessaire de le faire et seulement après avoir épuisé toutes les autres

avenues.

Il existe diverses façons de savoir si vous avez offensé un collègue de travail. Il ou elle peut en parler à ses collègues qui vous le feront savoir indirectement lors d'une conversation. Ils peuvent également demander à vous parler en privé.

Il faut toutefois être conscient du fait que la communication en Chine peut être aussi directe ou aussi ambiguë que dans votre pays. Par ailleurs, beaucoup de Chinois ont déjà travaillé ou vécu à l'étranger et peuvent beaucoup mieux connaître et comprendre votre culture que vous ne pouvez connaître et comprendre la leur.

Information culturelle - Motiver les collègues locaux

Question :

Qu'est-ce qui motive mes collègues locaux à donner un bon rendement au travail?

Point de vue local :

La satisfaction professionnelle, le dévouement, l'argent, la loyauté, les bonnes conditions de travail, la crainte de l'échec sont tous des éléments de motivation, mais l'argent est le plus important. La reconnaissance (pour une promotion éventuelle) vient au second rang.

Point de vue étranger :

La satisfaction professionnelle et le dévouement sont des facteurs très importants de motivation. L'argent constitue aussi un facteur très important et peut être considéré comme un élément important des conditions de travail. Dans un marché aussi concurrentiel que la Chine, il faut du temps pour qu'un employé chinois ressente une certaine loyauté à l'égard de son employeur et ce dernier ne doit pas s'attendre à ce que ce sentiment vienne tout naturellement. Dans le secteur privé, les jeunes travailleurs ont tendance à changer d'emploi pour améliorer leur salaire. Vos collègues ont probablement aussi leurs propres motivations. « La crainte de l'échec » ne semble pas être aussi importante que la peur de perdre son emploi.

Information culturelle - Livres, films et mets recommandés

Question :

Pour m'aider à en apprendre davantage à propos de la culture, pouvez-vous recommander : des livres, des films, des émissions de télévision, de la nourriture et des sites Web?

Point de vue local :

Voir les réponses données à la question 2 (Contexte culturel).

Point de vue canadien :

Un bon point de départ est le Lonely Planet Guide to China. Même si cette collection a déjà été la bible des routards qui s'aventuraient hors des sentiers battus, les guides Lonely Planet contiennent une mine d'information importante pour les voyageurs et les expatriés travaillant en Chine qui souhaitent s'informer sur la ville dans laquelle ils vivent ainsi que sur les attraits touristiques des différentes parties du pays.

On trouvera une bonne perspective historique de la Chine dans China: A New History de John K. Fairbank ainsi que dans The Search For Modern China de Jonathan D. Spence. Pour une perspective plus actuelle et de l'information culturelle, la Far Eastern Economic Review traite abondamment de la Chine. De plus, The Economist présente régulièrement des articles sur la Chine.

L'écrivain Lu Xun, dont l'oeuvre a été et est encore traduite et discutée, constitue un bon point de départ pour se renseigner sur la Chine moderne. En ce qui concerne la littérature chinoise contemporaine, on trouvera dans China's Avant-Garde Fiction (Duke University Press, 1998) une bonne vue générale des nouveaux écrivains. De plus, de nombreux jeunes chercheurs chinois publient en anglais aux États-Unis. Le livre Chinese Modern, qui s'adresse à des

lecteurs de niveau universitaire, présente un aperçu historique important de la culture chinoise de la sixième à la dixième neuvième siècle à aujourd'hui.

La Chine a une scène musicale incroyablement diversifiée. L'un de ses plus célèbres musiciens pop est Cui Jian dont le répertoire va des balades mélodieuses au rock et au rap.

L'un des plus importants directeurs cinématographiques de la Chine est Zhang Yimou. Je recommande fortement son film *To Live* qui présente une histoire à la fois drôle, triste, tragique et comique de la Chine moderne. Le film s'inspire d'un roman portant le même titre signé par l'écrivain contemporain Yu Hua.

Information culturelle - Activités sur le terrain

Question :

Dans ce pays, j'aimerais en savoir plus sur la culture et sur le peuple. Quelles activités pouvez-vous me suggérer?

Point de vue local :

Tout dépend de l'endroit où vous vivez. Si le représentant canadien n'a pas d'amis chinois, je lui suggère de visiter la communauté chinoise locale pour se familiariser avec la culture chinoise en observant les Chinois. La plupart des films et des livres sur la Chine décrivent les anciennes traditions que la société chinoise moderne ne pratique plus. À mon avis, il vaut mieux voir des films sur la Chine moderne (disponibles dans les bibliothèques et les centres vidéo) pour voir la façon dont les Chinois vivent et communiquent à l'heure actuelle.

Le monde a tellement changé que même les Chinois affirment ne plus avoir besoin de retourner en Chine, à Hong Kong, au Viet-Nam ou à Taiwan pour obtenir des nouvelles de la Chine (grâce aux satellites et à internet). Bien sûr, ce commentaire ne s'adresse qu'aux étrangers qui iront à Beijing, Shanghai ou autres grandes villes. La situation sera très différente pour ceux et celles qui s'installeront dans les régions éloignées de la Chine. Depuis que la Chine a ouvert ses portes sur le monde, le pays évolue rapidement et il est de plus en plus facile de vivre à l'Occidentale dans les grandes villes. Personnellement, je ne trouve pas que les deux cultures soient si différentes qu'une adaptation importante soit nécessaire.

Durant leur séjour au pays, la plupart des étrangers fréquentent les cafés anglais pour socialiser et échanger des nouvelles. Certains fréquentent également les coins (ou parcs) anglais que fréquentent aussi des Chinois (étudiants du niveau secondaire à l'université) qui cherchent à rencontrer des gens d'expression anglaise afin d'apprendre ou de pratiquer leur anglais.

Vous pouvez également entrer en communication avec les travailleurs des ONG locales qui pourront vous indiquer où aller et les endroits à visiter. Ils offrent un bon soutien social à qui en a besoin. Explorez la ville par vous-même et vous noterez comment les gens font les choses différemment de ce qui est décrit dans les livres/vidéos. Par exemple, les Chinois dansent, font du théâtre et chantent dans les rues et les parcs. Ils font des exercices en groupe là où ils peuvent trouver suffisamment d'espace. Les Chinois vont même s'entraider dans les parcs pour apprendre à lire en faisant des lectures de groupe.

L'alimentation est très diversifiée, les choix sont illimités et sont question de goût personnel. Tout dépend aussi de l'endroit où vous allez. Les habitants du Yunnan soutiennent que les viscères et les pénis de leurs abeilles, vers de terre et animaux sont excellents, mais je n'ai personnellement jamais osé y goûter. Toutefois, j'apprécie beaucoup leur lait caillé frit, leur lait et leur fromage de chèvre. Les nouilles « Cross-the-bridge », un mets Yunnan très épicé, est un pur délice. Toutes les nouilles du Yunnan sont fameuses (non collantes) en raison de l'eau utilisée pour leur fabrication.

Point de vue étranger :

L'une des meilleures façons de s'informer sur la ville dans laquelle vous vivez et sur la culture chinoise est de poser des questions à vos collègues chinois. Ils seront probablement enchantés de vous guider et vous en apprendrez probablement plus sur la Chine avec eux qu'avec d'autres expatriés (qui eux aussi seront certainement heureux de vous guider).

Source : <http://www.intercultures.ca/>