

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 points 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 :

La société guatémaltèque d'aujourd'hui se situe dans une perspective de développement dans laquelle elle doit composer entre une modernité restreinte dans les conglomérations urbaines et dans les vestiges archaïques des campagnes. La permanence de violence dans les rapports politiques et sociaux est le produit d'un héritage d'exclusion ethnique qui perdure de nos jours.

Lors d'une première rencontre avec des ressortissants guatémaltèques, il est préférable d'aborder des sujets de discussion d'ordre général (famille, travail, lieux touristiques, voyages etc.) puisque certains sujets de conversation peuvent être problématiques (les relations entre Ladinos et Mayas, la politique, le racisme, etc.). Dans le contexte actuel, ces sujets peuvent être très sensibles car le pays n'est que trop récemment sorti d'une guerre civile (1963-1996) et la transition du processus de paix demeure semée d'obstacles. À cet effet, il est important de souligner qu'au cours de la guerre civile, les populations mayas ont été victimes de massacres et d'actes de génocide de la part de l'État guatémaltèque contrôlé par une élite ladina qui se maintient au pouvoir.

Point de vue étranger :

Tout d'abord, cela dépend des gens que vous rencontrerez. S'ils appartiennent à la classe moyenne, sont dans les affaires ou sont des professionnels, ils seront probablement des Ladinos – c.a.d. de descendance espagnole (ou peut-être allemande). Ils parleront un espagnol rapide, seront fiers de leur ville, de leur pays et souvent très sensibles aux critiques des étrangers.

Les sujets de conversation que l'on peut aborder sans risque sont la beauté architecturale et naturelle du pays, les lieux de travail et de résidence, les expériences de voyage personnelles et le football. Des sujets plus délicats à aborder seraient tout ce qui touche à la politique, surtout ce qui touche les événements récents dans le pays. Vous pourriez probablement discuter des accords de paix, bien que cela pourrait donner lieu à des propos teintés de cynisme. La discussion portant sur les droits de la personne, la culture maya ou la pauvreté, peut provoquer des réponses qui, sur le plan culturel ou social, seraient difficiles à accepter par un étranger. D'après mon expérience, le racisme envers la population maya est très courant parmi les Ladinos, bien qu'il y ait toujours des exceptions.

Si vous conversez avec un Maya, il faudra s'attendre à un comportement plus prudent en général. La plupart des Mayas éviteront les sujets délicats au cours d'une conversation et vous répondront généralement de façon positive et avec considération, peu importe le sujet touché. Ils seront réellement fascinés par vos informations sur votre pays et sur la manière d'y vivre et apprécieront les commentaires positifs sur la culture maya.

Puisque la majeure partie des relations d'affaires ou professionnelles concerne les Ladinos, les commentaires ci-dessous s'appliqueront à ce segment de la population, à moins d'avis contraire.

Dans l'ensemble, les Guatémaltèques sont joviaux et amicaux. Ils aiment parler et rire, et si on leur demande de l'aide, ils sont généralement très accueillants et serviables.

Information culturelle - Styles de communication

Question :

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

Point de vue local :

Pour les Guatémaltèques le contact physique et les gestes qui s'y rattachent sont déterminés par le degré de confiance entre les individus, manifestant ainsi leur confort mutuel. La manière de se toucher varie selon leur provenance régionale et ethnique. Dans un contexte plus familial, les Guatémaltèques se touchent généralement lorsqu'ils se parlent, surtout entre les femmes. Entre amis l'espace privé est beaucoup plus rapproché. L'utilisation de l'espace peut varier sensiblement entre les villes et les campagnes. Les citadins se placent à peu près à un bras de distance de leur vis-à-vis lors d'une première rencontre, alors que dans les campagnes, la distance est souvent plus rapprochée. La gestuelle et les expressions faciales sont généralement bien acceptées dans l'ensemble de la société. Néanmoins, il faut faire attention au ton de la voix car parler trop fort risque d'être perçu comme un manque de respect. Le contact visuel est très important pour les Ladinós et l'est moins pour les Mayas.

Lorsqu'on rencontre quelqu'un, on le salue en lui donnant la main (homme ou femme). Entre amis, on échange un baiser sur la joue, mais cela est plus fréquent entre les femmes et parfois entre un homme et une femme. Quant aux hommes entre eux, leur confiance s'exprime souvent par une accolade. Dans le milieu professionnel ces gestes sont déterminés par le degré de confiance existant entre les individus.

Au niveau social, la politesse guatémaltèque veut que lorsqu'on se lève de table pour quitter un restaurant, on souhaite « bon appétit » à son entourage, même s'il s'agit d'étrangers.

Point de vue étranger :

Premièrement le contact visuel avec les autochtones mayas est moins fréquent qu'avec les Ladinós. Les Mayas ont tendance à être très respectueux, et même très déférents, lorsqu'ils traitent avec des Occidentaux.

Deuxièmement, les Guatémaltèques sont très polis en général. Il faut donc faire preuve de courtoisie également.

Finalement, les Ladinós sont plus démonstratifs que les Mayas. En particulier, la poignée de main des Mayas est assez furtive – presque non existante. Une poignée de main solide est plus appropriée avec un Ladino qu'avec un Maya.

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 :

En règle générale les démonstrations d'affection sont bien acceptées en public. Parfois, la tristesse ou autres types d'émotions le sont également selon la situation.

Point de vue étranger :

Les Ladinós expriment ouvertement leurs émotions. En revanche, vous remarquerez que les Mayas et autres indigènes sont beaucoup plus réservés. Ceci s'applique également aux démonstrations d'affection en public.

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 :

La tenue vestimentaire dans les bureaux est conventionnelle, voire même assez conservatrice. Normalement, on se vouvoie entre collègues, surtout quand on s'adresse à un supérieur. On utilisera également le titre professionnel de ce dernier. Dans le secteur privé les gens sont ponctuels, quoique la notion de ponctualité varie sensiblement entre les villes et les campagnes. Alors que la ponctualité est généralement plus grande dans les villes, un retard dépasse rarement les trente minutes dans les campagnes. Les horaires de travail varient sensiblement en fonction du climat. Le niveau d'absentéisme est très élevé dans la fonction publique et l'est beaucoup moins dans l'entreprise privée. De plus en plus, les entreprises privées prennent des engagements avec un échéancier fixe.

Point de vue étranger :

Habillez-vous convenablement pour obtenir le respect voulu. Les Guatémaltèques sont habituellement très soignés, propres et bien habillés. De très nombreux étrangers portent des tenues beaucoup trop sport d'après la norme guatémaltèque. Il n'y a pas de mal à s'habiller en tenue de ville, mais la tenue devrait être plutôt habillée que décontractée.

Également, il est recommandé de vouvoyer ses collègues (c.-à-d. le Usted) et lorsque vous vous adressez à quelqu'un dans le cadre du travail ou dans des circonstances professionnelles. Dans les situations personnelles, l'usage du « tu » est parfaitement acceptable à moins que la personne ne soit beaucoup plus âgée ou votre supérieur.

Malgré les stéréotypes, je trouve que les Guatémaltèques ont tendance à se montrer plus ponctuels que les expatriés. Il est conseillé d'arriver à l'heure pour les réunions et de prévoir ou d'allouer plus de temps que d'habitude pour vous y rendre parce que le transport et les conditions de trafic sont imprévisibles.

Par ailleurs, le rythme de vie est généralement plus lent au travail et dans la vie quotidienne qu'en Amérique du Nord. C'est davantage dû aux limites des infrastructures qu'à la culture en soi.

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 :

Dans la société guatémaltèque, les relations personnelles et les connaissances par extension sociale ont une très grande importance dans les nominations de cadres supérieurs. Ainsi, la reconnaissance d'un supérieur se fait à travers une échelle de hiérarchies sociales et un ensemble de compétences académiques et professionnelles liées à son expérience. En règle générale les patrons gardent beaucoup de distance face à leurs employés. Le degré de familiarité est beaucoup moindre qu'il peut parfois l'être. Dans le cas où un directeur ne serait pas originaire de la région, il doit porter une attention particulière aux relations existantes entre les différents intervenants sur le terrain et tenter surtout de gagner leur confiance en leur démontrant une grande disponibilité et ouverture. La meilleure façon de connaître les opinions du personnel local est de leur demander.

Point de vue étranger :

Les relations de travail tendent à être hiérarchiques. Le recrutement et la promotion dépendent beaucoup des relations. Il est donc évident que vos employés essayeront de vous plaire. Néanmoins, je m'attendrais à ce qu'ils apprécient à juste titre toutes les actions empreintes d'impartialité et d'objectivité qui seraient liées au recrutement et aux promotions dans leur milieu de travail.

D'un point de vue général, il serait plus facile de travailler pour un superviseur étranger que pour un superviseur du pays de par la communication qui sera plus ouverte. Avec un superviseur guatémaltèque, il me semble que les études et une éthique solide du travail seraient les qualités les plus importantes.

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 immédiatement pour obtenir des réponses ou de la rétroaction?

Point de vue local :

De manière générale, les décisions dans le milieu du travail sont souvent prises de façon centralisée par les cadres supérieurs et intermédiaires. L'articulation des nouvelles idées et des initiatives se fait souvent à travers les cadres moyens qui font le relais entre les travailleurs et la direction. Il est recommandé de consulter son superviseur immédiat lorsqu'on veut des réponses ou de la rétroaction.

Point de vue étranger :

La prise de décision se fera par voie hiérarchique. Au moment de l'exécution des décisions, je prendrais toutes les précautions voulues pour que celles-ci ne paraissent pas avoir été faites sans l'assentiment d'un superviseur ou d'un supérieur hiérarchique, parce que ce sera remarqué. Consulter son supérieur immédiat à ce sujet serait, cependant, tout à fait approprié, même en l'absence de réaction de sa part. Je ne pense pas que certaines des théories récentes de gestion qui prônent l'importance du travail d'équipe dans les milieux de travail.

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 :

Égalité des sexes :

La société guatémaltèque est une société patriarcale. Les relations entre hommes et femmes sont inégales, même si dans les villes une certaine égalité progresse à petits pas. Dans les campagnes, les mentalités n'ont pas progressé et le machisme est la règle.

Religion :

La religion officielle du Guatemala est le catholicisme, même si celui-ci est pratiqué par moins de 50 pour cent de la population du pays. Le protestantisme dans toutes ses formes d'expression gagne beaucoup de terrain, frôlant les 40 pour cent de la population. La résurgence des religions mayas est un phénomène très récent qui va de pair avec l'affirmation grandissante de la culture maya dans toutes les sphères de la vie nationale.

Classe sociale et origine ethnique :

Les relations de classe et de groupes ethniques ont tendance à favoriser les conditions socio-économiques des Ladinós au détriment des Mayas. Le pouvoir de la classe dominante englobe toutes les sphères de la société guatémaltèque. Il s'agit par conséquent d'un conflit latent qui déteint sur les relations de travail et il est courant de voir des attitudes paternalistes, voire racistes à l'égard des Mayas.

Point de vue étranger :

Égalité des sexes :

Les Ladinós sont plutôt machistes, ce qui a une certaine incidence dans les milieux de travail.

Religion :

Le Guatemala est un pays catholique et la grande majorité des gens sont catholiques. Néanmoins, les églises évangéliques protestantes ont réalisé une percée importante auprès de la population au cours des dix dernières années. Les croyances traditionnelles mayas sont aussi pratiquées, parfois jointes au catholicisme, mais cette pratique est plutôt clandestine et ne s'affiche pas.

Étant généralement très religieux, les Guatémaltèques n'apprécieront pas des critiques de leur église ou d'une religion organisée. Toutefois, d'après mon expérience, ils sont tolérants et acceptent les pratiques religieuses des étrangers qui vivent dans le pays.

Classe sociale :

On distingue trois classes sociales au Guatemala : les Ladinos riches, les Ladinos pauvres, et les autochtones mayas extrêmement pauvres. Il n'y a pour ainsi dire pas de classe moyenne, surtout en dehors des villes principales. Il faut se préparer à affronter une extrême pauvreté dans certains secteurs de Guatemala City ainsi que dans les zones rurales.

Origine ethnique :

Il y a quatre « peuples » dans le pays : les Mayas, les Incas, les Garífunas et les Ladinos (Blancs ou Métis aux ancêtres espagnols). Parmi les Mayas, on distingue au moins 21 groupes linguistiques différents, ayant chacun une histoire et des traditions distinctes. Les Garífunas, descendants peu nombreux d'un groupe originaire des Caraïbes, vivent sur la côte Est.

La plupart des Mayas du Guatemala vivent dans des villages dans les régions montagneuses de l'Ouest. Ce sont les citoyens les plus pauvres du pays.

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 :

Le développement des relations d'ordre personnel avec des collègues ou un client potentiel est très important à cause de l'existence d'une hiérarchie sociale assez rigide. La rencontre d'individus de milieux différents vous permettra d'avoir une vision plus générale des dynamiques sociales.

Point de vue étranger :

Les contacts sont essentiels pour les relations de travail. Je ne vois pas comment on pourrait mener à bien des affaires au Guatemala sans avoir d'étroites relations avec les Guatémaltèques. Il est indispensable de comprendre comment les relations d'affaires locales se développent et sont entretenues. Apprendre comment les choses se déroulent au Guatemala exige beaucoup de temps : il faut savoir décoder la réalité. Également, c'est un petit pays, donc son économie l'est aussi, et le milieu des affaires et celui des professionnels est en soi assez restreint.

Pour établir une relation d'affaires avec des entrepreneurs locaux, je suggère, entre autres, de demander l'assistance de l'ambassade de votre pays au Guatemala. On pourrait aussi s'adresser à d'autres expatriés vivant dans la capitale ou à Antigua, particulièrement à des hommes d'affaires américains.

Il est important d'être prudent et de garder des « traces » écrites. Les Occidentaux sont fréquemment jugés naïfs et faciles à bernier.

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 :

Un collègue de travail au Guatemala ne s'attend pas nécessairement à avoir des privilèges spéciaux. Il est néanmoins préférable de bien délimiter ses responsabilités au moyen d'une description de tâches. Une part importante des institutions privées au Guatemala ont des codes d'éthique semblables à ceux qui existent au Canada, mais dans la pratique ceux-ci sont souvent davantage appliqués aux cadres inférieurs. Il n'est pas complètement exclu qu'un supérieur en poste au Guatemala se fasse demander par son vis-à-vis un traitement de faveur.

Point de vue étranger :

La plupart des relations d'affaires sont fondées sur des rapports personnels. Il faut faire preuve de beaucoup de tact pour manoeuvrer et contourner ces attentes.

Par exemple, je devais un jour dépenser environ 300\$ pour imprimer des rapports. Une personne que je connaissais dans un centre de recherche local m'avait mis en contact avec une de ses amies qui gérait une imprimerie à l'université locale. Entre temps, j'ai découvert que les prix dans une agence de photocopie locale étaient beaucoup plus bas que ceux pratiqués par son amie. Celle-ci était très contrariée lorsqu'elle a appris que j'avais donné le travail ailleurs et que son amie n'avait pas eu l'affaire. Dans ce cas, j'ai fondé ma décision sur le fait que je ne voulais pas qu'on profite de moi.

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 :

Au sujet de la résolution de conflit en milieu de travail, il peut arriver de devoir confronter directement la personne concernée, mais il vaut mieux le faire en privé. Si cette démarche ne porte pas fruit, la médiation à travers un proche est souvent utilisée. Dans le cas de personnes d'origine maya, il faut faire très attention au ton de voix et à la manière d'aborder la problématique, car une approche trop directe peut facilement offusquer. La société guatémaltèque fut pendant longtemps très autoritaire, intolérante et répressive envers les Mayas. Ces traits sont encore présents dans les rapports sociaux et peuvent à l'occasion rendre difficiles les relations de travail.

Point de vue étranger :

Il est essentiel de parler d'abord à la personne, en privé. Tout embarras ou affrontement public augmenterait les tensions et pourrait susciter une réaction du collègue entièrement différente de celle que vous auriez pu avoir en privé. Un Guatémaltèque ne voudra pas perdre la face ou subir d'humiliation devant ses collègues. Dans la plupart des cas, il est facile de voir si un collègue est mécontent parce que, au lieu de vous le dire directement, il sera beaucoup moins amical et jovial dans ses relations avec vous.

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 :

Les motivations pour un bon rendement au travail sont avant tout de bonnes conditions de travail, une bonne rémunération et la satisfaction professionnelle. Les Guatémaltèques aiment se sentir respectés et les relations interpersonnelles prennent une place importante dans le milieu de travail.

Point de vue étranger :

Garder son travail est probablement le principal objectif dans un pays où la pauvreté est très présente et l'emploi rare. Tout dépend naturellement du type de travail que l'on fait, mais je pense que la rémunération et le statut sont probablement deux autres facteurs importants, sans omettre des conditions de travail décentes et la loyauté.

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 question ci-dessous (numéro 2)

Point de vue étranger :

Parmi les livres sur le Guatemala : Francisco Goldman, *The Long Night of White Chickens* (1992). Donne une idée d'une histoire récente qui s'est passée au Guatemala; montre les difficultés vécues par un Occidental pour savoir ce qui se passe vraiment au pays. Ouvrage de fiction, auteur guatémaltèque. Eduardo Galeanon, *Open Veins of Latin America* (1974). Un classique latino-américain par un auteur du Guatemala, lauréat du prix Nobel.

Liens Internet utiles : <http://www.tlfq.ulaval.ca/axl/amsudent/guatemala.htm>; <http://lanic.utexas.edu/la/ca/guatemala/> – un bon regroupement de liens; <http://www.state.gov/r/pa/ei/bgn/2045.htm> – des informations générales; http://web.amnesty.org/web/content.nsf/pages/gbrguatemala_index – pour se familiariser avec la situation des droits humains, qui, à mon avis, est importante pour se faire une idée de ce qui se passe dans le pays.

Je voudrais recommander le film *Men With Guns* de Ken Loach si vous vous intéressez aux événements récents et à la situation politique au Guatemala.

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 :

À cause de sa richesse culturelle et de la grande diversité de sa flore et de sa faune, le Guatemala est un pays qui a beaucoup de potentiel. Vous pouvez trouver une bibliographie abondante sur la vie économique, politique, sociale et culturelle du pays. Pour les visites touristiques vous pouvez vous adresser à l'Institut guatémaltèque du tourisme INGUAT. La gastronomie guatémaltèque est très riche et varie beaucoup en fonction des régions et des groupes ethniques. On peut aussi trouver différents plats internationaux dans la capitale.

Je suggère de visiter, entre autres, les ruines qui témoignent du passé de la grande civilisation maya, la ville de Antigua Guatemala, merveille d'architecture de l'époque coloniale, les plages de l'océan Pacifique et de la mer de Caraïbes, les volcans, les marchés colorés et enivrants, etc. Les grands centres urbains offrent une vie culturelle importante (musées, pièces de théâtre, cafés-internet, randonnées pédestres, escalades de volcans, parcs d'amusement et plus encore. Parmi les centres touristiques les plus importants, il y a Tikal, Antigua Guatemala, Quezaltenango et Chichicastenango. Vous y trouverez facilement des services qui offrent des sorties culturelles et thématiques très intéressantes, traitant par exemple de l'art maya dans ses différentes formes d'expression.

Point de vue étranger :

Plats traditionnels : Tortillas, haricots secs, riz, poulet, et les « licuados », boissons à base de fruits avec du lait ou de l'eau. Elles sont délicieuses et à ne pas manquer, bien qu'il faille prendre des précautions du point de vue de l'hygiène.

En ce qui a trait aux activités culturelles ou récréatives au Guatemala, j'en recommande trois en particulier. En premier, la culture maya et la nature exceptionnelle sont à ne pas manquer dans la région montagneuse du Nord-Est du pays. Il faudrait absolument essayer de prendre le temps de faire de la randonnée ou de se promener dans cette région. Deuxièmement, il faut visiter la forêt tropicale humide dans la région du Nord et le site archéologique de Petén qui est un haut lieu du tourisme. Troisièmement, l'architecture espagnole de la ville d'Antigua en vaut le déplacement, étant donné son statut de capitale coloniale pour toute la région pendant plus d'un siècle.

Source : www.intercultures.ca