

## 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 :

Les sujets de discussion pourraient porter sur les questions liées à la famille en commençant par vous-même – état civil, parents, grands-parents, épouse, soeurs et frères, enfants, etc., vos études, le pays où vous avez grandi et le pays d'où vous venez. Les Indiens aiment le cricket, le soccer, le hockey sur gazon et plusieurs autres sports locaux. La plupart des résidents des villes aiment la musique indienne et occidentale. En région rurale, les gens connaissent mieux la musique, la danse et les chants folkloriques.

Les spécialités culinaires sont aussi un excellent sujet de discussion; toutefois, déterminez d'abord si vous hôtes sont végétariens, avant de discuter de vos recettes favorites de barbecue. La viande et les discussions sur la viande pourraient offenser un végétarien.

Les sujets qu'il vaut mieux éviter, jusqu'à ce que vous connaissiez bien vos hôtes, seraient la religion, la politique, la classe, le système de castes, la pauvreté, les soins de santé et la pollution pour des raisons très évidentes. Premièrement, parce que vous ne connaissez pas leurs orientations politiques et religieuses ou la classe à laquelle ils pourraient appartenir et, deuxièmement, vos propos sur des sujets tels que la pauvreté et la pollution pourraient être interprétés comme condescendants.

Point de vue étranger :

La famille est très importante aux yeux des Indiens. Le tissu social de l'Inde se tisse autour de la famille étendue. Elle constitue donc un excellent sujet de discussion. Dans plusieurs cas, les Indiens qui travaillent dans les principaux centres urbains viennent de petits villages des régions rurales ou de plus petites villes.

Les questions sur le lieu d'origine, le lieu de résidence de la famille immédiate et élargie sont très courantes. Le mariage est aussi au coeur du tissu social des Indiens. Ne soyez donc pas surpris qu'on vous demande si vous êtes marié (lagan), surtout si vous êtes une femme et que vous avez fait des études. Il est très courant de poser de nombreuses questions pour mieux connaître ses interlocuteurs.

La structure de castes détermine systématiquement la profession et le travail des Hindous (qui sont des adeptes de l'hindouisme, la principale religion de l'Inde). Il est déconseillé de questionner votre interlocuteur sur sa caste, étant donné qu'il risque d'appartenir à une caste inférieure. Toutefois, poser des questions sur le travail ou la profession est acceptable. Il est aussi préférable de ne pas demander si la personne est musulmane ou hindoue, parce que les tensions entre ces groupes ont récemment grandi une fois encore. De plus, évitez les discussions sur les tensions au Cachemire, ainsi qu'entre l'Inde et son voisin, le Pakistan.

### Information culturelle - Styles de communication

Question :

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

Point de vue local :

Une longueur de bras serait une bonne distance à tenir entre vous et la personne à qui vous parlez.

La plupart des Indiens maintiennent un contact visuel durant une conversation; toutefois, une femme aux origines conservatrices, rurales ou traditionnelles pourrait vous parler le visage couvert du voile de son sari.

Il n'est pas acceptable de toucher votre interlocuteur au cours d'une conversation, à moins que vous ne le connaissiez bien. Par exemple, une personne plus âgée pourrait s'offenser si vous la touchez parce que vous n'êtes pas hindou ou, en tant qu'homme, vous pourriez embarrasser une femme en lui laissant penser que vous lui faites des avances de nature sexuelle.

Durant les rassemblements nombreux à caractère social et officiel, les hommes et les femmes ont tendance à se tenir en groupes séparés; au cours de réunions familiales ou sociales, toutefois, les hommes et les femmes peuvent se mêler entre eux plus librement. Si vous ne savez pas ce qu'un signe non verbal veut dire, n'hésitez pas à demander à un ami, à un associé d'affaires ou à votre hôte de vous expliquer ce qu'il signifie.

Les professionnels indiens gardent la même distance personnelle que leurs homologues occidentaux, sauf s'ils connaissent bien leurs interlocuteurs.

Pointer quelqu'un du doigt est jugé inconvenant. Si vous devez attirer l'attention d'un serveur dans un restaurant, essayez d'avoir un contact visuel avec lui ou tendez le bras droit vers l'avant, la paume vers le bas, puis ouvrez et fermez la main de façon répétée.

Point de vue étranger :

L'espace personnel, lorsque vous parlez à quelqu'un, est plus réduit en Inde. Les Indiens tendent à se tenir plus près des personnes qu'ils connaissent déjà et avec lesquelles ils ont établi un rapport. La distance normale est d'environ un mètre ou un mètre et demi.

Le contact visuel est un moyen d'exprimer son respect à l'égard des personnes occupant des postes de plus haut rang. Par exemple, les employés ne regardent généralement pas leurs supérieurs directement mais fixent plutôt le sol ou regardent droit devant eux.

Il est normal de toucher le bras ou la main de votre interlocuteur, à condition qu'il soit du même sexe que le vôtre. Les communications verbales et non verbales avec les personnes de sexe opposé tendent à être plus réservées. Toutefois, cela varie considérablement selon le niveau d'instruction et la fonction occupée.

Plus les relations se resserrent ou durent, plus vos interlocuteurs auront confiance en vous et auront tendance à s'ouvrir davantage pour discuter de questions personnelles.

### **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 démonstrations d'affection en public envers une personne de même sexe sont mieux acceptées qu'envers une personne de sexe opposé. Dans les villes cosmopolites telles que New Delhi, Mumbai et Bangalore, les démonstrations d'affection sont plus courantes, alors qu'à Chennai, les gens sont plus traditionnels et conservateurs. Cependant, les gens sont habitués à partager les bonnes nouvelles, leur peine et leur colère en public. Dans un milieu de travail, les émotions doivent être contrôlées en présence d'un cadre supérieur ou d'un gestionnaire.

Point de vue étranger :

Les démonstrations d'affection en public entre couples sont tenues au minimum. La plupart des couples, particulièrement ceux qui ne sont pas mariés, ne manifestent leur affection que dans des lieux privés, dans leur village ou leur ville. Dans l'ensemble, l'Inde tend à être un pays très conservateur bien que dans plusieurs centres urbains, tels que Bombay ou Delhi, on se montre plus libéral. Il est quelque peu fréquent de voir de jeunes couples mariés se tenir par la main en public, dans les centres urbains. Les régions rurales sont beaucoup plus conservatrices.

Les démonstrations d'affection en public entre amis adultes de même sexe, entre frères et sœurs, sont normales. Il est courant de les voir se tenir par la main en public, sans crainte de donner une mauvaise impression.

À cause de la densité de population extrêmement élevée de l'Inde, il est fréquent de voir des membres d'un même ménage se disputer à haute voix devant leur maison. Les Indiens sont très expressifs à l'égard des membres de leur famille et de ceux qu'ils connaissent bien, aussi est-il courant de voir de nombreuses disputes sur la place publique.

Les femmes ont tendance à ne pas se montrer aussi expressives que les hommes dans les situations de conflit, 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 :

Une tenue habillée est de mise. Durant une excursion, les hommes peuvent porter des pantalons, une chemise à manches longues et un chapeau, au besoin, pour se protéger du soleil. Au bureau, il est préférable de porter un costume avec une cravate et des chaussures. Toutefois, aux événements sociaux ou lors de fêtes, si vous le préférez, vous pouvez porter des vêtements indiens tels que le pyjama kurta, qui est très acceptable (ne portez pas de shorts).

Les femmes doivent porter une tenue conventionnelle, comme elles le font dans les bureaux canadiens; si elles travaillent sur le terrain, elles peuvent porter un pantalon et une blouse avec des manches. Pour des événements sociaux ou des fêtes, elles peuvent porter des vêtements plus décontractés ou un salwar kameez, mais pas de robe très décolletée, surtout à dos nu, de mini-jupe ou de shorts.

Parler plus lentement est jugé courtois. De plus, poser la question typique « Comment allez-vous? », sans nécessairement attendre de réponse serait jugé impoli en Inde. Les Indiens s'adressent entre eux en utilisant « Sir », « Madame », ou « Monsieur » pour montrer leur respect aux personnes âgées et pour tenir compte du statut de leur interlocuteur. N'appellez personne par son prénom avant qu'on ne vous autorise à le faire.

En règle générale, dans la plupart des milieux de travail, les gens arrivent à l'heure et sont ponctuels, à moins de circonstances inévitables telles que la maladie, un décès dans la famille, un accident de la circulation ou une panne de véhicule dans lequel ils se rendent au travail. La ponctualité n'est pas toujours au rendez-vous lorsque vous avez une rencontre avec un fonctionnaire. Dans ce cas, amenez du travail ou un livre à lire pendant que vous attendez.

Le secteur privé est très entreprenant et compétitif et les délais doivent être respectés. Cela n'est pas toujours le cas dans les organismes du secteur public.

Lorsque vous remettez des documents ou votre carte de visite à un Indien, rappelez-vous de le faire toujours de la main droite. Cela s'applique aussi à tous les événements sociaux indiens. On mange aussi avec la main droite. Utiliser la main gauche est jugé malpropre.

Point de vue étranger :

Les hommes portent généralement des chemises et des pantalons habillés. Les femmes portent des saris ou des shawal kamiz (chemises longues et pantalons bouffants, avec une écharpe). Il est acceptable pour des femmes étrangères de ne pas porter de vêtements traditionnels indiens, tant qu'elles sont vêtues de façon respectable, selon les normes indiennes. Des jupes longues ou des pantalons non collants, avec une blouse ou une chemise longue sont acceptables.

On peut s'adresser aux collègues en les appelant par leur prénom, à moins qu'ils ne soient beaucoup plus âgés que vous. On s'adresse aux superviseurs en utilisant « Monsieur » ou « Madame » suivi du nom de famille. Il est important d'observer comment les gestionnaires, ou ceux qui sont en situation d'autorité, sont traités parce que cela varie considérablement d'un organisme ou d'une région à l'autre.

Bien que les Indiens arrivent généralement en retard au travail, il est probablement préférable d'arriver à l'heure, tout au moins au début, et d'observer les régimes de travail dans leur organisme.

Les délais ne sont pas aussi rigides. Toutefois, il est souhaitable de respecter les délais jusqu'à ce que vous connaissiez mieux votre environnement de travail.

## 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 :

L'ancienneté, le niveau d'instruction et l'expérience sont très recherchés. Le fait d'avoir fait ses études au dans son pays, le statut professionnel ou social et l'expérience des voyages peuvent jouer un rôle important dans l'établissement de relations, à la fois dans les secteurs public et privé. Toutefois, les qualités humaines telles que le respect à l'égard des connaissances que possèdent les locaux et envers les personnes âgées, la patience et la compréhension sont également importantes. De plus, ne faites jamais perdre la face à quelqu'un, surtout en présence d'autres personnes. La coopération et le respect que vous obtenez de votre personnel sont une indication de l'opinion qu'ils ont de vous.

Point de vue étranger :

La scolarité, le leadership et l'expérience sont toutes des qualités très recherchées. Le désir de comprendre la culture indienne, ainsi que les normes et pratiques de travail des Indiens, inspireront le plus grand respect à votre égard. L'intégration à cette culture est peut-être difficile, mais elle vous permettra de réaliser vos tâches efficacement.

Votre personnel pourrait trouver difficile de pratiquer les styles de gestion canadiens tels que les processus de gestion participative et le travail d'équipe. L'adoption de ces styles repose sur une formation adéquate et demande beaucoup de temps. Les milieux de travail sont souvent de type descendant, dans lesquels les employés sont habitués à recevoir des instructions et à les suivre. Les employés pourraient aussi vous trouver intimidant. En prenant le temps de mieux connaître vos collègues et les employés, vous gagnerez leur confiance et leur camaraderie.

## 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 :

L'autorité et la prise de décision en milieu de travail suivent généralement les voies de communication et les chaînes de commandement hiérarchisées dans les secteurs privé et public.

La communication de personne à personne est préférée en Inde. On ne peut pas passer aux affaires sans avoir eu une conversations au préalable.

Point de vue étranger :

Les idées sont généralement développées au niveau de la gestion intermédiaire ou supérieure. Toutefois, les décisions clés sont prises aux niveaux supérieurs et dans le cadre d'un processus qui n'est habituellement pas inclusif.

Demander de la rétroaction ou des recommandations concernant votre travail pourrait être interprété de façon négative. Vous serez probablement considéré comme un expert dans un domaine particulier et les gens pourraient vous taxer d'incompétence, si vous sollicitez des idées ou des opinions sur un de vos projets. Étant donné que vous travaillez dans un contexte culturel différent, de telles questions peuvent être formulées de manière à ce que les gens ne pensent pas que vous manquez de compétence.

Vous devrez aussi confirmer un jour avant la tenue d'une réunion planifiée pour vous assurer qu'il n'y a pas eu de changement. Les réunions sont habituellement tenues avec des employés de niveau supérieur uniquement, à portes closes. Les réunions sont présidées par le participant de plus haut rang. Elles se déroulent selon des règles strictes, et parfois sur plusieurs heures. Toutefois, cela varie beaucoup avec les organismes.

## 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 :

Dans le contexte indien, il est pratiquement impossible de décrire une attitude culturelle locale. L'égalité des sexes, la religion, les classes et l'origine ethnique sont très présents dans la vie de tous les jours, et bien qu'ils puissent avoir plus d'importance dans un contexte traditionnel, ils peuvent ne pas en avoir autant en contexte urbain. Une fois que les expatriés apprennent à mieux connaître leurs hôtes, ils peuvent avoir des discussions sur ces sujets. Il faut toutefois se montrer prudent, parce que la société indienne, dans son ensemble, est très conservatrice et n'a pas la souplesse voulue pour tenir compte des différences, comme c'est le cas chez les Occidentaux. Cela ne signifie pas que les Indiens sont quelque peu « en retard », mais simplement qu'ils sont liés par leurs traditions et coutumes. Les Occidentaux oublient souvent cette réalité à cause de l'importance qu'ils accordent à la fluidité culturelle. Il est donc important de connaître d'abord l'environnement local avant de tirer ses propres conclusions.

#### Égalité des sexes :

Dans la plupart des milieux de travail, les attitudes relatives à l'égalité entre l'homme et la femme, à la religion, à la classe et au groupe ethnique sont sous-jacentes et sous-tendent les relations de travail.

#### Religion :

Alors que la religion peut ne pas être discutée ou ne pas constituer un problème au travail, les tensions récentes entre hindous et musulmans ont suscité de nombreuses émeutes dans des endroits publics et divisé la population indienne. Un expatrié doit toujours garder à l'esprit que l'Inde compte de nombreuses religions telles que l'hindouisme, l'islam, le christianisme, le judaïsme, le sikhisme, le jainisme, le zoroastrisme et le bouddhisme.

#### Classes :

La classe devient de plus en plus une question importante, particulièrement parmi les « nouveaux riches ». Lorsqu'une personne de classe inférieure ou de classe moyenne s'enrichit, les distinctions de classe deviennent plus marquées. Une telle personne peut être enviée par des collègues de travail.

#### Origine ethnique :

L'appartenance à une caste, à une tribu ou à un groupe ethnique ne serait mis en évidence en milieu de travail urbain que si l'employé déclarait cette appartenance ou que son nom l'associait à une caste ou à une tribu spécifique. Toutefois, dans un contexte rural et une petite communauté, tout le monde connaîtra les antécédents et les origines de la personne, ce qui la forcera à se comporter selon certaines normes prescrites.

#### Point de vue étranger :

#### Égalité des sexes :

En Inde, les inégalités entre les sexes sont importantes et créent des écarts considérables dans la façon dont les hommes et les femmes sont traités en milieu de travail. Les femmes, dans plusieurs régions de l'Inde, particulièrement dans les zones rurales, ne travaillent pas à l'extérieur de la maison. Cela a toutefois changé considérablement dans les centres urbains, bien que l'égalité entre les sexes n'y soit pas pratiquée en raison de coutumes culturelles et sociales. Les femmes occupent généralement des postes administratifs et on les voit très peu dans des postes de gestion.

#### Religion :

La majorité de la population en Inde est hindoue; bien qu'un nombre important d'Indiens soient musulmans, chrétiens, sikhs, bouddhistes, etc.

Il est essentiel de se tenir informé sur les tensions entre les hindous et les musulmans. La religion est une partie intégrale du mode de vie indien et, à ce titre, son influence dans chaque milieu de travail est unique, selon les points de vue de la gestion supérieure et des employés de l'organisme.

Dans l'ensemble, on peut admettre que les croyances religieuses dans les grands organismes n'influent habituellement pas sur les relations de travail. Les personnes très éduquées ou qui travaillent dans des professions libérales se distancent généralement de leurs croyances religieuses lorsqu'ils travaillent avec des gens de religions différentes.

#### Classe :

Le système des castes en Inde est très dominant dans tous les aspects de la vie et détermine la profession et le travail des hindous. Il y a cinq niveaux différents dans ce système : brahmanes, kshatriya, vaishya, shudra et harijans. Dans chacune de ces catégories se situent les « castes » ou jatis, dans lesquelles les personnes naissent, se marient et meurent. Ce système a permis de maintenir un ordre et une paix relatifs au sein de la population.

En général, les Indiens des castes supérieures sont plus riches, ont accès à une éducation supérieure et occupent des postes de direction en milieu de travail.

Origine ethnique :

Il y a de nombreux groupes ethniques en Inde. Le groupe ethnique est défini davantage par la religion que par la race comme c'est le cas dans d'autres pays. Par exemple, on trouvera dans une aire géographique de l'Inde de nombreux groupes ethniques pratiquant différentes religions. Des exemples de tels groupes sont les Sikhs, les Jaïns et les Tamils.

Les conflits ethniques au Cachemire entre les hindous et les musulmans ont de nouveau repris. Il est donc préférable d'éviter de discuter en milieu de travail des tensions au Cachemire, ou entre l'Inde et le Pakistan voisin avec des personnes que vous ne connaissez pas bien.

### 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 :

Gagner la confiance des gens est une condition préalable à l'établissement de relations de travail étroites. Séparer la vie professionnelle de la vie privée peut être pris comme la manifestation d'une aversion à l'égard des Indiens. De la même façon, l'importance que les Canadiens en général accordent à l'utilisation efficace du temps et les effets que cela peut produire sur la qualité d'une interaction sociale, particulièrement en milieu de travail, peuvent être aussi interprétés comme un signe d'aversion.

Avant de se montrer hospitaliers, les Indiens comme les Canadiens, sont en général prudents et lents à nouer une amitié réelle. Le temps qu'il faudra pour établir ce genre de relation dépendra entièrement du temps que mettront un Canadien et un Indien pour se comprendre mutuellement.

On s'attend à ce que vous serriez la main de vos collègues professionnels de sexe masculin; vous devrez toutefois attendre qu'une femme vous tende la main avant de la lui serrer. La salutation indienne Namaste, en joignant les mains comme vous le feriez pour prier, est acceptable.

Alors que les étrangers sont embarrassés lorsqu'ils ont des conversations sur un plan personnel au cours des premières réunions, les Indiens au contraire jugent tout à fait convenable d'aborder des sujets portant sur la famille, les enfants ou l'éducation et les antécédents professionnels.

Point de vue étranger :

Il est important que la culture et l'efficacité étranger, ainsi que l'approche fondée sur les résultats, ne prennent pas le pas sur les normes et les façons indiennes de mener les activités professionnelles. L'établissement d'un rapport de confiance et de relations avec les collègues et les associés en affaires est extrêmement important en ce qui a trait aux pratiques organisationnelles indiennes. Ces relations prennent beaucoup de temps et il faut en tenir compte dans la planification de vos projets. En Inde, les styles de gestion descendante sont prédominants. Les étrangers doivent donc travailler à l'intérieur de ces paramètres et protocoles pour ne pas être mal vus de la population locale.

Le thé (chi) est habituellement servi lors de réunions officielles et officieuses. Prendre du thé est une partie importante de l'établissement de rapports ou de la conversation avant qu'une réunion ne commence officiellement. Ce processus est parfois long et ne doit pas être sabordé. Il doit être plutôt considéré comme une norme qui s'applique aux rencontres avec des représentants officiels et à la conduite des affaires en Inde. Ce processus d'établissement de relations n'est pas instantané et pourrait s'étaler sur la durée entière de votre séjour en Inde.

En tant que nouveau venu, vous pourriez ne pas connaître la dynamique interne et les questions de classe. Vous gagnerez par conséquent à développer de solides relations avec vos collègues de travail les plus proches et avec votre superviseur. Tous les autres devront être traités avec respect; ils apprécieront aussi que vous preniez le temps de discuter avec eux. Si vous êtes un homme, vous devrez vous montrer conservateur lorsque vous parlez avec des femmes, jusqu'à ce que vous connaissiez mieux la culture de l'organisme dans lequel vous travaillez.

N'oubliez pas d'apporter avec vous des sucreries et des pâtisseries (methai) indiennes au travail le jour de votre anniversaire!

La formalité la plus courante, lorsque vous rencontrez des représentants officiels, est de les saluer en disant « Namaste », en tenant les mains jointes (comme lorsque vous priez). En Inde, les gens montrent beaucoup de respect aux gens haut placés et s'adressent à eux avec beaucoup de formalité. Entre autre, il vaut mieux ne pas s'asseoir avant que les représentants officiels que vous rencontrez s'assoient ou vous invitent à le faire.

Lorsque vous rencontrez des représentants officiels, la conversation doit porter sur les points à discuter. Les spécialités culinaires, les activités culturelles, etc., que vous appréciez en Inde sont aussi d'excellents sujets de discussion. Les représentants officiels indiens se montreront très curieux au sujet de votre pays. Vous pourriez alors être bombardé de questions sur la vie dans votre pays.

En ce qui concerne les « repas d'affaires », la personne qui occupe le poste le plus élevé sera celle qui, normalement, fera l'invitation à déjeuner. Comme les étrangers sont très riches aux yeux des Indiens, il serait acceptable pour un étranger de payer l'addition.

### 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 traitement préférentiel, une augmentation salariale, le recrutement d'amis ou de membres de la famille de collègues de travail sont des attentes courantes dans les secteurs public et privé. De nos jours, toutefois, les gens doivent justifier leurs actes et les personnes qui acceptent des privilèges spéciaux doivent prouver qu'elles méritent le poste qu'elles détiennent. Aujourd'hui, l'octroi de privilèges spéciaux ne passe pas sans qu'il soit remis en cause ou remarqué.

Point de vue étranger :

Un collègue ou un employé s'attend normalement à recevoir des privilèges ou des faveurs spéciales en raison de relations personnelles ou d'une amitié. Les Indiens sont très loyaux envers ceux qu'ils connaissent et considèrent les privilèges spéciaux comme des moyens de démontrer leur loyauté. L'octroi de privilèges spéciaux est souvent considéré comme une obligation qui doit être absolument remplie.

Les Indiens sont aussi très entreprenants et ne risqueraient pas de faire moins que le minimum requis à cause des privilèges ou des faveurs spéciales qui leur sont accordés.

### 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 :

Dans plusieurs cultures indiennes, préserver l'harmonie et sauver les apparences sont des principes importants qui régissent la communication dans la mesure où l'on juge qu'il est plus important d'éviter un conflit que de faire passer le message clairement. Toutefois, comme au Canada, il est important de clarifier immédiatement ce que l'on ne comprend pas. Tout désaccord doit être traité avec beaucoup de tact.

Étant donné qu'il est important de sauver les apparences, vous pourriez tenir une réunion avec votre collègue et lui parler en privé. Les différends peuvent être habituellement résolus à l'amiable. Le plus souvent, les problèmes sont dus à une mauvaise communication. Exposez votre problème et demandez au collègue d'en faire autant, puis essayez de résoudre la situation comme si vous formiez une équipe. Si le problème persiste, informez votre collègue que vous aimeriez lui donner une autre chance de résoudre le problème entre vous avant de consulter votre supérieur.

Point de vue étranger :

Dans la plupart des cas, confronter un collègue n'est pas le moyen le plus efficace de résoudre un problème lié au travail. Les Indiens n'aiment pas la confrontation et essaieront en général d'éviter le problème en question ou ses répercussions. Le meilleur moyen serait de le soulever de façon informelle dans une conversation et de ne pas l'aborder directement. Demander l'aide d'un collègue mutuel pourrait être utile, à condition qu'il soit respecté par la personne qui vous crée le problème. L'intervention de votre superviseur ne devrait être envisagée qu'en dernier recours et si le problème que pose votre collègue perturbe votre travail.

Il est souvent difficile de déterminer si un collègue a des motifs de se plaindre de vous. Il peut le mentionner indirectement dans une conversation ou en passant. L'approche la plus efficace consistera souvent à écouter soigneusement et à détecter les signes non verbaux. À cet égard, il sera préférable d'observer et de laisser vos collègues indiens prendre l'initiative lorsque vous aurez des doutes au sujet d'activités en cours. Vous aurez avantage aussi à constituer un réseau d'amis et d'associés expatriés avec qui vous pourrez discuter de ces questions.

### 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 au travail, l'engagement, la rémunération, la loyauté, de bonnes conditions de travail et la crainte de l'échec sont tous des facteurs de motivation. Les Indiens accordent beaucoup d'importance à de bonnes conditions de travail, à la loyauté, à la confiance, à l'âge, au niveau d'instruction et à la rémunération. Nombre d'employés pourraient ne pas avoir le privilège de la satisfaction au travail. Le chômage étant très élevé, les gens acceptent souvent n'importe quel poste pour subvenir aux besoins de leur famille et il arrive qu'ils soient trop qualifiés pour le poste qu'ils détiennent.

Point de vue étranger :

La rémunération financière et la reconnaissance sont les facteurs prédominants de motivation des collègues locaux. Les familles indiennes sont très nombreuses parce que tous les membres d'une même famille étendue vivent ensemble. Il en résulte que ceux qui travaillent subissent une pression considérable pour subvenir aux besoins de leur famille. La rémunération financière est alors une forte mesure incitative.

Le statut et la reconnaissance sont des facteurs culturels importants en Inde. La reconnaissance du travail bien fait et l'avancement à des niveaux supérieurs sont considérés comme de bonnes mesures incitatives pour amener les employés à bien faire leur travail. Un témoignage d'appréciation spécial sera favorablement accueilli par l'employé parce qu'il servira aussi de marque de reconnaissance parmi ses pairs en milieu de travail, parmi les membres de sa famille et dans sa communauté en général.

### 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 :

Auteurs indiens : Je recommande Rohinton Mistry, Vikram Seth, Gita Metha, Arundathi Roy, V.S. Naipaul, Ruth Praver Jhabvala, David Davidar, Salman Rushdi. Chez les poètes, je conseillerais : Rabindranath Tagore, Kalidas ou Vivakananda.



Films en langue anglaise : Gandhi de Richard Attenborough; La route des Indes de E.M. Forster; Miss Mippi Masala; Masala; Madam Suzaska; Maharabatha Indian Epic (production de la BBC disponible à la Bibliothèque d'Ottawa); Lagan; Bend it like Bechem; Le mariage des moussons; Baji on the Beech; et Salam Bombay.

Musiciens : Ravi Shankar et Zakir Hussain, à la sitar ou tabla – musique classique indoue – du Nord de l'Inde; U. Srinivas (violon classique – État de KarnātaKa – au Sud de l'Inde); Aruna Sayeeram (musique vocale classique – État de KarnātaKa), Shivkumar Sharma (Santur) avec Zakir Hussain (sitar/tabla – Nord de l'Inde – musique classique hindoue); Ustad Imrat Khan (Ragmadhurranjani – musique classique hindoue).

Spécialités culinaires traditionnelles : Nord de l'Inde : Bendi Baji (okra), palak paneer (épinards au fromage blanc), dhal makni (lentilles dans une sauce crémeuse), poulet tandoori, poulet au beurre, agneau ou mouton kurma (curry), canard Bombay ou pommes frites et Goan (poisson à la noix de coco et au curry), crevettes au curry Kerala; riz fritté ou riz au safran et nan ou rôti tandoori – pains du Nord de l'Inde. Préparations de riz et de lentilles végétariennes les plus répandues dans le Sud de l'Inde : masala dosa; vadi, idili sambar; desserts à base de lait : golab jamoon, keer, rasmola, payasam, halva, barfi, kulfī, laddoo, etc.

Lien Internet utile : <http://www.docuweb.ca/India>.

### 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 :

Les idées qui suivent portent sur la façon de se familiariser avec le peuple indien et sa culture :

New Delhi, Mumbai, Calcutta, Chennai et Bangalore sont de grands centres culturels et commerciaux. Essayez d'assister à des représentations de danse théâtrale, des concerts de musique, des pièces de théâtre et des films locaux. Lisez des livres historiques, des romans, des romans fiction et des poèmes; regardez les émissions de télévision et assistez à des activités sportives. Visitez des musées, des temples, des mosquées, des cathédrales ou des temples sikh (gurudhawara), les monuments historiques, les marchés d'alimentation et de légumes, les bazars et marchés de vêtements, et les centres commerciaux.

Culture et peuples : Un collègue ou une connaissance seront heureux de vous aider. S'ils ne peuvent pas vous accompagner personnellement à cause d'obligations familiales ou professionnelles, ils pourront habituellement trouver un ami ou un membre de la famille qui vous accompagnera. Si cela n'est pas possible, ils demanderont à leur chauffeur de vous faire visiter la ville ou vous réserveront une visite guidée de la ville auprès de groupes spécialisés.

Point de vue canadien :

Le cricket est l'un des sports les plus populaires de l'Inde. Les matchs sont télévisés et on peut voir partout des garçons et des hommes y jouer.

La culture riche et diversifiée de l'Inde s'exprime dans les différentes constructions, tels que les temples, les châteaux et les forts, qui parsèment l'Inde, et qui valent la peine d'être visités. Il y a d'autres façons de se renseigner sur la culture indienne, dont les expositions, les pièces de théâtre et les concerts tenus dans la plupart des centres urbains. Je recommande vivement d'assister à un concert de danse classique indienne.

Dans la plupart des cas, un collègue ou une relation seront très heureux de vous accompagner aux événements, mais tenez compte de leurs moyens financiers si vous choisissez une activité onéreuse.

Source : [www.intercultures.ca](http://www.intercultures.ca)