

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 :

Lorsque vous rencontrez un Lituanien pour la première fois, vous devez être habillé de façon appropriée et il est extrêmement important de paraître propre et soigné. Un sourire et un contact visuel sincères sont inestimables.

Tout sujet de discussion est acceptable. Vous pouvez parler de tout, notamment de la famille, du travail, de votre lieu d'origine, de vos passe-temps préférés. Les Lituniens adorent le basket-ball. Il est très important de tenir compte du contexte et de ne pas faire des plaisanteries sans bien réfléchir au contexte. L'humour lituanien est quelque peu différent, en ce sens qu'il se rapproche davantage de l'humour caustique des Britanniques. Évitez le sarcasme et l'ironie dans vos conversations.

Les Lituniens discutent beaucoup de politique. Ils ont des opinions très arrêtées et, en général, ils n'apprécient pas la façon dont le gouvernement fait les choses. Comme la situation politique serait probablement difficile à comprendre pour un Canadien, il est préférable de ne pas aborder ce sujet.

Point de vue étranger :

Les sujets à caractère personnel doivent être évités au cours de réunions d'affaires.

La politique et d'autres sujets qui suscitent des divergences doivent être évités. Je ne conseillerais pas non plus de heurter la dignité des Lituniens en vous montrant insultant, condescendant, inéquitable ou blessant.

Information culturelle - Styles de communication

Question :

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

Point de vue local :

Le plus souvent, les gens se tiennent à une distance d'un bras (tendu) de leur interlocuteur, et ils s'écartent un peu plus, lorsqu'ils discutent ou traitent avec des étrangers. Mieux vaut toutefois déterminer le degré de confort de chaque personne que l'on rencontre quant au toucher et à la distance personnelle.

La situation est différente dans les magasins, à la banque ou dans les autobus, où les gens se tiennent très proches les uns des autres.

Le contact visuel est très important. Les Lituniens considèrent le manque ou l'absence de contact visuel comme un signe de malhonnêteté. En règle générale, les Lituniens serrent la main plus souvent que les Nord-Américains lors des salutations surtout entre hommes. Il n'est acceptable de se donner l'accolade et de s'embrasser qu'entre amis intimes.

En général, les hommes et les femmes ne se touchent pas au cours d'une conversation, mais il arrive que les hommes donnent de petites tapes sur l'épaule de leurs interlocutrices. Bien que les Lituniens n'aient pas un sens aigu de la distance personnelle, il est préférable d'observer chaque interlocuteur et de déterminer son degré de confort.

Les Litvaniens n'utilisent pas beaucoup les gestes et les expressions faciales. Il y a cependant des exceptions. Ces gestes et expressions faciales ont les mêmes sens qu'au Canada.

Point de vue canadien :

La distance personnelle entre interlocuteurs est d'environ une longueur de bras tendu. Deux expressions sur le contact visuel en disent long (traduction) : « Vous pouvez juger une personne à ses yeux » et « Les yeux sont le reflet de l'âme ». Évitez de regarder fixement vos interlocuteurs.

Le toucher est peu fréquent dans la société lituanienne. Il est préférable alors d'éviter de toucher les gens à qui on parle. Les femmes tendent à ne pas serrer la main, bien que cela commence à changer. D'ordinaire, les Litvaniens tendent à cacher leurs émotions, à faire preuve de réserve, jusqu'à ce qu'ils vous connaissent mieux. Ils utilisent parfois des expressions faciales.

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 général, les Litvaniens exprimeront leurs émotions plus facilement. Les démonstrations de colère en public sont jugées impolies, mais elles peuvent se produire.

Point de vue étranger :

La société lituanienne commence à s'ouvrir. Les jeunes montrent leur affection plus ouvertement que leurs aînés. En général, les Litvaniens acceptent facilement les débordements de colère et ont tendance à se plaindre beaucoup, surtout des changements difficiles qui s'opèrent dans le pays.

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 :

Les Litvaniens accordent une grande attention à la qualité des vêtements et des chaussures qu'ils portent. Dans les situations officielles, les hommes portent habituellement un costume et les femmes, une robe habillée ou un tailleur. Cela peut changer selon le genre de travail que vous faites, mais il est très important de porter des vêtements propres et très soignés.

Les collègues et les superviseurs sont souvent appelés par le prénom en le faisant précéder de Ponas (Monsieur), Panele (Mademoiselle) ou Ponia (Madame) ou par le titre : Docteur, Professeur, Directeur, Principal, etc., en y ajoutant parfois le nom de famille. Pour un Canadien, il est très difficile de prononcer et de mémoriser les noms de famille litvaniens. Le prénom est habituellement plus court et plus facile à prononcer.

On s'attend ordinairement à ce que les travailleurs respectent l'horaire convenu. On note toutefois une certaine souplesse à ce sujet. Par exemple, les employés peuvent finir plus tôt et s'absenter avec l'autorisation de leur supérieur ou être priés de faire des heures supplémentaires.

La ponctualité et le respect des délais sont importants.

Point de vue étranger :

Des vêtements habillés sont la norme en Litvanie. Les gens tendent à porter des vêtements qui reflètent le rôle traditionnel des deux sexes. Les téléphones cellulaires sont devenus un accessoire tellement important que les numéros d'abonnés figurent sur les cartes d'affaires et peuvent être composés 24 heures sur 24. On ne fait pas d'appels personnels pendant les heures de travail.

Au début, vous pourriez vous adresser à vos collègues de façon formelle en les appelant Monsieur ou Madame, suivi de leur nom de famille, jusqu'à ce qu'ils vous disent comment les appeler. En ce qui a trait aux collègues, vous pourriez aussi employer le prénom après les titres Monsieur ou Madame, par exemple, Monsieur John ou Madame Rasa.

Les gens d'affaires lituaniens sont de plus en plus à cheval sur la ponctualité. Les gens du pays peuvent toutefois ne pas être ponctuels et vous devrez vous montrer tolérant à l'égard des retards.

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 :

On doit traiter des supérieurs et les superviseurs avec respect et ces derniers entretiennent avec leurs subordonnés des relations plus officielles. Les études et les compétences en leadership sont très recherchées chez les supérieurs et les superviseurs locaux et étrangers. Le niveau d'expérience dans l'industrie ou au travail est aussi essentiel. Il est important, également d'être réceptif aux nouvelles idées.

Les Lituaniens sont habituellement ouverts en ce qui attrait à leur vie personnelle et, dans la plupart des cas, les employés en milieu de travail sont très renseignés les uns sur les autres. La même chose s'applique aux supérieurs. En tant que gestionnaire, vous devrez donc être accommodant et amical, tout en gardant une certaine distance et en séparant bien votre vie personnelle du milieu de travail.

Les Lituaniens voudront savoir beaucoup de choses, parfois beaucoup trop à vos yeux, sur votre vie personnelle. Ne vous offusquez pas des questions à caractère personnel qu'ils vous poseront, parce qu'ils peuvent se montrer curieux.

Bien que les mêmes qualités soient importantes chez un superviseur local ou étranger, le personnel se montrera probablement plus respectueux envers un superviseur étranger.

Il vous sera difficile de savoir ce que le personnel pense de vous. Les Lituaniens, en effet, ont tendance à rester très discrets.

Point de vue étranger :

Après plusieurs années d'inefficacité, la compétence est maintenant un atout, tout comme la franchise et la souplesse.

Les ressortissants étrangers sont parfois traités de façon plus formelle au début et ils ne sont bien considérés que si les locaux les jugent compétents, accessibles et serviables. Les difficultés linguistiques risquent de compliquer les communications, mais de plus en plus de Lituaniens parlent l'anglais. Il peut être difficile d'apprendre un peu de lituanien, mais l'effort que vous ferez en ce sens sera pratique et utile, parce que les gens y verront un signe de respect de la langue et de la culture locales.

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 :

Les décisions en milieu de travail sont habituellement prises par les cadres supérieurs, avec la participation éventuelle des employés. De nouvelles idées sont générées au cours de réunions en équipe où chacun peut exprimer ses points de vue. Les décisions des cadres supérieurs doivent être exécutées par les employés.

Il est parfaitement acceptable de consulter son superviseur immédiat pour des réponses ou une information en retour mais, la plupart du temps, les travailleurs consultent d'abord leurs collègues.

Point de vue étranger :

Dans la plupart des petites entreprises, les investisseurs prennent les décisions pour tout ce qui touche aux opérations et affaires qu'ils brassent. Les grandes entreprises internationales ressemblent aux compagnies et organismes canadiens.

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 : Les hommes et les femmes ont les mêmes opportunités. Il est important que les hommes cèdent le passage aux femmes en leur ouvrant et en tenant la porte, par exemple, à l'entrée d'un immeuble.

Religion : La plupart des gens sont catholiques romains. D'autres sont orthodoxes russes, luthériens évangéliques, juifs, protestants, etc. Habituellement, la religion n'est pas discutée en milieu de travail, chacun respectant la foi des autres.

Classe : L'écart entre les riches et les pauvres a augmenté au cours des quelques dernières années. La classe moyenne est très peu nombreuse. Un grand nombre de personnes semblent vivre au jour le jour.

Origine ethnique : Des différences culturelles et linguistiques distinguent les régions de Zemaitija (Lituanie occidentale), d'Aukstaitija (Lituanie centrale et orientale), de Suvalkija (en dessous de Nemunas) et de Dzūkija (sud de la Lituanie), mais les écarts sont très mineurs et peu importants.

Point de vue étranger :

Égalité des sexes : Les Litوانيens s'en tiennent encore aux rôles très traditionnels des sexes, bien que cela semble changer. Les femmes ont accès au monde du travail et aux promotions à un niveau individuel, mais il existe encore des inégalités. Les hommes ont la réputation d'être machistes.

Religion : Selon les données statistiques, la Lituanie est principalement une société catholique romaine (environ 80 p. cent de la population). En général, les opinions envers la religion sont tolérantes. L'histoire de la chrétienté a parfois été hautement politisée, c'est-à-dire qu'elle a été interdite entre les deux guerres mondiales. Depuis l'indépendance de la Lituanie, les églises ont réouvert et sont aujourd'hui les lieux de culte qu'elles étaient auparavant.

Classe : La Lituanie est quelque peu hiérarchisée. Au début, vous aurez avantage à vous en tenir aux formalités, jusqu'à ce que les gens avec qui vous traitez en décident autrement.

Origine ethnique : Les Litوانيens constituent environ 80 p. cent de la population. Vilnius est la plus cosmopolite des villes de Lituanie, avec une forte présence de groupes ethniques minoritaires. Il est toujours facile de distinguer un Lituanien d'un non-Lituanien.

En ce qui a trait à l'impact en milieu de travail, il est conseillé de bien s'habiller, de s'en tenir aux formalités au début, de respecter les autres, de montrer beaucoup de bonne volonté, de respect pour la culture locale et de montrer ouverture d'esprit et souplesse.

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 :

Avant d'entrer en affaires, il est important en Lituanie d'établir une relation personnelle avec un collègue ou un client, mais cela dépend du milieu de travail. Habituellement, les amis et les gens importants sont traités avec plus de respect que les autres. Il faut du temps pour nouer des relations personnelles et le meilleur moyen de le faire est de trouver des intérêts ou des passe-temps communs.

Point de vue étranger :

Les relations personnelles sont très importantes en Lituanie. Il est essentiel de nouer ces relations, qui prennent du temps, au cours de réunions informelles ou de communications fréquentes.

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 :

En Lituanie, un collègue ou un employé s'attendra à des privilèges spéciaux ou à des considérations particulières en raison d'une relation personnelle ou d'une amitié. Les gens comptent sur leurs amis pour obtenir un traitement préférentiel ou recruter des membres de la famille. Chaque compagnie a son propre système, mais la plupart des gestionnaires tiendront compte d'abord des compétences d'un employé et, en second lieu, des relations personnelles. Les employés qui travaillent bien sont remarqués et obtiennent des augmentations de salaire ou des promotions.

Point de vue étranger :

Oui. Chaque situation doit être évaluée séparément sur la base de considérations objectives.

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 :

Habituellement, les problèmes liés au travail peuvent être résolus directement et en privé. En cas d'échec, il est possible de discuter du problème en équipe ou avec un superviseur.

Point de vue étranger :

Je conseillerais d'essayer d'abord de régler le problème en privé. La réaction du collègue en question dépendra d'un certain nombre de choses : du type et de l'importance du problème, de la disposition du collègue envers la confrontation et s'il est à l'aise d'en discuter.

Dans les milieux de travail où règne une éthique professionnelle tournée vers le collectivisme, les gens ont tendance à tolérer l'ambivalence, à valoriser le groupe plus que les individus et, par conséquent, à essayer de résoudre le problème. Un collègue plus individualiste, mobile, financièrement prospère et auquel s'offrent plusieurs options peut se montrer difficile et causer des problèmes.

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 :

En Lituanie, il est très difficile d'obtenir un emploi, ce qui fait qu'en avoir un est déjà un gros facteur de motivation pour le conserver. La reconnaissance publique est aussi très appréciée, comme le sont de bonnes conditions de travail et la satisfaction au travail. Les gens s'attendent à une prime ou à une augmentation pour un travail bien fait.

Point de vue étranger :

Cela dépend de la personne et du travail à faire. Chez les travailleurs consciencieux, de bonnes conditions de travail et un horaire souple sont des incitatifs suffisants. Pour certains travaux (tels que la construction ou la rénovation), une supervision et une rétroaction soutenues sont de bons facteurs de motivation. Payer plus cher ne garantit pas un meilleur service en Lituanie, mais la crainte de perdre son emploi serait probablement un plus grand facteur de motivation.

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 :

La langue est le plus grand obstacle. La plupart des films et des émissions de télévision sont en lituanien. Le gros de l'information se trouve sur le Web. Les sites suivants pourront vous renseigner sur la riche histoire de la Lituanie, sa culture et les événements courants dans différentes villes : <http://neris.mii.lt>, <http://www.tourism.lt>, <http://www.invotrepocket.com/Lituanie/en>, <http://www.vilnius.lt/new/en/gidas.php>, <http://www.kaunas.lt/english/index.shtml> et <http://www.balticroads.lt/en/cities/trakai.asp>.

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 :

Parmi les lieux à visiter, je conseillerais la capitale, Vilnius, et les villes Trakai, Kaunas et d'autres lieux le long de la Mer Baltique.

Au petit déjeuner, on consomme d'habitude des sandwiches avec du fromage (fromage cottage), du jambon ou de la viande, des crêpes ou des oeufs, du thé, du café et du pain brun ou blanc (si vous avez des problèmes de digestion, le pain brun pourrait être trop lourd).

Le déjeuner se prend habituellement entre 14 h et 16 h. En général, le repas se compose d'une soupe et d'un plat principal, contenant habituellement des pommes de terre, de la viande et des légumes (de saison, bien qu'on trouve une grande variété de légumes toute l'année). Les jours de grande chaleur, vous pourriez essayer la soupe borch (si vous aimez les betteraves), Cepelinai Zeppelin (gros beignets faits de pommes de terre et de viande hachée), Kugelis-kugel, des crêpes Zemaitiski (crêpes de pommes de terre à la viande), des viandes fumées, du poulet, du poisson (hareng), du mouton (ou porc, poulet, etc.) grillé saluki en brochettes, accompagnés de salades mixtes (tomates, concombres, oignons verts...), de salades blanches (à la pomme de terre), de salades rouges (betteraves, haricots, cornichons...). Comme boisson, vous pourriez prendre de la Gira (boisson sûre, faite maison à partir de pain noir et de levure) non alcoolique. Le souper est un peu plus léger et se prend de 18 à 20 h.

Un végétarien aurait plus de difficultés à s'alimenter en Lituanie, mais la plupart des restaurants ont un nombre croissant de plats végétariens à leur menu.

Pour en savoir plus sur la culture lituanienne et les Lituaniens, je recommanderais d'assister à des concerts et à des événements courants. La Lituanie est réputée pour son grand nombre de festivals et d'expositions folkloriques. Le ballet et l'opéra sont très populaires à Vilnius. Ce serait une bonne chose aussi d'assister à des événements sportifs.

Il n'est pas difficile de trouver un « interprète culturel ». Habituellement, un collègue de travail se fera un plaisir de vous guider. Les Litoniens sont très hospitaliers et traitent bien leurs invités. Ils les font participer à tout ce qu'ils font.

Point de vue étranger :

La vieille ville de Vilnius est à visiter absolument. Les églises de Vilnius sont extraordinaires et représentent divers styles : la Cathédrale (classique), l'église de Saint-Pierre et Paul (baroque), l'église Sainte-Anne (gothique).

La cuisine lituanienne est en général à base de viande et de pommes de terre apprêtées de diverses façons, comme les cepelinai, kugelis, vederai et bulvini blynai (crêpes de pommes de terre).

Deux festivals valent la peine d'y assister. Il s'agit du Festival mondial lituanien du chant <http://www.lfcc.lt/ds/principai.html> et le Festival de danse folklorique lituanienne (les deux festivals ont lieu à Vilnius, tous les quatre ans).

Source : www.intercultures.ca