

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 :

Pour établir un bon rapport avec un Mexicain, il suffit de le traiter comme s'il s'agissait d'un ami très proche. Vous pouvez lui parler de ses sentiments, de questions personnelles et familiales, avant toute chose. Vous devez répéter les questions plusieurs fois au cours de la conversation, par exemple, « Comment allez-vous? », parce que cela signifie que vous pensez sincèrement à ce que vous demandez, au lieu de ne poser des questions qu'une seule fois, par politesse. En bref, il faut montrer que vous vous préoccupez du bien-être personnel de votre interlocuteur.

Point de vue étranger :

La façon la plus efficace et la plus acceptable d'établir des rapports avec les Mexicains est de s'enquérir de leur famille. En posant des questions sur les enfants de l'interlocuteur, le lieu d'origine de ses parents et la route qu'il doit emprunter pour leur rendre visite, vous montrez que vous vous intéressez sincèrement à la personne. La raison est que les rapports qui lient un Mexicain à sa famille sont réellement importants dans la culture mexicaine, et même quand rien ne va plus, la famille est toujours une source de fierté. Il est aussi très important de poser des questions sur le lieu d'origine des gens, de leur demander s'ils y vivent encore, quel en est le climat ou la spécialité culinaire typique, sans oublier de manifester le désir de visiter le lieu en question, ce qui sera très apprécié de vos interlocuteurs.

Ces sujets ouvriront la porte à des discussions plus personnelles. De fait, les Mexicains sont souvent très ouverts quant aux choses qui affectent leur vie, comme, par exemple leurs peines et leurs échecs, et vous ferez bonne impression en les abordant avec tact. Il est important de vous rappeler, lorsque vous posez des questions sur les origines de votre interlocuteur, que vous ne devez pas toucher au contexte racial (surtout autochtone) parce que de nombreux Mexicains sont très sensibles aux connotations négatives encore associées aux gens de couleur. Plusieurs étrangers commettent l'erreur de discuter de traditions, de langue, d'art et d'histoire familiale autochtones parce qu'ils s'y intéressent. Or ceci n'est pas toujours bien vu dans la culture mexicaine, surtout en ce qui a trait à l'organisation des structures du pouvoir et à la distribution de la richesse. Les comparaisons entre votre pays et le Mexique sont d'excellents sujets de conversation, surtout si vous parlez en bien de la communauté latino-américaine et, naturellement, de ce qui fait la beauté de votre nation. Mais ne manquez jamais l'occasion de dire combien vous appréciez la chaleur des Mexicains et que le Mexique est une terre d'accueil idéale où il fait bon vivre.

Montrez de la curiosité au sujet des lieux, de l'histoire et sur les questions politiques que les gens soulèveront dans vos discussions avec eux; adoptez aussi une écoute active. Rappelez-vous que le sarcasme n'existe pas au Mexique et que cette forme d'humour peut être mal interprétée ou jugée inconvenante, mais que les Mexicains adorent une bonne plaisanterie ou une histoire amusante.

Information culturelle - Styles de communication

Question :

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

Point de vue local :

On s'attend à ce que les femmes se serrent la main et s'embrassent sur une joue, surtout lors d'activités sociales. Dans ce cas, une accolade, un baiser sur la joue et une poignée de main sont les formalités habituelles. Il n'est pas convenable pour deux hommes de s'embrasser, mais ils peuvent se donner l'accolade et se serrer la main. Vous pouvez toucher votre interlocuteur, mais uniquement si vous le connaissez bien ou que vous êtes amis. Toucher l'épaule ou le bras de quelqu'un est habituellement considéré comme un signe d'affection, et non pas de harcèlement sexuel. Les hommes doivent se montrer prudents envers les femmes et il vaut mieux ne pas les toucher, à moins d'être certain que cela est acceptable. Vous le saurez si votre interlocutrice vous touche.

En affaires, il est préférable d'observer soigneusement votre interlocuteur pour déterminer ce qui semble le mettre à l'aise. Le minimum acceptable dans toute situation consiste à donner une poignée de main.

Il est important de sourire et de regarder l'interlocuteur. Un ton de voix trop bas peut être considéré comme un signe de timidité, de manque d'intérêt ou d'ennui. Les Mexicains ne sont pas directs; surtout s'il leur faut poser des questions sur quelque chose ou s'en plaindre, ou encore s'ils doivent parler d'eux-mêmes, de leur famille ou de leur travail. La franchise est acceptable lorsque vous faites un compliment.

Point de vue étranger :

Les Mexicains sont aussi victimes des stéréotypes qui circulent sur l'Amérique latine, à savoir qu'ils s'embrassent tout le temps, touchent beaucoup leurs interlocuteurs, se tiennent près des gens à qui ils parlent et que leur langage corporel est en général très chaleureux quand ils discutent avec les autres. En réalité, pour ce qui est des salutations, par exemple, deux femmes ou un homme et une femme s'embrassent normalement une fois sur la joue droite, tout en se serrant la main ou en ayant un autre léger contact, alors que deux hommes se serrent la main de façon plus formelle entre eux. Il y a, toutefois, quelques règles importantes et des subtilités à prendre en considération qui remettent en question l'idée qu'on se fait du « langage corporel latino-américain ».

Le toucher dans une conversation est acceptable, tout comme une demi-accolade, en marchant dans la rue en conversant, mais uniquement après avoir établi une relation personnelle avec l'interlocuteur. Vous observerez que les étrangers maintiennent un espace et une distance personnelles que l'on considère normales. Je n'ai pas trouvé que les gestes que font les Mexicains soient aussi fréquents qu'en Espagne, en Grèce, par exemple, et bien que les expressions faciales servent aussi à communiquer, elles tendent à être plus réservées et moins directes qu'on ne le pense quant aux messages qu'elles transmettent.

En général, les femmes tendent à faire de très courts ou sporadiques contacts des yeux, ce qui peut faire croire qu'elles n'écoutent pas. Naturellement, cette dynamique change lorsque vous connaissez mieux vos interlocutrices, mais la règle est de ne pas trop soutenir le regard pour éviter que cela tourne à une lutte de pouvoir. Si vous êtes une expatriée, vous observerez que les hommes s'efforceront de maintenir un contact visuel le plus souvent et le plus longtemps possible. Si vous ne connaissez pas votre interlocuteur, il est particulièrement important de ne pas réagir en soutenant son regard parce que votre interlocuteur pourrait y voir une invitation à flirter. Je souligne ce point parce que les hommes, dans la rue, essaient parfois de forcer un contact visuel pour faire une conquête virtuelle.

En général, je pense que les expatriés doivent reconnaître que leur langage verbal et corporel tend à être plus direct et moins réservé, ce qui peut les faire paraître agressifs aux yeux des Mexicains. Dans le monde des relations merveilleusement personnelles et chaleureuses qu'entretiennent les Mexicains et leur façon de saluer les gens en passant, en s'asseyant à table pour manger, en entrant dans une pièce, etc., s'expriment des niveaux subtils de contact qui, si vous vous y prêtez, vous permettront d'avoir des interactions avec les gens qui deviendront rapidement seconde nature avec le temps.

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 émotives sont très fréquentes. Les Mexicains sont connus pour leurs emportements. En général, ils sont très ouverts quant à leurs émotions et manifestent ouvertement et avec vigueur leur joie, leur tristesse et leur colère.

Point de vue étranger :

Oui et non. Une observation intéressante est que les jeunes gens tendent à vivre avec leur famille jusqu'à ce qu'ils

terminent leurs études ou se marient, ou tout simplement décident de vivre chez leurs parents. Il en résulte qu'ils ne peuvent pas avoir de vie privée et c'est pourquoi on ne trouve pratiquement pas de bancs dans un parc ou dans un autobus sans voir des couples qui s'embrassent ou s'enlacent. En fait, ceci s'applique à des couples de tous âges. Je déconseillerais aux expatriés d'éviter de se comporter de cette façon en public, non pas tellement à cause des connotations qui s'y rattachent, mais en raison surtout du stéréotype de l'étranger libertin et « facile » attiré par le tourisme sexuel encore très présent au Mexique. Les démonstrations de colère sont souvent facilitées par la boisson, et des bagarres éclatent lorsque les personnes sont en état d'ébriété. En milieu urbain, elles sont rapidement arrêtées par la « police préventive » omniprésente, de sorte que vous vous sentirez rarement en danger. Il arrive aussi que des disputes entre amants et amis éclatent en public et vous pourriez vous-même en faire l'expérience, lorsque vous vous serez bien intégré au plan social.

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 au travail est généralement plus habillée. Les blue-jeans et les sandales ne sont pas acceptables. Les gens sont jugés par leur apparence : une apparence propre et élégante est appropriée; le contraire ne l'est pas. Les femmes portent habituellement des bas-culottes et des talons, même par temps chaud, surtout si elles travaillent dans un bureau ou une école. Les femmes se maquillent et sont bien coiffées. Une femme qui se montre au travail sans maquillage ne fera pas bonne impression. Le maquillage est habituellement plus marqué.

On doit vouvoyer les superviseurs en utilisant le « Usted » et le nom de famille. Les expatriés devraient être ponctuels, respecter les délais et ne pas s'absenter, contrairement à leurs homologues mexicains. Ce comportement des Mexicains vaut aussi pour les réunions et il faut en tenir compte en réservant une marge de temps suffisante, pour soi et pour les autres, au cas où il y aurait des retards ou des absences. Il est conseillé de fixer les échéances une semaine à l'avance. En effet, les Mexicains considèrent que la famille et les amis ont la priorité par rapport au travail. Si un décès ou une maladie survient dans la famille, ils iront tous avec leur famille, au lieu d'assister à une réunion ou de travailler pour respecter un délai. Par conséquent, organisez le travail en conséquence et assurez-vous de toujours avoir une solution de rechange.

Point de vue étranger :

Il est important de s'adresser aux supérieurs en employant le « Usted » et leur titre [licenciado/a (licencié/e), arquitecto (architecte), ingeniero (ingénieur), maestro/a (maestro/a), doctor/a (docteur/docteur e), señor/a (monsieur, madame)], suivi de leur nom de famille. Vos supérieurs pourraient vouloir que vous vous adressiez à eux de cette façon, même quand vous les connaissez bien, et vous devrez continuer à le faire jusqu'à ce que ils vous disent « appelez-moi par mon prénom ». Votre tenue vestimentaire dépendra naturellement de votre milieu de travail, mais dans les entreprises, au gouvernement ou dans des environnements administratifs, vous devrez porter des vêtements relativement conservateurs, que vous soyez un homme ou une femme. La raison pour laquelle je conseille aux expatriés de se vêtir de façon conservatrice, même si des collègues mexicaines pourraient porter des vêtements que les étrangers jugeraient sexy, est que vous serez plus à l'aise parmi les autres et que vous commanderez le respect en vous habillant de façon plus conservatrice.

La productivité est indubitablement prise en compte et peut constituer un motif de renvoi au Mexique si elle est insuffisante. Les organismes préfèrent souvent déplacer des gens improductifs dans d'autres postes. J'ai observé que l'absentéisme n'était pas réprimandé s'il était dû à des questions ou à des obligations familiales. L'approche mexicaine qui consiste à reporter les choses « à demain » (mañana, mañana) ne s'applique pas aux délais et, s'il arrive qu'une réunion commence dix minutes en retard, il n'est pas convenable de prolonger ce retard. Pour ce qui est des engagements sociaux, toutefois, les Mexicains jugent impoli d'arriver à l'heure, et il n'est pas rare qu'ils arrivent avec une ou deux heures de retard.

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 :

Tout d'abord, la qualité la plus recherchée est la réputation et la situation sociale bien établie du gestionnaire dans sa communauté locale (au bureau et localement). La seule façon de contourner cette exigence pour un gestionnaire qui n'est pas connu localement est d'être recommandé et « pris sous l'aile » d'une personne locale influente. Autrement dit, un expatrié sera peu respecté et n'obtiendra que peu de rendement de son personnel tant qu'il ne sera pas reconnu.

Un autre facteur important, directement tributaire de l'ampleur de sa réputation au plan social, est la reconnaissance que s'est taillée le gestionnaire dans son domaine de compétence. Son expérience et ses réalisations sont beaucoup plus importantes, en effet, que ses diplômes universitaires. Dans certains cas, ces diplômes peuvent constituer une « valeur » ajoutée mais ils ne pèseront pas beaucoup dans la balance si le gestionnaire n'est pas connu dans la communauté. Le leadership et une bonne attitude étant des facteurs de succès, ces deux qualités réunies chez un gestionnaire sont aussi très recherchées. Un supérieur très accommodant, sans qualités de leader, peut être jugé faible et risque d'être trahi ou traité avec dérision. D'un autre côté, un leader qui ne serait pas accommodant aurait moins de chance de voir ses employés travailler fort sous ses ordres.

Point de vue étranger :

Un solide leadership accompagné d'une direction ferme des initiatives est très recherché, en ce sens que les gens se sentent plus à l'aise grâce au soutien et à l'orientation considérables qui leur sont apportés dans l'exercice de leurs fonctions. Une mise en garde toutefois : la mise en oeuvre de changements réels est souvent un processus lent et toute personne, surtout un expatrié, qui voudrait apporter des changements radicaux d'un seul coup pourrait déclencher un réel choc en retour. Je suppose que la scolarité est tout aussi recherchée, sinon plus, que l'expérience professionnelle, comme semble l'indiquer l'utilisation constante des titres professionnels et formels de tout niveau d'études supérieures pour s'adresser à quelqu'un (par exemple, Arquitecto Roberto, Licenciada Cariño, Maestra Gómez). Les gestionnaires accessibles sont très appréciés – les relations personnelles sont importantes dans toutes les couches de la société – mais le respect de la hiérarchie professionnelle est essentielle. Un gestionnaire expatrié ne saura probablement jamais ce que son personnel pense de lui, et il aura tout à gagner en se comportant de manière à montrer qu'il est ouvert à des discussions directes avec ses employés, ou mieux encore, en tenant des discussions de groupe dans lesquelles ses employés se sentiront plus à l'aise et plus libres entre pairs d'exprimer leurs points de vue sur des sujets choisis.

La réponse la plus utile que je puisse faire à cette question est de décrire l'expérience personnelle que j'ai vécue lorsque j'ai changé de rôle en passant d'un poste de chercheur relativement autonome à un poste de responsabilité administrative importante. Mon supérieur a passé une demi-heure à m'expliquer l'importance d'établir des liens personnels étroits avec tous les employés de soutien, de sorte que, lorsque je dirigerais leur travail, ils me montreraient, non seulement du respect, mais aussi de la confiance en ce sens que je ne chercherais pas à les écarter progressivement. J'avais heureusement déjà établi des relations étroites avec eux et, alors que la dynamique de nos rapports avait changé, ces relations m'ont servi à instaurer un milieu de travail très sain. Il est intéressant de mentionner que la dynamique des relations devait inévitablement changer dans mon milieu de travail de type vertical et hiérarchisé, très répandu au Mexique. Ce qui est plus intéressant encore est que mes employés eux-mêmes m'ont invités à maintenir ce type de gestion verticale : on m'a demandé de « régler le rythme » du milieu de travail, que je montre que j'étais le patron, que je les discipline et que je les tiens occupés en leur donnant des listes de tâches quotidiennes. Lorsque j'ai rétorqué que nous devons travailler en équipe vers la réalisation des mêmes buts et que je préférerais encourager l'esprit d'initiative, on m'a répondu que je ne gagnerais jamais le respect des employés ou que je n'obtiendrais rien d'eux en pensant de la sorte. Mes supérieurs avaient raison à certains égards, et j'ai dû établir un équilibre fragile entre le maintien de nos solides relations personnelles et l'exercice de mes responsabilités de leader.

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 sont prises par les personnes haut placées dans la hiérarchie organisationnelle. Il est acceptable et très souhaitable de consulter son superviseur immédiat et, la plupart du temps, le superviseur en question consultera son propre supérieur avant de prendre une décision. Il est important de ne pas contourner son supérieur immédiat, même s'il n'a pas de pouvoir décisionnel, parce que ne pas tenir compte d'une personne en situation d'autorité est comparable à une trahison.

En milieu de travail, on ne s'attend pas à ce que les employés expriment des idées, sauf s'ils occupent des postes cadres. De plus, il n'est pas bien vu de formuler des idées si on ne vous le demande pas officiellement. Il ne faut pas non plus prendre au sérieux une demande informelle, auquel cas le mieux serait de répondre et de donner des idées en termes généraux et vagues, plutôt que de façon directe et spécifique. Mentionner ce que fait une autre entreprise, ou ce que vous aimeriez conseiller de faire à cette entreprise, a plus de chance d'être accepté que de dire « je crois que nous devrions faire ceci ». Gardez toujours à l'esprit que c'est le patron qui prend les décisions et que son rôle est de les prendre. Lorsque vous donnez des idées (si on vous l'a demandé plusieurs fois et officiellement), prenez une attitude humble et présentez-les comme des suggestions.

Point de vue étranger :

Une difficulté que vous pourriez rencontrer dans votre milieu de travail est d'essayer de déterminer qui est le chef décisionnaire, particulièrement en ce qui a trait aux décisions difficiles que personne ne semble vouloir prendre. Le côté positif de telles situations est que vous serez très apprécié dans la plupart des cas si vous vous offrez d'une façon diplomatique (c'est-à-dire en faisant bien attention où vous mettez les pieds) pour prendre en charge le processus de prise de décision. En règle générale, les idées et décisions viennent de l'échelon le plus élevé de la chaîne hiérarchique. Néanmoins, il se dessine un mouvement visant à obtenir de la rétroaction des employés et à solliciter les idées du personnel de rang inférieur, mais les mécanismes nécessaires à la mise en oeuvre de ces idées sont rarement en place. Il y a là un domaine dans lequel, en tant qu'expatrié, vous pourriez exercer une influence considérable, si vous croyez fermement en l'établissement d'un système plus démocratique dans votre organisme et si vous constatez un désir de la part des gestionnaires de s'orienter dans cette direction. Il est acceptable de consulter votre supérieur pour obtenir des réponses et de la rétroaction, et vous aurez intérêt à établir avec lui des relations amicales pour ne pas être éventuellement transféré ailleurs.

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 :

Il s'agit là d'une question très complexe dans la culture mexicaine. La société est encore dominée par les hommes, même si elle est de type matriarcal où la « mère » est la personne la plus respectée. Les femmes occupent aujourd'hui des postes influents, mais leur rémunération demeure inférieure à celle des hommes. Les femmes sont encore considérées comme des objets sexuels et responsables des tâches du ménage – même si elles occupent des postes à plein temps.

Religion :

Les Mexicains sont majoritairement catholiques. La religion forme une partie très importante de la vie des gens, surtout parmi les classes inférieures et moins instruites. Les fêtes religieuses sont observées au travail.

Classe sociale :

La société mexicaine est élitiste et très consciente des « distinctions » de classe. La façon dont les autres vous considèrent et le statut que vous détenez dans la société dépendent de la classe à laquelle vous appartenez. Le succès et l'éducation dépendront aussi de la classe, qui est habituellement déterminée par votre situation financière : plus vous êtes riche, « mieux » est la classe à laquelle vous appartenez. Il n'est pas impossible de passer dans une classe supérieure (par exemple, en gagnant à la loterie), mais l'ascension sera difficile à cause des obstacles culturels à surmonter. Par exemple, une personne qui aura soudainement gagné de l'argent trouvera difficile d'obtenir un emploi si elle n'a pas une scolarité adéquate par manque d'argent auparavant pour payer ses études.

Groupe ethnique :

Le groupe ethnique est très influent et détermine la façon dont on vous perçoit et vous traite. Si vous appartenez à un groupe accepté, vous serez traité avec respect; sinon, vous ferez l'objet de discrimination. La personne du groupe ethnique victime de discrimination devra se battre deux fois plus fort pour être acceptée au niveau du groupe ethnique accepté.

Point de vue étranger :

Égalité des sexes :

Le rôle traditionnel de la femme en tant que mère et responsable des tâches ménagères, et de l'homme, comme soutien de famille, sont encore dominants, bien que de nos jours, les deux doivent travailler pour subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille. Un certain machisme demeure la forme dominante de manifestation de la virilité, qui semble avoir donné naissance à une culture de soumission parmi les femmes. Mais la dynamique est plus complexe qu'elle n'en a l'air, étant donné que de nombreuses femmes occupent aujourd'hui des postes très influents et qu'elles doivent encore se battre pour être écoutées à la maison.

Si vous êtes une gestionnaire expatriée, vous devrez faire face à un ressentiment très subtil de vos collègues et employés masculins, surtout lorsque vous ferez appel à votre autorité à propos d'une question sur laquelle ils seront en désaccord avec vous. Ce ressentiment est toutefois sans importance et vous pourrez l'ignorer. Le manque de respect des hommes peut se manifester sous diverses formes, par exemple ne pas vous regarder lorsque vous vous adressez à un groupe. Le harcèlement sexuel, naturellement, est toujours une préoccupation, mais j'ai constaté qu'en milieu de travail, les employés sont très respectueux et vous pourrez ne pas en faire cas si vous êtes très subtilement courtisée.

Religion :

Le pays est en majorité de foi chrétienne, plus fréquemment catholique, et la religion demeure au centre de nombreuses choses dans la société mexicaine, qu'elle soit directement liée à l'église ou non. Les gens vous demandent souvent à quelle religion vous appartenez et se montrent curieux au sujet de vos antécédents et de votre éducation. Bien que certains tirent des conclusions fondées sur vos réponses, je pense que la plupart ne le font pas pour les étrangers. En règle générale, cela ne m'a pas souvent préoccupée et je me sens rarement jugée par ceux qui me posent ces questions. Si vous n'êtes pas trop « chatouilleux » quant à vos croyances religieuses, quelles qu'elles soient, vous ne devriez pas avoir trop de problèmes en milieu de travail en ce qui a trait aux jugements qu'on pourrait porter sur vous.

Classe sociale :

Le phénomène de classe au Mexique est encore très présent – le rapport entre une éducation solide et la richesse a été renforcé durant des centaines d'années et l'écart entre les salaires continue de croître. Dans certains milieux, certaines choses sont considérées comme des « activités de classe inférieure », telles que faire des courses, et le fait d'avoir un ou plusieurs chauffeurs personnels et femmes de ménage est vu comme un indice d'appartenance à la classe supérieure. Il existe toutefois une sensibilisation et un mécontentement croissants à l'égard de cette attitude, qui fait qu'il est intéressant de vivre aujourd'hui au Mexique. Les habitudes sont cependant difficiles à changer.

Groupe ethnique :

Les subtilités raciales au Mexique sont étroitement liées à la classe. Les riches et puissants du pays ont historiquement été des Blancs, alors que les peuples autochtones ont été longtemps opprimés. Le stéréotype du Mexicain riche et blanc est presque aussi solide que celui de l'étranger riche et blanc. Les stéréotypes concernant les étrangers non Caucasiens ne sont pas aussi dominants, quel que soit le pays d'origine.

En ce qui a trait aux groupes ethniques, le statut social ou l'origine ethnique peuvent déterminer le respect manifesté à l'égard d'un employé en milieu de travail.

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 :

Il est essentiel d'instaurer une « atmosphère » de relation personnelle avec un collègue ou un client avant d'entrer en affaires. Cela signifie que vous n'avez pas besoin d'établir une amitié de longue date pour mener des affaires, mais que vous devez vous comporter comme si vous étiez amis depuis longtemps. Les Mexicains ont besoin de créer une atmosphère de confiance et d'intérêt mutuel avant de conclure une affaire. Un bon repas ou une réunion sociale avec les clients, et peut-être même la famille du client, pourraient aider. Un cadeau, des fleurs, etc., sont aussi très utiles. En outre, il est bon de poser des questions sur la vie personnelle du client, par exemple, comment va sa famille ou comment vont les études de son fils. Vous pouvez aussi aborder d'autres sujets d'intérêt commun et de caractère personnel. Agissez comme si vos interlocuteurs étaient des amis. Montrez-vous très amical et assumez les dépenses si vous les invitez ou êtes invité à dîner ou à d'autres activités. Ne les laissez jamais payer.

Point de vue étranger :

L'établissement d'un rapport personnel est idéal pour développer toutes sortes de relations de travail au Mexique, même si s'agit d'une brève rencontre au cours de laquelle vous posez des questions sur la famille de votre interlocuteur et vous expliquez les motifs qui vous poussent à travailler au Mexique. Comme je l'ai déjà mentionné, le processus de décision est fondé non seulement sur ce qui paraît le plus logique au plan économique ou logistique, mais aussi sur la loyauté et les contacts personnels.

Invitez vos collègues à prendre un café ou un repas. Au cours de ces rencontres, montrez l'intérêt que vous portez aux autres choses qui leur sont importantes. Lorsque la conversation ne se déplace pas sur des questions liées au travail, commencez par décrire les contacts que vous avez avec les personnes que votre collègue ou votre client respecte ou en qui ils ont confiance. C'est là une pratique universelle mais particulièrement efficace au Mexique. De petits cadeaux, tels qu'un plat préparé à la maison, sont très appréciés.

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 de salaire, le recrutement d'amis ou de membres de la famille sont des faveurs auxquelles s'attendent les collègues et les relations. Le travail et l'amitié sont très étroitement liés. L'amitié est très importante et les gens feraient n'importe quoi pour un ami, même l'aider dans son milieu de travail.

Point de vue étranger :

Les gens s'attendent à recevoir des faveurs personnelles au plan professionnel, par exemple recommander un membre de la famille, envisager la passation d'un marché avec l'entreprise d'un ami au lieu d'une autre, etc. L'octroi de ces faveurs peut être facilement évité en expliquant que cela ne relève pas de vous ou que votre supérieur ne l'approuverait pas. Toutefois, il est très fréquent que les gens vous empruntent de l'argent s'ils savent que vous en avez. Dans ce cas, il est beaucoup plus difficile de s'en sortir, parce que souvent les personnes demandent le prix des choses que vous avez achetées ou quel salaire vous faites. Vous pouvez mentir, mais on s'attend à ce que vous répondiez ouvertement à ces questions et, la plupart du temps, les renseignements concernant les salaires sont connus de tous. Il y a cependant des cas où vous devrez prêter de l'argent, parce qu'un refus pourrait être interprété comme une insulte très personnelle. En d'autres mots, l'amitié s'accompagne d'attentes de soutien émotionnel et financier et vous pourriez difficilement refuser d'aider un collègue avec qui vous travaillez et qui connaît votre situation financière.

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 :

Un problème lié au travail doit être abordé directement et en privé. Lorsqu'un collègue a des griefs à votre égard, il est très peu probable qu'il vous confrontera directement, mais vous vous en rendrez sûrement compte de par son comportement envers vous.

Point de vue étranger :

Il est normal et fréquent de consulter un superviseur pour traiter de problèmes liés au travail ou pour savoir si un collègue nourrit un grief à votre égard. Le traitement des problèmes avec tact et en privé sera très apprécié. J'ai constaté qu'il m'était plus facile de confronter ces problèmes en face à face étant donné que je pouvais me donner une certaine liberté d'action en jouant la carte de la naïveté en indiquant que j'avais peut-être encore mes attentes canadiennes, mais que le problème me préoccupait et que nous devions en discuter. Ces entrevues en privé me donnaient l'occasion de résoudre mes problèmes sans prêter le flanc à la confrontation.

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 :

Je citerais la rémunération, la satisfaction au travail (souvent liée à la souplesse de l'emploi : plus l'emploi est souple, mieux cela vaut), l'appréciation des personnes avec lesquelles on travaille et la reconnaissance publique du travail bien fait. Ce dernier critère est très important.

Point de vue étranger :

Les collègues mexicains sont souvent motivés par un sens de loyauté et d'obligation envers l'employeur et ses employés. Ils accordent aussi de l'importance à la souplesse des horaires pour pouvoir déjeuner avec leur famille ou quitter le travail plus tôt pour aller chercher leurs enfants, ce qui en retour, les incite à accorder plus d'importance à la nécessité de travailler plus efficacement. Les incitations financières au Mexique sont différentes : souvent, les primes ne sont pas versées en fonction du rendement, et il y a très peu de possibilités d'avancement de carrière, si d'autres candidats possèdent un plus haut niveau d'instruction.

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 :

Livres : El Laberinto de la Soledad d'Octavio Paz &ndash est l'une des meilleures analyses sociales et psychologiques des Mexicains.

Musique : Luis Miguel, chanteur populaire, musique superbe, mariachi et pop traditionnels

Spécialités culinaires traditionnelles : Mole poblano (poulet avec sauce au chocolat et piment); chile en Nogada (poivrons verts chile farcis de viande et nappés d'une sauce au nougat et à la crème).

Liens Internet utiles : www.canadamexique.com; www.mexique.com; www.fiestaamericana.com; www.xelha.com.mx; www.yahoo.com.mx; et www.sare.com.mx.

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 :

Cela dépend de l'endroit que vous visitez. Le Mexique est un pays très riche sur le plan culturel. Le meilleur moyen de s'informer sur sa culture est de socialiser avec les gens du pays qui pourront vous renseigner sur les bons restaurants, les livres à lire, les films à voir et les lieux à visiter. Lisez le journal!

Point de vue étranger :

Spécialités culinaires : Essayez tout. Oubliez votre pain et vos pommes de terre et adoptez maza et tortillas. Allez au marché et essayez de nouveaux fruits. Régalez-vous d'avocats. Essayez les spécialités vendues dans les rues, allez au restaurant et faites-vous plaisir en cuisinant les spécialités mexicaines vous-même.

Pour vous familiariser avec la culture mexicaine, commencez par aller au centre culturel local qui vous fournira une liste des représentations théâtrales et des concerts. Les autres expatriés sont souvent les meilleures sources d'information sur les événements culturels parce qu'ils essayent d'acquérir le plus possible d'expérience. Le mercredi

soir, on peut voir deux films pour le prix d'un – il y a une pléthore de nouveaux films mexicains à voir, certains portant sur la culture et, pour la plupart, le jeu des acteurs est très rafraîchissant par rapport à Hollywood. Assistez à un match de football de la ligue locale ou nationale, ou allez dans les bars lors du Mondial ou de la Coupe du monde de football pour faire l'expérience des étreintes en groupe lorsque le Mexique gagne! Visitez un bar de salsa – les expatriés y reçoivent souvent des offres de leçons. Profitez-en! Lisez les quotidiens La Reforma ou La Universal pour vous tenir au courant des événements. Laissez de côté votre guide Lonely Planet et visitez les villages à l'extérieur de votre ville en fin de semaine. Joignez-vous à une organisation de bénévoles pour travailler dans vos temps libres dans des régions rurales ou isolées ou dans les bidonvilles urbains que vous ne pourriez pas visiter autrement. Ces bidonvilles, ces villages indigènes ou d'autres perles rurales contribuent à la diversité du Mexique, et ils peuvent se trouver à une demi-heure à peine de votre lieu de travail.

La plupart des gens que vous rencontrerez pourront vous servir d'interprètes culturels car les Mexicains sont chaleureux, généreux et lorsqu'ils vous invitent à visiter un village, à assister à un mariage ou à un événement culturel, ils sont le plus souvent très sincères! Acceptez leurs invitations le plus souvent possible si cela ne vous gêne pas.

Dans une certaine mesure, vous aurez tendance à recruter vos meilleurs interprètes culturels et vos amis parmi la collectivité des expatriés et vous partagerez avec eux un lien commun : le fait d'être étrangers. Ces personnes enrichiront votre séjour et vous révéleront de nouveaux aspects de la culture mexicaine, mais montrez-vous prudent, parce que leurs opinions et leurs buts pourraient être très éloignés de la neutralité. J'ai observé, par exemple, que nombre de mes amis étaient des artistes, des activistes à la défense de causes perdues ou des citoyens d'autres pays d'Amérique latine. Un bon exemple que je donnerais à ce sujet est la frustration, fréquente, des anthropologues venus étudier de l'extérieur une communauté du Mexique qui découvrent, après avoir été abordés par des « interprètes », que les renseignements fournis par ces derniers n'étaient pas représentatifs des normes et des pratiques culturelles de la communauté en question.

Source : www.intercultures.ca