

## 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 Singapouriens sont des gens très simples qui aiment les bonnes plaisanteries. La plupart d'entre eux sont mal à l'aise dans les milieux où ils doivent surveiller leurs propos. Le conseil le plus facile à suivre que je puisse vous donner serait, au premier contact, de vous montrer aimable et d'essayer de briser la glace, par exemple, en parlant du temps. Comme les Singapouriens, à l'instar des autres peuples, s'intéressent beaucoup aux conditions de vie à l'étranger, une autre possibilité serait de leur parler de l'histoire et du gouvernement de votre pays, qui sont assez comparables à ceux de Singapour.

Les Singapouriens sont très fiers de leurs réalisations depuis leur séparation de la Malaisie (en août 1967), et il est essentiel de ne jamais donner l'impression que vous pensez que Singapour est un pays du tiers-monde. Si vous avez une telle opinion, vous la perdrez certainement au moment même où vous débarquerez de l'avion et récupérerez vos bagages! Vous pourriez aussi énerver les gens en pontifiant sur les libertés dont jouissent les Occidentaux par rapport à la « dictature » qui règne à Singapour. Les gens sont quelque peu fatigués d'entendre les Occidentaux prêcher la liberté d'expression et ne voient pas la nécessité d'avoir ces libertés à Singapour.

Point de vue étranger :

Travailler à Singapour offre une expérience unique aux ressortissants étrangers. L'île possède trois cultures distinctes (malaise, chinoise et indienne). Bien qu'elles soient très différentes, ces cultures présentent certaines similarités, probablement à cause de l'ombrelle « singapourienne. »

Créer une bonne impression est une tâche délicate au contact d'une culture différente. À cause de l'influence britannique et de l'attachement de Singapour à certaines pratiques britanniques, il est facile de se comporter comme on le ferait dans son pays, en oubliant qu'on se trouve dans un environnement asiatique. La philosophie asiatique sous-jacente à l'établissement de bons rapports d'affaires repose sur la nécessité de bien se connaître au plan personnel, avant d'établir une relation d'affaires. Des bons sujets de discussion à la première rencontre sont la famille, la santé ou la situation familiale, mais évitez de poser des questions sur l'épouse de vos interlocuteurs singapouriens. Vous pourriez cependant leur demander sans crainte combien d'enfants ils ont, quel est le niveau d'études des enfants, depuis combien de temps ils sont mariés, et ainsi de suite.

Dans les situations inhabituelles, je recommanderais de ne pas poser de questions sur la religion et la politique. En effet, même si ces sujets peuvent susciter les discussions les plus fécondes ou intéressantes, vous pourriez offenser votre hôte en formulant une opinion malhabile. Mon conseil est de ne pas les aborder du tout, sauf si votre interlocuteur vous invite à faire un commentaire. En ce qui a trait à la religion, la raison pour ne pas en discuter est que Singapour, comme il a déjà été mentionné, est un pays très diversifié qui s'enorgueillit de pratiquer la tolérance et d'intégrer toutes ses cultures. La plupart des gens sont ouverts à toutes les religions et on trouve, côte à côte, des églises, des mosquées et des temples hindous et chinois. Vous pourriez alors, intentionnellement ou par accident, vous placer dans une fâcheuse situation en tenant des propos chargés de préjugés qui risqueraient de vous aliéner vos hôtes.

Il est aussi préférable d'éviter la politique pour diverses raisons. D'abord, le gouvernement singapourien est très autoritaire et le Singapour d'aujourd'hui a été édifié dans le cadre d'un plan de développement de 50 ans, ce qui est assez rapide et révélateur des moyens utilisés. Ses fondateurs sont vénérés et glorifiés – par exemple, en donnant leurs

noms à des ponts et à des rues. En deuxième lieu, les lois de Singapour sont strictes, notamment celle du service militaire obligatoire pour tous les citoyens, et il est difficile pour un étranger aux convictions opposées à ce genre de contraintes de comprendre qu'elles sont appliquées et acceptées dans le meilleur intérêt du pays. Dans ce contexte, un commentaire même anodin pourrait offenser un Singapourien dont la façon de penser serait différente de la vôtre.

L'humour est acceptable et sans risque au premier contact. Des plaisanteries légères qui ne portent pas ombrage aux diverses cultures singapouriennes sont d'excellents moyens de briser la glace.

Singapour a un taux d'alphabétisation très élevé. La plupart des gens ont un niveau d'instruction supérieur au cycle secondaire. Cette instruction est acquise dans l'île ou à l'étranger, par exemple, aux États-Unis, au Canada, au Royaume-Uni, en Malaisie et en Australie. Vous pouvez donc vous attendre à rencontrer des personnes à l'esprit relativement ouvert et de petits faux pas de caractère culturel seront facilement ignorés.

### Information culturelle - Styles de communication

Question :

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

Point de vue local :

Il n'y a rien de particulier à mentionner en ce qui a trait à la distance ou au contact visuel que vous devez tenir entre vous et votre interlocuteur. Les Singapouriens sont assez réservés et le toucher doit être évité, à l'exception de la poignée de main. Donner l'accolade, embrasser, taper dans le dos, accueillir vos interlocuteurs avec un vigoureux et tonitruant « Comment allez-vous? » ne sont pas acceptables, jusqu'à ce que vos interlocuteurs deviennent de bons amis. Je ne pense pas que cela soit différent de la façon dont les étrangers se comportent.

Point de vue étranger :

Vous pouvez être certain que la notion de distance personnelle ne peut pas tenir dans un pays où règne une forte influence culturelle asiatique. Les personnes qui discutent en tête-à-tête se tiennent habituellement à une distance de 2 pieds. Ils échangent des poignées de mains et ils se touchent beaucoup les bras ou les épaules. Vous devez éviter de serrer la main des femmes ou de les toucher; le mieux est d'attendre qu'elles vous tendent la main, avant de tendre la vôtre. Le contact visuel est très important dans les conversations parce qu'il permet de forcer l'attention. Les Singapouriens utilisent des expressions faciales ou des gestes pour indiquer qu'ils acceptent une idée ou pour indiquer qu'ils l'ont comprise. Vous devez savoir que, si vous êtes en situation d'autorité, vos subordonnés ne se trouveront jamais ouvertement en désaccord avec vous et feront ce que vous leur direz. Ils ne vous diront leurs opinions que si vous le leur demandez, mais ils ne le feront pas d'eux-mêmes ouvertement.

Le ton de voix doit être modéré. Parler trop fort est impoli. De plus, la plupart des conversations dans les milieux d'affaires sont formelles de nature. Vous devez donc prendre soin, en vous adressant à des cadres supérieurs, de vous en tenir au style officiel.

### 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 entre les couples de sexe opposé deviennent de plus en plus fréquentes. Les gens peuvent se tenir par la main, s'embrasser légèrement, se tenir par la taille ou les épaules – mais toute autre démonstration d'affection n'est pas acceptable. Les débordements de colère sont rares en public. Toutes les disputes doivent être résolues en privé.

Point de vue étranger :

Les démonstrations d'affection en public doivent être évitées, quoique la plupart des adolescents singapouriens se tiennent par la main ou enlacés, et il n'est pas acceptable de s'embrasser amoureuxment. Il est particulièrement important, si vous êtes un professionnel, de maintenir une bienséance lors d'activités sociales pour ne pas perdre votre crédibilité.

Les démonstrations de colère en public ne sont pas acceptables à cause du caractère conservateur des deux cultures principales de Singapour. Si vous vous laissez aller à des débordements de colère, attendez-vous à causer tout un attroupement. Le comportement recommandé est d'exprimer vos émotions d'une manière calme et sereine, ce qui donnera de bons résultats. Au cours de mon séjour de 18 mois à Singapour, je n'ai vu personne fustiger une autre personne. Autant dire que cela n'est pas fréquent.

Les Singapouriens sont très amicaux et cordiaux et rire à gorge déployée n'est pas impoli ni désapprouvé.

### 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 façon de s'habiller et de s'adresser aux collègues dépend énormément de la culture de votre milieu de travail, bien qu'on s'adresse habituellement aux cadres supérieurs par leur titre et le nom de famille, par exemple, Docteur Tan, Monsieur Ong, etc. Naturellement, si le Docteur Tan vous dit de l'appeler Al, faites-le!

L'importance des délais, de la ponctualité ou autres dépend encore de l'organisme pour lequel vous travaillez et de vos propres habitudes. En règle générale, on s'attend à ce que les cadres supérieurs se comportent de façon responsable – par conséquent, un Canadien travaillant à Singapour et qui occupe un poste de supervision devra agir en conséquence.

Point de vue étranger :

Le code vestimentaire au travail est en général le complet-veston. La plupart de mes collègues portaient des costumes et des pantalons habillés, avec chemise et cravate. À cause du climat tropical qui règne dans le pays, il est recommandé de porter des vêtements en tissu léger. Pour les femmes, le code vestimentaire est le tailleur habillé (pantalon ou jupe). La norme vestimentaire est le costume pour toutes les fêtes, sorties ou réunions de travail.

Les collègues, les cadres supérieurs et les subordonnés s'adressent entre eux par leur titre officiel (Monsieur, Madame, Mademoiselle, Docteur, etc.). Vous devez utiliser ces titres, jusqu'à ce que vos interlocuteurs en décident autrement. De plus, les Singapouriens font suivre le titre du prénom, et non du nom de famille. Les conversations doivent être menées de façon formelle, en évitant de rabaisser vos interlocuteurs, leurs expériences ou leurs idées.

Les réunions commencent à l'heure fixée et les absences ne sont acceptées que si elles sont planifiées et justifiées.

### 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 :

Je dirai que les qualités les plus importantes sont la compétence et l'empathie à l'égard des problèmes des subordonnés. Cela s'applique aussi aux gestionnaires locaux et étrangers, mais en tant que ressortissant canadien, vous serez implicitement tenu de fournir un rendement supérieur (autrement, les gens se diront « Pourquoi payons-nous à cet étranger un salaire plus élevé ») Ainsi, on s'attendra à ce que vous utilisiez votre expérience acquise à l'étranger au profit de l'organisme qui vous emploie. Si l'anglais est votre langue maternelle, on s'attendra aussi à ce que vous communiquiez mieux les idées, les objectifs, etc., que les gestionnaires locaux.

Un gestionnaire étranger aura probablement du mal à découvrir ce que ses employés pensent de lui, étant donné que ces derniers ne peuvent certainement pas avoir le même rapport avec lui qu'avec un gestionnaire local. À ce sujet, je me souviens, lorsque j'étais à l'école, d'une enseignante de littérature anglaise qui nous enseignait Shakespeare : la classe était si silencieuse que vous auriez pu entendre une mouche voler. Dans les autres classes où enseignaient des professeurs locaux, le bruit était considérablement plus élevé. Cela ne veut pas dire que chacun de ses mots nous captivait au plus haut point. Elle nous semblait venir d'une autre planète et nous étions silencieux parce que nous avions peur qu'elle fasse quelque chose d'inattendu au moindre bruit. En d'autres mots, vous aurez du mal à faire passer vos messages auprès des employés et vous découvrirez qu'aucun d'eux n'osera contester vos idées, même les

plus farfelues, parce qu'ils penseront, sagement assis, que vous venez d'ailleurs et que c'est peut-être la façon de travailler dans votre pays.

En fin de compte, vous devrez les convaincre que vous voulez réellement leur rétroaction et que vous n'avez pas toutes les réponses à leurs questions.

Point de vue étranger :

Les études et les capacités de leadership semblent être d'une extrême importance dans la culture singapourienne. La plupart des gens aisés financièrement envoient leurs enfants à l'étranger pour faire des études supérieures, parce qu'ils réalisent qu'un diplôme des étrangers a plus de valeur qu'un diplôme local. Les capacités de leadership sont aussi très importantes. La majorité des milieux d'affaires fonctionnent selon un style de gestion hiérarchique, selon lequel les cadres supérieurs prennent les décisions stratégiques et les employés les exécutent.

À titre de consultant étranger (ou de ressortissant), vous êtes automatiquement placé dans la sphère d'influence supérieure. En raison de vos études et de votre expérience, vous êtes sans conteste considéré comme un expert dans votre domaine. Toute les suggestions que vous ferez ou les orientations que vous voudrez imprimer en ce qui a trait à votre travail seront acceptées sans résistance. Du point de vue des Singapouriens, si vous avez été recruté, c'est qu'il n'y avait pas de talent local disponible pour l'emploi ou que votre expertise vous a qualifié pour le poste.

Savoir ce que vos employés pensent de vous est difficile, comme au Canada. Vous devez déceler les signes les plus subtiles. Si vous êtes un gestionnaire ouvert aux nouvelles idées, qui n'hésite pas à féliciter ses employés quand c'est mérité et qui reconnaît le bon travail, vos employés apprécieront ce comportement et seront plus ouverts à votre égard. Toutefois, si vous pratiquez le même style de gestion que les gestionnaires locaux, vous n'aurez pas à vous préoccuper de ce que les employés pensent de vous parce qu'ils feront ce que vous leur direz de faire et qu'ils sont culturellement conditionnés à exécuter les ordres.

### **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 pratiquement toutes prises par les cadres supérieurs et, d'ordinaire, les employés ne sont pas habilités à prendre des décisions importantes. Pratiquement tout (y compris les idées) circule du haut vers le bas. Malgré la mise en place d'équipes d'amélioration des milieux de travail (ÉAMT) dans plusieurs entreprises depuis des décennies, la tradition asiatique de tout laisser à la discrétion des supérieurs demeure bien enracinée et difficile à changer. Les ressortissants étrangers peuvent, en toutes circonstances, consulter leur superviseur immédiat pour discuter des conditions de travail et de rendement. Il est cependant inhabituel pour un travailleur singapourien de se montrer suffisamment courageux pour exiger une amélioration de ses conditions d'emploi.

Point de vue étranger :

Les décisions sont prises du haut vers le bas. Toutefois, en tant qu'expatrié, vous avez l'avantage de pouvoir accéder sans difficulté aux cadres supérieurs. Vous pouvez facilement court-circuiter votre superviseur immédiat et consulter des cadres de plus haut niveau, au besoin, sans offenser personne. Vous pouvez aussi consulter librement votre superviseur pour obtenir des réponses ou une information en retour. Un employé local commencera par poser des questions à ses pairs, avant de consulter son superviseur, mais cela ne s'applique pas aux expatriés.

### **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 : Singapour est encore une société plutôt machiste, à certains égards. Par exemple, une étrangère mariée à un Singapourien est admissible à la citoyenneté singapourienne, alors qu'un étranger qui épouse une Singapourienne ne le sera pas. Toutefois les attitudes ont changé considérablement au cours des quelques dernières décennies et les femmes ont maintenant accès au milieu de travail. De fait, le taux de participation des femmes à la main-d'oeuvre active est probablement plus élevé à Singapour. Au plan social, les hommes et les femmes sont traités également. Il n'existe pas, par exemple, de clubs entièrement réservés aux hommes et il y a autant d'écoles réservées aux filles qu'il y en a réservées aux garçons, et elles sont toutes d'égale qualité. La génération plus âgée pense que l'homme doit être le chef de famille, mais j'ai la certitude que ce n'est pas l'opinion de la nouvelle génération. En milieu de travail, il est inhabituel de voir une femme occuper un poste de gestion supérieure, mais je pense que ce n'est qu'une question de temps avant que cela change aussi. Il est très rare en fait de trouver un Malais ou une femme dans un poste de cadre supérieur.

Religion : Singapour est officiellement un État séculaire. Nombre de Singapouriens d'origine chinoise sont chrétiens (il y a plus de protestants que de catholiques) ou bouddhistes; presque tous les Malais sont musulmans; les Indiens sont hindous ou chrétiens. Un certain nombre de gens sont athées. La religion ne semble pas avoir de rôle en milieu de travail.

Classe : Singapour est fier d'avoir une société « méritocratique », c'est-à-dire que le fils de l'éboueur, par exemple, a autant de chances de devenir médecin que celui du Premier ministre. Ainsi l'idée de classe au sens britannique basée sur l'origine ethnique est un concept inconnu. Toutefois, les gens qui ont de bonnes compétences universitaires forment une « classe privilégiée » et détiennent tous des postes clés dans les domaines des affaires et de la politique, mais leur progéniture ne fait pas automatiquement partie de cette classe.

Origine ethnique : Les trois principaux groupes ethniques sont les Chinois, les Malais et les Indiens (Tamouls). Les Indiens et les Chinois ont le standing politique et économique le plus élevé; les Malais sont assez loin derrière. Les Chinois voient les Malais comme des gens cordiaux, mais peu ambitieux et qui se contentent de joindre les deux bouts. Les Malais voient les Chinois comme des joueurs invétérés et des gens d'affaires obnubilés par l'argent, sans compassion. Les différences fondamentales entre les attitudes malaises et chinoises à l'égard de la vie sont à la source de tensions constantes entre Singapour et la Malaisie, qui ont respectivement des populations majoritairement chinoise et malaise.

À part les trois groupes ethniques susmentionnés, il existe une très nombreuse (des centaines de milliers) main-d'oeuvre de pays tels que l'Indonésie, les Philippines et le Sri Lanka. Tous les travaux manuels (par exemple, construction, nettoyage) sont effectués par des ouvriers de ces trois pays, qui travaillent dans des conditions très difficiles et sont très peu payés. Il y a aussi un très grand nombre de femmes de ces pays qui ont des emplois de domestique.

Les postes de gestion sont principalement occupés par des Chinois et des Indiens; les emplois de tels que ceux de chauffeurs, de commis et de gardes de sécurité sont généralement remplis par des Malais; les emplois les moins rémunérés sont laissés à la main-d'oeuvre des pays mentionnés ci-dessus.

Le cabinet gouvernemental est un microcosme des conseils d'administration de plusieurs compagnies. Vous comprendrez ce que je veux dire en consultant le bottin téléphonique du gouvernement.

#### Point de vue étranger :

La culture singapourienne, comme il a été mentionné ci-dessus, est composée de diverses cultures et religions. Il est normal par conséquent que la religion, la classe, le sexe et l'origine ethnique soient imbriqués dans le tissu social.

Égalité des sexes : Les femmes sont bien respectées dans la société et jouent pleinement leur rôle dans les milieux de travail aux côtés des hommes. Elles ne sont pas freinées par quelques limites que ce soit et plusieurs organisations ont

des femmes présidentes, présidentes-directrices générales, etc. Les hommes n'éprouvent généralement aucun ressentiment à l'égard des femmes qui sont leurs supérieurs. Dans le contexte social, les femmes sont traitées avec respect et amabilité, et elles ne font l'objet d'aucun harcèlement sexuel à ce que je sache.

Religion : Toutes les religions sont largement tolérées à Singapour. Les gens ont accepté la diversité religieuse, tant et si bien que les diverses fêtes religieuses sont aussi suivies par les personnes de confession différente.

Classe : Le système de classe n'existe pas à Singapour. La plupart des ethnies sont très bien intégrées. Tous les Singapouriens ont des chances égales d'emploi et sont traités également par la société et dans les milieux de travail.

Origine ethnique : Toutes les origines ethniques sont acceptées dans la société singapourienne parce qu'elles ajoutent à la diversité du pays. Aucune origine ethnique n'est préférée à une autre.

Pensez à Toronto où il existe une mosaïque de cultures et de races dans laquelle chacun adhère à l'identité canadienne. De la même façon, les différentes cultures, races et religions de Singapour se sont entremêlées pour tisser un riche tissu social, chacun travaillant à l'amélioration du pays dans son ensemble et mettant ses différences de côté pour instaurer un environnement pacifique.

### 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 :

Je ne vois pas de différences sur ce point.

Point de vue canadien :

Établir une relation personnelle avant d'entrer en affaires est d'une importance capitale. La culture singapourienne est telle qu'on s'attend à ce qu'une amitié soit nouée avec ses partenaires ou clients avant d'entrer en affaires. À cause de cet aspect culturel des rapports de travail ou d'affaires, il est de bonne pratique de prendre le temps nécessaire pour bien connaître vos pairs ou collègues. Durant mon séjour à Singapour, j'ai dû souvent passer des périodes d'une semaine entière à « faire connaissance ». J'ai constaté que les décisions d'affaires sont essentiellement prises en fonction de la force de la relation établie. J'ai découvert aussi que le meilleur moyen d'établir une telle relation était d'inviter le client ou le partenaire éventuel à déjeuner, à prendre un verre en soirée ou au cours de la fin de semaine ou à participer à des activités touristiques, comme lui faire visiter la ville.

### 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 :

Jamais. La corruption et le copinage, plus particulièrement au gouvernement, sont considérés comme un délit grave et très sévèrement sanctionné.

Point de vue étranger :

Les relations sont la pierre angulaire des milieux d'affaires singapouriens. Par conséquent, ma réponse est un OUI retentissant! les gens que vous connaissez s'attendent à un traitement préférentiel. À Singapour, il est normal que le fils, la fille ou un parent d'un supérieur ou d'autres personnes fassent l'objet d'un traitement préférentiel, parce que les gens adhèrent tous à la même norme culturelle ou règle qui est d'aider leurs proches. Je conseillerais donc d'accorder de telles faveurs, tant qu'elles n'affectent pas le projet auquel vous travaillez ou la compagnie. Par exemple, si un poste s'ouvre et qu'un employé peut y être promu, vous devez d'abord consulter la liste des candidats disponibles (et qualifiés pour l'emploi) en fonction de la relation qu'ils entretiennent avec vous. Si vous ne trouvez personne qui soit compétent sur la liste, vous pouvez alors recruter d'autres personnes de votre milieu de travail ou de l'extérieur. Le

favoritisme ou le népotisme de ce genre peuvent sembler contre productifs d'un point de vue étranger, mais vous devez accepter que c'est la façon dont fonctionne la société singapourienne. Repousser une demande de votre supérieur ou de cadres de niveau plus élevé pour le principe peut avoir des conséquences négatives sur votre projet.

Soumettre vos commentaires

### 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 :

Une fois encore, je ne vois aucune différence. Est-ce que vous affronteriez un collègue en public? Je ne le pense pas. Vous pouvez deviner que vous avez offensé une personne par un changement dans son comportement habituel ou si elle cesse de vous parler. Ce sera relativement apparent.

Point de vue étranger :

Je pense que la meilleure méthode à adopter afin de régler le problème est d'agir discrètement. Parler au collègue en privé lui montre que vous respectez sa réputation et sa relation avec lui. Soulever des questions, même mineures, en public peut amener le collègue à se mettre sur la défensive, ce qui n'est pas la situation idéale. Si le problème persiste, vous pouvez alors avoir une réunion avec votre supérieur en présence du collègue. Le supérieur jouera le rôle d'intermédiaire ou d'arbitre, et vous montrerez ainsi au collègue que vous n'avez pas fait les choses à son insu.

Le comportement est probablement le meilleur indicateur des sentiments qu'on peut avoir à votre égard. Vous pouvez savoir ce qu'une personne pense de vous à la façon dont elle agit quand vous êtes en sa présence. Si elle vous évite ou qu'elle a une relation très formelle avec vous, alors que d'autres sont plus sociaux et cordiaux, vous pouvez conclure que quelque chose ne va pas dans la relation que vous avez avec cette personne. Une fois encore, le meilleur moyen est de lui parler en tête-à-tête et de vous excuser pour le comportement déplaisant qui a causé le différend. Il est facile de réparer une relation, si on aborde la personne offensée d'une manière sincère et non conflictuelle.

### Information culturelle - Motiver les collègues locaux

Question :

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

Point de vue local :

La satisfaction professionnelle, le dévouement, l'argent, la loyauté, des bonnes conditions de travail, et la crainte de l'échec sont tous des facteurs de motivation. Différentes personnes auront différentes priorités et facteurs de motivation, de sorte que je ne peux pas généraliser.

Point de vue étranger :

La loyauté, l'engagement et la crainte de l'échec sont probablement les facteurs de motivation les plus importants du Singapourien moyen. Ces facteurs font partie de la culture et sont probablement constamment présents dans leur esprit. La façon dont vous pourriez motiver vos pairs et vos subordonnés seraient de reconnaître le travail bien fait (en tête-à-tête ou au cours de cérémonies officielles), de leur accorder une prime annuelle ou de leur donner de petites choses susceptibles d'améliorer leurs conditions de travail, telles qu'un bureau avec vue sur l'extérieur, une chaise plus confortable, un ordinateur plus sophistiqué, des billets de cinéma ou des certificats-cadeaux de restaurants, etc.

### 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 :

Je vous propose de lire Lee Kuan Yew (ancien Premier ministre de Singapour), qui a rédigé une autobiographie en deux volumes qui vous donnera un point de vue de l'histoire de Singapour de 1940 à 2000. Il n'y a pas de film ou d'émission de télévision que vous pourriez voir au Canada et qui vous renseignerait sur Singapour. Vous pourriez communiquer avec le bureau Contact Singapore, à Toronto, pour obtenir des documents pertinents. Le site Web du gouvernement de Singapour est utile également : <http://www.gov.sg>.

### 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 :

Visitez les centres commerciaux ou de colporteurs ou déjeunez dans un restaurant Starbucks. Le magasinage et la restauration sont les passe-temps favoris des Singapouriens. Habituellement, les concerts ne sont pas très bons, et ils le seront encore moins si vous ne comprenez pas la langue locale appelée Singlish. Au plan culturel, Singapour est plutôt démunie et le secteur du divertissement en direct commence à peine à se développer.

Point de vue canadien :

Les Singapouriens sont des mordus de cinéma et c'est pourquoi Singapour a le taux le plus élevé d'assistance en salle de cinéma par personne dans le monde. En moyenne, un Singapourien voit 8 films par année. Le meilleur moyen de faire de nouvelles connaissances et, peut-être, de cinéphiles, serait d'aller voir des films. Vous pourriez aussi rencontrer des gens intéressants en visitant les marchés d'alimentation et les petits restaurants sur les trottoirs. La plupart des gens que j'ai rencontrés étaient très cordiaux et prêts à faire des suggestions sur les choses à faire ou voir. Il m'a suffit d'être ouvert à leurs idées et accessible. Un interprète culturel ou un guide n'est pas difficile à trouver. Les Singapouriens sont toujours disposés à vous aider et à vous faire visiter leur pays : vous n'avez qu'à le leur demander. Vos collègues, vos voisins, les groupes religieux autres sont également des sources éventuelles.

Lieux à visiter : Parmi les centres d'intérêt, je citerais l'édifice Empress Place, l'hôtel Raffles; Haw Par Villa, Sim Lim Square, la ville chinoise, le débarcadère de l'hôtel Raffle et la rivière de Singapour, le marché CHIJMES et le marché Lau Pa Sat.

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