

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 :

Des questions à caractère général tels que le temps, la cuisine, les activités de divertissement et les voyages sont d'excellents sujets de conversation pour briser la glace. Le temps est le sujet le plus fréquent sur lequel vous interrogeront vos partenaires d'affaires et homologues taiwanais. Ils savent que Taiwan est un pays extrêmement chaud et humide pour les occidentaux. Vous pouvez alors décrire votre expérience dans un climat froid et demander quelques conseils pour vous protéger des journées très chaudes.

Les secteurs de la restauration et du divertissement sont très développés à Taiwan. Les cuisines italienne, française, mexicaine, japonaise et chinoise sont très populaires, particulièrement dans les quartiers commerciaux très peuplés. Vous pouvez vous informer auprès de vos hôtes sur les différentes spécialités culinaires ou celles que vous voudriez essayer dans la ville où vous vous trouvez. Les Taiwanais sont fiers de leur cuisine qui diffère de la cuisine chinoise en général. Une visite au marché la nuit est l'endroit idéal pour déguster les spécialités taiwanaises et se détendre ou passer un moment après le travail. Vous impressionnerez vos collègues taiwanais, si vous leur dites quelles spécialités vous avez essayé ou ce que vous avez vu au marché, la nuit.

Il est aussi fréquent de parler de la famille et des enfants, particulièrement avec les femmes qui ont la responsabilité de l'éducation des enfants. Ne soyez pas surpris si on vous demande « avez-vous mangé? » (« Chi bao le ma » en Mandarin ou « Jia ba be » en taiwanais. Ces expressions sont l'équivalent à « comment allez-vous? » en français. Taiwan est passé d'une société agricole à une société industrielle il y a longtemps mais les gens continuent toutefois de se saluer de l'ancienne façon en demandant à leurs interlocuteurs s'ils ont mangé.

La politique et tout ce qui s'y rattache sont des questions délicates, surtout en ce qui concerne les relations entre Taiwan et la Chine. Ne demandez pas « croyez-vous que Taiwan fait partie de la Chine? ». Même si vous vous ne cherchez qu'à connaître l'opinion de votre interlocuteur taiwanais, votre curiosité pourrait l'offenser.

Le sens de l'humour est très apprécié toutefois, ne faites pas de plaisanterie sur les noms chinois, même s'ils vous semblent nouveaux et amusants.

Point de vue étranger :

Les Taiwanais sont très compréhensifs et très curieux. Lorsque vous les rencontrez, vous pouvez les impressionner avec votre nom chinois. Renseignez-vous auprès de quelqu'un qui parle le chinois. Un bon sujet de conversation est votre lieu d'origine. La famille est aussi un bon sujet. Si vous avez des photos de votre famille, n'hésitez pas à les montrer.

Ne vous sentez pas insulté s'ils vous disent que vous êtes gras ou maigre. En chinois, ce n'est pas un affront mais un adjectif accepté dans la description des personnes. Félicitez-les sur la propreté et l'efficacité des métros et taxis et de la façon dont les gens se comportent avec civilité (comme ils le font) ou tout autre compliment. Il y a quelques normes culturelles auxquelles vous devrez pouvoir vous ajuster, comme par exemple cracher dans la rue.

Un sujet à éviter est la politique, à moins que vous maîtrisiez le sujet et que vous sachiez où que votre collègue se situe. Il y a des adhérents au KMT, un parti séparatiste taiwanais et beaucoup d'autres partis du milieu. Vous entendrez

différents arguments sur lequel est le meilleur.

N'abordez pas les questions d'argent ou de finance et ne comparez pas. Un faux pas serait de poser la question « Comment se peut-il que tant de gens vivent sur une si petite île? » Les gens ne vivent pas entassés dans des quartiers et il y a suffisamment d'espace pour tout le monde. Ils peuvent poser des questions personnelles et si vous ne vous sentez pas à l'aise, répondez par une plaisanterie. Par exemple « Pourquoi n'êtes-vous pas mariée? », « J'ai attendu pour trouver la femme taiwanaise idéale (tai-tai) ». Ils apprécieront votre humour.

Information culturelle - Styles de communication

Question :

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

Point de vue local :

La poignée de main est la façon la plus courante de saluer vos interlocuteurs. Donner l'accolade et embrasser les gens sur les joues ne sont pas une pratique courante à Taiwan. Parfois, un hochement de tête est suffisant pour indiquer que vous êtes « heureux de les rencontrer ». La règle d'or est d'observer, avant de faire ce que vous avez l'habitude de faire.

À cause de l'espace restreint à Taiwan, les gens sont habitués à un espace personnel plus petit. Lorsque deux Taiwanais discutent, la distance personnelle est habituellement inférieure à une longueur de bras. Les gens se tiennent plus près de vous lorsqu'ils vous parlent. Toutefois, à Taiwan, lorsqu'un travailleur parle à son superviseur, gestionnaire ou supérieur, il se tient à une plus grande distance pour montrer son respect envers l'autorité.

Le contact visuel est très important dans les affaires et la communication quotidienne. Il est particulièrement important dans les réunions où il faut regarder la personne qui parle. Toutefois, les expressions faciales des Taiwanais sont très peu nombreuses par comparaison à celles des occidentaux; essayer des gestes de la main ou le langage corporel. Dans une culture à contexte hautement signifiant, cligner de l'œil ou soulever les sourcils peut être vu comme un signe d'accord ou de désagrément ou de confirmation d'un renseignement.

Il est aussi fréquent que des personnes de même sexe ou des amis ou collègues se touchent lorsqu'ils discutent, surtout lorsqu'ils sont proches. Il est aussi très fréquent et considéré comme une expression d'amitié étroite que des femmes qui sont liées d'amitié marchent dans la rue ou magasinent main dans la main ou en se tenant par le bras.

En affaires et dans un milieu de travail, les communications implicites sont importantes. La « communication implicite » est une façon de dire indirectement ce que l'on désire. Par exemple, dans un contexte implicite si quelqu'un dit « il fait froid », il veut dire très probablement « s'il vous plaît, fermez la fenêtre ». Pour éviter la confusion ou toute mauvaise interprétation, demandez plus d'explications.

Point de vue étranger :

Si on vous demande de sortir avec les « gars », cela pourrait vous sembler plus qu'amical, comme marcher très près de vous ou même toucher votre bras ou en vous parlant de très près. Il ne s'agit pas d'une attraction sexuelle; ils ne font que montrer leur amitié et la confiance qu'ils ont en vous.

Assurez-vous de ne pas toucher vos collègues ou de flirter au bureau, même légèrement, parce que cela ne se fait pas à moins que vous soyez tombé en amour. Les gens parlent habituellement à voix douce et sont polis. Chaque personne a sa propre dynamique d'expression. « Ne perdez pas la face » signifie que vous ne devez pas perdre le contrôle ni parler trop fort au bureau. J'ai vu un accident d'automobile où personne ne s'est agité ou n'a hurlé. Les protagonistes ont calmement échangé leurs renseignements et quitté les lieux.

Les expressions faciales sont difficiles à déceler parce que les Chinois sont très stoïques et s'ils manifestent une émotion c'est parce qu'ils sont soit très heureux ou très mécontents. Vous devez apprendre à deviner à laquelle de ces deux attitudes vous avez à faire. En ce qui a trait au contact visuel, il n'est pas nécessaire de fixer la personne, mais vous pouvez avoir un contact visuel avec des hommes ou des femmes, vous apprendrez rapidement comment cela se fait dans la société taiwanaise.

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 (comme s'embrasser plus particulièrement) et les émotions négatives en milieu en travail ou en public ne sont pas fréquentes. Les gens tendent à garder leurs sentiments pour eux et surtout leurs plaintes et leurs émotions négatives, et ils ne les révèlent ou n'en discutent qu'avec des amis proches et des membres de la famille. Il y a des exceptions parmi les jeunes générations qui ont tendance à se montrer plus démonstratives. Toutefois, les gens expriment leur insatisfaction à l'égard de produits ou de service en public pour demander une amélioration ou une explication. Parler fort en public est jugé rude et impoli, sauf sur les marchés traditionnels et de nuit où les vendeurs parlent fort pour attirer les clients.

Point de vue étranger :

Les démonstrations d'affection publiques n'étaient pas acceptées il y a quelques années, mais les temps changent. Taiwan est un pays progressiste qui copie la culture occidentale. Taiwan ressemble aux États-Unis comme Hong-Kong au Royaume-Uni, bien que l'anglais ne soit pas aussi prévalent à Taiwan comme il l'est à Hong-Kong. Il y a une telle pression sur les étudiants pour bien performer qu'ils ont des amis de cœur dès la fin de l'école secondaire ou à l'entrée à l'Université. Ne jugez pas la naïveté des jeunes. Parfois, une personne de 25 ans se comportera comme un adolescent et rira sottement ou montrera de la timidité. Rappelez-vous de leur culture. Ne jugez pas cette immaturité, mais voyez-la plutôt comme une forme évoluée de la société chinoise traditionnelle qui a disparue en Chine en raison du communisme.

Si vous êtes en colère, ne le montrez pas, parce que cela ne donne rien. J'ai adopté une approche calme sur un vol une fois alors qu'ils ne voulaient pas me laisser embarquer à cause d'un trop grand nombre de bagages, je ne me suis pas énervé et ils ont fini par me laisser monter dans l'avion avec tous mes bagages. Le seul moment où vous pourrez entendre des voix fortes et turbulentes, c'est au cours de fêtes, dans les restaurants ou les festivals ou même dans les marchés, la nuit. Ce bruit est appelé « Ruh Now » en chinois.

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 Taiwanais s'habillent de façon formelle en milieu de travail. Les hommes portent le complet et la cravate et les femmes, le tailleur et la jupe. L'apparence est très importante. L'habillement conservateur chez les hommes se transforme rapidement en un style plus ouvert, ce qui est largement dû aux jeunes employés. Les femmes portent souvent des jupes et des chemisiers, avec des talons hauts.

Les Taiwanais sont très sensibles au statut et aux titres. Utilisez les titres officiels le plus possible. Adressez-vous à vos interlocuteurs en utilisant leur titre suivi de leur nom de famille (par exemple Dr Wang). Si vous parlez le Mandarin, l'ordre est inversé (par exemple Wong Dr). Utilisez Monsieur, Madame ou Mademoiselle suivi du nom de famille, lorsque vous vous adressez en public à une personne sans titre professionnel (par exemple Mme Wang). N'utilisez le prénom que si vous êtes très familier avec votre interlocuteur.

Prendre des rendez-vous à l'avance est une marque de respect. Soyez ponctuel. Être en retard ou annuler des rendez-vous constitue un affront grave et peut faire perdre la face. Les délais sont strictement observés.

Les Taiwanais sont fiers de leur développement économique et se considèrent comme des forts travailleurs. Ne pas prendre de vacances est considéré comme de la diligence. Toutefois, cette notion de travail continue change, bien qu'elle soit encore appréciée par les générations plus âgées.

Point de vue étranger :

Vous devez vous habiller de façon professionnelle selon chaque milieu qui a ses propres normes, mais en général le port de la chemise et de la cravate et de chaussures cirées est un minimum acceptable pour les hommes alors qu'un bel habillement pour les femmes est toujours apprécié. Les Taiwanais s'habillent de façon très chic dans les centres-

villes. On ne s'attend pas à ce que vous portiez une veste tout le temps au bureau, mais mettez-en une. Les étrangers me semblaient toujours mal habillés à Taiwan.

Pour vous adresser aux collègues, essayez de mémoriser leurs noms chinois. Il est facile pour un étranger de se rappeler des prénoms tels que Pierre, Jean et Marie plus facilement que Mei-Lin, I-Chun et Pei-Jun. Les noms de famille sont prononcés en premier, suivis les autres noms. Par exemple, Lin Mei-Chun, Lin est le nom de famille et Mei-Chun est le prénom. Le mariage ne change pas le nom et les enfants prennent le nom de famille du père. Vous gagnerez beaucoup de respect si vous parvenez à prononcer leurs noms, avec la bonne prononciation. Ce sera un privilège pour vous si vous arrivez à trouver leur surnom. Mais cela n'arrivera que lorsque vous ferez confiance et que vous travaillerez fort avec vos collègues. Le meilleur moyen de se familiariser avec les noms chinois est de prendre des cours de base en mandarin. Il existe deux bonnes écoles à Taipei : le Taipei Language Institute (TLI) et le « Guo Yueh Ruh Bao », tout le monde à Taipei connaît ce dernier. Je recommande d'apprendre plusieurs phrases ainsi que quatre structures toniques du langage.

Il existe une hiérarchie rigide en milieu de travail et on accorde beaucoup de respect aux postes. Chacun connaît sa place. Essayez de vous intégrer et de travailler aussi fort que les locaux. Je me souviens avoir entendu le reproche « les étrangers négligents faisant la bonne vie » dans une compagnie de location internationale. Il peut aussi y avoir du ressentiment à l'égard des salaires versés aux étrangers. Ne discutez jamais d'argent. Une poignée de main ferme et un contact visuel sont aussi importants, sans oublier de sourire.

Soyez ponctuel en affaire, même si les locaux ne le sont pas. Au cours d'une réunion, soyez patient parce qu'ils n'aborderont le sujet que plus tard dans la discussion. C'est leur façon de cultiver les relations, aussi soyez tolérant jusqu'à ce qu'ils abordent le sujet. Aujourd'hui, le gros des affaires se fait dans le cadre de contrats sur papier rédigés en petits caractères, mais il est fréquent de voir des affaires de plusieurs millions de dollars conclues sur un serrement de main. Faites ce que vous dites et respectez votre parole.

Information culturelle - Méthodes de gestion

Question :

Quelles sont les qualités les plus recherchées chez un supérieur/directeur local? Comment saurais-je de quelle façon mon personnel me perçoit?

Point de vue local :

Dans la société taiwanaise, un emploi est davantage ce que vous êtes que ce que vous faites. Habituellement, les promotions sont accordées au meilleur en toute chose, expérience, études, ancienneté, leadership, résolution de problème, etc. Les attentes changent quelque peu lorsque le gestionnaire ou superviseur est un expatrié parce que les taiwanais voient les étrangers différemment. La plupart du temps, les étrangers ou les employés expatriés sont des experts et tendent à avoir les compétences que les locaux n'ont pas, tels que l'expertise, l'expérience ou le leadership. Il est difficile de savoir exactement ce que vos subordonnés pensent de vous. Par exemple, si vous êtes plus jeune que vos collègues taiwanais et que vous êtes leur superviseur, ils peuvent penser que vous êtes extrêmement intelligent pour occuper votre poste.

Point de vue étranger :

Les Taiwanais ont beaucoup de respect pour les études et les enseignants. Le Jour des enseignants équivaut au Jour de Confucius. Tous les traits susmentionnés sont aussi très recherchés. Ce qu'ils entendent par expérience est celle de personnes qui ont travaillé fort sans prendre beaucoup de vacances.

Tous les supérieurs locaux travaillent très fort. Ils ne pourraient pas occuper ce poste autrement. Cela signifie qu'on s'attend à ce qu'il soit bon. L'un de mes amis (et employeur) était un partenaire et comptable d'une firme prestigieuse dans la trentaine. Dans sa jeunesse, elle était un prodige en mathématiques et a poursuivi cette passion des mathématiques. Tout est classé et doit être meilleur que toute autre chose. Les gens qui détiennent des postes élevés sont des penseurs exceptionnels dotés de bonnes qualités de raisonnement et de leadership, mais savent quand se reposer et apprécier leurs employés. Malheureusement, le travail passe avant la famille dans de nombreux cas. Ne jugez pas leur choix de carrière. Si vous le faites, ils se contenteront de sourire et d'écouter, mais ils n'en retiendront rien. Ne déformez pas leur perspective de vie, tirez-en profit plutôt.

La façon dont les subordonnés voient leur supérieur n'est pas un problème. En autant qu'il soit intègre et équitable, et qu'il fasse le travail, il sera apprécié. En tant qu'expatrié, vous devrez avoir quelqu'un qui vous aide dans certaines décisions. Vous pouvez faire confiance à un collègue de Taiwan, mais qui a vécu quelques années à l'étranger. Vous trouverez presque toujours un collègue qui a suivi des études à l'étranger.

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 structures d'affaires fonctionnent de la même façon que dans les pays occidentaux. Les décisions sont prises aux paliers de gestion et par les gestionnaires de haut rang. Toutefois, les employés de niveau inférieur tels que les secrétaires ont très peu ou pas d'autorité. Les suggestions et les idées sont bien accueillies mais elles sont soumises et traitées selon des méthodes propres à chaque entreprise. Si vous ne savez pas à qui vous adresser pour obtenir des réponses, interrogez vos collègues. Cela peut être la meilleure façon de résoudre un problème.

Point de vue étranger :

La prise de décision est toujours descendante quoi qu'il arrive. Une hiérarchie stricte est un restant de l'époque japonaise à Taiwan. Les directives sont prises sans discuter et même les décisions erronées ne sont pas contestées. Les travailleurs ont été entraînés à ne jamais questionner le professeur ou l'employeur, et ils doivent avoir une confiance totale à l'égard des décisions prises. Plusieurs compagnies peuvent adopter une attitude étrangère de recevoir toutes les idées des employés, mais les choix se font toujours au sommet de la hiérarchie. Pour obtenir des réponses et une rétroaction, je ne vois aucun problème à consulter son superviseur immédiat.

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 :

Sexe : L'égalité est encouragée en milieu de travail. Les femmes ont un statut élevé et sont respectées dans les organismes gouvernementaux et le secteur privé. Le meilleur exemple est la vice-présidente de Taiwan, Madame Annette Lu.

Religion : Les religions les plus répandues sont le bouddhisme, le taoïsme et le christianisme. Un grand nombre d'écoles secondaires et d'instituts post-secondaires sont administrés par des groupes religieux.

Classe sociale : la différence entre les classes sociales est minime.

Ethnicité : Les questions ethniques et les relations entre groupes ethniques taiwanais, hakka et autochtones sont toujours d'actualité. Les préférences sont basées sur l'identité et l'appartenance politique et souvent liées aux groupes ethniques.

Point de vue étranger :

Sexe

Les femmes sont très progressistes à Taiwan, parce qu'elles constituent la classe ouvrière montante et réalisent qu'elles ne peuvent pas se fier sur les hommes. Le taux de divorce a considérablement augmenté au cours de la dernière décennie. Les hommes ont toutefois tous les droits puisqu'une femme perd la garde des enfants en cas de divorces. Cela est un exemple de la dominance mâle dans la société. Cela change rapidement cependant.

Religion

Les Taiwanais sont très tolérants à l'égard de la religion des autres. Seul un petit pourcentage sont chrétiens, la majorité étant bouddhistes. Le bouddhisme n'est pas tellement une religion qu'une façon de penser. Ils peuvent aller au temple à l'occasion, mais ils iront au cours de Nouvel An chinois, la superstition avec ses bons et mauvais présages influençant très lourdement leur psychisme. Les traditions d'offrir des aliments aux ancêtres et de donner de l'argent au temple sont très fréquentes. La famille est très importante à divers égards, mais aujourd'hui l'éthique de travail ardu bouscule les valeurs familiales.

Classe sociale

Plusieurs Taiwanais ont des domestiques ou des bonnes qui s'occupent de leurs enfants et des parents. Ces travailleuses sont soit indonésiennes, philippines ou vietnamiennes. Il peut y avoir quelques animosités quant à la génération de votre famille qui s'est installée à Taiwan. Voyez mes observations sur l'ethnicité.

Ethnicité

Les domestiques locaux ou les travailleurs saisonniers ne sont pas jugés dignes. Ce qui distingue les Chinois est « l'exode du peuple » de 1949 du KMT et ceux qui résidaient déjà à Taiwan il y a 100 ou 400 ans. Les gens venus en 1949 sont la classe dirigeante et les familles les plus riches au cours des 50 dernières années. Les Taiwanais dont les racines remontent à entre 100 et 400 ans sont habituellement de Taidong, Taichung et d'autres villes du sud ou de régions agricoles où l'on trouve des distinctions de classe, peu apparentes aujourd'hui. La culture japonaise est aussi appréciée bien que le Japon ait occupé Taiwan pendant près d'un demi-siècle. Les personnes âgées de la moitié sud de Taiwan ne parlent que le taiwanais et le japonais, et non pas le mandarin!

Tout cela n'a pas grand impact, si non aucun, parce que vous aurez peu de contacts avec les travailleurs autochtones ou les ouvriers voisins. Les gens de Taipei ou d'autres parties de Taiwan sont recrutés en fonction de leurs études et de leurs habitudes de travail ardu et non pas pour leur affiliation politique ou leur héritage.

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 :

« Guanxi » (prononcé gwan shi), qui se traduit librement par « contacts », est un terme qui résume les valeurs et les pratiques taiwanaises. Les contacts jouent un rôle important dans la société taiwanaise comme moyen d'approcher la personne qui convient pour conclure une affaire. Avec de bons contacts, vous pouvez atteindre des résultats positifs.

En résumé, les contacts sont les gens que vous connaissez et qui sont prêts à vous aider ou obligés de vous rendre service. La relation est réciproque : vous êtes tenu de rendre à vos contacts les faveurs qu'ils vous ont accordées, le bilan donnant-donnant demeurant largement en équilibre dans le temps. Ces faveurs ne sont pas nécessairement de type monétaire, mais portent sur des services tels qu'une aide à résoudre des conflits ou à être présenté à des personnes clés.

Les Taiwanais pensent qu'il est préférable de traiter avec des amis plutôt qu'avec des étrangers, parce qu'ils font affaires avec une personne qu'ils connaissent et toutes les conditions peuvent alors être discutées dans le contexte de la relation ou de l'amitié qui les lie.

Point de vue étranger :

Une relation personnelle est très importante. Les locaux peuvent même inonder le client de cadeaux très chers. Ils font tout ce qu'ils peuvent pour être accueillants, imitant en cela l'étiquette japonaise. Vous pourriez offrir des faveurs réciproques de tout ce qui soit précieux et représente votre pays. Si vous voyagez n'importe où sur l'île pour une visite éclair, il y a des spécialités que vous pouvez offrir en cadeau tel qu'un fruit unique aux arachides ou muo jee, un dessert doux et collant ou même des feuilles de thé de régions de Taiwan.

Si l'invitation doit vous entraîner dans un KTV (bar karaoke) ou assister à une réception, cela doit être fait. L'expression guang shee est une forme de réseautage étroit et de confiance qui doit être cultivé longtemps et avec patience. Les Taiwanais peuvent pardonner mais ils n'oublient jamais. Vous avez la possibilité de n'être qu'un étranger travaillant à Taiwan ou un collègue fiable et apprécié, ainsi faites le bon choix.

Pour établir de tels contacts, vous devez montrer que vous travaillez fort, que vous êtes ouvert aux nouvelles idées, acceptez de rencontrer la famille et essayez le tofu collant. Les Taiwanais sont très sincères et s'ils promettent de vous

rendre visite, ils essaieront de le faire, mais leur vie professionnelle les tient toujours au travail. Aujourd'hui, Taiwan confronte les mêmes défis que Hong-Kong de 1970 à 1997, soit l'obligation de produire le plus possible le plus rapidement possible. Il est fascinant d'essayer de comprendre ces attitudes de mercenaire à la chasse de contrats. J'ai découvert que des compagnies taiwanaises dépassaient des compagnies du continent chinois et pouvaient produire à plus bas prix et dans une meilleure qualité que la Chine.

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 :

Taiwan était une société qui favorisait le népotisme dans le monde des affaires. Aujourd'hui, cette pratique est contestée. Toutefois, les guanxi, qui sont une forme de réseautage, sont la clef de la réussite des affaires. Les guanxi sont fondés sur le respect, l'expertise et la confiance.

Point de vue étranger :

Soyez prudent en ce qui a trait au hong bao (enveloppe rouge). Il s'agit d'un boni exempt de taxe (et non pas d'un pot-de-vin) auquel s'attendent les employés et les étrangers sont considérés comme des serrés à ce sujet. Cette prime est habituellement remise au Nouvel An. Renseignez-vous auprès d'un collègue sur l'étiquette à suivre. Dans un cas extrême, comme les salaires gouvernementaux sont très bas, j'ai entendu dire qu'une enveloppe rouge contenant l'équivalent de 36 mois de paie avait été remise à un employé. Cela n'est pas la norme cependant. Habituellement un mois de salaire est le montant de la prime. Pour ce qui est d'accorder des privilèges spéciaux à certains employés, il est préférable de permettre à tous de montrer leur capacité et d'accorder le privilège au meilleur employé en tant qu'effort d'équipe et non pas de mettre les employés en concurrence les uns contre les autres.

Je n'ai jamais vu de népotisme, sauf dans les entreprises familiales. Toutes les grandes compagnies recrutent leur personnel en fonction du niveau d'études, de l'expérience et naturellement du réseau de contact. Les recommandations d'employés, qui peuvent avoir des amis ou des parents qui s'intéressent à l'emploi peuvent être acceptées mais elles doivent suivre le même processus de sélection que tous les autres.

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 :

La méthode taiwanaise de résolution des conflits est de consulter une tierce partie sur des questions privées. Il est préférable d'éviter le conflit direct et l'embarras. Une tierce partie peut être une autorité ou quelqu'un que respectent les personnes en conflit. Comme les occidentaux à Taiwan ne sont pas considérés et évalués selon les normes taiwanaises, il n'est pas totalement inapproprié de se confier directement à ses collègues. Toutefois, il est préférable de se renseigner sur la culture du milieu de travail avant d'utiliser vos propres méthodes.

Point de vue étranger :

Les questions liées au travail sont très délicates. Le problème le plus fréquent est la barrière culturelle qui s'élève lorsque vous avez offensé vos collègues et qu'ils vous en informeront que si les choses empirent. Si vous observez que quelque chose ne va pas, approchez-les directement, mais en privé, et si cela ne règle pas le problème, alors adressez-vous à un médiateur tel que votre supérieur.

Vous ne saurez réellement pas s'il existe un problème lié au travail jusqu'à ce qu'il soit clairement évident. S'il est fondé sur une mauvaise interprétation, ne vous préoccupez pas de ce que vous avez dit ou fait, mais veillez à ne pas offenser vos collègues ou supposer qu'ils comprennent vos actions.

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 rémunération et la crainte de l'échec (perdre la face) sont les valeurs clés qui motivent les travailleurs taiwanais. La loyauté, qui était une valeur importante dans le passé, ne l'est plus.

Point de vue étranger :

Vous devez être franc et montrer que vous êtes comme les Taiwanais. S'ils sont des gens d'affaires, ils travaillent très fort parce qu'ils sont en réelle compétition avec la Chine continentale. Ne quittez pas le travail à l'heure et soyez ponctuel, mais ne quittez que lorsque le travail est fait et montrez le bon exemple à vos subordonnés. Des incitatifs tels qu'une invitation à une soirée dans un KTV ou une séance au pistolet marqueur et naturellement une courte visite dans une île voisine sont toujours très appréciés et encouragent les Taiwanais à travailler plus fort. J'ai constaté cela personnellement. J'enseignais l'anglais dans une firme comptable internationale et c'est là la façon dont ils traitaient leurs employés. La firme avait même des jeux olympiques.

Ne soyez pas surpris par la sieste qu'ils font après le déjeuner. Taiwan est une société qui fonctionne à l'adrénaline et très axée sur la performance. Gardez le moral élevé en offrant des cadeaux incitatifs, en achetant des repas de temps en temps au personnel ou même en offrant des séminaires de perfectionnement de sorte qu'ils n'aient pas toujours le travail à l'esprit. Cela pourrait augmenter la productivité en milieu de travail.

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 :

<http://www.gio.gov.tw/>

Il s'agit du site officiel d'information sur Taiwan (anglais seulement). Les guides de voyage de Lonely Planet et Frodo sont très utiles.

Point de vue étranger :

Livres :

Pour comprendre l'histoire moderne chinoise et celle de Taiwan, *The Soong Dynasty* de Sterling Seagrave est un bon début. Il décrit la lutte du KMT et des communistes en Chine et explique pourquoi Taiwan a été créé.

The Lonely Planet est aussi une bonne source. Les auteurs décrivent un complexe de supériorité en développement. N'en tenez pas compte parce que les Taiwanais ne sont pas stupides. Cela vous empêchera aussi d'acquérir une expérience authentique de Taiwan.

The Four Little Dragons de Brian Kelly et Mark London est aussi un bon livre. L'un des quatre dragons est Taiwan. L'ouvrage est quelque peu démodé, mais donne une bonne description de l'économie de Taiwan.

Vingt millions de Chinois, *Made in Taiwan* de Jules Nadeau est aussi un excellent ouvrage qui décrit certaines coutumes taiwanaises ainsi que les normes sociales et l'étiquette culturelle.

Je ne peux recommander aucun film, mais voyez tous les films contemporains « tournés à Taiwan » qui illustrent le mode de vie taiwanais. La même chose s'applique aux programmes de télévision. Vous apprécierez les opéras de style chinois et les émissions de variété tout en vous faisant une idée sur la vie taiwanaise au plan culturel. Ne portez pas de jugement!

Spécialité culinaire : N'hésitez pas à essayer tout ce que l'on vous donne. Vos hôtes seront agréablement surpris si vous montrez un intérêt sincère à leur spécialité. Goûtez aux méduses effilochées, aux œufs de poisson, au requin, au sang de porc épaissi, aux pattes de poulet au BBQ ou au tofu collant ou aux œufs vieillis 10 000 ans. Ce n'est pas dégoûtant et vous serez félicité pour y avoir goûté. Vous pourriez même les aimer! Je suis sérieuse, je ne dis pas cela pour vous faire vomir. On ne sert ni chien ni chat à Taiwan, et les plaisanteries à ce sujet sont à éviter.

Dans un restaurant, vos hôtes voudront vous offrir un repas occidental, mais essayez de les persuader de vous inviter plutôt dans l'un des restaurants locaux populaires. Ne soyez pas surpris par le niveau de bruit parce que cela indique qu'il s'agit d'un bon restaurant. Laissez vos hôtes passer la commande et essayez de payer, même s'ils ne vous laissent pas le faire. Assurez-vous de leur rendre l'appareil une prochaine fois. Apprenez quelques phrases clés : j'ai assez mangé (Wo che bao le) ou merci (Sie sie nee). Faites comme eux et laissez des aliments dans l'assiette ou un restant de boisson dans le verre. Une assiette ou un verre vide signifie que vous en voulez encore.

Sites Web : le gouvernement de Taiwan offre d'excellentes informations à l'étranger sur le pays. Pour commencer, consultez <http://www.gio.gov.tw> ou <http://www.chinapost.com.tw/> ou <http://tpe.gov.tw>

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 interprètes culturels ne font pas légion à Taiwan. Le meilleur moyen d'obtenir des renseignements sur le pays est de lire les journaux, des livres et des guides de voyage. Si vous avez besoin d'aide, les agences gouvernementales taiwanaises sont de bonnes sources de renseignements beaucoup plus complets.

Point de vue étranger :

Le China Post (bon quotidien de nouvelles générales) et le Taipei Times (quotidien d'affaires) sont de grands journaux. Si vous avez un permis de résidence, inscrivez-vous à la bibliothèque locale parce qu'elle contient de nombreux ouvrages en langue anglaise.

Les concerts sont naturellement à voir surtout dans les complexes du Chiang Kai Shek Memorial. Il y a aussi des théâtres privés et de petites galeries, que vous pourrez découvrir en lisant les revues et quotidiens locaux.

En ce qui a trait au cinéma, il est préférable de ne pas aller au Warner Village, mais choisir plutôt de petits cinémas cachés dans le voisinage. Ils présentent des films authentiques comme il était y a plusieurs décennies et en langue anglaise avec des sous-titres en mandarin.

Les musées et les galeries très recommandés sont le Aboriginal Museum et le National Palace Museum au nord de Taipei. De nombreux autres musées, parcs et galeries valent aussi la peine d'être visités.

Ne pointez jamais du doigt, surtout dans un cimetière, parce qu'on y craint la vie future et les fantômes. Ne faites pas signe aux personnes de venir en pliant votre index palme tournée vers vous. C'est un signe qu'on utilise pour les chiens. Pour le faire correctement, tenez la paume de votre main vers le bas et bougez les doigts vers vous. Compter avec les doigts de la main est aussi différent parce que le pouce représente le chiffre un qui est très bon signe. L'auriculaire et le pouce forment le six, l'auriculaire et l'index le sept et les deux index formant un X, le dix.

Les restaurants sont extraordinaires à Taiwan, ils sont économiques, délicieux et vous ne tomberez pas malade. Même les marchés chinois la nuit sont une grande attraction, comme la Snake Alley, que vous voudrez voir au moins une fois et la laisser ensuite aux touristes. En ce qui a trait aux restaurants, essayez le huo guo (bouilloire d'eau chaude), le teppanyaki, les salons de thé et autres lieux où l'on sert des spécialités Shanghai, Thaï ou Szechuan.

Je vous recommande de ne pas vous rendre dans les lieux fréquentés par des occidentaux. Si l'ennuie vous cause

problème, il y a des COSTCO et d'énormes supermarchés occidentaux. Apprenez à utiliser les baguettes et ne critiquez pas les bruits que font les taiwanais en mangeant tel que roter par exemple qui est tout à fait acceptable. Ne craignez pas l'hygiène dans les restaurants, je n'ai été malade qu'une fois et dans un lieu fréquenté par les touristes. Consommez les spécialités locales parce que vous avez toujours accès aux aliments occidentaux médiocres à la maison. Cela comprend les chaînes alimentaires de repas rapide. La seule chose de bonne concernant McDonald est leur café glacé et leur crème glacée. Vous verrez des réunions d'affaires ou des personnes âgées et même des enfants dans les restaurants McDonald. Ils sont devenus des lieux de flânerie très populaires.

Il existe des milliers de cafés de différentes sortes et prix. Essayez les kiosques de thé fait de lait et beaucoup de bulles. Un autre passe-temps populaire est de fréquenter les salons de thé à Mucha ou de passer une soirée dans un KTV ou dans un salon karaoke privé avec des amis. Ce sont de très bons chanteurs et ils n'ont pas peur de faire entendre leur voix. En ce qui a trait au comportement public rude, vous verrez les gens cracher beaucoup partout et on ne vous tiendra pas nécessairement la porte. Cela n'est pas considéré impoli à Taïwan. Vous pouvez voir aussi des ouvriers mâcher un stimulant local appelé noix de bétel (Binglang). Cela tâche les dents et les ouvriers la crachent n'importe où.

Source : www.intercultures.ca