

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 :

Il est courant en Tanzanie que les personnes qui se rencontrent pour la première fois se serrent la main, quel que soit le sexe ou l'âge. Une poignée de main forte ou ferme peut être considérée comme un geste impoli ou rude. La conversation à mener lors des salutations doit normalement comporter des questions sur la façon dont se déroule la journée, comment vont la femme et les enfants ou les parents (si ces derniers vivent encore avec la famille).

Un bon sujet à aborder pour entamer une discussion avec un inconnu sera, au choix, un événement sportif, un nouvel événement décrit dans les journaux, tout particulièrement les tabloïdes et les bandes dessinées de plus grand tirage. Les sujets dont il sera fréquemment question sont les guérisseurs, des événements étranges (miracles incroyables) ou même la guerre dans d'autres pays.

Les discussions politiques sont très fréquentes entre les personnes qui se connaissent bien, mais en général, les gens n'aiment pas montrer leur orientation politique ouvertement par crainte de répercussions éventuelles. Ils sont, au contraire, très ouverts et prêts à discuter des politiques et des impôts gouvernementaux, de scandales connus du public ou de malversations de fonds publics si les médias en ont déjà fait état. Les plaisanteries sont très fréquentes. La plupart des personnes ne sont pas offensées par les plaisanteries, à condition qu'elles ne portent pas sur les membres féminins immédiats de la famille, particulièrement la mère, la soeur ou la mère.

Point de vue étranger :

En général, à la première rencontre, les Tanzaniens vous serrent la main et vous demandent comment vous allez. Ils peuvent aussi poser d'autres questions sur votre famille, vos enfants, votre maison, votre travail et vos activités des quelques derniers jours. Parfois, même, on vous dira lorsque vous faites la connaissance de quelqu'un « Habari ya siku nyingi », ce qui pourrait vous surprendre au début puisque ça signifie « Comment cela a été pour vous pendant tout ce temps-là? ». Ces salutations peuvent durer de 3 à 15 minutes, dans des circonstances normales.

Habituellement, il n'est pas acceptable de discuter de questions monétaires avec les Tanzaniens. Il n'est pas approprié non plus pour un homme de discuter d'une grossesse avec une femme enceinte, qui elle-même ne peut en discuter qu'avec de bons amis. En règle générale, les Tanzaniens ne discutent pas à la première rencontre de ce qu'ils font pour gagner leur vie. Toutefois, ils vous demanderont probablement dans quelle partie de la ville vous vivez, quelle est votre religion (chrétienne ou musulmane?), et puisque vous êtes un étranger, on vous demandera depuis combien de temps vous résidez dans le pays, d'où vous venez et ce que vous pensez de la Tanzanie, quelle que soit la durée de votre séjour.

Les rires fusent de partout, dans les rues ou ailleurs, et les gens aiment entendre une bonne plaisanterie, souvent aux frais de leurs amis et des étrangers. C'est une bonne occasion qui s'offre pour apprendre comment rire de ses propres bêtises. Si une personne sait qu'elle va dire quelque chose qui fera rire, elle tiendra sa main droite ouverte tournée vers le haut pour que vous la frappiez. Si pour une raison quelconque sa main ou la vôtre sont prises, elle tendra son poignet, son avant-bras, son épaule ou son bras.

Information culturelle - Styles de communication

Question :

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

Point de vue local :

Dans la plupart des lieux de travail, les gens tendent à se parler de très près, sans attacher trop d'importance à la distance qui les sépare lorsqu'ils parlent à des amis ou à des étrangers. Se tenir loin d'une personne est un signe qui indique qu'elle n'est pas la bienvenue. Si quelqu'un dit une plaisanterie au cours d'une conversation sur des questions officieuses et que les personnes présentes en rient, il est normal pour les interlocuteurs ou même les étrangers de tendre une main pour que le raconteur la frappe comme marque d'appréciation de la plaisanterie. Parler et se toucher les mains entre amis, même entre employés au bureau qui ne sont pas nécessairement des amis, n'est pas jugé étrange, ni lié au sexe; il peut s'agir de contacts entre personnes de même sexe ou de sexe différent.

Le contact visuel est très important et nécessaire, si vous engagez une conversation officielle ou quoique ce soit qui comporte un élément de confiance. Éviter le contact visuel signifie que vous ne dites pas toute la vérité ou que vous ne croyez pas ce que vous dites. Un contact visuel fixe et échangé avec une personne de sexe opposé, plus particulièrement avec une amie ou une étrangère, est un geste inacceptable et vu comme une intrusion dans la vie privée ou une impolitesse. La plupart des femmes sont gênées si on regarde trop fixement.

L'expression faciale, le langage corporel et le ton de voix sont des éléments clés de la conversation. Parfois les personnes ne parleront pas, mais elles interpréteront vos expressions corporelles et faciales, parce que parler en public ou à un groupe de personnes peut mener à différentes interprétations de ce qui est dit. Le sens de tous les mots employés sera donc soigneusement rattaché aux expressions faciales ou au ton de la voix de celui qui parle. C'est ce genre d'interprétation qui fera qu'une personne sera aimée ou détestée de ses collègues au travail ou de ses voisins tanzaniens.

Les gestes les plus communs ne sont pas inconvenants, particulièrement dans un environnement amical; toutefois, si vous exagérez, vous pourriez vous valoir un surnom. Le surnom n'est pas donné dans l'intention d'offenser la personne, même s'il peut paraître blessant. Les gestes injurieux sont ceux qui servent à insulter d'autres personnes ou pour montrer qu'elles sont inutiles; de fait, très peu de personnes donnent une interprétation ou un sens philosophique à un geste de la main dans des circonstances normales.

Point de vue étranger :

En général, les Tanzaniens se saluent par une poignée de main, parfois même entre homme et femme. Durant une conversation, un Tanzanien pourra toucher votre épaule, votre main et vous regarder droit dans les yeux. Parmi les Tanzaniens, la personne du rang social le plus bas ne doit pas regarder dans les yeux un interlocuteur de rang social supérieur. Les étrangers ne doivent normalement pas éviter le regard parce qu'il semble admis qu'un étranger ne le fera pas, ce qui doit être un reste de la colonisation. Toutefois, les gens éviteront le contact des yeux lorsqu'ils s'adresseront à un étranger, tout particulièrement s'il s'agit de femmes ou de résidents de régions rurales. Par mesure de déférence, certains s'adresseront à vous à la troisième personne.

En général, la distance entre deux interlocuteurs tanzaniens en conversation est plus petite, ils auront donc tendance à se rapprocher plus de vous. De plus, dans une foule, par exemple, au marché ou à un arrêt d'autobus (ou dans l'autobus lui-même), les gens n'éprouvent aucune gêne à se tenir proches les uns des autres et à se toucher ou se cogner. Mais ils ne sont pas enclins à s'excuser de suite, ce qui peut être une source de frustration.

Lorsque vous demandez quelque chose à quelqu'un, que vous mangez ou que vous touchez un ami, vous devez le faire avec la main droite. Utiliser la main gauche est impoli et découragé. Si votre main droite est mouillée ou sale au moment de serrer la main de votre interlocuteur, vous devez présenter votre poignet ou une autre partie du bras droit. Avant de manger, les Tanzaniens se lavent toujours les mains et mangent avec la main droite, souvent dans le même plat. La main gauche peut être utilisée pour amener un verre aux lèvres et, si elle doit être absolument utilisée, les Tanzaniens placeront leur main droite par-dessus.

Les Tanzaniens peuvent être très agités lorsqu'ils écoutent une histoire et feront des bruits rassurants qui sont différents; par exemple, ils placeront souvent dans une conversation des soupirs rapides qui signifient « oui, je vous entends ».

Les Tanzaniens sont très conscients de leur statut et les gens de plus haut rang s'adresseront habituellement de façon ferme et directe aux gens de statut inférieur.

Information culturelle - Démonstration des émotions

Question :

Les démonstrations d'affection, de colère ou d'autres émotions sont-elles acceptables en public?

Point de vue local :

En général, les démonstrations en public d'affection, de colère ou d'autres émotions ne sont pas acceptables. La plupart des Tanzaniens pensent que montrer de l'affection à l'égard de quelqu'un ou de quelque chose que l'on aime relève de la vantardise ou de l'envie de se rendre intéressant. Ils ne s'attendent pas non plus à voir deux personnes qui s'aiment s'embrasser en public!

La plupart des Tanzaniens essayent de cacher leur colère en présence de leurs collègues pour éviter d'être traités de couards ou d'intolérants. Par conséquent, plusieurs tendront à sourire ou à se tenir coi, bien qu'en réalité ils soient réellement touchés dans leurs sentiments.

En ce qui a trait aux questions émotionnelles, la plupart des gens, particulièrement les hommes, ne pleurent pas en public et, dans le cas contraire, cela doit être de très courte durée. Les femmes sont autorisées à montrer leurs émotions, dans une certaine mesure.

Point de vue étranger :

Les Tanzaniens expriment leur affection très ouvertement entre eux, entre collègues et entre amis ou membres de la famille. Toutefois, des démonstrations amoureuses entre les couples sont généralement mal vues, mais elles deviennent de plus en plus fréquentes. Les hommes se tiennent souvent par la main (particulièrement dans les régions à domination musulmane telles que Dar Es-Salaam et Zanzibar), tout comme les femmes d'ailleurs, mais il est encore assez rare de voir un couple homme et femme se tenir par la main. Un mari et sa femme se salueront en prononçant l'expression habituelle « habari yako » (« comment ça va? ») ou par une poignée de main.

De fait, la manifestation d'émotions dans les contextes où elles doivent être exprimées est encouragée. Par exemple, les personnes qui assistent à des funérailles peuvent pleurer, parfois à très gros sanglots et sur de longues périodes, même si elles ne connaissent pas le défunt. Des accès de larmes dans d'autres circonstances que des funérailles ou pour d'autres raisons sont considérés comme inhabituels, mais sans conséquence.

En ce qui a trait aux démonstrations de colère, il n'est pas inhabituel de voir des personnes discuter à voix haute dans la rue, bien que cela ne soit pas encouragé. Lorsque les gens essayent de résoudre un conflit, il est plus probable qu'ils feront passer des messages subtils au lieu d'aborder le problème de front et ouvertement. Souvent les personnes s'envoient des messages écrits sur une khanga (il s'agit de deux pièces rectangulaires identiques de tissu portant un motif coloré, un ourlet et un dicton en swahili écrit sur les côtés). Les femmes peuvent aussi porter une khanga spéciale pour transmettre un message à quelqu'un (par exemple, la khanga pourrait porter la mention « si les commérages valaient de l'argent, quelqu'un serait très riche » en passant devant une voisine auteur de commérages). Les khangas sont souvent données en cadeaux et choisies pour leur message propre à chaque occasion, tel que « je vous souhaite mes meilleurs vœux », à quelqu'un qui part en voyage.

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 Tanzanie a un climat tropical. Cela signifie qu'il faut s'habiller légèrement. La plupart des gens portent des vêtements de ville, ou parfois, de beaux vêtements, des pantalons longs, mais pas de blue-jeans. Il est très rare de trouver des gens habillés en vêtements sport durant les heures de travail ou au cours de réunions officielles.

En milieu de travail, la plupart des personnes sont appelées par leur prénom ou leur nom acquis du conjoint. Les personnes qui se connaissent ou qui entretiennent des relations familiales ou qui sont du même âge s'appellent par leur prénom, particulièrement chez les femmes.

Le terme « ponctualité » est étranger à la plupart des Tanzaniens. Ils n'ont pas l'habitude d'être ponctuels et de

respecter les horaires ou les délais. Toutefois, le taux de productivité est très élevé à cause de leur engagement à l'égard des tâches pour lesquelles ils sont payés.

Point de vue étranger :

L'habillement en milieu de travail, dans un bureau, comprendra normalement une chemise à col et une jupe pour les femmes, et une chemise à col (ou si vous voulez une guayabera) et un pantalon pour les hommes, avec des chaussures de ville. Dans les régions plus froides, vers le nord (Moshi, Arusha) et dans le sud (Mbeya, Songea), une veste sera acceptable. Si vous résidez en région rurale, on s'attendra à ce que vous présentiez bien, quoique la norme puisse être décontractée (jeans/pantalons de coton). Sur la côte, les hommes portent souvent une veste et une chemise à manches courtes, et un pantalon assorti. En général, les hommes ne portent pas de shorts (habituellement, les enfants des écoles primaires en portent); les femmes s'habillent de manière à couvrir les genoux et les épaules. Bien que les Tanzaniennes ne portent habituellement pas de pantalon, cela se fait de plus en plus au sein de la nouvelle génération. Toutefois, chaque milieu de travail étant différent, il serait préférable de commencer par vous habiller de façon sobre et formelle, jusqu'à ce que vous décidiez de ce qui vous conviendra le mieux.

Les Tanzaniens s'adressent les uns aux autres en employant des noms de liens de parenté correspondant à leur âge : les femmes adultes sont appelées « mama » (mère), les femmes âgées « bibi » (grand-mère), les jeunes femmes « dada » (soeur), les hommes adultes « baba » (père) ou « mzee » (vieil homme). Lorsqu'on s'adresse à quelqu'un par son nom, il est préférable d'utiliser le prénom; normalement, vos interlocuteurs vous diront comment ils voudront être appelés (par le prénom ou Mama X, par exemple). On peut s'adresser à un serveur dans un restaurant en l'appelant « rafiki » (ami).

Les Tanzaniens, même de classe inférieure, feront tous les efforts possibles pour porter des vêtements propres, même s'ils sont modestes. Il est important pour eux de bien paraître. En ce qui a trait aux chaussures, les Tanzaniens n'apprécient pas le port de tongs à l'extérieur de la maison, parce qu'elles ne sont normalement portées que dans les salles de bain. Les personnes de faible revenu portent des sandales en temps normal.

La ponctualité est plus souple, et même les Tanzaniens plaisantent au sujet du « temps swahili », qui pourrait aussi s'expliquer par les six heures d'écart entre le temps universel (de Greenwich) et le temps Swahili. Le temps swahili se divise en deux blocs de 12 heures sur une période de 24 heures; chaque bloc va de 6 h à 6 h, pour lesquelles 6 h du matin se dit « saa kumi na mbili asubuhi » (midi du matin), 7 h, « saa moja » (1 heure), 12 h, « saa sita » (6 h), 6 h de l'après-midi se dit « saa kumi na mbili jioni » (minuit du soir), et ainsi de suite. Étant donné que la Tanzanie se situe à l'Équateur et que la journée se déroule entre 6 h du matin et 6 h du soir, ce système est de fait très judicieux.

Le meilleur moyen d'apprendre le temps swahili est d'ajouter 6 heures au temps universel. Pour suivre les deux systèmes, vous pouvez vous procurer une montre à aiguilles et, simplement lire l'heure opposée pour déterminer le temps swahili. Normalement, les Tanzaniens utilisent le temps swahili lorsqu'ils parlent en swahili, et le temps universel lorsqu'ils s'expriment en anglais. La traduction d'une langue à l'autre peut comporter des omissions et créer de ce fait quelque confusion. Par exemple, vous pourriez fixer une réunion à 10 h, pour vous rendre compte, après une longue attente, qu'il s'agissait plutôt de 4 h de l'après-midi. Il est important de toujours clarifier si un rendez-vous a lieu le matin (« asubuhi »), en après-midi (« mchana ») ou en soirée (« jioni »).

Les Tanzaniens n'aiment pas dire « non ». Dans plusieurs bureaux, entreprises ou services gouvernementaux, cela se traduit par « demain » (« kesho »). Il faut y voir peut-être une stratégie visant à retarder les choses ou un moyen détourné de demander quelque chose en retour (un pot-de-vin).

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 :

Les qualités les plus recherchées chez un superviseur ou un gestionnaire local sont la scolarité, l'expérience, les compétences et l'ardeur au travail. Les gestionnaires qui réussissent le mieux sont ouverts aux nouvelles idées et sont prêts à montrer leurs aptitudes au leadership, lorsque cela compte. La plupart des Tanzaniens apprécient beaucoup les leaders qui peuvent prendre et défendre des décisions difficiles.

Malheureusement, les gestionnaires ou superviseurs étrangers sont considérés comme des incompetents, à moins qu'ils prouvent, au-delà de tout doute, qu'ils sont capables de faire le travail. Les Tanzaniens pensent que les postes et les

pouvoirs de décision que ces étrangers assument ne valent que par l'argent qu'ils leur rapportent. À tous leurs occasions, en effet, des employés locaux, tout particulièrement des subordonnés, hautement qualifiés et d'une grande expérience, mais très mal payés, ont eu affaire à des gestionnaires étrangers qui n'avaient pas beaucoup d'expertise et de scolarité par rapport à leurs homologues locaux. C'est pourquoi les employés locaux ne prennent pas les étrangers au sérieux et, chaque fois que ces derniers font des fautes évidentes, ils en rient et ne se proposent pas pour les conseiller ou redresser la situation. Ce n'est que grâce aux relations personnelles que les expatriés entretiennent avec les employés tanzaniens qu'ils pourront assumer leurs fonctions avec succès.

Il est très difficile et compliqué pour un gestionnaire étranger de déterminer de quelle façon ses employés le perçoivent et ce n'est qu'en établissant des liens étroits avec le personnel local, et tout particulièrement avec les subordonnés, qu'il est possible d'éviter toute mésentente au cours des six premiers mois. Après s'être familiarisé avec le personnel local et avoir appris un peu la langue et le comportement des gens, il est facile de déterminer qui est franc et honnête, et qui est cynique. J'ai pu constater que plusieurs expatriés compétents et travailleurs trouvaient de l'aide auprès de la plupart des employés locaux; il y a là une bonne indication qu'ils sont respectés et qu'on leur fait confiance, la plupart du temps.

Point de vue étranger :

Une personne est tenue en très haute estime pour sa personnalité, son aptitude à s'entendre avec les autres, sa souplesse et sa capacité à réaliser les choses. Le statut est aussi très important aux yeux des Tanzaniens. Les gestionnaires invitent souvent leurs employés chez eux pour un dîner ou à l'occasion d'autres événements sociaux, et il est poli de toujours accepter et d'y assister, même si on ne peut pas rester longtemps. Les employés émettront des messages subtils et codés s'ils ne sont pas satisfaits, mais ils seront beaucoup plus expressifs s'ils sont satisfaits d'un gestionnaire ou d'un collègue.

Les étrangers, et plus particulièrement les personnes d'expérience, sont considérés comme des « experts », ce qui peut vivement décevoir les étrangers qui, souvent, désirent simplement faire « partie du groupe ». Presque tout ce qui a été mentionné ci-dessus s'applique aussi aux étrangers, bien qu'il puisse y avoir des exceptions d'un lieu de travail à l'autre. Normalement, un expatrié devrait comprendre comment les choses se font après quelques semaines parmi ses nouveaux collègues.

Les étrangers sont particulièrement appréciés lorsqu'ils font l'effort d'apprendre à utiliser le swahili dans leurs conversations. Les Tanzaniens sont particulièrement fiers de leur langue nationale parce qu'elle est la langue officielle du pays et aussi parce qu'elle n'est pas une langue européenne héritée de la colonisation. En général, les Tanzaniens apprécient ces legs de l'époque où Julius Nyerere était président, qu'ils soient ou non d'accord avec sa philosophie ou son gouvernement.

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 :

Dans le contexte tanzanien, la structure de prise de décision est toujours un cauchemar. Les institutions publiques suivent une orientation britannique héritée de l'ère coloniale, qui est des plus paperassières et hiérarchisées. De nouveaux modèles de prise de décision sont introduits, mais ils causent énormément de problèmes parce que certains d'entre eux sont issus d'idéologies socialistes et communistes, et d'autres de concepts de libre-échange. En bref, tout cela repose sur l'organisation et la conduite individuelles.

Il est normal de consulter son supérieur immédiat pour obtenir des réponses et de l'information en retour, mais il est considéré comme peu professionnel de chercher des réponses auprès des supérieurs, sans avertir ni obtenir l'autorisation du superviseur immédiat. Dans plusieurs cas, cela est perçu comme de l'insubordination et peut mener au durcissement des relations avec le superviseur en question au point de créer à long terme un ressentiment considérable.

Point de vue étranger :

Les organismes tanzaniens ont souvent une structure hiérarchique clairement définie dans laquelle le directeur (ou un agent de plus haut rang) est habituellement le chef décisionnaire. Le directeur est souvent le fondateur de l'organisme, qu'il dirige et fait fonctionner. Les employés sont habitués à recevoir des ordres et des directives du directeur et, en règle générale, ils ne se battent pas au sujet d'une initiative qu'ils aimeraient entreprendre; ils pourront, soit l'abandonner ou aller de l'avant, sans toutefois en parler d'abord à leur superviseur.

Les Tanzaniens consultent leurs superviseurs sur leurs activités. Toutefois, s'ils ont besoin d'une information et d'une orientation plus directes, ils ont tendance à se tourner vers leurs collègues par crainte que la consultation répétée de leur superviseur soit vue comme un signe de mauvais rendement. Souvent, s'ils pensent qu'une proposition risque de ne pas être acceptée, ils chercheront d'abord à convaincre leurs collègues de les appuyer.

Un étranger peut fréquemment modifier l'équilibre du pouvoir, ce qui donne plus de latitude aux employés de rang moins élevé pour exprimer leurs opinions et leur vision plus ouvertement en milieu de travail. Cela est encore plus vrai dans les organismes où le personnel n'a jamais travaillé avec un étranger.

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 :

La société tanzanienne est dominée par les hommes, qui occupent la plupart des postes supérieurs et contrôlent le processus de décision social. Les hommes sont toujours considérés comme les chefs de famille et les principaux pourvoyeurs. Toutefois, le nombre de femmes en milieu de travail a considérablement augmenté et il est très possible qu'elles aient dépassé en nombre la main-d'œuvre masculine. La discrimination à l'égard des femmes est peu commune en milieu de travail. Le gouvernement a introduit des lois, des règles et mis sur pied différentes institutions pour défendre et protéger les droits de la femme dans les lieux de travail.

Religion :

Il existe quatre groupes de croyants en Tanzanie, les Musulmans qui forment environ 55 p. 100 de la population à ce qu'on en dit, les Chrétiens, 35 p. 100, et le reste, qui est de foi hindouiste (Singh et Bouddhistes) ou de religion traditionnelle, par exemple les Masai.

En Tanzanie continentale, le gouvernement entretient des rapports étroits avec les groupes religieux, bien qu'il en soit indépendant. Par conséquent, les Tanzaniens ont la liberté de religion tant qu'ils ne contreviennent pas aux lois de l'État. La plupart des cultures du pays ont été confrontées à des dilemmes devant ces religions importées de l'étranger (Islam et Christianisme), qui ne conviennent pas exactement à la manière de vivre des Tanzaniens. Parfois, les adeptes de ces religions trouvent difficile de les observer. Par exemple, certains chrétiens peuvent avoir plusieurs femmes, et des musulmans consomment de la bière au cours de certaines cérémonies culturelles, par exemple au cours de mariages, de funérailles, etc.

En Tanzanie continentale, la plupart prennent leur croyance religieuse très au sérieux, mais sur un plan individuel uniquement. Au cours de fêtes religieuses telles que l'Aïd – le-fitr ou Noël, il est difficile de savoir qui est musulman ou chrétien, parce que tout le monde les célèbre.

Les mariages entre chrétiens et musulmans sont très courants. Par conséquent, une famille peut avoir des croyants de différents groupes religieux.

Classe :

Dans le contexte tanzanien, l'apparition des classes est un phénomène très nouveau et très complexe, particulièrement dans les régions urbaines. Il y a les hommes et les femmes d'affaires, les travailleurs et les politiciens. Les travailleurs se répartissent en trois catégories : les employés hautement qualifiés du gouvernement et d'établissements privés; les fonctionnaires de la classe moyenne; et les travailleurs à bas salaires. Il faut souligner que le gouvernement a été le principal employeur jusqu'à ces dernières années et qu'il est très difficile de différencier ces classes d'autant plus que le gros des populations urbaines vit dans des projets résidentiels non planifiés. La plupart vivent ou occupent illégalement ces secteurs urbains, sans s'identifier à la classe à laquelle ils appartiennent. Seule la classe des politiciens

tend à résider principalement dans les secteurs planifiés de la ville.

Origine ethnique :

La Tanzanie compte plus de 120 tribus réparties dans 20 régions. Le népotisme tribal est pratiqué, jamais ouvertement, et il très difficile à combattre.

Dans une large mesure, la Tanzanie est le seul pays d'Afrique où le peuple s'identifie d'abord en tant que Tanzanien et non en fonction de l'appartenance aux tribus. Le fait d'avoir une langue nationale procure un sens d'unité et d'appartenance. Par conséquent, tous les Tanzaniens se partagent la mosaïque culturelle urbaine, quels que soient leur tribu ou leur contexte culturel.

Point de vue étranger :

Égalité des sexes :

Selon la législation tanzanienne, les hommes et les femmes sont égaux. Néanmoins, les femmes sont soumises au pouvoir et au contrôle des hommes dans les autres systèmes juridiques qui coexistent dans le pays, soit la loi coutumière (selon les tribus), la loi indienne (pour les citoyens d'ascendance indienne) et la Charia, loi canonique islamique (pour les Musulmans). Un ensemble différent de lois s'applique aux personnes, selon leur appartenance à un groupe ethnique, leur religion et, après la mort, la façon dont ils ont vécu dans leur vie. Toutefois, pour la plupart des Tanzaniens, la loi coutumière est la plus importante et la plus pertinente dans leur vie quotidienne.

En milieu de travail, les femmes ont souvent un statut inférieur à celui des hommes, et il leur est demandé d'effectuer des tâches qui ne font pas partie de leurs fonctions. Ce sont elles aussi qui seront le plus souvent intimidées par leurs superviseurs et leurs collègues.

Religion :

Il y a quatre religions principales en Tanzanie : le Christianisme, l'Islam, l'Hindouisme et les religions traditionnelles. Toutefois, les Tanzaniens vous demanderont si vous êtes chrétien ou musulman, pour la raison principale qu'ils suivent un mélange symbiotique de ces deux religions et des croyances traditionnelles de leur société. Les Tanzaniens entre eux ne se posent pas ces questions, parce que le nom et le lieu d'origine indiquent à quelle religion appartient une personne.

Il existe un équilibre prudent entre les chrétiens et les musulmans, qui peut parfois voler en éclats. La question religieuse sépare la Tanzanie continentale de l'Archipel de Zanzibar, qui est presque majoritairement musulman.

Classe :

L'appartenance à une classe inférieure n'est pas nécessairement considérée comme une source de honte; la chose est acceptée telle quelle, et les Tanzaniens n'ont pas de gêne à reconnaître le fait que quelqu'un soit plus pauvre ou plus riche qu'eux. Cependant, ils s'attendent à ce que ceux qui en ont les moyens soutiennent ceux qui ont un revenu plus faible, ce qui est un moyen coutumier de prendre soin de tout le monde. De telles attentes peuvent taxer considérablement les familles aisées au point qu'un deuxième ou un troisième cousin peut, sans s'annoncer, demander l'hospitalité jusqu'à ce qu'il trouve un emploi, et cela peut parfois durer plusieurs mois.

Les personnes des classes supérieure et inférieure peuvent se mêler dans différentes situations, mais il est clair qu'elles appartiennent à différents groupes et qu'elles doivent agir en conséquence. Par exemple, les gens des classes moyenne ou supérieure ne fréquentent pas en général les mêmes restaurants que leurs collègues de classe inférieure, même s'ils consomment des aliments des mêmes restaurants (en envoyant quelqu'un chercher le repas du jour).

Origine ethnique :

Pour les Tanzaniens, l'origine tribale est un facteur important, bien qu'il ne soit pas déterminant. Contrairement à d'autres pays où l'origine tribale et la langue de la tribu constituent les sources principales d'information, elles sont accessoires en Tanzanie. Cela est probablement dû au fait que toutes les personnes s'identifient d'abord comme des « Tanzaniens », unis par le swahili, leur langue nationale. Les personnes de même groupe ethnique, plus particulièrement d'un même village, s'appelleront les uns les autres comme s'ils faisaient partie d'une même famille, en utilisant le nom de lien de parenté familial qu'ils emploieraient s'ils étaient réellement membres d'une même famille (frère, soeur, mère, grand-mère, etc.). La connaissance de la réputation que l'on donne à chaque tribu (par exemple, les Chagga sont perçus comme ayant la bosse des affaires et des mangeurs de viande qui aiment la bière, alors que les Sukuma sont considérés comme des gens aimables à la voix douce) peut aider un étranger à comprendre une partie des facteurs sous-jacents des relations entre Tanzaniens en milieu de travail, bien qu'ils ne doivent pas servir à catégoriser ceux que vous rencontrez.

Les Arabes sont vus comme des personnes très différentes, ce qui explique la distance culturelle entre la Tanzanie

continentale et Zanzibar. Les Indiens sont souvent mal considérés; ils constituent une grande partie de la population et possèdent des entreprises dans le pays et sont parfois accusés de profiter des Africains. Toutefois, ils ne sont pas maltraités et ils n'ont jamais été expulsés, comme l'ont été leurs homologues de l'Ouganda.

J'aimerais ajouter que l'âge est un autre facteur très important de la culture tanzanienne. Il existe une structure sociale bien enracinée basée sur l'âge des personnes. Les salutations entre deux interlocuteurs dépendent de leur âge. La structure peut être très difficile à comprendre et à accepter par les Canadiens, mais l'âge est un déterminant majeur du rang social général et en milieu de travail. Un nouvel employé qui serait le plus jeune parmi tout le personnel, quel que soit son âge réel ou qu'il s'agisse d'un étranger, sera souvent appelé « mtoto » (enfant), alors qu'on appellera une personne plus âgée, « mama » (mère). On peut demander aux employés les plus jeunes d'effectuer des tâches que l'on confie aux enfants, par exemple de faire des commissions.

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 va de soit pour vos collègues ou vos clients tanzaniens qu'il faut établir une relation personnelle avant d'entamer une discussion d'affaires, parce que, à leurs yeux, l'affaire en soi est une question secondaire. Le comportement ou le côté humain de la chose sont beaucoup plus valorisés; l'affaire ne prend d'importance que s'ils ont le sentiment de traiter avec un ami en qui ils trouveront confiance et respect.

Les contrats signés et d'autres documents connexes n'ont pas d'importance pour les Tanzaniens étant donné que le mot écrit ne cimenter pas leur engagement. Ils s'engageront devant ceux qu'ils respectent le plus, c'est-à-dire l'épouse, la parenté et les membres de la famille. Ils tendent à tenir leurs engagements ou leurs promesses, car les personnes présentes sont considérées comme des témoins de l'événement.

L'un des meilleurs moyens d'établir une relation avec des Tanzaniens est de les écouter raconter leur passé ou décrire des épreuves. Ils apprécieront également si vous montrez des signes de sympathie et de compréhension à l'égard de leurs déboires. Il est utile, par exemple, d'encourager et d'apaiser verbalement vos interlocuteurs, dans une certaine mesure. Ils savent que vous ne pouvez pas résoudre leurs problèmes en un tour de main ou par miracle, mais en montrant que vous compatissez à leurs problèmes, vous vous donnez toute la latitude voulue pour gagner leur confiance et leur amitié.

Point de vue étranger :

Les Tanzaniens apprécient beaucoup le moment des salutations qui leur permettent de se remettre au courant des derniers jours et des événements récents. Il est important d'allouer un temps adéquat aux salutations, qu'il s'agisse de collègues, de clients ou de fonctionnaires. Les relations sont établies au moyen de contacts soutenus. Le fait de ne pas se prêter à ces formalités pourrait froisser les Tanzaniens, qui jugeraient l'interlocuteur impoli et les rendraient peu enclins à collaborer avec lui.

Les Tanzaniens estiment qu'il est important de définir le contexte d'une question à débattre et cela peut souvent prendre beaucoup plus de temps. Il n'est pas poli d'interrompre une personne, même si elle parle depuis longtemps.

Information culturelle - Privilèges et Favoritisme

Question :

Un collègue ou un employé s'attendrait-il à avoir des privilèges spéciaux ou à recevoir une considération spéciale en raison de notre relation ou de notre amitié?

Point de vue local :

En raison du taux élevé de chômage dans le pays, la plupart des employés s'attendent à ce que les relations personnelles et l'amitié influencent le processus de sélection ou leur donnent droit à des faveurs. Toutefois, il n'est pas conseillé d'accorder des faveurs parce que tous les autres se présenteront à un moment ou à un autre pour en demander aussi.

Le recrutement est un processus très complexe, la loyauté et le respect sont importants tout comme l'expérience, particulièrement en ce qui a trait aux projets à réaliser. Certains candidats sont bons et qualifiés, mais ils peuvent ne pas s'intéresser aux projets. Il faut aussi se montrer prudent et ne pas recruter tous les employés dans une même tribu ou région, même s'ils sont très compétents!

Point de vue étranger :

Oui, probablement. La structure sociale est telle qu'une personne est obligée d'aider un membre de sa famille, un ami ou une connaissance qui a grandi dans le même village (même s'ils n'ont pas été très proches). Les Tanzaniens peuvent se sentir obligés d'héberger des personnes, de payer leurs études et de leur trouver un emploi. Cette même structure informelle peut aussi se transposer au milieu de travail.

On demande souvent aux étrangers de recruter un membre de la famille, que ce soit en milieu de travail ou à leur résidence. De telles relations peuvent être compliquées, mais il n'y a pas de raison qu'elles le soient. Vous n'êtes pas obligé de garder une personne si cela ne fonctionne pas, mais vous devrez manoeuvrer avec tact. Les Tanzaniens n'utilisent pas normalement le « non », mais ils préfèrent retarder les choses. Par exemple, des gestionnaires pourraient avertir des employés de bas salaire qu'il n'y aura plus de travail pour quelques jours et qu'ils seront rappelés dès qu'il y en aura d'autre, au lieu de leur dire explicitement qu'ils sont renvoyés.

Comme les Tanzaniens gagnent de très petits salaires ou rien, il est possible de décliner une invitation à un événement social, si on ne sait pas clairement qui assumera les frais. En raison de la structure sociale, il n'est pas jugé honteux de s'attendre à être « parrainé » par un ami ou un collègue. Les Tanzaniens appellent cela « une offre ».

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 :

Les problèmes reliés au travail sont habituellement résolus en privé. Vous pouvez convoquer l'employé en personne ou organiser une réunion avec son superviseur immédiat et résoudre tous les problèmes pertinents. La rencontre doit se tenir dans un lieu privé, toute confrontation publique étant considérée comme une humiliation.

Dans le contexte tanzanien, il est très difficile de savoir si un collègue nourrit un grief à votre égard, à moins d'avoir étudié son comportement en temps normal. Plusieurs tendent à cacher leurs sentiments, surtout en présence d'étrangers ou de leurs superviseurs. Des détails ou des gestes pourront vous guider dans de tels cas : par exemple, les collègues ou vos employés ne vous parlent plus, vous évitent lorsque vous êtes présent ou se tiennent plus occupés que d'habitude. Les conversations normales tendent à tourner en de vives discussions ou en débats houleux, de façon plus fréquente.

Point de vue étranger :

Les Tanzaniens n'aiment pas discuter de conflit en public, à moins qu'il ne s'agisse d'une personne strictement publique ou politique. En milieu de travail, les difficultés doivent être abordées dans un langage subtil, en privé. Si une personne a quelque chose à reprocher à un supérieur, elle peut faire appel à un collègue pour se sentir plus à l'aise pour aborder le problème. Même dans ce cas, les discussions se déroulent dans un langage très indirect. Il est tout aussi important de comprendre ce que l'on évite de dire que ce qui se dit.

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 :

Tout dépend de la profession et de la nature du travail, mais dans la plupart des cas, la loyauté, la crainte de l'échec, la rémunération et les conditions de travail sont les principaux facteurs de motivation.

Point de vue canadien :

Les Tanzaniens sont généralement motivés à fournir un bon rendement parce qu'ils doivent gagner un salaire pour assumer leurs obligations familiales, parfois très lourdes étant donné que la structure familiale en Tanzanie est vaste et complexe. La satisfaction au travail et l'engagement à l'égard des questions sur lesquelles ils travaillent sont aussi des facteurs stimulants chez les employés qui ont une scolarité élevée et un emploi dans lequel la scolarité et l'expérience sont utilisées. Le prestige, qui repose sur le poste qu'ils détiennent, l'organisme pour lequel ils travaillent ou les relations avec le public, sont aussi très importants.

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 :

Périodiques : www.ippmedia.com, www.africanonline.com-Tanzanie, www.theexpress.com; www.majira.com.

Pour se renseigner sur le peuple et la culture tanzaniens, la chose la plus importante à faire est de briser la barrière linguistique – cela signifie qu'il faut apprendre le swahili. Cela vous évitera d'avoir à compter sur un interprète culturel et vous permettra d'élargir vos interactions avec les gens locaux. Vous devez comprendre qu'il existe en Tanzanie plus de 120 groupes ethniques et que les Tanzaniens vivent ensemble, partagent beaucoup de choses, comme s'ils appartenaient au même groupe ethnique.

Point de vue étranger :

Voir la réponse à la prochaine question.

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 :

Une fois en Tanzanie, vous pourrez apprendre beaucoup de choses sur les cultures par le canal des médias. Essayez de suivre les programmes populaires à la télévision et à la radio, lisez les périodiques et participez à des discussions ou conversations sur les événements dont traitent ces programmes.

L'interaction avec les gens du pays facilitera vos efforts pour apprendre à connaître le peuple tanzanien et ses cultures. La première étape à suivre dans cette entreprise est de gagner la confiance des gens. Commencez par vos collègues et voisins. Assistez aussi à des événements locaux tels que les cérémonies de mariage ou les services funèbres, ce qui vous aidera à établir une telle confiance. Essayez de participer en faisant quelques travaux au cours de ces événements. Je vous encouragerais à contacter tout Tanzanien qui vit près de chez vous pour qu'il vous emmène visiter les lieux que vous aimeriez voir.

Pour conclure, en ce qui a trait à l'interprète culturel, il est très difficile d'expliquer comment en choisir un. Dans la plupart des cas, cette personne devra parler plus de trois langues, c'est-à-dire l'anglais, le swahili et un langage local

ou tribal de la région qui vous intéresse. Veillez à ne pas lui faire savoir exactement ce que vous recherchez ou quelles sont vos intentions ou vos objectifs. Si vous lui laissez connaître ou deviner vos objectifs, elle tendra à vous influencer ou à vous imposer ses idées.

Un interprète culturel doit être une personne respectable et appréciée de la communauté dans laquelle vous vivez. La fréquentation de personnes considérées comme des proscrits, que l'on craint ou que l'on croit manipulatrices, ne facilitera pas vos recherches. Vous pouvez commencer par sélectionner ou choisir un interprète culturel temporaire pour une courte période à votre arrivée dans le pays. Vous pourrez ensuite en choisir un second pour la période restante de votre recherche durant laquelle vous aurez des questions ardues à confronter pour l'étude.

Point de vue étrange :

Veillez noter que plusieurs de ces activités pourraient avoir changé. Il existe un guide touristique publié tous les deux mois et qui contient des renseignements à jour. On peut se le procurer dans les grands hôtels tels que le Sheraton, le Sea Cliff ou les hôtels Peacock.

Arts : Festival des arts de Bagamoyo, qui a lieu habituellement en septembre à Bagamoyo, une ville au nord de Dar Es-Salaam et le Festival de la musique des pays Dhow à Stone Town, Zanzibar – un événement à ne pas manquer chaque année.

Galleries d'art : Galerie Acacia, Galerie Bamayu, Karibu Arts and Crafts, Miembeni Art Gallery, Mwarikas Art Gallery, National Arts Council Gallery, Nyumba ya Sanaa, Raza Art Gallery, Office du tourisme de Tanzanie, Zanzibar Rout.

Musées : Musée national de Tanzanie, Musée national de Zanzibar, National village Museum.

Institutions culturelles : Centre du patrimoine culturel d'Arusha, Collège des arts de Bagamoyo, Nyumba ya sanaa, Bibliothèque Tanganyika, Conseil national des arts, ministère du Travail, Culture et bien-être social, Université de Dar Es-Salaam, Conseil national des arts (Basata), Musée national de Dar Es-Salaam, Butimba Teachers College, Centre culturel de Zanzibar (au vieux fort), Centre culturel de Stone Town.

Si vous résidez à Dar Es-Salaam, voyez le British Council pour des expositions d'oeuvres d'art, des concerts, des films et des séances vidéos. Le meilleur moyen de se renseigner sur la culture et le peuple tanzaniens est d'accepter quelques-unes des nombreuses invitations qui vous seront faites, que ce soit pour souper, faire une visite guidée sous la direction d'une fille, cousine ou nièce (si vous êtes une femme) que vos hôtes pourraient vous offrir, rendre visite à un ami ou assister à un mariage.

Littérature : Abonnez-vous à la bibliothèque du British Council et profitez de leur vaste collection de livres et d'auteurs nationaux et régionaux. Un bon auteur est Abdulrazak Gurna.

Nouvelles : Les deux meilleurs quotidiens sont le Guardian et le East African (régional).

Cafés : Le café Mozart, à l'hôtel et magasins Oysterbay – bonnes salades et café et lieu de réunion; et l'hôtel Sea Cliff – très bon bar et restaurant donnant sur l'Océan indien.

Films : Le Foyer de la marine américaine (US Marine House) présente des films plus ou moins récents tous les mercredis. Amenez votre passeport ou une pièce d'identité similaire. Le British Council présente des films de temps à autre. Les cinémas locaux montrent des films de kung fu, d'action ou indiens.

Chacun autour de vous sera un « interprète culturel », si vous êtes attentif. Les Tanzaniens seront heureux de vous aider et de vous expliquer des choses, si vous le leur demandez ou vous les écoutez, tout simplement. Vous pourrez aussi demander à un ami ou à un collègue de vous avertir, lorsque vous dites quelque chose de singulier ou de vous expliquer ce que vous avez du mal à comprendre autour de vous.