

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 :

En Thaïlande comme partout ailleurs dans le monde, les personnes sont différentes les unes des autres quant à l'instruction qu'elles ont reçue, des expériences qu'elles ont eues, de leur statut social, de leurs croyances religieuses, de l'environnement dans lequel elles ont grandi, de la partie du pays d'où elles viennent, etc. Par exemple, dans les grandes villes comme Bangkok ou Chiang Mai, un bon segment de la population a un niveau élevé de scolarisation, a travaillé pour des multinationales, des universités ou pour le gouvernement. Ces personnes, qui connaissent généralement les cultures occidentales et qui peuvent même avoir adopté un style de vie occidental, considéreront acceptable une approche occidentale dans les relations interpersonnelles, le travail, la vie, etc.

Pour la majorité des Thaïlandais n'ayant pas eu la possibilité d'étudier dans des pays occidentaux et qui vivent à l'extérieur des centres urbains « modernes », la culture thaïlandaise et la façon thaïlandaise de faire les choses constituent la norme à suivre et les autres cultures et approches sont considérées « étrangères » ou inhabituelles. C'est dans cette perspective que je répondrai aux questions posées dans le cadre du présent exercice.

Bons sujets de discussion : En règle générale, les Thaïlandais sont assez curieux et des questions concernant l'endroit d'où on vient, le travail que l'on fait et depuis combien d'années seront considérées tout à fait acceptables pour briser la glace. Il faut s'abstenir de poser des questions sur la famille de son interlocuteur tant qu'il ne s'est pas installé un certain niveau de familiarité.

Sujets de discussion à éviter : Les Thaïlandais seront facilement embarrassés par des questions concernant leur salaire, le type de maison dans laquelle ils vivent et autres questions de nature personnelle. Il faut aussi s'abstenir de critiquer la famille royale, puisque c'est illégal de le faire et parce que les Thaïlandais vénèrent leur monarchie. Environ 95 p. cent de la population thaïlandaise est bouddhiste et les moines bouddhistes sont très estimés. Les critiques de la religion bouddhiste et des moines, qui personnifient leur religion, sont très mal reçues. Les moqueries sur des déficiences physiques ou intellectuelles, même pour rire, peuvent être considérées très offensantes.

Humour : La plupart des Thaïlandais aiment à s'amuser. Ils aiment rire et se moquer. Ils apprécient aussi les bonnes blagues dans la mesure où elles ne sont pas offensantes ou gênantes. Leur humour porte souvent sur des événements, des situations, d'incompétence de certaines personnes ou, encore, sur la façon dont les choses sont dites ou exprimées.

Point de vue étranger :

La famille est assurément un bon sujet de discussion. Apportez des photos de vos enfants si vous avez des enfants. Votre pays d'origine est également un bon sujet de discussion. On peut également parler des écoles (par exemple: quelle école fréquentent les enfants de votre interlocuteur?).

Les aliments constituent un sujet beaucoup plus souvent discuté – lorsque la rencontre se fait autour d'une table, on peut discuter des aliments servis, de leur préparation, de leur origine et ainsi de suite. Une comparaison avec les aliments que l'on consomme au pays peut s'avérer une bonne façon de trouver des sujets d'intérêt mutuel et des différences amusantes.

Les hommes thaïlandais sont en général des adeptes des sports pratiqués à l'échelle internationale – et plus particulièrement les tournois internationaux de tennis et de soccer.

Tout dépend évidemment du contexte dans lequel vous vous trouvez. Une rencontre d'affaires ne se fera pas aussi facilement à une conversation sur la famille.

Je ne vois aucun sujet qui serait tabou en Thaïlande et qui ne le serait pas également à l'étranger. Il faut toutefois peser ses paroles lorsqu'il est question de la famille royale. La religion peut être un bon sujet de discussion – les Thaïlandais sont très ouverts d'esprit, mais comme au Canada, il faut traiter de ce sujet avec prudence.

Humour – Ne prenez pas au sérieux les blagues faisant allusion à la possibilité de relations avec des membres du sexe opposé en Thaïlande.

Information culturelle - Styles de communication

Question :

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

Point de vue local :

Les étrangers doivent maintenir une distance d'au moins un bras avec la personne avec laquelle ils parlent. Avec les amis ou avec les personnes que l'on connaît depuis assez longtemps, la distance à maintenir apparaît moins comme un obstacle et varie alors selon la nature de la discussion.

Le contact visuel doit être maintenu avec les amis, les connaissances et même les étrangers, à défaut de quoi on vous jugera comme une personne qui manque de sincérité ou qui a quelque chose à cacher. Toutefois, lorsque les Thaïlandais parlent à des personnes ayant des fonctions respectées ou occupant des postes élevés dans la hiérarchie, ils ont tendance à baisser la tête durant la conversation ou à n'avoir qu'un contact visuel occasionnel. Une telle attitude est perçue comme une marque de respect et non comme une expression de culpabilité.

Les amis proches se touchent lorsqu'ils se parlent. Les supérieurs peuvent toucher leurs subalternes pour exprimer leur bienveillance ou leur préoccupation. En Thaïlande, on voit couramment des amis du même sexe se tenir la main. Cette pratique témoigne de l'amitié qui lie les deux personnes et n'a aucune connotation sexuelle.

Il est acceptable de bouger les mains lorsque l'on parle, mais non de pointer l'index vers l'interlocuteur. Les pieds ne doivent pas être utilisés dans la gestuelle étant donné qu'ils sont considérés comme étant « bas ».

Les Thaïlandais sont portés à avoir des expressions faciales qui correspondent à la nature émotive de leurs discussions. Les expressions de colère et les emportements violents sont rares.

Les Thaïlandais ayant en général un tempérament assez doux, ils n'utilisent pas souvent un ton de voix fort et agressif. Il est impoli pour les Thaïlandais d'engueuler la personne à qui on parle.

Point de vue étranger :

Dans certaines circonstances, la distance entre des interlocuteurs du même sexe peut être moins grande. Le toucher homme-homme et femme-femme est considéré plus acceptable en Thaïlande qu'il ne l'est au Canada lorsque les interlocuteurs se connaissent un peu. Il n'est pas poli de marcher entre deux personnes qui se parlent sans baisser la tête. Il faut éviter à tout prix de toucher les personnes de l'autre sexe à moins qu'il ne soit impossible de faire autrement (par exemple dans une automobile).

Les Nord-Américains ont probablement tendance à se montrer trop brusques et à se tenir trop près d'après les critères des Thaïlandais. Il ne faut pas parler trop fort (même si les Chinois-Thaïlandais ont un ton de voix assez fort – on note une différence marquée en Thaïlande). Il faut également éviter de pointer le doigt vers la personne à qui on parle. Il faut également éviter d'exprimer sa colère ou ses émotions négatives (mais vous pouvez exprimer librement votre joie). Vous devez également vous abstenir de contredire directement une personne, mais essayez plutôt de faire valoir votre point en tournant autour du sujet. Dans le passé, il était courant d'éviter des différends ouverts, même si cela

devient de moins en moins la coutume.

Il est aussi important d'être conscient que les étrangers n'ont pas à se comporter exactement comme les Thaïlandais. Les Thaïlandais utilisent beaucoup moins le langage corporel. Les discussions semblent également être moins émotives et plus calmes. Les Thaïlandais ayant beaucoup d'expérience sur le plan international, ils comprennent que les cultures ne communiquent pas toutes de la même façon et ils ne s'attendent pas à ce que les étrangers agissent comme eux. Alors, demeurez vous-même, ne soyez pas trop préoccupé par votre image et évitez d'exprimer de l'agressivité par votre langage corporel, votre ton de voix et vos gestes.

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 manifestations publiques d'émotion sont considérées acceptables lorsqu'elles se font entre de proches amis, mais elles ne sont pas courantes avec des étrangers ou de simples connaissances. Les Thaïlandais sont généralement considérés comme des gens heureux et souriants. Les manifestations d'affection ou même de colère sont acceptables entre proches amis ou de la part de personnes plus âgées à l'endroit des jeunes, mais, autrement, les manifestations publiques des émotions ne constituent pas un trait de personnalité important de ce peuple.

Point de vue étranger :

De telles démonstrations ne sont pas communes. La colère est généralement perçue comme un genre de « déconfiture » de la part de la personne qui exprime sa colère, même si cette perception change peu à peu. Les démonstrations d'affection entre homme et femme ne sont pas courantes. Il est rare de voir un couple s'embrasser en public et tel geste peut même être embarrassant pour un Thaïlandais. Il vaut mieux s'abstenir d'embrasser son conjoint ou sa conjointe en public. De nos jours, il est plus courant de voir des couples se tenir la main en public, mais cela demeure quand même relativement rare.

Les Thaïlandais sont en général très émotifs. Ils expriment leurs émotions différemment de nous ou d'une façon plus modulée. Les Thaïlandais ne s'attendent pas à ce que les Canadiens agissent comme eux. Si vous avez tendance à rire fort, à utiliser beaucoup d'expressions faciales et à toucher les personnes – vous n'avez pas à vous retenir constamment. À moins que votre comportement ne soit perçu comme étant agressif, les Thaïlandais seront plus souvent amusés qu'insultés et ne vous reprocheront certainement pas votre façon d'être.

En aparté, les comportements non hétérosexuels et transgenres sont considérés relativement acceptables, dans la mesure où l'on fait preuve de sens commun en public.

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 :

Tout dépend de l'endroit où vous travaillez, de votre type d'emploi et du rang que vous occupez. Un employé qui travaille à l'extérieur portera des vêtements décontractés en raison du temps qu'il fait et ce, même s'il est d'un niveau supérieur à moins d'avoir à assister à des fonctions officielles où on vous indiquera normalement la tenue vestimentaire requise. Les employés de bureau portent généralement la cravate. Les cadres supérieurs portent généralement le veston au bureau pour les réunions et autres fonctions officielles. Les employés de l'université (professeurs inclus) portent des vêtements assez décontractés.

Les Thaïlandais sont polis. Ils s'interpellent par leur prénom, mais en le faisant précéder par le mot « Khun » (qu'on prononce « Koun » et qui veut dire Mademoiselle, Madame ou Monsieur, selon le cas). Ils disent, par exemple, Khun Jim, Khun Udom, etc. Pour les personnes occupant un rang élevé, vous pouvez faire précéder son nom par « Taan » par ex. Taan Chuan (l'ancien premier ministre). Les conférenciers, les professeurs et les moines respectés sont généralement appelés « Ajarn » par ex. Ajarn Saisanom, Ajarn Cha (un moine contemplatif très connu). Le niveau de langue peut être familier entre amis et collègues de travail, mais il devrait être plus châtié avec les supérieurs et les étrangers.

La ponctualité n'est pas indispensable dans la société thaïlandaise, mais elle est néanmoins hautement appréciée par la classe des personnes plus instruites. Les Thaïlandais n'étant pas portés à planifier à l'avance, vous pouvez vous attendre à être appelé à faire du travail dans des délais serrés à défaut de quoi cette vieille habitude bien ancrée vous fera vivre bien des frustrations. La productivité est un nouveau concept dans le système thaïlandais, mais il s'impose de plus en plus, et plus particulièrement dans les organisations de taille moyenne et grande. Les Thaïlandais sont des excellents employés lorsqu'ils savent ce qu'on attend d'eux et ils peuvent faire face à la concurrence partout dans le monde. L'absentéisme est assez courant, plus particulièrement chez les ouvriers. Il faut clairement leur faire comprendre que les absences non motivées ne seront pas tolérées. De bonnes conditions de travail peuvent contribuer à atténuer ce problème.

Point de vue étranger :

Le code vestimentaire dépend de l'organisme, mais il est en règle générale assez conservateur. Par exemple, les hommes aux cheveux longs peuvent être considérés avec méfiance. Il est important d'être propre et bien mis de sa personne. On note des différences importantes de normes vestimentaires entre les grandes villes (Bangkok, Chiangmai, Puket, etc) et les petites villes/communautés rurales. Les Thaïlandais ne sont pas portés à exposer autant de parties de leur corps que les Occidentaux. Ici encore, vous aurez beaucoup de latitude vestimentaire, mais mieux vaut éviter des vêtements « trop osés » à moins d'avoir l'assurance qu'ils sont convenables (par ex. dans certains cercles sociaux de Bangkok).

On n'utilise presque jamais le nom de famille. Le respect envers une personne est exprimé non pas en utilisant son nom de famille, mais en utilisant des préfixes appropriés au statut ou à la position. Par exemple, les professeurs d'université sont appelés « achans ». Si le professeur est titulaire d'un Ph.D., on peut l'appeler « Docteur ». Entre amis, on s'adresse aux personnes âgées – et plus particulièrement aux femmes – en disant « pii » (parent plus âgé). La façon officielle et respectueuse de s'adresser à une personne est de nommer son titre (même pii) sans nommer son nom de famille.

Les Thaïlandais ne sont généralement pas ponctuels et n'accordent pas beaucoup d'attention aux délais – mais cela dépend de l'organisation. Les relations d'affaires et les entreprises peuvent accorder plus d'importance à la ponctualité. Les absences motivées par des raisons familiales sont acceptables.

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 :

À mon avis, les qualités les plus appréciées chez un supérieur/directeur local sont, par ordre décroissant, le leadership, l'ancienneté, l'expérience, les études, le traitement équitable des subalternes, la gentillesse, l'assiduité au travail, l'ouverture d'esprit et la prestance. Lorsque le supérieur/directeur n'est pas thaïlandais, les qualités recherchées sont les mêmes, mais dans un ordre qui peut être différent. Par exemple, le traitement équitable des subalternes, l'expérience, la diligence et les études peuvent être considérés plus importants que l'ancienneté. Il est important pour un supérieur/directeur étranger d'avoir un employé thaïlandais sur lequel il peut compter pour le seconder dans l'exercice de ses fonctions. Ce dernier ou cette dernière pourra l'aider à voir comment il est perçu par ses employés. Le superviseur/directeur pourra conclure qu'il réussit assez bien s'il est traité avec égards par ses employés plutôt que de susciter la peur et l'animosité.

Point de vue étranger :

Je ne crois pas que ce soit bien différent. Il est très important d'avoir une bonne prestance. La loyauté est également une qualité importante. On s'attend des supérieurs qu'ils accordent de petites faveurs à leurs employés ou parfois même à leurs étudiants – invitez-les au restaurant, avancez un peu d'argent pour les aider à régler leurs problèmes familiaux, aidez une personne à s'inscrire à l'université ou à traverser une situation difficile. On ne s'attend pas à ce genre de faveur de la part d'un expatrié ou d'un supérieur d'origine canadienne, mais la personne qui en accorde aura certainement de bonnes relations avec ses employés.

Jusqu'à tout récemment, les Thaïlandais avaient beaucoup de respect pour la hiérarchie et ne cherchaient pas à contester directement leurs supérieurs ni à exprimer ouvertement leurs doléances et problèmes. Il est donc parfois assez difficile pour un étranger de voir si ses employés ont des choses à lui reprocher. Il peut être utile de se montrer ouvert à discuter du problème, sans toutefois chercher à le régler à tout prix. Il faut simplement être conscient de ce fait

car je ne crois pas qu'on puisse faire beaucoup plus.

Les relations de supériorité-infériorité peuvent reposer sur plusieurs points et non seulement sur le poste occupé au travail. L'âge est beaucoup plus considéré en Thaïlande et les personnes plus âgées sont généralement très respectées. La situation peut être embarrassante pour un Thaïlandais lorsqu'une personne beaucoup plus jeune devient le supérieur d'une personne du même statut/classe qui est plus âgée (le problème ne se pose pas lorsque la différence de classe est marquée (par ex. relation d'un employé cadre avec un préposé à l'entretien ou un chauffeur. Il convient toutefois de témoigner un certain respect à l'égard d'un employé chauffeur, par exemple, lorsque ce dernier est plus âgé que nous).

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 la culture thaïlandaise, les décisions sont prises par la haute direction. Le pays a été gouverné par une monarchie absolue, puis a expérimenté la démocratie sous la gouverne d'un monarque constitutionnel, ce qui explique que les Thaïlandais ont toujours été dirigés par les rois et leurs mandataires. Même après le passage à la démocratie, les Thaïlandais comptent encore sur les « leaders » du gouvernement ou toute organisation pour les diriger, prendre les décisions pour eux. La corruption dans les systèmes politique et bureaucratique est assez répandue.

Par conséquent, la plupart des décisions sont prises à partir du haut et transmises aux employés subalternes suivant la chaîne de commandement hiérarchique qui les exécutent ensuite. De cette façon, personne n'assume la responsabilité, sauf les leaders, qui sont soit craints soit hautement respectés. De toute façon, personne n'ose remettre leurs décisions en question.

Le système change, quoique lentement, et plus particulièrement dans les secteurs utilisant une main-d'oeuvre plus instruite. Les cadres intermédiaires jouent maintenant un rôle plus grand dans le processus de prise de décision. La délégation de pouvoirs n'est pas une pratique courante, mais elle s'impose peu à peu, avec des résultats variés. Il est donc acceptable de consulter votre supérieur immédiat pour obtenir des réponses à vos questions ou une rétroaction, mais la pertinence de la réponse ou de la rétroaction que vous obtiendrez dépendra du leadership de votre supérieur, de ses connaissances et de son expérience.

Point de vue étranger :

Le processus de prise de décision peut sembler assez fermé – il m'est souvent arrivé de me trouver confronté à une décision prise d'une façon qui m'était pratiquement incompréhensible. Habituellement, le processus prend la forme de discussions informelles débouchant sur une forme de consensus ou une décision prise par un supérieur respecté des autres.

Les personnes dont le statut est moins élevé ne se sentent souvent pas en position de faire valoir leurs idées, à moins d'avoir des liens avec des personnes haut placées.

Les Thaïlandais étant moins portés à aborder des sujets délicats, il peut être important d'approcher ses superviseurs immédiats afin de prévenir des erreurs de communication. Il est important dans un tel cas de faire preuve de tact en amenant par exemple son superviseur à aborder les problèmes d'une manière qui ne constitue pas une critique directe à son endroit ou au vôtre.

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 culture thaïlandaise aborde la question du sexe d'une manière disons « schizophrène ». D'une part, les femmes sont mises sur un piédestal parce qu'elles représentent la maternité, qui est vénérée. D'autre part, la Thaïlande est une société très chauviniste, en ce sens que se sont les hommes qui occupent les postes de pouvoir. D'ailleurs, la Thaïlande n'a jamais eu une reine qui était chef du royaume. Il n'existe en théorie aucune restriction culturelle ou légale à la participation des femmes à tous les niveaux de direction. Dans les faits, les femmes thaïlandaises jouent un rôle très actif dans le système économique du pays et la création de la richesse, et plus particulièrement au niveau de la base. Les femmes dominent en effet dans certaines professions ou carrières, telles que l'enseignement et la vente. Toutefois, il y a encore beaucoup de chemin à faire avant d'atteindre l'égalité des sexes sur tous les plans.

Religion :

Environ 95 p. cent de la population thaïlandaise est de confession bouddhiste. Le Bouddhisme est une façon de vivre qui transcende presque tout ce que font ou pensent les Thaïlandais. Les mesures sont généralement fonction des enseignements de Bouddha qui déterminent si elles sont bonnes ou mauvaises. Par exemple, les nouvelles entreprises doivent être bénies par des moines bouddhistes vénérés avant leur ouverture. Des dons importants sont aussi faits aux temples chaque année afin d'assurer le salut de l'entreprise ou le salut individuel. Telle est la culture, que l'on peut considérer bonne ou mauvaise, selon l'opinion qu'on a de la religion.

Classes sociales :

La classe sociale revêt aujourd'hui beaucoup moins d'importance dans la société thaïlandaise actuelle qu'elle n'en revêtait au temps de la monarchie absolue. La classe sociale est aujourd'hui largement remplacée par la situation financière. Le riche de longue date et le nouveau riche créent leur propre hiérarchie de classe, où les pauvres se situent tout au bas de l'échelle. Les membres de la classe supérieure (les riches) ont tendance à sécuriser leur situation par le népotisme dans le milieu de travail. Les membres des classes plus pauvres perçoivent souvent que leur seule possibilité de monter dans l'échelle sociale est au moyen de pots de vin. Il y en a certainement qui arrivent à se tailler une place enviable par leurs qualifications et leur bon travail, mais en général les pauvres ne montent pas beaucoup dans l'échelle sociale.

Origine ethnique :

Les Thaïlandais connaissent peu de problèmes ethniques, même si la population est constituée de plusieurs groupes ethniques, à savoir les Thaïlandais autochtones, les Chinois et les Musulmans. Les Thaïlandais sont généralement amicaux, généreux et respectueux à l'endroit des étrangers, et plus particulièrement des Occidentaux. Les Thaïlandais sont des gens très fiers et très indépendants qui n'hésiteraient pas à intervenir pour protéger leurs droits, leur liberté, leur société et leur pays si ceux-ci se trouvaient compromis de quelque façon.

Point de vue étranger :

Égalité des sexes :

Les attitudes sont très ouvertes en ce qui concerne la sexualité et les différentes formes d'identité sexuelle. Les attitudes sont toutefois plus conservatrices en ce qui a trait à la manifestation de l'intérêt sexuel. Le pays a compté, par exemple, plusieurs premiers ministres gais.

Religion :

Les attitudes sont très ouvertes en ce qui concerne la religion. Le bouddhisme, auquel adhère la majeure partie de la population, n'est pas une religion qui invalide les autres religions. Le Bouddhisme considère qu'on peut être à la fois bouddhiste et chrétien (ce qui n'est pas le cas avec la religion chrétienne).

Classes sociales :

Les amitiés entre membres de classes sociales différentes sont rares. Mais une « bonne » personne de la classe supérieure intervient comme un patron vis-à-vis des personnes d'une classe inférieure en les aidant et en leur faisant de petites faveurs. Ces actes s'inscrivent dans le contexte des relations hiérarchiques. D'autre part, le système de classe est relativement ouvert, en ce sens qu'une personne pauvre du milieu rural qui a fait des études peut accéder à une classe supérieure au même titre que d'autres personnes qui viennent d'un milieu bourgeois.

Dans les ministères du gouvernement, par exemple, des factions peuvent se former autour de différentes classes de diplômés d'institutions prestigieuses et des alliances se forger au sein de ces classes, les classes de diplômés plus âgés devenant les patrons des diplômés plus jeunes. Une personne qui connaît des personnes d'influence dans ces réseaux peut aspirer à plus de pouvoir qu'elle n'en aurait autrement. Les liens de type familial sont aussi très importants, les plus influents étant les liens avec la famille royale.

Origine ethnique :

Les Thaïlandais portent attention à l'origine ethnique, mais l'origine ethnique ne dicte pas les relations. De fait, dans les relations d'affaires, les Chinois ont des réseaux importants qui reposent sur l'origine ethnique – je n'ai personnellement pas eu de telle expérience, mais il s'agit d'un fait connu.

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 :

Pour réussir à faire affaire avec un client ou un collègue thaïlandais dans un délai raisonnable et ne pas avoir de problèmes par la suite, il est extrêmement important d'établir une relation personnelle avec cette personne. Les Thaïlandais se sentent en sécurité lorsqu'ils font affaire avec des amis ou des associés qu'ils connaissent bien. En affaires, les Thaïlandais accordent beaucoup d'importance à la confiance et au respect. Les Thaïlandais peuvent être aussi sournois que d'autres lorsqu'ils font affaire avec des étrangers, et plus particulièrement avec les étrangers à qui ils ne font pas confiance. Beaucoup d'entreprises ne fonctionnent pas parce que les partenaires étrangers ne sont pas conscients de toute l'importance accordée aux relations personnelles. La bureaucratie, et souvent la corruption, peuvent être réduites considérablement lorsqu'on a pris le temps d'établir au préalable une bonne relation avec les partenaires thaïlandais. La relation peut prendre un certain temps à s'établir et il est souvent préférable de le faire par l'entremise d'une autre personne. En prenant des repas au restaurant ou en faisant du sport avec votre partenaire thaïlandais, vous pourrez l'un et l'autre faire plus ample connaissance et mieux découvrir vos caractéristiques personnelles. La rencontre de la « famille » de votre partenaire n'est pas nécessaire dans tous les cas. Les Thaïlandais apprécient la considération et la générosité. Si vous êtes capable d'une amitié sincère, vous ne serez pas déçu.

Point de vue étranger :

Étant professeur à l'université, mon expérience se situe essentiellement dans les mondes de l'enseignement et de la recherche. Dans ces mondes, les relations personnelles sont très importantes étant donné que les relations de travail se fondent davantage sur la confiance que sur les « contrats exécutoires ». Mais la situation peut changer puisque les relations d'affaires ont tendance à devenir plus « formalisées ». Il est important de connaître des gens qui peuvent vous présenter à leurs contacts. Une bonne expérience dans un petit projet peut ouvrir bien des portes.

De plus, il ne faut pas s'offusquer si votre collègue n'est pas porté à communiquer par interurbains, courriel, etc. Personnellement, j'ai souvent dû me rendre sur place (par ex. téléphoner d'un endroit à Bangkok ou autre ville) avant que mon interlocuteur daigne me donner rendez-vous. Même s'il est souvent nécessaire de prendre rendez-vous, les rencontres impromptues sont aussi importantes et plus acceptables.

Comme dans les autres pays, les aliments et les repas contribuent beaucoup à établir de bonnes relations personnelles. Les Thaïlandais vous parleront facilement de leur famille, mais ils seront moins pressés à vous inviter chez eux. Il ne faut pas s'en faire pour autant. Les repas sont habituellement pris dans un restaurant.

Au restaurant, une personne seulement prend l'addition du repas. Différents critères déterminent qui prendra l'addition – à savoir qui est l'hôte, qui est la personne la plus âgée, qui a un statut supérieur (au travail ou autrement). Lorsque ces critères s'appliquent à plusieurs personnes, il peut y avoir une petite discussion entre ces deux personnes, mais jamais une discussion ouverte qui serait considérée impolie. En Thaïlande, c'est un honneur que de payer l'addition d'un repas et les étrangers ne devraient pas se sentir mal à l'aise lorsqu'un Thaïlandais insiste pour payer ou lorsqu'ils découvrent que l'addition a été payée avant même qu'ils aient pensé à la demander.

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 :

D'une façon générale, je répondrais « oui ». Dans la société thaïlandaise, les relations sont très importantes pour avoir un bon cheminement professionnel ou obtenir un bon emploi. Les relations revêtent de moins en moins d'importance

dans les groupes d'employés hautement scolarisés qui préfèrent compter sur leurs compétences que de miser sur leurs relations.

Point de vue canadien :

Souvent. Voir ma réponse précédente. Cette situation peut créer des dilemmes, mais il est possible de les résoudre d'une manière que'un Canadien trouverait lui aussi tout à fait conforme à l'éthique.

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 :

Il ne faut jamais, sous aucun prétexte, confronter un collègue en public concernant un problème lié au travail. Il est très important pour les Thaïlandais de sauver la face. Si vous faites perdre la face à une personne en public, vous ferez de cette personne votre ennemi juré. Il vaut beaucoup mieux confronter la personne en privé, de préférence en présence d'une personne respectée de votre collègue qui pourra aider à dénouer la situation.

Le franc-parler n'est pas un trait naturel des Thaïlandais, et plus particulièrement lorsque les sentiments des autres sont en cause. Ainsi, pour ne pas être désagréables ou faire de la peine, les Thaïlandais essayeront dans toute la mesure du possible de ne pas donner des réponses directes. Cette façon de faire peut être interprétée comme de l'indécision ou un refus de prendre position alors que dans les faits la personne a déjà décidé de ce qu'elle fera. La situation peut être frustrante pour un Occidental, mais on doit se rappeler que la patience est une vertu. On peut obtenir une réponse plus directe par le truchement d'une tierce personne. Il faut faire preuve de diplomatie lorsqu'il faut avoir une conversation franche ou négocier, et plus particulièrement avec des inconnus.

Point de vue étranger :

Voir mes réponses sous la section « Premier contact » – pas publiquement ! Il faut le confronter en privé et d'une façon qui ne peut être interprétée comme une attaque directe. Tournez un peu autour du pot. Il est parfois approprié de passer par un intermédiaire. Parfois aussi des collègues essaient d'envoyer des messages par le truchement d'une tierce personne.

Mais ces normes peuvent changer rapidement. Il se peut que la culture de votre entreprise rende cela possible (mais il faut dans toute la mesure du possible éviter la « confrontation »).

Information culturelle - Motiver les collègues locaux

Question :

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

Point de vue local :

Par ordre descendant, je dirais que le dévouement, la satisfaction professionnelle, la loyauté, l'argent, la perspective d'une promotion, la crainte de l'échec et les bonnes relations de travail sont les principaux facteurs qui motivent les employés thaïlandais à fournir un bon rendement au travail.

Point de vue canadien :

La satisfaction professionnelle, le dévouement, l'argent, la loyauté, les bonnes relations de travail et la crainte de l'échec sont tous, des éléments qui motivent les employés à donner un bon rendement au travail. Mais l'importance relative accordée à chacun peut varier. La crainte de l'échec ou de l'humiliation est très importante – même si vous êtes insatisfait du travail fait par un de vos employés, vous devez éviter de l'embarrasser publiquement à défaut de quoi on ne vous pardonnera jamais votre attitude. La loyauté, comme je l'ai mentionné précédemment, peut être primordiale dans de grandes entreprises tels que les ministères du gouvernement. J'ai eu l'occasion de rencontrer beaucoup de Thaïlandais très dévoués professionnellement comme, par exemple, des scientifiques, déterminés à obtenir de bons résultats et même une certaine reconnaissance internationale et autres sans se soucier des complexités

organisationnelles et des politiques. J'ai également travaillé avec des employés d'ONG qui se dévouent de corps et âme pour de grandes causes – pour l'environnement, pour la lutte contre la pauvreté, etc. Il y a donc beaucoup de variations. Bien sûr, le salaire constitue souvent un facteur très important de satisfaction professionnelle.

Information culturelle - Livres, films et mets recommandés

Question :

Pour m'aider à en apprendre davantage à propos de la culture, pouvez-vous recommander : des livres, des films, des émissions de télévision, de la nourriture et des sites Web?

Point de vue local :

Livres : Red Bamboo de M.R. Kukrit Pramoj (traduit en anglais par le frère de l'auteur, M.R. Seni Pramoj) – un roman qui fait une satire des conflits entre la culture thaïlandaise bouddhiste et un chef de village socialisant durant l'ère d'expansion communiste de l'Asie du Sud-Est. M.R. Pramoj a été un écrivain prolifique très admiré par la plupart des Thaïlandais pour son style d'écriture divertissant et sa connaissance exhaustive de la monarchie, de la culture, et de l'économie du pays. Ce roman particulièrement bon donne un aperçu de la vie rurale dans le nord-est de la Thaïlande.

Il y a aussi Monsoon Country de Pira Sudham – un roman qui porte sur la vie dans un village du Nord-est de la Thaïlande. Il décrit les conflits entre l'ancien mode de vie et le nouveau mode de vie plus matérialiste. Pira Sudham est né dans le nord-est de la Thaïlande et a fait ses études en Nouvelle-Zélande, en Australie et au Royaume Uni. Il a été en nomination pour le prix Nobel de la littérature pour son oeuvre essentiellement écrite en anglais.

Mets traditionnels : Tom Yam – une soupe aigre-douce contenant des crevettes, de la citronnelle et des feuilles de kafir, très épicé; Pad Thai – un plat de nouilles frites contenant des crevettes séchées, du tofu frit, un oeuf frit et des légumes. Kaeng Kheow Wan – un plat à base de viande aromatisée avec du cari vert, assez épicé. Kai Tom Khar – soupe au poulet avec lait de coco et citronnelle, assez épicé.

Liens Internet utiles : Doing Business in Thailand: <http://www.bizlinx.de/english/countries/thailand/structure.phtml>;
Poèmes en thaïlandais : <http://www.geocities.com/Eureka/Gold/2271/>; Bangkok Post: http://www.bangkokpost.com/today/130899_Business02.html

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 :

Malheureusement, si vous ne parlez pas le thaïlandais, vous pourrez difficilement suivre les films thaïlandais et les émissions de télévision. Les temples, les palais, les musées, les stations touristiques où sont organisés des spectacles culturels peuvent s'avérer de bons endroits pour en apprendre davantage sur la culture thaïlandaise. La participation aux festivals, la visite des marchés locaux et des villages pour voir comment vivent les gens, goûter des mets thaïlandais sont autant d'occasions qui vous permettront de mieux connaître le pays. Les amis et les collègues de travail peuvent s'avérer de meilleures sources d'information sur les activités culturelles thaïlandaises, les choses à voir et à faire que les agents de voyage et les préposés des hôtels. Le bureau du tourisme de la Thaïlande est également une bonne source d'information sur les différents aspects du pays.

Point de vue étranger :

Activités : Voyages aux quatre coins du pays? Les Thaïlandais aiment beaucoup faire de courts voyages les week-ends.

Interprète culturel : Les Thaïlandais, en règle générale, sont intéressés à forger des liens d'amitié avec des étrangers. Ils sont de bons hôtes et vous ne devriez pas avoir de problèmes à trouver une personne qui pourrait vous aider sur le plan culturel. Le secret est de démontrer de l'intérêt envers leur culture.

