



ILLUSTRATION : STÉPHANE TRAPIER

PAR
**NATHALIE
LORRAIN**,
directrice
associée
d'itinéraires
interculturels

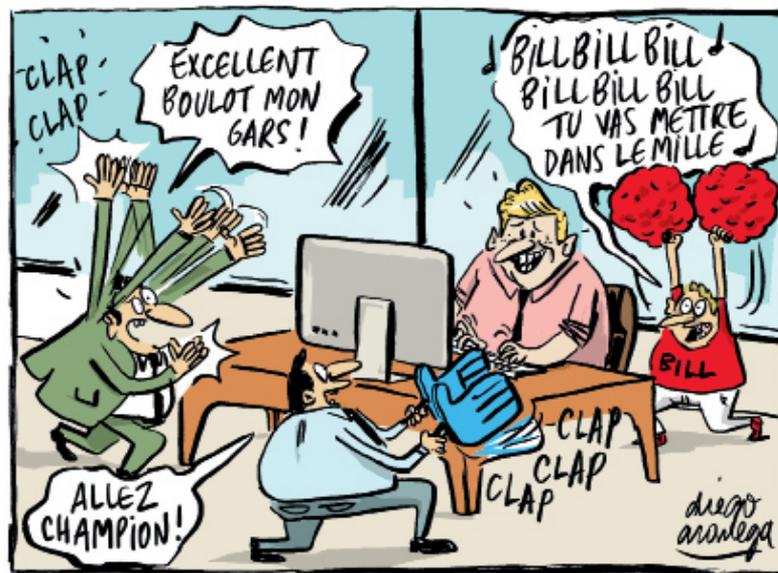
POSITIVER AVEC DES COLLABORATEURS AMÉRICAINS

Ne soyez pas avare d'encouragements et de félicitations vis-à-vis de partenaires américains, même sur des choses anodines.

Illustration : Diego Aranega

Bill, un Américain de Californie, vit et travaille en France dans la région Grand-Est depuis quelques mois. Il commence à se débrouiller en français et a réussi à se faire quelques amis au sein du club de tennis qu'il fréquente assidûment. Malgré tout, il ressent les premiers symptômes du choc culturel et prend sur lui pour surmonter cette épreuve : il est conscient qu'il ne pourra ni changer le climat ardennais ni s'adonner au surf, mais il nourrit l'espoir de renouer avec un environnement de travail proche de celui qu'il a connu aux Etats-Unis.

Un point en particulier le dérange : il souffre beaucoup de l'esprit critique de ses collègues français. Il a l'impression qu'avec eux le verre est toujours à moitié vide. Et ne parlons pas de son directeur, qui ne lui a jamais adressé un compliment. Bill regrette son patron américain, toujours positif dans son attitude et son vocabulaire : *You've done a great job* («Tu as



fait du bon travail»), *We can do it* («Nous pouvons y arriver»), *It sounds wonderful* («Cela a l'air formidable»)... Bill appréciait l'énergie que son supérieur insufflait à l'équipe.

L'EXPLICATION. Aux Etats-Unis, le positivisme est une valeur fondamentale. Il s'explique par l'histoire de ce pays. Emplis d'espoir, les premiers colons venaient vivre une aventure sur le continent américain. Ils avaient

rompu avec une société européenne contraignante, laissant peu de place à la liberté de chacun. L'individualisme et le volontarisme sont omniprésents dans la société américaine. L'échec ou l'erreur sont acceptés, l'essentiel est de persévérer jusqu'à la réussite.

Relions cela aux souvenirs d'enfance de Bill : ses professeurs l'encourageaient sur son bulletin scolaire, alors que nombre de petits Français sont encore bien souvent gratifiés d'un «Peut mieux faire».

LA SOLUTION. Le défi est important pour des Français devant traiter avec des Américains. Même si vous avez des reproches à formuler, commencez par complimenter vos collaborateurs ou vos partenaires sur les efforts fournis ou sur la valeur du travail accompli, exprimez le plaisir de collaborer avec eux, encouragez-les sur les tâches qui restent à effectuer. Vous mettrez ainsi toutes les chances de votre côté pour que vos remarques soient prises en compte. ●

Outre-Atlantique, commencez par dire ce qui va bien, avant les reproches !

➤ LES RUSSES SOUFFLENT LE CHAUD ET LE FROID

Mathieu ne sait plus quel comportement adopter avec Ivan, son client russe de Novossibirsk. Pour infléchir sa décision dans la signature d'un contrat, ce dernier n'hésite pas à faire appel aux sentiments pour le convaincre, tout en martelant sa position en tapant du poing sur la table. Puis il fait servir du thé, des petits gâteaux et entame une quasi-discussion de salon. Une attitude typique des Russes, qui privilégient ce genre d'échange quelque peu théâtral.

➤ LES SAOUDIENS, MAÎTRES DE L'HYPERBOLE

En relation d'affaires avec une entreprise saoudienne, Marcus a remarqué que, lors des premiers rendez-vous, son futur partenaire ne tarissait pas d'éloges sur sa société, mais ne semblait guère pressé d'en venir aux faits. En Arabie saoudite (et dans le monde arabe), les mérites d'un interlocuteur sont mis en exergue et commentés ouvertement. L'utilisation de l'hyperbole marque les esprits et permet d'engager la relation sur un registre personnel.