



Au Mexique, les conflits sont constructifs

Les Mexicains expriment leur désaccord de manière frontale. Des discussions animées, loin d'être stériles, sont le signe que les dossiers avancent.

✦ Par Nathalie Lorrain, directrice associée du cabinet de conseil Itinéraires Interculturels ✦ Illustration Diego Aranega pour Management

Lukas, Allemand originaire de Munich, travaille depuis un mois pour une compagnie aérienne mexicaine, à Guadalajara. Il s'est vite adapté à son nouvel environnement. Seul hic : il est très mal à l'aise quand une dispute éclate entre ses collègues mexicains, ce qui se produit trop souvent à son goût. Il lui est même arrivé d'être pris à partie ! L'un de ses collègues l'a invectivé dans tout l'open space, affirmant qu'il avait trahi sa confiance, lui rappelant qu'il avait été accepté comme un membre de la famille... Un vrai psychodrame ! L'affaire s'est réglée grâce à l'intervention du manager, mais Lukas

a trouvé déplacée la façon dont son homologue s'était comporté, surtout dans un contexte professionnel.

L'explication

Les Mexicains ont besoin d'extérioriser leurs sentiments. Les discussions peuvent nous sembler violentes. En fait, cette passion permet de donner de la couleur aux propos. Il est courant que collègues et amis se retrouvent en dehors du bureau, comme lors des repas organisés pour la fête des Morts, en novembre. A cette occasion, les convives partagent tout, le meilleur comme le pire, les rires et les larmes... Un peu comme dans une grande famille, avec ses hauts et ses bas.

La solution

Au Mexique, le conflit n'est pas perçu comme négatif. C'est au contraire un comportement naturel et même constructif. Il s'agit plus de parler de soi, de ses perceptions et de ses désaccords, que de tenter d'obtenir le dernier mot. Comme les Mexicains, voyez ces altercations non comme des affrontements stériles mais comme l'occasion d'avancer ensemble, plus efficacement. Ne vous braquez pas si le ton monte. Restez calme et n'hésitez pas à exprimer ce que vous avez sur le cœur. Rien de mieux qu'une discussion animée pour instaurer une coopération efficace avec les Mexicains. ✦

/./ En Egypte, l'affrontement direct est évité. Timothy n'en revient pas. Lors du dernier séminaire, ses propos ont été plutôt critiques envers son collègue égyptien. Il s'attendait à une réponse ferme. Or, Amir n'a pas réagi. Il n'a même jamais laissé paraître qu'un désaccord les opposait... Ce que Timothy ignore, c'est qu'en Egypte tout conflit direct est évité. Son objet ne sera de même jamais évoqué. Ce type de différend peut empoisonner insidieusement une relation, jusqu'à faire disparaître la confiance initiale.

/./ En Corée, les critiques sont édulcorées. Toute la nuit, Kim a cherché comment transcrire en coréen le courriel émis par le partenaire français du groupe pour lequel il travaille. Le message, destiné au président, exprime de manière bien trop directe les sujets de mécontentement. Il se trouve dans l'impossibilité de traduire cet e-mail mot pour mot : le fond et la forme sont bien trop virulents pour une organisation coréenne. Kim va devoir édulcorer les propos du Français afin de ne pas mettre en péril les relations entre les deux entreprises.