

Espagne Familiarité bien tempérée

Les Espagnols ont le tutoiement facile. Mais ne vous y trompez pas : cela n'efface pas les distances sociales.



Fédéric vient de prendre ses fonctions de directeur commercial pour l'Espagne. Installé à Barcelone, il constate avec plaisir le bon niveau de français de ses différents collaborateurs et partenaires. La communication, suppose-t-il, n'en sera que plus facile, alors que son espagnol est resté très scolaire et qu'il ne parle absolument pas le catalan. Il ressent toutefois une certaine gêne dans les échanges. La plupart de ses interlocuteurs, s'ils le tutoient immédiatement, font preuve d'une grande déférence envers lui.

L'explication. En espagnol, à la différence du français, le vouvoiement «de politesse» ne s'exprime pas de la même façon que le vouvoiement collectif : utilisé à la troisième personne du singulier,

le mot «usted» permet de vouvoyer une seule personne. Très formel cependant, cet emploi instaure une distance et ne trouve guère de place dans les relations quotidiennes. Il peut même suggérer une condescendance préjudiciable à une bonne interaction : c'est souvent un frein à la convivialité. Le tutoiement est donc très fréquent dans la péninsule ibérique. La généralisation de son usage, qui remonte aux années 1960, s'est accélérée au début des années 1980, à la fin de la dictature franquiste, avec la Movida, mouvement culturel créatif qui a émergé lors de la période de transition démocratique.

Il importe toutefois de se montrer prudent : tutoyer un chef ou un client ne signifie pas qu'il existe un rapport amical ou que les interlocuteurs sont sur un pied d'égalité. La société espagnole navigue

ainsi entre absence de formalisme et respect de la hiérarchie et des protocoles. Dans les magasins, les vendeurs tutoient facilement leurs clients tout en s'appliquant à fournir une prestation de qualité ; en cours, les élèves tutoient leur enseignant, ce qui n'empêche pas de respecter leur autorité et leur savoir...

En pratique. Le vouvoiement peut être utilisé lors d'un premier rendez-vous ou d'un entretien d'embauche, par exemple. Mais, très vite, votre interlocuteur s'autorisera le tutoiement. Ne vous sentez pas atteint dans votre dignité ou menacé dans votre fonction. Au contraire : tutoyer est un signe de confiance... à manier avec subtilité ! ■

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

En Italie, titres et "tu" mêlés. Tutoiement et titres honorifiques vont de pair en Italie. Le tutoiement marque l'affectivité des Italiens et les titres positionnent chacun dans la société : ils permettent d'identifier qui est qui et qui fait quoi, de l'ingénieur à l'avocat, sans oublier le titre universitaire de *Dottore* ou *Dottoressa*. La société italienne fonctionne ainsi par groupes d'appartenance. Plus on est au Sud de l'Italie, plus le fait est patent.

En Chine, la qualité de la relation avant tout.

Dans l'empire du Milieu, les règles de politesse et de courtoisie s'appliquent lors d'un échange de courriels. Les formules habituelles à la fin d'un e-mail, telles que «cordialement», seront ainsi insuffisantes. Il convient d'évoquer également dans votre écrit la bonne relation que vous entretenez (ou que vous souhaitez construire), le plaisir que vous avez de travailler avec l'autre, les bons moments partagés...