

COMMENT COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC VOTRE PARTENAIRE PHILIPPIN

Le sourire

Toute communication efficace commence et se termine par un sourire. On ne peut jamais trop sourire aux Philippins. Lorsqu'un nouvel ambassadeur canadien est arrivé à Manille il y a quelques années, un des chauffeurs de l'ambassade s'est fait demander comment était l'ambassadeur. Sa réponse? «Eh bien, il a un beau sourire.» Tout le monde salue ses collègues masculins et féminins avec un sourire et une poignée de main. Si vous deviez cesser de sourire et prendre un air sévère ou sérieux, vous pourriez faire monter la tension et l'harmonie s'estomperait du coup. Si vous avez du mal à sourire, trouvez d'autres façons de vous montrer chaleureux et aimable.

Les «oui» qui veulent dire «non»

Faites attention aux situations dans lesquelles vos questions ou vos projets sont accueillis par le silence ou des esquives. Un «peut-être» ou un «oui» moins qu'enthousiaste pourrait être le signe que vos plans n'iront pas loin. Cela pourrait aussi signifier que vos collègues ne sont pas en mesure de répondre à vos attentes et qu'ils craignent qu'en le disant ouvertement ils pourraient vous gêner ou semer la discorde.

La communication non verbale

Chez les Philippins, la communication non verbale est dynamique. Souvent, sans qu'on dise quoi que ce soit, un sourire apparaît aux lèvres, les sourcils se lèvent, on hoche de la tête ou les mains esquissent un geste. Il arrive parfois dans les conversations que le message verbal soit le contraire du message non verbal. Soyez très attentif et posez toujours des questions afin de connaître le plus précisément possible le sens des signes verbaux et non verbaux.

Essayez toujours de rencontrer vos collègues philippins en personne, car toute une partie du message risque d'être perdue si vous vous contentez d'une conversation au téléphone. Quand on lève les sourcils, c'est peut-être pour saluer quelqu'un ou pour reconnaître sa présence. Un mouvement alternant de la tête de droite à gauche, parfois accompagné d'un «peut-être», veut dire «non». Le renversement brusque de la tête vers l'arrière suivi d'un regard perçant est une mise au défi. Tout regard fixe dans les yeux de l'interlocuteur est considéré comme une provocation. Les gestes accentuent les mots. Essayez de saisir le sens d'autres gestes en notant en quoi ils sont