

Poser ses questions de façon novatrice pour éliminer les entraves aux communications

L'un des aspects négatifs des différences culturelles entre les Canadiens et les Mexicains est que les différences de style peuvent créer d'importantes entraves aux communications. C'est ainsi que le désir des cadres mexicains de manifester du respect les empêche souvent d'être directs. Cela est particulièrement vrai s'ils ne comprennent pas une partie d'un exposé ou s'ils ne sont pas d'accord. Le mot oui peut vouloir dire oui, mais aussi non ou peut-être.

Voici quelques façons pratiques de vous assurer que votre interlocuteur vous a bien compris, qu'il y a entente, qu'il accepte ce que vous lui proposez et que cela l'intéresse :

- Posez des questions ouvertes plutôt que des questions imposant de répondre par oui ou par non. Faites vous une opinion sur le niveau de compréhension par la nature de la réponse qui vous est donnée.
- Posez fréquemment des questions. Si la discussion est allée trop loin, les participants mexicains pourraient être embarrassés de reconnaître qu'ils n'ont pas compris certains des éléments principaux.
- Favorisez le dialogue, même quand vous faites un exposé. Cela vous aidera à détecter le niveau réel d'intérêt et de compréhension de vos interlocuteurs.
- Si vous avez l'impression que votre auditeur mexicain ne comprend pas une explication, répétez d'une façon différente afin de ne pas manifester que vous craignez qu'il n'ait pas compris.
- Si vous décelez un intérêt ou que votre vis-à-vis mexicain vous fait part de son désir de passer à l'étape suivante, définissez les étapes à venir avec lui. Obtenez un accord de la partie mexicaine sur les mesures à prendre ensuite, comme par exemple de vous adresser une télécopie au Canada, qui constitueront la première étape concrète. Aucune action de leur part traduira un manque d'intérêt.
- Demandez à votre contact mexicain de vous offrir ses suggestions sur la façon d'organiser la stratégie d'affaires.
- Offrez à vos contacts mexicains la possibilité de poser des questions plus tard, après qu'ils auront eu le temps d'y réfléchir.
- Donnez des explications individuelles plutôt qu'en groupe. Les groupes seront plus portés à répondre oui sans que cela soit significatif, en particulier si des subordonnés se trouvent en présence de leurs supérieurs.