

La signification de «si»

L'utilisation que les Mexicains font du mot «si» est source de beaucoup de confusion dans les relations d'affaires interculturelles. Le oui mexicain peut en effet vouloir dire «peut-être» ou même «non». C'est un domaine dans lequel l'obsession que les Mexicains ont pour la politesse et pour le désir de sauver les apparences peut s'avérer contre productif. Ils sont en effet très réticents à offenser quiconque, en particulier quelqu'un qu'ils ne connaissent pas bien. C'est pourquoi ils répondront souvent «si» à une question quand ils pensent en réalité «non». Il arrivera qu'une réponse affirmative ou une réaction positive ne veuille rien dire de plus qu'un optimisme poli qui ne se traduira jamais dans les faits. Le genre de méprise qui peut en découler peut s'avérer coûteux et faire perdre du temps. Un grand nombre de Canadiens ont été déçus de constater qu'il n'y avait pas de suivi à des voyages de vente qui semblaient prometteurs.

Les Canadiens faisant des affaires au Mexique doivent apprendre à faire la distinction entre un vrai oui et un oui de politesse. Voici quelques techniques de base pour éviter ce type de difficulté :

- 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.
- 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 vous fait part de son désir de passer à l'étape suivante, définissez les étapes à venir avec votre contact. Décidez que la partie mexicaine sera responsable l'étape suivante, en vous envoyant par exemple un fax au Canada. Aucune action ne 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, quand 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.