

Recourir aux communications informelles pour éviter les heurts culturels

Des heurts culturels se produisent quand les différences entre les cultures canadiennes et mexicaines nuisent gravement à la relation. Dans les cas extrêmes, cela peut mettre fin à l'entreprise.

De façon classique, les problèmes sont déclenchés par des réactions individuelles à des différences culturelles plutôt que par les différences elles-mêmes. Les dirigeants qui savent à quoi s'attendre sont moins exposés à agir d'une façon qui sera perçue négativement. S'il incombe aux deux parties de venir à bout des obstacles culturels, un vendeur canadien qui se rend en visite au Mexique doit bien évidemment être celui qui essaie le plus de s'adapter. C'est une bonne stratégie, au moins au début, que d'essayer de faire les affaires «à la mexicaine». Au fur et à mesure que la relation s'approfondira, les communications informelles permanentes entre les parties les aideront à comprendre comment leurs différences culturelles peuvent intervenir.

On évitera les heurts culturels quand les deux parties accepteront qu'il y a des différences entre les cultures et que cela ne veut en aucun cas dire que l'une d'elles est meilleure que l'autre. Cette attitude conduit à penser que la meilleure solution est de combiner les meilleurs aspects des deux cultures. Dans de nombreux cas, c'est la réaction aux différences culturelles qui est à l'origine des problèmes, et non pas les différences elles-mêmes. Cela se produit par exemple quand les attentes des Canadiens sont appliquées aux situations mexicaines. De la même façon, les Mexicains ne peuvent pas s'attendre à avoir un partenaire étranger et à mener leurs affaires de la même façon qu'auparavant.

Les communications informelles avec un partenaire mexicain sont une bonne façon d'éviter les surprises. Ce type de conversation sur les écarts entre les deux cultures, sur la façon dont ceux-ci affectent les affaires, peuvent attirer l'attention sur les conflits éventuels avant qu'ils ne deviennent des problèmes. Il est sage d'éviter de faire des observations sur la culture mexicaine qui pourraient être perçues comme condescendantes ou offensantes. La meilleure approche est de dire comment les choses se font chez vous et de laisser l'associé mexicain exprimer une opinion sur sa propre culture.