L'identité nord-américaine dans les milieux de travail internationaux

MY WORLD ABROAD
AIDE – MÉMOIRE

L'un des aspects importants pour développer un QI international élevé repose dans la capacité de décrire d'autres cultures de manière professionnelle. Si vous êtes à la recherche d'un travail à l'international, il est tout aussi important de savoir décrire votre propre culture, surtout en ce qui concerne les méthodes de travail. Il est difficile de formuler des généralisations sur la culture du travail en Amérique du Nord en raison de la richesse, de la diversité et de la complexité de la culture de notre pays. Nous devons toutefois reconnaître qu'il y existe des pratiques culturelles dominantes. Que vous soyez un juif torontois, un entrepreneur de la Louisiane ou un Terre-Neuvien dans un petit village isolé, vos habitudes de travail et votre attitude sur le protocole de travail présenteront probablement certaines similitudes. Nous tenterons de décrire ces similitudes dans un cadre de travail interculturel.

Notre attitude générale envers le travail

- **Axés sur les résultats et travaillants.** Les Nord-Américains ont tendance à viser des buts et à accorder beaucoup de valeur à la réussite, tant professionnelle que personnelle. Voilà pourquoi nous avons une haute estime des gens qui travaillent fort. Nous avons tendance à attacher de la valeur aux compétences organisationnelles, au travail bien ciblé et méthodique. Nous accordons beaucoup d'importance à la ponctualité, à l'efficacité et aux progrès accomplis. Même dans les loisirs, beaucoup parmi nous ont des passe-temps ou des intérêts personnels axés sur la concentration, l'établissement d'objectifs et l'atteinte d'un certain niveau de compétence. Les Nord-Américains attribuent souvent plus d'importance à leur vie professionnelle qu'à leur vie personnelle. Nous accordons parfois tellement d'importance à prouver notre efficacité de manière concrète que nous devenons des « faiseurs » plutôt que des « penseurs ». Beaucoup de Nord-Américains à l'étranger n'essaient pas assez de se lier d'amitié avec leurs collègues, alors que dans beaucoup de cultures, les relations personnelles passent avant la recherche de résultats.
- **Respectueux de la loi.** Les Nord-Américains, en tant que citoyens de cultures pacifistes, ont tendance à avoir des valeurs éthiques et morales conservatrices et à respecter les lois. Nous faisons une distinction claire entre le bien et le mal et ne changeons pas d'avis facilement. Cela nuit à notre capacité d'accepter les systèmes de valeurs différents des nôtres qui existent dans d'autres pays. Par exemple, embaucher des membres de sa proche famille est une pratique courante et même souhaitable dans beaucoup de pays, alors que beaucoup de Nord-Américains s'y opposent.
- **Séparent vie professionnelle et vie personnelle.** En tant que Nord-Américains, nous faisons une distinction claire entre notre vie professionnelle et notre vie personnelle. Nous sommes soucieux de protéger notre vie privée et de séparer la vie au travail de la vie à la maison. Il est généralement mal vu d'interrompre son travail pour parler à des membres de sa famille. Nous n'approuvons pas que des collègues s'occupent de questions familiales pendant leurs heures de travail. Dans d'autres cultures, la frontière entre vie personnelle et vie professionnelle est plus floue. Nous évitons de faire des affaires avec des amis ou des parents, de crainte de ruiner nos relations personnelles avec eux et de créer des conflits d'intérêts.
- **Polis, mais pas nécessairement chaleureux.** Les Nord-Américains sont perçus comme des personnes réservées et plutôt sérieuses. Les étrangers nous considèrent souvent comme des gens froids et plutôt introvertis, qui sont polis, mais pas vraiment chaleureux. De plus, ils pensent généralement que nous manquons d'humour et que nous sommes incapables de raconter une bonne histoire ou une bonne blague. Dans beaucoup de pays, l'humour et une approche franche et respectueuse aident non seulement à conclure des affaires, mais à maintenir la relation d'affaires.
- **Manquent de culture générale et trop centrés sur le travail.** Les Nord-Américains sont couramment reconnus comme étant incapables de discuter d'art, de littérature, de politiques et d'histoire. La plupart d'entre nous ont des discussions sérieuses que si elles concernent le travail. Nous avons tendance à nous méfier des collègues qui affichent des compétences dans des domaines non liés au travail ou qui s'intéressent tout simplement à de tels domaines.
- **Évitent les discussions vives et les débats.** Nous avons tendance à éviter de discuter avec nos amis de sujets sur lesquels ils ont des opinions différentes des nôtres. Dans beaucoup de cultures, la confrontation d'opinions contraires est une source de plaisir.

Protocole de travail

- **Le premier contact.** Dans le monde des affaires, les Nord-Américains se présentent ou se saluent par une poignée de main. Il n'est pas rare que les Canadiens francophones qui ont des relations d'affaires bien établies se donnent des accolades et s'embrassent sur les deux joues avant de discuter affaires. Toutefois, la norme est d'adopter un comportement réservé, de se donner une bonne poignée de main et de se regarder directement dans les yeux.
- **Se mettre au travail.** Comme nous tenons notre vie professionnelle séparée de notre vie privée, nous avons tendance à passer rapidement aux affaires, sans vraiment prendre le temps de bavarder avec nos nouveaux collègues ou de faire leur connaissance. Dans beaucoup de cultures, socialiser avec ses collaborateurs représente une occasion de mieux les connaître sur le plan personnel et d'ainsi tisser avec eux des liens de confiance, un élément essentiel afin de conclure une entente bénéfique pour les deux parties.
- **Hospitalité.** Les Nord-Américains qui travaillent à l'étranger sont souvent accueillis avec énormément de gentillesse. Leurs hôtes se donnent beaucoup de peine pour les recevoir et leur faire visiter les lieux. Lorsque des étrangers nous visitent chez nous, nous avons pourtant beaucoup de mal à leur offrir en retour un accueil aussi hospitalier. En raison de notre dévouement à notre travail et de nos vies bien distinctes, il nous est très difficile de prendre une journée de congé pour leur faire visiter la ville. De plus, nous n'avons aucun parent qui accepterait de le faire à notre place.
- **L'aspect égalitaire de notre société.** La société nord-américaine n'est pas aussi hiérarchisée que la plupart des autres. Nous croyons fermement à l'égalité sociale. Nous bénéficions de beaucoup de possibilités d'ascension sociale et il n'est pas rare que nous entretenions des relations avec des gens de différentes classes sociales et des deux sexes. Nous connaissons mal les systèmes de classes sociales formelles. C'est pourquoi les Nord-Américains à l'étranger sont souvent perçus comme étant peu respectueux des hiérarchies sociales plus strictes. Nous exigeons que nos supérieurs « gagnent » notre respect, tandis que dans la plupart des autres sociétés, le pouvoir vient avec le statut et est rarement remis en question. Les Nord-Américains ont tendance à remettre en question le pouvoir établi. Les subalternes ont accès plus facilement aux cadres supérieurs. Nous attachons de l'importance à l'expérience personnelle et aux compétences acquises. Nous rejetons toute reconnaissance au travail relevant uniquement des origines familiales et non des résultats de durs labeurs.
- **Respect de l'espace.** Les Nord-Américains accordent beaucoup de valeur à l'espace disponible dans leurs maisons et leurs bureaux. Le maintien de distances physiques suffisantes entre collègues est un élément important de leur protocole de travail. Les Nord-Américains ont tendance à se tenir à environ un mètre d'une personne à qui ils parlent. Dans beaucoup d'autres cultures, les gens se tiennent à une distance beaucoup plus rapprochée lorsqu'ils discutent ensemble, ce qui est déconcertant pour nous. À part leur donner une poignée de main, nous ne toucherons pas nos collègues. Nous convoitons un bureau fermé.
- **Individualisme aveugle.** Au travail, nous centrons souvent notre attention sur la tâche à accomplir sans vraiment tenir compte du contexte. Comme nous sommes individualistes, nous avons tendance à apporter peu d'importance aux efforts de groupe et à préférer agir seuls pour atteindre des buts concrets. Nous chercherons parfois à contourner les procédures administratives au profit de l'efficacité. Dans d'autres cultures, les supérieurs hiérarchiques pourraient s'offusquer si nous négligeons de les consulter et de suivre le processus hiérarchique.

Les droits de reproduction de cet Aide-mémoire sont accordés aux institutions d'enseignement possédant une licence MyWorldAbroad.com
© Intercultural Systems / Systèmes Interculturels (ISSI) Inc.

Communication

- **Communication officielle et confiance dans le pouvoir de l'écrit.** Nous utilisons des méthodes officielles (souvent écrites) de communication, comme des notes de service, des ordres du jour, des comptes rendus de réunions, des lettres et des courriels. Nous avons tendance à considérer que les échanges verbaux sont inefficaces et peu fiables, car ils ne laissent aucune « trace ». En raison de notre attachement aux documents écrits, nous pouvons avoir l'impression de ne pas être dans le coup dans les milieux de travail à l'étranger. Alors que nos collègues locaux comptent sur les réseaux informels pour être au fait des informations les plus récentes et pensent que nous le sommes, nous restons dans l'ignorance de ce qui se passe, car nous attendons une note de service!
- **Style de communication clair et direct.** Les Nord-Américains aiment un style de communication direct. Nous voulons des réponses franches aux questions que nous posons et avons tendance à discuter de choses sans ménagement. Notre franc-parler peut nous nuire dans les cultures où sauver la face est un élément essentiel dans les relations interpersonnelles.

Conduite des affaires

- **Le temps, c'est de l'argent.** La plupart des Nord-Américains sont d'avis que le temps, c'est de l'argent. Nous attachons de l'importance à la ponctualité et estimons qu'elle est un signe de respect envers les autres. Nous n'aimons pas perdre notre temps et celui des autres. Nous voyons le temps qui file comme une ressource précieuse qu'il faut consacrer à des projets précis et à des activités précises.
- **Soupeser les faits.** Pour résoudre un problème, nous y allons étape par étape de façon linéaire. Nous distinguons les faits et leur origine, et distinguons les causes et les effets pour collecter, diffuser et analyser des renseignements. Par conséquent, l'intuition n'a pas du tout sa place. Ce qui compte, ce sont les faits concrets. Les Nord-Américains tolèrent peu l'ambiguïté et seront portés à l'éliminer plutôt qu'à en saisir la cause.
- **Prise de décisions.** Nous aimons les gestionnaires qui prennent des actions décisives et immédiates pour résoudre des problèmes. Les gestionnaires nord-américains soutiennent leurs employés et leur donnent la possibilité de chercher des solutions, au lieu de leur fournir des réponses toutes faites. Les sociétés non occidentales peuvent trouver cette approche déconcertante, car les employés qui y travaillent sont habitués à un processus décisionnel hiérarchisé. Un superviseur pourrait avoir l'air incompétent aux yeux de quelqu'un qui a l'habitude de suivre des ordres et à qui il demande de régler ses propres problèmes.
- **Obtention de résultats.** Nous avons une attitude rationnelle axée sur l'élimination des problèmes. Une fois qu'une décision est prise, nous voulons la mettre à exécution immédiatement. Tout retard est source d'anxiété. Comme nous concevons des plans d'action centrés sur les résultats, nous accordons peu d'attention au processus de mise en œuvre des plans.

Lire l'article plus détaillé

Tu souhaites obtenir d'autres conseils? Connecte-toi ou inscris-toi pour accéder gratuitement à **MyWorldAbroad.com**

Ton inscription gratuite est payée par ton établissement d'enseignement.

Le genre masculin est utilisé dans le présent texte comme genre neutre.

Les droits de reproduction de cet Aide-mémoire sont accordés aux institutions d'enseignement possédant une licence MyWorldAbroad.com
© Intercultural Systems / Systèmes Interculturels (ISSI) Inc.