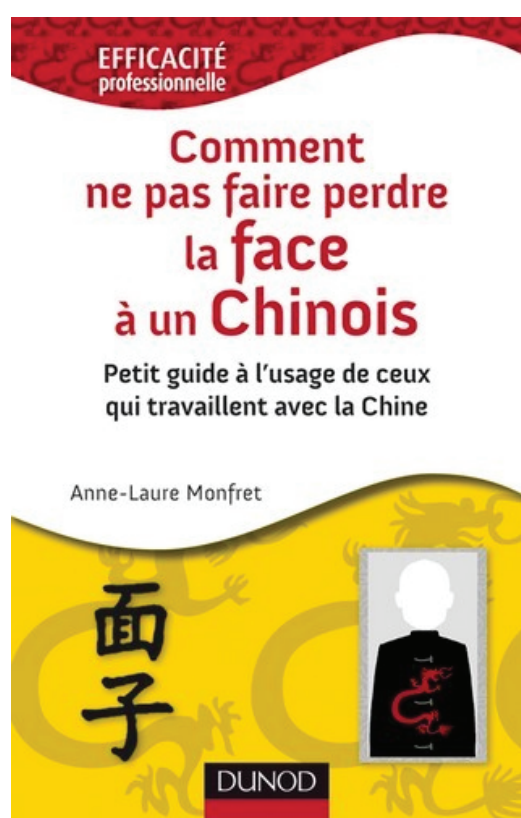


Comment ne pas faire perdre la face à un Chinois: l'interview d'Anne-Laure Monfret

9 février 2010

Voici un guide très ludique et très sérieux à lire absolument avant un prochain voyage d'affaires en Chine. Anne-Laure Monfret, qui vit et travaille en Chine depuis plusieurs années, décrit dans "Comment ne pas faire perdre la face à un Chinois" (Dunod, 2010), les codes sociaux à respecter au quotidien pour que le séjour soit un succès. À la fin de chaque chapitre, des tests permettent d'évaluer les progrès à faire dans l'approche des Chinois. Plein d'humour, mais bâti sur des anecdotes véridiques, ce guide a de réelles vertus pédagogiques pour les businessmen occidentaux.



Quels sont les malentendus les plus fréquents entre Occidentaux et Chinois ?

Un grand nombre de malentendus provient de la différence culturelle accordée à la « face ».

En Chine, le concept de face est primordial et totalement intégré dans la culture et les relations. Souvent « conserver la face » prime sur toute autre valeur, alors que les Occidentaux n'y accordent pas autant d'importance. De là, surgissent les incompréhensions.

Voici quelques exemples parmi les plus fréquents.

Il arrive que les Occidentaux contredisent leur interlocuteur en pleine réunion ou négociation. En Chine, ceci représente une lourde « perte de face », surtout si votre interlocuteur a une position élevée, et suffit à rompre les relations. Les Chinois comprennent mal que nous puissions commettre ce genre d'indélicatesse. Eux-mêmes prendront toujours soin de faire leurs remarques en privé. Un patron chinois, par exemple, ne critiquera jamais son employé en public, à moins qu'il ne souhaite peut-être lui faire délibérément « perdre la face » !

En Occident, nous avons l'habitude d'étaler au grand jour les problèmes et la confrontation n'est pas forcément mauvaise et peut même constituer une bonne façon de résoudre les problèmes. En Chine, c'est l'harmonie et la face qui prévalent. Tout se règle en tête-à-tête à l'abri des regards, en interne. Aussi, les Chinois, pour éviter de « perdre la face » ou de vous « faire perdre la face », omettront de vous dire certaines choses ou déformeront d'une certaine façon la vérité, ce qui a tendance à rendre fous les Occidentaux.

Qu'abordez-vous dans votre petit guide à l'usage de ceux qui travaillent avec la Chine ?

J'y aborde l'importance culturelle de la « face » en Chine, indispensable à comprendre et à intégrer pour entretenir des relations saines et solides avec les Chinois. On n'explique pas tout par la « face », mais sa compréhension permet de lever beaucoup de malentendus et de décoder un grand nombre de situations à priori inexplicables ou absurdes.

Le guide décline en 8 chapitres, 8 attitudes clé pour ne pas faire « perdre la face » à ses interlocuteurs. Les enseignements tirés s'appuient sur de nombreux témoignages et anecdotes vécues entre Occidentaux et Chinois, puisés tant dans le monde des affaires que dans la vie quotidienne.

Il passe en revue des thématiques variées toutes liées à la « face ». Vous y trouverez aussi bien des exemples de petits rites hiérarchiques auxquels les Chinois sont très sensibles, que des conseils pratiques pour trinquer avec vos interlocuteurs tout en restant sobre, ou encore pour choisir judicieusement vos cadeaux d'entreprise ou personnels.

Quelles qualités faut-il avoir pour travailler en bonne intelligence avec les Chinois ?

La qualité clé pour réussir ses relations avec les Chinois est certainement l'humilité.

Ceux qui abordent la Chine et les Chinois avec une attitude supérieure sont sûrs d'échouer un jour ou l'autre. La relation prime en Chine. Pour ne pas « perdre la face », les Chinois sont prêts à tout, quitte à ne pas faire affaire avec vous, même si vous proposez le meilleur produit du monde.

Savoir se mettre au même niveau que ses interlocuteurs, être ouvert à d'autres façons de fonctionner, et avoir une attitude positive et respectueuse vis-à-vis de la Chine et des Chinois, sont des qualités essentielles pour réussir dans ce pays.

Si vous respectez les autres, eux aussi vous respectent et tout se passe bien. Ceci est avéré dans tous les pays, mais en Chine, c'est capital.

Qu'avons-nous à apprendre des Chinois et de la Chine, désormais entrée dans le cercle des pays qui régissent le monde ?

Malgré les multiples échanges sur ces dernières années, il existe encore beaucoup d'idées reçues et d'incompréhension sur la Chine. Je suppose donc que nous avons encore beaucoup à apprendre.

Se remettre en cause par rapport à nos certitudes, en acceptant l'idée qu'il existe d'autres manières de faire est sans doute l'une des premières leçons. Les Chinois réussissent aussi et ils sont en train de le prouver !

Nous voulons toujours aller vite et au plus direct, pour des résultats à court terme, alors que les Chinois sont susceptibles d'emprunter d'autres voies différentes pour arriver au même but, dans une relation à long terme, même si cela peut prendre du temps parfois. Une autre leçon à apprendre des Chinois : la patience !

En Chine, il existe toujours un moyen, une solution. Avez-vous déjà entendu un Chinois se plaindre de la crise ? Non, il va trouver une solution pour s'en tirer. Ce qui me fascine en Chine, c'est que tout est possible, ou encore que rien n'est impossible... du moment que vous prenez soin de la « face » de vos interlocuteurs !