

Globe-trotters des bonnes manières

Savoir-vivre

Faut-il regarder un Japonais dans les yeux, serrer la main à un Anglais et taper sur l'épaule d'un Américain? Dans les affaires, il faut désormais connaître l'étiquette indigène. Leçon

Marie-Christine Petit-Pierre

«Mets tes mains sous la table!» Tamiko Zabliith, jeune Américaine racée et bien élevée, pensait-elle, a entendu cette injonction de sa mère pendant toute son enfance. Le réflexe pris, elle était sûre de ses manières à table. Elle déchantait lors d'un repas avec ses futurs beaux-parents, à Paris. Ceux-ci sont perturbés par son manque d'éducation. En cause, ses mains cachées sous la table.

Tamiko Zabliith raconte l'anecdote en riant. Depuis elle a appris à décliner les bonnes manières au gré des continents. C'est même devenu son métier après une formation à la Protocol School of Washington. Elle enseigne notamment à Paris et Londres. Et se rend où l'on a besoin d'elle. La jeune femme est venue à Lausanne la semaine passée. Elle a donné deux jours de cours intensifs à une cinquantaine d'étudiants de l'IMD, l'école spécialisée dans la formation des cadres.

Il ne s'agit pas là d'une lubie helvétique. La connaissance des bonnes manières «internationales» est devenue une exigence dans le monde des affaires. Toutes les grandes écoles de management américaines donnent des cours sur ce sujet. Au Japon, les



A table. Comment (ne pas) manger une cuisse de poulet quand on dîne chez l'ambassadeur. ARCHIVES

personnes qui travaillent au niveau international suivent trois ans de formation.

Assise bien droite dans un fauteuil incitant pourtant à un certain laisser-aller, l'experte en savoir-vivre est parfaite: taille-pantalon noir, pull blanc, petit collier de perles, boucles d'oreille assorties, chignon haut. Elle explique comment éviter les faux pas qui pourraient faire capoter une affaire. Exemples à l'intention des globe-trotters des bonnes manières.

Le rince-doigts. Facile. Il ne faut pas le boire, dit sans sourcilier Tamiko Zabliith. Il est également interdit de triturer la tranche de citron qui flotte dedans.

Les mains. Faussement facile. Chez les Anglo-Saxons on les met donc sous la table. En Europe dessus. Pourquoi? C'est avant tout une manière de montrer la pureté de ses intentions: on ne dissimule pas de couteau sous la table. Une explication plus potagère voudrait que les Anglais, très occupés à leurs arrangements floraux, cachent ainsi leurs ongles ornés de terre, explique la jeune femme.

Louis XIV, à qui l'on doit le code encore appliqué aujourd'hui en Europe, a dispensé ses convives de l'obligation de manger de la main droite. Une habitude qui faisait voler la fourchette d'une main à l'autre après utilisation du couteau. Ces directives cruciales

n'ont pas passé le «Chanel», et encore moins l'Atlantique.

La poignée de main. Délicat. Elle est très ferme aux Etats-Unis, trop pour les doigts fins des Européens et beaucoup trop pour ceux des Orientaux. Elle n'est pas de mise avec les Anglais.

Lors du voyage du prince Charles aux Etats-Unis, George W. Bush n'en a pas tenu compte et a vigoureusement secoué la main princière. C'est admissible au niveau diplomatique, commente Tamiko Zabliith, mais les Britanniques ont été horrifiés de voir le président américain taper familièrement sur l'épaule du prince de Galles.

Aux Etats-Unis, il est par

ailleurs très important qu'une femme se lève, également à table, pour serrer la main d'un homme qui arrive. Sinon elle se met en état d'infériorité.

Et encore: un V de la victoire main tournée vers soi a, au Moyen-Orient, la même signification qu'un majeur brandi...

Le regard. Subtil. Au Japon un regard direct est ressenti comme une agression. Aux Etats-Unis, le regard franc, assorti du sourire de même acabit et du *shake hand*, est indispensable. Une personne fuyant ce duel d'œil à œil sera ressentie comme fourbe. Raison pour laquelle les hommes d'affaire nippons s'entraînent à regarder direct.

Au Moyen-Orient, les hommes échangent des regards intenses, à la limite du confortable pour l'Occidental. C'est une façon d'essayer de percer les pensées du vis-à-vis, explique Tamiko Zabliith qui a travaillé deux ans dans cette région. «Les Israéliens apprennent dans les écoles commerciales à observer la pupille de leur interlocuteur. Se dilate-t-elle ou non? C'est une indication de l'intérêt de l'autre. Un véritable outil dans la négociation.»

La carte de visite. Délicat. Attention à ne pas la sortir de la poche arrière de son pantalon, toute chaude du contact avec les fesses de l'apprenti en bonnes manières. Elle se tend des deux mains au Japon et en Chine. De la main droite en Europe. Sans désinvolture, de façon à ce que la personne qui la reçoit puisse la lire. Cette dernière ne doit pas la glisser négligemment dans sa poche mais en prendre connaissance avec intérêt.

«Les Israéliens observent la pupille de leur interlocuteur. C'est une indication de l'intérêt de l'autre»

La liste pourrait s'allonger à l'infini. Retenons un principe de base, propose la jeune femme. Le monde se divise en deux types de cultures: monochronique et polychronique. Les Etats-Unis, le Canada, l'Angleterre, les pays scandinaves appartiennent à la première catégorie. Les autres pays à la seconde. La Suisse et le Japon se situent entre deux. Dans les pays monochroniques, les gens ne font qu'une chose à la fois caricature Tamiko Zabliith. «Si je suis au téléphone, je m'attends à ce qu'on n'entre pas dans mon bureau pour me poser une question ou me faire signer un papier. En France c'est le cas, cela m'a choquée à mon arrivée. Cette différence de perception est à la source de nombreux problèmes de communication.»

Tamiko Zabliith déborde d'exemples, et pour elle c'est sûr, pendant les dix ans à venir l'enseignement des bonnes manières internationales va connaître un boom.

Je me rapproche de la jeune femme pour bien saisir son propos, elle semble mal à l'aise. Ah oui, les «monochroniques» ont besoin de plus d'espace, je recule un peu et elle se détend.

Infos auprès de Tamiko Zabliith: tzabliith@mindingmanners.com ou Tél. 00331/41 16 97 38