

الجزء الأول

الخطوات الأولى



## الفصل الأول

### التعارف

إن محاولة معرفة مكان أشبه بمحاولة معرفة شخص فهي تستغرق وقتاً. حتى الأسماء الجديدة يمكن أن تكون مربكة. قبل خمس عشرة سنة كنت أبحر على متن سفينة في وسط بحر الشمال في طريقي من إنكلترا إلى السويد، حيث كانت وظيفة في انتظاري. وعلى ظهر العبارة، التقيت بضعة سويديين وبدأنا نتجاذب أطراف الحديث. سألت واحدة منهم من أين هي فقالت لي من «يوتربوري» (Yutterborry). لا بد وأنها رأت على وجهي نظرة تتم عن عدم فهم. «تعلمين، حيث ترسو هذه السفينة».

ولكنني اعتقدت أن وجهتها كانت غوتنبرغ (Gothenburg). وبالتالي كنت على متن السفينة الخطأ! حسناً، لم أكن كذلك حقاً إذ إن الاسم السويدي لغوتنبرغ هو غوتبرغ (Goteberg) وهي كلمة حين تلفظ لفظاً صحيحاً تبدو للناطق العادي باللغة الإنكليزية بأن لا علاقة لها البتة بالشكل المكتوب.

ثمة شيء كثير كان يجب علي تعلمه من السويد - ليس اللغة فقط. وسرعان ما تبع الدرس التالي. أثناء الرحلة في الحافلة من العبارة إلى مركز المدينة في تلك الليلة الحالكة من شهر يناير/كانون الثاني، توصلت إلى الاستنتاج بأنه لم يكن لدي أي إحساس خفي بوجود ذلك العدد الكبير من اليهود في السويد. وبخلاف مواطني إنكلترا، فإن الناس في السويد لا يسدلون ستائرهم في الليل، وبإمكانني الرؤية بوضوح داخل المنازل والشقق أثناء مروري بالسيارة. ولدهشتي، كانت هناك شمعدانة مضاءة ذات سبعة فروع عند كل نافذة. وكانت الشمعدانات الأخرى الوحيدة ذات الفروع السبعة التي سبق وأن رأيتها في أي وقت من الأوقات هي عبر نوافذ الكنيس المحلي في إنكلترا.

اتضح، بالطبع، أنني كنت مخطئة - فالشمعدانات كانت مجرد زينة سويدية تقليدية في أعياد الميلاد. (كان هذا قبل أن تصبح شركة الأثاث السويدية ايكيا (Ikea) كلمة للتعبير عن المستلزمات المنزلية؛ وبعد عشر سنوات اشترى والداي [وهما ليسا يهودا] في إنكلترا شمعدانها السويدي ذا الفروع السبعة من أجل أعياد الميلاد من الفرع المحلي لشركة ايكيا الذي كان قد أفتتح حديثاً).

وبعد يوم من وصولي إلى السويد، ذهبت في نزهة حول المدينة للتعرف على اتجاهاتي ولشراء بعض الحاجيات. وخلال الصباح، قررت أن البائعين في حوانيت غوتتبرغ لا بد وأنهم الأوقح في العالم. فقد رفضوا بكل بساطة خدمتي بل حقاً إيلاء أي اهتمام لي كلياً، سواء ذهبت إلى حانوت بيع المشروبات لشراء زجاجة سنابس (Snapps) المحلية، أو حاولت شراء زوج من الجوارب. بدأت تراودني أفكار بأن البائعين عقدوا معاهدة مناوئة للبريطانيين، عندما، في محاولتي الثالثة للشراء (هذه المرة في مكتب البريد)، لاحظت في إحدى الزوايا آلة لتوزيع التذاكر. واكتشفت أن كل من يريد أن تؤدي له خدمة يأخذ تذكرة وينتظر أو يومض الرقم على شاشة صغيرة (نوع من البنغو بدون جوائز). بالمناسبة، بات هذا النظام واسع الانتشار في أقسام بيع الأطعمة المعلبة في أسواق السوبر ماركت الإنكليزية، وهذا مثال آخر على تطبيق عملية العولة.

إن التعرف على بلد جديد أو فهم ثقافة جديدة كاملة يستغرق الكثير من الوقت. ولكن الالتقاء بشخص من ثقافة غير مألوفة لا يجب أن يكون تجربة صعبة فيما لو حاولت معرفة أولا العادات ذات الصلة. توجد في كل ثقافة تقاليد وطقوس محددة جيدة تحيط بالعلمية، مما يجعل تبادل الأسماء والتحيات مع الغرباء واضح المعالم نسبياً.

بطبيعة الحال، من المفيد أن يدرك المرء هذا قبل السفر خارج حدود بلده، ولكن هناك أوقات قد تحاول فيها بصعوبة بالغة مثل رجل الأعمال من أمريكا الشمالية الذي قرر إعطاء انطباع جيد عن رحلته الأولى إلى اليابان، فتعلم كيف

ينحني بالطريقة اليابانية الصحيحة، غير أن نظيره كان يعلم كل شيء عن العادة الغربية بالمصافحة باليد، ولذلك تقدم إلى الأمام ويده ممدودة في اللحظة التي كان الأمريكي فيها يحني رأسه بذكاء، وكانت النتيجة أن ارتطم الاثنان بقوة شاهدا فيها نجوم الظهر. لعل ذلك مثال ملموس على «تصادم الثقافات».

### ❖ مغزى المقطع

التعرف على بلد جديد أو إدراك ثقافة كاملة يستغرق الكثير من الوقت، لذلك لا تثق بانطباعاتك الأولى.

### الأسماء والعنوان

حين سألت جوليت، «ماذا يوجد في اسم؟» قال لها روميو أنه لا يعني شيئاً. بالطبع، كان روميو مراهقاً عاشقاً، لذلك لم يكن يتوقع منه أن يفكر بوضوح. ومع تطور الأحداث، أعتقد آل مونتاجيو (Montague) وآل كابوليت (Capulet) أنه يوجد في الاسم ما يكفي للقتل من أجله.

الأسماء هامة. لمعظم الناس اسمان على الأقل، دون عدد الألقاب أو أسماء الدلع، وفي بعض الثقافات فإن العدد أعلى بكثير. إن الأسماء جزء لا يتجزأ من هوياتنا الشخصية والاجتماعية، ويمكنها أن تعطي للآخرين كمية هائلة من المعلومات عننا.

كبدائية، فإن أحد أسمائنا تبين العائلة التي ننتمي إليها. ولكن حجم العائلات يتفاوت تفاوتاً كبيراً. على سبيل المثال، لا توجد سوى حفنة من آل فيذرستونوغ (Featherstonehaugh). إنه اسم قديم جداً وتعود أصوله إلى سنوات القرن الثالث عشر، إلى بلد حدودية بين إنكلترا وسكوتلندا، يمكن لفظه بعدة طرق، بما في ذلك فانشو (Fanshaw)، وهو أمر يدعو للغرابة. وقد بشرح هذا لماذا لم يبق سوى القليل جداً ممن يحملون هذا الاسم القديم. ولعل أكثر أفراد العائلة حصافة تعبوا من عدم تمكنهم من لفظ اسمهم وبالتالي غيروه إلى سميث (Smith) منذ

أمد طويل. ومن ناحية أخرى، يوجد الكثير من آل شان (Chan) وهو (Ho)؛ وإن نسبة مذهلة قدرها 90 بالمائة من عدد سكان الصين البالغ 1.3 مليار نسمة يتقاسمون مائة اسم عائلي، وهو عدد زهيد.

معظم أسماء الأشخاص وبعض أسماء العائلات تدل على الجنس (ذكر أو أنثى)، مثلاً، فإن المرأة الروسية تضيف حرف (ألف) (a) إلى اسم عائلتها والألقاب المركبة من الأب والجد (اسم الأب أولاً زائداً نهاية)، ومثل كلمة دوتير (dottir) التي تضيفها المرأة الأيسلندية إلى الاسم الأول لأبيها (وأحياناً لأمها).

ويمكن أن يكون الاسم كذلك دلالة على الوضع العائلي. تبدل بعض النساء أسماء عائلاتهن لتلائم أسماء أزواجهن عند الزواج، بينما أخريات بمن فيهن الصينيات والأيسلنديات، يحتفظن بأسماء عائلاتهن. وهناك أيضاً مجموعة أخرى، تشمل النساء الأسبانيات، يستخدمن الاسمين.

وقد يخبر اسمك أحياناً شيئاً عن جنسيتك، رغم أن ما يعنيه ضمناً لا يكون صحيحاً بالضرورة. مثلاً، فإن اسمي، غينيث أولوفسون، يخبر العالم عن روابط الويلزية (Welsh) والسويدية، ولكن لا يقول شيئاً عن كوني إنكليزية، وهو ما أنا حقاً. في عالم باتت فيه الحدود الوطنية أقل أهمية والناس أكثر ترحالاً وتثقلاً، لم يعد من المستغرب الالتقاء بشخص دانمركي اسمه محمد أو بشخص أرجنتيني اسمه فلاديمير.

إن ما تدعى به يمكن أن يخبر شيئاً عن ديانتك، بل وعن انتماءاتك السياسية. في أيرلندا الشمالية، التي لديها مناطق ذات غالبية كاثوليكية أو بروتستانتية، فإنه إذا حملت اسماً أيرلندياً كاثوليكياً نموذجياً مثل باتريك مورفي (Patrick Murphy) قد يكون كافياً لتعرض للضرب إذا وجدت نفسك على الجانب الخطأ من الخط في بلفاست. وإن شخصاً يحمل اسم بيلي براون (Billy Brown) قد يتعرض لنفس المصير فيما إذا جازف ودخل منطقة بروتستانتية. وإن المسلمين من السنّة والشيعية

يمكنهم أيضاً معرفة هوية بعضهم البعض من أسمائهم. مثلاً، غالباً ما يستخدم المسلمون السنّة اسمي عمر وأبي بكر في حين أن الاسمين النموذجيين الشيعيين هما حسن (مكتوبة بالنص الإنكليزي Hasam المترجم) وعلي.

بل يمكن أن يعكس اسمك خلفيتك العرقية. في الولايات المتحدة، توجد مجموعة أسماء جديدة نسبياً أصبحت مألوفة في المجتمع الأمريكي من أصل أفريقي. وثمة كتب الآن تستهدف على وجه التحديد الأمهات الحوامل من هذه المجموعة وذلك لمساعدتهن في اختيار اسم لمولودهن. وإن اورينتا (Oriental) وأنيشا (Aneisha) وشانিকা (Shaniqua) أمثلة على أسماء البنات، وبنفس الطريقة، فإن اسم ويسلي (Wesley) في بريطانيا مرتبط برجال وأولاد ذوي خلفية كاريبية من أصل إفريقي.

تستطيع الأسماء إخبار قدر هائل عنك، بما في ذلك مركز أبويك الاجتماعي (مثلاً، يوجد قليل من الطبقة العاملة يدعون نايجل [Nigel] أو سايمون [Simon] في المملكة المتحدة) ولغاية شهر ميلادك، (أبريل [نيسان]، ماي [أيار]، وجون [حزيران] وهي أسماء «تقفز» إلى الذهن في العالم الناطق بالإنكليزية، ونويل [Noel] و[Noelle] في فرنسا. بل ويمكن أن يعطي الاسم دليلاً على سنك: يوجد عدد قليل ممن يحملون اسم تريسي (Tracy) وشارون (Sharon) دون سن العشرين وفوق سن الخمسين في المملكة المتحدة، وفي السويد فإن الرجال الذين يحملون اسم ألبرت (Albert) هم فوق سن السبعين أو أصغر من عشر سنوات.

ولما كانت الأسماء تحمل الكثير الكثير من المعلومات الشخصية، فإن معرفتها معرفة صحيحة أمر أساسي. إذا كنت تلتقي بأناس من ثقافة أخرى لأول مرة، حاول الحصول على قائمة بأسمائهم مسبقاً. تأكد من أنك تفهم ترتيب أسمائهم (ما الذي يأتي أولاً هل هو الاسم الأول أم الكنية) وحاول على الأقل الحصول على فكرة عن كيفية لفظها.

عندما تعرف اسم الشخص، يلزم لك معرفة كيف تستخدم هذه المعلومات، أي كيفية مخاطبة الأفراد. حتى وإن حفظت عن ظهر قلب جميع الأسماء الستة لزيونك المحتمل، لا أنصحك باستخدامها جميعاً في لقاءك الأول. بالفعل، في ظروف معينة، من المستحسن لك عدم استخدام الأسماء ألبتة وإنما أن تقصر نفسك على الألقاب. مثلاً، «سيدة، دكتور، أستاذ» ينبغي أن تكون كافية لأي شخص! والكثير يعتمد على درجة الشكلية التي تعتبر ملائمة في الثقافة التي تقوم بزيارتها.

وما عليك إلا أن تفكر: لو أن روميو دعا جوليت باسم «جوان» (Joan) في ثاني لقاء لهما، لعل ذلك يكون قد أنهى علاقتهما على الفور. لذلك اجعل من تذكر أسماء من التقيت بهم واحدة من أولوياتك.

#### الرسائل 4-1

تأتي الأسماء بكافة الأشكال والأحجام، من متناهية الصغر، مثل Bo Ek من السويد أو السيدة Ng من سنغافورة، إلى الاسم الرائع، مثل السيدة أنا ماريا فاسكيز فرنانديز دي مارتينز من الأرجنتين. في الحالة الأخيرة، فإن معرفة أي اسم تستخدمه يمكن أن يكون أمراً صعباً أحياناً.

#### الرسالة 1

#### أي اسم؟

#### من الهند بخصوص الأرجنتين

طلبت ووصلتني قائمة بالأشخاص الذين سوف ألتقي بهم في زيارتي الأولى للأرجنتين. غير أنني صدمت إذ يبدو أن لهم نحو خمسة أسماء لكل منهم وفي الحقيقة لا أعرف بأي اسم سأدعوهم عندما ألتقي بهم.

أجل، الكثير من البلدان الناطقة بالإسبانية «غنية بالأسماء». بادئ ذي بدء، من الشائع أن يكون للرجل والمرأة اسمان أولان، مثل خوان خوسيه أو أنا ماريا. بعدئذٍ يصبح الأمر معقداً. في الحالات الرسمية، أو عندما يكتبون أسماءهم، فإن الأسبان والأرجنتين والمكسيكيين وشعوب أمريكا الوسطى وأمريكا الجنوبية الناطقين بالإسبانية يقدمون كنية أبيهم مسبوقاً باللقب المهني للشخص أو بكلمة «سنيور» (سيد) أو «سنيورة» (سيدة)؛ لذلك، فإن خوان كارلوس لوبيز سوف يخاطب «سنيور لوبيز». وتضيف المرأة عادة اسم زوجها إلى كنيته قبل الزواج، وهكذا حين تتزوج السنيوريتا (الآنسة) أنا ماريا فاسكيز فرناندس من السنيور خوان خوسيه أندرياني، تصبح السنيورة أنا ماريا فاسكيز فرناندس دي مارتينيز. وإن كنية عائلة الزوج تكون عادة مسبوقاً بكلمة de، ولكن كلا من de وكنية عائلة الزوج قد حذفوا في التحدث اليومي. وهكذا، فإن الأشخاص أعلاه يخاطبون في الحالات اليومية بالسيد مارتينيز والسيدة فاسكيز مما يخفف الوطأة على الأشخاص ذوي الذاكرة الضعيفة القصيرة الأمد.

أما في البرازيل المجاورة والناطقة بالبرتغالية، فإنه غالباً ما يخاطب الناس باسمهم الأول بسرعة، ولكن كما هو الحال في الأرجنتين، فإن ذلك الاسم قد يكون الأول من ستة أو سبعة أسماء. وخلافاً لبقية أمريكا الجنوبية، يأتي اسم الأب في نهاية القائمة وهو الذي يلي كلمة «سيد» و«سيدة» في الحالات اليومية. ولكن في البرازيل، فإن بعض الناس من ذوي الأسماء العديدة (ولكن ممن لا يتقنون كثيراً في قدرة الأجانب على تذكرها) قد وجدوا الحل المناسب بحيث أنهم حين يعطونك بطاقتهم الشخصية، يسطرون خطأً تحت اسم أو اسمين، موضحين الاسم أو الأسماء التي يريدون منك استخدامها في مخاطبتهم، ويشطبون لقباً وتلك الأسماء التي لربما ينبغي لك أن تعرفها ولكن لا تحتاج إلى استخدامها.

## الرسالة 2

## الاسم الأول والكنية؟

من هولندا بخصوص الهند

لا أدري إن كان يجب عليّ مخاطبة زملائي الهنود باسمهم الأول أو بكنيتهم وفي الحقيقة لا يمكنني التمييز بينهما.

إنه أمر معقد وحساس إذ توجد في الهند عادات دينية وإقليمية كثيرة جداً. تاريخياً، لم يكن للهندوس كنية للعائلة ولا يزال الوضع كذلك في جنوب الهند، ولكن في الشمال، كان للناس كنية بعد اسمهم الأول؛ وتشير كنيتهم عادة إلى الطائفة التي ينتمي الشخص لها. إن الرجل الهندوسي الذي يمارس عادات أكثر تقليدية ربما يكون لديه حرفان أولان يسبقان اسمه الأول، مثلاً، ك. ر. نارايانانان (K.R. Narayanan)، ولكن بدون كنية. الحرف الأول يدل على اسم مدينته الأصلية، ويدل الحرف الثاني على اسم والده. وغالباً ما تستتبع المرأة الهندوسية اسمها الأول باسم زوجها.

الهنود المسيحيون والهنود الأوراسيويين (المهجنون من عرقين أحدهما أوروبي والآخر آسيوي) غالباً ما يكون لديهم اسم أول يليه اسم العائلة، يكون بعضهم من أصل بريطاني و/أو برتغالي، مثل ماري روزاريو. فهذه المرأة تخاطب بـ «السيدة ماري» أو السيدة «روزاريو» (وكلمة سيدة لا تدل على الوضع الزوجي بقدر ما هي لقب احترام ينطبق على المرأة الناضجة). يمكنك مخاطبة الهنود المسلمين بوضع كلمة «سيد» أو «سيدة» أمام الاسم الأول. وإذا كنت في شك، اسأل زميلك عما يود أن يدعى به أو اسأل زميلتك عما تود أن تدعى به، وإذا كنت تقابل شخصاً غريباً، لن تحدث كارثة لو استخدمت اسمه الأول بدلاً من كنيته طالما أنك تسبق الاسم بكلمة «سيد» أو «سيدة».

## الرسالة 3

## السيد من؟

من المملكة المتحدة بخصوص الصين

عدت للتو من الصين وأتساءل لماذا دعاني الجميع بالسيد كيفن (كيفن هو اسمي الأول). لماذا لم يستخدموا كنيتي؟

لربما فكروا أنهم هكذا كانوا يفعلون. في الصين، كما في فيتنام وكوريا، تأتي الكنية أولاً تليها كنيتان: لي وو يو (Lee Wu Yew)، مثلاً، هو السيد لي. وتتألف الكنية عادة من مقطع واحد فقط، ويمكن لفظها بطرق عديدة، ويتشاطرها آلاف العائلات، وهكذا نادراً ما تستخدم بمفردها.

قد يكون الاسم الأوسط اسماً ينم عن جيل في أسرة، اسم يتقاسمه الأشقاء والشقيقات وأولاد العم وبنات العم لتوضيح أنهم ينتمون للجيل ذاته. في السابق كان يتم الفصل بين الاسم الذي ينم عن جيل وبين الاسم الأول بواسطة ترك فراغ أو واصلة، ولكنهما يكتبان حالياً ككلمة واحدة، مثلاً، فو تشنغاندا، وينطبق هذا على معظم الصينيين إذا كانوا يعيشون في آسيا، سواء في الصين ذاتها أو في سنغافورة أو اندونيسيا أو ماليزيا. ومع ذلك، فإن بعض الصينيين، وخصوصاً من تكون أسماؤهم الأولى غريبة، يضعونها في البداية، مثل سيلفيا لاو.

فكرة أخيرة، إذا كانت كنيته بريثويت (Braithwaite) أو ريدل (Riddle) أو شيئاً مساوياً يصعب على الصينيين لفظه، فإنهم ربما اختاروا اسمك الأول لمجرد أنه كان أسهل.

## الرسالة 4

## السيد من؟

من بلجيكا بخصوص روسيا

أنوي الذهاب إلى روسيا قريباً وقد سمعت أنهم يستخدمون اسم "النسب". ما هو بالضبط، وكيف ينبغي لي استخدامه؟

عموماً، لدى الروس ثلاثة أسماء، الأول هو الاسم الأول والثاني هو النسب (اسم الأب الأول زائداً نهائية)، والثالث هو الكنية، مثلاً، سيرغي الكسندروفتش بوبوف (Sergei Alexandrovich Popov). وتضيف المرأة نهائية أنثوية، أي حرف الألف (a) إلى نسبها وكنية زوجها، كما هي الحال في أنا سرغبييفتا أودنتسيفا. الألف (a). بعض الغربيين لا يدركون هذا وهم يسقطون حرف الألف (a)، وهذا يشبه قليلاً دعوة ضيفتك بلقب «سيد» ولا يحتمل أن يكسبك الكثير من الأصدقاء.

الروس المتعارفون غالباً ما يخاطب أحدهم الآخر باستخدام الاسم الأول والنسب، مما يوضح مزيجاً من الصداقة والاحترام. وإذا سارت الأمور على ما يرام، قد تدعى إلى أن تحذو حذوهم، ولكن عليك الانتظار ليطلبوا ذلك منك.

#### الرسائل 5-6

إن مستوى الإجراء الشكلي الذي يعتبر «عادياً» يختلف اختلافاً هائلاً من ثقافة لأخرى.

#### الرسالة 5

#### ما هو مقدار الإجراء الشكلي؟

من كندا بخصوص ألمانيا

إنني على وشك أن أزور ألمانيا لأول مرة في رحلة عمل. أعرف أن الانطباعات الأولى هامة ويشتهر الألمان بأنهم يتقيدون جداً بالشكليات، هل ثمة شيء خاص ينبغي عليّ معرفته؟

الكثير يعتمد على منطقة الأعمال التي تعمل فيها وأعمار الأشخاص الذين سوف تجتمع بهم. على سبيل المثال، معروف عن الأعمال المصرفية بأنها تقليدية وشكلية أكثر من، مثلاً، تكنولوجيا المعلومات ويميل الأشخاص المسنون إلى أن يكونوا شكليين أكثر من الشباب.

حين تتكلم الإنكليزية في ألمانيا أو النمسا، ينبغي أن تكون متهيباً للتكلم بها بدرجة ألمانية من الشكلية. من المؤكد أنه ينبغي أن تدعو زملاءك بكلمة «Frau» سيدة أو «Herr» سيد (أو لقبهم) زائداً كنيتهم، إلا إذا بادروا هم بمخاطبتك باسمك الأول. والحال ذاته ينطبق على أسبانيا أو فرنسا أو شرق آسيا، حيث استخدام اللقب والكنية فكرة جيدة.

وينبغي أن تكون مستعداً أيضاً لتحديد مؤهلاتك العلمية، لذلك عليك التأكد من أن تدرج في بطاقة أعمالك شهادتك ولقب وظيفتك. لو نظرت إلى أي دليل هاتف ألماني، سوف ترى الأسماء تليها تفاصيل المؤهلات الأكاديمية للمشارك، مما يوضح الجدية التي ينظر بها إليها. إذا كنت حائزاً على شهادة الدكتوراه، يمكنك توقع أن تتم مخاطبتك بعبارة («Frau Doktor» السيدة الدكتورة) أو («Herr Doktor» السيد الدكتور) (والتي قد تستتبع أو لا تستتبع بكنتك)، ويتوقع منك مخاطبة زملائك الألمان الحائزين على درجة مماثلة بنفس الطريقة. كما أن الألقاب المهنية هامة في حالات، مثلاً، المحامين والمهندسين والأساتذة. وهكذا، فإن أستاذاً حائزاً على الدكتوراه ينبغي أن يخاطب بعبارة السيد الدكتور الأستاذ (Herr Doktor Professor). انظر إن كنت تستطيع الحصول على قائمة بالأسماء والألقاب قبل أن تذهب وأن تحاول حفظها عن ظهر قلب. والشيء نفسه ينطبق على الأرجنتين وإيطاليا، حتى الألقاب الأكاديمية والمهنية تؤخذ على محمل الجد بشكل استثنائي.

## الرسالة 6

## ما مدى رفع الكلفة؟

### من فنزويلا بخصوص الولايات المتحدة

في زيارة قمت بها مؤخراً إلى لوس أنجلوس، فوجئت حين سمعت سكرتيرة تنادي رئيسها باسمه الأول. بدا لي الأمر أنه لا ينم عن احترام. هل كان الأمر يتعلق بهذه الشركة على وجه التحديد فحسب؟

لم تكن تلك دلالة على عدم الاحترام، وإنما مجرد دليل على علاقة أكثر مساواة بين المدير والسكرتيرة، إذ من شبه المؤكد أن المدير سوف يدعو السكرتيرة باسمها الأول. في واقع الأمر، فإن هذه الوظيفة لم تعد تدعى في أغلب الأحيان «سكرتيرة». وإن أسماء الوظيفة مثل مساعدة شخصية، أو مساعدة إدارية أو مساعدة تنفيذية هي سبيل لمحاولة تحديد مهامها (عادة تكون من الإناث) وهي تؤكد كونها جزءاً من فريق الإدارة. والعديد من السكرتيرات في الولايات المتحدة هن أكثر معرفة بشؤون الحواسيب من مدرائهن بينما أخريات هن ذات كفاءات عالية في التكلم باللغات الأجنبية ومعظمهن يتحكمن ببرامج مدرائهن. وبالتالي، فإن العديد منهن يمتقن أي تلميح بأنهن بأي حال من الأحوال أقل جدارة بالاحترام من رؤسائهن لمجرد كونهن سكرتيرات. وسوف يعتبرن مخاطبتهن بأسمائهن الأولى من قبل شخص يصير على (Mr) أو (Señor) بأنه متعال في تعامله.

في الثقافات حيث التسلسل الهرمي يميل إلى أن يكون أكثر وضوحاً، كما هو في أمريكا الجنوبية وأمريكا الوسطى، وفي جنوب أوروبا وفي الهند، قد يجد الناس هذا النهج المؤمن بالمساواة بين البشر نوعاً ما مزعجاً (كما فعلت أنت). في هذه البلدان، فإن المركز النسبي للرئيس والمرؤوس موضح توضيحاً تاماً، وعادة، فإنه من الأمور المسلم بها أن تخاطب السكرتيرات رؤسائهن بلقبهم وكنيتهم، في حين تخاطب السكرتيرات بأسمائهن الأقل. ومع ذلك، تجد العديد من السكرتيرات في الثقافات الناطقة بالإنكليزية هذا الفرق الشديد الوضوح في الطريقة التي يخاطب بها المدراء والسكرتيرات لا يجاري العصر نوعاً ما بل وإنه فظ. وهكذا حتى وإن كان المدير وسكرتيه أو سكرتيرته موافقان على التخاطب بالاسم الأول، فإنه من التهذيب فقط مخاطبتها بكلمة «Ms.» (للمرأة المتزوجة وغير المتزوجة) وبكنيته، إذا كنت تتوقع أن تخاطب بكلمة «Mr.» أو «Ms.» وسرعان ما سوف تعلمك بما إذا كانت تريد أن تتادياها باسمها الأول.

## الرسالة 7

قبك، في بعض الثقافات، هام بمقدار أهمية اسمك.

## الرسالة 7

## السيد حجي؟

من نيوزيلندا بخصوص إندونيسيا

في رحلة قمت بها مؤخراً إلى إندونيسيا، سمعت مراراً استخدام كلمة حجي لمخاطبة شخص ما، ولكن قيل لي إن كلمة (باباك) Bapak أو (باك) Pak تعني «سيد».

إن كلمة باباك (اختصاراً باك) تعني حقا «سيد» وكلمة ابيو Ibu تعني «سيدة» أو «آنسة» في إندونيسيا. ولما كان التعريف يميل إلى أن يكون مطولاً ورسمياً، فإنه يستحسن بك أن تكون رسمياً أيضاً. وماذا عن كلمة «حجي» (Hajji)؟ يشكل المسلمون 87 بالمائة من عدد السكان في إندونيسيا، ويعطى هذا اللقب لأي رجل يكون قد أدى فريضة الحج إلى مكة. وإن المعادل الأنثوي هي «حجة» (Hajjah). (بالمناسبة، حين يؤدي الناس فريضة الحج، فإن نفس اللقبين ينطبقان في بلدان ومناطق إسلامية أخرى، مثل باكستان أو ماليزيا، فضلاً عن الشرق الأوسط، وشمال أفريقيا وأجزاء من غرب أفريقيا والهند). ومع ذلك، فإن هذين اللقبين قد لا يستعملان دائماً في أوساط الأعمال، وخصوصاً من قبل الشبان الذين عملوا ويعملون دولياً.

الألقاب تعتبر عموماً هامة في إندونيسيا، وينبغي لك استعمال ألقاب مهنية عندما تخاطب أحداً ما مثلاً «دكتور» للحائز على شهادة الدكتوراه، و «مهندس» لأي شخص حائز على درجة في الهندسة. عند تقديم شخص ما لأول مرة، فإن الترتيب هو كالتالي: «باباك» أو «ابيو»، ومن ثم لقب الشخص الأكاديمي إذا كان حائزاً عليه، وأخيراً لقب الأعمال؛ مثلاً السيد المهندس بابانغ كوسوماتجاما،

نائب الرئيس. في حال وجود شك، يمكنك دائماً سؤال الشخص الذي تجتمع معه عن الكيفية التي يرغب في أن تخاطبه بها. وفي حال كون اسمك مركباً مثل بيللي يو سميث الابن، يحتمل أن يطلب منك أن تفعل الشيء ذاته.

### الرسائل 8-9

إن العادات التي تحكم استخدام الأسماء هي من التعقيد بمكان بحيث يحتمل حدوث سوء فهم عرضي.

### الرسالة 8

### يا إلهي؟

من إيطاليا بخصوص الهند

لقد عدت مؤخراً من الهند ولم أدرك سوى الآن أنني كنت أخاطب نظيري الهندي بطريقة خاطئة في جميع الأوقات. أعتقد أنه كان من الكياسة بمكان بحيث إنه لم يخبرني.

أرى من بقية رسالتك أن نظيرك كان يدعى السيد سنغ. أعتقد أنه من السيخ (يسهل على الأجانب عادة معرفتهم، إذ إن الرجال يرتدون تقليدياً عمامة لتغطية شعرهم الطويل). تعني كلمة (Sikh) «سيخ» في لغة البنجاب «مريد» (disciple)، ولدى جميع الرجال السيخ اسم أول يليه كلمة «سنغ» (Singh) للدلالة على هويتهم السيخية. وغالباً ما يتبع ذلك اسم العشيرة أو الملة الفرعية، على سبيل المثال، غويند سنغ منسوخاتي. إن الاسم الأول للمرأة السيخية يليه كاور (Kaur) أو سنغ.

إن غلطتك مفهومة لأن كلمة سنغ في الغرب غالباً ما تستخدم بدلاً من الكنية، ولكن في الهند غالباً ما يكون ترتيبها الثاني من بين ثلاث كلمات، كما هو في رانجيت سنغ تشاهال. حين دعوت نظيرك بـ «سيد سنغ»، كان ذلك يعادل دعوتك شخصاً كاثوليكياً أو بروتستانتياً بـ «سيد مسيحي». ولكن يبدو

أنه لم يكن مستاء للغاية بسبب هذا. إن أي شخص يقيم اتصالات منتظمة مع ثقافات أخرى عليه أن يكون على درجة عالية من التسامح، زائداً ظرافة الروح، للتعامل مع سوء فهم حتمي لا بد وأن ينشأ. في الحالات الرسمية، يمكنك مخاطبة من تحكك به باسمه الأول مسبقاً بكلمة «سيد» ومتبوعاً بكلمة «سنغ» كما هو في السيد سانديب سنغ.

## الرسالة 9

## لها أو لها

### من المكسيك بخصوص بولندا

إنني مواظب على إرسال رسائل إلكترونية إلى زميل بولندي لعدة أشهر، ولكن لا أستطيع القول عما إذا كنت أكتب لرجل أو امرأة. وهو (أو هي) يرد (ترد) على رسائلي مكتفياً (مكتفية) بأول حرف من اسمه (اسمها) وبكنيته (كنيته). الآن، زميلي بصدد القدوم إلى هنا في زيارة، لذلك يلزمني حقاً معرفة من الذي سيصل إلى المطار! هل ثمة طريقة لتحديد جنس الشخص من اسمه؟

أظن أن نظم الرسائل الإلكترونية لها فوائدها. يمكنك أن تبدأ رسالة إلكترونية بكلمة «مرحباً» (Hello) وأن تتفادى مشكلة كيفية مخاطبة من ترأسله. في حالتك، استطعت تجاهل المسألة لفترة ما، ولكنك بلغت الآن مرحلة الأزمة. في حال عدم وجود سبيل لتحديد الجنس (ذكر أو أنثى)، لعل أفضل طريقة هي الإقرار مسبقاً وأن تسأل صراحة ما إذا ينبغي أن تتوقع رجلاً أم امرأة.

ولكن أستطيع أن أرى من الاسم الذي أرسلته لي أن زائر المستقبل هو امرأة إذ إن كنيته تنتهي بحرف (ش) (أ) مما يدل على أن «المالكة» هي أنثى، كما هو الحال في روسيا (انظر الرسالة 4). إنها لم تذكر اسمها الأول الكامل في رسائلها الإلكترونية وإنما استخدمت حرفاً أولاً من اسمها. وهذا ليس بالأمر الغير الاعتيادي لأن المتعاملين في بولندا يتخاطبون عادة بكلمة «سيد» أو «سيدة» يليها اللقب المهني والكنية وليس بأسمائهم الأولى.

ولكن حتى حين تستخدم الأسماء الأولى، قد تسبب من المشكلات أكثر مما تحل. مثلاً، نيكولا (Nicola) اسم مذكر في إيطاليا ولكنه اسم مؤنث في المملكة المتحدة؛ كوني (Conny) هو اسم مذكر في السويد ولكنه اسم مؤنث في ألمانيا؛ وتوبي (Toby) هو اسم مذكر في بريطانيا ولكنه اسم مؤنث في الولايات المتحدة. يمكن أن تكون الحياة صعبة أحياناً!

### خلاصة القول: الأسماء والعنوان

المعايير العالمية للأعمال
سيد (Mr) أو سيدة (Mrs) أو (Ms)، زائداً الكنية.

تحذيرات عالمية
<p>يمكن أن تكون للأسماء في إحدى اللغات معان مؤسفة في لغة أخرى. حينما تعرف أو يتضح لك أن اسمك يسبب الضحك أو المضايقة حين تقدم نفسك استخدم اسماً آخر، أو استخدم الأحرف الأولى من اسمك، أو غير التهجئة، أو ما عليك إلا أن تتجاهل القهقهات.</p> <p>في معظم البلدان، فإن استخدام الاسم الأول محجوز للأطفال وربما لأفراد العائلة الآخرين. وهو ليس مقبولاً في حالات الأعمال. الاستثناءات هي: الأسماء الأولى مستخدمة على نطاق واسع في مجال الأعمال في الولايات المتحدة وكندا والمملكة المتحدة وأستراليا ونيوزيلندا واسكتلندا. (ولكن حتى في هذه البلدان، يمكن أن يعتمد على السن والمركز).</p>

■ الأرجنتين: يرث الناس كنية والدتهم ووالدهم. عند كتابة الاسم، يرد اسم الأب أولاً، وفي الحالات الاعتيادية، بعد كلمة «سيد» أو «سيدة» أو بعد لقب. لا يستخدم سوى اسم العائلة لدى مخاطبة أحد الأشخاص (انظر الرسائل 1، 5، 6).

- إسبانيا: انظر الأرجنتين. غالباً ما تختار المرأة المتزوجة عدم اعتماد كنية زوجها، ولكنها تصبح سيده (Senora) (انظر الرسائل 1، 5، 6).
- أستراليا: تستخدم الأسماء الأولى بانتظام، بصرف النظر عن المركز أو المنصب.
- ألمانيا: انظر النمسا.
- إندونيسيا: عندما تلتقي أحدهم لأول مرة، خاطبه أو خاطبها كالتالي، «باباك» أو «إيبو»، ثم لقب الشخص الأكاديمي، يليه الاسم الأول والكنية، وأخيراً لقب الأعمال. (انظر الرسائل 3، 5، 7).
- إيطاليا: استخدم «سنيور» (سيد) أو «سنيورة» (سيده) والكنية. تستخدم الألقاب الأكاديمية مراراً وتكراراً. لقب «دكتور» يستخدم على كافة مستويات الخريجين الجامعيين. (انظر الرسائل 5، 6).
- البرازيل: يستخدم البرازيليون على نحو شبه دائم أسماءهم الأولى (أحياناً يسبقها لقب، مثل «دكتور» أو «سنيور» أو «سنيورا»). (انظر الرسائل 1، 6).
- بلجيكا: مع الناطقين بالفلمنكية والألمانية، استخدم معايير الأعمال العالمية. ومع الناطقين بالفرنسية، استخدم سيد (Monsieur) أو سيده (Madame) زائداً الكنية. يمكن أن تتألف الكنية الفلمنكية من جزئين، مثلاً دي باكر (De Bakker) وفان غاستل (Van Gastel).
- بولندا: استخدم «بان» (Pan) للرجل و«باني» (Pani) للمرأة، تليه الكنية أو لقب مهني، الكنية المنتهية بحرف (a) دلالة على التأنيث. (انظر الرسالة 9).
- تايلند: الاسم الأول يليه الكنية (رغم أن الكنية غير مستخدمة على نطاق واسع). تستخدم كنية التحبب مراراً وتكراراً. يخاطب الأفراد عادة بكلمة (Khun خن) أو «سيد» أو «سيده» بالاسم الأول (انظر الرسالة 5).

- **تايوان:** انظر الصين.
- **تركيا:** اسم الكنية (التي ترد بعد واحد أو أكثر من الاسم الأول). يليه «بيك» للرجل و «هان» للمرأة (المعادلين لـ «سيد» و«سيدة») أو استخدم معايير الأعمال العالمية.
- **جنوب أفريقيا:** انظر معايير الأعمال العالمية. إن اسم العائلة الأفريقي (أفريقي من أصل أوروبي) (أشبهه بالهولندي) شائع، وكذلك اسم العائلة الذي يشير إلى أصول قبلية أو اثنية.
- **الدنمارك:** عادة تستخدم الأسماء الأولى من اللقاء الأول، ولكن إذا كنت في شك، استخدم معايير الأعمال العالمية.
- **روسيا:** استخدم لقباً مهنيًا واسم العائلة في أول لقاء. والترتيب العادي هو الاسم الأول يليه اسم الأب مسبقاً ببادئة أو متبوعاً بلاحقة تدل على النسب، وثم الكنية. للمرأة تأنيث لاسم الأب وتأنيث لكنية الزوج، وكلاهم ينتهي بحرف (a)، مثلاً رايسا مكسيموفنا غورباتشيفا. (انظر الرسالة 7).
- **السويد:** يستخدم الاسم الأول عادة منذ اللقاء الأول. قد تبدأ الأسماء بالأحرف Å، Ä و Ö، أو تكون ضمنها وهي لا تظهر على لوحات مفاتيح غير اسكندنافية. وهذه الرموز تعطي الأسماء لفظاً مختلفاً كلياً، وتوجد بعد حرف Z في الألفبائية السويدية.
- **سويسرا:** انظر المعايير العالمية للأعمال أو لقباً حسبما يكون مناسباً، واعتماداً على منطقة اللغة التي تكون فيها، انظر النمسا أو فرنسا أو إيطاليا للاطلاع على التفاصيل.
- **الصين:** تستتبع الكنية باسم الجيل ومن ثم الاسم الأول. الألقاب مهمة، مثلاً، المدير العام (لي) أو السيدة (وو). تحتفظ المرأة بكنتيتها بعد الزواج، أو تستخدم كلمة «سيدة» انظر الرسالتين 3 ، 5).

- فرنسا: أفضل طريقة هي استخدام «سيدة» أو «سيد» زائداً الكنية، حتى بعد مدة تعارف طويلة (نادراً ما تستخدم كلمة «آنسة» في الأعمال إذ لا تستخدم إلا للمرأة الشابة وغير المتزوجة). (انظر الرسالتين 5، 6).
- فنزويلا: يرث الشخص كنية أمه وأبيه. عند كتابة الاسم، يرد الاسم الأول أولاً، وفي الحالات الاعتيادية تستخدم الكنية فقط عند مخاطبة الشخص (بعد «سنيور» أو «سنيورا» أو اللقب). تكنى المرأة المتزوجة بكنية الزوج (انظر الرسالتين 1، 6).
- فنلندا: تستخدم الأسماء الأولى في أغلب الأحيان، ولكن إذا كنت في شك، استخدم المعايير العالمية للأعمال.
- كندا: تستخدم الأسماء الأولى بسهولة، بصرف النظر عن المنصب أو المركز. يستخدم الكنديون من أصل فرنسي في أغلب الأحيان لقب «سيد» أو «سيدة» زائداً الكنية. ونادراً ما تستخدم كلمة «آنسة» في الأعمال، إذ لا تستخدم إلا للمرأة الشابة أو غير المتزوجة (انظر الرسالة 5).
- كوريا الجنوبية: استخدم الكنية يليها اسم الجيل، يتبعه الاسم الأول. تحتفظ المرأة باسمها عند الزواج. ألقاب العمل هامة جداً وتستخدم بشكل وتيري. (انظر الرسالة 5).
- المكسيك: استخدم «سنيور» أو «سنيورا». يكون للشخص عادة اسمان أوليان، وغالباً ما تكون له كنيستان (اسم كنية الأب أولاً، ثم الأم). تستبدل المتزوجة اسم أمها بـ دي (de) وكنية الزوج. الألقاب هامة، مثلاً كلمة لاسينسيبدو «Licenciado» لخريج الجامعة. (انظر الرسالتين 1، 6).
- المملكة العربية السعودية: من الصعب ترجمة الأسماء السعودية إلى أبجديات أخرى. وقد تختلف التهجئة. والترتيب هو الكنية والاسم الأول يليه اسم الأب بدءاً من (ابن) أو (بنت)، والكنية. (انظر الرسالة 7).

- المملكة المتحدة: تستخدم الأسماء الأولى بسهولة، بصرف النظر عن منصب الشخص أو مركزه. (انظر الرسالة 6).
- النرويج: تستخدم الأسماء الأولى عادة من أول لقاء.
- النمسا: استخدم «سيد» أو «سيدة» والكنية، كما يستخدم لقب «دكتور» ولقب «أستاذ» على نطاق واسع. ولا يزال يستخدم للشخص نفسه لقبان أو (أحياناً) ثلاثة ألقاب، مثلاً «السيد المدير الدكتور» (انظر الرسالة 5).
- الهند: للمسلمين، استخدم «سيد» أو «سيدة» زائداً الاسم الأول. يستخدم الهندوس في الجنوب الأحرف الأولى من المكان والأحرف الأولى من اسم الأب يليها الاسم الأول. الهندوس في الشمال يستخدمون كنية قد تدل على طبقة خاصة. يستخدم جميع الرجال السيخ كلمة «سنغ» وهي تعادل «سيد»، لذلك استخدم «سيد» زائداً الاسم الأول. (انظر الرسائل 2، 6، 7، 8).
- هولندا: انظر المعايير العالمية للأعمال.
- هونغ كونغ: انظر الصين.
- اليابان: استخدم الكنية أولاً، يليها الاسم الأول، ولكن اعلم أن البعض يمكن أن يقدموا أنفسهم إلى الغربيين بدءاً بالاسم الأول. استخدم المعايير العالمية للأعمال؛ وإلا أضف (San) إلى الكنية. (انظر الرسالة 5).

### المعايير العالمية للأعمال

إن الأشخاص الأصغر سناً من ذوي الخبرة الدولية يسقطون الألقاب على الأرجح ويستخدمون الأسماء الأولى من كلمة go.

## الاجتماعات والتحيات

إذا كنت تعيش في مدينة، فإن فرصتك تتيح لك رؤية المئات، إن لم يكن الآلاف، من الأشخاص خلال اليوم - على القطار إلى العمل، في المطعم عند وقت الغداء، وفي دار السينما مساءً. إنك ترى هؤلاء الأشخاص ولكن لا تجتمع بهم. إن اللحظة التي يرى شخصان غريبان أحدهما الآخر، وعندما يفصحان عن هويتهم، وعندما يجتمعان هي لحظة هامة إذ أنها تسجل الانتقال من دور الغريب إلى دور التعارف ويترافق ذلك بطقوس في كافة أنحاء العالم.

رغم وجود اختلافات هائلة، هناك ناحيتان رئيسيتان شائعتان من لقاء شخص جديد في جميع الثقافات تقريباً: يوجد عادة مجموعة جمل وتبادل أسماء، وكذلك نوع من الحركة الجسدية الرمزية، مثل مد يد لمصافحة أو انحناء الرأس. هذه هي اللحظة التي عندها لو كنا كلاباً، نبدأ بشم أحدهما الآخر. بما أننا كائنات بشرية، علينا استخدام «هوائياتنا الاجتماعية». قد لا نكون واعين لفعل ذلك، ولكن نلاحظ ثياب الشخص الجديد الذي نتعرف عليه، وشدة مسكته، ونغمة الصوت أو عمق الانحناء. نبدأ على الفور في تشكيل انطباعنا الأول.

إن الطقوس المرتبطة بلقاء شخص لأول مرة عديدة ومتفاوتة، حتى ضمن نفس الثقافة. في المملكة المتحدة، مثلاً، لعلك تتوقع أن اجتماعك الأول مع كبير مدراء في شركتك سترافقه مصافحة بالأيدي والتحية الرسمية. «كيف حالك؟» ولكن في حال جرى تقديمك لاحقاً لأعضاء الفريق الذي ستعمل معه، اعتماداً على أعمارهم وعمرهم، قد تشعر أن انحناء رأس وابتسامة و «مرحبا» تكفي للتعارف.

إن إجراء «اللقاء والتحية» يتعلق بصورة أولية بالمعلومات الشخصية الأساسية ولكنه أيضاً بشأن تحديد مركز الفرد وبيان سطحي عنه. لذلك، رغم أن أوداجك الساداتية قد تنتفخ نتيجة لذلك، فإن المرؤوس هو الذي ينحني أدنى من المدير في اليابان أو كوريا، وقد يحدث بعض التقصي الهادئ قبل التعارف لمعرفة مركز الأشخاص الذين يزعم تقديمهم للتعارف. إن عمق الانحناء يتحدد بلقب ووظيفة

الشخص، وبعدهد الأشخاص الذين يشرف عليهم المرء، أو حتى الجامعة التي ارتادها. إن كتب آداب المعاشرة (الإيتيكيت) في أوروبا وأمريكا الشمالية تأخذ أدوار المرؤوس/الرئيس على محمل الجد؛ وتفسر هذه أن الشخص الأدنى مركزاً هو الذي يتم دائماً تعريفه وتقديمه إلى الشخص الأعلى مركزاً. لنفترض أنك تريد أن تترك انطباعاً لدى رؤساء محافظين على نحو خاص من خلال «لياقتك الاجتماعية» وأنك تريد تعريف شخصين بأحدهما الآخر، الواحد ذكر والآخر أنثى، عندئذ الرجل (إلا إذا كان أكبر سنأً بكثير أو لديه مركز رفيع بشكل خاص) هو الذي ينبغي تقديمه إلى المرأة بدلا من العكس.

تتفاوت شكلية العملية بأسرها تفاوتاً هائلاً من بلد لآخر. فالولايات المتحدة تشتهر بكونها مكاناً يُجرى فيه الناس اتصالات اجتماعية بسهولة دون الحاجة إلى انخراط طرف ثالث. يجد الأمريكيون أن التعريف بأنفسهم، حتى لأشخاص غرباء تماماً، أسهل مما يفعله الاسكندينافيون أو الفرنسيون أو الكوريون الجنوبيون. في حين أن المجموعة الأخيرة قد تتساءل عما إذا كانت معرفة أشخاص قد لا يكون معهم شيء مشترك أو قد لا يرونهم قط مرة أخرى أمر يستحق العناء فإن أهالي أمريكا الشمالية يجدون من الطبيعي التعريف بأنفسهم وطرح بضعة أسئلة شخصية والخوض في حديث. إن أحد التفسيرات تاريخي، إذ في التاريخ القصير نسبياً للولايات المتحدة، انتقل مئات الآلاف من الأشخاص إلى العالم الجديد، وواصل العديد منهم عبر القارة الجديدة لبناء حياة جديدة. وقد وفدوا من نطاق واسع من البلدان والخلفيات، وكانوا كثيري الترحال، وكانوا يعتمدون على مواردهم الذاتية للقيام بأعمال جديدة وتعارف شخصي. وقد اضطروا لتطوير مهارة إجراء اتصالات جديدة بسرعة ويسر.

أياً كان ما يتطلبه الإجراء، في اللحظة التي تلتقي فيها بشخص جديد، فإنك تقوم بالخطوة الأولى نحو إقامة علاقة جديدة. غير أنه سواء أضح أن العلاقة طويلة أو قصيرة الأمد، من المستصوب معرفة ما يحيط بالعملية من قواعد وطقوس في ثقافات مختلفة.

## الرسالتان 10-11

اللقاءات الأولى تتألف عادة من نوع من التعرف الملموس بالشخص الآخر، سواء كان التعرف مصادفة، أو انحناءة أو مجرد إيماءة بالرأس. ومع ذلك، فإن ما تفعله عند لقاءك شخصاً ما ينطوي على نفس أهمية ما تقوله.

## الرسالة 10

## تحية عابرة

## من ألمانيا بخصوص الولايات المتحدة

إنني موظفة استقبال أعمل في شركة متعددة الجنسيات ولا أعلم قط ما عليّ قوله للزائرين الأمريكيين الذين يقولون «مرحباً، كيف حالك؟» أثناء مرورهم مرور الكرام. في الواقع، في اللحظة التي أقرر فيها كيف أجيب، يكونون عادة قد أصبحوا خارج المدى على أي حال.

المشكلة هنا هي أنه رغم أن التحية هي على شكل سؤال، لا حاجة حقاً إلى جواب. في هذا الصدد، هي متساوية مع التحية البريطانية «صباح الخير» و «مساء الخير» والتحية الاسترالية «نهاركم سعيد». إذا كان السؤال يطرح كجزء من تعارف، الجواب هو «على ما يرام، شكراً وأنت؟» غير أنه في الحالة التي ذكرتها، ليست لديك فرصة لقول شيء ذي مغزى، لذلك تكفي إيماءة بالرأس وابتسامة أو مجرد «مرحباً».

وسؤال مماثل هو التحية البريطانية والأمريكية (الولايات المتحدة) والكندية «كيف حالك؟» وتستخدم هذه التحية في الأوساط الأكثر رسمية و فقط حين التعريف بشخص لأول مرة. والجواب الصحيح الذي يربك الجميع (بما في ذلك العديد من الناطقين بلغة الموطن الأصلي) هو الرد بالعبارة نفسها «كيف حالك؟» غير أن هذا الشكل من التعريف يتجه إلى أن يصبح أقل شيوعاً ويعتبر عتيقاً على كلا طرفي الأطلسي، ويحل محله «يسرني التعرف إليك» أو حتى (وهنا تكمل الدائرة) «مرحباً: كيف حالك؟»

## الرسالة 11

## حديث قصير - بال قصير

## من الولايات المتحدة بخصوص فنزويلا

لديّ الكثير من التعاملات مع الفنزويليين، وأشعر بأنني كلما أجتمع بفرصة للقيام بأعمال جديدة، أمضي نصف وقتي في الرد على أسئلة عن عائلتي، وعن معارف مشتركة، وعن رحلتي هناك، وما إلى ذلك مما يعني أن عليّ القيام بثلاث زيارات إلى البلد لعمل شيء ينبغي ألا يحتاج إلا لزيارة واحدة. هل من حل لذلك؟

باختصار، كلا لا يوجد - أي أنه إذا كنت لا تريد القيام بأعمال هناك أو أي مكان في أمريكا اللاتينية في واقع الأمر، إذ يأخذ الفنزويليون وقتاً طويلاً لتحية أحدهم الآخر؛ وإن أسألتهم المهذبة العديدة تدل على احترام للفرد والاهتمام به. ويريدون معرفتك ليس لأنك تتمتع دون شك بشخصية جذابة ومثيرة للاهتمام فحسب، وإنما أيضاً لأنهم يعتبرون أن معرفة الشخص الذي يتعاملون معه والثوق به أمر صائب ومعقول. وفي حال حدوث مشكلة في الصفقة، يريد معظم الأمريكيين اللاتينيين معرفة أن وسطاءهم سوف يبذلون قصارى جهدهم لحل المشكلة شخصياً. إذ غالباً ما يكون تنفيذ العقود أو الحصول على تعويض قانوني بواسطة المحاكم عملية تستنفد وقتاً وباهظة التكاليف.

هذه الأفضلية لإجراء أعمال مع أناس تعرفهم يمكن أن تكون حاجزاً بالنسبة للأمريكيين من الولايات المتحدة، والكنديين، وبعض أهالي أوروبا الشمالية، إذ عليهم أن يكونوا مستعدين لاستثمار الوقت لإقامة علاقات طويلة الأمد مع أمريكا اللاتينية والهند وأوروبا الجنوبية، ومعظم بلدان الشرق الأوسط فيما لو أرادوا أن يعملوا هناك بنجاح. لذلك، حان الوقت لك ولزملائك من ذوي وجهة الأعمال المماثلة، على سبيل المثال لا الحصر، أستراليا وألمانيا وسويسرا والنمسا لكي تتوقفوا عن النظر إلى ساعاتكم وأن تبدأوا باستخدام مهاراتكم الاجتماعية للمساعدة في بناء علاقة طويلة الأمد وتعود بالفائدة عليكم من منطلق الأعمال وربما إثراءكم كأناس.

## الرسالتان 12-13

المصافحة بالأيدي مقبولة بوصفها تحية ودية في كل مكان تقريباً. غير أن هذا لا يعني أن جميع المصافحات باليد متشابهة.

## الرسالة 12

## تهشيم العظام

من تايلاند بخصوص الولايات المتحدة وأجزاء من أوروبا

لماذا يعامل بعض الرجال الأمريكيين والأوروبيين مصافحة اليد كنوع من الرياضة التنافسية. ماذا يحاولون إثباته؟ حدثت أوقات عندما شعرت بألم شديد بعد مثل هذه التحيات.

أتفق معك إذ ما من شيء أشد نفوراً من أن تمد يدك لتصافح شخصاً ما وأن تجد نفسك منخرطاً في شيء تشعر وكأنه تجربة قوة لمعرفة من لديه القبضة الأقوى؟ في الولايات المتحدة وروسيا، وبقدر أقل في ألمانيا والمملكة المتحدة، فإن مصافحة قوية ترافقها نظرة مباشرة في وجه الشخص الآخر، تعتبر انعكاساً لشخصية قوية وصادقة. غير أن هذا يتساوى في الاعتقاد بأن كل من يضع نظارة طبية هو ذكي أو أنك عرضة لتكون سريع المزاج إذا كان لون شعرك أحمر.

الغرض من المصافحة بالأيدي هو إقامة علاقات ودية وليس للتأثير على شخص ما بقوة شخصيتك. في الثقافات التي تصافح فيها النساء بالأيدي، فإن تهشيم مفاصل الأصابع أقل احتمالاً مما هو لدى زملائها الذكور. وكما هو الحال في العديد من الثقافات الآسيوية، مثل اليابان واندونيسيا وفيتنام وتايلاند، حيث مجرد لمس الغريب يمكن أن يكون تجربة غير مريحة وغير مألوفة نوعاً ما، إذ غالباً ما تكون المصافحة على سبيل التجربة ورقيقة، رغم أنها قد تدوم مدة أطول مما هي عليه لدى تنوع أمريكا الشمالية أو أوروبا. إن المصافحة في هذه البلدان الآسيوية مستوردة من الخارج بدلاً من كونها «منتجا محليا»، ويمكن

اعتبار مصافحة شديدة القوة محاولة لا تتصف بالكياسة من أجل فرض قوة شخصيتك على الآخرين. بعد أخذ كل هذه الحقائق بعين الاعتبار، حين تمسك بيد شخص ما، ينبغي ألا تشعر يدك بأنها أشبه بسمكة ميتة - مرتخية ومترهلة. وذلك يعني ضمناً أنك وجدت واسطتك ممقوتة. استعر ما يتعين أن تفعله مما أشار به الشخص الذي يصافحك وصافح بشعور مرهف.

## الرسالة 13

## الكثير الكثير من المصافحة

### من المملكة المتحدة بخصوص فرنسا

ما هي العادات بشأن المصافحة بالأيدي في فرنسا؟ انطباعي هو أن الفرنسيين يصافحون بالأيدي على نحو أكثر تكراراً بكثير مما نفعله عندنا في المملكة المتحدة.

إنك محق تماماً. في فرنسا، تتم المصافحة بالأيدي في أغلب الأحيان. وفي الولايات المتحدة والمملكة المتحدة، فإن تلويحاً عرضياً أو التفوه بعبارة «صباح الخير للجميع» لربما يكفي لبدء اليوم، ولكن هذا ليس بالأمر النموذجي لأوروبا ككل، إذ هناك، التحيات أكثر شخصية وأكثر شكلية على السواء. على سبيل المثال، فإن مدير مكتب يحيي جميع الزملاء بالاسم ويصافح كل واحد في بداية اليوم ونهايته. والشئ ذاته يحصل في إسبانيا حيث أنه من الشائع حتى للزملاء الذين يعملون في الشركة ذاتها المصافحة بالأيدي عند دخول غرفة الاجتماعات وعند الخروج منها. وحين يتعلق الأمر بمناسبات اجتماعية في غالبية بلدان أوروبا الشرقية وأوروبا الجنوبية وفي أمريكا الوسطى وأمريكا الجنوبية، فإن المضيف والضيوف الآخرين يتصافحون بالأيدي ويتبادلون العناق عند الوصول وعند المغادرة على السواء. وإن عدم القيام بذلك قد يعتبر دلالة على وقوع خطأ ما.

كذلك، لا تقتصر المصافحة بالأيدي على بيئة الأعمال في فرنسا إذ يمكنك حتى على شاطئ البحر مشاهدة عائلات بأسرها، بما في ذلك الأطفال، تحيي بعضها البعض بهذه الطريقة. غير أنه في المملكة المتحدة

والولايات المتحدة، ترتبط المصافحة بالأيدي بصورة رئيسية بلقاء الناس لأول مرة، عادة في بيئة أعمال. ولكن كقاعدة مبنية على التجربة العملية، أن تمد يدك مراراً أفضل من أن تمدها قليلاً.

#### الرسالتان 14-15

تحية بدائل للمصافحة بالأيدي، بالطبع، في بعض الثقافات، فإنك تتحني، بينما في ثقافات أخرى، فإن المعارف القدامى قد يقبل أحدهم الآخر.

#### الرسالة 14

#### الانحناء مراراً وتكراراً؟

#### من بلجيكا بخصوص اليابان وكوريا الجنوبية

كان لي اتصال ببعض اليابانيين هنا في أوروبا وسوف أزورهم قريباً في اليابان. أعرف أنهم عادة ينحنون أحدهم للآخر. هل ينبغي لي أن أفعل الشيء نفسه، وإذا كان الأمر كذلك، كيف؟

إن انحنائك قد يلقي التقدير لأنه دلالة على احترام عادات البلد، فضلاً عن احترام الفرد الذي تحييه. القاعدة العامة في اليابان هي الانحناء من الخصر (مع الذراعين على الجانبين بالنسبة للرجل، والالتكأ على الفخذين بالنسبة للمرأة) مع تجنب تلامس الأعين. كقاعدة عامة، ينبغي للفرد الأدنى مركزاً الانحناء انحناءً أدنى وأكثر تكراراً من الشخص الأعلى مركزاً. بصفتك ضيفاً، ينبغي لك البدء بالانحناء ولكن ليس بشكل عميق للغاية. إذا كنت ترغب في تأكيد احترامك لشخص معين، وشخص أكبر سناً، مثلاً، قم بانحناء إضافية.

إن بعض أهل الأعمال اليابانيين قد يستهلون المصافحة بالأيدي حين يتم تعريفهم بشخص غريب افتراضاً منهم بأن الغرباء قد لا يعرفون عن الانحناء أو أنهم يتضايقون منها، لذلك كن مستعداً لهم ليمدوا أيديهم لك. وهناك أهل أعمال يابانيون آخرون يهزون يدك إذا قدمتها، ولكنهم قد يجدون هذا الإجراء غير مألوف بقدر ما تجد أنت الانحناء غير مألوفة.

في كوريا الجنوبية، يحيي الناس عادة أيضاً أحدهم الآخر بانحناءة رغم أن الكوريين الجنوبيين يألّفون المصافحة بالأيدي على النمط الغربي. في حال جرى تقديمك لشخص ياباني أو كوري جنوبي وإذا قام بالانحناء، عليك أن تفعل الشيء نفسه وأن تذكر اسمك بصوت رخيم في الوقت نفسه. وبعدها، يتم تبادل بطاقات التعريف الشخصية (وهو أمر حسن إذ لربما لم يستطيع أي منكما فهم ما قاله الآخر).

## الرسالة 15

## أكثر من القبلات

### من المملكة المتحدة بخصوص روسيا

سأتوجه قريباً إلى روسيا في أول رحلة عمل أقوم بها إلى هناك. شاهدت على شاشة التلفزيون أن الرجال الروس غالباً ما يتبادلون القبلات. هل يتوقع علي أن أفعل هذا؟ إنني حقا سوف أشعر بالضيق - إنني حتى لا أقبل والدي!

لعل ما شاهدته على شاشة التلفزيون هو لزعماء سياسيين أجانب لدى وصولهم إلى موسكو يحييهم الرئيس الروسي بعناق وقبلة. ولكن حسبما يعرف جميعاً، فإن السياسيين ليسوا أشخاصاً «عاديين»، وأن سلوكهم لا يحاكي في عالم الأعمال. إن الروس هم عادة رسميون تماماً في أول اجتماع ويقدرّون الكياسة والأناة من الزائرين. غير أنه مع تقدم العلاقة مع مرور الوقت ومع معرفة أحدهما الآخر معرفة أفضل، قد يعبر الرجال الروس عن صداقتهم لشخص آخر بعناق وقبلة على الوجنة عندما يلتقون أو يودعون. إنه تعبير عن الصداقة وليس من المحتمل أن يحدث هذا معك إلى أن يعرف أحدهما الآخر على نحو أفضل، ولكن ليس بالضرورة أن يحدث هذا دائماً. والشيء ذاته ينطبق في ثقافات أمريكا اللاتينية وأوروبا الشمالية والشرقية، حين أصدقاء وعائلات كلا الجنسين يحيون بعضهم البعض بقبلة على الوجنة.

يحب ألا ينتابك قلق من أن يكون للعناق والتقبيل في هذه الظروف أية معان توحى بشذوذ جنسي. فكر في رد فعل أعداد اللاعبين والمتفرجين (الشاذين والمستقيمين على السواء) في مناسبات رياضية حين يسجل شخص ما هدفاً - إذ يحتضن أحدهم الآخر قبل أن تستطیع القول «هدف» (Goal) وما من أحد تهتز له شعرة.

### خلاصة القول: اللقاءات والتحيات

المعايير العالمية للأعمال
يتصافح أهالي الأعمال بالأيدي (فقط باليد اليمنى)، ولكن ينبغي للمرأة ملاحظة التحذير العالمي أدناه: ينبغي لسيدة الأعمال التي تحيي معارفها في مجال الأعمال أن تلتزم بالانحناء و/أو المصافحة بالأيدي بدلاً من التقبيل.

تحذيرات عالمية
في الثقافة الهندوسية ومعظم الثقافات الإسلامية، فإن المصافحة بالأيدي بين الرجل والمرأة مستهجنة. ينبغي للأجانب من أي من الجنسين ألا يستهلوا مثل هذه المصافحة بالأيدي. إذا كنت تأتي من ثقافة يكون فيها التقبيل والعناق أمراً شائعاً، يجب أن تدرك أن المعارف والأصدقاء من ثقافات أخرى قد يجدون هذا التقارب الوثيق مزعجاً.

■ الأرجنتين: تستغرق عملية اللقاء والتحية وقتاً أطول مما هي عليه في أمريكا الشمالية أو أوروبا الشمالية، لأن المشاركين يريدون معرفة الكثير عن الأفراد قبل إجراء أعمال معهم. وإن زملاء يعرف أحدهم الآخر قد يتبعون المصافحة بالأيدي بعناق (abrazo). (انظر الرسائل 11، 13، 15).

- إسبانيا: المصافحة بالأيدي تتكرر، حتى بين الزملاء في بداية ونهاية كل يوم. يمكن تحية الجميع (حتى الغرباء) عند دخول مكان عام بكلمة «هولا» (Hola). (انظر الرسائل 11، 13، 15).
- أستراليا: النمط غير رسمي. من المقبول التعريف بنفسك بدلاً من الانتظار للتعريف. المصافحة بالأيدي هي التحية الاعتيادية في مجال الأعمال، رغم أنها أقل بين النساء. (انظر الرسالة 11).
- ألمانيا: التعارف لا يترافق عادة بابتسامة. انظر المعايير العالمية للأعمال. التصافح بالأيدي في بداية ونهاية اللقاء. (انظر الرسالتين 11، 12).
- إندونيسيا: قبضة اليد تكون عادة أكثر رقة ويمكن أن تستمر لفترة أطول من المعتاد في أوروبا أو أمريكا الشمالية. ويمكن أن تترافق أيضاً بانحناءة طفيفة. (انظر الرسالة 12).
- إيطاليا: انظر المعايير العالمية للأعمال. أحياناً يمكن أن يقبل الرجل يد المرأة (انظر الرسائل 11، 13، 15).
- البرازيل: انظر الأرجنتين.
- بلجيكا: فيما يخص أجزاء بلجيكا الناطقة بالفرنسية، انظر فرنسا؛ وإلا انظر المعايير العالمية للأعمال.
- بولندا: انظر إيطاليا. (انظر الرسالتين 13، 15).
- تايلند: يمكن أن تترافق الانحناءة بإيماءة «صلاة» من أكف الأيدي معاً. لا يتوقع من الغرباء الرد بالمثل. (انظر الرسالة 12).
- تايوان: قبضة اليد تكون عادة أكثر رقة ويمكن أن تستمر لفترة أطول من المعتاد في أوروبا أو أمريكا.
- تركيا: انظر المعايير العالمية للأعمال. تستغرق عملية اللقاء والتحية وقتاً أطول مما هي عليه في أمريكا الشمالية وأوروبا الشمالية.

■ جنوب أفريقيا: السود في جنوب أفريقيا قد يستغرقون وقتاً طويلاً في اللقاء والتحية كدلالة على الكياسة، وإنّ مسك الأيدي علامة صداقة. وعدا ذلك، فإن المصافحة بالأيدي القوية على النمط الأمريكي هي الشائعة وإن التلاقي بالعيون أمر أساسي.

■ الدنمارك: انظر المعايير العالمية للأعمال.

■ روسيا: غالباً ما يحيي الأصدقاء والأقارب (بمن فيهم الرجال) أحدهم الآخر بعناق وقبلّة. وإلا استخدم المعايير العالمية للأعمال. (انظر الرسائل 12، 13، 15).

■ السويد: انظر هولندا.

■ سويسرا: انظر المعايير العالمية للأعمال. (انظر الرسالة 11).

■ الصين: إن انحناءة طفيفة أو إيماءة بالرأس أمر اعتيادي ويمكن أن يرافقها مصافحة بالأيدي. تكون القبضة عادة أرق مما هي عليه في أوروبا أو الولايات المتحدة. غالباً ما تسدل العيون عند لقاء شخص ما، كعلامة على الاحترام. يجب البدء بتحية الأكبر سناً/الأقدم مركزاً.

■ فرنسا: لا يترافق التعارف عادة بابتسامّة. والمصافحة بالأيدي متكررة كثيراً، حتى بين الزملاء في بداية ونهاية اليوم. من المهم إلقاء التحية على كل شخص (حتى الغرباء) لدى دخول مكان عام بعبارة «Bonjour» (طاب نهارك). (وإن قبلة على كل وجنة هي العادة بين الأصدقاء والأقارب). (انظر الرسالتين 11، 13).

■ فنزويلا: انظر المعايير العالمية للأعمال. وفيما عدا ذلك، يتعانق المعارف والأصدقاء ويتبادلون القبلة بحرية عند اللقاء. (انظر الرسالتين 11، 15).

■ فنلندا: انظر المعايير العالمية للأعمال مع ملاحظة أن الفنلنديين لا يبتسمون في الغالب.

- **كندا:** الطريقة غير رسمية إلى حد ما. انظر المعايير العالمية للأعمال. بالنسبة للكنديين الناطقين بالفرنسية، انظر فرنسا. (انظر الرسالة 10).
- **كوريا الجنوبية:** التعارف من قبل طرف ثالث هو القاعدة. يجب أن يعرف كل شريك مركز الآخر قبل إقامة العلاقة. وتترافق الانحناء الطفيفة بمصافحة «رفيقة بالأيدي». (انظر الرسالة 14).
- **المكسيك:** انظر الأرجنتين.
- **المملكة العربية السعودية:** في حال استخدام مصافحة بالأيدي، تكون القبضة عادة أكثر رقة وقد تستغرق وقتاً أطول عما في أوروبا أو الولايات المتحدة. تستغرق عملية الاجتماع والتحية وقتاً أطول مما هي عليه في أمريكا الشمالية أو أوروبا الشمالية. التحية التقليدية بين الأصدقاء الذكور تشمل عناقاً وقبلبة. ينبغي للرجل عدم تحية المرأة المحجبة. (انظر الرسالة 11).
- **المملكة المتحدة:** المصافحة بالأيدي أقل شيوعاً مما هي عليه في البر الرئيسي لأوروبا. قدم الصغير إلى الكبير، والرجل إلى المرأة، والزميل إلى الزبون. (انظر الرسائل 10، 12، 13، 15).
- **النرويج:** انظر المعايير العالمية للأعمال.
- **النمسا:** انظر المعايير العالمية للأعمال. تصافح بالأيدي عند بداية ونهاية اللقاء. أحياناً، قد يقبل الرجال الأكبر سناً يد امرأة.
- **الهند:** قد تترافق الانحناءات بإيماءة «صلاة» بضم أكف الأيدي معا «تدعى ناماستي [Namaste] لا يتوقع من الغرباء الرد بالمثل. تكون المصافحة بالأيدي عادة أكثر رقة. تستغرق عملية اللقاء والتحية وقتاً أطول مما هي عليه في أمريكا الشمالية أو أوروبا الشمالية، حيث أن المشاركين يريدون معرفة الكثير عن الأشخاص قبل التعامل معهم. (انظر الرسالتين 11، 12).

■ هولندا: كلا الجنسين (الذكر والأنثى) يتصافحان بالأيدي عند اللقاء وتذكر الأسماء في الوقت نفسه.

■ هونغ كونغ: انظر المعايير العالمية للأعمال. كذلك انظر الصين.

■ الولايات المتحدة الأمريكية: يستخدم أسلوب غير رسمي. ينظر إلى المصافحة بالأيدي على أنها تعكس قوة الشخصية (وهكذا تتعرض لتهشيم مفاصل الأصابع). عرّف الصغير على الكبير، والرجل على المرأة، والزميل للزبون. (انظر الرسالتين 10 ، 12).

■ اليابان: الشخص الأدنى مركزاً ينحني انحناء أعمق. في حال المصافحة بالأيدي، تكون القبضة عادة أكثر رقة.

### بطاقات الأعمال (الشخصية)

توفر بطاقات الأعمال مساعدة لا غنى عنها للأشخاص ذوي الذاكرة الضعيفة في حفظ الأسماء. غير أنه ليس لدى معظم الناس صورة عن الشخص، وبالتالي من الممكن جداً أن ينتهي الأمر بجيب ممتلئ ببطاقات الأعمال دون أية فكرة عن أية بطاقة تعود لأي وجه. بإمكانك تفادي هذا بأن تتأني في التبادل وفي دراسة البطاقة بعناية وتدقيق اللفظ مع الشخص. (من المؤسف، لدي دليل شخصي على أنه حتى هذه الإجراءات لا توفر ضماناً ضد «لحظات الأكبر سناً»).

إن تبادل بطاقات الأعمال يعتبر جزءاً من تقاليد اللقاء والتحية وبالتالي فإن لها وظيفة رمزية معينة. إنه تقليد يرتبط بالإعطاء والاستلام، وإنه يتساوى في أهميته بتبادل الهدايا في مرحلة لاحقة من العلاقة. في هذه الحالة، فإن «الهدية» معلومة خطية حول الفرد والشركة، وبالتالي هي من الأهمية بمكان بحيث تعامل باحترام.

لا يوجد معيار عالمي عن كيفية مظهر بطاقة الأعمال واللغة التي ينبغي أن تكتب بها. في هولندا، مثلاً، فإن العديد من بطاقات الأعمال لا تذكر سوى الحرف الأول من الاسم الأول متبوعاً باسم العائلة، بينما في أسبانيا، يحتمل

أن تذكر البطاقة أربعة أسماء على الأقل. ومن ثم هناك مسألة الألقاب الوظيفية. إذا كنت تعمل مدير مؤسسة كبيرة، فإنك تعلم بعدد الساعات التي تقضى بعد كل إعادة تنظيم في محاولة للبت في ألقاب الوظائف الجديدة. إن الاختلافات «الدقيقة» بين «موظف المعلومات» و «مدير المعلومات»، وبين «مطور النظم» و«مبرمج النظم» يمكن أن تشغل الناس أياماً عدة. ولكن حين يتوجب على هؤلاء الأشخاص أنفسهم السفر إلى إحدى الدول حيث لا ينطق بلغتهم الأم ويلزم ترجمة بطاقتهم، لا يدرك المترجم هذه الفوارق الدقيقة ويمكن حدوث جميع أنواع الأخطاء. من المنطقي الطلب بأن يقوم أحد الناطقين باللغة الأم والذي لديه إلمام بشركتك بتدقيق أية ترجمة للتأكد من دقة البطاقات، ولكن قد يكون من العسير العثور على شخص كهذا. في حقيقة الأمر، سمعت مؤخراً أن التأكد من صحة ترجمة البطاقات المكتوبة بالإنكليزية إلى اللغة اليابانية أو اللغة الصينية هو في غاية الصعوبة لدرجة أن إحدى الشركات تخلت عن المحاولة واكتفت بتقديم النص باللغة الإنكليزية.

إنه أمر مؤسف، فمن ناحية لأن اليابانيين يقدرون الجهد الذي يبذله شخص الأعمال الغربي للحصول على ترجمة دقيقة لبطاقات الأعمال، ومن ناحية أخرى لأن الميزة الرئيسية لتبادل البطاقات هي أن لها قيمة عملية كبيرة. فيما يخص اليابان، حتى وإن كان عليك حذف اللقب الوظيفي، فإن كتابة اسمك الأول بالرموز الكلامية اليابانية مفيد على نحو هائل لنظرائك اليابانيين، فالبطاقات من الناحية المثالية، تلغي الحاجة للاستفسارات والأسئلة التي تستغرق وقتاً طويلاً لتعرف بالضبط ماذا تعمل معرفتك الجديدة لكسب الرزق وما هو مركزها في الشركة. وحتى وإن كنت على يقين من صحة المعلومات المتضمنة، فماذا تعني؟ إذا كانت زائرتك مديرة دائرة، هل يعني هذا أن لديها عشرة مستخدمين أو مائة مستخدم؟ ورغم أن مدير قسم في شركتك قد يكون جزءاً من فريق الإدارة التنفيذية وأدنى هامشياً بقليل من نائب الرئيس في ترتيب الأمور الرائعة في الشركة، قد يكون هناك أشخاص في الجهة الأخرى من المدينة لديهم اللقب الوظيفي ذاته وهم أدنى بكثير في سلم الشركة.

وهكذا، كدليل تقريبي، يجب عليك معاملة تبادل بطاقات الأعمال بأقصى قدر من الاحترام واللباقة. ولكن تذكر أن المعلومات الواردة فيها قد تكون عرضة للتأويل.

### الرسالتان 16-17

يطرح تبادل بطاقات الأعمال ثلاث أسئلة، لمن تقدمها، ومتى وكيف تقدمها.

### الرسالة 16

### لمن تعطي ولن...

#### من المملكة المتحدة بخصوص اليابان

أعلم ما لإعطاء واستلام بطاقات الأعمال من أهمية في اليابان، ولكن إلى من أعطيها وهل علي الانتظار ريثما يقدم لي أحدهم بطاقة أولاً؟

ليس عليك الانتظار ليقوم شخص آخر المبادرة. يقول البروتوكول إن الشخص الأدنى مرتبة ينبغي له تقديم بطاقته أولاً، ولكن كون الشخص الأول في التقديم يوضح أيضاً ببساطة أنك حريص على مواصلة الاتصال، تستطيع تقديم بطاقتك لأية معرفة جديدة في مجال الأعمال دون أن تتسبب في إساءة. إن الإجراء في التقديم والاستلام مماثل للإجراء بالنسبة للصين (انظر الرسالة التالية). ولكن في اليابان لا يحتاج مقدم البطاقة إلا لاستعمال يد واحدة لإعطاء البطاقة.

من المهم جداً أن يكون لديك حافظة لبطاقات الأعمال لحفظ البطاقات التي تستلمها منفصلة عن بطاقتك، وذلك لكي تتجنب أية لخبطة عجولة للبطاقات. في اليابان، ينبغي أن تكون حافظة البطاقات من جلد داكن وليس من معدن وينبغي أن يكون لها جيبان اثنان.

إن أحد الأشخاص الذي ينبغي إعطاء بطاقة له دائماً هو موظف/موظفة الاستقبال أو سكرتيرة (تكون عادة أنثى) والشخص الذي سوف تقابله. خذ ما يكفي من الوقت لتساعدها في لفظ اسمك واسم شركتك بشكل صحيح، وسوف تتمكن من مساعدة رئيسها فعل الشيء ذاته.

## الرسالة 17

## ... وكيف

## من الولايات المتحدة بخصوص الصين

سوف أسافر إلى الصين في غضون بضعة أشهر، هل لك أن تخبريني شيئاً عن الإجراء الذي يحيط ببطاقة الأعمال؟

اطبع بطاقتك باللغتين الإنكليزية والصينية النردينية (الشمالية)، وتأكد من تولي مواطن أصلي من البر الصيني الترجمة لتفادي أخطاء محرجة. تستخدم هونغ كونغ وتايوان أحرفاً مختلفة، لذلك إن كنت تتابع رحلتك إلى البر الصيني بزيارة واحدة من هذين المكانين، هيئ طبيعتين من البطاقات وتأكد من ألا تختلطا معاً.

عندما تقدم بطاقتك، تأكد من أن تكون الجهة التي تحمل الكتابة الصينية مواجهة للشخص الذي تعطيه إياها. قدم البطاقة رسمياً بكلتا اليدين وذلك بمسكها من الزاويتين العلويتين؛ إذا كنت تقدم بطاقتك لمجموعة من الأشخاص، تأكد أن تبدأ بأكبر الأشخاص سناً أو أعلاهم مركزاً.

حيثما تكون، فإن الفكرة الكامنة وراء عملية تبادل البطاقات برمتها هي «كسر الجليد»، لذلك لا تستعجل الأمور، وعامل الشخص ولباقته باحترام. لا تكتب على بطاقة قدمت إليك ولا تضعها في حافظة نقود ثم في جيبك الخلفي، ولا تتركها خلفك بعد اللقاء، إذ إن هذه الأفعال كافة سوف تعتبر فظة جداً - وهو ليس الانطباع الذي تريد أن تخلقه بعد أول لقاء.

الرسائل 18-20

إن المعلومات التي توردها في بطاقتك هي قرار مهم.

## التباهي ولفت الأنظار؟

## الرسالة 18

من أستراليا بخصوص أوروبا

إنني بصدد طباعة بطاقات أعمال جديدة قبل القيام برحلتني القادمة إلى أوروبا وقد تلقيت نصيحة بأن أدرج كفاءاتي العلمية (لدي شهادة دكتوراه). لم أتجشم تضمين لقبني سابقاً، ولا أريد أن أبدو بأنني أحاول «التباهي أو لفت الأنظار».

ينطبق الشك الذي لديك على البلد الآتي منه تماماً بنفس مقدار ما ينطبق على البلد الذاهب إليه. في أستراليا التي تؤمن بالمساواة، وبالفعل في الولايات المتحدة والمملكة المتحدة وإسرائيل، قد يوجد تردد في الظهور بمظهر «المفرط في التباهي» وفي الثقافات التي يتم فيها إبلاء اعتبار للعلمي أكثر منه للنظري، فإنه ينظر إلى شخص حائز على الدكتوراه بقدر معين من الشك. وحتى في هذه الدول، إذا كنت تعمل في مجال (المنتجات الصيدلانية أو تكنولوجيا المعلومات على سبيل المثال) يعتمد على تكنولوجيا رفيعة المستوى أو هي السبّاقة في السوق لتحقيق تطورات جديدة، فإن إدراج شهادات الدراسات العليا ومؤهلات مهنية أخرى سيكون فكرة جيدة.

إذا كان برنامج رحلتك يتضمن دولاً ناطقة بالألمانية أو فرنسا أو أوروبا الجنوبية وأوروبا الشرقية، ينبغي لك أن تذكر حتى ألقاباً أكاديمية وخصوصاً أي شهادة أعلى من دون التخرج، جنباً إلى جنب مع لقبك الوظيفي. في فرنسا والمملكة المتحدة، يمكن أن يذكر الخريجون في بطاقتهم أسماء جامعات مرموقة على نحو خاص أيضاً كان مجال الصناعة أو الأعمال الذي يعملون فيه، إذ في هذه الدول، يتم إيلاء تقدير كبير للتعليم، وإن شهادة عليا قد تعني أنه سيتم الإصغاء إليك بمزيد من الاحترام - وهذا دائماً وضع مريح لتكون فيه!

فكر في أن تأخذ معك مجموعتين من البطاقات، تحوي كلتاها المعلومات الأساسية عن اسمك وشركتك ولقبك الوظيفي، ولكن بحيث تذكر إحدى المجموعات لقبك الأكاديمي، والأخرى بدونه. وهكذا، يمكن أن تحكم على الموقف وتتصرف تبعاً لذلك. مثلاً، إذا شعرت أن ملاحظ أعمال الموقع لن يكون مهتماً بشهادة الدكتوراه في علم الآثار التي تحملها، ليس عليك إعلامه بها.

## الرسالة 19

## اطبع باللغة البولونية؟

### من أيرلندا بخصوص بولندا

إنني بصدد طباعة بطاقات أعمال قبل زيارتي الأولى إلى بولندا. أود معرفة ما إذا كان ينبغي أن تكون باللغة البولونية إضافة إلى الإنكليزية.

إذا كنت تفكر في إقامة أعمال طويلة الأجل في بولندا، فإن شركاء البولونيين قد يقدرون لفتتك التي تعبر عن احترامك للآخرين فيما لو طبعت جانبا من البطاقات باللغة البولونية. ولكن عليك التأكد من أن تكون الترجمة صحيحة، واحرص على إعادة تدقيقها. إذا كنت تعمل على ترجمة لقبك الوظيفي، تأكد من أن يفهم مترجمك بالضبط ما يستلزمه لقب معاون المدير، مثلاً، يمكن أن يسبب مترجم عديم الخبرة مشاكل، وتأكد من أن كلمات مثل مدير أو تنفيذي مدرجة عندما يكون ذلك مناسباً، إذ أن هذه الكلمات تساعد على تحديد مركزك.

في بعض الدول، مثل بلجيكا وسويسرا، توجد لغتان محليتان أو أكثر، دون أن تكون الإنكليزية أياً منهما. لذلك، فإن بطاقة باللغة الإنكليزية دون سواها حل مناسب لكي لا تتورط في جدل مثل «لماذا الفلمنكية وليس الفرنسية؟» أو «لماذا الفرنسية وليس الألمانية؟» في الدول التي تكون فيها الإنكليزية واحدة من لغتين رسميتين، كما في كندا، تأكد من أن تكون البطاقات مطبوعة باللغتين، وقدم البطاقة بحيث تكون اللغة المناسبة هي «الصحيحة» للمتلقي.

## تركيز مريح

## الرسالة 20

## من الولايات المتحدة بخصوص أوروبا

في الولايات المتحدة، لدي بطاقة أعمال تحمل صورتني، ولكن يخبرني أصدقائي في أوروبا بأنه ليست لديهم بطاقات كهذه. هل ينبغي لي استعمال البطاقات على أي حال، أو الحصول على بطاقات جديدة؟

بطاقات الأعمال التي تحمل صوراً ليست شائعة للغاية في أوروبا، ولكن ذلك ليس سبباً تلقائياً لعدم استعمالها هناك. إن أحد المساوئ التي أستطيع التفكير بها هي أن الأشخاص من ذوي التفكير الضيق يمكن أن يعتبروها بأنها تحمل الإعجاب بالشخصية إلى حد بعيد للغاية، وإذا كان وجهك يلقي بظلاله على شعار الشركة، قد يخلق هذا انطباعاً سلبياً.

وأستطيع أن أرى أيضاً بعض المساوئ العملية. ما عليك إلا أن تنظر في صور جوازات سفر العديد من الأشخاص لترى أن بعضاً منها، رغم كوننا أرواحاً فاتتة، لا تتلاءم مع التصوير الفوتوغرافي، وأنت لا تريد أن تخيف عملاءك!

وعند التفكير على نحو أكثر جدية، أعتقد أن فكرة الصورة عملية ومعقولة، ولكن لعل من الأفضل عدم الإفراط في التقليد وعدم استخدام الصور الفوتوغرافية ما لم يكن لديك سبب خاص لفعل ذلك. مثلاً، إن كنت بحاجة إلى إرسال بطاقة قبل توجيهك أنت، وإذا كان من المحتمل أن تتم قراءة اسمك بصفته مذكراً أو مؤنثاً، فإن الصورة الفوتوغرافية من شأنها إزالة الحاجة لكتابة «سيدة/آنسة» أو «سيد» أمام اسمك.

## خلاصة القول: بطاقات الأعمال

المعايير العالمية للأعمال
<p>ينبغي أن تتضمن بطاقات الأعمال اسم الشركة وعنوان الموقع على شبكة ويب، واسمك، ولقبك الوظيفي، وعنوانك (بما في ذلك البريد الإلكتروني)، ورقم هاتفك ورقم فاكسك تسبقها رموز المنطقة.</p> <p>عند تقديم البطاقات، تأكد من أن تكون اللغة الملائمة تواجه المتلقي.</p> <p>إذا كان اسمك الأول لا يبين بوضوح جنسك (ذكر أو أنثى)، فكرر في ذكر «سيد» أو «سيدة/آنسة» قبل اسمك الكامل (ما لم تفضل اللجوء إلى عنصر المفاجأة!).</p>

تحذيرات عالمية
<p>لا تقدم أو تستلم بطاقة بيدك اليسرى في بلد إسلامي.</p> <p>لا تقبل بطاقة أو تحيها جانباً دون النظر إليها. لا تكتب على البطاقة ولا تشها، ولا تضعها في جيبك الخلفي (الذي سوف تجلس عليه)، ولا تتركها وراءك، أو عموماً «لا تجرح مشاعرهم».</p>

- الأرجنتين: لا تعلق أهمية كبيرة على تبادل بطاقات الأعمال، فالبطاقات توضح عادة الاسم الكامل (الذي غالباً ما يكون طويلاً جداً). اطبع بطاقات الأعمال باللغة الأسبانية مع الترجمة الإنكليزية في الخلف.
- إسبانيا: تذكر بطاقات الأعمال عادة الاسم الكامل (الذي غالباً ما يكون طويلاً جداً). يستحسن أن تكون اللغة الأسبانية على جهة والإنكليزية على الجهة الأخرى. (انظر الرسالة 18).

■ **أستراليا:** لا تعلق أهمية كبيرة على تبادل بطاقات الأعمال، وإن ذكر الشهادات العملية على بطاقتك قد تعتبر غير ضرورية أو تعتبر حتى من قبيل التباهي، بحسب الصناعة التي تعمل بها. (انظر الرسالة 18).

■ **ألمانيا:** انظر النمسا.

■ **إندونيسيا:** البطاقة باللغة الإنكليزية فقط تعتبر كافية. إن كنت تعلم أنك سوف تتعامل مع أندونيسيين من أصل صيني، احرص على وجود ترجمة إلى الصينية على الجهة الخلفية. إن كنت تتعامل مع أندونيسيين أصليين أو مع مسؤولين حكوميين (مسلمين عادة)، احرص على أن تكون الترجمة باللغة الأندونيسية الوطنية. أذكر جميع الألقاب الوظيفية والمؤهلات الأكاديمية.

■ **إيطاليا:** لدى بعض رجال الأعمال الإيطاليين ثلاث بطاقات، إحداها تتضمن جميع الدرجات العلمية والألقاب الوظيفية، ومعلومات عن الاتصال؛ وأخرى بدون ألقاب وظيفية ولكنها تشمل معلومات عن الاتصال وتستخدم هذه عندما تقام علاقة أقل رسمية؛ والثالثة بطاقة زيارة لذكر الاسم وربما معلومات اتصال شخصية لاستخدامها في مناسبات اجتماعية. (انظر الرسالة 18).

■ **البرازيل:** تتضمن البطاقات المقدمة من البرازيليين جميع الأسماء والألقاب الوظيفية، ولكن يمكن لمقدم البطاقة أن يضع خطأ تحت الاسم الذي يريد التعريف به ويشطب البقية. إذا كنت تقدم ترجمة على الجانب الآخر، تأكد من أن تكون الترجمة بالبرتغالية أو الأسبانية.

■ **بلجيكا:** إن بطاقات الأعمال باللغة الإنكليزية فحسب سوف تحل المشاكل حول استخدام الفرنسية أو الفلمنكية أو الألمانية.

■ **بولندا:** خذ معك كمية كبيرة من البطاقات، ويجب أن تكون باللغة البولونية من جهة والإنكليزية من الجهة الأخرى. وقد يكون من الصعب طباعة بطاقات جديدة هناك. (انظر الرسالتين 18 ، 19).

- **تايلند:** ينبغي طباعة البطاقات بالإنكليزية من جهة وبالتايلندية من جهة أخرى.
- **تاوان:** ينبغي أن تكون البطاقات بالإنكليزية من جهة وبالصينية من الجهة الأخرى. تأكد من أن يقوم بالترجمة شخص تاواني الأصل (بدلاً من الصين). (انظر الرسالة 17).
- **تركيا:** يتم عادة تبادل البطاقات عند نهاية اللقاء أو الاجتماع.
- **جنوب أفريقيا:** انظر هولندا.
- **الدنمارك:** بطاقات الأعمال باللغة الإنكليزية فقط مقبولة لأن العديد من الأشخاص يعرفون الإنكليزية. وغالباً ما تعطى البطاقات عند نهاية الاجتماع الأول.
- **روسيا:** اصطحب معك كمية وافرة من بطاقات الأعمال، وينبغي أن تكون مطبوعة باللغة الروسية من جهة وباللغة الإنكليزية من الجهة الأخرى. الألقاب الوظيفية هامة في روسيا لمعرفة مع من يتعامل الشخص. تأكد من أن يكون لقبك الوظيفي (ليس فقط دائرتك أو مجالك الوظيفي) واضحاً على بطاقتك.
- **السويد:** يمكن اعتبار ذكر الشهادات العلمية على بطاقتك بأنه غير ضروري بل من قبيل التباهي، وذلك بحسب الصناعة التي تعمل بها. غالباً ما تعطى البطاقات عند نهاية أول اجتماع.
- **سويسرا:** انظر النمسا.
- **الصين:** من المهم جداً تقديم بطاقة لكل شخص عند بداية أول لقاء تجريه. خذ كمية كبيرة من البطاقات باللغتين الإنكليزية والصينية. تأكد من أن ناطقا من مواطني الصين الأصليين هو الذي يقوم بالترجمة (بدلاً من تاوان أو هونغ كونغ). واحرص على أن يتم تدقيق الترجمة. (انظر الرسالتين 16 ، 17).

- فرنسا: في الأوضاع الرسمية، حينما تقدم بطاقتك إلى شخص أعلى مركزاً، قد لا تحصل على بطاقة بالمقابل. يدرج الفرنسيون على بطاقتهم شهاداتهم الأكاديمية فضلاً عن ألقاب أخرى ملائمة. ويمكن أن يدرج الخريجون من كبريات الجامعات هذه المعلومات على بطاقتهم. (انظر الرسالة 18).
- فنزويلا: لا تعلق أهمية كبيرة على تبادل بطاقات الأعمال. يستحسن استخدام اللغة الأسبانية على جهة والإنكليزية على الجهة الأخرى.
- فنلندا: انظر الدنمرك.
- كندا: توجد لغتان رسميتان في كندا. اعمل على طباعة بطاقتك باللغتين الإنكليزية والفرنسية على السواء. (انظر الرسالة 19).
- كوريا الجنوبية: تبادل البطاقات فور الانتهاء من التحيات الرسمية. في المجموعات ابدأ بتحية أكبر الأعضاء سناً وتابع التحيات باتجاه الأصغر سناً. (عادة يبدأ الأكبر سناً بتحيتك). استخدم يديك الاثنتين لتقديم البطاقة.
- المكسيك: اعمل على طباعة بطاقات الأعمال بالإنكليزية مع الترجمة الأسبانية على الجهة الأخرى. قدّم البطاقة في أول اجتماع.
- المملكة العربية السعودية: ينبغي طباعة البطاقات باللغة الإنكليزية من جهة وباللغة العربية من الجهة الأخرى.
- المملكة المتحدة: ليس هناك تقليد معين. يمكن لخريجي كبريات الجامعات أن يذكروا هذه المعلومات على بطاقتهم ويتم تبادل البطاقات عادة عند نهاية أول اجتماع. (انظر الرسالة 18).
- النرويج: بطاقات الأعمال باللغة الإنكليزية فقط تكون مقبولة. غالباً ما تعطى عند نهاية أول اجتماع.

- النمسا: اذكر على بطاقتك الألقاب التي هي دون شهادة البكالوريوس. إذا كنت من شركة مرموقة، اذكر تاريخ تأسيس شركتك. لا داعي لترجمة بطاقات الأعمال من الإنكليزية. (انظر الرسالة 18).
- الهند: من الشائع أن يدرج الناس في بطاقات الأعمال جميع درجاتهم التعليمية، وألقابهم (الحالية والسابقة)، والمنصب الحالي في الشركة. ينبغي أن يدرج أهل الأعمال الأجانب شهاداتهم الجامعية فضلاً عن أسماء أية مؤسسات تعليمية مرموقة تلقوا تعليمهم فيها.
- هولندا: تكون بطاقات الأعمال باللغة الإنكليزية فقط مقبولة. من الشائع أن تذكر بطاقات الأعمال الحرف الأول من الاسم الأول. غالباً ما تعطى البطاقات عند نهاية أول اجتماع.
- هونغ كونغ: انظر الصين (ولكن احرص على أن يقوم بالترجمة مواطن أصلي من هونغ كونغ). (انظر الرسالة 17).
- الولايات المتحدة: إن ذكر الشهادات العلمية في بطاقتك يمكن أن يعتبر غير ضروري أو حتى من قبيل التباهي وذلك بحسب القطاع الذي تعمل به. يتم التبادل عادة عند نهاية أول اجتماع. (انظر الرسالتين 18 ، 20).
- اليابان: من المهم جداً تقديم بطاقة لكل شخص عند بداية اجتماعك الأول. قدم البطاقة بيد واحدة وبانحناء. خذ كمية كبيرة من البطاقات، بحيث تكون باللغة الإنكليزية على جهة واللغة اليابانية على الجهة الأخرى. تأكد من صحة الترجمة. وإن كتابة اسمك بالرموز اللفظية اليابانية ستكون موضع تقدير. (انظر الرسالة 16).