

الفصل الثالث

تناول الطعام والشراب

على صعيد واحد، فإن تناول الطعام والشراب يدور حول البقاء ليس إلا. ولكن على صعيد آخر. فإن تقاسم الطعام والشراب هو نشاط اجتماعي، وهي تجربة توحد الأواصر بين الناس وتقربهم من بعضهم البعض.

إذن ليس من المستغرب أنه حينما يحاول أهل الأعمال إقامة اتصالات جديدة أو ترسيخ علاقات قديمة، يقوم الطعام والشراب بدور فعال. وهذا صحيح على نحو خاص في الثقافات التي تشدد كثيراً على العلاقات بين الأشخاص، بما فيها بلدان الشرق الأوسط وآسيا وأمريكا اللاتينية وأوروبا الجنوبية. إن حفلة عشاء رسمية أو مأدبة تعني أن على الناس أن يمضوا ما لا يقل عن ساعتين برفقة أحدهما الآخر دون التطرق إلى الأعمال، والذي في ثقافات الغرب العالية التقنية والسريعة الحركة، مثل الولايات المتحدة وكندا، هو في حد ذاته بدعة. يتيح الطعام الموضوع الممتاز للمحادثة؛ ويقدم للناس شيئاً لمناقشته دون المجازفة بإزعاج أي كان (إلا إذا كنت غير لبق بما فيه الكفاية بحيث تبدي ملاحظات تدم طعاماً شهياً محلياً).

إن تناول عشاء رسمي، أسوة بجميع الطقوس، يقتضي أنماط سلوك صارمة. على سبيل المثال، في عشاء في اليابان أو كوريا الجنوبية، ينبغي لك أن تملأ كأس جارك ولكن ليس كأسك أنت (انظر الرسالة 52)، وعند احتساء الشاي بعد الظهر في إنكلترا، ينبغي أن تأكل الكعك المسطح المدور بعد شطيرتك ولكن قبل تناول كعكتك. هذه الأفعال ليست هامة في حد ذاتها، وإنما كجزء من عادة متقاسمة فهي ليست فقط تقرب الناس من بعضهم البعض بل وإنها قد تسجل تغييراً في العلاقة بين المضيف والضيف – من غريب إلى أحد المعارف ومن أحد المعارف إلى شريك أعمال.

إن الطعام السريع يجب أن يكون نقيض العشاء الرسمي أو المأدبة (الطعام البطيء)، وبالنسبة للأشخاص الذين يأخذون الطعام والعادات التي تحيط بهم على محمل الجد، مثل الفرنسيين والصينيين، قد ينظر إلى الطعام السريع بأنه تهديد لطريقة الحياة بالكامل. بالنسبة لبعض الفرنسيين، فإن افتتاح مطعم ماكدونلد في مدينة ما لا يقل عن تهديد للحضارة كما يعرفونها! يمكن لنا جميعاً أن نصبح عاطفيين بشأن ما نأكله وما نشريه، ولكن إذا كنت لا تأتي من ثقافة قيد البحث، يتعذر فهم الإثارة المتولدة. يمكن للبريطاني أن يجادل فعلاً عما إذا كان من الأفضل وضع الحليب في الفنجان قبل صب الشاي أو بعده. والماليزيون ينتظرون بفارغ الصبر تذوق باكورة ثمرة شجرة دوريان (durian)•، وإن الثمار اليانعة الأولى تجلب أسعاراً تصل إلى عنان السماء.

حين تكون في الخارج، فإن مرافقة زميل إلى مطعم محلي يمكن أن يسجل خطوة إلى الأمام في علاقتك، ولكن توجد مطبات أيضاً بخصوص فيما لو قدم لك طعام شهى محلي، مثلاً، يوجد في السويد غداء تقليدي تقدمه معظم المطاعم يوم الخميس من كل أسبوع من السنة. قد يبدو ذلك لغير السويديين أشبه بمزيج غريب نوعاً ما، ويتبع الحساء فطائر تقدم مع المربى والقشدة المخفوقة. حقاً، إن مذاقها أفضل مما قد يبدو من اسمها، وإذا كان الجو بارداً حقا في الخارج، فإنها طريقة رائعة للاستمتاع بالدفاء!

أعرف رجل أعمال أمريكياً زار شركة كبرى لمدة أسبوع، وكان يرافقه مديره كل يوم إلى غرفة طعام الموظفين، حيث كانت الخدمة ذاتية. في يوم الخميس، كان الطعام التقليدي مدرجاً على قائمة الطعام وقرر تجربته. ولما كان المدير مهذباً،

• دوريان (durian) هي ثمرة بيضوية كبيرة كريهة الرائحة وذات قشرة مليئة بالشوك تنمو شجرتها في الهند الشرقية. (المترجم).

فقد سمح لمضيفه أن يسبقه في الرتل، ولكن للأسف لم تكن توجد على منضدة الطعام أية إشارة بخصوص الترتيب الذي يجب تناول الطعام بموجبه. وبطبيعة الحال، سكب الأمريكي حساء البازلاء فوق فطيرته. رأى مديره السويدي في وقت متأخر للغاية ما حدث ولم يشأ إرباك ضيفه وبالتالي لم يقل شيئاً وإنما اكتفى بأن حذا حذوه. أعتقد أن كلاهما استمتع بالوجبة.

تعجبنى هذه القصة لأنها توضح أن المدير قد أدرك مغزى تشاطر وجبة وبناء علاقة. في هذا السياق، لم يكن من المهم حقاً ما أكله الاثنان، وإنما تشاطر الاثنان وقتاً خارج نطاق الأعمال وبدأ كل منهما معرفة الآخر. حين تأكل أو تشرب، فإنك تتوقف مؤقتاً عن كونك مستخدماً وتتذكر أنه يوجد تحت الطقم الذي ترتديه مجرد شخص له نفس الحاجة إلى الطعام أو الشراب أسوة بأي شخص آخر. وهذه الحاجة، والرغبة في الأكل والشرب بصحبة آخرين، هي أحد القواسم المشتركة للكائن البشري.

ومع ذلك، أمل حقاً أنه مع زيادة تطور علاقة الاثنان، أحس السويدي أن بإمكانه إخبار ضيفه بالخطأ - وإن طعم الفطائر هو في الحقيقة أفضل مع المربي والقشدة!

❖ مغزى المقطع

إن تناول الطعام والشراب معا يذكر بإنسانيتنا المشتركة. إنه يتيح فرصة لتحوّل العلاقة من مستوى أعمال محض إلى مستوى شخصي.

الطعام

يمكن أن يشكل الطعام تحدياً لكل شخص عند السفر للخارج وقد يكون تحدياً إيجابياً: «كيف يمكنني أن أجد مجالاً لواحدة أخرى من شطائر قنديل البحر اللذيذة /سكاكر الفريز/ عيون الغنم؟» أو قد يكون تحدياً سلبياً: «كيف يمكنني تحمل نفيخة الجبن المسببة للغثيان /كاري الماعز/ كعكة الشوكولاته؟»

باختصار، ما يروق لك قد لا يروق لغيرك. توجد أسباب لا حصر لها تجعل الناس يجدون طعاماً ما كريهاً. هناك محظورات دينية، بالطبع، لا يمكن تجاهلها البتة، مثلما وجدت مطاعم سلسلة ماكدونلد نفسها متكدرة حين قامت بقلي شرائح البطاطا بدهن البقر دون أن تكشف عن هذه الحقيقة لزيائتها الهندوس والنباتيين. ومع ذلك، فإن سلاسل المطاعم الدولية مضطرة عموماً لأن تأخذ في الحسبان الأذواق المحلية والمحظورات الدينية. وهكذا فإن الهامبرغر الذي نأكله في الهند يحتمل أن يكون مصنوعاً من لحم الغنم بدلاً من لحم البقر، وفي فرنسا، بإمكانك طلب شطيرة الهامبرغر الكبيرة الحجم التي تتناولها. وأيضاً ثمة مسائل أخلاقية يمكن أن تؤثر على عادات الطعام. العديد من الشبان في أمريكا الشمالية وأوروبا القلقين على رفاهية الحيوانات يتحولون إلى نباتيين. وإن أطعمة مثل لحم العجل والكبد الدسم تثير ردود فعل قوية لأنه ينظر إليها بأنها تسبب للحيوانات معاناة لا مبرر لها.

ومع ذلك، فإن السبب الرئيس يثير شكوكنا بشأن اختبار الطعام حين نساfer إلى الخارج هو بكل بساطة أنه جديد بالنسبة لنا.

ينحو الأشخاص المحليون إلى أن يقدموا لزائريهم الأجانب أطيب مأكولاتهم المحلية لاختبارها (عادة انطلاقاً من أفضل البواعث). وبالتالي قد تواجه طعاماً غير اعتيادي تجد مذاقه وصفاته غريبة وكريهة. فمثلاً، يعتقد العديد من الآسيويين أن الجبنة، وبخاصة ذات الرائحة القوية، مادة غريبة المذاق، بينما يتعجب العديد من الأوروبيين كيف يمكن للهنود والتايلنديين تحمل أكل أطباق ملتية من شدة التوابل. ويشعر البريطانيون بالدهشة لكون السويديين يستطيعون أكل كرات اللحم مع المربى بدلاً من صلصة الكتشب، في حين أن البلجيكيين لا يمكنهم فهم كيف يمكن للبريطانيين وضع الخل بدلاً من المايونيز على أصابع البطاطا المقلية. وباختصار، فإن العالم مليء بالأطعمة التي يجدها الناس من ذوي الثقافات الأخرى غريبة.

إن ما أجده في غاية الغرابة هو عندما يتم نقل التقاليد المطبخية لثقافة ما إلى ثقافة أخرى. في إنكلترا، فإن المطعم المحلي الذي يقدم السمك وشرائح البطاطا (وهو طبق أساسي للقرن المنصرم مؤلف من سمك الغادس (cod) مغموس في خليط من الدقيق والبيض والحليب مع أصابع البطاطا) قرب منزل والديّ يقدم الآن فطائر محشوة بالبيض مع أصابع البطاطا. إن الفطيرة المحشوة بالبيض هي مزيج صيني من براعم الفاصولياء مغلقة بطبقة هشّة متجمدة. لقد سمعت أن بإمكانك في اليابان شراء بيتزا تملؤها طبقة من سمك الحبار أو الأعشاب البحرية، في حين أن الطبق المفضل لمطعم البيتزا على الناصية هنا في السويد هو البيتزا الهندية، التي تدمج قاعدة من البندورة والبصل وهي الأكثر شيوعاً مع طبقة علوية من الدجاج المتبل بالكاري والموز. إنني لم أجرب هذا الطبق حتى الآن - ولا أعتقد أن حاسة الذوق لدي بوسعها احتمال الإثارة.

إذا كنت بكل بساطة لا يمكنك أن تتجنب تذوق طبقاً شهياً محلياً لا تستسيغه، ما عليك إلا أن تقطع الطعام إلى قطع صغيرة وتبتلعها بسرعة (وتأكد من ألا تسأل ماهيته!) ومع ذلك، إذا كنت حقاً لا تستسيغ شيئاً تم تقديمه لك، يمكنك دائماً التماس العذر بأن لديك حساسية للأطعمة وتقول: «آسف، لدي حساسية لسمك البحار / القشدة / الكوكا كولا». هذه إحدى الحالات التي تكون فيها «الكذبة البيضاء» أفضل من الحقيقة.

الرسالتان 48 - 49

إن الروابط بين أطعمة معينة وبعض التقاليد الدينية هي روابط قوية، ففي حين أن بعض الأطعمة مرتبطة باحتفالات، فإن أطعمة أخرى محظورة لدى مجموعة من المؤمنين.

الرسالة 48

هل هو مقبول للجميع

من الأرجنتين بخصوص العادات العالمية لتناول الطعام

إننا نقوم بتنظيم مؤتمر كبير هنا يحضره مشاركون من حول العالم ومن كل ديانة محتملة. لا أريد أن أقدم طعاماً لا يستطيع بعض المشاركين تناوله لأسباب دينية. وإنني لأتساءل عما إذا كان بإمكانك أن توصي ببعض الأطعمة التي يستطيع كل شخص تناوله دون أية مشكلات.

لعلك تعرف أن لحم الخنزير محظور تناوله لدى اليهود والمسلمين، وأن الكثير من الهندوس يرونه كريهاً أيضاً. لذلك لا تتوقع طلبات كثيرة من لحم الخنزير والبيض في وجبة الفطور. إن البقرة مقدسة لدى الهندوس، لذلك محظور عليهم تناول لحم البقر أو العجل. من وجهة نظر المحظورات الدينية، فإن لحم الدجاج مقبول لدى معظم الناس - حتى وإن كانت أرجل الدجاج، التي تعتبر طبقاً مفضلاً في الصين، لا تلقى تقديراً متساوياً في بلدان أخرى. إن لحم الضأن مقبول أيضاً لدى جميع أكلة اللحوم من جميع المعتقدات. ومع ذلك، فإن أتباع الديانتين اليهودية والإسلامية ممن هم أكثر تمسكاً بتقاليدهم الدينية لا يأكلون سوى لحم الحيوانات التي تذبج بطريقة خاصة: ويسمى هذا اللحم كوشر وحلال على التوالي. إن اليهود الذين يحتفظون بالكوشر لن يأكلوا أطباقاً تحوي كلاً من اللحم والحليب، وبالتالي لن يأكلوا لحم ضأن ولحم بقر يقدم في مرق قشدي أو جبني. وبالمثل، بالنسبة للكثير من اليهود، فإن طبقاً من اللحم يليه بوظة (آيس كريم) يعتبر مزيجاً محظوراً. إضافة إلى ذلك، فإن اليهود الذين يحتفظون بالكوشر يستخدمون أطباقاً منفصلة للحوم ولمشتقات الألبان، وبالتالي فإن صحون الورق أو البلاستيك التي ترمى بعد أول استعمال لها قد يكون خياراً جيداً.

إن السمك (ولكن ليس سمك القرش أو نوع المحار الذي له مخالف) مقبول لدى معتقي معظم الديانات، ولكن تذكّر أن تناول أطباق السمك الذي يحوي حسكاً يحتاج إلى الكثير من المهارة باستخدام السكينة والشوكة وأن زائريك قد لا

يكونون معتادين سوى على استخدام الأعواد. وأخيراً، بما أن الكثير من الأشخاص من جميع الجنسيات نباتيون لأسباب دينية أو أخلاقية أو صحية، فإن التأكد من وجود خيار لهم عند كل وجبة هو فكرة حسنة. إن القاعدة الذهبية، خصوصاً إذا كان زائر لا يستطيع قراءة قائمة الطعام، هي أن تشرح مكونات الطبق لكي يمكنه الاختيار عن علم واطلاع. إذا كان المؤتمر كبيراً وتوقع الكثير من الناس، يمكنك النظر في ترجمة قائمة الطعام إلى عدد من اللغات الرئيسية وأن تكون الترجمة متاحة للمهتمين منهم.

الرسالة 49

تقدير موعد الصوم

من روسيا بخصوص إندونيسيا

في آخر مرة زار فيها زميلي إندونيسيا، وصل في منتصف شهر الصوم الإسلامي مما نجم عنه بعض المشكلات. لا أريد أن أفعل الشيء ذاته. هل بوسعك إعلامي متى يصادف شهر الصوم؟

إندونيسيا بلد إسلامي من الدرجة الأولى. رغم وجود أعداد كبيرة من الهندوس والمسيحيين والبوذيين فيها. كذلك، إن الصوم الذي تشير إليه يقع في شهر رمضان الإسلامي وبما أن التقويم الإسلامي يستند إلى القمر، وأن بداية شهر رمضان يقع عند أول رؤية للهلال، فإنه حدث من الصعب جداً التنبؤ بوقته بدقة. ومع ذلك، كقاعدة عامة، فإن تاريخ بداية شهر رمضان يتقدم بين عشرة أيام وأحد عشر يوماً في التقويم الدولي، لذلك ينبغي لك أن تتأكد من الشبكة الدولية أو الاتصال بالسفارة الإندونيسية قبل مغادرتك.

أثناء رمضان، يصوم معظم المسلمين من الفجر حتى المغرب (مع استثناءات للأطفال والمرضى من بين غيرهم). إذا كنت تقوم بأعمال بعد الظهر مع أشخاص لم يتناولوا طعاماً منذ شروق الشمس، لا تتوقع منهم أن يكونوا في

أحسن حال. كما عليك أن تتأكد حين تتناول أنت الغداء أو حتى تنقنق وجبة خفيفة في منتصف الصباح، ألا تفعل ذلك أمام أشخاص معدتهم خاوية، إذ إن ذلك يعتبر عادة سيئة، وهو أقل ما يقال.

لعلها تكون فكرة جيدة أيضاً أن تتجنب القيام بأعمال في الأيام الأخيرة من شهر رمضان حين تكون الاستعدادات النهائية تجري على قدم وساق للعيد الكبير الذي يشير إلى نهاية رمضان.

الرسالتان 50 - 51

قد يتجنب الناس تناول أطعمة معينة لعدد من الأسباب وليس لأسباب دينية فحسب.

الرسالة 50

لحم تأكله فئة من الناس دون غيرها

من تركيا بخصوص ألمانيا

جاءنا الكثير من الزائرين من ألمانيا إلى مكتبنا خلال السنوات القليلة الماضية، ولاحظت أنا وزملائي أنه حين نرتاد المطاعم، لم يختار أي منهم قط طبقنا الوطني ألا وهو لحم الضأن.

لا يحظى لحم الضأن بشعبية في ألمانيا إذ إن الألمان والسويديين، لأسباب هم أدري بها دون غيرهم، يعتقدون أن مذاق لحم الضأن أشبه بالجوارب. ولعل هذا يفسر تجنب لحم الضأن الذي لاحظته في ضيوفك الألمان. إنني مسرورة لكونك كنت لبقاً بعدم إرغام ضيوفك على تذوق شيء لا يحبونه حقاً، حتى وإن كنت ترى (مثلي أنا) أن نفورهم غريب جداً.

يجد كل بلد بعضاً من أفضليات جيرانه المطبخية غير قابلة للتفسير. في فرنسا، فإن لحم الخيل يؤكل على نطاق واسع، بينما العديد من الناس في ثقافات أخرى يجدونه كريهاً. وفي حين أن معظم الأستراليين لا يحلمون بتناول لحم الخيل، فإنهم يعتبرون لحم الكنغر رائعاً. إن الجراد في جنوب إفريقيا طبق شهى، ولكن يتردد معظم الأجانب في محاولة تناولها.

غير أن الواقع يبقى أن رفض الطعام أو الشراب (لأسباب دينية أو أخلاقية) يمكن اعتباره تصرفاً فظاً. وأن جواباً مثل «أنا آسف، لا أشرب الشاي/القهوة» ليس جواباً مقبولاً في حالة الأعمال حين يقدم لك كوباً من أي منهما، حتى وإن كنت لم تلمس قط أياً منهما في بيتك. الشيء ذاته يسري على الطعام. في حالة الإلحاح، وخاصة إذا كان ما يقدم لك هو طعام وطني مميز، وافق دائماً على تذوق كل شيء، وابدل قصارى جهدك لكي تتبلغ أكبر قدر ممكن. إن قيامك بذلك لا يظهر قدراً من التصميم الذي سوف يقدره معظم شركائك في الأعمال فحسب، وإنما يظهر أيضاً انفتاحاً على ثقافة مضيفك.

الرسالة 51

إغراء الحلوى

من الولايات المتحدة بخصوص اليابان

حين تزورنا مجموعات من اليابانيين هنا في فندقنا، نحاول جاهدين تعريفهم على أطعمتنا الشهية الإنكليزية، وقد حالفنا الحظ الكبير عموماً، وخصوصاً بشأن أطباقنا من السمك ولحم البقر. وإن حلويات البودنج هي الاستثناء. يشتهر البريطانيون بأطباق الحلوى الساخنة التي تقدم في نهاية الأكل والتي تقدم عادة مع القشدة أو الكسترد، وإن رئيس الطهاة لدينا يقدم تنوعاً رائعاً منها. غير أن ضيوفنا اليابانيين لا يقربونها.

اليابان هي بالكاد عاصمة الحلوى في العالم. إن اليابانيين، أسوة بالكوريين الجنوبيين والتايلنديين، لا يأبهون بحلويات البودنغ التي تحوي السكر أو القشدة، (وبالفضل، فإن طبق الكسترد بالبيض الوحيد الذي يأكله اليابانيون يحتوي على سمك وخضراوات)، رغم أن الأذواق آخذة في التغيير رويداً. اطلب من رئيس الطهاة لديك بأن يقدم في نهاية الطعام نخبة من الفواكه الطازجة، سواء من الإنتاج المحلي أو من إنتاج مناطق نائية، ويمكنه أن يقدم أيضاً قطعاً صغيرة من البسكويت أو الكعك برفقة القهوة أو الشاي. ومع ذلك، أخشى أن تجد نفسك مضطراً لأن تطلب منه إبقاء لفائف الحلوى المحشوة بالمربى والبودينغ المرقط المحشو بالزبيب، والبودنغ المصنوع من الخبز والزبدة للاستهلاك المنزلي.

خلاصة القول: الطعام

المعيار العالمي للأعمال
ينبغي توفير طبق نباتي في جميع المناسبات عندما تدعو ضيوفا لتناول الطعام.

تحذيرات عالمية
العديد من أقرانك من البشر يجدون الأطعمة التالية كريهة، لذلك لا تدخلها عنوة في حناجرهم، مهما كنت تراها لذيذة بالنسبة لك. الأطعمة المحظورة على أتباع الديانات تشمل: الإسلام: اللحم غير الحلال، لحم الخنزير، والمحار المخلبي. اليهودية: اللحم الذي ليس بالكوشر، الحليب، لحم الخنزير، الأرنب، المحار، الضفادع، سمك القرش واللحم والحليب في نفس الوجبة. الهندوسية: لحم البقر ولحم الخنزير. البوذية: اللحم والسمك (يتم الترويج للنباتية ولكنها ليست مطلباً ملحاً).

- الأرجنتين: يفخر الناس بنوعية اللحم المنتج محلياً. والماتي (البهشية) وهو مشروب عشبي (...), مشروب شعبي. (انظر الرسالة 48).
- إسبانيا: الحليب المعقم (ليس الطازج) هو المعيار. إن الأسبان مغرمون بأكل الأسماك، وإن طبق البايلا (paella) يحوي سمكا ومحاراً. بما أن إسبانيا من بلدان البحر الأبيض المتوسط، فإن المكونات النموذجية تشمل الباذنجان والبصل والثوم وورق العنب والفلفل والبندورة.
- أستراليا: إن شواء اللحم المنتج محلياً مشهور جداً. (انظر الرسالة 50).
- ألمانيا: انظر النمسا.
- إندونيسيا: يلزم أن يعتاد الغربيون قليلاً على تناول ناسي غورنغ (أرز مقلي مع القريدس واللحم والتوابل) في وجبة الفطور. (انظر الرسالتين 48، 49).
- إيطاليا: يؤخذ الطعام على محمل الجد، وإن المعكرونة مادة غذائية أساسية. إنها بلد متوسطي، وبالتالي فإن المكونات النموذجية تشمل الباذنجان والبصل والثوم وورق العنب والفلفل والبندورة.
- البرازيل: يتم تناول اللحم بكميات كبيرة هنا. والشواء شعبي جداً.
- بلجيكا: قد يكونون حتى طهاة أفضل من الفرنسيين، وهم يأخذون الطعام على محمل الجد. وهم يتناولون أصابع البطاطا المقلية مع المايونيز. والحليب المعقم وليس الطازج هو المعيار.
- بولندا: يتم شراء سمك الشبوط الحي من أجل عشية عيد الميلاد ويتم إبقاء السمك عادة في حوض للاستحمام حتى اليوم الكبير.
- تايلند: الطعام يحتوي على الكثير من التوابل والبهارات وبالتالي هو لاذع جداً جداً.
- تايوان: انظر الصين.

- **تركيا:** إنها دولة تقع في شرقي البحر الأبيض المتوسط، لذلك فإن المكونات النموذجية تشمل لحم الضأن والأرز والبادنجان والبصل والثوم وورق العنب والفلفل والبندورة. ويشتهر الأتراك بالحلويات، بينها أصناف مميزة مثل البقلاوة. (انظر الرسالتين 48، 49).
- **جنوب أفريقيا:** شواء اللحوم المنتجة محلياً شائع جداً ويحظى بشعبية. (انظر الرسالة 50).
- **الدنمارك:** الدانمركيون يأكلون السمك بكثرة وهم يتناولون القهوة بشراهة.
- **روسيا:** تنتج روسيا أفخر أنواع الكافيار والشمبانيا (عادة من أجل التصدير). ومع ذلك، فإن الخيار محدود في المطاعم. وهم يتناولون الكثير من البوظة (آيس كريم)، حتى في أعماق فصل الشتاء.
- **السويد:** قد يشرب بعض البالغين الحليب مع الوجبات. ولكنهم عادة يكرهون لحم الضأن. وإن لحوم طرائد الصيد وبخاصة الأيل والرنة غالباً ما تكون جزءاً من وجبات الطعام.
- **سويسرا:** إن رؤية السويديين يأكلون أصابع البطاطا المقلية مع المايونيز تسبب صدمة لمحبي الكتشب.
- **الصين:** توجد مطابخ عديدة مختلفة نظراً لكبر مساحة الصين. يمكن تقديم أطباق غير متوقعة، ويأخذ الصينيون الطعام على محمل الجد ولدى الناس معرفة جيدة بالطعام. (انظر الرسالتين 48 ، 50).
- **فرنسا:** يولي الفرنسيون الطعام جدية كبيرة ولدى الناس معرفة جيدة به. الحليب المعقم (وليس الطازج) هو المعيار في المتاجر الكبيرة (السوبر ماركت). (انظر الرسالة 50).

- فنزويلا: السمك واللحم المشوي على الفحم (لحم البقر والدجاج) مأكولات تحظى بشعبية. ويفضل لحم الماعز في مناطق معينة. وإن الفطائر (بان كيك) المقلية المصنوعة من دقيق الذرة تعتبر صنفاً محلياً مميزاً.
- فنلندا: انظر الدنمارك. ويمكن أن تكون لحوم الطرائد، بما فيها الرنة، جزءاً من وجبات الطعام.
- كندا: ثمة تأثير فرنسي في المناطق الناطقة بالفرنسية.
- كوريا الجنوبية: غالباً ما يكون الطعام مشبعاً بالتوابل الحارة. وقد يكون لحم الكلاب والأفاعي جزءاً من وجبات الطعام.
- المكسيك: يمكن تناول الأطعمة البلدية المحلية جنباً إلى جنب مع الأطعمة الآتية من أوروبا. والطعام المشبع بالتوابل شائع.
- المملكة العربية السعودية: قد تقدم التمر في اجتماعات الأعمال وقد تكون محشوة باللوز (كن حذراً إذا كانت لديك حساسية لها) أو قد لا تكون منزوعة النواة (انتبه لأسنانك). أثناء شهر رمضان، يصوم السعوديون النهار بطوله بل وإنهم يمتنعون عن شرب الماء، لذلك فإن الأكل والشرب برفقتهم قد يعتبر تصرفاً فظاً. (انظر الرسالتين 48، 49).
- المملكة المتحدة: إن دجاج (التدوري مسالا) هو حالياً أكثر الأطباق شعبية لدى الشعب (وفقاً لأحد السياسيين). والإمبراطورية تعج بالمطاعم الهندية والباكستانية والصينية في كل شارع رئيس. لا يزال الشاي هو المشروب الوطني. (انظر الرسالة 51).
- النرويج: يتناول النرويجيون السمك بكثرة ويشربون القهوة بنهم. وكثيراً ما تكون لحوم طرائد الصيد، وبخاصة الأيل، جزءاً من وجبات الطعام.

- النمسا: يعتزون بقهوتهم وكعكتهم. (انظر الرسالة 50).
- الهند: توجد مطابخ عديدة مختلفة لكون الهند كبيرة للغاية. ويمكن أن يحوي الطعام الكثير من التوابل الحارة. (انظر الرسالتين 48، 49).
- هولندا: يأكل الهولنديون السمك بكثرة ويتناولون الكثير من القهوة. وبالنظر إلى ماضيهم الاستعماري، توجد في المدن مطاعم أندونيسية كثيرة.
- هونغ كونغ: انظر الصين.
- الولايات المتحدة: قد يجد الأجانب الحمص التي تقدم لهم في المطاعم كبيرة جداً. ويعكس خيار المطاعم الواسع في المدن الأصول الاثنية للمهاجرين إلى البلد. إن شرب الكوكا كولا مع وجبات الطعام ينظر إليه بقية العالم بأنه عادة شاذة.
- اليابان: يأكل اليابانيون السمك بكثرة ولا تحظى اللحوم بشعبية. وإن مشتقات الألبان ليست شائعة كما أن الحلويات الشديدة الحلاوة ليست شعبية. (انظر الرسالة 51).

أوقات تناول وجبات الطعام

حين نذهب لتناول الطعام معا برفقة أشخاص من ثقافة مختلفة، نشعر بتوتر بأننا سوف نرتكب خطأ ما ونخشى أننا سوف نستخدم في ذلك العشاء الهام للغاية السكين المخصصة لشريحة لحم البقر من أجل السمك، أو أن تصيبنا حالة شديدة من الفواق أو أن نشرب من الإناء المخصص لغسل الأتامل. لعل هذا الشعور بعدم الأمن له جذوره في الطفولة؛ حين يبلغ الأطفال سناً معينة يمكن أن تصبح أوقات تناول الوجبات محفورة في قواعد السلوك الحسن مع ملاحظات مثل «ارفع الكوعين عن المائدة»، «فضلاً، لا تمرر الأشياء إلا بيدك اليمنى» و«لا تغرز أعواد الطعام في الأرز هكذا». إن الآباء في سائر أنحاء العالم يحولون حياة أولادهم إلى تعاسة وذلك لسبب وجيه هو أنهم يريدون لوريثهم أن يطور آداباً للمائدة.

حين تكون خارج بلدك، تتغير تلك العادات، إذ يمكنك أن تحل بعض المشكلات عن طريق طرح أسئلة مثل «لماذا تستعمل هذه الشوكة الصغيرة الغربية؟» أو «ماذا ينبغي لي أن أفعل بكأسي؟» يجب الناس عادة أن يستشاروا، وإذا كانوا حساسين، سوف يفهمون أنك بصفتك أجنبياً، لا يمكنك أن تتوقع معرفة النقاط الأدق لنظام غريب لآداب المائدة.

لا يعني ذلك أنك سوف تتجو من حالات صعوبة، أذكر أنني كنت آتاول الطعام في غرفة طعام واسعة تابعة لشركة صيدلانية سويدية عند وقت الغداء حين دخلت مجموعة في الزوار اليابانيين. وكونهم ضيوفاً، جلسوا على مائدة خاصة بحيث تقوم نادلة بخدمتهم، وبما أن الموسم كان مناسباً، فقد تم تقديم طبق محلّي مميز، جراد البحر (cray fish)، مغلي ومقدم كاملاً. أصابتنى الدهشة، ليس بسبب تقديم ذلك الطبق لزوار، وإنما لأن مضيفيهم لم يدركوا مدى صعوبة أن يأكل ضيوف غير مطلعين على بواطن الأمور كركند صغير الحجم وهم يرتدون أبهى حلى بينما ما لا يقل عن مائة من الموظفين الفضوليين كانوا

يشاهدون كل حركة يقومون بها. من وجهة نظر الزوار، لا بد وأن هذا الأمر كان مريباً في أفضل الأحوال ومؤملاً في أسوأ الأحوال، إذ إن جراد البحر حتى وإن كان مغليا وميتا تماما، يمكنه أن يظل ينزف الدم في حين يتصارع متناولو الطعام غير الحذرين مع المخالب الحادة للغاية لجراد البحر.

إذا كنت محسناً، يمكنك مشاهدة هذا الحرص على تقاسم أفضل مطبخ محلي لديك مع الأجانب كدلالة على الاعتزاز المبرر بثقافتك وكرغبة كريمة كي يختبرها الآخرون بعد ذلك. ومع ذلك حين أشعر أنني تهكمية أحياناً، لا يسعني إلا وأن أشعر بوجود عنصر من السادية عن وعي ومن غير وعي، وخصوصاً إذا كان الضيف لا يتكلم اللغة المحلية ويسأل على وجه التحديد مثلاً، ماذا يحوي الطبق المفضل المحلي المسمى رأس عجل في صلصة من الزيت والخل.

غير أن هناك طرقاً أخرى أكثر حذاقة لارتكاب أخطاء. إذا كنت فرنسياً أو إيطاليا وكنت معتاداً على أن تناقش على العشاء كل شيء عن الفن وحتى السياسة، قد تجد عادة الكوريين الجنوبيين واليابانيين بأن تأكل بصمت مشبته للهمة، وقد يجدون استمرارك في الكلام بلا انقطاع يصرف انتباهك عن تقدير الطعام، كما قد يجد أهل الأعمال الفرنسيون والإيطاليون هؤلاء طريقة نظراءهم الأمريكيين من الولايات المتحدة في محاولة إبرام صفقة أثناء تقديم اللون الأول من الطعام غير ملائمة وفضة.

متى تبدأ وجبتك؟ إذا كان ضيوفك معتادين على تناول وجبة خفيفة عند الساعة الرابعة أو الخامسة بعد الظهر، ولا يتناولون العشاء لغاية الساعة العاشرة أو الحادية عشرة ليلاً، كما في إسبانيا والبرازيل، لن تكون لديهم شهية كافية لتناول العشاء عند الساعة السابعة أو الثامنة مساءً، وهي العادة المتبعة في ألمانيا واسكندنافيا. وماذا عن التدخين؟ هل مسموح للذين يتناولون العشاء بالتدخين حول المائدة (نعم في تايلند) وهم يعترضون لو طلبت منهم التوقف (نعم مرة أخرى).

ومع ذلك، رغم المطبات المحتملة والخوف الذي ينتابنا جميعاً من جعل أنفسنا أضحوكة، فإن تجربة تناول الطعام والشراب معاً يعتبر خطوة إلى الأمام في علاقة ما، إذ إن أوقات تناول وجبات الطعام هي أكثر بكثير من آداب مائدة، وإن تقاسم وجبة طعام ليس فقط حول الأكل والشرب. لذلك لا تحكم على نجاح وجبة الطعام من كون الطعام جيداً أو سيئاً أو كم مرة أسقطت أعواد تناول الطعام، وإنما فكر بدلاً عن ذلك فيما إذا كنت والشخص الذي يشاركك العشاء قد تبادلتما نكتة أو صمتما حلو المعشر أو اكتشفتما ميلاً متبادلاً لرقصة التانغو أو كرة المضرب. إذا كان الأمر كذلك، فقد استخدمت المناسبة للتعرف على أحدكما الآخر على نحو أفضل، وأن الوقت لم يذهب سدى.

الرسالة 59

إن كيفية إيصال الطعام داخل فمك ليست عادة شيئاً يجب أن تفكر فيه بعمق. ومع ذلك، من الصعب دائماً تدبر أمور أدوات غير مألوفة لديك.

الرسالة 59

اختيار أعواد الأكل

من جنوب أفريقيا بخصوص هونغ كونغ والصين

سوف أسافر إلى هونغ كونغ والصين لأول مرة ولست واثقاً بخصوص استخدامي لأعواد الطعام. هل يجب علي التعلّم حقاً؟

إذا كان مكوثك مقتصراً على هونغ كونغ، لعل بإمكانك تدبر الأمر بدون أن تتعلم استخدام الأعواد، إذ إنه من شبه المؤكد أنه سيتم تزويدك بشوكة إذا طلبت ذلك. ولكن إذا كنت ستواصل سفرك إلى الصين، لربما ينبغي لك شراء زوج من أعواد الأكل والبدء في التمرن على استعمالها في منزلك، إذ قد لا تتوفر أدوات بديلة هناك ومن الأفضل ارتكاب أخطائك أمام حضور ودي! تذكر أن الطعام

الصيني يقدم مع عدد من الأطباق التي تخدم فيها نفسك بنفسك. استخدم مغرفة إن وجدت، وفي حال عدم وجودها، راقب ما يفعله المشاركون معك في العشاء. إذا رأيتهم يقلبون أعواد الطعام رأساً على عقب ويستخدمون الأطراف الكليلة لالتقاط الطعام من الطبق الجماعي، عليك أن تحذو حذوهم. إذا كنت ذاهبا إلى اليابان، قد لا يسرك أن تسمع أن أعواد الأكل التي يستخدمونها مستديرة وأن استعمالها أصعب من الأعواد الزاوية الصينية.

الرسالتان 60 - 62

آداب المائدة الحسنة والسيئة تتفاوت، بالطبع، من ثقافة لأخرى.

الرسالة 60

ضوضاء محرجة

من الصين بخصوص أوروبا

أود فحسب أن أحذر غيري من الصينيين بشأن غلطة ارتكبتها في أول رحلة قمت بها إلى أوروبا. لقد أتقنت استخدام أدوات الطعام وكنت مستعداً لتناول الطعام، ولكنني ارتكبت غلطة حقيقية بشأن الحساء، فقد احتسيته مثلما نفعل في الصين ولم أحاول التزام الصمت. سرعان ما أدركت أن كل شخص في المطعم كان يحدق بي وأن الناس اعتبروا أن الأصوات التي صدرت عني تتم عن سوء سلوك. لقد كان الأمر محرجاً جداً.

إن الإدراك بأن الأمور التي نعتبرها مقبولة في بلادنا وينظر إليها سلبياً في الخارج يسبب صدمة دائماً. في أوروبا وأمريكا الشمالية، لا يتوقع أن يصدر الشخص أي صوت عند تناول الطعام أو الشراب. لا بد من أن أعترف بأنني أجد من الصعب جداً في الصين أو هونغ كونغ أو تايوان عدم إصدار أي صوت عند تناول الحساء، لأن الملاعق الخزفية المسطحة القعر تجعل من

شبه المتعذر الشرب بهدوء. في الغرب، فإن لملاعق الحساء شكلاً مختلفاً عن الملاعق الأخرى (فهي مستديرة بدلاً من بيضوية)، وإنك تفرغ الحساء داخل فمك بدلاً من امتصاصه.

ولكن مسألة شرب الحساء برمتها هي مسألة غريبة. في المملكة المتحدة، نتعلم منذ الطفولة أن نبعد الملعقة عن الجسم أثناء شرب الحساء، مع أنه عند تناول البودنغ والحلوى التي تقدم بعد وجبة الطعام، فإننا نحرك الملعقة تجاهنا. الكثير من الأوروبيين يعتبروننا شاذين جداً، وعندما أفكر بشأن ذلك، فإنني حتى لا أشعر بالدهشة!

الرسالة 61

الحديث على المائدة

من السويد بخصوص فرنسا

سوف أذهب في رحلة إلى فرنسا، وقد سمعت كثيراً عن طول فترة الغداء هناك. هل صحيح أنه ينبغي لك ألا تتحدث عن العمل عندئذ؟

من الصعب التعميم، ولكن عادة، فإن وجبات الطعام في البلدان التي يأخذ الناس بها الطعام على محمل الجد ليست أوقاتاً مناسبة لبحث الأعمال - وفي فرنسا وكذلك في إيطاليا وإسبانيا، فإنهم يأخذون الطعام على نحو جاد جداً. وفي حال اصطحابك للغداء في مطعم في أي بلد من هذه البلدان، سيكون ذلك في وقت متأخر قليلاً عما تأكل في السويد، حيث يفاجأ الأجانب بأن يجدوك تأكل في الساعة 11.30 ظهراً. توقع أن يستغرق الغداء حوالي ساعتين بدلاً من 45 دقيقة وهي الفترة التي أنت معتاد عليها وأن يقدم لك بين ثلاثة وسبعة أطباق رئيسية. ويحتمل أن يشمل نبيذاً وإذا كنت غير معتاد على تعاطيه في منتصف النهار، لا تتسرع وتعامل مع الوضع بهدوء، وإلا ستجد نفسك تتمايل من النعاس عصراً.

ينبغي ألا تتحدث عن العمل أثناء وجبة الطعام كما ينبغي لك عدم التطرق لمواضيع العائلات والأطفال أيضاً، إذ إن هذه تعتبر نواحي شخصية. يمكنك التحدث عن السياسة أو التاريخ أو الأدب أو حتى عن الرياضة - وبالطبع عن الطعام. استرشد بعميلك الفرنسي، إذ قد ينجح في محاولة الحديث عن الأعمال بحلول مرحلة تقديم القهوة ولكن لا تندفع.

تذكر أن الآداب أكثر رسمية هناك مما هي في بعض البلدان الأخرى وإن للمظاهر أهميتها، لذلك إذا كنت من الذكور لا تخلع سترتك أو ربطة عنقك أثناء وجبة الطعام واحرص على السماح للنساء والزملاء الأكبر سناً بأن يسبقوك عبر الباب. إذا كنت أنت الضيف، فإن كتابة عبارة شكر قصيرة (باللغة الفرنسية إن أمكن) لمضيفك عند نهاية الرحلة ستكون فكرة حسنة.

الرسالة 62

إجراءات رسمية أجنبية

من فرنسا بخصوص الصين

سوف أزور الصين في الشهر القادم لأول مرة وأعرف أنني سوف أحضر مأدبة رسمية. ماذا سوف ينطوي عليه الأمر؟

المآدب خبرة راسخة في حياة الأعمال في الصين وتايوان وهونغ كونغ ولها قواعدها البروتوكولية الخاصة بها. إذا كنت جزءاً من فريق، احرص على أن يدخل أكبر الأفراد سناً غرفة الطعام أولاً. وسوف تجلس حول مائدة مستديرة (أو موائد متعددة إذا كنتم كثير العدد) حيث يجلس المضيف والضيف الرئيس متقابلين، بينما يجلس بقية الضيوف بترتيب تنازلي وفقاً لمكانتهم. ولهذا السبب، احرص على أن تأخذ على محمل الجد أية استفسارات حول طبيعة عملك بالضبط، وكم عدد المرؤوسين لديك، وما إلى ذلك، إنهم يريدون معرفة هذه المعلومات من أجل وضع مخططهم لترتيب المقاعد. من آداب المائدة الانتظار ريثما يقال لك أين تجلس، وريثما يجلس المضيف والضيف الرئيس.

من عادة المضيف الصيني أن يبدأ بشرب الأنخاب وينبغي - أن يرد الضيف الرئيسي بالمثل. يأخذ الصينيون طعامهم على محمل الجد وسيكون هناك العديد من الطاسات الصغيرة لتذوق عينات من الطعام، لذلك عليك التعجيل. وبسبب وجود أصناف عديدة لتختار منها، من السهل نسبياً تفادي الأصناف التي لا تستسيغها، ولكن تذكر أنه إذا بذلت بذلك جهداً جريئاً وأنهيت كل الخيار البحري الموجود على طبقك، كن على ثقة بأنه سيقدم لك المزيد. لذلك، إذا اكتشفت أنه ليس طبقك المفضل، اترك القليل منه في الطبق.

أمل أن تكون قد قمت ببعض التمارين المكثفة على استخدام العيدان الخشبية، ولكن تذكر أنه من المناسب استخدام المعلقة المقدمة لك لتناول الحساء وما يحويه من لحم وخضار. تذوق عينة من كل شيء. حين يقدم لك الأرز من المقبول تماماً أن ترفع كأسك إلى فمك و «تبتلع» الأرز؛ ولكن اترك القليل منه في كأسك كدلالة على أنك شبعت. وحينما تنتهي، ضع العيدان الخشبية جنباً إلى جنب على الطاولة أو على مسند الأعواد بدلاً من وضعها على أعلى الطاسة.

الرسالتان 63 - 64

إن وقت تناول الطعام يمكن أن يختلف أيضاً اختلافاً واسعاً من مكان لآخر.

الرسالة 63

طلبات البادئين المبكرين....

من الأرجنتين بخصوص ألمانيا

أود أن أحذر الآخرين بشأن خطأ ارتكبته وأنا في رحلة عمل إلى ألمانيا. في بلدي، لا تفتح المطاعم للعشاء إلا حتى الساعة التاسعة مساءً ولست معتاداً على تناول الطعام قبل العاشرة مساءً. لذلك حين تلقيت دعوة إلى عشاء في أحد المطاعم عند الساعة الثامنة مساءً، افترضت خطأً أن الناس لن يبدؤوا بتناول الطعام فوراً، وقد وصلت عند الساعة 8.30 مساءً ووجدت أن الضيوف الآخرين كانوا قد أصبحوا في منتصف طبقهم الأول.

توجد اختلافات مهمة بين الثقافات بخصوص وقت تناول وجبات الطعام. في أمريكا اللاتينية والبلدان المحيطة بالبحر الأبيض المتوسط، فإن الناس معتادون على بدء العشاء عند حوالي الساعة العاشرة مساءً أو حتى بعد ذلك، بينما في ألمانيا والنمسا والمملكة المتحدة واسكندنافيا، يكونون قد انتهوا قبل ذلك بوقت طويل، وخاصة خلال أيام الأسبوع. أخبرتني إحدى الزميلات مؤخراً أنها دعيت لتناول «الغداء» عند الساعة الرابعة بعد الظهر في زيارتها الأخيرة لبولندا بينما لدى العديد من الشركات الكبرى في السويد استراحة لتناول الغداء تبدأ عند الساعة 11.15 ظهراً، وهكذا ترى أنه ليس هناك وقت محدد لوجبة طعام بالذات.

كما يوجد اختلاف بمدى الوقت الذي يجب أن تراعيه عند الوصول إلى وجبة طعام، وخصوصاً في المساء. في ألمانيا يقول الناس ما يقصدون، وإن دعوة عند الساعة الثامنة مساءً تعني الوقت الذي ينتظر أن تصل فيه. في المملكة المتحدة، يمكن أن توجه لك دعوة تقول «الساعة الثامنة من أجل الساعة 8.30» مما يعني أنه يمكنك أن تصل في وقت خلال النصف ساعة تلك، ولكن الوجبة ذاتها سوف تبدأ بعد الساعة 8.30 بوقت قصير. في الأرجنتين، فإن الوصول متأخراً بنصف ساعة ليس سلوكاً سيئاً، بل في حقيقة الأمر، فإن الوصول في «الميعاد تماماً» يعتبر فظاً نوعاً ما وهو ما يفسر وصولك متأخراً في ألمانيا.

الرسالة 64

...وها هم يغادرون!

من إيطاليا بخصوص اليابان

إنني أعمل في مجال عرض منتجات لبائعين من بلدان أخرى. تتبع كافة المجموعات البرنامج ذاته الذي ينتهي عادة بعشاء وترفيه في أحد المطاعم. وقد فاجأتني مجموعات يابانية عديدة حين نهض أفرادها وغادروا فجأة، سواء كانت أطباق الحلوى قد قدمت أم لا. لم هذا؟

أنتصور أن هذا سوء فهم مرده مشكلات في التواصل إذ إن معظم اليابانيين يتحاشون التصرف غير المهدب. الإشارة التي أدت إلى مغادرتهم قد تكون نهوض كبير المدراء مما يقتضي من الجميع أن يحذوا حذوه. ولكن الأرجح هو أنهم يتكلمون مع بعضهم بعضاً ويقولون مثلاً «ايكيماشو» ikimashoo أو ايكو ikoo «إننا ذاهبون الآن».

يمكن تفسير مغادرتهم قبل تناول طبق الحلوى بكون أطباق الحلوى غير شائعة في اليابان كما أنه ليست هناك مرحلة توقف بين أطباق الطعام، وبالتالي لعلهم ظنوا أن وجبة العشاء قد انتهت. في اليابان، قد يتناول اليابانيون وجبة خفيفة في العمل عند حوالي الساعة السابعة مساءً، ومن ثم تكون المجموعة جاهزة للخروج. وهم عادة يتناولون العشاء في المنزل عند الساعة العاشرة أو الحادية عشرة مساءً. ثمة شيء يمكنك فعله في المرة القادمة ألا وهو أن تهتف للمطعم مسبقاً والتأكد من أن الطعام سيقدم سريعاً وبكفاءة. وتأكد أيضاً أن يباشر بتقديم الطعام لأرفع أفراد المجموعة مكانة كي يحتل أفضل موقع على المائدة وأن يحظى هذا الشخص ببالغ الاهتمام. وعلى سبيل المساعدة، بوسعك أن تعد أيضاً برنامجاً تفصيلياً يدرج الأوقات المحددة لمختلف الأنشطة وذلك لكي يكون ضيوفك على دراية بما عليهم توقعه.

نقطة أخيرة: ينبغي كتابة هذا البرنامج وقائمة الطعام باللغتين الإنكليزية واليابانية على السواء، إذ إن المستوى العام للغة الإنكليزية ليس عالياً جداً، رغم أنها تدرّس في المدارس في اليابان (وإن كان ذلك المستوى أعلى بكثير من معرفة الناطقين باللغة الإنكليزية باللغة اليابانية). قد يشعر ضيوفك بالحرج باعترافهم بأنهم لا يفهمون التعليمات الشفهية أو الخطية، لذلك اعمل على ترجمة هذه الأشياء وذلك تفادياً لأي إحراج. لعل مترجماً قد يكون ضيفاً مفيداً على العشاء كذلك.

الرسالتان 65 - 66

يمكن أن تكون الإكرامية مسألة حساسة، وبخاصة إذا كان الناس يجهلون القواعد المحلية. لقد اكتشف بعض أصدقائي الإنكليز هذا في نيويورك عندما لم يعطوا النادلة إكرامية حين كانوا في أحد الأماكن، وقفت النادلة على المنضدة وصرخت في وجههم!

الرسالة 65

الإكرامية ممنوعة؟

من البرازيل بخصوص اليابان

سمعت أنه ينبغي عدم نفع أي إكرامية لأي كان في اليابان. هل هذا صحيح؟ هذا صحيح. إن النفع في المطاعم والفنادق ليس اعتيادياً في اليابان لأن العاملين يفتخرون بأنهم يقدمون أفضل خدمة ممكنة كجزء من عملهم. في الصين كذلك، فإن نفع إكرامية ليس واسع الانتشار ويمكن أن ينظر إليه بعض المتشددون الشيوعيين على أنه مهين نوعاً ما. في معظم المدن، تضاف نسبة 15 بالمائة من مجموع فاتورة المطعم تلقائياً كرسوم خدمة. ولكن مع ذلك، قلماً ترفض إكرامية تقدم بتحفظ لقاء خدمة ممتازة.

لدى معظم البلدان عاداتها الخاصة بها والتي تحكم الإكراميات. في ألمانيا، مثلاً، ينص القانون على إضافة رسم خدمة إلى قيمة الفاتورة في المطاعم، ومع ذلك يتوقع إعطاء إكرامية لقاء خدمة جيدة. ولكن الفرق هناك هو أنك لا تترك الإكرامية على المائدة مثلما تفعل، مثلاً، في المملكة المتحدة أو الولايات المتحدة وإنما بدلاً عن ذلك تضيفها إلى الفاتورة وتخبر النادل أو النادلة بالاحتفاظ بالفرق.

في بلدان أخرى، قد يدفع أرباب العمل أجوراً منخفضة جداً لعناصر الخدمة الذين يعتمدون على الإكراميات للتعويض عن أجورهم. في الولايات المتحدة، فإن سائقي سيارات الأجرة والندل، كمثالين، يتوقعون إكراميات تتراوح بين 15 و20 بالمائة، رغم أن الأجور تتفاوت من منطقة لأخرى. وأخيراً، في ثقافات أخرى، مثل الهند، يمكنك أن تتفح إكرامية لقاء خدمة قبل الحصول عليها، وإن نوعية الإكرامية لقاء خدمات سبق تقديمها وخدمات ستقدم لاحقاً، مشمولة في التعبير الخاص بقشيش.

الرسالة 66

تصرف على الطريقة الهولندية

من إسبانيا بخصوص هولندا

سأزور هولندا قريباً ولدي سؤال بشأن تناول الطعام في الخارج. في حال دعيت لتناول العشاء خارج المنزل، هل صحيح أنه ينبغي لي أن أعرض بأن أدفع ثمن وجبة طعامي؟

صحيح أن الأصدقاء في هولندا الذين يأكلون خارج المنزل قد يتصرفون «على الطريقة الهولندية» مما يعني تقاسم الفاتورة فيما بينهم، وهذا شائع أيضاً في الولايات المتحدة والمملكة المتحدة والسويد. غير أنه إذا وجهت الدعوة إليك من قبل أحد معارفك من أهل الأعمال، من المعلوم أنه سوف يدفع الفاتورة. وإذا كنت غير متأكد تماماً مما ينبغي لك فعله، لربما تكون فكرة جيدة أن تدفع حصتك كي تكون على الجانب الآمن. في ثقافات أوروبا الجنوبية والشرق الأوسط وأمريكا اللاتينية، حيث يتنافس الناس على دفع الفاتورة ويرحبون بالفرصة المتاحة لهم لإظهار الكرم، يمكن تفسير هذا التشديد على المساواة بأنه بخل. في حين أنه يعكس بالفعل إحساس الشعب الهولندي بعدم التحيز، إذ في أذهانهم وفي أذهان «متقاسمي الفواتير» من ثقافات أخرى، بأن هذا يضمن عدم وضع أي كان تحت أي التزام.

خلاصة القول: مواعيد تناول وجبات الطعام

المعايير العالمية للأعمال

عادة، فإن الشخص الداعي هو الذي يدفع عن الجميع (ولكن انظر روسيا). بعض المعارف من أهل الأعمال في البلدان التي لها تقليد ضيافة قوي قد يصرون على أن يدفعوا الفاتورة دائماً (وبخاصة إذا كنت امرأة). إذا كنت ترغب في أن تدفع لقاء وجبة الطعام، تكلم مع مدير المطعم عند إجراء الحجز واتفق على أن ترسل الفاتورة لك.

المعايير الأوروبية

يتم مسك السكاكين والشوك باليدين اليمنى واليسرى على التوالي، وتظل باقية هناك طوال وجبة الطعام. تتضمن الفاتورة عادة رسم خدمة ولكن يمكن ترك مبلغ إضافي صغير لقاء خدمة جيدة حقاً. (انظر الرسالة 60).

المعيار الإسلامي

تجنب استخدام اليد اليسرى «غير النظيفة» عند تناول الطعام أو عندما تقدم لشخص آخر الطعام أو أي شيء آخر.

تحذير عالمي

هل يمكن مناقشة الأعمال أثناء وجبات الطعام أم لا؟ هي مسألة عويصة. يمكنك الدخول في الحديث عن العمل بلباقة قرب الانتهاء من وجبة الطعام. إذا انضم الشخص الذي يشاركك العشاء إلى الحديث بحماس، لا بأس في ذلك. وإذا لم يكن الأمر كذلك، كُفَّ عن الموضوع ريثما تعود إلى المكتب.

- الأرجنتين: يتم تناول وجبات المساء في وقت متأخر عما هو معتاد في الولايات المتحدة وأوروبا الشمالية وآسيا. والاجتماعات على الفطور نادرة. (انظر الرسائل 63 ، 66).
- إسبانيا: يتم تناول وجبات العشاء في وقت متأخر جداً. وإن الاجتماعات على الفطور نادرة الحدوث. (انظر الرسائل 61، 63، 66).
- أستراليا: قد يكون الشاي إما «شاي بعد الظهر» أو وجبة خفيفة عند الساعة الرابعة أو الخامسة أو «شاي الأصيل»، وهي أهم وجبة عند نهاية يوم العمل. من الشائع أن يتقاسم الأصدقاء قيمة الفاتورة. في مجال الأعمال، فإن المضيف هو الذي يدفع.
- ألمانيا: (انظر الرسائل 63، 65).
- إندونيسيا: إن الترفيه مساءً أكثر شعبية من وجبات الغداء. وتستخدم عادة الشوك والملاعق. في حال استخدامك مسواك الأسنان، قم بتغطية فمك بيدك.
- إيطاليا: يتم تناول وجبات العشاء في وقت متأخر عما هي عليه العادة في الولايات المتحدة أو أوروبا الشمالية أو آسيا. استخدم الشوكة والسكين لأكل الفاكهة والجبنة وهي أطباق الحلوى الشائعة عند نهاية وجبة الطعام. (انظر الرسائل 61، 63، 64، 66).
- البرازيل: يتم تناول وجبات العشاء في وقت متأخر عما هي العادة في الولايات المتحدة وأوروبا الشمالية وآسيا. (انظر الرسائل 63، 65، 66).
- بلجيكا: احرص على إبقاء يديك على المائدة وليس تحتها أثناء وجبة الطعام. إن وجبات الغداء للأعمال أكثر شيوعاً من وجبات العشاء.
- بولندا: نادراً ما تكون هناك اجتماعات أثناء وجبة الفطور. يمكن أن يتأخر موعد تناول وجبة الغداء حتى الساعة الرابعة أو الخامسة بعد الظهر. (انظر الرسالة 63).

■ **تايلند:** من عادة التايلنديين تناول وجبة الطعام باستخدام شوكة وملعقة. وغالباً ما يتم تشاطر الطعام من أطباق موضوعة في وسط المائدة. تجنب محاولة الأكل حتى آخر ذرة من الطعام في الطبق، إذ إنه مقدم لك، والأفضل هو أن ترفضه في أول مرة ومن ثم قبوله إذا طلب منك ثانية.

■ **تايوان:** انظر الصين.

■ **تركيا:** قد يدخن الأتراك فيما بين تقديم الأطباق وقد يستخدمون سواك الأسنان. إذا استخدمت سواكاً، يجب أن تغطي فمك بيديك. (انظر الرسائلتين 63 ، 66).

■ **جنوب أفريقيا:** الشاي قد يكون إما «شاي بعد الظهر»، وهو وجبة خفيفة عند الساعة الرابعة أو الخامسة، أو «شاي الأصيل»، وهو وجبة أهم عند نهاية يوم العمل.

■ **الدانمارك:** يبدأ العمل باكراً، وبالتالي فإن الاجتماعات على مائدة الفطور مقبولة. من الشائع أن يتقاسم الأصدقاء قيمة الفاتورة. في نطاق الأعمال، فإن المضيف هو الذي يدفع.

■ **روسيا:** وجبات الطعام هامة لبناء علاقات وتتيح موقعا للمحادثة. حتى وإن دعاك أحد الروس، عليك إبداء الرغبة في أن تدفع قيمة الوجبة (وقد تكون باهظة الثمن). معظم الوجبات ذات الصلة بالأعمال تتم في المساء وغالباً ما ترافقها مشروبات روحية وزيارات لحانات أو نواد ليلية.

■ **السويد:** الاجتماعات على مائدة الفطور مقبولة. ومن الشائع أن يتقاسم الأصدقاء قيمة الفاتورة. وفي نطاق الأعمال، فإن المضيف هو الذي يدفع. (انظر الرسائل 60، 61، 63، 66).

■ **سويسرا:** عندما تقدم الجبنة والفواكه والشطائر، ينبغي في معظم الحالات أن تستخدم السكاكين والملاعق والشوك، وإن كنت معتاداً في موطنك على تناول الطعام مستخدماً أصابعك.

- **الصين:** المآدب الرسمية طريقة مقبولة لاستضافة الزوار. وغالباً ما يختار متناولو الطعام ويتشاطرون من العديد من الأطباق الأصغر التي تقدم في آن واحد. إن أعواد تناول الطعام تستخدم عالمياً. من المقبول إصدار صوت مسموع (شفط) أثناء تناول الحساء. نضح الإكراميات ليس شيئاً معتاداً. في حال استخدامك المسواك، غط فمك بيدك. (انظر الرسائل 60، 62، 65).
- **فرنسا:** وجبات الغداء التي تدوم طويلاً تؤخذ على محمل الجد وتعتبر طريقة للتعارف. يقال «هنياً مريئاً» عند بداية وجبة طعام منتصف النهار والمساء. (انظر الرسالة 61).
- **فنزويلا:** يتم تناول وجبات الطعام المسائية في وقت متأخر عما هو شائع في الولايات المتحدة وأوروبا الشمالية وآسيا. إن وجبات غداء تستغرق ثلاث ساعات ليست بالأمر غير الشائع. (انظر الرسالتين 63، 66).
- **فنلندا:** انظر الدانمارك. (انظر الرسالة 63).
- **كندا:** تتم معظم استضافة الأعمال أثناء الغداء وأحياناً أثناء الفطور. الاستضافة بعد ساعات الدوام أقل شعبية لأنها قد تتدخل مع الوقت الشخصي أو العائلي. الوجبات المسائية أبكر من العديد من البلدان الأخرى (تقريباً من الساعة السادسة حتى الثامنة).
- **كوريا الجنوبية:** يتم تناول وجبات العشاء في وقت أبكر من كثير من البلدان الأخرى (حوالي الساعة السادسة إلى الثامنة مساءً). تجنب مسك طاسة الأرز قرب فمك وسكب الطعام داخل فمك بواسطة الأعواد، في حين قبول هذا في أجزاء أخرى من آسيا، فإنه يعتبر غير لائق في كوريا الجنوبية.
- **المكسيك:** يتم تناول وجبات العشاء في وقت متأخر عما هو شائع في الولايات المتحدة أو أوروبا الشمالية أو آسيا. استخدم الشوكة والسكين لأكل الفواكه والجبن، وهما الحلوى الشائعة. (انظر الرسائل 61، 63، 64، 66).

■ المملكة العربية السعودية: عندما توجه دعوة للسعوديين، احرص على أن تستفسر مرات عديدة عما إذا كانوا يرغبون في الانضمام إليك، إذ يعتبرون أن رفض العرض مرة واحدة على الأقل قبل قبوله يندرج في نطاق آداب السلوك. ومن المحتمل أن يصل المدعوون متأخرين فترة تتراوح بين نصف ساعة و 45 دقيقة عن الوقت المحدد. (انظر الرسالة 66).

■ المملكة المتحدة: قد يكون الشاي إما «شاي بعد الظهر»، أي وجبة خفيفة عند الساعة الرابعة أو الخامسة، أو «شاي الأصيل»، وهو وجبة أهم عند نهاية يوم العمل. من الشائع أن يتقاسم الأصدقاء قيمة الفاتورة. في مجال الأعمال، فإن المضيف هو الذي يدفع. تناول الحساء بأن تبعد الملعقة عن جسمك. (انظر الرسائل 60، 63، 66).

■ النرويج: من الشائع أن يتقاسم الأصدقاء قيمة الفاتورة. في مجال الأعمال، فإن المضيف هو الذي يدفع. الحياة الليلية محدودة جداً خارج الفنادق الكبيرة. (انظر الرسالة 63)

■ النمسا: قلما تعقد اجتماعات على مائدة الفطور. يصل الناس في الوقت المحدد بالضبط بدلاً من الوصول «متأخرين كما هو راجح». موعد وجبات العشاء هو أبكر مما هو عليه في العديد من البلدان الأخرى (حوالي الساعة السادسة إلى الثامنة مساءً). وتقال عبارة «هنيئاً مريئاً» عند بداية كل وجبة منتصف النهار أو المساء. (انظر الرسالة 63).

■ الهند: غالباً ما يختار ويتقاسم متناولو وجبة العشاء من أطباق صغيرة عديدة تقدم في آن واحد. الشوك والسكاكين هي أكثر أدوات الطعام شيوعاً (السكين والشوكة في المطاعم الغربية). في وجبات الطعام غير الرسمية، قد يتناول الناس الطعام مستخدمين أصابعهم فقط.

■ هولندا: من الشائع أن يتقاسم الأصدقاء قيمة الفاتورة. في مجال الأعمال، فإن المضيف هو الذي يدفع. (انظر الرسالة 66).

■ هونغ كونغ: انظر الصين.

■ الولايات المتحدة: إن تناول وجبة خفيفة في الأوقات غير المنتظمة هي عادة وطنية. غالباً ما يتناول الناس غداءهم في مكاتبهم. الشائع أن يتقاسم الأصدقاء قيمة الفاتورة. في مجال الأعمال، فإن المضيف هو الذي يدفع. وجبات العشاء هي أبكر مما هي في الكثير من البلدان الأخرى (حوالي الساعة السادسة لغاية الثامنة). وفي أحيان كثيرة، تناقش الأعمال أثناء وجبات الطعام، من المهم ترك إكرامية تتراوح بين 15 و 20 بالمائة. (انظر الرسالتين 65 ، 66).

■ اليابان: ليس من الشائع نفع إكرامية. وإن أدوات الطعام على النمط الغربي ليست شائعة. (انظر الرسائل 59، 64، 65).