- **لا:**

لا تقولى "لا" إلا عند الضرورة وفى المواقف الحاسمة، لا لمجرد الرغبة فى المقارنة ولا تطبيقا لنظرية "خالف تعرف".

كونى ثابتة فى قراراتك – وخاصة مع أبنائك- فلايجب أن تتحول "لاؤك" إلى "نعم" أو إلى صمت كعلامة استسلام عندما يتوسل إليك أحدهم مثلا.

- **لباقة:**

فن إدارة الحديث يحتاج للباقة، وإذا كان الكلام هو وسيلة التفاهم بين البشر فكل متحدث بالطبع يحاول جذب انتباه الآخرين للاستماع إليه لأن التحدث فن له أصوله.

وحتى تكونى متحدثة لبقة راعى الآتى:

– يمكنك أن تبدئى الحديث بالتحدث عن المكان الذى تتواجدين فيه، أو عن سبب تواجدك فى هذا المكان مثلا، أما إذا كنت فى حفلة فليكن المضيف وجو الحفلة العام هما محور حديثك.

– لابد أن تكونى واثقة من نفسك ومن قدرتك على الإسهام فى الحديث بموضوعات شيقة تجذب انتباه الموجودين لحديثك.. ولا تنسى أن هذه الثقة تنعكس بدورها على المستمعين.

– لابد أيضا أن تكونى مثقفة وملمة ببعض الأفكار والمعلومات والتجارب التى تستعينين بها لتؤكدى كلامك أو تجملينه وبالطبع يجب ألا تخرجى عن النطاق الذى تتحدثون فيه حتى لا تشتتى المستمع.

- ابتسمى وأنت تتحدثين فالابتسامة لها مفعول السحر ولكن بالطبع ليس فى الأمور المحزنة.

- حاولى حفظ أسماء الموجودين أو الأصدقاء أو الزملاء لأن نسيان اسم شخص ما قد يسبب له حرجا أو ضيقا.

- إذا توقف الحديث ونضب حاولى إثارة تساؤل أو إلقاء سؤال فى مضمون الحديث ولو عن جزئية توقف عندها أحد المتحدثين ولم يكملها.

- لا تكملى عبارات محدثك إذا تلعثم أثناء الحديث حتى لا تحرجيه إلا إذا كنت تعلمين أن هذا يسعده.

- لا تقاطعى محدثك ولا تكثرى من الثرثرة بل استمعى له بإصغاء وانظرى لوجه محدثك باهتمام واتركيه ينهى حديثه ثم ابدئى أنت إن أردت.

- لا تعارضى معارضة مباشرة فى موقف اجتماعى ما لم تكن المناقشة ودية.

- لا تشيرى فى الحديث لمشاكل تؤذى مشاعر الآخرين كالخصام والطلاق وغيرها من المشكلات التى تخصك وتخص غيرك.

- لا تسألى سؤالا ثم تبعدى نظرك عن وجه محدثك إذا انتهيت من إلقائه، بل عليك بالتركيز مع الإجابة.

لاحظى أثناء حديثك أن لكل مقام مقالا، فلا تسقطى الكلفة إلا إذا توطدت الصلة واحفظى الألقاب حسب مقتضيات السن والطبقة والجنس.

- **لبان:**

لاتتحدثى وفى فمك قطعة من اللبان- أو سيجارة فى فمك إذا كنت مدخنة.

- **لغة:**

إذا كنت من محبات الأدب العربى، فلا تجعلى معظم حديثك باللغة الفصحى لتظهرى مقدرتك ولا تكثرى فى حديثك من أبيات الشعر، فإن كثيرين لا يفضلون هذا الأسلوب.. وأيضا إذا كنت تجيدين بعض اللغات الأجنبية فلا تستعرضيها دون داع.

- **مائدة:**
  - **أشكال موائد الطعام:**

– فى الدعوات المحدودة العدد تكون المائدة على شكل مستطيل أو بيضاوية أو مستديرة.

– أما فى الدعوات الكبيرة التى بها مدعوون كثيرون فتعد الموائد على هيئة شكل حدوة حصان، أو على شكل مشط بأى عدد من الأفرع.

– يحدد مركز الشرف فى الموائد فى المنتصف، وفى صدر مدخل الغرفة أو قاعة الطعام، أى مقابل للباب الرئيسى، أو فى الجهة المقابلة للنوافذ إذا كان المدخل جانبياً.

  - **ترتب الموائد حسب أنواع المناسبات كالتالى:**

أ– إذا كانت الوليمة مقصورة على الرجال ولا يوجد ضيف خاص محتفل به، ففى هذه الحالة يرتب المدعوون حسب أسبقيتهم على يمين ويسار الداعى بأن يجلس أقدم المدعوين على يمينه، ومن يليه على يساره ثم على اليمين واليسار بالتوالى.

ب– إذا كانت الوليمة مقصورة على الرجال ويوجد بين المدعوين شخصية بارزة هى موضع التكريم (ضيف الشرف)، فى هذه الحالة يختلف مكانه ويجلس هو فى الصدارة.

- **أدوات المائدة:**

- **مائدة الطعام الرسمية: وتتكون من:**

– طبق رئيسى يوضع فى الوسط مباشرة أمام المدعو.

– طبق خاص بالزبد، إلى اليسار من الطبق الرئيسى وتوضع السكين فوق هذا الطبق.

– توضع الأكواب لليمين من الطبق الرئيسى وفى حالة وجود أكثر من نوع من الأكواب ترتب حسب حجمها.

– الشوكة الخاصة بالسلاطة توضع ليسار الطبق الرئيسى.

– الشوكة الخاصة باللحم، يسار شوكة السلاطة.

– الشوكة الخاصة بالأسماك يسار شوكة اللحم.

– السكاكين الخاصة بالسلاطة واللحم والأسماك توضع يمين الطبق الرئيسى.

– الملاعق الخاصة بالحساء توضع يمين السكاكين.

– الفوط المصنوعة من القماش توضع فوق الطبق الرئيسى.

- **مائدة الطعام العائلية: وتتكون من:**

– طبق رئيسى، شوكة، سكين، ملعقة وكوب للماء.

– طبق إضافى للحساء وملعقة خاصة بهذا الطبق.

–الفوط الورقية أفضل فى تحضير المائدة اليومية للأسرة.

- **استعمال أدوات المائدة له أصول فلا تخرجى عليها، ومنها:**

– أمسكى الملعقة باليد اليمنى، وأيضاً السكين.. أما الشوكة فباليد اليسرى، ولا تدخلى الملعقة كلها فى فمك، لا تحدثى صوتا أثناء الشرب.

– لا تنفخى فى الطعام الساخن ليبرد، ولا تشيرى بالشوكة أو السكين أثناء الحديث.

– إذا وجدت على المائدة قطعة من أدواتها لا تعرفين طريقة استعمالها، فتريثى حتى يستعملها غيرك، ثم قلديه فى استعمالها، وإلا فلا داعى لاستعمالها.

- **أدوات المائدة:**

لابد أن تضعى أدوات المائدة داخل الطبق وتضعيها على المائدة مرة أخرى إذا استعمليتها، فاجعلى نصل السكين داخل الطبق والمقبض على حافته وكذلك الملاعق والشوك.

- **فوطة المائدة:**

– حين تجلسين لمائدة الطعام فكى ربطة الفوطة وضعيها على منطقة الفخذين.

– تبقى الفوط على الفخذين حتى الانتهاء من الطعام، وممكن خلال ذلك تحريك طرف الفوطة لمسح الفم عند الحاجة لذلك.

– عندما تمسحين فمك لاتمسحيه بقوة ولكن برفق فى لمسات خفيفة، وعندما تمسكين بالفوطة لفردها لاتضربيها فى الهواء بحركة عنيفة، وعندما تتركين المائدة ضعى الفوطة على المقعد وادفعى المقعد حتى يدخل تحت المائدة برفق.

– لاتعيدى ترتيب الفوطة التى استخدمتيها ثانية حتى لايستعملها غيرك عن طريق الخطأ.

– التقطى الفوطة من وسطها وضعيها كما هى على المائدة على أن تكون يسار طبقك.

- **آداب المائدة:**

▪وهناك أشياء عديدة تجب مراعاتها عند الجلوس لمائدة الطعام منها:

• **طريقة الجلوس على المائدة:**

– يجب عدم إحداث ضجة أثناء الجلوس للمائدة ، ويمكن الجلوس على المقعد من جهة اليسار على أن تراعى الشخص الجالس إلى اليمين.

– إذا كانت الدعوة فى بيت أحد الأقارب أو الأصدقاء، فعلى المدعو أن ينتظر حتى يعرف المكان المخصص له، أما إذا كانت حفلة ووضعت الكروت بأسماء المدعوين فعلى الشخص أن يبحث عن اسمه ويجلس فى المكان المخصص له.

– عادة تجلس ربة المنزل على رأس المائدة وفى مواجهتها رب الأسرة وتجلس على يمينه الابنة الكبرى، ويجلس الابن الأكبر إلى يمين والدته، ثم الولد الثانى على يسار الأب وهكذا.

– يجب أن يكون الجلوس فى وضع مستقيم ودون تكلف.

– يجب عدم الإنحناء أثناء تناول الطعام بل يرفع الطعام للفم.

• **أحاديث الطعام:**

– إذا تحدثت على المائدة فلابد أن توجهى حديثك لمن على يمينك ومن على يسارك بالتساوى ولا يصح إهمال أحد الجانبين.. ولا تقاطعى من يتحدث، ولا تهمسى فى أذن من تجاورك لأن "الوشوشة" تدعو للوسوسة وربما اعتقد أحد الجالسين إنكما تغتابانه.

– يجب أن تكون أحاديث طريفة وشائعة وتهم الحاضرين.

– لابد أن يشترك معظم الجالسين فى الحديث، ويجب تجنب الأحاديث الجانبية.

– يفضل بالطبع الابتعاد عن الأحاديث الحزينة أو التى تثير الاشمئزاز.

- **كيفية البدء فى تناول الطعام:**

- لا تحدثى صوتا يسمعه الجالسون.

- لا تبدئى فى تناول الطعام إلا حين يكتمل الجميع ويبدأ المضيف بالأكل.

- إذا كان العدد كبيراً وفى انتظارهم سيبرد الأكل، فابدئى بتناوله إذا أصبح العدد مناسبا.

- أما فى البوفيهات فابدئى بمجرد دخولك غرفة الطعام.

- إذا قدم لك المضيف طبق الطعام "السرفيس" للمرة الثانية وكانت كمية الطعام المعروضة كافية بالنسبة للجميع، وكان الطعام قد أعجبك فيمكن الأخذ منه ثانية على أن يكون ذلك بكمية معقولة مع مراعاة ترك ما يكفى للآخرين.

- لا تمتنعى عن الأخذ مرة ثانية حياء، لأن تناول جزء من هذا الطبق يعتبر مجاملة للمضيف.

- إذا أعيد تقديم نفس "السرفيس" مرة أخرى لابد من ترتيبه جيدا ولا يترك على حاله بعد المرور الأول.

- **ما تجب مراعاته أثناء تناول الطعام:**

- الأكل وفمك مغلق فلا يجب أن يلاحظ أحد ما بداخل فمك، أو يسمع صوت مضغ الطعام.

- لا تخلطى أنواعا كثيرة من الطعام فى وقت واحد حتى لا تحدثى فوضى فى طبقك.

- لا داعى لتحريك الكرسى الذى تجلسين عليه بصورة مزعجة تصدر أصواتا تقلق الآخرين.

- لا تتكلمى والطعام فى فمك ولا تملئى فمك بالطعام.

– لا تتناولى الماء أو العصائر أثناء وجود طعام فى فمك إلا فى حالة إذا كان الأكل ساخنا جداً مثلا ولم تستطيعى بلعه.

– عند تقطيع اللحوم لا تفردى ذراعك بصورة تثير مضايقة من يجلس بجوارك.

– لا تقطعى اللحم كله مرة واحدة بل فقط القطعة التى سوف تتناوليها.

– عند الانتهاء من الحساء، لا تتركى الملعقة فى الإناء بل ضعيها برفق على حافته.

– تحسسى حرارة السوائل برشفة صغيرة قبل تناولها، وبالطبع لاتشفطيها.

– لا تتسرعى عند تناولك الطعام لأن هذا من سوء الأدب.

– يؤكل السمك باستخدام الشوكة والسكين الخاصتين به وشكلهما مختلف ويخلص لحم السمك جيدا من الشوك قبل أكله وتؤخذ منه قطع صغيرة لضمان خلوها من الشوك.

– نستخدم الشوكة والسكين الصغيرتين المخصصتين للفاكهة فى أكلها، ويمكن فى بعض الحالات استخدام الأصابع فى بعض أنواع معينة منها.

– لاتستخدمى السكين فى الأكل بوضع الطعام عليها وتقريبها للفم.

– لا تستخدمى الشوكة فى استخراج قطعة لحم "حشرت" بين الأسنان.

– عند وقوع أكل على الملابس أو صلصة استخدمى الشوكة أو السكين التى أمامك بهدوء لرفع ما سقط ووضعه فى جانب الطبق، ومن الممكن مسحها برقة بفوطتك على أن يتم ذلك بلا إنفعال، وينصح الخبراء بوضع قليل من ملح الطعام فوق المكان الملوث فذلك يسهل إزالته بعد ذلك.

– إذا قدم لك طعام غير معروف أسلوب الأكل به، فعليك أن تتباطئى لترى كيف يتصرف الآخرون وتتصرفى مثلهم، ويمكن أيضا أن تستخدمى لباقتك فى سؤال من يجاورك عن ذلك.

– إذا قصر بعض العاملين فى الحفل وأخطأ فيجب توجيههم بصوت خافت إذا كانت هناك ضرورة لذلك، حيث لا يجوز أن تتدخل ربة البيت أو زوجها فى ذلك أمام المستضافين.

– عند الانتهاء من الطعام، لا تدفعى بطبقك بعيداً عنك.

– وأيضا عند الانتهاء من الطعام لا تتكئى على كرسيك وتقولى مثلا "أنا شبعت تماما" بل قولى "الحمد لله" وضعى أدوات تناولك للطعام فى طبقك لتوضحى إنك انتهيت من الطعام.

– لا تدخنى على مائدة الطعام بعد انتهائك منه.

– عند الانتهاء من الأكل ممكن وضع الكوعين على المائدة.

– لا تطلبى بقايا الأكل إذا كنت ضيفة على مكان ما ولكن إذا كنت تأكلين فى مطعم فمن حقك هذا.

- **مانيكير:**

إذا ذهب بعض المانيكير من أظافرك فلا تجرى له عملية ترقيع، بل أزيليه كله وأطلى أظافرك من جديد.

- **ماكياج:**

كلما كان ماكياجك طبيعيا وملائما لسنك وتكوين جسمك كلما برزت محاسنك، فلا تبالغى فى الزينة.

- **متاجر:**

  - **قبل أن تدخلى أى متجر تذكرى أمرين على جانب كبير من الأهمية:**

– الأمر الأول: إنك لست المشترية الوحيدة التى دخلت هذا المتجر، ومعنى هذا أن البائعة أو البائع قد استقبل فى يومه عشرات غيرك، استجاب لمطالبهم وتحمل فى سبيل ذلك الكثير من الإرهاق والتعب.

والأمر الثاني: إن البائع إنسان قبل كل شيء، يرضيه إطراء المشترى، وتقديره لما تحمل فى سبيله من متاعب.

فإذا دخلت المتجر فحيى البائعة أو لا بابتسامة رقيقة، وكلمة لطيفة تشعرها بمودتك، وبأنك وضعت فيها ثقة كبيرة فتحاول أن تكون أهلاً لثقتك.

– تجنبى أن تجعلى مطالبك فى صيغة الأمر، فإن اللهجة الجافة تثير حنق البائع.

– قد يصادفك بائع ضيق الصدر، أو سريع الغضب والملل، فقدرى ظروفه قد يكون مرهقاً، وقد يكون مريضاً، وقد يكون متضايقاً من مشترية قبلك أهانته وأثارت نفسه، ومثل هذا البائع يمكنك أن تأسريه بكلمة لطيفة.

– قدمى لكل طلب بكلمة تشعر البائع باحترامك له... قولى له "من فضلك اعطنى كذا.. أو تسمح تشوف لى كذا".

– حاولى دائما ألا ترهقى البائع بطلب مالا حاجة لك به، بل حددى طلبك بدقة بقدر المستطاع، وإذا قدم لك البائع لونا لا يعجبك أو صنفا لا يرضيك فلا تسخرى من ذوقه، ولا تظهرى التأفف من سوء اختياره، يكفى أن تقولى إن هذا النوع لا يلائمك، أو أن عندك مثله.

– حذار أن تتحدثى عن عيوب "البضاعة" أمام الزبائن، بل احتفظى برأيك فيها لنفسك، ويكفى أن ترفضى مالا يعجبك بلباقة.

– لا تضيقى ذرعا بالبائعة التى تطرى لك شيئا لا يعجبك فإن هذا الإطراء هو وظيفتها، وواجبها الذى يجب أن تؤديه.

– تجنبى بقدر المستطاع إضاعة وقت البائعة، فإن وقتها له ثمن محسوب على صاحب المحل، وهناك عملاء غيرك فى حاجة إلى من يلبى مطالبهم.

– إذا أيقنت أن طلبك غير موجود فاعتذرى للبائعة بكلمة رقيقة واخرجى من فورك ولا تجادلين كثيراً.

- وإذا وجدت المحل مزدحما بالمشترين، والبائعات مشغولات عنك تذرعى بالصبر، ولا تحاولى أن ترغمى البائعة على أن تتفرغ لك، فإن هذا يغضب العملاء. ولاشك فى أنه يغضبك إذا ارتكبه غيرك معك.

- **مبالغة:**

- المبالغة فى كل شىء غير مستحبة، فإذا كانت على مائدتك ضيفة فلا تبالغى فى الإلحاح عليها فى أن تأكل، دعيها وشأنها فهذا أدعى لعدم الإحراج.

- وكذلك المبالغة فى المدح أو الذم تشكك الناس فى سلامة حكمك، فاجتهدى فى أن تعبرى تعبيراً صادقاً يشعر المستمع إليه بأنه قول صادق.

- **متحف:**

إذا دخلت متحفا فلا تعلقى على المعروضات بصوت عال حتى لاتضايقى الآخرين، وحتى لا تؤثرى بكلامك على حكمهم وتقديرهم. ولاتحاولى إظهار سعة إطلاعك وخبرتك بالنواحى الفنية.

- **مجاملة:**

إذا جاملك شخص ومدح فى ملابسك، أو فى أشيائك فلا تبخسى نفسك قدرها وتقولى إنها قديمة أو رخيصة أو هدية أو أى شىء من هذا القبيل بل اشكريه فقط.

- **مجوهرات:**

- ما من شك فى أن المجوهرات زينة جميلة نفيسة، ولكن الإسراف فى التحلى بها يعكس الآية.

- ومهما كان ما تملكينه من المجوهرات فلا تلبسى أكثر من خاتمين، أحدهما فى الخنصر والآخر فى البنصر، ولا تلبسى خاتما قط فى الإصبع الوسطى. وإذا

كان الخاتم من نوع "شيتاليـن" فمكانه الخنصر.

- لا تلبسى الماس والأحجار الكريمة إلا فى المناسبات المهمة.
- لا يجوز أن تجمعى بين لبس المجوهرات الحقيقية والتقليد.
- الساعة ذات السوار لا تلبس فى المناسبات ولا فى الحفلات.

- **محادثات تليفونية:**

▪ **إن مراعاة أصول المحادثات التليفونية يمكن أن يكون سببا فى كسب صداقة عدد كبير من الناس. ولكى تنجحى فى ذلك، راعى الآتى:**

- أن يكون صوتك هادئا غير مرتفع، واضح النبرات.
- تجنبى الإطالة فى الحديث.
- ومن الأفضل أن تبدئى المكالمة بذكر اسمك أولا.
- إذا كنت تتحدثين بشأن عمل، ولا تعرفين الشخص الذى يجب توجيه الحديث إليه، فاطلبى مساعدة – السويتش – فى إيصالك بالشخص المطلوب.
- عند الاتصال بالصديقات، راعى اختيار الأوقات المناسبة، وتجنبى أوقات تناول الطعام، أو أن تكون المحادثة بعد الساعة العاشرة مساء مثلا.
- إذا طالت المحادثة، وكنت على موعد أو لم يكن لديك وقت فراغ، فقدمى اعتذارك بطريقة لبقة لطيفة.
- علمى طفلك أن يحيى المتحدث عند الرد على التليفون وألا يقفل الخط إلى أن تنتهى المكالمة.. وألا يتحدث مع متصل لا يعرفه فى أى أمور.. وعموما لا يجب أن يرد الطفل فى وجود الكبار حتى لا يضيع وقت المتحدث سدى.

- **محاضرات:**

إذا ذهبت لسماع محاضرة ولم يعجبك موضوعها، فاحذرى أن تظهرى الضيق أو أن تستغرقى فى النوم، فالمحاضر فى مكان يسمح له بأن يرى جميع

مستمعيه، وليس من الأدب فى شىء أن نقابل حديث المحاضر بهذا الاستهتار.

- **محكمة:**

- إذا أردت حضور جلسة فى إحدى المحاكم، فراعى ما لدور القضاء من مكانة ولا ترتدى إلا الملابس المحتشمة، ولا تبالغى فى زينتك فأنت فى محكمة ولست فى مسرح.

- لا تتحدثى إلى من حولك فهذا يشوش على القاضى الذى يجهد نفسه ويرهق أعصابه ليستجمع كل أفكاره ويحصرها فى القضية التى أمامه.

- **مرايا:**

المرايا التى ترينها فى المحلات العامة وضعت لتجميل المكان لا لتتجملى فيها، فعودى نفسك على أن تمرى أمام المرايا خارج البيت دون أن تنظرى لنفسك فيها.

- **مرتبات:**

الموظفات والموظفون يتقابلون عند خزانة الصراف فى أول كل شهر، ومن قواعد اللياقة ألا تتطلعى للمرتب الذى تقبضه زميلتك أو زميلك، ولا تنظرى إليه عندما يعده ويراجعه.

- **مرح:**

لا تحاولى أن تنالى لقب "ظريفة" أو "مرحة" بأساليب مفتعلة، فقد تدفعك هذه المحاولة إلى التفوه بنكت أو حكايات مستهلكة ولتكن فكاهاتك وحكاياتك متزنة وفى وقتها المناسب، وغير مصحوبة بحركات أو إشارات فيها روح التهريج.

• **مرطبات:**

إذا كان الجو حاراً فلا تسألى ضيوفك عما إذا كانوا يريدون شرب بعض المرطبات، بل قدمى المرطبات فعلا، ولا تحاولى أن ترغمى على الشرب من لايريد أن يشرب.. ويحسن أن تكون المرطبات من أنواع متعددة ليتناول كل مدعو ما يريده.

• **مرفقاك:**

احرصى على أن يكون مرفقاك ملاصقين دائما لجانبيك، فالسيدة التى تمشى وذراعاها مفتوحان يكون شكلها سيئا.. وإذا جلست أمام المائدة فلا تضعى عليها مرفقيك.

• **مرضى:**

لزيارة المرضى آداب تجب مراعاتها ومنها:

– إن أول ما تفرضه عليك قواعد "الإتيكيت" هو أن تمتنعى عن زيارة أى مريض إذا كنت مصابة ببرد أو بأى مرض معد.

– قبل الزيارة حاولى أن تعرفى هل سمح له الطبيب باستقبال الزائرين أم لا؟!.

– لا تزورى المريض إلا فى الموعد المخصص للزيارة، واحرصى على أن تكون الزيارة لفترة قصيرة تتراوح بين ١٥ و٣٠ دقيقة تبعا لحالة المريض.

– إن عدد زائرى المريض يجب ألا يزيد على ثلاثة فى وقت واحد، فإذا دخلت ووجدت هذا العدد أو أكثر منه، فانتظرى فى غرفة الانتظار حتى يخرج بعضهم.

– إذا كان الزائرون من معارفك فلا تنصرفى عن المريض إلى الحديث معهم، ولا تتكلمى بصوت مرتفع، ولا تحدثى أى ضجة.

– لتكن جلستك فى وضع مريح للمريض حتى لا يبذل مجهودا لرؤيتك.

– ابتعدى عن سريره حتى لا تحدثى له أية هزة، ولا تكثرى من سؤال المريض عن حاله، إلا بالقدر الذى يشعره بأنك مهتمة به راغبة فى الاطمئنان عليه، ولا تتدخلى فى تفاصيل المرض وعلاجه وتطوراته.

– وإذا كان المريض زوجا أو أخا أو والدا أو عما أو خالا أو أحد أقاربك فلا مانع من أن تقدمى له بعض الزهور.

– أما إذا كان المريض من الأهل الأباعد أو من أصدقاء الأسرة، فلتكن الهدية شيئا غير الزهور، ككتاب أو أسطوانة موسيقى أو علبة حلوى أو بعض الفاكهة بشرط أن يكون مسموحا له بتناولها. وكثيرا ما تكون زجاجة كولونيا خير هدية يمكن أن تقدم للمريض.

– الحديث بالتليفون مع المريض يمكن أن يضايقه إذا طال.. شأنه شأن الزيارة الطويلة، فاختصرى الحديث بقدر المستطاع.

– لا تصحبى معك أطفالا عند زيارة المريض، فالأطفال لا يستطيعون التحكم فى تصرفاتهم. ومن ثم فقد يأتون بأعمال تضايق المريض.

– عند التحدث مع المريض تخيرى الموضوعات التى تحدثينه فيها، وتجنبى أخبار المرضى، الذين ماتوا، وذكر الحوادث المؤلمة، وكل ما يتشاءم منه المريض. وليكن حديثك رقيقا داعيا إلى الابتهاج والتفاؤل.

– وإذا انتهى موعد الزيارة وأهل المريض عنده فاستأذنى واخرجى قبلهم، لتتيحى لزوج المريضة أو لزوجة المريض أن يودع أحدهما الآخر بالطريقة التى يريدها.

• **مريضة:**

- إذا كنت قد أجريت جراحة وكللت بالنجاح فلا داعى أن تقصى على زائريك التفاصيل المزعجة التى مررت بها.

- لاتصفى المتاعب التى تعرضت لها، ولا تطلعى أحداً على مكان الجراحة، فقد يكون بين زائريك من لا تحتمل أعصابه هذا، وقد يكون أيضا بين زائريك من لديه نفس حالتك فيخيفه وصفك فيقلع عن عمل العملية أو تهتز معنوياته.

- وإذا أصابك مرض معد كالأنفلونزا مثلا، فاتخذى من الاحتياطات ما يمنع انتقال العدوى لمخالطيك وزائريك، ولا لزوم لتقديم مشروبات لهم، والأفضل أن تقدمى الشيكولاتة أو الحلوى المغلفة.

• **المرضى و"الإتيكيت":**

وكما أن للزائرين "إتيكيت" يجب أن يتبعوه، كذلك للمرضى "إتيكيت" يجب ألا يخرجوا عليه:

- إذا كنت مريضة بمستشفى فأول ما يجب عليك ألا تتوقعيه أن تجدى فى المستشفى كل ما تريدين، فالمستشفى غير الفندق لايضم إلا ضروريات العلاج والتمريض، فإذا وجدت نقصا فى مطالبك فلاتظهرى التأفف وعاملى الممرضات برفق، وأطيعى أوامرهن.

- وإذا كنت فى غرفة خاصة، وكان لديك جهاز راديو أو تليفزيون فلاترفعى صوته إلى الحد الذى يزعج من فى الغرف الأخرى.

- أما إذا كنت فى غرفة مشتركة بينك وبين مريضة أخرى فراعى ظروفها المرضية ومشاعرها.

- ولا تسألى الممرضات عن مرضك فإن واجبهن يفرض عليهن ترك التحدث فى هذا للأطباء.

- وعندما يأذن الله لك بالشفاء، قدمى للممرضات قبل مغادرتك للمستشفى ما ينم عن تقديرك لخدماتهن، ويمكن أن تقدمى لهن نقودا أو هدايا، وزيدى عليها كلمات شكر رقيقة.

- ولا تنسى أن الخادمة التى كانت تنظف لك غرفتك تنتظر منك شيئا من التقدير، وهى من طبقة تسعدها المكافأة المادية، فقدمى لها ما تستطيعين من نقود وودعيها شاكرة.

- **مسنون:**

عندما يدخل أحد كبار السن علينا أن ننهض لاستقباله والحفاوة به، وأن نجلسه فى أفضل مكان، وعلى من يسير إلى جانبه أن يمشى ببطء حتى لا يرهقه بالمشى السريع.

- **مشاغل:**

إذا أحاطت بك المشاغل فلا ترددى الشكوى من شواغلك ومتاعبك، فهذه المشاغل سنة الحياة وترديدها لا ينفعك بل تضيق به صدور السامعين.

- **مشط:**

لا تتركى مشطك ملبداً بما تساقط من شعرك، نظفيه أولاً بأول، حتى إذا اضطررت لإخراجه وتمشيط شعرك به خارج بيتك، يكون منظره عنوانا لنظافتك.

- **مشى:**

مشيتك تستطيع أن تضفى عليك الرشاقة، كما تستطيع أن تذهب بالكثير من رشاقتك، فامشى مشية متزنة لا هى متصلبة.. ولا هى مرنة رخوة تهز كل جزء من جسمك.. لأن هذا ليس من أصول اللياقة.

• **مصافحة:**

– إذا كنت وسط جمع من زملائك أو أصدقائك ودخل عليكم شخص أكبر منكم سنا ولا تعرفينه فلابد لك من مصافحته، وأن تذكرى اسمك له مع النظر إليه وإلى عينيه مع ابتسامة جميلة لأن هذا يضفى نوعا من الاهتمام لهذا القادم.

– إذا كنت فى مناسبة وصافحك أحد من بعيد فاقتربى منه وضعى يدك على كتفه أثناء حديثك رداً على طريقة مصافحته وخاصة إذا كان يقصد أن يقلل من قدرك.

– وعند التصافح لابد من مقابلة يدك ليد من يصافحك فإذا جعل يده فوق يدك فاعديها واجعليهما متقابلان.

– وإذا أردت أن تردى لأحد إهانته فاجعلى يدك فوق ويده تحت فهذه لغة الجسد التى يفهمها الرسميون.

• **مصعد:**

إذا دخلت المصعد فلا تغلقى بابه وراءك حتى تتأكدى من أنه ليس هناك من يريد الصعود، وإذا ركب معك زوجك وكان مدخنا فاطلبى منه ألا يدخن فى المصعد لأن ضيق المكان يحبس الدخان فيضايق الناس.

• **مضيفة:**

مضيفة الطائرة تنهض بعبء كبير، هو رعاية كل الركاب وإجابة طلباتهم، فلا ترهقيها بكثرة مطالبك، وانتهزى فرصة ذهابها للبوفيه واطلبى منها ما تريدين.

• **مطار:**

إذا ذهبت إلى المطار لتوديع بعض الأعزاء، فاحملى معك هدية ولو صغيرة

تقدمينها لهم.. لأن مثل هذه الهدايا تجعل لوداعك قيمة قلبية أكبر وأسمى.. ولاتظهرى جذعك لسفرهم حتى لا تؤذى مشاعرهم.

- **مطعم:**

- إذا كنت فى مطعم مع زوجك فيجب أن تدعيه يطلب ما تحتاجينه من "الجرسون" ولا تتطوعى أنت بذلك إلا إذا سألك الجرسون بصورة مباشرة.

- من الممكن أن تطلبى تغليف ما تبقى من الطعام وأخذه معك للمنزل فهذا ليس عيبا ولا يعتبر خارجا عن نطاق الأدب.

- تقدمى زوجك عند دخولك المطعم ولا تتجولان بين الموائد بعد اختياركما لإحداها إلا لسبب مقنع كالإضاءة أو النظافة مثلا.

- **مطبخ:**

إذا دعتك صديقة لتناول الطعام عندها، ورأيت أنها مشغولة فى إعداد الطعام فى المطبخ، فلا تذهبى إليها فى المطبخ وتقحمى نفسك فى عملها بدعوى مساعدتها.. إن هذا العمل قد يسبب لها ارتباكا، مع تسليمنا بحسن نيتك.. ولكن بعض الناس لا يحبون أن يطلع أحد على طريقتهم فى الطبخ وإعداد الطعام، فلا ترتكبى هذه الغلطة، إلا إذا دعتك ربة البيت نفسها لمساعدتها.

- **مقاطعة:**

إذا سمعت نكتة أو حكاية وكنت تعرفينها فلا تقاطعى قائلها.. دعيه حتى يتم حديثه فهذا لن يضرك أبداً.. ولكن لو فعلت العكس ستحرجينه.

- **مكتب:**

- لا ترفعى الكلفة بينك وبين زملائك فى المكتب، وعامليهم جميعا بلطف، وبأسلوب واحد لا تمييز فيه بين واحد وآخر، ولا بين واحدة وأخرى، واحذفى

من قاموسك الكلمات الخشنة، والتى فيها خروج عن المألوف.

- إذا أنجزت عملك ولم يعد لديك ما يشغلك فلا تضيعى وقت زملائك بأحاديث خارجة عن العمل أو تافهة.

- احذرى أن تقصى على الزملاء أو الزميلات ما تصادفينه فى حياتك الخاصة من متاعب أو مسرات.

- لا تنتهزى فرصة غياب زميلة أو زميل لتستعملى أدواته أو لتستولى على مقعده ولا تحاولى أن تغيرى من نظام الغرفة أو تفتحى نوافذها قبل أن تحصلى على موافقة شركائك فيها.

- احذرى أن تتناولى الشئون الخاصة لزملائك أو لرؤسائك.

- وإذا كنت رئيسة فليكن شعارك: "إن الرغبة أثبت فى النفوس من الرهبة"، فادفعى مرءوسيك إلى العمل عن حب فيك لا عن خشية منك.

- **ملابس:**

- لكل سن ما يلائمها من الملابس، وليس هناك أدعى للسخرية من أن ترتدى السيدة ثوبا لا يلائم سنها ولا يتفق مع المناسبة التى ترتديه فيها.

- لا تستهينى بالبقعة الصغيرة التى تلوث الثوب، أو بالفتق الصغير أو بالزرار الناقص لأن هذه الأشياء تنقص من أناقتك.

- قبل أن تبرحى بيتك ألقى نظرة على شكلك وعلى ملابسك، فإذا وجدت ما يحتمل أن يكون موضع نقد أو سخرية فغيريه، ولا تحاولى أن تستعرضى جمالك أو أناقتك، أو أن تلفتى إليهما الأنظار، كونى معتدلة فى كل شىء.

- **ملاحة:**

من قواعد الذوق السليم أن تخصص ملعقة للملاحة، ويجب عدم أخذ

الملح بطرف السكين – إلا إذا اضطررت لذلك– ولا يجوز أن تأخذيه بأطراف أصابعك.

- **ملاحظات:**

لا تبدى ملاحظاتك على ملابس صديقاتك أو على شكلهم بصفة عامة.. فأحيانا تكون الملاحظة مؤلمة ولو كانت صادقة.. وإن كان لابد من إبداء ملاحظاتك فلتكن بحذر وبأسلوب رقيق.

- **مواعيد:**

– لا تخلفى موعداً معتمدة على اعتذار رقيق تقدمينه، فإن قبول عذرك ما هو إلا مجاملة ممن أخلفت موعدهم، ولكن خلف الموعد نفسه يبقى أثره السيئ فى نفوسهم.

– من الواجب ألا تذهبى لزيارة أحد إلا بعد تحديد موعد سابق حتى لا تحدثى لمن تزورينهم اضطراباً فى مواعيدهم الأخرى.

- **موضوع:**

إذا لاحظت أن زائريك متبسطين فى الحديث لقرب عهد تعارف بعضهم ببعض،فاستخدمى لباقتك فى خلق موضوع ظريف يستطيع الجميع أن يتحدثوا فيه، على ألا يكون من المواضيع التى تثير الجدل أو الشقاق والنقاش، ومن البديهى ألا تكونى أنت ولا أولادك ولا زوجك موضوع الحديث.

- **موقف:**

– حاولى أن تركنى سيارتك فى أقل حيز ممكن لتتركى أكبر مسافة ممكنة للسيارات الأخرى.

– حاذرى عند الوقوف وعند المسير من أن تحتكى بسيارات الآخرين فهذا خسارة لك ولهم.

- إذا أردت الخروج فلا تفتحى الباب الأيسر، بل افتحى الأيمن دائما إذا كنت واقفة بسيارتك على الجانب الأيمن، وليكن فتح الباب بحذر حتى لاتصدمى به أحد المارة.

- **مياه:**

إذا قدمت مياها معدنية فتترك فى زجاجتها الأصلية ودون فتح، ويمكن وضعها فى حامل فضى مثلا أو من "البامبو" ، أما المياه العادية فتقدم فى دورق "شفشق" جميل من الفضة أو الكريستال أو الزجاج الفاخر.

- **ميزان:**

زنى نفسك بين حين وآخر لتكونى على علم أولاً بأول بتطورات جسمك لتحولى دون ترهل جسمك أو دون نحافته الزائدة.

* * *

obeikandl.com

- **نجف:**

النجف الكريستال يجب أن يكون لامعا لأقصى حد ، وكامل المصابيح، فإذا كانت نجفتك غير مستوفية لهذين الشرطين فلا توقديها واكتفى "بالأباليك".

- **نرفزة:**

النرفزة وضيق الصدر هما أكثر ما يذهب بجمال المرأة فاحتفظى دائما بهدوئك وحاولى فى نقاشك أن تكسبى المعركة بالمنطق السليم المتزن واللفظ الأنيق المختار.

- **نسيان:**

– إن نسيانك إذا كان يضايقك فإنه يضايق غيرك أيضا.. لأنه يصبح عبئا على من تنسين أشياءك عنده فيضطر لإبلاغك أو حمل الأشياء إليك فحاولى أن تركزى عندما تكونين فى مكان ما.

– كذلك نسيان أسماء الآخرين قد يضايقهم فحاولى التركيز فى هذا أيضا.

- **نظام:**

النظام معناه اليقظة ومعرفة الواجب.. فنظمى أشياءك لتوفرى وقتك وتكسبى سمعة طيبة عند معارفك.

- **نظارة شمسية:**

البسى نظارتك الشمسية كلما دعت الضرورة إلى ذلك، ولكن يجب أن تخلعيها عندما يُقدم لك شخص لأول مرة.

- **نظر:**

إذا تحدثت إلى شخص ما فوجهى نظرك إليه لأن توجيه الكلام مع عدم توجيه النظر إلى إنسان دليل على الاستهانة به، أو على أنك تخشين مواجهة من تحدثينه.

- **نفتالين:**

لا تخرجى بالملابس وهى معبأة برائحة النفتالين بل عرضيها للهواء قبل ارتدائها بوقت كاف.

- **نقود:**

لا تعطى أجر المدرس ولا أجر الطبيب أمام الناس، ومن المستحسن أن تقدمى للمدرس أو الطبيب أوراقا نقدية جديدة أو نظيفة على الأقل.

- **نكات:**

ليس على السيدة حرج أن تلقى بعض النكات، فالنكتة الظريفة تفتح القلوب، وتسعد النفوس، ولكن حذار يا سيدتى أن تكون نكاتك خارجة أو فيها "تريقة" على بعض الناس.. إنها إذا كانت كذلك فهى ستكون سببا فى هدم محبتك ومكانتك فى القلوب.

* * *

obeikandl.com

- **وسوسة:**

بعض الناس يعانون من داء "الوسوسة"، وقد يجرحون الآخرين عندما مثلا ينظفون المقعد قبل جلوسهم عليه، أو يرفضون تناول الطعام أو الشراب أو يمسحون الكوب بمنديل قبل صب المشروب مثلا.. وهكذا عند مضيفهم مما يعرضه للحرج، فراعى هذا حتى لا تجرحى مشاعر الآخرين.

- **وضوح:**

إذا تكلمت فليكن حديثك واضحاً.. وليس معنى الوضوح أن ترفعى صوتك إلى حد منتقد.. وأيضا لا تجعلى كلامك همسا يتعب المستمع إليك.

- **وعد:**

لا تحملى لأحد وعدا إلا إذا كنت متأكدة من تنفيذه.. وعليك أن تنفذيه فى أول فرصة تتاح لك.

- **وفاة:**

إذا ذهبت للتعزية فلا تسألى أسئلة تعيد للمحزونين ذكريات أليمة، فلا تسأليهم عن ظروف وفاة الفقيد، ولا عن المرض الذى تسبب فى هذا ولاتضحكى، ولا تتكلفى البكاء، وإذا لم تجدى حديثا يدار فالأفضل أن تلتزمى الصمت، وحذار أن تتحدثى عن الموضة أو السينما أو أخبار الخروج.

- **وقت:**

- لا تطيلى فى زيارتك إذا كنت تتزاورين مع إحدى الصديقات أو الأسر لأول مرة.. يكفى ربع ساعة أو ثلث ساعة مثلا.

– لا تنظرى لساعتك بين الفينة والأخرى.. بل قدرى الزمن الذى ستقضينه فى الزيارة، ثم انهضى فى الوقت الملائم، ولا تترددى فى الاستئذان والخروج، ولكن راعى ألا تقطعى باستئذانك حديث أحد.

- **وقوف:**

إن وصلت لحفل وأعلنت ربة البيت قدومك، وقدمتك باسمك فيجب أن تظلى واقفة لبضع لحظات لتردى على تحيات من يحيونك.

- **ولادة:**

– إذا زرت صديقة لك عقب الولادة، فلا تزوريها بعد الوضع مباشرة، إلا إذا كنت على صلة وثيقة بها، واتركى لها فرصة الاستجمام بعد الوضع، ويحسن أن تكون زيارة الوالدة فى اليوم الثالث.

وإذا أردت أن تقدمى للمولود هدية فاطلبى رؤيته، ودلليه قليلا ثم قدميها له... ويحسن أن تقدميها فى اليوم السابع "السبوع".

* * *

obeikandl.com

• **هدية:**

– راعى عند تقديم الهدية مناسبتها وصلتك بمن تهدينها له وسنه وظروفه وهواياته فلا تتسرعى فى اختياراتك.. فهذا الاختيار ليس بالأمر الهين إنه عمل يحتاج لحس مرهف وذوق سليم.

– إذا جاءتك هدية فافتحى غلافها أمام مهديها، واظهرى سرورك بها، وإعجابك بذوقه.. ولكن لا تفعلى هذا إذا كان هناك شخص آخر.. فقد لا تستطيعين أن تساوى بين مقدمى الهدية، وقد يكون فتح الهدية أمام شخص آخر إحراج لمهديها.

– عليك أن تضعى الهدية التى لا تؤكل – فى مكان بارز – وحاولى أن تستعمليها كلما حضر مهديها.

– إذا ذهبت لزيارة إحدى القريبات لقضاء يوم أو يومين عندها، فإنه من المستحسن أن تقدمى لها هدية بسيطة إثر وصولك، فإذا كانت تعيش فى الريف، فيمكن أن تكون الهدية شيئا من المدينة لا يوجد مثله هناك مثلا والعكس.

– وإذا ذهب ابنك مع ابن إحدى الصديقات أو الأقارب لقضاء بضعة أيام هناك، فاشترى له هديتين واحدة للأم والأخرى للابن. راعى أن تكون الهدية بسيطة رمزية، إذا لم يكن فى مقدورك تقديم هدايا ثمينة.

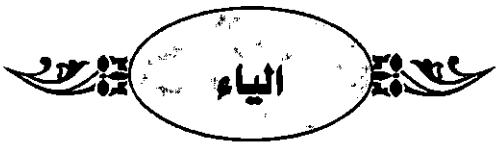
– وعند اختيار هدية الزفاف لإحدى الصديقات، اختارى لها أى شىء تحتاج إليه، وإن كان هذا يتوقف على قدرتك المادية.. ابعثى بالهدية قبل موعد الزفاف بأسبوع مع تهنئة رقيقة للعروسين. ويمكنك تقديم النقود كهدية فى

هذه المناسبة أو للأقارب من أفراد الأسرة، مع مراعاة عدم تقديمها لمن يكبرونك فى السن، إلا فى حالة رغبتك فى مساعدتهم ماديا. وتوضع الهدية فى هذه الحالة داخل مظروف ، مع رسالة رقيقة تعبر عن أجمل التهانى والأمانى.

- لا تقدمى هدية من الزهور لرجل مهما كانت الظروف.

* * *

obeikandl.com



- **يقظة:**

– من أجمل مزايا ربة البيت أن تكون يقظة دائما، فإذا كان عندها ضيوف فلتكن منتبهة إلى أن كل ضيف أمامه أدوات المائدة التى يحتاج إليها والخبز والملح... إلخ.

– إذا سافرت لقضاء بضعة أيام مع زوجك فى فندق فعليك أن تيسرى له الأشياء التى ألفها ويحبها، فإذا كان متعوداً أن يكون إلى جانبه ليلا كتاب يقرأ فيه، أو كوب ماء أو طفاية سجائر، فاعملى على أن توفرى له هذا حتى لا يفتقده.

* * *

obeikandl.com