

بلسم الخليل: «المهّم أسلوب توصيل الرّسالة من دون إصرار الأخرين»

انشغالها بعالم المال والأعمال الذي لها فيه باع طويل، لم يبدّد حلمها بممارسة فنّ الكتابة ودراسة علم الإتيكيت، والبروتوكول، والأصول، وحسن المظهر. فبعد سنواتٍ من انغماسها في بناء مهنتها كممثلة ومديرة إقليمية لبنك بيروت في منطقة الخليج العربي، مزجت أخيراً حبّها للكتابة وشغفها بعالم الإتيكيت، فأصدرت كتابها الأول «TRAVEL ETIQUETTE: A GUIDE FOR THE MODERN TRAVELER» الذي يتناول موضوع إتيكيت السفر بأسلوب سلس ومفيد. وحالياً تنكب على إعداد كتابها الثاني، بالإضافة إلى عملها على ترجمة كتابها الأول إلى أكثر من لغة.

لم يُطلق عليّ لقب «BUSY BEE» أو «النحلة الذائمة الانشغال» عن عبث، فإنني أستطيع القيام بأعمالٍ عدّة في الوقت نفسه. والمعروف عني شخصياً أنني أنام ساعات قليلة فقط ولذلك تجديني أكتب بعد منتصف الليل أو أحضّر لندوات أو حلقاتٍ عن البروتوكول. إن راحتي الشخصية مهمة جداً لدفعني نحو الاستمرار، وتكون عادةً أثناء عطلة نهاية الأسبوع حيث أخصّص ساعاتٍ للاستجمام وزيارة النادي الصّحّي.

بين كلّ تلك الممارسات، أيّ منها يمتعك وهو شغفك؟
لم أشعر يوماً أنّ الكتابة ستكون عزيزة عليّ قلبي كما اليوم، فأنا غير قادرةٍ على التّوقف عن ذلك.

رفيق السفر والتّرحال

أصدرت كتابك الأول «TRAVEL ETIQUETTE» الذي جرى توقيعه في دبي ثمّ بيروت. لماذا اخترت السفر موضوعاً لكتابك الأول، هل لأنك تواجهين شخصياً تصرّفات «غير لائقة» أثناء أسفارك الكثيرة نظراً إلى طبيعة عملك؟ وما كان أكثرها إزعاجاً لك؟

بلسم الخليل، اسمٌ معروفٌ في عالم المال والأعمال، لكنّ الوجه الأخر لك قد يكون معروفاً فقط بين المحيطين بك. فأنت كاتبة، ومجازة في الحقوق، ومجازة أيضاً في علم الإتيكيت والبروتوكول وتحسين المظهر. أخبرينا أكثر عن هذا الجانب من حياتك العمليّة؟ وعن السبب الذي دفعك إلى خوض مجال الإتيكيت تحديداً؟ شغفي بعالم الإتيكيت، والبروتوكول، والأصول، وحسن المظهر يعود إلى زمن بعيدٍ حتّى قبل أن أخوض امتحانات السلك الدبلوماسي في العام 1992. فهذه الدّورة تميّت بعد عشرين عاماً من انقطاعها ولو تميّت كما يجب كان من المفترض أن أكون سفيرة لبلادي الآن! إنّ سفري إلى دبي في العام 1993 وانشغالي بعالم المال والأعمال أضرّ دراستي بعض الشيء، إلا أنه لم يُطفئ هذه الرّغبة التي دفعتني إلى التّخصّص لاحقاً في هذا المجال.

كيف تستطيعين التّوفيق بين هذه المجالات المتباعدة عن بعضها؟ وهل تجدين بعد ذلك وقتاً لراحتك ومُتعتك الشخصية؟



للصداقة أصول وآداب



أجمل ما في الكون هو وجود صديق تستطيع أن تتواصل معه في الحزن والفرح. والصديق في بلاد الاغتراب هو كالأهل للمغترب، وكما يُقال «الصديق وقت الضيق». ولكن هل تعلم أن للصداقة أصولاً للمحافظة عليها؟

وضع خطوط عريضة

في اعتقادي أن أهم أصول المحافظة على الصداقة هي وضع خطوط عريضة لها منذ

البداية ووضع حدود للتعامل مع الصديق ضمن حدود الأمانة والأدب وحسن المعاملة وعدم التدخل في ما لا يعنيك. وهذا لا يمنع أن تكون مع صديقك من دون تكلف أو تصنع، ولكنه لا يعني الاتصال أو التواصل معه في حال المعرفة المسبقة بأن الصديق مشغول، أو الاتصال به في ساعات متأخرة من الليل أو أثناء توقيت الإفطار أو تناول الطعام.

طلب موعد للزيارة

وإذا كان الصديق أو الصديقة ممن يعمل، فيجب أن نبادر فوراً بالسؤال: هل أنت مشغول؟ أو هل نستطيع التحدث؟ ومع تطور التكنولوجيا ورسائل التواصل، أصبحت الرسالة الإلكترونية هي أسهل وسيلة لمعرفة وضعية الصديق. وإذا كان الاتصال في ساعات متأخرة يُعد سيئاً، فما هو أسوأ من ذلك زيارة الصديق من دون موعد مسبق. والطريقة المناسبة هنا من دون جرح المشاعر أن يُقال للصديق: «أتمنى أن تتصل بي قبل الزيارة في المرة المقبلة لكي أكون مستعداً لحسن الضيافة».

لا للمصلحة

إن أسوأ عادة هي الاتصال بصديق لمصلحة معينة فقط وليس للاطمئنان على أحواله والتواصل الاجتماعي معه، لذا، اتصل يا عزيزي للاطمئنان عليه والتواصل معه من حين إلى آخر. ارفع سماعة الهاتف أو أرسل رسالة خطية للاطمئنان والسلاام. وبادر الصديق بمبادرة أحسن منها، فالحياة أخذ وعطاء.

حفظ الأسرار

ومن أصول الصداقة عدم الإفشاء بالأسرار، وعدم خيانة الأمانة، وعدم النميمة بداعي الفراغ. فجميعها عوامل أساسية لفسخ الصداقات بسبب زلات اللسان وتبادل معلومات سرية. وهنا يجب أن يعرف صاحب العلاقة أن الاعتذار واجب حتمي حتى لو لم يؤد ذلك إلى التئام الجرح وإعادة التواصل. ويجب أيضاً الاعتراف الفوري بالخطأ في حالة الإساءة إلى الصديق عمداً أو عن غير قصد ومحاولة التواصل من دون إعطاء مبررات وهمية أو الاسترسال بالشرح الطويل.

التعامل باحترام وإيجابية

أخيراً تذكر يا عزيزي الصديق أن تبقى إيجابياً في التعامل مع أصدقائك وأن تبتعد عن السلبية في التعامل وأن تبقى الاحترام سيد العلاقة، وتذكر أن الرسائل النصية اللطيفة، والبطاقات الجميلة، وإرسال الورد لا تزال من أفضل الوسائل للتواصل فلا تنسها.

جنسيتك الكندية. هل من توضيح لذلك؟

لما كان موضوعي الأول عن السفر، أي أنه يجب أن يصل إلى الأعمار والجنسيات كافة ويجب أن يتوفر في جميع المطارات، كان لا بد من أن يكون باللغة الإنكليزية، وإنشاء الله ستتم ترجمته إلى لغات أخرى لاحقاً ومن ضمنها اللغة العربية.

كتاب ثان وترجمة الأول

بينما أحدثك خطر في بالي سؤال فضولي ربما: ألا تتعجب من كونك خبيرة في الإتيكيت؟ فكما تعرفين أننا مهما حاولنا لن نصبح جميعاً ملّمين بأصول الإتيكيت، وأتينا سنواجه كل يوم أشخاصاً بعيدين كل البعد عن ذلك.

عدم إمام معظم الناس بالأصول الصحيحة هو الدافع الأساسي الذي يجعلني لا أتوقف عن لفت أنظار الناس إلى الصحيح منها. والمهم هو الأسلوب لتوصيل الرسالة من دون إحراج الآخرين.

يعني أنت في معظم الأحيان وبطريقة لاشعورية، ترشدين من هم من حولك إلى كيفية حسن التصرف! ألا يزعجك فعل ذلك؟

يزعجني سوء التصرف ولا يزعجني إبداء الرأي وإرشاد الآخرين إلى الصحيح من السلوك.

ما هي أهم مقولة في حياتك انطلاقاً من كونك خبيرة في الإتيكيت؟

«BE KIND TO THE UNKIND» PEOPLE, THEY NEED IT THE MOST»: كوني لطيفة مع أقل الناس لطفاً، لأنهم أكثر الناس حاجة إليها.

هل من مشاريع تلوح في الأفق فيما يخص الكتابة بعامة، والإتيكيت بخاصة؟

إن شاء الله، بالإضافة إلى ترجمة كتاب «إتيكيت السفر» إلى لغات مختلفة، بدأت وضع الخطوط العريضة للكتاب الثاني.

مريم بركات

اختياري موضوع «إتيكيت السفر» أتى نتيجة طبيعية لسفري المتكرر بداعي العمل والاستجمام أيضاً ولتعرضي للأخطاء المتكررة من المسافرين والمعاناة الشخصية والعامة من التصرفات غير اللائقة والمزعجة التي لا تُعد ولا تُحصى والتي تعرقل المسافرين الآخرين وتؤخرهم.

كتابك الأول يتميز بالأناقة، سواءً لناحية صغر حجمه ووزنه، أو لناحية إخراجها، أو نصه البسيط السلس، أو الرسوم بحث ذاتها. فلا شك في أنك درست كل هذه الاختيارات لكي تصلي إلى هدف واحد، ما هو؟ للأسف في عالم الإلكترونيات والإنترنت أصبح صبر الناس قليلاً. ولم تعد القراءة رقيقة الدرب كما في السابق، ولذلك تجد المجلات مليئة بصور المناسبات الاجتماعية أكثر من المقالات والمواضيع المفيدة. ولذلك كان قرار اختصار الكلام قدر المستطاع

في عالم الإلكترونيات والإنترنت لم تعد القراءة رقيقة الدرب

ودعمه بصور بواسطة الشخصية المرحبة «MISS B» التي تساعد القارئ على تعلم الأصول من دون إزعاجه، أي بطريقة لبقية ومسلية. أفا الحجم، فقد أردته خفيف الوزن ليكون رفيقاً للسفر والتّرحال.

عندما تصفحت الكتاب، سألت نفسي لماذا اختارت بلسم الخليل اللغة الإنكليزية لكتابها، على الرغم من أنها لبنانية وتعمل في منطقة عربية، بغض النظر عن