

إِتْقَانُ فَنِّ الْمَعَامِلَةِ الطَّيِّبَةِ

THE
SCHOOL
OF LIFE


DOUBLETREE
BY HILTON™



تُعد المعاملة الطيبة المحور الأساسي لكل ما نقوم به في دبل تري من هيلتون. وقد أجرينا مؤخرًا بعض الأبحاث في الإمارات العربية المتحدة، ووجدنا أن الطيبة تنتشر حقا وتنتقل آثارها بعيدًا - فالمعاملة الطيبة تجاه شخص ما، مهما كان الفعل صغيرًا، تشجع الناس على فعل ذلك الصنيع الجميل لأشخاص آخرين، وبالتالي يكون التأثير مضاعفًا.

في جميع أنحاء العالم، عندما يحضر أحد الضيوف إلى أي من فنادقنا التي يزيد عددها عن ٤٦٠ فندقًا، فإننا نرحب به بالرقائق الساخنة المعبّدة بالشيكولاتة فور وصوله كأول إجراء من إجراءات كرم الضيافة. ولقد تعاوننا مع "مدرسة الحياة" لاستكشاف القيمة الحقيقية للمعاملة الطيبة. نأمل أن يكون ذلك مصدر إلهام لكم لمبادلة الآخرين بالمعاملة الطيبة، مهما بدا الفعل يسيرًا وصغيرًا.

ديانا فوغان - نائب رئيس أول والرئيس العالمي، دبل تري من هيلتون



لا تنال فكرة المعاملة الطيبة ما يكفي من الاهتمام والمكانة في مجتمعنا. فإننا بشكل عام نسمع كثيرًا عن ضرورة أن يكون لدينا الطموح لتحقيق النجاح والإبداع والإنتاج. ومع ذلك، فإن الكثير من المشكلات التي يسعى الأفراد والمؤسسات إلى حلها يمكن معالجتها أفضل معالجة من خلال المعاملة الطيبة.

والغريب أننا لا نتذكر الأثر العظيم للمعاملة الطيبة وأهميتها إلا عندما يعاملنا شخص آخر معاملة لطيفة ودية. عند هذه اللحظة، تتولد لدينا رغبة شديدة في معاملة الآخرين بلطف؛ وفي أن نكون أكثر رقة ومراعاة وكرمًا. وهنا ندرك فجأة أن المعاملة الطيبة لا تتعلق وحسب بالأطفال في ساحة المدرسة. بل هي أكثر أهمية في الأسواق، والعطلات العائلية، وقاعات الاجتماعات.

ألان دي بوتون

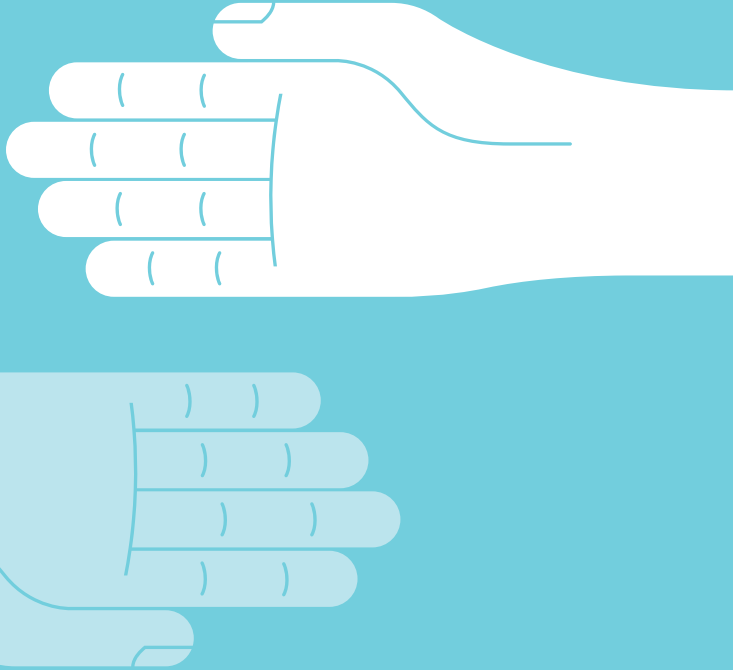
THE
SCHOOL
OF LIFE


DOUBLETREE
BY HILTON™

آثار المعاملة الطيبة

قد لا تلمس تلك القوة وسط معارك العمالقة، أو التعاويذ السحرية، أو مسابقات الرماية- لكن إحدى اللحظات العظيمة في الملحمة اليونانية "الأوديسة" هي في الحقيقة لحظة تجلت فيها قوة الطيبة. ففي هذه الملحمة الرائعة، يجد بطل الملحمة وهو الرحالة العالمي أوديسيوس نفسه في حال يرثى لها، وقد جرفه البحر إلى الشاطئ بعد تحطم سفينته، وهو الناجي الوحيد من طاقم سفينته. يزحف أوديسيوس على رمال الشاطئ حتى يجد شجيرة صغيرة يستقيء بظلالها. وفي الصباح، تمر الأميرة نوسيك الجميلة مع وصيفاتها، فيطل من تحت الشجيرة، ويجثو على ركبتيه، ويطلب منها المساعدة بكل تواضع. ورغم خوفها وشكوكها، تتكرم عليه بأن تأخذه معها.

لماذا تعد هذه اللحظة لحظة فارقة؟ أولاً، لأنها تتطلب الكثير من الشجاعة من كلا الطرفين. ثانياً، بسبب ما يلي: إن هذه المعاملة الطيبة لم تساعد أوديسيوس فقط، لكن بركة العمل عمّت أيضاً لتطال العديد من الأشخاص الآخرين، حيث أقامت الشخصيتان علاقة سلام جديدة بين بلديهما. إن المعاملة الطيبة ولو كانت بسيطة يعم خيرها.



تنعكس الآثار الواسعة النطاق للمعاملة الطيبة أيضاً في الفكرة التي تجد أن أفضل وسيلة لمكافأة الشخص اللطيف أو المبادر بالإحسان قد لا تكون غالباً برد ذلك إليه مباشرة، وإنما برده إلى أول شخص آخر نصادفه في طريقنا. ومن المفكرين الكبار الذين لفتوا الانتباه في العصر الحديث لهذا الأمر رجل المعرفة والسياسي الأمريكي بنيامين فرانكلين الذي بعث برسالة إلى بنيامين ويب ومعها هدية عبارة عن عشر قطع نقدية، كتب فيها: "أنا لا أدعي منحك هذا المبلغ من المال؛ أنا فقط أعيرك إياه. عندما تصادف رجلاً أميناً آخر في مثل محنتك، عليك أن ترد لي هذا المبلغ بإعارتك إياه لذاك الرجل".^١ أو كما كتبت ليلي هاردي هاموند: "علينا ألا نكافئ صانع المعروف، بل بصنع المثل مع الغير".^٢ فللمعاملة الطيبة الواحدة أثر متواتر ينتقل من شخص لآخر ويعم مع انتشاره.

يرى الباحثون أن الناس في هذه الأيام، أكثر من أي وقت مضى، قادرون على رؤية الآخرين من منظور عالمي ويقرّون بأن الآخرين يشاركونهم في الإنسانية. ومن بين هؤلاء الباحثين عالم النفس ستيفن بينكر، وقد وضع نظرية تنص على أن معاملتنا الطيبة المتنامية كجنس بشري لها علاقة باتصالنا المتزايد بأولئك الذين يختلفون عنا بدرجة كبيرة.



ذكرت نسبة ٨٥٪ من عينة الاستبيان أن مجرد ابتسامة بسيطة من شخص غريب يمكن أن تساعد في تحسين الحالة المزاجية الشخصية.

استبيان دبل تري من هيلتون ٢٠١٦

العطاء واسع البركة

مع أنّ الإحسان هو عمل يدلّ على نكران الذات، فإنه يعود على صاحبه بالبركة أيضاً. فقد كتب شكسبير عن الرحمة أنها ”بركة مزدوجة؛ تبارك من يمنحها ومن ينالها“. وكذلك الحال أيضاً مع المعاملة الطيبة. وهناك إجماع علمي واضح كذلك على الفوائد المترتبة عن المعاملة الطيبة، حيث أورد عالم النفس مارتين سليغمان ما نصه: ”لقد وجدنا أنّ المعاملة الطيبة هي أكثر ما يؤدي إلى الارتفاع الخاطف والأكيد في الشعور بحُسن الحال من بين جميع الممارسات التي اختبرناها.“ⁱⁱⁱ ومهما كان الفعل صغيراً، فإن تلقى معاملة طيبة قد يحدث تغييراً جذرياً في مدى الشعور بحُسن الحال.

وتؤيد هذه الحقيقة الأبحاث الأكاديمية التي تكشف أنّ مجرد القيام بأمور بسيطة تتسم باللطف تجعل الآخرين يشعرون بسعادة أكبر مع مرور الوقت.^{iv} وتؤتي هذه الصنائع ثمارها بشكل أفضل إذا اختار المرء الأعمال الطيبة بنفسه، وعمد إلى تنويعها من أسبوع لآخر. وقد أظهرت أبحاث أخرى أنّ مبادلة الآخرين المعاملة الطيبة لا يقوي الصحة البدنية ويزيد العمر فحسب، لكنه يساعد أيضاً في تحقيق الأهداف الشخصية.^v وبإيجاز، يمكن القول إنّ هناك الكثير من الفوائد الشخصية لنكران الذات. وعوضاً عن النظر إلى هذا الأمر بعين السخرية، فمن الأفضل أن ننظر إليه كدليل على الدور الأساسي للمعاملة الطيبة في الحياة الهانئة.

٩٠٪ من الأشخاص يعتقدون بشدة أنهم يكونون أكثر لطفاً تجاه الآخرين بعد أن يعاملهم أحد بلطف أولاً. كما يعتقد ثلاثة أرباعهم تقريباً أنّ الأفعال التي تدل على النوايا الحسنة تؤدي إلى مزيد من المعاملة الطيبة مع الغير.

استبيان دبل تري من هيلتون ٢٠١٦

” إن المعاملة الطيبة خصلة لا يمكن الاستهانة بها أبداً، فمن شأنها أن تمدّ المرء بالحيوية والنشاط طيلة اليوم، بل وحتى انتهاء عطلته، إذا تم هذا الأمر خلالها.

” المعاملة الطيبة تمنح المرء الدفء والراحة والإحساس الجميل الذي يستحقه.

” المعاملة الطيبة تجعلني أفكر بإيجابية، ولا سيما عندما أكون بعيداً عن أسرتي.

” ليس للمعاملة الطيبة جنسية؛ وفي مكان مثل الإمارات العربية المتحدة تأتي في صور وأشكال متعددة وغالباً من حيث لا نتوقع.

” الطيبة مع الآخرين عامل أساسي في الحياة الكريمة والسعيدة. طيب المعاملة لا يكلف المرء شيئاً في العادة، وإذا قرنتها بابتسامة فقد تغير اليوم كله أو الحياة بأسرها.

المعاملة الطيبة يعمّ خيرها

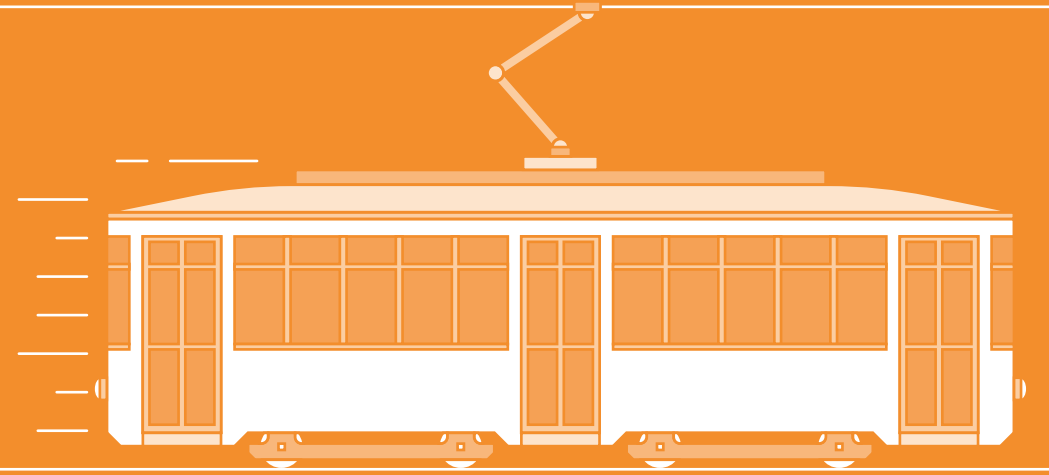
يبدو أن تأثير المعاملة الطيبة يكون أوسع وأشمل في أثناء السفر. فمع أنّ السفر بات اليوم أكثر أمناً إلا أنه حتى وقت قريب كان يعني الغياب عن الديار لسنين طويلة، مع ما ينطوي عليه من مخاطر الدرب والمرض والتهيه. وأما ما يقلقنا اليوم فهو عدم الحصول على شبكة اتصال قوية من الجيل الرابع أو على فنجاننا الكبير المعتاد من القهوة بالحليب. ومع ذلك فما زلنا نتمنى لبعضنا السلامة في السفر، وذلك لأننا نعرف بالبديهية أن السفر ينطوي على نوع معين من المصاعب. وعند السفر إلى مكان غير مألوف، شاعرين بالارتباك، وينقصنا الحس المعتاد بالاتجاه والمكان، تواجهنا بعض الأحداث التي لا نفهمها دائماً ولا يسعنا أن نتوقعها. والسفر دائماً ما يحمل فراق الديار والأماكن التي اعتدنا عليها، وبالتالي فهو بطبيعته يقودنا إلى المجهول.



أجاب ٤٨٪ بأنهم أكثر ميلاً للتعامل
بطيبة في أثناء العطلات.

استبيان دبل تري من هيلتون ٢٠١٦

إن تأثير المعاملة الطيبة في أثناء السفر غالباً ما يكون مضاعفاً لأنه يأتي من الغرباء الذين لا يحملون أي التزام تجاهنا، فهم ليسوا جيراننا حتى، أو كمن يعاملوننا كغرباء في ديارنا. إن هذا النوع من المعاملة الطيبة يأتي من أشخاص بالكاد يعرفوننا ولا يتوقعون معاملة بالمثل في المستقبل، إنهم ببساطة يساعدوننا ولا يتوقعون مكافأة على ذلك. ولأنَّ حُسن المعاملة التي نقدمها ونتلقاها في أثناء السفر لا يتعلق بردِّ الجميل إلى صاحبه فعلى الأرجح أن نبادر شخصاً آخر بحُسن المعاملة. وفعلاً فنحن نقابل ثلاثة غرباء في المتوسط في اليوم في حياتنا العادية، بينما نقابل أكثر من ذلك بكثير في أثناء السفر- وهو الأمر الذي يزيد بشكل كبير فرصتنا للتعامل بطيبة عشوائياً مع الآخرين. ^{vi} إنَّ أصدقاء المعاملة الطيبة تنتقل أبعد، وتغدو أعظم أثراً وأعم انتشاراً.



الخاتمة

قد يبدو الحديث عن ضرورة بذل المزيد من المعاملة الطيبة نوعاً من الإسراف في العاطفة، ولكنه في حقيقة الأمر أحد الخيارات الأقوى تأثيراً التي يمكننا اتخاذها في العمل أو البيت، أو حتى في التجارة وأروقة السياسة. والواقع أننا لا نتحدث عن قيمة هذا الأمر، ليس بسبب شعورنا بعدم تأثيره، ولكن لجهلنا بالفوائد التي ينطوي عليها. فمن خلال التعامل مع الآخرين بطريقة ألطف نفتح على هؤلاء الأشخاص ونجد أنفسنا فجأة معنيين بحياتهم بصورة متزايدة. وقد ينتهي بنا المطاف بتغيير أسلوب حياتنا واختياراتنا وأولوياتنا. ولكن يجب الاعتراف بأن هذا الأمر يمثل تحدياً كبيراً، لا سيما إذا كنا ننفر من التغيير بعض الشيء. ولنكون أكثر لطفاً مع الآخرين لا بد أن نأخذ هذه الاحتمالية على محمل الجد.

ويطبيعة الحال، لن نرى أثر حُسن صنيعنا على نطاق عالمي، ولكنه لا يقل نبلا بعدم تصدّره الأخبار. وعلينا أن نثق بأن آثار أعمالنا الطيبة لن تقتصر على التقدير العميق من جانب الآخرين، ولكنها ستنتقل منهم إلى الغير إلى أماكن بعيدة لا تطالها العين. وللمعاملة الطيبة أهمية كبيرة حتى على النطاق المحدود، لأن هذه الأفعال الصغيرة يمكن أن تؤثر بشكل هائل على حياة الآخرين، ولأن هؤلاء الآخرين بدورهم قد ينقلون هذه الصنائع الطيبة إلى غيرهم.

وعلى المستوى الأعم، فإن تأثير الطيبة يبعث على الشعور بالطمأنينة، كما أنه على المستوى الشخصي يعمل بمثابة مصدر إلهام للآخرين. إن التصرف بطريقة أكثر لطفاً يعدّ بلا شك من أهم الرحلات التي نبدأها في حياتنا.

”إن المعاملة الطيبة هي أساس علاقاتنا الإنسانية التي تحظى بالتقدير، وتساعدنا على المضي في حياتنا بسلاسة ويسر.

إنني أقدر أولئك الذين يقدمون المساعدة قبل أن أطلبها منهم، ويظهرون روح الكرم ويؤثرون غيرهم على أنفسهم.“

استبيان دبل تري من هيلتون ٢٠١٦

للاضمام إلى الحوار عبر الإنترنت، يرجى استخدام الوسم:

#TheDoubleTreeEffect

”إنَّ المعاملة الطيِّبة لا تكلف شيئاً،
ولكنها تنطوي على عطاء كبير. فمن
خلالها، يصبح من اليسير جداً صنع
الفارق. ولا بُدُّ أن ينظر الجميع إلى ذلك
بعين الاهتمام.“

استبيان دبل تري من هيلتون ٢٠١٦

- I Franklin, Benjamin. *The Works of Benjamin Franklin: Containing Several Political and Historical Tracts Not Included in Any Former Edition, and Many Letters, Official and Private, Not Hitberto Published; with Notes and a Life of the Author*. Vol. 9. Hilliard, Gray, 1840.
- II Hammond, Lily Hardy. *In the garden of delight*. Thomas Y. Crowell Company, 1916.
- III Pinker, Steven. *The Better Angels of Our Nature: The Decline of Violence in History and its Causes*. Penguin UK, 2011.
- IV Doheny, Kathleen. “Acts of Kindness Can Make You Happier.” US News and World Report. N.p., 24 Jan. 2013. Web. 15 June 2016.
- V Post, Stephen, and Jill Neimark. *Why Good Things Happen to Good People: How to Live a Longer, Healthier, Happier Life by the Simple Act of Giving*. Harmony Books, 2008.
- VI DoubleTree by Hilton US Survey, 2016.



مدرسة الحياة

ينصبّ تركيز مدرسة الحياة على تطوير الإدراك العاطفي بواسطة الثقافة. فنحن نتعامل مع عدة أمور مثل كيفية إيجاد عمل مفيد يشعر الإنسان بالرضا عن نفسه، وكيفية إتقان فن العلاقات، وكيفية فهم ماضي الإنسان، وكيفية تحقيق الهدوء النفسي، وكيفية الوصول إلى فهم أفضل للعالم الذي نعيش فيه وتغييره إذا تطلب الأمر.

دبل تري من هيلتون

دبل تري من هيلتون هي سلسلة فنادق عالمية تحقق نمواً سريعاً وتضم أكثر من ٤٦٠ فندقاً فخماً في مدن رئيسية ومناطق عصرية ومقاصد سياحية في قارات العالم الست. ويهدف كل شيء تقدمه دبل تري من هيلتون إلى عودة اللمسة الإنسانية إلى السفر والسياحة، بدءاً من تقديم الرقائق الساخنة المعدة بالشيكولاتة فور وصول الضيوف، ومواصلة تقديم الخدمة المتميزة طوال فترة الإقامة من خلال أعضاء فريق العمل الذين تتمثل مهمتهم في خلق تجربة مرضية لضيوف الفنادق والمجتمعات التي نفخر بخدمتها. للاطلاع على مزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني: doubletree.com.

منهجية الاستبيان

أجرت دبل تري من هيلتون في ٢٧ أبريل ٢٠١٦ استبياناً عبر الإنترنت بين عينة ممثلة على المستوى الوطني قوامها ٢٠٠٠ شخص بالغ من سكان الإمارات. وكانت العينة ممثلة على المستوى الوطني لكافة شرائح البالغين في الإمارات بناءً على العمر والنوع والمنطقة. ترجع الاختلافات التي تظهر في الأرقام الإجمالية أو بينها إلى تقرب الأرقام.