

یکی از تعاریف زیبای موفقیت انتخاب اهداف بایسته و به کار بستن ابزارها و روش‌های شایسته است و لبخند یکی از عناصر مهم رسیدن به موفقیت است. لبخند و صمیمیت با کارکنان موجب انگیزش و تعهد آنان می‌شود و بهره‌وری و ابتکار عمل را ارتقا می‌بخشد. این هنر به ویژه در سازمان‌های ایرانی بسیار ضروری و بلکه حیاتی است، چرا که فرهنگ کارکنان ایرانی بیش‌تر بر روابط متکی است تا منطق و وظیفه‌شناسی.

به تجربه می‌توان مدعی شد مدیری که بتواند صمیمیتی سازنده بین خود و کارکنانش برقرار سازد، بیش از نیمی از طریق موفقیت را پیموده است.

راه‌های رسیدن به موفقیت یافتنی نیستند بلکه ساختنی‌اند و مستلزم چیزی بیش از رسیدن به خط پایان یک مسابقه دوی نفس‌گیرند، پژوهش‌ها حاکی از وجود چهار بخش جدایی‌ناپذیر در موفقیت است که عبارت‌اند از:

- شادی (احساس لذت یا خرسندی از زندگی خود) و
  - کامیابی (موفقیت بیش از دیگران در رسیدن به اهداف مشابه)؛
  - اهمیت (احساس اینکه تأثیر مثبتی بر افراد مورد علاقه خود گذاشته‌اید) و
  - میراث‌گذاری (روشی برای جا انداختن ارزش‌ها با دستاوردهای خود برای کمک به دیگران در رسیدن به موفقیت آینده).
- این چهار عنصر سازنده اصلی ساختمانی هستند

که انسان‌ها از طریق پیگیری و بهره‌گیری از موفقیت در پی دستیابی به آن هستند. هر یک از این عناصر را که بردارد احساس موفقیت واقعی و ماندگار نخواهد بود.

پس می‌توان نتیجه گرفت که لبخند به‌جا و مؤثر باعث موفقیت می‌شود و موفقیت، شادی و کامیابی ایجاد می‌کند.

لبخند باعث کاهش خصومت، تغییر جهت انتقادات، تسکین تنش‌ها، روحیه‌افزایی و کمک به بیان پیام‌های دشوار می‌شود و همواره می‌تواند منشأ تحول باشد.

استراتژی لبخند فن و تکنیک نیست بلکه یک تفکر و اندیشه است و مدیرانی که از این تفکر برخوردارند معتقدند با وجود همه سختی‌ها باز هم می‌توان لبخند زد و سختی‌ها را با شیرینی محبت به یکدیگر آسان کرد. می‌گویند بیا لبخند بزیم بدون انتظار هیچ پاسخی از دنیا و بر این باورند که اگر صخره و سنگ در مسیر رودخانه زندگی نباشد، صدای آب هرگز زیبا نخواهد شد و از پیامبرشان آموخته‌اند که همواره متبسم باشند و این کلام رسول گرامی اسلام (ص) را آویزه گوش قرار داده‌اند که:

«از مصادیق صدقه است که به مردم سلام کنی و گشاده‌رو باشی.»

راستی چه می‌شود حتی زمانی که نمی‌شود کاری برای مراجعه کننده انجام داد، با خوشرویی بدرقه‌اش کرد و با ایجاد عوامل رضایت، نسبت به تربیت نیروی انسانی دلسوز و وفادار و هم مخاطبانی وفادارتر اقدام

## || صادق صادق پور || استراتژی لبخند فن و تکنیک نیست



کرد.

«در برابر توده‌های مردم فروتن باش و با نرمی و ملایمت با آنان معاشرت کن و چهره خویشت بر آنان گشاده‌دار و به مساوات به آنان نظر نما تا بزرگان و گردن‌کشان از تو توقع بی‌عدالتی نداشته باشند و ضعیفان از عدالت و دادگری تو مأیوس نگردند.»

امید آنکه با توکل بر خدای متعال و تأمل در این دستورالعمل مولای متقیان علی(ع) خطاب به والی مصر و به کارگیری آن، بدین مضمون که:

شاهد تحولی اثر بخش در خود و سازمان باشیم.

عشق بازی به همین آسانی است...

که دلی را بخری

بفروشی مهری

شادمانی را حراج کنی

رنج‌ها را تخفیف دهی

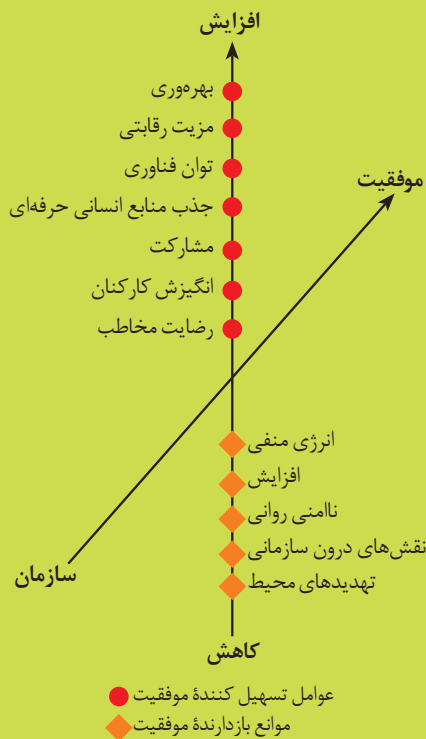
مهربانی را ارزانی عالم بکنی

و بی‌پچی همه را لای حریر احساس

گره عشق به آن‌ها بزنی

مشتری‌هایت را با خود ببری تا لبخند.

مجتبی کاشانی



منابع

۱. کیانی، غلامرضا؛ گزیده مدیریت، ۱۳۸۸.

۲. فرید تنکابنی، مرتضی؛ راهنمای انسانیت، تهران، دفتر نشر و فرهنگ اسلامی، ۱۳۸۰.

۳. قسرا ملکی احد، فرامرز؛ درآمدی بر اخلاق حرفه‌ای، تهران، سرآمد، ۱۳۸۷.

