



## چطور کاری کنی که لبخندت با بقیه فرق کند ؟

یکی از شش بایدی که دیل کارنگی در سال ۱۹۳۶ در کتابش با عنوان آیین دوستیابی عنوان کرد «لبخند زدن» بود. فتوای او در تمامی درهای بد تقریباً در سخنان هر استاد امر ارتباطات که قلم بر کاغذ می برد یا جلوی میکروفون حرف می زد منعکس می شد .

با این حال در آغاز هزاره سوم ، واقعا لازم است که نقش محوری لبخند را در روابط پیچیده انسانی مورد بررسی مجدد قرار دهیم وقتی به عمق حرف کارنگی فکر کنی ، می فهمی ، که لبخند سریع سال های ۱۹۹۶ همیشه جواب نمی دهد مخصوصاً در دنیای امروز .

این شیوه قدیمی که سریع با لبخندی دندان هایت را به طرف مقابل نشان دهی ، در دنیای پیچیده امروزی دردی را دوا نمی کند. به رهبران ، مذاکره کنندگان و غول های تجاری دنیا نگاه کن هیچ آدم چاپلوس لبخند بر لبی در میان آنها نمی بینی.

بازیکنان کلیدی در تمامی عرصه های زندگی چنان غنایی به لبخندشان می بخشند که وقتی آن لبخند بر چهره شان نمایان می شود تاثیر به مراتب بیشتری می گذارد و دنیا با آنها می خندد.





محققان ده ها نوع مختلف لبخند دسته بندی کرده اند ؛ از لبخند زورکی دروغگویی که در هچل افتاده گرفته است تا لبخند بی غل و غش یک نوزاد. برخی لبخندها گرم هستند و برخی بیروح ، بعضی از لبخند ها واقعی هستند و برخی دروغین . حتماً خیلی از این لبخندهای مصنوعی را بر روی چهره دوستانی که می‌گویند : «خوشحالم که سری به من زدی و یا نامزدهای ریاست جمهوری که به شهر شما سفر می‌کنند و می‌گویند بسیار خوشحالم که در جمع مردم این شهر ...» را دیده‌ای.

برندگان بزرگ بازی زندگی می‌دانند که لبخندشان یکی از قدرتمندترین سلاح هایشان است بنابراین برای کسب بیشترین تاثیر مثبت ممکن آن را به بهترین نحو تنظیم کنند.

### چطور لبخندت را تنظیم کنی ؟

همین سال پیش ملیسا همکلاسی قدیمی من در دوران دانشگاه ، مسئولیت شرکت پدرش را برعهده گرفت کمپانی جعبه سازی آنها در خاورمیانه بود و من زنگ زد و گفتم که برای جذب چند تا مشتری جدید دارد به نیویورک می‌آید و از من خواست به همراه او و چند تا از مشتری هایش شام بخورم. و واقعاً دوست داشتم دوباره لبخند شاد او را ببینم و صدای خنده اش را بشنوم که همه را به وجد می‌آورد.

سال گذشته ، وقتی که پدر میسی فوت کرد و مسئولیت شرکت پدرش را در دست گرفت آن روزها فکر می‌کردم که شخصیت میسی برای مدیرعامل یک شرکت تجاری مردانه کمی شکننده باشد ولی آخر من از کارتون و جعبه چه سررشته ای داشتم ؟



من و میسی و سه نفر دیگر که قرار بود به جمع مشتری‌های شرکتش بپیوندند در رستورانی در وسط شهر همدیگر را ملاقات کردیم در حالی که داشت ما را به سمت سالن غذاخوری هدایت می‌کرد آهسته در گوش من گفت: « لطفاً جلوی اونا من رو ملیسا صدا کن » من گفتم: حتماً مگه چندتا مدیرعامل تو دنیا هست که اسمش میسی باشه. همین طور که بساط پیش از غذا داشت چیده می‌شد، ولی کم کم متوجه شدم میسی زنی شده است که زمین تا آسمان با آن دختر خوش خنده دوران دانشگاه فرق دارد البته درست مثل آن دوران جذاب بود و همان قدر لبخند می‌زد. با این حال، چیزی در او فرق کرده بود که درست نمی‌فهمیدم چیست.

با وجود آن که ملیسا هنوز هم آنقدر گرم و صمیمی بود در حین صحبت‌هایش این احساس به من دست داد که تک تک کلمه‌هایش دارای عمق و خلوص بیشتری است. او با شور و حرارت صادقانه به سوال‌های مشتری‌های احتمالی جواب می‌داد و من احساس می‌کردم آنها هم از او خوششان آمده است. خیلی خوشحال شدم چون دوستم آن شب نمره ۲۰ گرفت در انتهای آن دیدار، ملیسا سه تا مشتری کله‌گنده برای شرکت در دست و پا کرده بود.

وقتی که با او در تاکسی تنها شدم، گفتم: میسی، از وقتی که مسئولیت شرکت را به عهده گرفتی، خیلی عوض شدی یه آدم دیگه شدی واقعا خونسرد و تیزبین و اهل معامله شدی؟



ملیسا گفت : راستش فقط یک چیز عوض شده .

- چی ؟

- لبخندم.

- من با ناباوری گفتم: چی ؟

انگار که او جواب را نشنیده جواب داد : لبخندم. وقتی بابا مریض شد و فهمید تا یکی دو سال دیگر مسئولیت شرکت به عهده من می افته ، منو نشوند کنارش و یه حرف ها بهم زد که زندگی ام را عوض کرد. هیچ وقت حرفهایش را فراموش نمی‌کنم. بابا بهم گفت : میسی ، عزیز دلم این شعر قدیمی رو یادت میاد : من دوست دارم ، عزیزم ، ولی پاهات زیادی گندس.



حالا اگه از من بخوای همین شعر رو توی دنیای تجارت برای تو بگم میشه این : من دوست دارم ، عزیزم ، ولی لب هات زیادی می خنده. و تکه‌ی بریده از روزنامه را که در اثر گذر زمان فرسوده شده بود از سوی کتو بیرون آورد و به من نشان داد او سال ها این روزنامه را نگه داشته بود تا سر وقتش آن را به من نشان دهد. موضوع مقاله تحقیقی درباره زنان در دنیای تجارت بود آن تحقیق نشان داده بود زن هایی که در زندگی تجاری خود آنآ در پاسخ مخاطبشان لبخند نمی زنند در چشم آن ها آدم های معتبری به نظر می رسند .

همینطور که میسی داشت حرف میزد ذهن من به سمت زنان تاریخ سازی رفت که میشناختم : افرادی مانند مارگارت تاچر ، ایندیرا گاندی ، گلدا مایر و سایر زنان قدرتمند مثل آنها لبخند هیچ کدام از آنها لبخند حاضر و آماده ای نبود.

پس رازش این بود. لبخند با طمأنینه ملیسا به شخصیت او عمق و غنا و صمیمیت بیشتری بخشیده بود گرچه این طمأنینه چیزی بیشتر از یک ثانیه نبود ، اما دریافت کنندگان لبخند زیبا و گشاده او احساس می کردند که لبخند او لبخندی خاص و فقط متعلق به آنهاست .

من تصمیم گرفتم تحقیقات بیشتری درباره لبخند انجام دهم وقتی تو در کار کفش هستی ، به پاهای بقیه نگاه می کنی ؛ وقتی که تصمیم میگیری مدل موهایت را تغییر بدهی ، به مدل موهای هر کسی که میبینی نگاه می کنی ؛ خب من هم برای چندماه تبدیل شدم به کسی که مدام به لبخندهای بقیه نگاه می کرد من به لبخند آدم های توی خیابون نگاه می کردم ؛ به لبخندهای آدم های توی تلویزیون نگاه می کردم ؛ به لبخندهای روی لبهای سیاستمدارها ، روحانیون ، غول های تجاری به رهبران دنیا نگاه می کردم.





لابد میپرسی از این همه نگاه کردن چه دستگیرم شد؟ من در میان دریایی از دندان های براق و لب هایی از هم جدا فهمیدم ، آدم هایی که از همه متکی به نفس تر و کامل تر به نظر می رسند هیچ کدام در لبخند زدن عجله نمی کردند ولی وقتی هم که این کار را می کردند ، لبخندشان طوری بود که انگار داشت به تک تک شکاف های توی صورتشان نفوذ می کرد و مثل یک سیل آرام آرام صورت آنها را در خود فرو می برد من به این تکنیک می گویم.

### تکنیک لبخند غرق کننده

تا چشمت به کسی افتاد فورا به او لبخند نزن طوری که انگار هر آدم دیگری هم که سر راهت قرار بگیرد از این امتیاز بهره مند می شود. در عوض برای لحظه ای به صورت طرف مقابلت نگاه کن ؛ کمی مکث کن ؛ در شخصیتش فرو برو ؛ بعد بگذار که موجی از یک لبخند گرم ، گشاده و پر از اشتیاق به سمت صورتش سرازیر شود و چشم هایت را بیوشاند. مطمئن باش این موج گرم لبخند مخاطبت را در خود فرو می برد آن تاخیر یک ثانیه ای مخاطبت را متقاعد می کند که لبخند غرق کننده ی تو خالصانه و تنها برای اوست .

منبع : کتاب چطور با هر جور آدمی ارتباط برقرار کنیم ؟ ( لیل لوندن)