

ارتباطات غیرکلامی در محیط کار و تاثیر آن بر ارتقای شغلی: چگونه بدون گفتن حتی یک کلمه، مدیران را متقاعد کنیم؟

آیا تا به حال در محل کارتان با این صحنه تلخ روبرو شده‌اید که شما روزها و ماه‌ها با تمام توان زحمت می‌کشید، وظایف‌تان را به بهترین شکل و بدون هیچ نقصی انجام می‌دهید، اما زمانی که نوبت به افزایش حقوق، پاداش یا گرفتن یک پست مدیریتی می‌رسد، مدیر شرکت شخص دیگری را انتخاب می‌کند؟ شخصی که شاید تخصص و سواد کاری‌اش نصف شما هم نباشد، اما همیشه در چشم مدیران انسان موفق‌تر و شایسته‌تری به نظر می‌رسد! در این لحظات، احتمالاً با قلبی شکسته از خودتان پرسیده‌اید: «مگر من چه چیزی کم داشتم؟ چرا هیچ‌کس زحمات واقعی مرا نمی‌بیند؟»

بسیاری از کارمندان زحمت‌کش و متخصص فکر می‌کنند که در دنیای کار، فقط «مهارت فنی و خوب کار کردن» مهم است. آن‌ها ساعت‌ها پشت میزشان می‌نشینند، سرشان در کار خودشان است و به بهترین شکل گزارش می‌نویسند. اما یک قانون نانوشته و بسیار مهم در تمام شرکت‌های دنیا وجود دارد: مدیران، آدم‌ها را فقط بر اساس کارهایی که روی کاغذ انجام داده‌اند قضاوت نمی‌کنند؛ بلکه آن‌ها را بر اساس «رفتار، ظاهر و زبان بدنشان» ارزیابی می‌کنند. اگر شما بهترین متخصص شرکت باشید، اما وقتی راه می‌روید شانه‌هایتان افتاده باشد، وقتی با مدیر حرف می‌زنید به زمین نگاه کنید و وقتی در جلسه می‌نشینید خودتان را جمع کنید، ذهن مدیر به صورت ناخودآگاه شما را به عنوان یک فرد «ضعیف، بدون اعتماد به نفس و نامناسب برای مدیریت» دسته‌بندی می‌کند.

این همان راز بزرگی است که به آن «ارتباطات غیرکلامی یا زبان بدن» می‌گویند. شما حتی زمانی که ساکت هستید هم در حال حرف زدن با دیگرانید! حرکات دست شما، نوع نگاهتان، طرز نشستن و حتی لبخند شما، بلندتر از تمام کلماتی که از دهانتان خارج می‌شود، فریاد می‌زنند که شما چه کسی هستید. در این مقاله بسیار جامع و کاربردی، می‌خواهیم به دور از هرگونه کلمه سخت و پیچیده، بررسی کنیم که چرا زبان بدن تا این حد در پیشرفت کاری ما تاثیر دارد. همچنین با استفاده از راهنمایی‌ها و تجربه‌های طاهای بام‌شاد مدرس فن بیان، یاد می‌گیریم که چگونه با چند تغییر ساده در رفتارهای روزمره، از خودمان یک شخصیت قدرتمند، قابل اعتماد و دوست‌داشتنی بسازیم تا درهای پیشرفت و ارتقای شغلی به روی ما باز شود.

چرا رفتار ما، بلندتر از کلماتمان حرف می‌زند؟ (قدرت پنهان زبان بدن)

آیا می‌دانستید که وقتی شما در حال صحبت کردن با مدیر یا همکاران هستید، کلماتی که به زبان می‌آورید فقط هفت درصد از پیام شما را منتقل می‌کنند؟ بله، فقط هفت درصد! بقیه پیام شما از طریق لحن صدا و حرکات بدن شما (ارتباطات غیرکلامی) به طرف مقابل می‌رسد.

برای اینکه این موضوع را بهتر درک کنیم، فرض کنید شما وارد اتاق مدیر می‌شوید تا بگویید روی این پروژه جدید تسلط کامل دارید و می‌توانید آن را انجام دهید. اما در حالی این حرف را می‌زنید که دست‌هایتان را در هم گره کرده‌اید، صدایتان می‌لرزد و نگاهتان را از چشمان مدیر می‌دزدید. ذهن مدیر در این لحظه دچار یک تضاد بزرگ می‌شود: کلمات شما می‌گویند «من مسلط هستم»، اما بدن شما فریاد می‌زند «من به شدت ترسیده‌ام و روی کارم اطمینان ندارم!». در این شرایط، مغز انسان همیشه و بدون استثنا، به زبان بدن اعتماد می‌کند و کلمات را دروغ می‌پندارد.

دلیل این اتفاق این است که کلمات از بخش منطقی مغز می‌آیند و ما می‌توانیم آن‌ها را دروغ بگوییم یا سانسور کنیم، اما زبان بدن مستقیماً از بخش احساسی مغز فرمان می‌گیرد و احساسات واقعی ما را بدون هیچ نقابی به همه نشان می‌دهد. بنابراین، اگر می‌خواهید در شرکت پیشرفت کنید، باید یاد بگیرید که کلمات و رفتارتان دقیقاً یک پیام را به دیگران برسانند: پیام قدرت، احترام و اعتماد به نفس.

اشتباهات مرگبار در زبان بدن که جلوی پیشرفت شغلی شما را می‌گیرند

گاهی اوقات ما کارهایی را با بدنمان انجام می‌دهیم که خودمان اصلاً متوجه آن‌ها نیستیم، اما همین کارهای کوچک، تصویر ما را در ذهن دیگران خراب می‌کند. اگر می‌خواهید بدانید چرا ترفیع نمی‌گیرید، بررسی کنید که آیا این عادت‌های اشتباه را در محل کار دارید یا خیر:

۱. فرار از نگاه کردن به چشم‌ها (ارتباط چشمی ضعیف)

این یکی از بزرگترین آفت‌های محیط کار است. وقتی با مدیر یا همکاران صحبت می‌کنید، چشمانتان کجا را نگاه می‌کند؟ اگر مدام به زمین، به صفحه گوشی یا به وسایل روی میز خیره می‌شوید، پیام بسیار بدی را منتقل می‌کنید. کسی که نمی‌تواند به چشمان طرف مقابل نگاه کند، در ذهن دیگران به عنوان فردی خجالتی، پنهان‌کار یا کسی که چیزی برای قایم کردن دارد شناخته می‌شود. هیچ مدیری حاضر نمی‌شود مسئولیت‌های بزرگ شرکت را به کسی بسپارد که از نگاه کردن به آدم‌ها می‌ترسد!

۲. قوز کردن و بستن دست‌ها (وضعیت بدنی مچاله شده)

بدن شما فضای اشغال شده شما در جهان است. وقتی روی صندلی محل کار قوز می‌کنید، گردنتان را به سمت پایین می‌اندازید و دست‌هایتان را محکم در هم گره می‌کنید یا روی سینه‌تان می‌بندید، در واقع دارید خودتان را کوچک و نامرئی می‌کنید. این نوع نشستن به بقیه می‌گوید: «من از شما می‌ترسم، لطفاً به من کاری نداشته باشید و مرا نبینید.» انسانی که خودش را پنهان می‌کند، هرگز برای جایگاه‌های برتر شغلی انتخاب نخواهد شد.

۳. داشتن چهره‌ای خشک، اخمو و بی‌تفاوت

آیا تا به حال کسی به شما گفته است: «چرا امروز اینقدر عصبانی هستی؟» در حالی که شما اصلاً عصبانی نبوده‌اید و فقط چهره‌تان در حالت عادی قرار داشته است؟ به این حالت در روانشناسی، «چهره استراحتی اخمو» می‌گویند. وقتی شما در تمام طول روز با چهره‌ای خشک، بدون لبخند و بی‌تفاوت در شرکت راه می‌روید، همکاران و مدیران احساس می‌کنند شما آدم سخت و غیرقابل تحملی هستید. آدم‌ها ترجیح می‌دهند با کسانی کار کنند و به کسانی ارتقای شغلی بدهند که انرژی مثبت دارند و بودن در کنارشان حس خوبی به آن‌ها می‌دهد.

۴. تکان دادن مداوم پا و بازی کردن با وسایل (نشانه‌های استرس)

آیا در جلسات کاری مدام پای خود را تکان می‌دهید؟ با خودکارتان تندتند بازی می‌کنید یا مدام با موهیتان ور می‌روید؟ این حرکات ریز و اضافی، راهی برای تخلیه استرس درونی شما هستند. اما وقتی مدیر شما این حرکات را می‌بیند، احساس می‌کند شما فردی به شدت مضطرب و بی‌قرار هستید که نمی‌تواند روی یک موضوع تمرکز کند. فردی که نتواند استرس دست و پای خودش را کنترل کند، چطور می‌تواند بحران‌های یک شرکت را کنترل کند؟

چگونه با تغییر رفتار غیرکلامی، شخصیتی قدرتمند و کاریزماتیک بسازیم؟

حالا که متوجه شدیم چه کارهایی تصویر ما را خراب می‌کنند، وقت آن است که یاد بگیریم چطور با چند تغییر ساده، به جذاب‌ترین و قابل اعتمادترین فرد شرکت تبدیل شویم. با رعایت این چهار قانون طلایی، می‌بینید که چطور رفتار دیگران و احترامی که به شما می‌گذارند، از زمین تا آسمان تغییر می‌کند.

قانون اول: معجزه ژست قدرت و فضای باز

بدن شما می‌تواند حال روحی شما را تغییر دهد. از همین امروز تصمیم بگیرید که وقتی در راهروهای شرکت راه می‌روید یا پشت میزتان نشسته‌اید، شانه‌هایتان را کاملاً به سمت عقب بدهید، قفسه سینه را باز نگه دارید و سرتان را بالا بگیرید. وقتی شما با شانه‌های باز راه می‌روید و فضای بیشتری را اشغال می‌کنید، مغز شما شروع به ترشح هورمون اعتماد به نفس می‌کند. بقیه آدم‌ها هم با دیدن این طرز ایستادن، ناخودآگاه به شما احترام می‌گذارند. در جلسات کاری، هرگز دست به سینه ننشینید. دست‌هایتان را با آرامش روی میز بگذارید تا نشان دهید انسانِ باز، پذیرا و شجاعی هستید.

قانون دوم: برقراری ارتباط چشمی گرم و دوستانه

نگاه کردن به چشمان دیگران، پل تلای برای ساختن اعتماد است. وقتی مدیر با شما صحبت می‌کند، به جای نگاه کردن به دفترچه یادداشتان، مستقیماً به چشمان او نگاه کنید. البته دقت کنید که زل زدن طولانی و بدون پلک زدن هم ترسناک است! قانون درست این است که به اندازه گفتن یک جمله کوتاه (حدود چهار ثانیه) به چشمان او نگاه کنید، سپس برای یک لحظه نگاهتان را به دستان او یا سمت دیگری بگردانید و دوباره ارتباط چشمی را برقرار کنید. این رفت و برگشت نگاه، یک ارتباط چشمی بسیار حرفه‌ای، گرم و سرشار از اعتماد به نفس می‌سازد.

قانون سوم: لبخند ملایم؛ کلید ورود به قلب‌ها

برای اینکه دیگران شما را دوست داشته باشند و بخواهند با شما کار کنند، باید گارد آن‌ها را بشکنید و هیچ چیز به اندازه یک لبخند واقعی، گاردهای دفاعی را از بین نمی‌برد. نیازی نیست در محیط کار با صدای بلند بخندید؛ فقط کافی است وقتی با کسی روبرو می‌شوید یا به حرف‌های کسی گوش می‌دهید، یک لبخند ملایم و مهربان روی لب‌هایتان داشته باشید. لبخند زدن چهره شما را از یک کارمند خسته و بی‌حوصله، به یک فرد پرانرژی و دوست‌داشتنی تبدیل می‌کند که همه دلشان می‌خواهد او را در تیم خودشان داشته باشند.

قانون چهارم: استفاده درست از دست‌ها هنگام صحبت کردن

وقتی در حال ارائه یک گزارش هستید یا با همکارانتان صحبت می‌کنید، دست‌هایتان را در جیب‌تان قایم نکنید! کسانی که دست‌هایشان را پنهان می‌کنند، غیرقابل اعتماد به نظر می‌رسند. اجازه دهید دست‌هایتان به صورت طبیعی با کلماتتان حرکت کنند. استفاده از دست‌ها برای شمردن موارد (یک، دو، سه) یا باز کردن کف دست‌ها به سمت بالا، نشان‌دهنده صداقت، شفافیت و تسلط شما روی موضوع است. فقط مراقب باشید که دست‌هایتان را بیش از حد و به صورت عصبی و تند تکان ندهید؛ حرکات دست باید نرم و هماهنگ با آرامش کلامتان باشد.

لحن صدا: بخش نامرئی اما حیاتی در ارتباطات غیرکلامی

شاید فکر کنید فن بیان فقط مربوط به کلمات است، اما «چگونه گفتن کلمات» بخش مهمی از ارتباطات غیرکلامی ماست. صدای شما می‌تواند به تنهایی باعث پیشرفت یا پسرفت شما شود!

اگر در محل کار همیشه با صدای خیلی ضعیف، بی‌رمق و خواب‌آور صحبت می‌کنید، مدیران احساس می‌کنند شما انرژی و انگیزه کافی برای انجام کارهای بزرگ را ندارید. از طرف دیگر، اگر همیشه با صدای بلند، تند و خشن حرف می‌زنید، دیگران شما را فردی پرخاشگر و غیرمنطقی می‌دانند که نمی‌تواند با بقیه به خوبی کار کند. برای داشتن یک شخصیت کاریزماتیک، صدای شما باید «آرام، شمرده، اما کاملاً محکم و رسا» باشد. وقتی با اطمینان و سرعت مناسب حرف می‌زنید، دیگران متوجه می‌شوند که شما دقیقاً می‌دانید دارید چه می‌گویید.

نقش آموزش و مربی حرفه‌ای در تغییر عادات‌های رفتاری

خواندن این تکنیک‌ها و فهمیدن اهمیت آن‌ها قدم اول است؛ اما وقتی سال‌ها با یک سری عادات‌های غلط (مثل قوز کردن یا تند حرف زدن) زندگی کرده‌ایم، تغییر دادن آن‌ها به تنهایی کار بسیار سختی است. ما معمولاً خودمان نمی‌توانیم رفتارهای بدمان را ببینیم و به یک آینه یا یک ناظر بیرونی نیاز داریم.

اینجاست که ارزش یادگیری اصولی و استفاده از یک مربی متخصص مشخص می‌شود. با بهره‌گیری از آموزش‌ها و تجربیات طاهای بام‌شاد مدرس فن بیان، شما می‌توانید آگاهی کاملی نسبت به بدن و صدای خود پیدا کنید. در دوره‌های عملی و کاربردی، رفتار شما در هنگام صحبت کردن بررسی می‌شود و ایرادات نامحسوسی که سال‌ها مانع پیشرفت شما بوده‌اند، شناسایی و برطرف می‌گردند. مربی حرفه‌ای به شما یاد می‌دهد که چگونه کلمات، لحن صدا و حرکات بدن خود را مثل تکه‌های یک پازل با هم هماهنگ کنید تا به یک نسخه جذاب، قدرتمند و بی‌نقص از خودتان تبدیل شوید.

نتیجه‌گیری: بدن شما، رزومه اصلی شماست

همیشه به یاد داشته باشید که در دنیای شلوغ و پرقاب‌ت کسب‌وکار، داشتن تخصص به تنهایی برای پیشرفت کافی نیست. تخصص شما فقط بلیت ورود شما به شرکت است، اما چیزی که شما را به بالاترین طبقه‌های شرکت می‌رساند،

«نحوه رفتار، صحبت کردن و ارتباط شما با دیگران» است.

اجازه ندهید یک عادت ساده مثل نگاه نکردن به چشم‌ها یا فوز کردن، زحمات چندین ساله شما را به باد بدهد و فرصت‌های افزایش حقوق و ارتقای شغلی را از شما بگیرد. از همین فردا صبح که وارد محل کار می‌شوید، سرتان را بالا بگیرید، شانه‌هایتان را باز کنید، با لبخند به همکارانتان سلام کنید و با صدای محکم و رسا حرف بزنید. روی مهارت‌های ارتباطی و کلامی خود سرمایه‌گذاری کنید و با کمک گرفتن از آموزش‌های اصولی اساتیدی چون طاهای بام‌شاد، شخصیتی از خود بسازید که مدیران شرکت برای دادن بالاترین پست‌های مدیریتی به او، لحظه‌شماری کنند. بدن شما قدرتمندترین ابزار شماست؛ استفاده از آن را یاد بگیرید.

سوالات متداول (FAQ)

آیا در محیط کار، تقلید کردن از زبان بدن مدیران کار درستی است؟

بله، به این کار در روانشناسی «آینه‌ای کردن یا هماهنگ‌سازی» می‌گویند و بسیار موثر است. اما باید کاملاً نامحسوس و طبیعی باشد. مثلاً اگر مدیر شما در جلسه با آرامش به صندلی تکیه داده است، شما هم کمی بدنتان را آرام کنید. اگر او به سمت جلو متمایل شده تا حرف مهمی بزند، شما هم کمی به سمت جلو بیایید. این هماهنگی بدنی باعث می‌شود مغز او احساس کند که شما دو نفر چقدر به هم شبیه هستید و حس صمیمیت زیادی ایجاد می‌کند.

من به دلیل خجالت خیلی عرق می‌کنم و این موضوع باعث می‌شود در جلسات بیشتر استرس بگیرم، چه کار کنم؟

این یک چرخه باطل است؛ استرس باعث عرق کردن می‌شود و عرق کردن، استرس را بیشتر می‌کند! اولین راه حل این است که قبل از جلسه، چند نفس عمیق شکمی بکشید تا دمای بدن و ضربان قلبتان پایین بیاید. دوم اینکه لباس‌های نخی و خنک بپوشید و همیشه یک لیوان آب خنک کنار دستتان باشد. و سوم، اگر عرق کردید، اصلاً سعی نکنید آن را با دستپاچگی پنهان کنید. با آرامش و خونسردی یک دستمال بردارید و صورتتان را خشک کنید. هرچقدر شما نسبت به این موضوع بی‌تفاوت‌تر باشید، بقیه هم کمتر به آن توجه می‌کنند.

آیا دست دادن محکم در محیط کار نشانه قدرت است؟

دست دادن یکی از مهم‌ترین بخش‌های زبان بدن است. دست دادن خیلی شل و ضعیف (مثل ماهی مرده!) نشانه بی‌حالی و ضعف است و دست دادن خیلی محکم که دست طرف مقابل را درد بیاورد، نشانه پرخاشگری و تلاش برای تسلط است. بهترین نوع دست دادن این است که کف دست شما کاملاً با کف دست طرف مقابل تماس پیدا کند و با یک فشار ملایم و متناسب با فشار دست او، همراه با ارتباط چشمی و یک لبخند کوتاه همراه باشد. این نوع دست دادن، پیام برابری و احترام را می‌رساند.