

# استخدامات لغة الجسد في عمل موظفي الجمارك

## حالة دراسية على موظفي جمرك مطار الملك

### عبدالعزیز الدولی بجدة

مشعل بن حسن بن علي المرزوق الزبيدي

أشرف

أ . د . عبدالله بن عبدالكريم السالم

### المستخلص

جاءت هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني بهدف التعرف على استخدامات لغة الجسد في عمل موظفي الجمارك، ومعرفة دلالاتها من أجل تحسين الاتصال في بيئة العمل الجمركي ومعرفة أثرها على عمل موظفي الجمارك بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.

ولإجراء الدراسة تم جمع البيانات من خلال توزيع استبانات على 265 موظفاً بجمرك مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، والتي تم تحليلها بإجراء المعالجات الإحصائية كحساب التكرارات والمجاميع والنسب المئوية، وحساب المتوسطات والانحراف المعياري واستخدام التمثيل البياني للمعلومات.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: إن قراءة موظف الجمارك لدلالات لغة الجسد كانت عالية، وإن درجة ممارسة موظف الجمارك للغة الجسد أثناء تعامله مع المسافرين والمستفيدين من خدمات الجمارك كانت جيدة.

وعلى ضوء هذه النتائج قدم الباحث مجموعة من التوصيات والاقتراحات التي تدور حول ضرورة زيادة الوعي لدى القيادات الإدارية بجمرك مطار الملك عبد العزيز بأهمية لغة الجسد باعتبارها أحد الحلول الابتكارية التي تتناسب مع تحديات هذا القرن ومدخل رئيسي للنجاح والريادة.

إنَّ الاهتمام بلغة الجسد في عمل موظفي الجمارك سيعزز الآثار الإيجابية على الأداء والسلوك في بيئة العمل الجمركي.

ولقد أوصى الباحث بعقد المزيد من الدورات لجميع موظفي الجمارك في مجال تطبيقات لغة الجسد.

# **Using Body Language in the Work of Customs Employees**

## **Acase Study of the Customs Employees at King Abdulaziz International Airport in Jeddah**

**Meshal .H. Al-Marzouq Al-zubaidi**

**PROF. Abdullah Abdulkareem Ahmed Al-Salem**

### ***ABSTRACT***

This study was conducted with its theoretical and field aspects for the purpose of identifying the Using Body Language in the Work of Customs Employees. Defining its significance for the sake of communication improvement within the environment of customs work and identifying its impact on the work of customs employees at King Abdulaziz International Airport in Jeddah.

For conducting this study, data were collected through the distribution of a questionnaire to 265 customs Employees at King Abdulaziz International Airport in Jeddah. Then, they were analyzed through conducting statistical processing such as the calculation of frequencies, totals, percentages, means, standard deviation and the graphical representation of information.

This study has concluded the following results: The reading of the implications of body language by customs Employees was high and the degree of practicing body language by customs Employees during his dealing with passengers and beneficiaries of customs services was good.

In the light of these results, the researcher has presented a number of recommendations and proposals that tackle the necessity of increasing the awareness of the leading administrative staff in customs work of King Abdulaziz International Airport in Jeddah concerning the importance of body language as it is considered as one of the creative solutions that match with the challenges of this century and a major entry to success and pioneering. The interest in body language within the work of customs employees will enhance the positive impacts on performance and conduct within the environment of customs work.

The researcher has also suggested conducting more training courses for all customs employees in the field of the applications of body language.