

# لغة الجسد والاتيكيت ففي العمل الإداري

كامل سرمك حسن

أستاذ مساعد

معهد الإدارة - الرصافة / بغداد

## المقدمة

تزايد اهتمام العلوم السلوكية منذ نهايات القرن العشرين بإيماءات وحركات وإشارات البشر، حتى صار لها علم خاص يسمى بعلم الحركة، الذي استقى منه علم لغة الجسد تسميته. يأتي هذا الاهتمام مترافقاً مع متغيرات إيقاع العصر الحديث على وفق الخطى المتسارعة للتطورات التقنية والعلمية والمعرفية المختلفة، حتى صار "الاختزال" عنواناً لكل شيء في حياتنا. تحت سرعة إيقاع العصر لم يعد ممكناً استخدام الجمل الكلامية الطويلة في حين نمر مسرعين على بعضنا مستقلين السيارة أو الطائرة..! لذا فأن العودة إلى لغة الإنسان الأولى (الجسد) التي استخدمها لأول مرة في التواصل مع أقرانه منذ بدايات التاريخ البشري القديم، يعد انسجاماً مع الطبيعة العضوية- الوراثية للإنسان، لذا عاد الاهتمام بحركات وإيماءات وإشارات الإنسان التي يتعاطى بها في إثناء عملية التواصل والتفاعل الاجتماعي، حدث ذلك بالاستفادة من معطيات علم النفس خصوصاً الاكتشافات العلمية والإضافات النظرية التي قدمها علماء النفس في دراسة السلوك الإنساني- وبالذات اللاشعوري منه.

إن لغة الجسد اللاشفهية يجب أن تكون منسجمة مع الطبيعة الإنسانية في حاجاتها الدائمة للتفاعل مع الآخرين- لان الإنسان كما يرى "ابن

## الفهرس

الصفحة	الموضوع
7	المقدمة
9	الفصل الأول (لغة الجسد في العمل الإداري)
11	مفهوم لغة الجسد
13	أهمية لغة الجسد
15	المعطيات التاريخية للغة الجسد
17	لغة الجسد وعلم الفراسة
20	لغة الجسد واللاشعور
24	لغة الجسد بين الوراثة والاكساب
28	لغة الجسد بين الجنسين
32	أهمية السياق في لغة الجسد
34	قراءة مختصرة في لغة الجسد
51	لغة الجسد في العمل الإداري
66	لغة الجسد في الاجتماعات
73	المجال الحيوي في العمل الإداري
74	أربع مسافات للعمل الإداري
84	حول الطاولة
96	إيماءات أخرى في لقاءات العمل الإداري اليومية
105	إرشادات في لغة الجسد في العمل الإداري
107	الفصل الثاني (الاتيكيت في العمل الإداري)
	مفهوم الاتيكيت

---

108	أهمية الاتيكييت
108	الاتيكييت في العمل
113	السكرتيرة
115	التعامل الفعال مع رئيسك المباشر
118	المراسلة
122	اتيكييت السلوك في العمل
127	المصافحة
129	اتيكييت المظهر الشخصي الخارجي
135	قواعد النجاح في العمل
136	اتيكييت الإدارة الناجحة ف العمل
139	اتيكييت اجتماع العمل
141	اتيكييت العمل المنظم
145	اتيكييت موظف الاستقبال
146	اتيكييت المقابلات والزيارات الرسمية
150	اتيكييت الهاتف
156	اتيكييت الهاتف المحمول
160	نصائح في طريقة التحدث بالهاتف
162	اتيكييت الأنترنت
164	اتيكييت الإنابة في الاجتماعات
166	اتيكييت الجلوس في السيارة
166	اتيكييت القام والجلوس في العمل
168	اتيكييت المصعد والدرج في العمل

---

168	اتيكييت مقابلات العمل لذوي الاحتياجات الخاصة
172	اتيكييت الضيافة في العمل
185	الحفلات التكريمية لشخصية معنية
185	مائدة وليمة رسمية
187	التقديم والخدمة في الوليمة الرسمية
191	الحديث على المائدة الرسمية
202	العلاقة بين لغة الجسد والاتيكييت
212	أفكار ختامية
	الهوامش