

أثر الدعم التنظيمي المدرك على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية في الجمعيات الإنسانية في طرطوس

أ.د. أديب محمد برهوم*

أ.م. نسرين محمود عبد الرحمن**

رشا امين عباس***

(تاريخ الإيداع ١١/١١/٢٠٢٦ - تاريخ النشر ١٧/٢/٢٠٢٦)

□ ملخص □

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر الدعم التنظيمي المدرك على سلوك المواطنة التنظيمية المتمثلة بأبعادها الرئيسية (الايثار، اللباقة، الضمير الحي، الروح الرياضية، السلوك الحضاري) لدى الجمعيات العاملة في المجال الإنساني ضمن محافظة طرطوس والتي شملت (جمعية أنيس سعادة الملائكية، جمعية فضاء، جمعية تنظيم الأسرة). حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتمّ جمع البيانات الأولية عبر استبانة الكترونية صُممت لتحقيق هدف البحث وتمّ توزيعها على عينة عشوائية بلغت (161) من موظفي الجمعيات محل البحث، واستُرد منها (119) استبانة صالحة للتحليل، بنسبة استجابة بلغت (75%). وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS V25) وجود مستوى متوسط للدعم التنظيمي المدرك، ومستوى جيد إلى مرتفع لسلوكيات المواطنة التنظيمية في الجمعيات محل البحث، بينما أشار تحليل الانحدار البسيط عن وجود تأثير دال إحصائياً للدعم التنظيمي المدرك عند مستوى الدلالة (0.05) على جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، حيث تراوحت نسبة التفسير لسلوكيات المواطنة ما بين (-15.2% 47.5%). وتقدّمت الباحثة بمجموعة من المقترحات التي كان من أهمها: استثمار ثقافة الإيثار المرتفعة من خلال نشر قصص النجاح المتعلقة بالمساعدة التطوعية لتحفيز جميع الموظفين على استمرارية العمل بها، تعزيز الدعم التنظيمي عبر سياسات واضحة تترجم بشكل ملموس تقدير الجمعية لأفرادها وتصميم برامج لتعزيز سلوكيات المشاركة المؤسسية والسلوك الحضاري لدى موظفي الجمعيات محل البحث.

الكلمات المفتاحية: الدعم التنظيمي المدرك، سلوك المواطنة التنظيمية، الإيثار، السلوك الحضاري، اللباقة، الروح الرياضية، الضمير الحي.

*أستاذ في قسم إدارة الأعمال . كلية الاقتصاد . جامعة طرطوس . طرطوس . سورية

**أستاذ مساعد في قسم إدارة الأعمال . كلية الاقتصاد . جامعة طرطوس . طرطوس . سورية

***طالبة دكتوراه في قسم إدارة الأعمال . كلية الاقتصاد . جامعة طرطوس . طرطوس . سورية

The Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior: A Field Study in Humanitarian Associations in Tartus

Dr. Adeeb Barhoum *
Dr. Nsreen Abdalrahman **
Rasha Abbas***

(Received 11/1/2026.Accepted 17/2/2026)

□ABSTRACT □

This study aimed to identify the impact of perceived organizational support on organizational citizenship behavior, represented by its main dimensions (altruism, courtesy, conscientiousness, sportsmanship, and civic virtue), among of humanitarian associations operating in Tartous Governorate, including (Angelic Association of Anis Saade, Fada Association, and Family Planning Association). The study adopted a descriptive methodology, and primary data were collected through an electronic questionnaire designed to achieve the research objective. The questionnaire was distributed to a random sample of 161 employees from the targeted associations, of which 119 valid responses were retrieved for analysis, yielding a response rate of 75%. Statistical analysis using SPSS V25 revealed a moderate level of perceived organizational support and a good - high level of organizational citizenship behaviors in the studied associations. Furthermore, simple regression analysis indicated a statistically significant effect of perceived organizational support at the 0.05 significance level on all dimensions of organizational citizenship behavior, with explanatory power ranging between (15.2 -47.5%). The researcher proposed several recommendations, most notably: leveraging the high culture of altruism by disseminating success stories related to voluntary assistance to motivate all employees to sustain such practices; strengthening organizational support through clear policies that tangibly reflect the association's appreciation of its members; and designing programs to enhance institutional participation and civic virtue behaviors among employees of the studied associations.

Keywords: perceived organizational support, organizational citizenship behavior, Altruism, civic virtue, Courtesy, Sportsmanship, Conscientiousness.

*Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tartous University, Tartous, Syria.

**Associate Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tartous University, Tartous, Syria

***PHD Student, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tartous University, Tartous, Syria

مقدمة البحث:

تبرز سلوكيات المواطنة التنظيمية كمؤشر محوري على حيوية المنظمة وثقافتها الداعمة وقدرتها على استثمار رأس المال البشري لتحقيق أداء استثنائي يتجاوز المتطلبات والمهام الوظيفية الرسمية (Shanthilakshmi, 2025)، فما يُميز سلوكيات المواطنة أنها تنشأ من الرغبة والدافع الذاتي والحقيقي مما يجعلها سلوكيات مستدامة وأكثر فعالية في تحقيق النتائج المرغوبة وهنا يُمكن استثمار دور الدعم التنظيمي المدرك لتغذية هذه الدوافع بما يتوافق مع نظرية التبادل الاجتماعي ل (Blau, 1964) فعندما يُدرك الفرد أنَّ منظمته تُقدِّره كشريك أساسي في تحقيق النجاح وتهتم برفاهه النفسي والمهني فإنه سيُطور عقداً نفسياً إيجابياً مع منظمته قائم على الثقة والالتزام والشراكة ليتمثل دور الدعم التنظيمي المدرك في تحويل الفرد من مجرد موظف يقوم بأدائه الروتيني إلى مواطن تنظيمي يتحمل المسؤولية تجاه نجاح منظمته وتحقيق أهدافها. (Seraj et al. 2025)، وهذا ما تتطلبه بيئة العمل للجمعيات العاملة في المجال الإنساني حيث يعتمد نجاحها واستدامتها على التزام وتفاني موظفيها في ظل الظروف الاستثنائية التي تعمل بها، ويتطلب منها تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لتصبح أكثر مرونة وقدرة على التكيف مع التحديات المُحتملة، وبذلك ستركز هذه الدراسة على تحديد مدى تأثير الدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الجمعيات العاملة في المجال الإنساني في محافظة طرطوس.

الدراسات السابقة:**الدراسات العربية:**

1- دراسة (السلوم & العضاية. 2013) بعنوان:

"أثر إدراك الدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية"

ناقشت هذه الدراسة مستوى إدراك الدعم التنظيمي وتأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الملك سعود بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، من خلال المنهج الوصفي التحليلي على عينة شملت 482 عضو، وأهم ما استنتجته أنَّ مستوى إدراك العينة المبحوثة للدعم المُقدم من المنظمة كان متوسطاً، في حين كان مستوى تطبيق السلوك التنظيمي مرتفعاً ويتأثر بالدعم التنظيمي المدرك لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة محل الدراسة.

2- دراسة (عبد السلام. 2024) بعنوان:

"مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم في قنيس وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية"

بحثت الدراسة في مستوى كلٍ من الدعم التنظيمي المدرك وسلوك المواطنة للعاملين في كلية الآداب والعلوم في مدينة قنيس في ليبيا بالإضافة لتحديد العلاقة القائمة فيما بينهما معتمدةً المنهج الوصفي الارتباطي والاستبيان الذي طُبِّق على عينة تضمنت 43 موظف، وأهم ما توصلت إليه توفر المتغيرات البحثية بمستوى متوسط في الكلية محل الدراسة بالإضافة لوجود علاقة ارتباطية ما بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوك المواطنة التنظيمية.

الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (Nisar et al.2014) بعنوان:

"Impact of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior: Empirical Evidence from Pakistan"**"أثر الدعم التنظيمي المدرك على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية من باكستان"**

تناولت هذه الدراسة تأثير الدعم التنظيمي المدرك على سلوك المواطنة التنظيمية في قطاعي البنوك والتعليم في باكستان. معتمدة المنهج الوصفي، والاستبيان كأداة لجمع البيانات على عينة عمدية غير احتمالية بلغت 250 مفردة، وقد أظهرت النتائج أن الدعم التنظيمي المدرك له تأثير إيجابي وقوي على سلوك المواطنة التنظيمية. كما تقدم هذا البحث بعدة توجيهات وإرشادات عملية لإدارة قطاعي التعليم والبنوك حثت على توفير الدعم التنظيمي الملائم والموجه لموظفيها لتحسين كفاءة هذه القطاعات.

2- دراسة (Rosafizah et al.2020) بعنوان:

"Organizational Support-Citizenship Behavior Relationship in Malaysian Higher Educational Institutions"**"علاقة الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة في مؤسسات التعليم العالي الماليزية"**

فحصت هذه الدراسة التجريبية الآلية الأساسية لعلاقة الدعم التنظيمي بسلوك المواطنة التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي في ماليزيا. حيث تم جمع البيانات من خلال الاستبيان الذي وزع على 487 من الموظفين في خمس جامعات ضمن ماليزيا، وكانت قد استخدمت النمذجة البنائية للمعادلات عبر برنامج AMOS لتحليل بياناتها وقد أظهرت النتائج أن الدعم التنظيمي يساهم بشكل إيجابي وملحوظ في السلوك المواطني على المستوى الفردي والمستوى التنظيمي في سياق مؤسسات التعليم العالي الماليزية.

3- دراسة (Sounthary et al.2020) بعنوان:

"Impact of Perceived Supervisor Support and Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior"**"أثر دعم المشرف المدرك والدعم التنظيمي المدرك على سلوك المواطنة التنظيمي"**

صُممت هذه الدراسة لتحديد مدى استخدام الدعم المدرك من المشرف والدعم المدرك من المنظمة لتفسير سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعاده (الإيثار، السلوك الحضاري، الضمير الحي، روح الرياضة، واللباقة) للممرضات العاملات في المشافي الخاصة (تيروتشيراوالي، تاميل نادو) في الهند، معتمدة المنهج الوصفي التحليلي كمنهج بحثي والاستبانة كأداة لجمع بياناتها، وأهم ما توصلت إليه أن كلاً من الدعم المدرك من قبل المشرف والمنظمة تمثل محددات سابقة لسلوكيات المواطنة التنظيمية لعينة الدراسة.

4- دراسة (Alshaabani et al.2021) بعنوان:

"Impact of Perceived Organizational Support on OCB in the Time of COVID-19 Pandemic in Hungary: Employee Engagement and Affective Commitment as Mediators"**"تأثير الدعم التنظيمي المدرك على سلوك المواطنة التنظيمية أثناء جائحة كورونا في هنغاريا:****الانخراط الوظيفي والالتزام العاطفي كوسيطين"**

تطرق هذا البحث إلى دراسة تأثير الدعم التنظيمي المدرك على سلوك المواطنة التنظيمية عبر المشاركة الوظيفية والالتزام العاطفي كمتغيرات وسيطة، وذلك ضمن عينة غير احتمالية شملت 380 موظف ممن يعملون

في شركات خدمية مختلفة في هنغاريا، لتستنتج الدراسة أن الدعم التنظيمي المدرك يرتبط إيجاباً بسلوك المواطنة كما تتوسط المشاركة الوظيفية والالتزام تلك العلاقة من جهة وتؤثر على سلوك المواطنة من جهة أخرى.

5- دراسة (Andriyanti&Supartha.2021) بعنوان:

"Effect of perceived organizational support on organizational citizenship behavior with job satisfaction as mediating variables"

"أثر الدعم التنظيمي المدرك على سلوك المواطنة التنظيمي بوساطة الرضا الوظيفي"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الدعم التنظيمي المدرك على سلوك المواطنة التنظيمية، مع تناول دور الرضا الوظيفي كمتغير وسيط. واعتمدت المنهج الوصفي، وقد شملت عينته جميع العاملين في فندق (Adiwana Unagi Suites) ذو التصنيف الأربع نجوم في بالي، والبالغ عددهم 55 موظفاً. وتم جمع البيانات باستخدام أدواتي المقابلة والاستبيان. وتمثلت نتائجها بوجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك على سلوك المواطنة التنظيمية، كما أكدت على وجود دور وسيط إيجابي للرضا الوظيفي في تعزيز هذه العلاقة.

6- دراسة (Sari&Surya.2025) بعنوان:

"The Effect of Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior Mediated by Organizational Commitment"

"التأثير الوسيط للالتزام التنظيمي في العلاقة بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية"

فحصت هذه الدراسة مدى تأثير الدعم التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية مع تناول الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط وذلك ضمن منتزه "Tirtagangga" الرائد في مجال السياحة في إندونيسيا، معتمدةً المنهج الوصفي الاستدلالي من خلال عينة تراكمية غير احتمالية شملت 46 موظف من العاملين في المنتجع محل البحث، وقد أثبتت الدراسة أن الدعم التنظيمي يؤثر بشكل كبير وإيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية، كما ويمثل الالتزام التنظيمي وسيطاً جزئياً لتأثير الدعم التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية.

7- دراسة (Seraj et al.2025) بعنوان:

"The Pathway from Perceived Organizational Support to Organizational Citizenship Behavior in Saudi SMEs: The Mediating Role of Organizational Commitment"

"المسار من الدعم التنظيمي المدرك إلى سلوكيات المواطنة التنظيمية في المنشآت الصغيرة والمتوسطة

السعودية: الدور الوسيط للالتزام التنظيمي"

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من دور كل من الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي في تشكيل سلوك المواطنة التنظيمية بين موظفي المشاريع الصغيرة والمتوسطة العاملة في المملكة العربية السعودية بالاعتماد على المنهج الوصفي وعينة كمية شملت 166 موظف لتكشف النتائج أن الدعم التنظيمي المدرك له تأثير إيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية مع إثبات دور الالتزام التنظيمي كعامل وسيط في علاقة التأثير التي توصلت إليها الدراسة.

التعقيب على الدراسات السابقة

استعرضت الباحثة الدراسات السابقة لتشكل التصور الأساسي حول العلاقة القائمة ما بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوك المواطنة التنظيمية، والتي أظهرت اتفاقاً على وجود تأثير إيجابي وطردى بين المتغيرين وذلك عبر مجموعة متنوعة من السياقات والقطاعات. فقد أكدت كلاً من الدراسات التالية التي طُبقت في القطاع الأكاديمي والمصرفي والخدمي (Rosafizah et al.2020, Nisar et al.2014, السلوم & العضايلة.2013) على قوة العلاقة

السائدة بين كل من الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة، كما تطرقت دراسة (Alshaabani et al. 2021)، (Sari&Surya.2025)، (Andriyanti&Supartha.2021)، (Seraj et al.2025) للكشف عن المتغيرات التي تتوسط هذه العلاقة والتي شملت كلاً من الانخراط الوظيفي، والالتزام العاطفي، والرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي كمتغيرات وسيطة تفسر الآلية التي يتحول بها إدراك الموظف للدعم التنظيمي إلى سلوك مواطني، وبذلك تُشكّل هذه الدراسات مجتمعةً إطاراً متكاملاً يُبرز الأهمية المحورية للاستثمار في الدعم التنظيمي كمدخل لتعزيز السلوكيات الإيجابية غير المطلوبة رسمياً لدى الأفراد، والتي تنعكس على كفاءة المنظمة وأدائها الكلي. كما تُحدد مسارات واضحة للبحث المستقبلي، في حين تطرقت دراسة (Sounthary et al.2020) تأثير دعم المشرف والمنظمة المدرك على سلوك المواطنة التنظيمي للممرضات العاملات في المشافي الخاصة الهندية ووجدت أنّ دعم المشرف والمنظمة المدركين تُشكلان أهم المحددات السابقة لسلوك المواطنة التنظيمي لعينة الدراسة. وبذلك تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث مجال التطبيق فقد تناولت متغيرات البحث ضمن قطاع العمل الإنساني من خلال دراسة ميدانية على الجمعيات العاملة في مجال العمل الإنساني ضمن محافظة طرطوس، واعتمدت دراسة تأثير الدعم التنظيمي المدرك على سلوك المواطنة ضمن سياق عمل هذه الجمعيات.

مشكلة البحث:

يتسم الأفراد العاملون في القطاع الإنساني بقيم ودوافع قيمة كالأثر والتضامن فهم ينظرون للدعم التنظيمي المدرك كونه أكثر من مجرد مكافآت مادية بل يتعداها ليعكس تكريس هذه القيم ضمن بيئة العمل، وعندما يرى الفرد أن الجمعية التي يعمل بها لا تستغل قيمه الإنسانية لتُحمّله أعباءً إضافية فإنه سيكرس قيمه ودوافعه لممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تتجاوز الواجبات الوظيفية بما يساهم في تقديم أداء استثنائي يتسم بالمرونة والإبداع (Zhang et al. 2023) (Sounthary et al.2020). حيث يُعد الدعم التنظيمي المدرك بمثابة استثمار منخفض التكلفة وذو عائد مرتفع لرأس المال البشري كما أنه يحمي الأفراد من الاحتراق الوظيفي ومخاطره ويحوّله إلى فرد فعال (Seraj et al. 2025) وبما أنّ طبيعة العمل الإنساني تتسم بعدم الاستقرار وتتطلب مرونة عالية وتقبل المهام الإضافية خاصةً خلال فترات الأزمات مما يجعل فهم آلية بناء الدعم التنظيمي ضرورة ملحة للاحتفاظ بالكوادر الموهوبة وضمان استمراريتها. كما أنّ تعزيز قدرة الجمعيات على إيصال التصور الصحيح للدعم المقدم سيكسبها ميزة تنافسية يصعب تقليدها ويجعلها بيئة عمل جذابة للكفاءات من جهة، وستكسب ثقة الممولين في تقديم تمويلها لفريق عمل مخلص ومنتج من جهة أخرى، مما يمهد لطرح مشكلة البحث من خلال التساؤل الرئيسي التالي: ما هي درجة تأثير الدعم التنظيمي المدرك على سلوك المواطنة التنظيمية في الجمعيات العاملة بالمجال الإنساني في محافظة طرطوس؟ ويتفرع عنها التساؤلات الفرعية الآتية:

- 1- ما هي درجة تأثير الدعم التنظيمي المدرك على الايثار في الجمعيات محل البحث.
- 2- ما هي درجة تأثير الدعم التنظيمي المدرك على اللباقة في الجمعيات محل البحث.
- 3- ما هي درجة تأثير الدعم التنظيمي المدرك على الضمير الحي في الجمعيات محل البحث.
- 4- ما هي درجة تأثير الدعم التنظيمي المدرك على الروح الرياضية في الجمعيات محل البحث.
- 5- ما هي درجة تأثير الدعم التنظيمي المدرك على السلوك الحضاري في الجمعيات محل البحث.

أهمية البحث:

الأهمية العلمية:

يستمد هذا البحث أهميته العلمية من الأهمية المحورية لمتغيري الدعم التنظيمي المدرك وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده الخمسة (الإيثار، اللباقة، الضمير الحي، الروح الرياضية، السلوك الحضاري) فالدعم التنظيمي المدرك بمستوياته المرتفعة يعزز الشعور بالأمان والتقدير الوظيفي مما يساعد في تبادل المعارف ويخفض من تكاليف التنسيق ويشجع المخاطرة المطلوبة للابتكار، أمّا بالنسبة لسلوكيات المواطنة فهي تُجنب المنظمة الرقابة المرتفعة والجمود وضعف السوك الابتكاري، لذلك يوفّر هذا البحث إسهاماً نظرياً في توضيح الآليات التي ينعكس من خلالها الدعم التنظيمي المدرك على أبعاد المواطنة التنظيمية.

الأهمية العمليّة:

تتجلى الأهمية العمليّة للبحث في تمكين الجمعيات الإنسانية المستهدفة من استثمار سياسات التقدير والاعتراف، والدعم التدريبي والتطويري، مرونة ظروف العمل، سياسات التواصل، وبرامج دعم الرفاهية لتحسين مستوى الدعم التنظيمي المدرك من قبل موظفيها والاستفادة من نتائج الدراسة الميدانيّة لتحديد أي من أبعاد سلوك المواطنة الأكثر تأثيراً بالدعم التنظيمي المدرك مما ينعكس مباشرة على تحسين جودة الخدمات المُقدمة من قبل الجمعيات محل البحث ويُعزز قدرتها على تحقيق أهدافها الإنسانية بكفاءة وموثوقية.

أهداف البحث:

يتمثل الهدف الأساسي للبحث في تحديد مستوى تأثير الدعم التنظيمي المدرك على سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة الرئيسيّة لدى العاملين في الجمعيات الإنسانية في محافظة طرطوس. ويتفرع عنه الأهداف الفرعية التالية:

- 1- تحديد درجة تأثير الدعم التنظيمي المدرك على بُعد الإيثار لدى عينة البحث.
- 2- تحديد درجة تأثير الدعم التنظيمي المدرك على بُعد اللباقة لدى عينة البحث.
- 3- تحديد درجة تأثير الدعم التنظيمي المدرك على بُعد الضمير الحي لدى عينة البحث.
- 4- تحديد درجة تأثير الدعم التنظيمي المدرك على بُعد الروح الرياضية لدى عينة البحث.
- 5- تحديد درجة تأثير الدعم التنظيمي المدرك على بُعد السلوك الحضاري لدى عينة البحث.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك عند مستوى الدلالة 0.05 على سلوك المواطنة التنظيمية ككل لدى العاملين في الجمعيات الإنسانية في طرطوس. ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك عند مستوى الدلالة (0.05) على بُعد الإيثار.
- 2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك عند مستوى الدلالة (0.05) على بُعد اللباقة.
- 3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك عند مستوى الدلالة (0.05) على بُعد الضمير الحي.
- 4- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك عند مستوى الدلالة (0.05) على بُعد الروح الرياضية.

5- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك عند مستوى الدلالة (0.05) على بعد السلوك الحضاري.

حدود البحث:

الحدود المكانية: الجمعيات العاملة في مجال العمل الإنساني والمتضمنة: جمعية أنيس سعادة الملائكية، جمعية فضا، جمعية تنظيم الأسرة.

الحدود الزمانية: تم إجراء البحث خلال الفترة الممتدة ما بين ١-٧-٢٠٢٥ ولغاية ٢٠-١١-٢٠٢٥.

منهجية البحث: اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي لوصف الظاهرة المبحوثة وصفاً دقيقاً وبما يلائم طبيعة الدراسة وأهدافها حيث تم إعداد الاستبانة لجمع آراء موظفي الجمعيات محل الدراسة والتي شملت (جمعية أنيس سعادة الملائكية، جمعية فضا، جمعية تنظيم الأسرة) التي تعمل في محافظة طرطوس، مُستخدمةً الأساليب الإحصائية الملائمة عبر البرنامج الإحصائي (SPSS V25) للإجابة على التساؤلات البحثية والتي شملت معامل ألفا كرونباخ ومعامل بيرسون لاختبار صدق وثبات أداة الدراسة، والانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات البحث، كما تم جمع بيانات البحث من خلال مصدرين أساسيين:

المصادر الأولية: وتمثلت بالاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات شملت ثلاث أقسام، القسم الأول

المتغيرات الديموغرافية، والقسم الثاني تضمن الدعم التنظيمي المدرك كمتغير مستقل، بينما تطرق القسم الثالث للمتغيرات التابعة الفرعية، الإيثار، اللباقة، الضمير الحي، الروح الرياضية، السلوك الحضاري بوصفها أبعاد رئيسية لسلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع أساسي وذلك بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، حيث

أُستخدمت المصادر التالية في إعداد استبيان البحث: (Eisenberger et.2020 &

(Tabikh&Ridhasharba.2020 & Podsakoff et al.1990 & Lee&Allen.2002

المصادر الثانوية: والتي تضمنت المقالات والأبحاث والكتب العربية والأجنبية ذات الصلة بمتغيرات البحث.

مجتمع وعينة البحث:

يتكوّن مجتمع البحث من جميع العاملين في الجمعيات الإنسانية الثلاث في محافظة طرطوس والتي شملت (جمعية أنيس سعادة الملائكية، جمعية فضا، جمعية تنظيم الأسرة) حيث بلغ العدد الإجمالي لموظفيها خلال عام 2025 والتي تمّ تحديده بعد التواصل مع مسؤولي الموارد البشرية في الجمعيات محل البحث والذي بلغ على التوالي (142, 80, 55) ليلعب حجم المجتمع الكلي (277)، في حين تمثلت عينة البحث بعينة عشوائية بسيطة بلغت (161) كان قد تمّ تحديد حجمها بالاعتماد على معادلة Steven Thompson من خلال برنامج إكسل، والتي تمّ حسابها وفق القانون التالي:

$$n = \frac{NZ^2 \frac{a}{2} P(1-q)}{e^2(N-1) + Z^2 \frac{a}{2} Pq}$$

N حجم العينة، Q نسبة عدم وجود الظاهرة، Z القيمة المعيارية عند مستوى ثقة (0.95)، P نسبة تواجد الظاهرة.

متغيرات البحث:

المتغير المستقل: الدعم التنظيمي المدرك.

المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده الخمسة التالي: الإيثار، اللباقة، الضمير الحي، الروح الرياضية، السلوك الحضاري.

الإطار النظري:

الدعم التنظيمي المدرك:

يمثل الدعم التنظيمي المدرك وفقاً ل (Eisenberger et al.2020) تجربة الموظف العامة واعتقاده بمدى تقدير المنظمة لمساهماته واهتمامها برفاهيتها واحتياجاته، والذي يعكس ترجمة سياسات المنظمة وسلوك القادة عبر شعور الموظف بدرجة استعداد المنظمة لتقديم الرعاية والدعم عند الحاجة ، في حين يُعرفه (Kurtessis et al. 2017) بالإدراك الذي يتشكل لدى العاملين حول مدى التزام المنظمة تجاههم عبر توفير الموارد العاطفية والموضوعية والسياسات العادلة كحافز نفسي يؤدي إلى استجابات سلوكية إيجابية مثل الولاء، الالتزام، والسلوكيات التطوعية التي تتجاوز المتطلبات الرسمية للوظيفة .

نظرية الدعم التنظيمي: قدمت نظرية الدعم التنظيمي (Organizational Support Theory) لأول مرة من قبل (Eisenberger et al.1986) كإطار لفهم تصورات الموظفين تجاه دعم منظماتهم وتأثيراتها والتي تقوم على فكرة أن الموظفين يطورون شعوراً عاماً حول مدى تقدير المنظمة لمساهماتهم والاهتمام برفاهيتهم، والتي تستند إلى مبادئ نظرية التبادل الاجتماعي من حيث النظر إلى علاقة الموظف بالمنظمة على أنها تبادلية لتمثل بالعمليات الثلاث التالية:

- 1- المعاملة بالمثل حيث يشعر الموظفون المدركون للدعم التنظيمي بمستوى مرتفع بضرورة الالتزام بمقابلته بالمثل من خلال بذل جهود أكبر والولاء للمنظمة لمساعدتها في تحقيق أهدافها. (Eisenberger et al.1986).
- 2- إشباع الاحتياجات الاجتماعية الانفعالية من خلال دور الدعم المدرك في تلبية الاحتياجات الأساسية المتمثلة بالحاجة إلى التقدير والانتماء لتتعزيز هويتهم الاجتماعية ضمن المنظمة وتدعم رفاهيتهم النفسية.
- 3- توقع المكافآت فقد يعتقد الموظفون بأن المنظمة ستقدر جهودهم وتكافؤهم بشكلٍ مُنصف بغض النظر عن طبيعة هذه المكافآت (Kao et al.2023). ويتشكل الدعم التنظيمي المدرك من خلال:

✓ الممارسات التنظيمية العادلة كمشاركة الموظفين في صنع القرار، وجودة تدريباتهم، وعدالة نظام المكافآت والترقيات، ووضوح فرص النمو المهني. (Nisar et al.2014)

✓ دعم المشرف المباشر حيث ينظر الموظفون إلى مشرفهم كممثل رئيسي عن المنظمة والذي يعكس من خلال اهتمامه وتقديره درجة الدعم الذي تُقدمه المنظمة لكوادرها.

✓ جودة ظروف العمل والموارد المتاحة فتوفير بيئة عمل مريحة وآمنة، وإمداد الموظفين بكافة الموارد اللازمة لأداء مهامهم بشكل فعال أحد أهم المؤشرات لمستوى الدعم التنظيمي المتاح لأفراد المنظمة.

✓ الاعتراف بجهود الأفراد وتقديرها والتي تتمثل بالاحترام، والتحفيز اللفظي، والاعتراف بالجهود والإنجازات المحققة علنياً (Kuirkland.2017). (Sounthary et al.2020)

وهنا يسعى الموظفون لتحقيق التوازن في علاقتهم مع المنظمة من خلال تطوير اتجاهات وسلوكيات إيجابية، غالباً ما تؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي سواء داخل نطاق المهام الرسمية أو خارجها (Yole et al.2024).

أهمية الدعم التنظيمي المدرك: يشعر الموظف بالطمأنينة والأمان عندما يُدرك الدعم التنظيمي المُقدم له مما يُقلل من توتره ويوجه طاقاته نحو الإنتاج والإبداع فيستثمر جهوده البدنية والنفسية وفق مساره السليم والنافع، وكذلك فإن إدراك الموظف لهذا الدعم سيُشجعه على تطوير مهاراته وفقاً لمتطلبات وطبيعة العمل المتغيرة فتصبح مشاركته أكثر فعالية وينغمس في تفاصيل عمله ويتحول من اللامبالاة إلى التفاني في العمل، كل ذلك سيسهم في تعزيز شعور الانتماء وبالنظر إلى البيئة الداعمة فهي تُقلل من التوترات والنزاعات الشخصية وترفع من جودة العمل الكلي وتخلق والرغبة الحقيقية في البقاء في العمل نتيجة إشباع حاجاته النفسية والاجتماعية، (Yurisnakawati&Nuvriasari.2024) & (Zhang et al. 2023). كما بيني الدعم "عقداً نفسياً" قوياً وإيجابياً بين الطرفين، وهو اتفاق غير مكتوب حول التوقعات المتبادلة. هذا العقد القوي يترجم إلى مستويات أعلى من الولاء، والذي بدوره يفيض بشكل طبيعي في صورة سلوكيات مواطنة (Seraj et al. 2025).

سلوك المواطنة التنظيمية: انطلق (Barnard.1938) من نظرية التعاون والسلوك التلقائي فعلى الرغم من عدم استخدامه لمصطلح سلوك المواطنة التنظيمية بشكل واضح لكنه طرح أفكاراً رئيسية في بناء مفهوم سلوك المواطنة فقد رأى أن المنظمة تُمثل نظام تعاوني وأن استمراريته وتطوير قدراتها يعتمدان على استعداد الأفراد للتعاون بشكل تلقائي وتقديم مساهمات تتجاوز النطاق الضيق للمتطلبات الرسمية والذي ينبع من قناعة الأفراد بأن مساهماتهم ستُقابل بتلبية احتياجاتهم الشخصية (Yole et al.2024)، وهذا ما مهد لمفهوم (Katz.1964) والذي ميّز بشكل واضح بين الأداء ضمن الدور أي تأدية المهام والواجبات الأساسية المطلوبة في وظائفهم، والأداء خارج الدور الذي يشمل السلوكيات الابتكارية والتلقائية التي تتجاوز متطلبات الدور الأساسية والتي تُعد ضرورة حيوية لبقاء المنظمة وتميزها. ثم جاءت مساهمة (Organ.1988) فهو أول من طرح مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وحدده بالسلوك الفردي الاختياري، الذي لا يعترف به النظام الرسمي للمكافآت بشكل مباشر، ويعمل في مجمله على تعزيز الكفاءة والفعالية في أداء المنظمة لوظائفها (Tambe&Shanker.2014) ونتيجة تعرض مفهوم Organ لعدة انتقادات بسبب غموضه وذاتيته فالتعديد من المهام المصنفة على أنها خارج نطاق الدور الوظيفي بناءً على مقياسه من المرجح أن يُنظر إليها من قبل الموظفين على أنها ضمن الدور الوظيفي (Vey&Campbell.2004) بالإضافة لطبيعة العمل في منظمات الأعمال الحالية، فالقليل من الموظفين لديهم أوصاف وظيفية محددة بوضوح، فضلاً عن التوصيفات الوظيفية المرنة التي تشمل تأدية أي مهام أخرى يكلف بها الموظف من قبل صاحب العمل والتي تظهر في العديد من عقود العمل مما يزيد من تعقيد التمييز، ولذلك بسّط (organ.1997) مفهومه ليصبح: السلوك الذي يساهم في وتعزيز السياق الاجتماعي والنفسي الداعم لأداء المهام، حيث وضح أن المقصود بـ "اختياري" هو الأنشطة الإضافية التي يؤديها الموظف باختياره الشخصي للانخراط بالمنظمة دون أن يترتب على عدم تأديتها أي مخالفات تُذكر (Yole et al.2024)، كما عرّف (Podsakoff.2000) سلوك المواطنة التنظيمي على أنه سلوك فردي اختياري لا يُكافأ بشكلٍ علني وفق نظام المكافآت الرسمي لكنه يدعم الفعالية الشاملة للوظائف التنظيمية. (Sounthary et al.2020). ومن جهة أخرى فقد عرّفه (Bakhshi et al. 2011) بالسلوكيات التطوعية غير المحددة رسمياً في عقود العمل التي تُحقق فعالية كفاءة وأداء المنظمة من خلال المساهمة في خلق بيئة عمل

تعاونية وداعمة (Shanker&Tambe.2014). ولا بد من الإشارة إلى أنّ أهم ما يُكسب سلوك المواطنة التنظيمية قوته كونه سلوكاً نابعاً من الدوافع الذاتية للموظف ورغبته في تحقيق الإنجاز والكفاءة والشعور بالانتماء وأنه يبقى ذو طبيعة طوعيّة بالكامل فلا يمكن للمنظمة أن تفرضه بموجب القوانين أو اللوائح، وبالمقابل، لا يتوقع الموظف مقابلته أي نوع من المكافآت الرسمية المباشرة (Sounthary et al.2020) لكنّ القادة الأذكياء هم من يأخذون هذه السلوكيات في الاعتبار لتحقيق نتائج أمثل وكذلك عند منح المعاملة التفضيلية أو الترقية. أمّا بالنسبة لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية فيبقى تصور (Organ) هو الأكثر شيوعاً في الدراسات والأبحاث الأكاديمية والذي يشمل الأبعاد الرئيسية التالية:

1- الإيثار (Altruism): يتجلى الإيثار في السلوكيات الطوعية التي يقدم فيها الموظف المساعدة لزملاء العمل الذين يواجهون مشكلة محددة قد تُعيق إتمام مهامهم في ظروف غير اعتيادية، وقد تظهر بالمساعدة التطوعيّة للموظفين الجدد، مساعدة الزملاء الذين يعانون من عبء عمل مرتفع، النيابة عن الموظفين خلال فترة غيابهم، توجيههم لإنجاز المهام الصعبة، وبذلك غالباً ما يرتبط بُعد الإيثار بالمشاعر الإيجابية ويُجسد التعاون بين أفراد الفريق. (Shanthilakshmi.2025)

2- اللباقة (Courtesy): يُمكن وصف اللباقة بالذكاء الاجتماعي الذي يُشير إلى السلوكيات التي تساعد الآخرين على تفادي المشكلات الشخصية قبل وقوعها سواء من خلال إخبار الزملاء واستشارتهم مسبقاً بالقرارات وجداول العمل التي قد تؤثر عليهم، والتصرف باحترام لتقليل الاحتكاك المُحتمل مع زملاء العمل، (Yole et al.2024) حيث يتمثل الدور الحيوي للسلوكيات اللبقة في توفير الكثير من الجهد والوقت على المدراء والمشرفين التي قد يضطرون لبذلها لحل المشاكل وإدارة النزاعات، لتتمحور الفكرة الرئيسية من اللباقة في جعل العمل أكثر سلاسة. (Tambe&Shanker.2014)

3- الضمير الحي (Conscientiousness): هو سلوك تقديري يتجاوز بكثير الحد الأدنى المطلوب للدور في المنظمة ويُجسد المسؤولية الذاتية من خلال الامتثال الذاتي للقواعد واللوائح، العمل لساعات إضافية طويلة عند الحاجة، الحفاظ على الموارد التنظيمية والحرص على تقديم أعلى معايير الجودة، حيث يعمل الموظف ذو الضمير الحي بإتقان وتقاني دون الحاجة إلى الاشراف والمتابعة الدقيقة وغالباً ما يتسم بالتنظيم العالي والانضباط الذاتي والاجتهاد العالي الذي يتجاوز المتطلبات الرسمية. (Yole et al.2024)

4- الروح الرياضيّة (Sportsmanship): تُعرف على أنها "الاستعداد لتحمل متاعب العمل الحتميّة بمرونة بعيداً عن التذمر والذي يُجسد النضج الانفعالي وينبع من رغبة الفرد بتجنب الشكوى المستمرة والتركيز على الحلول بدلاً من المشاكل، مما يحافظ على طاقة الفريق والإيجابية والتسامح في بيئة العمل سعياً منه لإتمام مهام المنظمة وتجنب الأعباء غير الضرورية التي تُعرقل سير العمل، فيقوّل من معدل دوران العمالة ويُعزز معنويات الموظفين ككل. (Yurisnawati&Nuvriasari.2024)

5- السلوك الحضاري (Civic Virtue): يتمثل السلوك الحضاري في سلوكيات الفرد التي تترجم انضباطه ومشاركته الفعّالة واهتمامه بشؤون المنظمة والتزامه تجاهها، فضلاً عن مراقبة بيئة المنظمة لتحديد التهديدات والفرص، والعمل على إيجاد أفضل البدائل للمنظمة، (Yole et al.2024) حيث يترجم هذا البعد أقصى درجات الانتماء الذي يدفع الفرد للتعامل مع منظمته كتعامل المواطن مع وطنه، كما يتميز الموظف الذي يُظهر سلوكيات السلوك الحضاري بأنه يعتبر نفسه جزءاً لا يتجزأ من المنظمة ويشعر بالانتماء الحقيقي إليها. يُستمد هذا البعد من سلوك المواطنة التنظيمية من نتائج دراسة (Graham.1991) والتي انطلقت من وصف الموظف الذي يُظهر سلوكيات المواطنة

بالمواطن الصالح في المنظمة والتي تعكس تقبلهم للمسؤوليات المستمدة من انتمائهم الحقيقي لتصبح مشاركتهم بناءة في السياق التنظيمي (Tabikh&RidhaSharba.2022).

أهمية سلوك المواطنة التنظيمية: تتمثل الفوائد التي قد تُجنّبها المنظمة من سلوكيات المواطنة التنظيمية

في:

✓ تحسين الكفاءة والإنتاجية من خلال استثمار الطاقات الكامنة وتوجيهها لتحقيق أهداف المنظمة.

✓ الاستخدام الأمثل للموارد الذي يتحقق من خلال محافظة الموظفين ذوي سلوكيات المواطنة على موارد المنظمة وتعاونهم لاستغلالها بالشكل الأمثل.

✓ دعم التنسيق بين فرق العمل مما يخلق سياقاً اجتماعياً ونفسياً داعماً لأداء المهام الأساسية.

✓ جذب المواهب والاحتفاظ بها من خلال خلق بيئة عمل إيجابية ومرنة تقلل من معدل دوران العمالة.

✓ زيادة المرونة والقدرة على التكيف مع التغيرات البيئية حيث يبادر الموظفون بأفكار وحلول مبتكرة وخلاقة. (Aisah et al.2025)،

وبالمقابل لابد من الإشارة إلى أن الإفراط أو المبالغة في الترويج لسلوك المواطنة قد يُعرض المنظمة

للعديد من المخاطر التي قد تتمثل في:

✓ إرهاق الموظفين والاحتراق الوظيفي الذي يحصل إذا ما استهلكت المهام الإضافية وقت وطاقات الموظف على حساب مهامه الأساسية وصحته النفسية والجسدية.

✓ سلوك المواطنة الإلزامي (Compulsory Citizenship Behavior) الذي يُناقض المفهوم الأساسي لسلوك المواطنة حيث تُنشأ الإدارة توقعات غير مكتوبة بقيام الموظفين بسلوكيات معينة مما يولد لديهم الشعور بالضغط والإجبار.

✓ ممارسة الموظفون لسلوكيات المواطنة بدافع المنافسة غير الشريفة أو لمجرد استعراض الجهود أمام إدارة المنظمة سيخلق منافسة سلبية ويؤثر سلباً على التقييم الحقيقي للأداء (Shanthilakshmi.2025) & (Nisar et al.2014). وهذا ما يُحتم على المنظمات استثمار سلوكيات المواطنة بالشكل الملائم والمحافظة على سياقها الذاتي والطبيعي لضمان تلافي المخاطر السابقة وتحقيق أقصى المنافع منها.

الدّراسة العمليّة:

1- أداة الدّراسة:

بعد الاطلاع على عدد من الدراسات والأبحاث العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات البحث في قطاعات متنوعة، تمّ اعتماد المراجع التالية (Eisenberger et.2020 & Tabikh&Ridhasharba.2020 & Podsakoff et al.1990 & Lee&Allen.2002) لتصميم استبيان البحث حيث تمّ قياس إجابات عينة البحث وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، والذي شمل (6) محاور أساسية توزعت على (40) بند، وفيما يتعلق بتحليل البيانات المستردة واختبار فرضيات البحث فقد أُستخدم برنامج التحليل الإحصائي (SPSS v25).

2- اختبار صدق وثبات الاستبانة:

لاختبار دقة وثبات نتائج الاستبيان تمّ الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، لتحديد درجة ثبات أداة الدراسة كما أُستخدم معامل الارتباط بيرسون لقياس درجة الترابط بين فقرات كل محور للتأكد من موثوقية الاستبيان والتي وُضحت بياناتها في الجدول الآتي:

الجدول رقم (1) الاختبارات الإحصائية لثبات وصدق محاور أداة الدراسة

المقياس	ألفا كرونباخ	عدد العبارات	معامل بيرسون	Sig
(X) الدعم التنظيمي المدرك	0.811	11	0.792	0.000
(y1) الأيثار	0.729	6	0.805	0.001
(Y2) اللباقة	0.756	6	0.768	0.000
(y3) الضمير الحي	0.784	5	0.791	0.000
(y4) الروح الرياضية	0.766	7	0.767	0.000
(y5) السلوك الحضاري	0.689	6	0.768	0.001
(y) سلوك المواطنة التنظيمية	0.807	29	-	-

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول رقم (1) قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاور استبيان البحث والتي تراوحت قيمها ما بين (0.689-0.811) لتُشير إلى تمتعها بمستويات جيدة من الثبات بما يدعم موثوقية الاستبيان المُستخدم في جمع بيانات البحث وتؤكد اتساق فقرات كل محور من محاور الاستبيان، أما بالنسبة لدرجة ارتباط كل محور من محاور الاستبانة بالدرجة الكلية له فقد كانت جميع قيم معامل الارتباط دالة عند مستوى المعنوية (0.05) مما يؤكد صدق أداة الدراسة في قياس المتغيرات المستهدفة.

الجدول رقم (2)، الإحصاءات الوصفية لمحاور الاستبيان

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	المتغير
0.62	119	3.74	الدعم التنظيمي المدرك
0.55	119	4.19	الايثار
0.58	119	4.08	اللباقة
0.69	119	3.87	الضمير الحي
0.65	119	3.82	الروح الرياضية
0.71	119	3.43	السلوك الحضاري

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يُظهر جدول الإحصاءات الوصفية لمحاور الاستبانة قيم المتوسطات الحسابية لمتغيرات البحث والتي تراوحت بين (3.43-4.19) حيث سجل بُعد "الإيثار" أعلى متوسط (4.19) مع انحراف معياري منخفض (0.55)، مما يشير إلى وجود مستوى متميز من المساعدة التطوعية بين الزملاء مع توافق كبير في آراء المبحوثين. بينما جاء بُعد "اللباقة" في المرتبة الثانية بمتوسط وقدره (4.08) وانحراف معياري (0.58) مما يعكس اتسام بيئة عمل الجمعيات محل البحث بالاحترام المتبادل في تفاعلاتهم المهنية. أما بالنسبة لُبعد "الضمير الحي" فقد سجلت قيمة متوسطه الحسابي (3.87) مع انحراف معياري (0.69) مما يدل على التزام الموظفين بمعايير العمل الأخلاقية والمهنية بنسبة جيدة مع وجود تباين مقبول في التقييمات. في حين سجلت "الروح الرياضية" متوسط (3.82) وانحراف (0.65) مما يعكس تقبلاً

للتغيرات. وجاءت "السلوك الحضاري" بأدنى متوسط (3.43) مع أعلى انحراف معياري (0.71) مما يشير إلى الحاجة لتعزيز المشاركة الإيجابية والبناء والانتماء لدى موظفيها.

4- اختبار فرضيات البحث:

1-4 اختبار التوزيع الطبيعي: للتأكد من نمط توزيع البيانات تم إجراء اختبار (Shapiro-Wilk Test) نظراً لأنه من أكثر الاختبارات دقة لتحديد درجة انحراف البيانات عن التوزيع الطبيعي للتأكد فيما إذا كانت تخضع للتوزيع الطبيعي حيث صيغت الفرضيات كالآتي:

H0: تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

H1: لا تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

الجدول رقم (3) اختبار التوزيع الطبيعي (Shapiro-Wilk)

Statistic	Sig.	المتغيرات
0.788	0.058	الدعم التنظيمي المدرك (X)
0.822	0.062	الايثار (Y1)
0.776	0.073	اللباقة (Y2)
0.791	0.076	الضمير الحي (Y3)
0.753	0.059	الروح الرياضيّة (Y4)
0.799	0.067	السلوك الحضاري (Y5)

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تجاوزت قيمة الدالة لجميع المتغيرات قيمة الدلالة (0.05) كما هي مبينة في الجدول رقم (3) وبذلك نقبل فرضية العدم التي تؤكد توزيع بيانات الدراسة طبيعياً، والذي يُبرر تطبيق الاختبارات المعلمية لاختبار فرضيات البحث.

2-4 اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد تأثير معنوي للدعم التنظيمي المدرك على بُعد الايثار في الجمعيات محل الدراسة. ولاختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار البسيط لتحديد درجة التأثير وفق الجداول الآتية:

الجدول رقم (11): نتائج تحليل الانحدار البسيط

الجدول رقم (4) ملخص نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.462	.254	.248	.4591
a. Predictors: (Constant), الدعم التنظيمي المدرك				

الجدول من مخرجات برنامج SPSS V25

الجدول رقم (5) جدول تحليل أنوفا للفرضية الفرعية الأولى

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	6.215	1	6.215	25.354	.000 ^b
	Residual	22.315	117	.191		
	Total	28.532	118			
a. Dependent Variable: الايثار						
b. Predictors: (Constant), الدعم التنظيمي المدرك						

الجدول من مخرجات برنامج SPSS V25

الجدول رقم (6) معامل نموذج الانحدار البسيط لتأثير الدعم التنظيمي المدرك على الايثار

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.45	.217		11.671	.000
	الدعم التنظيمي المدرك	.41	.096	.462	5.032	.000

a. Dependent Variable: الايثار

الجدول من مخرجات برنامج SPSS V25

أظهرت النتائج الواردة في الجدول رقم (4) أن قيمة معامل الارتباط بلغت ($R = 0.462$)، مما يعني أن العلاقة طردية ما بين الدعم التنظيمي المدرك والايثار كأحد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، كما بلغ معامل التحديد (0.254) والذي يشير إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يفسر نحو 25% من التغيرات الحاصلة في مستوى الايثار، في حين يبين جدول تحليل التباين قيمة ($F=25.354$) عند قيمة ($Sig=0.000$) وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وبذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تُشير إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك على بعد الايثار لدى العاملين في الجمعيات محل البحث.

3-4 اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد تأثير معنوي للدعم التنظيمي المدرك على بُعد اللباقة في

الجمعيات محل الدراسة. تم إجراء تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية وتحديد درجة التأثير وفق الجداول الآتية:

الجدول رقم (7) ملخص نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.438	.274	.268	.54737

a. Predictors: (Constant), الدعم التنظيمي المدرك

الجدول من مخرجات برنامج SPSS V25

الجدول رقم (8) جدول تحليل أنوفا للفرضية الفرعية الثانية

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.128	1	13.128	43.816	.000 ^b
	Residual	34.756	116	.300		
	Total	47.884	117			

a. Dependent Variable: اللباقة

b. Predictors: (Constant), الدعم التنظيمي المدرك

الجدول من مخرجات برنامج SPSS V25

الجدول رقم (9) معامل نموذج الانحدار البسيط لتأثير الدعم التنظيمي المدرك على اللباقة

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.681	.388		4.336	.000
	الدعم التنظيمي المدرك	.640	.097	.438	6.619	.000

a. Dependent Variable: اللباقة

الجدول من مخرجات برنامج SPSS V25

تُشير النتائج الواردة في الجدول رقم (7) أنّ قيمة معامل الارتباط كانت ($R = 0.438$)، ممّا يعني أنّ العلاقة طردية ما بين الدعم التنظيمي المدرك واللباقة، وقد بلغ معامل التحديد (0.274) مما يشير إلى أنّ الدعم التنظيمي المدرك يفسر ما يقارب 27% من التغيرات الحاصلة في متغير اللباقة، كما ويبين جدول تحليل التباين قيمة ($F=43.816$) عند قيمة ($Sig=0.000$) وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وبذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تُشير إلى وجود تأثير معنوي وذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك على بعد اللباقة لدى العاملين في الجمعيات محل البحث.

4-4 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد تأثير معنوي للدعم التنظيمي المدرك على بُعد الضمير الحي في الجمعيات محل الدراسة. حيث تمّ إجراء تحليل الانحدار البسيط لاختبار هذه الفرضية وتحديد درجة التأثير وفق الجداول الآتية:

الجدول رقم (10) ملخص نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.692 ^a	.475	.451	.5824

a. Predictors: (Constant), الدعم التنظيمي المدرك

الجدول من مخرجات برنامج SPSS V25

الجدول رقم (11) جدول تحليل أنوفا للفرضية الفرعية الثالثة

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.967	1	5.967	36.485	.000b
	Residual	19.652	117	.158		
	Total	25.619	118			

a. Dependent Variable: الضمير الحي

b. Predictors: (Constant), الدعم التنظيمي المدرك

الجدول من مخرجات برنامج SPSS V25

الجدول رقم (12) معامل نموذج الانحدار البسيط لتأثير الدعم التنظيمي المدرك على الضمير الحي

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.681	.388		4.445	.000
	الدعم التنظيمي المدرك	.640	.097	.692a	6.728	.000

a. Dependent Variable: الضمير الحي

الجدول من مخرجات برنامج SPSS V25

أظهرت النتائج المبينة في الجدول رقم (10) أنّ قيمة معامل الارتباط ($R = 0.692$)، والتي تُشير إلى أنّ العلاقة طردية ما بين الدعم التنظيمي المدرك والضمير الحي، كما بلغ معامل التحديد (0.475) مما يعني أنّ النموذج يفسر ما يقارب 47% من التغيرات الحاصلة في بُعد الضمير الحي كأحد أبعاد سلوك المواطنة، كما يبين جدول تحليل التباين قيمة ($F=36.485$) وذلك عند قيمة ($Sig=0.000$) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وبذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تؤكد وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك على بُعد الضمير الحي للعاملين في الجمعيات محل البحث.

5-4 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد تأثير معنوي للدعم التنظيمي المدرك على بُعد الروح الرياضية في الجمعيات محل الدراسة. حيث قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار البسيط لاختبار هذه الفرضية وفق الجداول التالية:

الجدول رقم (13) ملخص نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.293	.152	.149	.37028
a. Predictors: (Constant), الدعم التنظيمي المدرك				

الجدول من مخرجات برنامج SPSS V25

الجدول رقم (14) جدول تحليل أنوفا للفرضية الفرعية الرابعة

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	.435	1	.435	30.171	.000
	Residual	15.904	116	.137		
	Total	16.339	117			
a. Dependent Variable: الروح الرياضية						
b. Predictors: (Constant), الدعم التنظيمي المدرك						

الجدول من مخرجات برنامج SPSS V25

الجدول رقم (15) معامل نموذج الانحدار البسيط لتأثير الدعم التنظيمي المدرك على الروح الرياضية

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.704	.262		14.123	.000
	الدعم التنظيمي المدرك	.212	.065	.293	1.781	.000
a. Dependent Variable: الروح الرياضية						

الجدول من مخرجات برنامج SPSS V25

أشارت النتائج الواردة في الجدول رقم (13) أن قيمة معامل الارتباط قد بلغت ($R = 0.293$)، مما يدل على أن العلاقة طردية ما بين الدعم التنظيمي المدرك والروح الرياضية كأحد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، في حين بلغ معامل التحديد (0.152) مما يشير إلى أن النموذج يفسر نحو 15% من التغيرات الحاصلة في بُعد الروح الرياضية، وقد بين جدول تحليل التباين ANOVA قيمة ($F=30.171$) عند قيمة ($Sig=0.000$) وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وبذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تؤكد وجود أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك على مستوى الروح الرياضية لدى العاملين في الجمعيات محل البحث.

6-4 اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد تأثير معنوي للدعم التنظيمي المدرك على بُعد السلوك الحضاري في الجمعيات محل الدراسة. تم إجراء تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية وفق الجداول الآتية:

الجدول رقم (16) ملخص نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الخامسة.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.624 ^a	.365	.358	.34423
a. Predictors: (Constant), الدعم التنظيمي المدرك				

الجدول من مخرجات برنامج SPSS V25

الجدول رقم (17) جدول تحليل أنوفا للفرضية الفرعية الخامسة

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.809	1	.809	26.830	.001 ^b
	Residual	13.745	116	.118		
	Total	14.555	117			
a. Dependent Variable: السلوك الحضاري						
b. Predictors: (Constant), الدعم التنظيمي المدرك						

الجدول من مخرجات برنامج SPSS V25

الجدول رقم (18) معامل نموذج الانحدار البسيط لتأثير الدعم التنظيمي المدرك على السلوك الحضاري

Coefficients ^a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.73	.244		7.09	.001
	الدعم التنظيمي المدرك	.359	.061	.624	5.18	.000
a. Dependent Variable: السلوك الحضاري						

الجدول من مخرجات برنامج SPSS V25

أظهرت النتائج الواردة في الجدول رقم (17) أن قيمة معامل الارتباط تبلغ ($R = 0.624$)، مما يعني أن العلاقة طردية ما بين الدعم التنظيمي المدرك والسلوك الحضاري كأحد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، في حين بلغ معامل التحديد (0.365) والذي يشير إلى أن النموذج يفسر ما يقارب 36% من التغيرات الحاصلة في متغير السلوك الحضاري، كما يبين جدول تحليل التباين قيمة ($F=26.830$) عند قيمة ($Sig=0.001$) وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وبذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تؤكد وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك على بعد السلوك الحضاري لدى العاملين في الجمعيات محل البحث.

النتائج والتوصيات البحثية:

بناءً على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية واختبار فرضيات البحث، تم تلخيص أهم النتائج وفق الآتي:

1- ارتفاع المستوى العام لسلوكيات المواطنة التنظيمية السائدة في الجمعيات محل البحث، حيث سجل بُعد الإيثار المتوسط الأعلى والبالغ (4.19)، مما يعكس طبيعة العمل الإنساني القائم على المساعدة والتطوع، بينما سجل بُعد "السلوك الحضاري" المتوسط الأدنى (3.43) مع أعلى انحراف معياري، والذي قد يعود لطبيعة المشاريع المحددة المدة حيث يصعب تحقيق انتماء طويل الأمد لموظفيها.

2- وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك على كافة أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حيث أظهرت نتائج تحليل الانحدار وجود علاقة طردية ما بين الدعم التنظيمي المدرك وأبعاد سلوكيات المواطنة الشاملة ل (الإيثار، اللباقة، الضمير الحي، الروح الرياضية، السلوك الحضاري)، مما يؤكد أهمية البيئة الداعمة في تعزيز السلوكيات الإيجابية التطوعية لدى العاملين في الجمعيات الإنسانية.

3- تفاوت قوة تأثير الدعم التنظيمي المدرك على أبعاد سلوك المواطنة حيث كان بُعد الضمير الحي الأعلى تأثيراً بدرجة الدعم المدرك وبنسبة تفسير بلغت (47.5%) يليه بُعد السلوك الحضاري بنسبة تفسير وقدرها (36.5%)، في حين كان بُعد الروح الرياضية الأقل تأثيراً بنسبة بلغت (15.2%).

التوصيات البحثية: وفقاً لنتائج الدراسة التي توصلت إليها الباحثة، تمّ تقديم التوصيات التالية:

1- استثمار ثقافة الإيثار المرتفعة من خلال نشر قصص النجاح المتعلقة بالمساعدة التطوعية بين الزملاء في الجمعيات محل البحث لتحويلها إلى ممارسات تنظيمية راسخة، والاعتراف بشكلٍ علنيّ بالجهود التطوعية المميزة لتحفيز جميع الموظفين على استمرارية العمل بها.

2- تعزيز الدعم التنظيمي المدرك عبر سياسات واضحة تترجم بشكل ملموس تقدير الجمعيات محل البحث لأفرادها من خلال تفعيل أنظمة المكافآت والتعويضات العادلة التي تُراعي الجهد الإضافي، وتقديم الدعم النفسي بعد المهام ذوو الطبيعة الصعبة أو المعقدة، وبرامج التطوير والتدريب المستمر التي تستثمر في رأس المال البشري، لتغذية الدوافع الذاتية وتعزيز سلوكيات المواطنة لديهم.

3- إدراج مؤشرات لقياس سلوكيات المواطنة التي تهم الجمعية وتُحقق أهدافها ضمن تقييمات الأداء الدورية مع ربط نتائجها ببرامج التطوير الوظيفي والحوافز بما يضمن دعم هذه السلوكيات واستدامتها، والعمل على تصميم برامج لتعزيز سلوكيات المشاركة المؤسسية والضمير الحي والسلوك الحضاري من خلال إتاحة الفرصة للموظفين للمشاركة في اتخاذ القرارات عبر اللجان التمثيلية، أو استطلاعات آراء موظفي الجمعيات.

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

1- السلوم، طارق؛ العضائية، علي. 2013. أثر إدراك الدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية. المجلد (25). العدد 1، 163-188.

2- عبد السلام، هالة. 2024. مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم قمينس وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية. مجلة كلية التربية العلمية. المجلد (15). العدد 1، 136-166.

المراجع الأجنبية:

A; Naz, F; Magda, R; Rudnak, I. 2021. *Impact of Perceived*, 1- Alshaabani *Organizational Support on OCB in the Time of COVID-19 Pandemic in Hungary: Employee Engagement and Affective Commitment as Mediators*. Sustainability journal. Published at <https://doi.org/10.3390/su13147800>. 1-21.

N; Supartha, W. 2021. *Effect of perceived organizational support on*, 2-Andriyanti *organizational citizenship behavior with job satisfaction as mediating variables*. American Journal of Humanities and Social Sciences Research. Vol. 5, No. 1. 46-56.

3-Aisah, T; Widhiandono, H; Kharismasyah, A; Zamakhsyari. 2025. *The Influence of Organizational Commitment and Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior Mediated by Job Satisfaction*. Asian Journal of Management Analytics. Vol. 4. No.(3), 1131-1150.

4-Dawood, A; Alyasiri, W. 2025. *The effect of Wise Leadership on Organizational Citizenship Behavior mediation by perceived Organizational support, an analytical study*

- in *Al-Imamain Al-Kadhmin Medical City Hospital*. *Technium Business and Management Journal*. Vol.1, No.(11), 25-47.
- 5-Eisenberger, R., Shanock, L. R., & Wen, X. 2020. *Perceived organizational support: Why caring about employees counts*. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*. Vol. 7, 101–124.
- 6-Kao, J; Cho, C; Kao, R. 2023. *Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior-A Study of the Moderating Effect of Volunteer Participation Motivation, and Cross-Level Effect of Transformational Leadership and Organizational Climate*. *Journal of Frontiers in Psychology*. Vol.13. No.(19), 1-15.
- 7-Kirkland, J. 2017. *The Roles of Perceived Organizational Support and Anticipated Change in Organizational Support in Predicting Employee Affective Commitment and Well-Being*. Phd thesis. University of Houston.
- 8-Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. 2017. *Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory*. *Journal of Management*, 43(6), 1854–1884. <https://doi.org/10.1177/0149206316628644>
- 9-Lee, K., & Allen, N. J. 2002. *Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions*. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 131–142.
- 10-Nisar, Q; Marwa, A; Ahmad, U; Ahmad, S. 2014. *Impact of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior: Empirical Evidence from Pakistan*. *International journal of research*. Vol.1. No. 5, 231-240.
- 11-Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. 1990. *Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors*. *The Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142.
- N; Surya, I.2025. *the Effect of Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior Mediated by Organizational Commitment*. *International Journal of Economics, Commerce, and Management*. Val. 2. NO. 3. 239-251.
- 13-Seraj, A; Hasanein, A; Elrayah, M. 2025. *The Pathway from Perceived Organizational Support to Organizational Citizenship Behavior in Saudi SMEs: The Mediating Role of Organizational Commitment*. *Journal of posthumanism*. Vol. 5, No.(3). 1706–1720.
- 14-Shanthilakshmi, J. 2025. *Impact of Organizational Culture on Organizational Citizenship Behavior*. *The International Journal of Indian Psychology*. Vol.13, No. (3), 3012-3029.
- 15-Sounthary, T; Vijayalakshmi, D; Sivanesan, G. 2020. *Impact of Perceived Supervisor Support and Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior*. *International Journal of Management*. Vol. 11, No.11, 501-508.
- l; RidhaSharba, y. 2022. *Perceived organizational support and its impact on teamwork effectiveness: An analytical study of the opinions of the employees of the Iraqi Red Crescent Societ*. *Journal of NeuroQuantology | July 2022 | Vol. 20 No. 8, 2609-2632 | doi: 10.14704/nq.2022.20.8.NQ44281*.

- 17-Tambe, S; Shanker, M. 2014. *A Study of Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Its Dimensions: A Literature Review*. International Research Journal of Business and Management. Vol.5, No.1. 67-83. publication at: <https://www.researchgate.net/publication/282239572>
- 18-Yurisnawati, S; Nuvriasari, A. 2024. *The Influence of Organizational Support and Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior with Organizational Commitment as an intervening: A Study on CV Baby Cloudfoam*. Formosa Journal of Multidisciplinary Research. Vol. 3, No.(1).159-172.
- 19-Yole, D; Aliyu, M; Bello, S. 2024. *Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior in Selected Manufacturing Firms in North Eastern Nigeria: The Moderating Role of Task Performance and Employee Commitment*. International Journal of Accounting, Finance, and Administrative Research. Vol. 1 No. 2. 164-181.

ملحق أسئلة الاستبيان الموزع على عينة البحث:

الأسئلة المتعلقة بالدعم التنظيمي المدرك:
تقدّر المنظمة جهود المبدولة لأداء العمل بكفاءة.
تمنحني المنظمة الدعم الكافي عندما أواجه صعوبات في العمل.
تهتم المنظمة بصحتي النفسية والجسدية وتضعها ضمن أولوياتها.
تمنحني المنظمة الفرص المناسبة لتطوير مساري المهني وفقاً لمؤهلاتي.
تُثني المنظمة على إنجازاتي وتحفني بنجاحاتي المهنية.
تتفهم المنظمة العثرات التي قد نرتكبها وتساعدنا على تلافيها.
توفر المنظمة لي الموارد والإمكانات اللازمة لأداء مهامي بنجاح.
تهتم المنظمة بجديّة بأرائي ومقترحاتي في العمل.
تتعامل المنظمة بشكل عادل مع جميع الموظفين.
تشجع المنظمة الأفكار والمبادرات المبتكرة وتدعمنا لتنفيذها باستمرار.
تأخذ المنظمة مصالح موظفيها بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات.
الأسئلة المتعلقة بالبعد الأول "الايثار"
أبادر بتقديم المساعدة لزملائي في العمل دون أن يُطلب مني ذلك.
أقدم الدعم والمساعدة لزملائي في حل الصعوبات المتعلقة بالعمل.
أقوم بمهام إضافية لمساعدة فريق العمل خلال أوقات الضغط.
أشارك خبرتي ومعرفتي مع زملائي في العمل.
أساعد الموظفين الجدد للتأقلم مع العمل.
أنوب عن زميلي عند غيابه عندما يتطلب الأمر ذلك.
الأسئلة المتعلقة بالبعد الثاني "اللباقة"
أتعامل باحترام ولطف مع جميع الزملاء.
أستشير زملائي قبل اتخاذ القرارات التي قد تؤثر عليهم.
أستمع بعناية لوجهات نظر وآراء الآخرين.
أحرص مسبقاً على تنسيق العمل مع زملائي وأبلغهم عند حدوث أي تأخيرات قد تؤثر عليهم.
أتجنب التصرفات التي قد تزعج أو تعطل زملائي.
أبدي احتراماً لوقت الآخرين وألتزم بمواعيدي معهم.
الأسئلة المتعلقة بالبعد الثالث "الضمير الحي"

أحرص دائماً على الحضور إلى العمل في الوقت المحدد.
أستثمر ساعات عملي الرسمية بفعالية.
أتحمل المسؤوليات الإضافية التي قد تطلب مني دون أي تذمر.
ألتزم باللوائح والسياسات المعتمدة في العمل حتى عند غياب الإشراف المباشر.
أبذل جهداً إضافياً لإنهاء العمل بالجودة المطلوبة.
الأسئلة المتعلقة بالبعد الرابع "الروح الرياضية"
أتعامل بإيجابية ومرونة مع الظروف الصعبة والمتطلبات غير المتوقعة
أتجنب النزاعات والصراعات الشخصية في مكان العمل.
أقبل النقد البناء برحابة صدر.
أعتذر عن الأخطاء التي قد ارتكبتها في عملي.
لا أضيع وقت العمل في الشكوى والتذمر من الأمور البسيطة.
لا أبالغ في انتقاد الزملاء على أخطاء بسيطة
أفهم التأخيرات وخطط العمل المرنة بعيداً عن إثارة الخلاف.
الأسئلة المتعلقة بالبعد الخامس "السلوك الحضاري"
أحرص على متابعة آخر التطورات في مجال عملي.
أهتم بشكل كبير بصورة منظمي أمام الآخرين وأدافع عن سمعتها.
أحرص على حضور جميع الاجتماعات والفعاليات التي تُقيمها الجمعية.
أسعى لتقديم الأفكار والاقتراحات البناءة لتحسين إجراءات العمل.
أظهر استعدادي لتمثيل الجمعية في المناسبات الرسمية عند الحاجة.