



**الدور الوسيط للثقة في المشرفين في العلاقة بين جودة حياة العمل
وسلوك صوت العاملين - دراسة تطبيقية علي المستشفيات الحكومية
بالكويت**

**The mediating role of trust in supervisors in the relationship
between quality of work life and employee voice behavior - an
applied study on government hospitals in Kuwait**

أ/جاسم محمد البعنون
jasemalbanoun@gmail.com

د / سامح عبدالمقصود أبو الذهب
مدرس بقسم إدارة الأعمال
كلية التجارة- جامعة كفر الشيخ
sameh.abdelmaksod@com.kfs.edu.eg

أ.د / رمضان محمود عبدالسلام
أستاذ إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة
كفر الشيخ
ramadan.abdelsalam@com.kfs.edu.eg

مجلة الدراسات التجارية المعاصرة

كلية التجارة – جامعة كفر الشيخ
المجلد (7)- العدد (12)- الجزء الثاني
يوليو 2021م

رابط المجلة : <https://csj.journals.ekb.eg>

ملخص البحث:

هدف البحث إلى اختبار الدور الوسيط للثقة في المشرفين في العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوك صوت العاملين، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من 370 مفردة من العاملين بالمستشفيات الحكومية بالكويت. وتم جمع بيانات الدراسة من خلال الاستقصاء، وبلغت نسبة الإستجابة 86,75 %. وأظهرت نتائج البحث وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل على سلوك صوت العاملين، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل على الثقة في المشرفين، وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقة في المشرفين على سلوك صوت العاملين، كما توصل البحث إلى أن الثقة في المشرفين تتوسط العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوك صوت العاملين. وتم تقديم بعض التوصيات التي تحسن من جودة حياة العمل والثقة في المشرفين، وتشجيع سلوك صوت العاملين.

Abstract:

This research aims to test the mediation role of trust in supervisors in relationship between quality of work life and employee voice behavior by applying it to a sample of 370 employees of government hospitals in Kuwait, and the response rate was 86.75%. The search results showed there is a statistically significant effect of the quality of work life on of trust in supervisors. There is a significant effect of of trust in supervisors on employee voice behavior and research also found that of trust in supervisors mediates the relationship between quality of work life and employee voice behavior. Some recommendations were presented that improve the quality of work life and trust in supervisors, and encourage the employees' voice behavior.

1- المقدمة:

تسعى المنظمات المعاصرة إلي الحصول على الأفكار والحلول المبتكرة من الموظفين للحفاظ على قدرتها التنافسية، حيث يمكن للموظفين أن يقدموا آراء وإقتراحات عملية أكثر في العمل من خلال سماح المنظمة لهم بمشاركه أفكارهم وآرائهم وهو ما يُطلق عليها صوتُ العاملين (Hassan et al., 2015). لقد أصبحت أهمية سلوكيات صوت العاملين واضحة أكثر فأكثر لدى العديد من الباحثين ورواد الأعمال، حيث يتم اعتماد سلوكيات صوت العاملين، باعتبارها أحد الأساليب الفعالة للإدارة (Tang, 2015). وأكد (Whiting et al., 2012) علي أن للسلوك الصوتي فوائد تنظيمية مهمة، إذ أشارت البحوث إلي أن هذا السلوك يؤدي إلي إحداث تغيرات في المنظمة سواء أكانت إيجابية أم سلبية. وأوضح كل من Zhang (et al., 2014) أن قيام الأفراد بإبداء الآراء والمقترحات من أجل تحسين العمليات والإجراءات التنظيمية يؤدي دوراً متزايد الأهمية ويحسن الأداء التنظيمي ويزيد من جودة القرارات الإدارية ويعزز التكيف التنظيمي ويوفر فرصاً للتنمية.

واعتبر (Zheng, 2019) سلوك صوت العاملين نوع من السلوك الإضافي الذي يقدم الموظفين من خلاله إقتراحات إستباقية للمنظمات من أجل تحسين بيئة العمل والأداء التنظيمي. وقدم "Hirschman" مفهوم صوت العاملين في عام 1970 من خلال دراسته لسلوكيات عمال السكك الحديدية الأفارقة، حيث أشار إلي أن شعور العاملين بحالة من عدم الرضا قد يدفعهم إلي ترك العمل والهروب أو البقاء والتحدث حول ظروف العمل الحالية كمحاولة لتغيير الوضع الراهن، وبالتالي إعتبر "Hirschman" صوت العاملين أحد الأدوات الهامة لإحداث التغيير في محاولة لتحسين بيئة وظروف العمل (Avey et al., 2012).

وتناول كل من (مرزوق، وآخرون، 2017) سلوكيات صوت العاملين وفقاً لاتجاهين: الإتجاه الأول يشير إلي أن صوت العاملين سلوك نابع عن حالات عدم الرضا الوظيفي والمشكلات التنظيمية، حيث أن شعور العاملين بعدم الرضا الوظيفي يدفعهم إلي التحدث حول تلك المشكلات أو الأهمال وترك العمل، ويركز الإتجاه الثاني علي أن سلوكيات صوت العاملين أحد سلوكيات الدور الإضافي والذي يهدف إلي تعزيز الأداء الفعال للمنظمة ولا يشترط أن يكون ناتج هن عدم الرضا.

من ناحية أخرى يحتاج سلوك صوت العاملين حتي يخرج إلي العلن بيئة عمل مشجعة ومحفزة علي إظهار هذا السلوك، حيث يعتبر مفهوم جودة حياة العمل من المفاهيم الحديثة التي تهتم بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين، بما يسهم في رفع أداء المنظمة وتحقيق الإشباع لحاجاتهم و رغباتهم (Alireza et al., 2011). وقد زاد الإهتمام بقياس جودة حياة العمل في المصانع والجامعات والمنظمات الحكومية وغير الحكومية، تحت أبعاد متعددة وتحديات جديدة متعلقة بالتزام الموظفين والمشاركة في تحقيق الأهداف التنظيمية، فجودة حياة العمل تساهم في تسهيل فرص التدريب للموظفين ورفع درجة الرضا وإيجاد بيئة عمل آمنة، وتنمية أداء العاملين جنباً إلي جنب مع تنمية الأداء الكلي للمنظمة (ماضي، 2014).

من ناحية أخرى، تمثل جودة حياة العمل إستجابة المنظمة لحاجات العاملين عن طريق تطوير وإيجاد الآليات تسمح لهم بالمشاركة كلياً في إتخاذ القرارات وصيانة حياتهم في العمل، كما أنها تتعلق بالظروف والبيئة المناسبة للعمل ونظم المكافآت وفرص التطوير والنمو الوظيفي وتحقيق التوازن بين الحياة والعمل،

وتحسين الاتصالات بين المنظمة والعاملين (ديوب، 2014). لذا من المتوقع أن تعمل جودة حياة العمل كأداة علي تدعيم الثقة في المشرفين، كما أن الثقة الثقة في المشرفين من المحتمل أن تشجع علي إظهار سلوك صوت العاملين.

ويعتبر القطاع الصحي عصب الحياة في كل المجتمعات، فهو أحد أهم القطاعات في الدولة، ومن المفترض أن تولي الحكومات بشكل عام، والحكومة الكويتية بشكل خاص الأهمية والأولوية الكبيرة، لهذا القطاع، نظراً لكونه يتعلق بالإنسان وصحته، وبالتالي فإن إظهار صوت العاملين عامل مهم في القطاع الصحي من خلال الاستفادة من التغذية المرتدة من العاملين وتحسين جودة الخدمة. لذا فإن البحث الحالي يسعى إلي إختبار الدور الوسيط للثقة في المشرفين في العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوكيات صوت العاملين بالتطبيق علي المستشفيات الحكومية بلكويت.

مصطلحات البحث:

1/2 جودة حياة العمل:

عرف (Sari et al., 2019) جودة حياة العمل علي أنها جميع الأشياء المتعلقة بالرفاهية والراحة في حياة العمل علي سبيل المثال يتم تحقيق مستوي عالي من جودة حياة عمل إذا حصل الموظفون على الرضا الوظيفي، سواء في المشاركة في صنع القرار أو في الحصول على فرص للتطوير. بينما عرف (Klein et al., 2019) جودة حياة العمل علي أنها الإجراءات التي يتخذها صاحب العمل، مع موظفيه، للمساهمة في تحسين حياتهم وبيئة عملهم، وبالتالي، يمكن تعريف جودة حياة العمل على أنها البحث عن الصحة البدنية والعقلية والمادية للعمال في أداء واجباتهم.

ويعرف الباحثون يمكن للباحث أن يعرف جودة حياة العمل علي أنها مجموعة من البرامج الشاملة والمستمرة التي تقوم بها المنظمة والتي تضم جوانب عديدة مثل بيئة العمل المادية والمعنوية، وخصائص الوظيفية، والأجور والمكافآت، وجماعة العمل، وأسلوب القيادة والأشراف، ومشاركة العاملين في إتخاذ القرارات، والتي تهدف من خلالها إلي خلق بيئة عمل مناسبة ومشجعة علي الإنتاج وترضي جمع الأطراف.

2/2 أبعاد جودة حياة العمل:

إختلف الباحثين حول أبعاد جودة حياة العمل، وعلي الرغم من ذلك فإن الدراسة الحالية سوف تعتمد علي ستة مكونات (ظروف بيئة العمل المعنوية والمادية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعات العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في إتخاذ القرارات) لقياس جودة حياة العمل نظراً لأنها تشمل المكونات الأساسية لجودة حياة العمل كما أنها مناسبة لبيئة الدراسة، ويمكن توضيح هذه الأبعاد علي النحو الآتي: (المغربي، 2004):

أ- ظروف بيئة العمل المعنوية والمادية :

تتعلق بتوافر الأدوات والتجهيزات اللازمة لأداء العمل والأمن والاستقرار، والإحترام والتقدير وبيئة العمل المناسبة.

ب- خصائص الوظيفة :

تتمثل في المهام والحرية في الأداء وحجم العمل والاستمتاع، ومدي إشباع الوظيفية لطموحات وأهداف الموظفين.

ج- الأجور والمكافآت:

- تتمثل في الأجور والمكافآت والرضا عن الأجر وعدالته بمقارنته بالأداء والجهد المبذول في العمل.
- د- **جماعة العمل:**
- تتمثل في الأهداف الجماعية الأدوار المحددة الواضحة، التعاون والثقة، المشاركة والحرص على المصلحة العامة للفريق، الخبرات والإبداع الجماعي.
- هـ- **أسلوب الرئيس في الإشراف:**
- يتعلق أسلوب الإشراف بالرضا عن المشرف بالنسبة لمشاركته في وضع الأهداف واتخاذ القرارات والمعلومات، وعدالة المعاملة والتحفيز والدافعية.
- و- **المشاركة في اتخاذ القرارات:**
- تستند جودة حياة العمل في جوهرها على المشاركة الفعالة بين جميع أطراف المنظمة في كافة المجالات وخاصة في صنع القرارات المختلفة، فصنع القرار عملية جماعية ونتاج جهد مشترك، وهي العملية الإدارية التي تقوم على خطوات وإجراءات منهجية متراكمة لحل المشكلات، ودراسة القضايا وتحليلها؛ بهدف إصدار قرار أو سلسلة قرارات مع وضع المعايير والضوابط التي تكفل تنفيذ هذه القرارات.

3/2 الثقة في المشرفين:

يمكن تعريف الثقة في المشرفين علي أنها التوقعات الإيجابية الواثقة للمرؤوسين تجاه مشرفهم في العمل وفقاً للعلاقات المتبادلة بين الطرفين، حيث يكتسب المشرف ثقة مرؤوسيه، إذا ما كانت تتوافر فيه حقائق الكفاءة، والجدارة، والأخلاق، والانفتاح على المرؤوسين، والاهتمام بمصالح المرؤوسين وإحتياجاتهم، ودعم المرؤوسين والعدالة في التعامل معهم (عامر، 2018).

4/2 سلوك صوت العاملين:

يعرف سلوك صوت العاملين علي أنه محاولة للتغيير بدلاً من الهروب ومن ثم يعتبر الصوت بمثابة أداة لإحداث التغيير أو تحسين الأوضاع في حالة عدم رضا الأفراد (Avey et al., 2012). كما تشمل سلوكيات الصوت أشكالاً متعددة مثل الإبلاغ عن المخالفات وتقديم تقارير عنها، ونشر الحقائق، وتقديم تقارير عن الأخطاء رغبة في تحسين الأوضاع بالشركة (Hsiung, 2012).

ويعرف الباحثون سلوك صوت العاملين علي أنها السلوكيات الاختيارية التي يقوم بها بعض العاملين بشكل طوعي بهدف تقديم الآراء والأفكار البناءة لتحسين وضع المنظمة في المستقبل (الصوت الداعم)، وكذلك التعبير عن المخاوف والأضرار التي يمكن أن تحدث في العمل (الصوت المانع)، كما أنها تعكس شكل وأهمية الاتصالات السائدة في المنظمة.

5/2 أبعاد سلوك صوت العاملين:

إعتمدت دراسات (Jia et al., 2020; Liang et al., 2012; Su et al., 2017; Zafar and Tariq, 2016; Liang et al., 2008) علي بعدين لسلوك صوت الموظف هما الصوت الداعم والصوت المانع. كما تعاملت دراسة (Prince and Rao, 2020; مرزوق، وآخرون، 2017) مع سلوك صوت العاملين علي أنه بناء ثنائي الأبعاد يتكون من الصوت الداعم والصوت المانع. وبالتالي فإن أغلب الدراسات السابقة تشير إلي أن سلوكيات صوت العاملين تتكون من بعدين هما

الصوت الداعم والصوت المانع، ويمكن توضيح هذين البعدين علي النحو الآتي (Liang et al., 2008):

أ- الصوت الداعم Promotive voice:

يتمثل هذا الصوت في المحاولات المتعلقة بتقديم أفكار وإقتراحات من أجل تحسين أداء وحدات العمل المختلفة بالمنظمة.

ب- الصوت المانع Prohibitive voice:

يقصد به الكشف عن مواطن وأوجه الخلل بالمنظمة والسلوكيات والإجراءات وسياسات العمل الضارة بهدف منع أو تقليل أثارها السلبية في المستقبل.

2- الدراسات السابقة:

تناول الباحثون في هذا الجزء الدراسات السابقة التي أتيح لهم الإطلاع عليها والمتعلقة بمتغيرات الدراسة (جودة حياة العمل، الثقة في المشرفين، سلوك صوت العاملين) وذلك بهدف تحديد مشكلة البحث من الناحية النظرية، وقد قام الباحثون بتقسيم هذه الدراسات إلي ست مجموعات علي النحو التالي:

1/3 الدراسات التي تناولت جودة حياة العمل:

فحصت دراسة (Chinomona and Dhurup, 2014) تأثير جودة الحياة العمل على الرضا الوظيفي والإلتزام الوظيفي ونية البقاء في العمل في قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة في زيمبابوي، وتم جمع بيانات الدراسة علي عينة مكونة من 282 من العاملين في هذه الشركات في هراري بزيمبابوي. وتوصلت الدراسة إلي تأثير جودة حياة العمل على الرضا الوظيفي للموظفين، والإلتزام الوظيفي، ونية البقاء في العمل.

وهدف دراسة (Ahmadian et al., 2015) إلي تحديد العلاقة بين جودة حياة العمل والإلتزام التنظيمي وإنتاجية الموظفين لكليات التربية الرياضية في جامعات آزاد الإسلامية في طهران، وتم جمع بيانات علي عينة مكونة من 276 موظف من الكليات محل الدراسة. وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والإلتزام التنظيمي وإنتاجية الموظفين في الكليات محل الدراسة. وإستهدفت دراسة (Campos and Rueda, 2017) بحث تأثير القيم التنظيمية علي جودة حياة العمل، وتم جمع بيانات الدراسة علي عينة مكونة من 213 من العاملين في مختلف الشركات البرازيلية. وتوصلت الدراسة إلي وجود تأثير معنوي لأبعاد القيم التنظيمية علي جودة حياة العمل.

وفحصت دراسة (سليم، 2017) العلاقة التأثيرية لكل من سلوكيات القيادة الأخلاقية وجودة حياة العمل علي أبعاد المنظمات الأثرية لدي العاملين بها علي العاملين بالهيئة العامة للنقل النهري. وتوصلت الدراسة إلي وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل (الإستقلالية في العمل، سرعة إنجاز العمل، تعدد وتنوع العمل، التفاعل المرتبط بالمهمة) علي أبعاد المنظمات الأثرية.

وإختبرت دراسة (Jahanbani et al., 2018) العلاقة بين جودة حياة العمل والرضا الوظيفي للعاملين في المراكز الصحية في الأهواز بإيران، وتم جمع بيانات الدراسة علي عينة مكونة من 143 من الموظفين الفنيين في المراكز الصحية في شرق الأهواز. وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة معنوية بين جودة حياة العمل (التعويضات العادلة، والبيئة الآمنة، والنمو والأمن، القواعد والقوانين، التماسك الإجتماعي، التطوير) والرضا الوظيفي.

وفحصت دراسة (Elshahat,2018) تقييم العلاقة بين جودة الحياة العملية(الحياة العملية، تصميم العمل، سياق العمل، عالم العمل) والتوجه نحو التسرب الوظيفي بين الممرضات في مستشفى العجوزة التابعه لأمانه المراكز الطبية المتخصصة التابعه لوزارة الصحة والسكان، وذلك من خلال عينة مكونة من 148 ممرضه من العاملين الدائمين بالمستشفى. وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة سلبية بين جودة حياة العمل والتسرب الوظيفي.

وهدفت دراسة (Dhamija et al., 2019) إلي استكشاف ارتباط الرضا الوظيفي بعوامل جودة حياة العمل، وذلك بالتطبيق علي عينة مكونة من 300 من موظفي البنك. وتوصلت الدراسة إلي أن بيئة العمل غير المواتية تؤثر بشكل سلبي علي الرضا الوظيفي، بينما يؤثر الوعي الوظيفي والالتزام، والتحفيز المدرك، والاستمرارية والثقافة التنظيمية تؤثر بشكل إيجابي علي الإرتباط بالرضا الوظيفي.

بينما هدفت دراسة (Tarigan et al., 2021) إلى بحث ما إذا كان بإمكان الشركات في الصناعات الإندونيسية الاعتماد على ممارسات المسؤولية الاجتماعية لتحسين نية البحث عن الوظائف من قبل الموظفين المحتملين ، مما يؤدي إلى جودة حياة عمل أعلى وأداء أفضل من موظفيها. وتوصلت الدراسة إلي أن الموظفين المحتملين لديهم نية أكبر للانضمام للشركات ذات المستوى الأعلى من ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات، كما ثبت أيضاً أن للمسؤولية الاجتماعية للشركات تأثيراً إيجابياً على جودة حياة العمل.

2/3 الدراسات التي الثقة في المشرفين:

تناولت دراسة (Celep and Yilmazturk,2012) تحديد العلاقة بين الثقة التنظيمية، والدعم التنظيمي المدرك والتزام المعلمين العاملين في المدارس الابتدائية العامة، حيث تم جمع بيانات الدراسة من خلال عينة مكونة من 315 مدرساً في 18 مدرسة ابتدائية في تركيا . وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة معنوية إيجابية بين الثقة التنظيمية، والدعم التنظيمي المدرك والتزام المعلمين.

وسعت دراسة (Sankowska ,2013) على تقديم دليل تجريبي على العلاقات بين الثقة التنظيمية ونقل المعرفة والإبداع والابتكار على مستوى الشركة، حيث أن الثقة التنظيمية مرتبطة بنقل المعرفة ، والتي بدورها ستعزز خلق المعرفة ، وبالتالي تسهيل الابتكار العالي، وتم جمع بيانات الدراسة من خلال عينة مكونة من 202 مفردة في الشركات البولندية المدرجة في بورصة وارسو. وتوصلت الدراسة إلي إنشاء المعرفة يتوسط جزئياً في العلاقة بين الثقة والإبداع ؛ ونقل المعرفة يتوسط جزئياً العلاقة بين الثقة وخلق المعرفة.

وفحصت دراسة (Lilly and Duffy,2017) العلاقة بين المناخ الأخلاقي والثقة التنظيمية واختبار ما إذا كان الزيادة في أداء العمل يغير من هذه العلاقة، حيث تم جمع بيانات الدراسة من خلال عينة مكونة من 347 مفردة من العاملين في بعض المنظمات في الولايات المتحدة الأمريكية. وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة إيجابية بين أنواع المناخ الأخلاقي (الرعاية والقانون والقواعد) والثقة التنظيمية، كما تشير إلى وجود علاقة سلبية بين نوع المناخ الأخلاقي (فعال) والثقة التنظيمية، كما توصلت الدراسة إلي أن الزيادة في أداء العمل لم تتوسط العلاقة بين المناخ الأخلاقي والثقة التنظيمية، ولكن وجدت التحليلات اللاحقة أن نوع المناخ الأخلاقي يفسر التباين في الأداء التنظيمي الإجمالي أكثر بكثير من أداء الموظفين علي المستوى الفردي.

إستهدف دراسة (مجاهد، 2018) التعرف علي اثر القيادة الاخلاقية فى تنمية الثقة التنظيمية لدى العاملين من خلال التطبيق على عينة قوامها 244 مفردة من مختلف الفئات الوظيفية المتمثلة فى الاطباء وهيئة التمريض والوظائف الادارية والفنيين بالمستشفيات الخاصة بمدينة طنطا وقد توصلت الدراسة الى وجود تأثير معنوى ايجابى لابعاد القيادة الاخلاقية فى تنمية الثقة التنظيمية.

وفحصت دراسة (Özgür and Tektaş, 2018) العلاقة بين الثقة التنظيمية للممرضات ومستويات الإحترق، حيث تم جمع بيانات الدراسة من خلال عينة مكونة من 155 ممرضة. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الإستنزاف العاطفي والثقة علي مستوى صاحب العمل، كذلك توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الإستنزاف العاطفي والثقة علي مستوى الزملاء. كما توصلت الدراسة إلى للثقة التنظيمية مؤشر قوي للتنبؤ بالإستنزاف العاطفي وإنخفاض مستوي الإنجاز الشخصي.

وهدفت دراسة (Dang et al., 2021) إلى التحقيق في العلاقة بين التعلم في مكان العمل والالتزام التنظيمي مع الدور الوسيط للتكيف عبر الثقافات والدور الوسيط لثقة المشرف في حالة العمال الأجانب في بيئة ثقافية جديدة، وذلك بالتطبيق علي عينة مكونة من 367 عاملاً فيتنامياً وفلبينياً في تايوان. وتوصلت الدراسة إلي أن ثقة المشرف تعمل على تعديل الارتباط بين التكيف بين الثقافات والالتزام التنظيمي، بالإضافة إلى ذلك، تخفف ثقة المشرف من التأثير غير المباشر للتعلم في مكان العمل على الالتزام التنظيمي من خلال التكيف بين الثقافات.

3/3 الدراسات التي سلوك صوت العاملين:

تناولت دراسة (عويس، 2013) سلوكيات صوت الموظف في العمل كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأبوية والسلوك الابتكاري للعاملين بشركات تقديم خدمات إتصالات المحمول في مصر. أوضحت النتائج وجود تأثير متباين لأبعاد القيادة الأبوية على كل من سلوكيات الصوت، السلوك الابتكاري للعاملين، ووجود تأثير معنوي إيجابي لسلوكيات الصوت على السلوك الابتكاري للعاملين، ووجود تأثير معنوي سلبي غير مباشر للقيادة السلطوية على السلوك الابتكاري للعاملين عند توسط سلوكيات الصوت في تلك العلاقة، بينما يوجد تأثير إيجابي معنوي غير مباشر للقيادة الخيرة، والقيادة الفاضلة على السلوك الابتكاري للعاملين عند توسط سلوكيات الصوت في تلك العلاقة.

بينما تناولت دراسة (Xie et al., 2015) كيفية تأثير القيادة الأبوية، الاستبدادية، والخيرة، والأخلاقية، على سلوك صوت الموظفين، وتم جمع بيانات الدراسة علي عينة مكونة من 402 موظف ومشرف في الشركات العاملة في الصين. وتوصلت الدراسة إلي وجود تأثير إيجابي للقيادة الأبوية والقيادة الخيرة، والقيادة الأخلاقية علي سلوك صوت العاملين، كما توصلت الدراسة أيضاً إلي أن القيادة الإستبدادية تقلل من صوت الموظف عن طريق الحد من عرض أرائهم.

وهدفت دراسة (Zafar et al., 2016) إلي بحث تأثير القيادة الأصلية علي سلوك صوت الموظفين، وتم جمع بيانات الدراسة علي عينة مكونة من 500 موظف من العاملين في القطاع المصرفي الباكستاني. وتوصلت الدراسة إلي وجود تأثير إيجابي للقيادة الأصلية علي سلوك صوت العاملين.

وإستهدفت دراسة (Sagınak, 2017) التحقيق في الدور الوسيط للثقافة الأخلاقية والسلامة النفسية في العلاقة بين القيادة الأخلاقية وسلوك صوت المدرسين، حيث تم جمع بيانات الدراسة من عينة مكونة من 342 من المدرسين في المدارس الثانوية بتركيا. وتوصلت الدراسة إلي أن القيادة الأخلاقية ترتبط بشكل إيجابي بسلوك صوت المدرسين ويتوسط هذه العلاقة الثقافة الأخلاقية والسلامة النفسية.

وهدفت دراسة (Su et al., 2017) إلي التحقيق في العلاقة بين سلوكيات صوت العاملين (الصوت الداعم، الصوت المانع) وتقييم أداء الموظفين، وتم جمع بيانات الدراسة علي عينة مكونة من 273 موظف، و48 مشرف فروع المؤسسات التابعة لدولة الصين. وتوصلت الدراسة إلي أن الصوت الداعم يرتبط بشكل إيجابي بكل من الدوافع الإجتماعية الإيجابية، والدوافع البناءة، كما توصلت الدراسة إلي أن الدوافع الإجتماعية الإيجابية والدوافع البناءة تتوسط العلاقة بين الصوت الداعم وتقييم الأداء، في حين أن هذه المتغيرات لم يكن لها تأثير في العلاقة بين الصوت المانع وتقييم الأداء.

واستكشفت دراسة (Prince and Rao, 2021) كيف ومتى يؤدي إيمان الموظف بالكفاءة الذاتية لصوتهم إلى سلوكي الصوت الداعم والمانع، وذلك من خلال الاعتماد على النظرية المعرفية الاجتماعية، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من 285 موظفًا هنديًا في مجال تكنولوجيا المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى أن التأثير المدرك في العمل يتوسط جزئيًا في الارتباط الإيجابي بين الكفاءة الذاتية للصوت وشكلي السلوكيات الصوتية. كما أن الصوت المانع أكثر اعتمادًا على الانفتاح الإداري مقارنة بالصوت الداعم.

4/3 الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوكيات صوت العاملين:

هدفت دراسة (Lehtinen, 2013) إلى دراسة العلاقة بين جودة حياة العمل وإرتباط الموظفين والخيارات السلوكية في العمل في الفنادق بأسبانيا، حيث تم جمع بيانات الدراسة على عينة مكونة من 90 موظفًا من العاملين في فنادق لشبونة بأسبانيا. وتوصلت الدراسة إلى أن إرتباط الموظفين يتوسط العلاقة بين بعد واحد من أبعاد جودة حياة العمل (الأبداع) وسلوك صوت العاملين.

وسعت دراسة (مرزوق، وآخرون، 2017) إلى التوصل إلى نموذج مقترح لمشاركة العاملين في صنع القرارات كمتغير وسيط في العلاقة بين صوت العاملين والولاء التنظيمي بالتطبيق على أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة المنوفية، وتم جمع بيانات الدراسة على عينة مكونة من 315 من أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة المنوفية. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى صوت العاملين ببعديه الداعم والمانع لدى أعضاء هيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة كان متوسطًا نسبيًا، كما توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي ومعنوي مباشر للصوت الداعم والمانع على مستوى مشاركة العاملين في صنع القرارات، إلا أن الصوت المانع كان الأكثر تأثيراً.

وإستهدفت دراسة (Ho, 2017) بحث أثر دعم المشرفين على سلوكيات صوت العاملين في إطار نظرية تقرير المصير، وتم جمع بيانات الدراسة على عينة مكونة من 268 من المشرفين والمؤسسين في العديد من الشركات الواقعة في تايبتشونغ ، تايوان. وتوصلت الدراسة إلى أن إدراك دعم المشرف يؤثر معنوياً على سلوك صوت الموظفين.

5/3 الدراسات التي تناولت العلاقة بين الثقة في المشرفين وسلوكيات صوت العاملين:

هدفت دراسة (Gao et al., 2011) استكشاف تأثير ثقة الموظفين في قائدهم من خلال تمكين القادة في تعزيز صوت الموظف، حيث تم جمع بيانات الدراسة من خلال عينة مكونة من 314 موظفًا في صناعة الاتصالات في الصين. وتوصلت الدراسة إلى أن العلاقة بين الثقة في القائد وصوت الموظف تكون أكثر إيجابية عندما يكون تمكين القيادة أعلى وليس أقل. كما توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معتدل لسلوك تمكين القيادة في العلاقة بين ثقة القائد وصوت الموظف.

استهدف دراسة (كامل، 2012) التعرف على طبيعة العلاقة بين الاستماع لصوت الموظفين، والدور المتوقع لممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق ثلاثية العدالة، والثقة، والالتزام التنظيمي في القطاع الحكومي بعد أحداث 25 يناير 2011. وقد تم اختيار عينة عشوائية من العاملين في القطاع الحكومي بلغت 320 مفردة. وتوصلت الدراسة إلى وجود فروقاً معنوية بين الموظفين ترجع إلى مدي الاستماع لصوت الموظفين، ممارسات إدارة الموارد البشرية، العدالة التنظيمية، الثقة التنظيمية، والالتزام التنظيمي. كما تبين وجود أثر معنوي مباشر للمتغير الخاص بالاستماع لصوت الموظفين على الثقة التنظيمية.

وتناولت دراسة (Holley et al., 2018) العلاقة بين الثقة في القائد وصوت الموظف وأداء المشرفين، حيث تم جمع بيانات الدراسة من خلال عينة مكونة من 488 موظفًا في شركة كبيرة لتكنولوجيا المعلومات في الصين. وتوصلت الدراسة إلى أن صوت الموظف يتوسط جزئيًا في العلاقة الإيجابية بين الثقة في القائد ومعدلات أداء الموظف.

وإختبرت دراسة (Son,2019) تأثير دور المشرفين علي سلوك صوت العاملين، وفحص مدى ارتباط سلوك صوت المشرف المدرك بسلوك صوت العاملين بشكل مباشر وغير مباشر من خلال الثقة بالمشرف، وذلك من خلال عينة مكونة من 152 عامل في شركة نفط في كوريا . وتوصلت الدراسة إلي أن سلوك صوت المشرف المدرك يرتبط بشكل إيجابي بسلوك صوت الموظفين وثقتهم في المشرفين.

6/3 الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة حياة العمل والثقة في المشرفين:

تناولت دراسة (der Berg,2012) العلاقة بين الثقة التنظيمية وجودة حياة العمل، حيث تم جمع بيانات الدراسة من خلال عينة مكونة من 203 مفردة من العاملين في الشركات الهندية والجنوب أفريقية. وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة تبادلية بين الثقة التنظيمية وجودة حياة العمل.

هدفت دراسة (Hermawati,2014) إلي إختبار تأثير جودة حياة العمل والثقة التنظيمية على الوظيفة الرضا والالتزام التنظيمي، وذلك بالتطبيق علي عينة مكونة من 230 مفردة من العاملين في مؤسسات التعليم العالي الخاصة في مالانج باندونيسيا. وتوصلت الدراسة إلي وجود تأثير معنوي للثقة التنظيمية علي الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، كما توصلت الدراسة إلي وجود تأثير معنوي لجودة حياة العمل والثقة التنظيمية على الوظيفة الرضا والالتزام التنظيمي.

وفحصت دراسة (موسي، 2015) دور الثقة التنظيمية في تحسين جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة في جامعة مدينة السادات ، وذلك بالتطبيق علي عينة مكونة من 271 مفردة. وقد توصلت الدراسة إلي عدم وجود تمايز جوهري بين أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة بجامعة مدينة السادات من حيث مستوى الثقة التنظيمية، ووجود تمايز جوهري بين أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة بجامعة مدينة السادات من حيث مستوى جودة حياة العمل، ووجود علاقة طردية قوية جداً ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الثقة التنظيمية (مأخوذة بصورة إجمالية) لدى أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة في جامعة مدينة السادات ومستوي جودة حياة العمل لديهم مأخوذاً بشكل إجمالي.

وإختبرت دراسة (زهرة، 2017) تأثير القيادة الخادمة على جودة حياة العمل من خلال توسيط الثقة التنظيمية، وذلك بالتطبيق على العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة العامة والمركزية التابعة لوزارة الصحة. وتم جمع بيانات الدراسة من خلال عينة مكونة من 384 مفردة. وتوصلت الدراسة إلي وجود تأثير معنوي إيجابي للثقة التنظيمية على جودة حياة العمل جزئياً. وتوصلت أيضاً إلي أنه يزداد التأثير المعنوي الإيجابي للقيادة الخادمة على جودة حياة العمل جزئياً عند توسيط الثقة التنظيمية.

التعليق علي الدراسات السابقة وإستنتاجات الباحثين منها:

1- تؤكد العديد من الدراسات السابقة علي الدور الإيجابي لجودة حياة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي ، وتحسين نية البقاء في العمل، وتحسين الإنتاجية (Ahmadian et al., 2015). كما تؤكد العديد من الدراسات السابقة علي وجود العديد من المتغيرات التي تؤثر علي الثقة في المشرفين والتي منها المناخ الأخلاقي (Lilly,2017)، والقيادة الأخلاقية (مجاهد، 2018).

2- تناولت بعض الدراسات السابقة بعض المتغيرات التي تؤثر علي سلوك صوت العاملين سواء بشكل إيجابي أو بشكل سلبي، فمن أهم المتغيرات التي تؤثر علي سلوك صوت العاملين وتساعد علي إظهار هذا السلوك القيادة الأبوية، والخيرة، والأخلاقية والأصيلة، أما القيادة الإستبدادية لا تساعد علي إظهار هذا السلوك (Xie ; et al.,2015) (Zafar et al.,2016)، كما أن الثقافة الأخلاقية والسلامة النفسية من العوامل التي تساعد علي إظهار سلوك صوت العاملين

(Sagñak,2017)، كما أن تحسين مشاركة العاملين في صنع القرارات الإدارية من العوامل الداعمة لسلوك صوت العاملين (مرزوق، وآخرون، 2107)، في حين أن بعض الدراسات أشارت إلى التأثير الإيجابي لسلوك صوت العاملين علي تقييم أداء العاملين (Su et al.,2017)

3- تؤكد الدراسات السابقة علي وجود علاقة بين جودة حياة العمل وسلوكيات صوت العاملين (Lehtinen,2013)، (Ho,2017)، ووجود علاقة بين الثقة في المشرفين وسلوكيات صوت العاملين (Holley et al.,2018;Son,2019)، وكذلك وجود علاقة بين جودة حياة العمل والثقة في المشرفين (موسي، 2015; زهرة، 2017).

4- عدم وجود دراسات علمية - علي حد علم الباحثين - عربية أو أجنبية تناولت الدور الوسيط للثقة في المشرفين في العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوكيات صوت العاملين بالتطبيق علي العاملين بالمستشفيات الحكومية بدولة الكويت.

3- الدراسة الاستطلاعية الميدانية:

قام الباحثون بإجراء دراسة إستطلاعية لعينة مقدارها 40 مفردة، بهدف التحديد الدقيق لمشكلة الدراسة، وصياغة تساؤلات الدراسة والفروض، وتم إجراء مقابلات شخصية مع بعض الممرضين والأطباء والإداريين بالمستشفيات الحكومية بدولة الكويت ، ومن خلال الدراسة الاستطلاعية الميدانية توصل الباحثون إلى مجموعة من النتائج الأولية التي تساعد في تشخيص مشكلة الدراسة وصياغة الفروض، وتتمثل هذه النتائج في الآتي:

- أظهر بعض الممرضين في المستشفيات الحكومية بالكويت فيما يقارب 65% منهم عدم مشاركتهم بصورة فعالة في إتخاذ القرارات الخاصة بالعمل.
- بينما أبدي بعض الأطباء بنسبة 85% منهم بوجود صعوبة في التواصل مع الإدارة العليا بالمستشفيات.
- أظهر عدد من الممرضين فيما يقارب 80% من أفراد العينة أن تقديمهم للإقتراحات المتعلقة بتحسين العمل غالباً ما تقابل بالرفض من قبل الإدارة.
- يري 30% من الإداريين في المستشفيات الحكومية أن لديهم القدرة علي تقديم بعض الإقتراحات البناءة لحل مشاكل العمل.
- أبدي 80% من عينة الدراسة الإستطلاعية، بوجود صعوبة وخوف في التعبير عن آرائهم والتحدث بالحقائق حول جوانب الإهمال والمشكلات المرتبطة بالعمل والمخالفات الواقعة في أغلب نواحي العمل.
- أظهر ما يقارب 40% من أفراد العينة صعوبة تقديم النصح للزملاء الآخرين في حال قيامهم بسلوكيات غير مرغوب فيها التي من شأنها تعوق العمل.
- يؤكد 90% من عينة الدراسة الإستطلاعية أن الإدارة العليا في المستشفيات الحكومية تقول أشياء وتفعل عكسها.
- يري 60% وجود ثقة متبادلة بين الممرضين بعضهم ببعض ومع بعض الأطباء.
- يري 75% من الممرضين بأن رئيسهم المباشر لا يهتم بإحتياجاتهم الشخصية والوظيفية .

- يري 80% من الممرضين عدم توافر بيئة عمل صحية تتمثل في إنخفاض الدعم وأسلوب الإشراف وعدم الرضا عن الأجور وعلاقات العمل .

4- مشكلة البحث:

تعد الخدمات الصحية إحدى الدعائم الأساسية للخدمات الاجتماعية التي تحرص الدول على تقديمها وتمويلها، باعتبار أن تقديم الخدمات الصحية لأفراد المجتمع يعني المحافظة على الثروة البشرية التي تعد الركيزة الأساسية للتنمية. وتواجه النظم الصحية في العالم الكثير من التحديات المتزايدة يوماً بعد الآخر، والكوبت كغيرها من الدول تواجه تحدياً كبيراً في الخدمات الصحية، فهناك حاجة ماسة لتحسين ظروف جودة حياة العمل للعاملين بالقطاع الصحي، وتحسين بيئة العمل وتحسين الاتصالات بين الإدارة والعاملين، والإستماع إلي صوتهم، سواء كان هذا الصوت داعم للخدمة الصحية من خلال الأفكار والمقترحات المقدمة لتحسين العمل، أو كان هذا الصوت مانع للخلل والسلوكيات الضارة التي تهدد القطاع الصحي بالكوبت.

في ضوء ما سبق فإن مشكلة البحث تتمثل في طرح التساؤل الآتي:
هل يرجع إنخفاض سلوكيات صوت العاملين إلي إنخفاض جودة حياة العمل؟ وهل تؤثر الثقة في المشرفين (كمتغير وسيط) علي العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوكيات صوت العاملين؟
ومن ثم فإن هذا البحث يسعى إلي الإجابة علي التساؤلات التالية :
1- ما أثر جودة حياة العمل علي سلوكيات صوت العاملين في المستشفيات الحكومية بدولة الكويت؟

تم إجراء مجموعة من المقابلات مع عينة ميسرة قدرها 30 من الممرضين وعدد 5 من الأطباء، وعدد 5 من الإداريين بالمستشفيات الحكومية في مستشفى الصباح ومستشفى الرازي، إستمرت لمدة 10 أيام في الفترة من 2021/07/01 إلى 2021/7/10 .

- 2- ما أثر جودة حياة العمل علي الثقة في المشرفين في المستشفيات الحكومية محل الدراسة؟
3- ما أثر الثقة في المشرفين علي سلوكيات صوت العاملين في المستشفيات الحكومية محل الدراسة ؟
4- هل تؤثر الثقة في المشرفين كمتغير وسيط علي العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوكيات صوت العاملين؟

5- أهداف البحث:

- يتمثل الهدف الرئيسي لهذا البحث في فحص طبيعة العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوك صوت العاملين وتحديد ما إذا كان الثقة في المشرفين تتوسط هذه العلاقة.
ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية الآخري علي النحو التالي:
1- التحقق من تأثير جودة حياة العمل علي سلوكيات صوت العاملين.
2- التعرف علي تأثير جودة حياة العمل علي الثقة في المشرفين.
3- إستكشاف تأثير الثقة في المشرفين علي سلوكيات صوت العاملين.

4- إختبار تأثير الثقة في المشرفين كمتغير وسيط علي العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوكيات صوت العاملين.

6- أهمية البحث:

ترجع أهمية البحث إلي العديد من الإعتبارات العلمية والعملية والتي يمكن توضيحها علي النحو التالي:

أ- الأهمية العلمية:

- 1- يعد موضوع سلوكيات صوت العاملين من الموضوعات المهمة والحديثة في السلوك التنظيمي والتي يجب تناولها في الفترات القادمة لما لها من أهمية في مجال العمل، وبالتالي فإن هذه الدراسة سوف تساعد علي إثراء المكتبة العربية بمثل هذا النوع من الدراسات.
- 2- تأتي هذه الدراسة إستكمالاً للدراسات السابقة، ومنادة بعض الباحثين (مرزوق، وآخرون، 2017) بإجراء المزيد من البحوث حول سلوكيات صوت العاملين وعلاقتها بجودة حياة العمل.
- 3- تسعى هذه الدراسة إلي بحث الدور الوسيط للثقة في المشرفين في العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوكيات صوت العاملين، حيث إتضح من الدراسات السابقة عدم وجود دراسات علمية علي حد علم الباحثين- تناولت هذه العلاقة بالتطبيق علي المستشفيات الحكومية بالكويت مما يعطي للدراسة أهمية نسبية.

ب- الأهمية العملية:

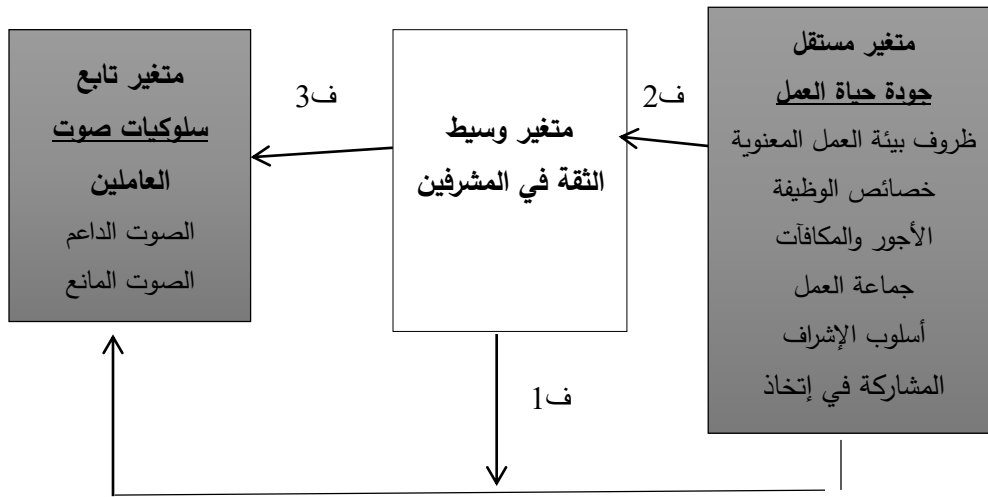
- 1- الإهتمام بتحسين جودة حياة العمل والثقة في المشرفين وإظهار سلوكيات صوت العاملين في المستشفيات الحكومية بدولة الكويت، من شأنه أن يحسين من أداء العاملين ورفع كفاءة العمل في هذا القطاع وتحسين جودة الخدمة الصحية.
- 2- التأكيد علي ضرورة الإستفادة من سلوكيات صوت العاملين والإستجابة لهذه الأصوات لتحسين الخدمات الصحية وتحقيق رضا الموظفين.

7- فروض البحث:

يسعي البحث الحالي إلي إختبار الفروض الآتية:

- 1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل علي سلوكيات صوت العاملين بالمستشفيات الحكومية محل الدراسة.
ويتفعرع من هذا الفرض الفروض الفرعية الآتية:
1/1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل علي الصوت الداعم بالمستشفيات الحكومية.
2/1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل علي الصوت المانع بالمستشفيات الحكومية.
- 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل علي الثقة في المشرفين بالمستشفيات الحكومية محل الدراسة.
- 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة في المشرفين علي سلوكيات صوت العاملين بالمستشفيات الحكومية محل الدراسة.
ويتفعرع من هذا الفرض الفروض الفرعية الآتية:
1/3 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة في المشرفين علي الصوت الداعم بالمستشفيات الحكومية.
2/3 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة في المشرفين علي الصوت المانع بالمستشفيات الحكومية.

- 4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة في المشرفين كمتغير وسيط علي العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوكيات صوت العاملين بالمستشفيات الحكومية.
ويوضح الشكل التالي، شكل رقم (1) العلاقة المقترحة بين متغيرات البحث.



شكل رقم (1)
العلاقة المقترحة بين متغيرات الدراسة
المصدر: من إعداد الباحثين

8- منهجية البحث:

1/9 البيانات المطلوبة للبحث ومصادرها:

إعتمد البحث علي نوعين من البيانات وهما: البيانات الثانوية والبيانات الأولية، وفيما يلي عرض لهذين النوعين من البيانات:

1/19 البيانات الثانوية:

تطلب هذا البحث الحصول علي مجموعة من البيانات حول جودة حياة العمل، والثقة في المشرفين، وسلوك صوت العاملين، وتمثلت مصادر هذه البيانات في ما أتيح للباحثين من كتب ومقالات أجنبية وعربية، وتم الإستعانة بهذه البيانات في تحديد مشكلة البحث وصياغة الفروض وتكوين الإطار النظري للبحث.

2/19 البيانات الأولية:

هي البيانات التي تم جمعها من مجتمع البحث طبقاً لأهداف ومشكلة البحث، ويتم الحصول علي هذه البيانات من خلال قائمة الاستقصاء عن طريق المقابلة الشخصية مع المستقصي منهم بالإضافة إلي الإعتماد علي الإستبيان الإلكتروني.

2/9 مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين (أطباء، ممرضين، إداريين) في المستشفيات الحكومية بدولة الكويت، ويوضح جدول (1) بيان بأعداد هؤلاء العاملين بالمستشفيات الحكومية حتى نهاية يوليو 2018.

جدول رقم (1)
عدد العاملين بالمستشفيات الحكومية في نهاية يوليو 2018.

م	اسم المستشفى	عدد الاطباء	عدد الممرضين	عدد الاداريين	الإجمالي	الوزن النسبي
1	المستشفى الأميري	415	923	177	1515	0,15
2	مستشفى الرازي	287	737	142	1166	0,12
3	مستشفى الصباح	339	741	168	1248	0,13
4	مستشفى بن سينا	228	645	144	1017	0,10
5	مستشفى مبارك الكويت	321	834	139	1294	0,13
6	مستشفى العدان	218	547	127	892	0,09
7	مستشفى الفروانية	342	951	134	1427	0,15
8	مستشفى الجهراء	387	656	141	1184	0,12
	الإجمالي	2537	6034	1172	9743	%100
	الوزن النسبي للفئات	0,26	0,62	0,12	%100	

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الموجودة على موقع وزارة الصحة
<https://www.moh.gov.kw>

3/9 عينة البحث ونوعها:

نظراً لكبر حجم مجتمع البحث تعذر استخدام أسلوب الحصر الشامل في جمع البيانات الخاصة بالدراسة وكذلك نظراً لاعتبارات الوقت والجهد والتكلفة، قام الباحث بالاعتماد على أسلوب العينة في تحديد مفردات الدراسة، وبلغ حجم العينة 370 مفردة تم تحديدها باستخدام المعادلة التالية (إدريس، 2008):

$$n = \frac{Nz^2 P(1 - P)}{Ne^2 + z^2 P(1 - P)}$$

حيث:

(N) = حجم مجتمع البحث

(n) = حجم العينة

(Z) = حدود الخطأ المعياري وهي 1,96 عند درجة ثقة 95%

(P) = نسبة عدد المفردات بالعينة التي تتوافر فيها خصائص مجتمع الدراسة وهي = 50%

(e) = خطأ العينة المسموح به في تقدير النسبة وهو = 0,05

$$0,25 \times 2(1,96) \times 9743$$

حجم العينة = $\frac{0,25 \times 2(1,96) \times 9743}{370}$ مفردة.

$$0,25 \times 2(1,96) + 0,0025 \times 9743$$

وحدة المعاينة هي المفردة التي تم جمع البيانات المطلوبة منها والتي تتوافر لديها هذه البيانات، وتمثل

وحدة المعاينة في الدراسة الحالية في الأطباء والممرضين والإداريين بالمستشفيات الحكومية بالكويت .

تم الاعتماد على العينة العشوائية الطبقية لمراعاة أن يتاح لكل مفردة من مفردات مجتمع البحث نفس

الفرص المتكافئة للاختيار في العينة. حيث تم تقسيم مجتمع البحث الى ثلاث طبقات، تمثل الطبقة الأولى

فئة الأطباء ، بينما تمثل الطبقة الثانية فئة الممرضين ، في حين تمثل الطبقة الثالثة الإداريين، وتم تحديد

حجم العينة في كل طبقة أو مجموعة وفقاً للوزن النسبي لكل فئة في مجتمع البحث وذلك كما يلي :-

حجم العينة من الأطباء = الوزن النسبي للأطباء في المجتمع × حجم العينة الكلية

$$96 = 370 \times 0,26 =$$

حجم العينة من الممرضين = الوزن النسبي للممرضين في المجتمع × حجم العينة الكلية

$$229 = 370 \times 0,62 =$$

حجم العينة من الإداريين = الوزن النسبي للإداريين في المجتمع × حجم العينة الكلية

$$45 = 370 \times 0,12 =$$

وبعد ذلك تم تقسيم كل طبقة إلى مجموعات أو طبقات ، بحيث تمثل كل مستشفى طبقة من الطبقات،

وتم تحديد عدد الأطباء والممرضين والفنيين والإداريين في كل مستشفى باستخدام طريقة التوزيع

المتناسب (وفقاً للوزن النسبي لكل مستشفى) ، ثم تم سحب عينة عشوائية من سجلات العاملين بالمستشفيات

المذكورة. ويوضح جدول (2) توزيع مفردات العينة على المستشفيات المذكورة .

جدول رقم (2)

توزيع مفردات العينة على المستشفيات الحكومية

م	اسم المستشفى	عدد الأطباء	عدد الممرضين	عدد الإداريين	الإجمالي
1	المستشفى الأميري	16	35	7	58
2	مستشفى الرازي	11	28	6	45
3	مستشفى الصباح	14	29	7	50
4	مستشفى بن سينا	8	24	5	37
5	مستشفى مبارك	12	31	5	48
6	مستشفى العدان	8	21	4	33
7	مستشفى الفروانية	13	36	5	54
8	مستشفى الجهراء	14	25	6	45
	الإجمالي	96	229	45	370

المصدر: من إعداد الباحثين

تم جمع بيانات الدراسة من خلال توجيه قائمة الاستقصاء إلي المستقصي منهم عن طريق المقابلة الشخصية، وقد بلغ عدد الإستثمارات التي تم تجميعها 321 إستمارة من أصل 370 إستمارة، حيث تم استبعاد 47 استمارة غير صالحة للتحليل، كما بلغت نسبة الإستجابة 86,75%.

4/9 متغيرات البحث وأساليب قياسها:

يستهدف البحث الحالي فحص طبيعة العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوك صوت العاملين وتحديد ما إذا كان الثقة في المشرفين تتوسط هذه العلاقة، وفيما يلي عرض لقياس متغيرات البحث علي النحو التالي:

1/4/9 المتغير المستقل : جودة حياة العمل

تم قياس جودة حياة العمل(ظروف بيئة العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الإشراف، المشاركة في إتخاذ القرارات) بالإعتماد علي المقياس الوارد في دراسة(المغربي، 2004).

2/4/9 المتغير الوسيط: الثقة في المشرفين

تم قياس الثقة في المشرفين بالإعتماد علي المقياس الوارد في دراسة (Cho and Lee, 2011).

3/4/9 المتغير التابع: سلوك صوت العاملين

تم قياس سلوك صوت العاملين من خلال(الصوت الداعم، والصوت المانع) بالإعتماد علي المقياس الوارد في دراسة (Liang et al.,2008).

5/9 أداة البحث وطريقة جمع البيانات:

أداة البحث الرئيسية هي قائمة الاستقصاء والتي صممت خصيصا لتحقيق أهداف الدراسة والمساعدة في حل مشكلة الدراسة وإختبار الفروض. وقد إشتملت قائمة الإستقصاء علي ثلاثة أقسام كما يلي:

■ القسم الأول :

جودة حياة العمل والتي قسمت إلي ظروف بيئة العمل المعنوية (العبارات من 1- 6)، خصائص الوظيفة (العبارات من 7- 12) ، الأجور والمكافآت (العبارات من 13- 18)، جماعة العمل (العبارات من 19 إلي 24)، أسلوب الإشراف (العبارات من 25إلي 30)، المشاركة في إتخاذ القرارات(العبارات من 31 – 35).

■ القسم الثاني:

يتضمن القسم الثاني العبارات المستخدمة في قياس الثقة في المشرفين والذي يتكون من 6 عبارات.

■ القسم الثالث:

يتضمن القسم الثالث العبارات التي تستخدم لقياس سلوك صوت العاملين ويتكون من 10 عبارات منهم 5 لقياس الصوت الداعم و 5 عبارات لقياس الصوت المانع.

6/9 أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة:

تم استخدام البرامج الإحصائية الجاهزة علي الحاسب الآلي ومنها برامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وإعتمد الباحثون علي الأساليب الإحصائية الآتية وذلك لمعالجة وتحليل البيانات:

- 1- أساليب التحليل الوصفي: إعتد الباحثون على أساليب التحليل الوصفي وخاصة الوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك في تحليل ووصف إستجابات المستقسي منهم وعرض قيم المتغيرات محل الدراسة.
- 2- أسلوب معامل الارتباط ألفا Alpha Correlation coefficient: وذلك لإختبار درجة الصدق والثبات في المقاييس متعددة البنود في الدراسة الحالية ، وتم إختيار هذا الأسلوب دون غيره من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل الإعتمادية لتركيزه على درجة التناسق الداخلي بين البنود أو المتغيرات التي يتكون منها المقياس الخاضع للإختبار، ويعتبر معامل الثبات مقبولا عندما يصل إلي 0,60 فأكثر.
- 3- أسلوب التحليل العاملي الإستكشافي Exploratory Factor Analysis: وتم الإستعانة به لقياس صدق البناء عن طريق حساب معامل الارتباط بين العبارات المستخدمة في كل مقياس والأبعاد المختلفة لكل مقياس.
- 4- أسلوب تحليل المسار Path Analysis: لإختبار تأثير جودة حياة العمل علي كل من الثقة في المشرفين وسلوك صوت العاملين، وتأثير الثقة في المشرفين علي سلوك صوت العاملين، بالإضافة إلي إختيار الدور الوسيط للثقة في المشرفين علي العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوك صوت العاملين.

7/9 تقييم صدق وثبات مقاييس البحث:

1 /7/9 تقييم ثبات مقاييس البحث:

تم إستخدام معامل ألفا لقياس درجة الإتساق الداخلي للأبعاد الخاصة بجودة حياة العمل، والثقة في المشرفين، وسلوك صوت العاملين، وتجدر الإشارة إلي إنه كلما أقترب معامل الارتباط من الصفر كان دليلاً علي أن هذا البند لا ينتمي إلي هذا المقياس ومن ثم يجب التخلص منه، ووفقاً لهذا الأسلوب تقرر قبل إجراء هذا التحليل إستبعاد أي متغير يحصل علي معامل إرتباط أقل من 0,30 بينه وبين باقي المتغيرات في المقياس نفسه (إدريس، 2008) ، كما هو موضح بجدول رقم (3).

جدول رقم (3)

تقييم درجة ثبات مقاييس البحث

العبارات المحذوفة	معامل ألفا	عدد العبارات	جودة حياة العمل
-	0,867	6	ظروف العمل المعنوية
-	0,810	6	خصائص الوظيفة
-	0,777	5	الأجور والمكافآت
-	0,877	6	جماعة العمل
-	0,925	6	أسلوب الرئيس في الإشراف
-	0,889	6	المشاركة في القرارات
معامل ألفا لجودة حياة العمل ككل (35 عبارة) 0,953			

المتغير الوسيط	الثقة في المشرفين	6	0,951	-
المتغير التابع	الصوت الداعم	5	0,929	-
	الصوت المانع	5	0,884	-
	معامل الفا لسلوك صوت العاملين ككل (10 عبارات)		0,917	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من جدول رقم رقم (3) ما يلي:

- جميع الأبعاد الخاصة بجودة حياة العمل قد تراوحت ما بين (0,777، 0,925)، كما تقرر عدم إستبعاد أي عبارة ، نظراً لعدم وجود معامل ارتباط إجمالي بين أي عبارة والعبارات الأخرى في نفس المقياس أقل من 0,30 كما أظهرت النتائج أن قيمة معامل "الفا" ككل الخاصة بمقياس جودة حياة العمل قد بلغ 0,953 والذي يعكس درجة عالية من الثبات.
- بلغ معامل ألفا لمقياس الثقة في المشرفين (0,951)، كما تقرر عدم إستبعاد أي عبارة ، نظراً لعدم وجود معامل ارتباط إجمالي بين أي عبارة والعبارات الأخرى في نفس المقياس أقل من 0,30.
- أظهرت أيضاً النتائج أن قيمة معامل "الفا" ككل الخاصة بمقياس سلوكيات صوت العاملين قد بلغت 0,917 والذي يعكس درجة عالية من الثبات، كما تقرر عدم إستبعاد أي عبارة، نظراً لعدم وجود معامل ارتباط إجمالي بين أي عبارة والعبارات الأخرى في نفس المقياس أقل من 0,30.

2 /7/9 تقييم صدق مقاييس البحث:

1/2 /7/9 صدق المحتوى:

تم عرض قائمة الاستقصاء في صورتها الأولية على بعض المحكمين من السادة أساتذة إدارة الأعمال وذلك للتأكد من صلاحيتها من الناحية العلمية، كما تم عرضها على عدد من المستقضي منهم للتأكد من وضوح الاسئلة وإستيعابها من قبل المستقضي منهم، وقد أبدى هؤلاء المحكمون مجموعة من الملاحظات على العبارات الواردة بقائمة الاستقصاء، وقام الباحثون بتعديل القائمة وفقاً لهذه الملاحظات.

2/2 /7/9 صدق البناء:

لقياس صدق البناء قام الباحثون بإستخدام أسلوب التحليل العاملي الإستكشافي (EFA) ، لقدرتة على تحديد الأبعاد الحقيقية للمقياس الخاضع للإختبار والتحقق مما إذا كانت تتفق مع الأبعاد الأصلية التي تم إستخدامها في الإستقصاء، بالإضافة إلى قدرة هذا الأسلوب على تخفيض البيانات من خلال إستبعاد المتغيرات، وتم إستخدام طريقة العناصر الأساسية، لإستخلاص العوامل بشرط ألا تقل قيم إيجن (Eigen Value) لها عن الواحد الصحيح وعلى طريقة تدوير بطريقة (Varimax)، وألا يقل معامل تحميل التشبع على العوامل عن (0,50) مع عدم تحميل أي متغير على أكثر من عامل (إدريس، 2008).

قبل التعرض لنتائج التحليل العاملي قام الباحثون بالتأكد من مدي كفاية العينة من جهة، وإمكانية إستخدام التحليل العاملي من جهة أخرى، حيث قامت بتطبيق إختبار (KMO) لتحديد مدى كفاية العينة حيث يقارن مقادير Magnitudes معاملات الارتباط المشاهدة The Observed Correlation

Coefficients بمقادير معاملات الارتباط الجزئي The Partial Correlation Coefficients، ويعتبر القيمة الصغيرة لمقياس KMO مؤشراً على أن استخدام التحليل العاملي ربما لم يكن مناسباً، علي أن تكون قيمة اختبار KMO أكبر من الحد الأدنى المرغوب وهو (0,50)، ويوضح جدول رقم (4) نتائج هذا التحليل علي النحو الآتي:

جدول رقم (4)
نتائج اختبار Bartlett's لمقياس البحث الحالية

الاختبار	جودة حياة العمل	الثقة في المشرفين	سلوك صوت العاملين
اختبار KMO	0,889	0,921	0,895
مربع (كا2)	8790,244	1926,185	2344,288
المعنوية	0,000	0,000	0,000

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من جدول رقم (4) أن قيمة اختبار (KMO) لجميع مقاييس الدراسة أكبر من الحد الأدنى المرغوب (0,50) وهذا يدل على كفاية حجم العينة. كما أظهرت نتائج اختبار Bartlett's Test أن قيمة مربع (كا2) لجميع مقاييس الدراسة قيمة كبيرة وبمستوى معنوية (0,000) أي يوجد ارتباطات معنوية على الأقل بين بعض المتغيرات الخاضعة للاختبار، وبالتالي تكفي لإستخدام التحليل العاملي الإستكشافي، وبالتالي بعد التأكد من مدي كفاية حجم العينة وإمكانية تطبيق التحليل العاملي الإستكشافي، وفيما يلي نتائج التحليل العاملي الإستكشافي لمقاييس البحث.

1 / 1/2 / 7/9 نتائج التحليل العاملي لمقياس جودة حياة العمل:

يوضح جدول رقم (5) نتائج التحليل العاملي لمقياس جودة حياة العمل علي النحو التالي:

جدول رقم (5)

العوامل الرئيسية المستخرجة من المتغيرات الأصلية لجودة حياة العمل

متغيرات جودة حياة العمل	عامل (1)	عامل (2)	عامل (3)	عامل (4)	عامل (5)	عامل (6)
ظروف العمل المعنوية						
أشعر بأنني أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين العاملين.			0,511			
أشعر بحرية اتخاذ القرارات في حدود وظيفتي.			0,453			
أشعر بوجود علاقات عمل جيدة بيني وبين زملائي في العمل.			0,754			
أشعر باحترام الآخرين لي في العمل.			0,755			
أشعر بالرضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي.			0,579			

			0,804			أشعر بحسن التعامل مع زملائي في المنظمة.
خصائص الوظيفة						
			0,71 1			تتميز وظيفتي بالأهمية.
			0,70 6			أتحمل مسؤولية كل عمل أقوم به في وظيفتي.
			0,70 0			أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي.
			0,51 3			أستطيع التصرف بحريه في عملي في حدود المسؤولية الممنوحة لي.
			0,28 5			حجم العمل يتناسب مع مهاراتي.
			0,50 5			تتميز مهام عملي بالتحدي والمتعة.
الأجور والمكافآت						
متغيرات جودة حياة العمل	عامل (1)	عامل (2)	عامل (3)	عامل (4)	عامل (5)	عامل (6)
دخل من وظيفتي الحالية مرضي لي.				0,716		
يعتمد أجري على مقدار إنجازي في العمل.				0,733		
أفهم بشكل جيد نظام الأجور والمكافآت في منظمتي.				0,739		
أجري عادل بالنظر إلى مهارتي ومجهودي.				0,725		
أدائي الفردي يحدد مقدار أجري ومكافأتي.				0,626		
جماعة العمل						
أعتبر نفسي جزء مهم من فريق العمل بمنظمتي.					0,286	
يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية.					0,591	
يفهم كل فرد في فريق عملي أهداف العمل بشكل جيد.					0,749	
يتبادل أعضاء فريق العمل أفكارهم بحرية.					0,755	

						يشارك أعضاء فريق عملي في صنع القرارات.
					0,772	
						يمتلك أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة.
					0,645	
أسلوب الرئيس في الإشراف						
					0,76 1	يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات.
					0,83 2	يمتلك رئيسي القدرة على التخطيط المسبق للعمل.
					0,80 1	يعطي رئيسي معلومات كاملة لمروسيه.
					0,74 1	يعاملني رئيسي بعدالة وانصاف.
					0,82 6	يوضح لي رئيسي أهداف العمل بشكل محفز.
					0,79 5	يمتلك رئيسي القدرة على تحفيزي لبذل أقصى جهد ممكن .
المشاركة في القرارات						
						لدي الفرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي.
					0,502	
						أستطيع أن أشارك برأيي في حل مشكلات عملي.
					0,522	
						أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي.
					0,387	
						أحصل على معلومات كافية عن نتائج إنجازي في عملي
					0,352	
						استمتع بالتعاون والمشاركة مع زملاء العمل.
					0,571	
						أستطيع التصرف بمرونة في أداء عملي.
					0,605	
						نسبة التباين الذي تم تفسيره لكل عامل
					5,09	11,24
					11,41	11,45
					13,8 2	14,4 6
						النسبة التجميعية للتباين لجميع العوامل
					67,49	62,39
					51,15	39,74
					28,2 9	14,4 6

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من نتائج جدول رقم (5) ما يلي:

- بناءً على مخرجات أسلوب التحليل العامل تم إستخراج ستة عوامل رئيسية من أبعاد المقياس الكلي الخاضع للإختبار والذي يمثل المتغيرات الأصلية في قائمة الإستقصاء والمتعلقة بجودة حياة العمل والتي تشمل على (6) عوامل رئيسية و(30) عبارة .

- تم حذف خمس عبارات وهي (x2 - x11 - x18 - x32 - x33) (أشعر بحرية اتخاذ القرارات في حدود وظيفتي، حجم العمل في وظيفتي يتناسب مع مهاراتي، أعتبر نفسي جزء مهم من فريق العمل بمنظمتي، أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي، أحصل على معلومات كافية عن نتائج إنجازي في عملي) نظراً لحصولها على معامل تحميل أقل من (0,50).
- بلغت نسبة التباين الكلي التي تفسرها العوامل الستة المستخرجة 67,49% من التباين الكلي في البيانات الأصلية التي خضعت للتحليل، وبالتالي فإن هذه النتيجة تشير إلى نجاح أسلوب تحليل العوامل في استخراج العوامل الرئيسية في البيانات الخاضعة للتحليل.

2 /1/2 /7/9 نتائج التحليل العاملي لمقياس الثقة في المشرفين:

يوضح جدول رقم (6) نتائج التحليل العاملي لمقياس الثقة في المشرفين علي النحو التالي:

جدول رقم (6)

نتائج التحليل العاملي لمقياس الثقة في المشرفين

عامل (1)	الثقة في المشرفين
0,886	أثق في مشرفي الذي يستمع لمخاوفي في العمل.
0,933	أثق في مشرفي الذي يطبق الانضباط بعدل ومساواة.
0,919	أثق في مشرفي الذي يتواصل معي بوضوح.
0,917	أثق في مشرفي الذي يتعامل معي بنزاهة.
0,843	أثق في مشرفي الذي يمتنع عن المحسوبية.
0,887	أثق في مشرفي الذي يزودني دائماً بمعلومات تتعلق بعملي .
80,65	النسبة التباين للعامل

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

بناءً على مخرجات أسلوب التحليل العاملي الإستكشافي تم استخراج عامل واحد مكون من ستة عبارات، وبلغت نسبة التباين التي يفسرها العامل 80,65

3 /1/2 /7/9 نتائج التحليل العاملي لمقياس سلوك صوت العاملين:

. يوضح جدول رقم (7) نتائج التحليل العاملي لمقياس سلوك صوت العاملين علي النحو التالي:

جدول رقم (7)

العوامل الرئيسية المستخرجة من المتغيرات الأصلية لسلوكيات صوت العاملين

عامل (1)	عامل (2)	متغيرات سلوكيات صوت العاملين
		الصوت الداعم
0,820		أعمل على تقديم اقتراحات للقضايا التي قد تؤثر على العمل.
0,865		أقترح أفكار جديدة تفيد عملي.
0,834		أسعى الى رفع اقتراحاتي للإدارة لتحسين إجراءات العمل.
0,853		أطرح اقتراحات بناءة تساعد على تحقيق أهداف العمل.
0,836		أقدم اقتراحات بناءة لتحسين بيئة عملي.
		الصوت المانع
0,818		أنصح الزملاء الآخرين عندما يقومون بسلوكيات خاطئة والتي من شأنها أن تعرقل الأداء الوظيفي.

0,789		أحدثت بصراحة عن المشاكل التي قد تسبب خسارة للعمل، حتى عندما توجد آراء مخالفة.
0,846		أعمل على إبداء الرأي حول الأشياء التي قد تؤثر على كفاءة العمل، حتى لو كان ذلك سيحرج الآخرين.
0,835		أحدثت عن مشاكل العمل، حتى لو كان ذلك سيعيق العلاقات مع بعض الزملاء.
0,645		أبلغ الإدارة عن مشكلات التنسيق في مكان العمل بشكل استباقي.
34,89	38,68	نسبة التباين الذي تم تفسيره لكل عامل
73,57	38,68	النسبة التجميعية للتباين لجميع العوامل

المصدر نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من نتائج جدول رقم (7) ما يلي:

- بناءً على مخرجات أسلوب التحليل العاملي تم استخراج عاملين من أبعاد المقياس الكلي الخاضع للاختبار والذي يمثل المتغيرات الأصلية في قائمة الاستقصاء والمتعلقة بسلوكيات صوت العاملين والتي تشتمل على عاملين و(10 عبارات) .
- لم يتم حذف أي عبارة من عبارات مقياس سلوكيات صوت العاملين نظراً لحصولها على معامل تحميل أعلى من (0,50).
- بلغت نسبة التباين الكلي التي يفسرها العامل المستخرجين 73,57% من التباين الكلي في البيانات الأصلية التي خضعت للتحليل، وبالتالي فإن هذه النتيجة تشير إلى نجاح أسلوب تحليل العوامل في استخراج العوامل الرئيسية في البيانات الخاضعة للتحليل.

9- نتائج الدراسة الميدانية:

1/10 نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات البحث:

يوضح جدول رقم (8) نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات البحث على النحو الآتي:

جدول رقم (8)

نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات البحث

المتغير المستقل	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
جودة حياة العمل	ظروف العمل المعنوية	3,782	0,789
	خصائص الوظيفة	3,861	0,792
	الأجور والمكافآت	2,831	0,855
	جماعة العمل	3,307	0,913
	أسلوب الرئيس في الإشراف	3,283	1,046
	المشاركة في القرارات	3,444	0,963
المتوسط العام لجودة حياة العمل		3,413	0,690
المتوسط العام للثقة في المشرفين		3,339	1,022

سلوك صوت العاملين	الصوت الداعم	3,532	0,895
	الصوت المانع	3,427	0,909
المتوسط العام لسلوك صوت العاملين		3,479	0,801

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يوضح جدول رقم (8) نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات البحث على النحو الآتي:

- بلغ المتوسط الحسابي لبعد ظروف العمل المعنوية 3,782 بإنحراف معياري 0,789، والذي يشير إلى وجود مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين العاملين، وعلاقات العمل الجيدة بين زملاء العمل، والشعور بالرضا عن الإنجاز الذي يحققه العاملين في المستشفيات بدولة الكويت.
- بلغ المتوسط الحسابي لبعد خصائص الوظيفة 3,861 بإنحراف معياري 0,792، مما يعني شعور العاملين في المستشفيات بأهمية الوظيفة، وتحمل المسؤولية، والتصرف بحريه في العمل في حدود المسؤولية الممنوحة لهم، كما يعكس ذلك توافر المهام التي تتسم بالتحدي والمتعة.
- بلغ المتوسط الحسابي لبعد الأجور والمكافآت 2,831 بإنحراف معياري 0,855 ويعتبر هذا البعد أقل متوسط حسابي بين أبعاد جودة حياة العمل، مما يعكس أن العاملين يشعرون بإنخفاض دخلهم من وظيفتهم الحالية، وأن أن الأجر في هذه المستشفيات غير مرتبط بمقدار إنجاز العاملين للعمل، أو أن العاملين ليس لديهم فهم جيد بنظام الأجور والمكافآت في المستشفيات.
- بلغ المتوسط الحسابي لبعد جماعة العمل 3,307 بإنحراف معياري 0,913، وهذا يدل على أن العاملين يعتبرون أنفسهم جزء مهم من فريق العمل بالمستشفى، وأن لديهم القدرة على التعبير عن رأيهم بحرية، وانهم يفهمون أهداف العمل بشكل جيد، بالإضافة إلى المشاركة في صنع القرارات بالمستشفى.
- بلغ المتوسط الحسابي لبعد لأسلوب الرئيس في الإشراف 3,283 بإنحراف معياري 1,046، ويعتبر هذا البعد هو الأكثر تشتتاً، والذي يعكس وجود قدر معقول من تشجيع الرؤساء للعاملين على المشاركة في اتخاذ القرارات، ومشاركتهم المعلومات مع المرؤوسين، والمعاملة العادلة لكل العاملين، والعمل على تحفيز المرؤوسين.
- بلغ المتوسط الحسابي لبعد المشاركة في القرارات 3,444 بإنحراف معياري 0,963، والذي يعكس إلى حد ما السماح للعاملين في هذه المستشفيات بالتعبير عن آرائهم وتقديم الحلول للمشاكل في عملهم، وكذلك يشير إلى وجود قدر معين من تصرف العاملين بمرونة في أداء عملهم.
- بلغ المتوسط الحسابي العام لجودة حياة العمل 3,413 ، بإنحراف معياري 0,445، مما يعني توافر أبعاد جودة حياة العمل بقدر معقول في المستشفيات الحكومية بدولة الكويت.
- بلغ المتوسط الحسابي لبعد الثقة في المشرفين 3,339 بإنحراف معياري 1,022، والذي يعكس شعور العاملين بالمستشفيات الحكومية بالثقة في المشرفين، فالإستماع لمخاوف العاملين في العمل، والشعور بالعدالة، والتواصل بوضوح، والإمتناع عن المحسوبية من قبل المشرفين يزيد من ثقة العاملين فيهم.
- بلغ المتوسط الحسابي لبعد الصوت الداعم 3,532 بإنحراف معياري 0,895، مما يدل على الإستماع للصوت الداعم للعاملين في المستشفيات، وذلك من خلال سماح الإدارة للعاملين بتقديم اقتراحات بناءة للمشاكل التي قد تؤثر على العمل.

- بلغ المتوسط الحسابي لبعده الصوت المانع 3,427 بإنحراف معياري 0,909، مما يعني حرص العاملين علي نصح الزملاء الآخرين عندما يقومون بسلوكيات خاطئة إنطلاقاً من خوفهم علي العمل، والتحدث عن مشاكل العمل.
- بلغ المتوسط الحسابي العام لسلوكيات صوت العاملين 3,479، بإنحراف معياري 0,801، مما يدل علي الإستماع لصوت العاملين في المستشفيات الحكومية محل الدراسة.

2/10 إختبار الفرض الرئيسي الأول للبحث:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل علي سلوكيات صوت العاملين بالمستشفيات الحكومية محل الدراسة.

ويشتق من هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية الآتية:

1/1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل علي الصوت الداعم بالمستشفيات الحكومية محل الدراسة.

2/1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل علي الصوت المانع بالمستشفيات الحكومية محل الدراسة.

وللتحقق من صحة أو عدم صحة هذا الفرض الفرض الرئيسي الأول تم إستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية SEM، والموجودة بالبرنامج الإحصائي (AMOS V22).

جدول رقم (9)

نتائج إختبار تأثير جودة حياة العمل علي سلوكيات صوت العاملين

المسار المباشر	معامل المسار	الخطأ المعياري S.E	قيمة T C.R	P.Value	الدلالة	R Square
جودة حياة العاملين	0,583	0,053	12,850	0,000	معنوي	0,340

المصدر نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من نتائج جدول رقم (9) ما يلي:

- إتضح معنوية النموذج ككل عند مستوى معنوية 0,001، وبلغت قيمة معامل المسار 0,583، كما بلغت قيمة C.R (12,850) وهي قيمة معنوية.
 - إتضح أن جودة حياة العمل ككل تفسر حوالي 34% من التغير الحاصل في سلوكيات صوت العاملين، وباقي النسبة ترجع إلي متغيرات أخرى لم يشملها النموذج. مما يعني ثبوت صحة الفرض الرئيسي الأول والذي يشير إلي وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل علي سلوكيات صوت العاملين.
- في ضوء ما سبق يمكن قبول صحة الفرض الرئيسي الأول والذي ينص علي وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل علي سلوكيات صوت العاملين بالمستشفيات الحكومية .

1 / 2 / 10 إختبار الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الأول للبحث:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل علي الصوت الداعم بالمستشفيات الحكومية محل الدراسة. وللتحقق من صحة أو عدم صحة هذا الفرض تم إستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية SEM، والموجودة بالبرنامج الإحصائي (AMOS V22)، يوضح جدول رقم (10) نتائج تحليل المسار علي النحو الآتي:

جدول رقم (10)

نتائج تحليل المسار لإختبار تأثير أبعاد جودة حياة العمل علي الصوت الداعم

R Square	الدلالة	P.Value	قيمة T C.R	S.E	المسار S.R.E	المسار المباشر	
0,354	غير معنوي	0,860	0,177	0,073	0,011	الصوت الداعم	ظروف العمل المعنوية
	غير معنوي	0,105	1,623	0,083	0,119	الصوت الداعم	خصائص الوظيفة
	معنوي	0,014	2,456	0,055	-0,130	الصوت الداعم	الأجور والمكافآت
	معنوي	0,011	2,529	0,064	0,164	الصوت الداعم	جماعة العمل
	غير معنوي	0,263	1,120	0,048	0,063	الصوت الداعم	أسلوب الرئيس
	معنوي	0,000	5,003	0,071	0,381	الصوت الداعم	المشاركة في القرارات
مستوي الدلالة للنموذج ككل 0,000 معنوي عند 0,001							

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من نتائج جدول رقم (10) ما يلي:

- معنوية النموذج ككل عند مستوى معنوية 0,001، كما أن أبعاد جودة حياة العمل ككل تفسر حوالي 35,4% من التباين الموجود في الصوت الداعم، وباقي النسبة ترجع إلي متغيرات أخرى لم يشملها النموذج.
- إتضح عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المعنوية علي الصوت الداعم للموظفين، حيث بلغت قيمة P.Value (0,860) وهي أكبر من مستوي المعنوية 0,05.
- إتضح عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لخصائص الوظيفة علي الصوت الداعم للموظفين، حيث بلغت قيمة P.Value (0,105) وهي أكبر من مستوي المعنوية 0,05.
- إتضح وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأجور والمكافآت علي الصوت الداعم للموظفين، حيث بلغ معامل المسار -0,130، كما بلغت قيمة P.Value (0,014) وهي أقل من مستوي المعنوية 0,05.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجماعة العمل علي الصوت الداعم للموظفين، حيث بلغ معامل المسار 0,164، كما بلغت قيمة P.Value (0,011) وهي أقل من مستوي المعنوية 0,05.
- تبين عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأسلوب الرئيس علي الصوت الداعم للموظفين، حيث بلغت قيمة P.Value (0,263) وهي أكبر من مستوي المعنوية 0,05.
- إتضح وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمشاركة في القرارات علي الصوت الداعم للموظفين، حيث بلغ معامل المسار 0,381، كما بلغت قيمة P.Value (0,000) وهي أقل من مستوي المعنوية 0,05.

في ضوء ما سبق يمكن قبول صحة الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الأول بشكل جزئي فيما يتعلق بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل (الأجور والمكافآت، وجماعة العمل، والمشاركة في القرارات) علي الصوت الداعم ورفضه فيما يتعلق بظروف العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، وأسلوب الرئيس.

10/ 2/ 2 اختبار الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الأول للبحث:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل علي الصوت المانع بالمستشفيات الحكومية محل الدراسة. وللتحقق من صحة أو عدم صحة هذا الفرض تم استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية SEM، والموجودة بالبرنامج الإحصائي (AMOS V22)، يوضح جدول رقم (11) نتائج تحليل المسار علي النحو الآتي:

جدول رقم(11)

نتائج تحليل المسار لإختبار تأثير أبعاد جودة حياة العمل علي الصوت المانع

R Squar e	الدلالة	P.Value	قيمة T C.R	S.E	المسار S.R.E	المسار المباشر		
0,329	معنوي	0,018	2,364	0,076	0,156	الصوت المانع	←	ظروف العمل المعنوية
	معنوي	0,002	3,085	0,086	0,231	الصوت المانع	←	خصائص الوظيفة
	غير معنوي	0,070	1,814	0,057	-0,098	الصوت المانع	←	الأجور والمكافآت
	غير معنوي	0,967	0,041	0,066	0,003	الصوت المانع	←	جماعة العمل
	غير معنوي	0,954	0,057	0,050	0,003	الصوت المانع	←	أسلوب الرئيس
	معنوي	0,000	3,921	0,073	0,304	الصوت المانع	←	المشاركة في القرارات
مستوي الدلالة للنموذج ككل 0,000 معنوي عند 0,001								

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من نتائج جدول رقم (11) ما يلي:

- معنوية النموذج ككل عند مستوى معنوية 0,001، كما أن أبعاد جودة حياة العمل ككل تفسر حوالي 32,9% من التباين الموجود في الصوت المانع، وباقي النسبة ترجع إلى متغيرات أخرى لم يشملها النموذج.
- إتضح وجود أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المعنوية علي الصوت المانع للموظفين، وبلغت قيمة معامل المسار (0,156)، كما بلغت قيمة P.Value (0,018) وهي أقل من مستوي المعنوية 0,05.
- تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لخصائص الوظيفة علي الصوت المانع للموظفين، حيث بلغت وبلغت قيمة معامل المسار (0,231)، كما بلغت قيمة P.Value (0,002) وهي أقل من مستوي المعنوية 0,05.
- أظهرت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأجور والمكافآت علي الصوت المانع للموظفين، حيث بلغت قيمة P.Value (0,070) وهي أكبر من مستوي المعنوية 0,05.
- تبين عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجماعة العمل علي الصوت المانع للموظفين، حيث بلغت قيمة P.Value (0,967) وهي أكبر من مستوي المعنوية 0,05.
- إتضح عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأسلوب الرئيس علي الصوت المانع للموظفين، حيث بلغت قيمة P.Value (0,954) وهي أكبر من مستوي المعنوية 0,05.
- إتضح وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمشاركة في القرارات علي الصوت المانع للموظفين، حيث بلغ معامل المسار 0,304، كما بلغت قيمة P.Value (0,000) وهي أقل من مستوي المعنوية 0,05.

في ضوء ما سبق يمكن قبول صحة الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الأول بشكل جزئي فيما يتعلق بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل (ظروف العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، والمشاركة في القرارات) علي الصوت المانع ورفضه فيما يتعلق بالأجور والمكافآت، وجماعة العمل، وأسلوب الرئيس.

3/10 اختبار الفرض الثاني للبحث:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل علي الثقة في المشرفين بالمستشفيات الحكومية محل الدراسة.

وللتحقق من صحة أو عدم صحة هذا الفرض تم استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية SEM، والموجودة بالبرنامج الإحصائي (AMOS V22)، ويوضح جدول رقم (12) نتائج هذا التحليل علي النحو التالي:

جدول رقم (12)

نتائج تحليل المسار لإختبار تأثير أبعاد جودة حياة العمل علي الثقة في المشرفين

R Square	الدلالة	P.Value	قيمة T C.R	S.E	المسار S.R.E	المسار المباشر		
0,580	غير معنوي	0,205	- 1,268	0,068	-0,066	الثقة في المشرفين	←	ظروف العمل المعنوية
	غير معنوي	0,177	1,351	0,076	0,080	الثقة في المشرفين	←	خصائص الوظيفة
	غير معنوي	0,397	- 0,874	0,051	-0,036	الثقة في المشرفين	←	الأجور والمكافآت
	غير معنوي	0,312	1,012	0,059	0,053	الثقة في المشرفين	←	جماعة العمل
	معنوي	0,000	14,439	0,044	0,658	الثقة في المشرفين	←	أسلوب الرئيس
	معنوي	0,046	1,773	0,065	0,109	الثقة في المشرفين	←	المشاركة في القرارات
مستوى الدلالة للنموذج ككل 0,000 معنوي عند 0,001								

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من نتائج جدول رقم (12) ما يلي:

- معنوية النموذج ككل عند مستوى معنوية 0,001، كما أن أبعاد جودة حياة العمل ككل تفسر حوالي 58% من التباين الموجود في الثقة في المشرفين، وباقي النسبة ترجع إلي متغيرات أخرى لم يشملها النموذج.
- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المعنوية علي الثقة في المشرفين، حيث بلغت قيمة P.Value (0,205) وهي أكبر من مستوي المعنوية 0,05.
- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لخصائص الوظيفة علي الثقة في المشرفين، حيث بلغت قيمة P.Value (0,177) وهي أكبر من مستوي المعنوية 0,05.
- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأجور والمكافآت علي الثقة في المشرفين، حيث بلغت قيمة P.Value (0,397) وهي أكبر من مستوي المعنوية 0,05.
- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجماعة العمل علي الثقة في المشرفين، حيث بلغت قيمة P.Value (0,312) وهي أكبر من مستوي المعنوية 0,05.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأسلوب الرئيس علي الثقة في المشرفين، حيث بلغت قيمة معامل المسار (0,658) بلغت قيمة P.Value (0,000) وهي أقل من مستوي المعنوية 0,05.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمشاركة في القرارات في الثقة في المشرفين، حيث بلغ معامل المسار 0,109، كما بلغت قيمة P.Value (0,046) وهي أقل من مستوي المعنوية 0,05.

في ضوء ما سبق يمكن قبول صحة الفرض الثاني بشكل جزئي فيما يتعلق بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جوده حياة العمل (أسلوب الرئيس، والمشاركة في القرارات) علي الثقة في المشرفين، وعدم وجود تأثير لظروف العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، والأجور والمكافآت، وجماعة العمل.

4/10 اختبار الفرض الثالث للبحث:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة في المشرفين علي سلوكيات صوت العاملين بالمستشفيات الحكومية محل الدراسة.

ويتفرع من هذا الفرض الفروض الفرعية الآتية:

1/3 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة في المشرفين علي الصوت الداعم بالمستشفيات الحكومية.

2/3 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة في المشرفين علي الصوت المانع بالمستشفيات الحكومية.

وللتحقق من صحة أو عدم صحة الفرض الرئيسي الثالث تم استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية SEM، والموجودة بالبرنامج الإحصائي (AMOS V22)، ويوضح جدول رقم (13) نتائج هذا التحليل علي النحو التالي:

جدول رقم (13)

نتائج اختبار تأثير الثقة في المشرفين علي سلوكيات صوت العاملين

المسار المباشر	معامل المسار	الخطأ المعياري S.E	قيمة T C.R	P.Value	الدلالة	R Square
الثقة في المشرفين	0,314	0,042	5,898	0,000	معنوي	0,10

المصدر نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من نتائج جدول رقم (13) ما يلي:

- إتضح معنوية النموذج ككل عند مستوى معنوية 0,001، وبلغت قيمة معامل المسار 0,314، كما بلغت قيمة C.R (5,898) وهي قيمة معنوية.
 - تبين أن الثقة في المشرفين ككل تفسر حوالي 10% من التغير الحاصل في سلوكيات صوت العاملين، وباقي النسبة ترجع إلي متغيرات أخرى لم يشملها النموذج.
- في ضوء ما سبق يمكن قبول صحة الفرض الرئيسي الثالث والذي ينص علي وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقة في المشرفين علي سلوكيات صوت العاملين بالمستشفيات الحكومية .

4/10 1/ اختبار الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الثالث للبحث:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة في المشرفين علي الصوت الداعم بالمستشفيات الحكومية.

وللتحقق من صحة أو عدم صحة هذا الفرض تم استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية SEM، والموجودة بالبرنامج الإحصائي (AMOS V22)، ويوضح جدول رقم (14) نتائج هذا التحليل علي النحو التالي:

جدول رقم (14)

نتائج إختبار تأثير الثقة في المشرفين علي الصوت الداعم

المسار المباشر	معامل المسار	الخطأ المعياري S.E	قيمة T C.R	P.Value	الدلالة	R Square
الثقة في المشرفين	0,330	0,046	6,242	0,000	معنوي	0,109

المصدر نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من نتائج جدول رقم(14) ما يلي:

- إتضح معنوية النموذج ككل عند مستوى معنوية 0,001، وبلغت قيمة معامل المسار 0,330، كما بلغت قيمة C.R (6,242) وهي قيمة معنوية.
- تبين أن الثقة في المشرفين ككل تفسر حوالي 10,9% من التغير الحاصل في الصوت الداعم، وباقي النسبة ترجع إلي متغيرات أخرى لم يشملها النموذج.

في ضوء ما سبق يمكن قبول صحة الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الثالث والذي ينص علي وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقة في المشرفين علي الصوت الداعم بالمستشفيات الحكومية .

2 / 2/10 إختبار الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الثالث للبحث:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة في المشرفين علي الصوت المانع بالمستشفيات الحكومية. وللتحقق من صحة أو عدم صحة هذا الفرض تم إستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية SEM، والموجودة بالبرنامج الإحصائي (AMOS V22)، ويوضح جدول رقم(15) نتائج هذا التحليل علي النحو التالي:

جدول رقم (15)

نتائج إختبار تأثير الثقة في المشرفين علي الصوت المانع

المسار المباشر	معامل المسار	الخطأ المعياري S.E	قيمة T C.R	P.Value	الدلالة	R Square
الثقة في المشرفين	0,227	0,048	4,171	0,000	معنوي	0,052

المصدر نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من نتائج جدول رقم(15) ما يلي:

- إتضح معنوية النموذج ككل عند مستوى معنوية 0,001، وبلغت قيمة معامل المسار 0,227، كما بلغت قيمة C.R (4,171) وهي قيمة معنوية.
- تبين أن الثقة في المشرفين ككل تفسر حوالي 5,2% من التغير الحاصل في الصوت المانع، وباقي النسبة ترجع إلي متغيرات أخرى لم يشملها النموذج.

في ضوء ما سبق يمكن قبول صحة الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الثالث والذي ينص علي وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقة في المشرفين علي الصوت المانع بالمستشفيات الحكومية .

5/10 اختبار الفرض الرابع للبحث:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة في المشرفين كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوكيات صوت العاملين بالمستشفيات الحكومية. وللتحقق من صحة أو عدم صحة هذا الفرض تم استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية SEM، والموجودة بالبرنامج الإحصائي (AMOS V22)، ويوضح جدول رقم (16) نتائج هذا التحليل علي النحو التالي:

جدول رقم (16)

نتائج تحليل المسار للعلاقات غير المباشرة بين متغيرات الدراسة

المتغير	المستقل	الوسيط	التابع	المسار	معامل	المسار	مستوي الدلالة
				المباشر	غير المباشر	الكلي	
سلوك صوت العاملين	الثقة في المشرفين	جودة حياة العمل	0,583	0,049	0,632	0,05	
سلوك صوت العاملين	الثقة في المشرفين	ظروف العمل المعنوية	0,421	0,058	0,479	0,001	
سلوك صوت العاملين	الثقة في المشرفين	خصائص الوظيفة	0,510	0,039	0,549	0,05	
سلوك صوت العاملين	الثقة في المشرفين	الأجور والمكافآت	0,161	0,061	0,222	0,001	
سلوك صوت العاملين	الثقة في المشرفين	جماعة العمل	0,431	0,052	0,483	0,05	
سلوك صوت العاملين	الثقة في المشرفين	أسلوب الرئيس	0,368	0,028	0,396	0,05	
سلوك صوت العاملين	الثقة في المشرفين	المشاركة في القرارات	0,615	0,001	0,616	0,05	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من نتائج جدول رقم (16) ما يلي:

- وجود تأثير معنوي غير مباشر لجودة حياة العمل على سلوك صوت العاملين من خلال الثقة في المشرفين حيث يزداد التأثير المعنوي الإيجابي لجودة حياة العمل على سلوك صوت العاملين عند توسيط الثقة في المشرفين، وقد بلغت قيمة معامل المسار غير المباشر (التأثير غير المباشر) (0,049).

- وجود تأثير معنوي غير مباشر لظروف العمل المعنوية على سلوك صوت العاملين من خلال الثقة في المشرفين حيث يزداد التأثير المعنوي المباشر لظروف العمل المعنوية على سلوك صوت العاملين عند توسيط الثقة في المشرفين، وقد بلغت قيمة معامل المسار غير المباشر (التأثير غير المباشر) (0,058) وبالتالي يتوسط الصوت المانع العلاقة بين مناخ العناية والإستقواء في مكان العمل.
 - وجود تأثير معنوي غير مباشر لخصائص الوظيفة على سلوك صوت العاملين من خلال الثقة في المشرفين حيث يزداد التأثير المعنوي المباشر لخصائص الوظيفة على سلوك صوت العاملين عند توسيط الثقة في المشرفين، وقد بلغت قيمة معامل المسار غير المباشر (التأثير غير المباشر) (0,039).
 - وجود تأثير معنوي غير مباشر للأجور والمكافآت على سلوك صوت العاملين من خلال الثقة في المشرفين حيث يزداد التأثير المعنوي المباشر للأجور والمكافآت على سلوك صوت العاملين عند توسيط الثقة في المشرفين، وقد بلغت قيمة معامل المسار غير المباشر (التأثير غير المباشر) (0,061).
 - وجود تأثير معنوي غير مباشر لجماعة العمل على سلوك صوت العاملين من خلال الثقة في المشرفين حيث يزداد التأثير المعنوي المباشر لجماعة العمل على سلوك صوت العاملين عند توسيط الثقة في المشرفين، وقد بلغت قيمة معامل المسار غير المباشر (التأثير غير المباشر) (0,052).
 - وجود تأثير معنوي غير مباشر لأسلوب الرئيس على سلوك صوت العاملين من خلال الثقة في المشرفين حيث يزداد التأثير المعنوي المباشر لأسلوب الرئيس على سلوك صوت العاملين عند توسيط الثقة في المشرفين، وقد بلغت قيمة معامل المسار غير المباشر (التأثير غير المباشر) (0,028).
 - وجود تأثير معنوي غير مباشر للمشاركة في القرارات على سلوك صوت العاملين من خلال الثقة في المشرفين حيث يزداد التأثير المعنوي المباشر للمشاركة في القرارات على سلوك صوت العاملين عند توسيط الثقة في المشرفين، وقد بلغت قيمة معامل المسار غير المباشر (التأثير غير المباشر) (0,001).
- وبناء على النتائج السابقة، يتضح وجود تأثير معنوي إيجابي غير مباشر لأبعاد جودة حياة العمل على سلوك صوت العاملين، وذلك من خلال الوساطة الجزئية للثقة في المشرفين، الأمر الذي يترتب عليه ثبوت صحة الفرض الرابع للبحث والذي ينص على أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة في المشرفين كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوكيات صوت العاملين بالمستشفيات الحكومية ".
- وتشير مؤشرات الجودة الكلية لنموذج تحليل المسار أنها تقع في المدي المثالي لها، حيث بلغت قيم هذه المؤشرات كما يلي: $Goodness\ Of\ Fit\ Index\ (CFI) = 0,989$ ، وبلغت قيمة $Root\ Index\ (GFI) = 0,987$ ، كما بلغت قيمة مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي $RMSEA = 0,050$ ، وبلغت قيمة $Mean\ Square\ Error\ of\ Approximation\ (RMSEA)$ ويعد النموذج مطابق تمام للبيانات اذا كانت قيمه $RMSEA$ أقل من أو تساوى 0,05، واذا كانت قيمته أكبر من 0,05 وأقل من أو تساوى 0,08 دل ذلك على مطابقة النموذج للبيانات العينة بدرجة كبيرة، ولكن اذا زادت قيمته عن 0,1 يتم رفض النموذج.

10- مناقشة نتائج البحث:

1/11 مناقشة نتائج الفرض الأول:

- أثبتت النتائج صحة الفرض الرئيسي الأول والذي ينص علي وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل علي سلوكيات صوت العاملين، حيث تشير النتائج إلي معنوية النموذج ككل عند مستوى معنوية 0,001، وبلغت قيمة معامل المسار 0,583، كما بلغت قيمة C.R (12,850) وهي قيمة معنوية عند مستوي 0,05، كما إتضح أن جودة حياة العمل ككل تفسر حوالي 34% من التغير الحاصل في سلوكيات صوت العاملين.
- يفسر الباحثون النتيجة المتعلقة بالفرض الرئيسي الأول بأن جودة حياة العمل تمثل قدرة المنظمة علي فهم إحتياجات العاملين عن طريق تطوير وإيجاد آليات تسمح لهم بالمشاركة في إتخاذ القرارات، كما أنها تتعلق بالظروف والبيئة المناسبة للعمل ونظم المكافآت وفرص التطوير والنمو الوظيفي وتحقيق التوازن بين الحياة والعمل، وتحسين الإتصالات بين المنظمة والعاملين وبين العاملين بعضهم البعض، كما أن جودة حياة العمل هي وسيلة هامة لتصميم وإثراء الوظائف وتحفيز الموظفين وتحقيق رضاهم، وبالتالي فإن الإهتمام بهذه العناصر الخاصة بجودة حياة العمل قد يخلق مناخ عمل إيجابي يسمح للموظفين فيه بالتعبير عن صوتهم.
- ووفقاً لـ (مرزوق وآخرون، 2017) فإن يمكن تفسير سلوكيات صوت العاملين وفقاً لاتجاهين: الإتجاه الأول يشير إلي أن صوت العاملين سلوك نابع عن حالات عدم الرضا الوظيفي والمشكلات التنظيمية، التي تدفعهم إلي التحدث حول تلك المشكلات، ويركز الإتجاه الثاني علي أن سلوكيات صوت العاملين أحد سلوكيات الدور الإضافي والذي يهدف إلي تعزيز الأداء الفعال للمنظمة ولا يشترط أن يكون ناتج من عدم الرضا. كما أظهرت نتائج دراسة (Lehtinen, 2013) أن جودة حياة العمل يمكن أن تكون من العوامل التي تساعد علي إظهار صوت العاملين فمن خلال الإهتمام بالعوامل الاجتماعية؛ والصحة والسلامة؛ والتقدير؛ الإحتياجات الاقتصادية والعائلية، والإبداع من شأنه أن يحفز العاملين علي إظهار السلوك الصوتي.
- يتفق البحث الحالي مع دراسات كلا من (Lehtinen, 2013; Ho, 2017) والتي أكدت علي أن جودة حياة العمل مثل دعم المشرفين وبيئة العمل المبدعة تؤثر بشكل إيجابي علي سلوكيات صوت العاملين. كما أنه من وجهة نظر المعاملة الخاصة والتفضيلية، أثبتت بعض الدراسات أن دعم المشرف وأسلوبه في الإشراف يمكنه تلبية الإحتياجات النفسية الأساسية للموظفين بشكل فعال، مما يؤدي إلي مستوى عالٍ من الدافع الذاتي الإيجابي، والذي بدوره يشجعهم علي إظهار السلوك الصوتي الإضافي الذي يعد مفيداً لمنظمتهم (Ho, 2017).

1/11 مناقشة نتائج الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الأول:

- قبول الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الأول بشكل جزئي فيما يتعلق بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جوده حياة العمل (الأجور والمكافآت، وجماعة العمل، والمشاركة في القرارات) علي الصوت الداعم ورفضه فيما يتعلق بظروف العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، وأسلوب الرئيس، كما وتوصلت الدراسة إلي جود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل ككل علي الصوت الداعم عند مستوى معنوية 0,001، كما أن جودة حياة العمل أيضاً ككل تفسر حوالي 35,4% من التغير الحاصل في الصوت الداعم.

- يفسر الباحثون النتيجة السابقة بأن تلبية الاحتياجات المحددة إجتماعياً والتعويض العادل يمكن أن يخلق بيئة عمل مناسبة، وبالتالي تشجيع العاملين علي التحدث بالآراء والأفكار البناءة لمكان وعمليات العمل، كما أن شعور العاملين بأنهم جزء مهم من جماعة العمل، والتعبير بحرية، وتبادل الخبرات يشجعهم أيضاً علي التحدث لتقديم اقتراحات لتحسين ممارسات العمل في المنظمة. وتتفق هذه الدراسة جزئياً مع ما توصلت اليه دراسة (مرزوق وآخرون، 2017) والتي توصلت إلي وجود تأثير إيجابي ومعنوي مباشر للصوت الداعم والمانع علي مستوى مشاركة العاملين في صنع القرارات، إلا أن الصوت المانع كان الأكثر تأثيراً.

2/1/11 مناقشة نتائج الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الأول:

- قبول الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الأول بشكل جزئي فيما يتعلق بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل (ظروف العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، والمشاركة في القرارات) علي الصوت المانع ورفضه فيما يتعلق بالأجور والمكافآت، وجماعة العمل، وأسلوب الرئيس، كما وجدت الدراسة أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل ككل علي الصوت المانع عند مستوى معنوية 0,001، كما إتضح أن جودة حياة العمل ككل تفسر حوالي 32,9% من التغير الحاصل في الصوت المانع.
- يفسر الباحثون النتيجة السابقة بأن الصوت المانع يتعلق بالعوامل التي يمكن أن تلحق الضرر بوضع المنظمة الراهن، يؤدي الصوت المانع إلي الآراء التي تهدف إلي إيقاف أي ممارسات عمل فاشلة نتيجة للسياسات التي وضعتها الإدارة، وقد يؤدي هذا النوع من الصوت إلى حدوث تعارضات وإفساد العلاقة بين الإدارة العليا والمرووسين داخل المنظمة (Liang et al., 2012). لذا فإن ظروف العمل المادية من المفترض أن تسهل النشاط المهني ولا تؤثر على صحة الموظف (Rusu, 2016). وبالتالي فإن عدم توافر الامان أو الراحة النفسية والصحية في العمل قد تدفع الموظف إلي إطلاق صوت وقائي (الصوت المانع) للتعبير عن مخاوفهم أو يقدم حلولاً يمكن أن تمنع المنظمة من مواجهة تأثيرات سلبية أو ضارة (Chen et al., 2018).

2/11 مناقشة نتائج الفرض الثاني:

- قبول الفرض الرئيسي الثاني بشكل جزئي فيما يتعلق بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل (أسلوب الرئيس، والمشاركة في القرارات) علي الثقة في المشرفين، وعدم وجود تأثير لظروف العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، والأجور والمكافآت، وجماعة العمل، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل ككل علي الثقة في المشرفين عند مستوى معنوية 0,001، كما إتضح أن جودة حياة العمل ككل تفسر حوالي 58% من التغير الحاصل في الثقة في المشرفين.
- ويفسر الباحثون بأن أسلوب الإشراف الجيد من العوامل التي تساعد علي إيجاد بيئة عمل إيجابية وخلق مناخ يسوده الثقة بين المشرف والعاملين، كما أن السماح للعاملين بالمشاركة في القرارات التي تؤثر علي عملهم وإعتبارهم جزء مهم من العمل يزيد من ثقتهم في المشرف. ويتفق هذا

البحث مع دراسات كل من (der Berg,2012; Hermawati,2014) والتي أكدت علي وجود تأثير إيجابي وعلاقة متبادلة بين جودة حياة العمل والثقة التنظيمية.

3/11 مناقشة نتائج الفرض الثالث:

- قبول صحة الفرض الرئيسي الثالث والذي ينص علي وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقة في المشرفين علي سلوكيات صوت العاملين بالمستشفيات الحكومية، كما أن الثقة في المشرفين ككل تفسر حوالي 10% من التغير الحاصل في سلوكيات صوت العاملين.
- يفسر الباحثون النتيجة السابقة بأن تحلي المشرف بالقدرة، والإحسان، والنزاهة يزيد من ثقة العاملين في المشرف ويؤثر بشكل إيجابي علي سلوكياتهم في العمل والتي من بينها سلوكيات صوت العاملين، كما أنه وفقاً لنظرية التبادل الاجتماعي قد يكون من المرجح أن يخطر الموظفين مع القادة الذين يثقون بهم في سلوكيات داعمة للمنظمة مثل سلوك الصوت. تتفق نتائج هذا البحث مع دراسات كل من (Gao et al.,2011 ; Holley et al.,2018) والتي توصلت إلي وجود تأثير إيجابي للثقة التنظيمية علي سلوكيات صوت العاملين.

1/ 3/11 مناقشة نتائج الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الثالث:

- قبول صحة الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الثالث والذي ينص علي وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقة في المشرفين علي الصوت الداعم بالمستشفيات الحكومية، كما تبين أن الثقة في المشرفين ككل تفسر حوالي 10,9% من التغير الحاصل في الصوت الداعم.
- تتفق نتائج هذا البحث مع دراسة (Son, 2019) والتي توصلت إلي أن الثقة في المشرفين ترتبط بشكل إيجابي بسلوك الموظف الصوتي، حيث أنه عندما يتحدث المشرفين بنشاط لتقديم اقتراحات وأفكار جديدة حول القضايا المتعلقة بالعمل يمكن اعتبارهم قادة أكفاء وموثوقين، لذا فإن سلوكهم الصوتي هو مفتاح مهم لجعل الموظفين يبنون ثقتهم في المشرفين، من ناحية أخرى، من المرجح أن يشعر الموظفون الذين لديهم ثقة أكبر بمشرفيهم بأمان وراحة أكبر بشأن الطرق التي سيستجيب بها المشرف لسلوكهم الصوتي، مما يزيد من احتمالية التعبير عن آرائهم وأفكارهم حول قضايا مكان العمل.

2/ 3/11 مناقشة نتائج الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الثالث:

- قبول صحة الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الثالث والذي ينص علي وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقة في المشرفين علي الصوت المانع بالمستشفيات الحكومية، كما تبين أن الثقة في المشرفين ككل تفسر حوالي 5,2% من التغير الحاصل في الصوت المانع.
- يفسر الباحثون النتيجة السابقة بأن المشرف الذي يستمع لمخاوف العاملين، والذي يطبق إجراءات العمل بعدل ومساواة، والذي يتعامل بنزاهة ويتبعد عن المحسوبية قد يشجع العاملين علي التحدث والتعبير عن الأفكار البناءة التي تحسن من إجراءات العمل.

4/11 مناقشة نتائج الفرض الرابع:

- وجود تأثير معنوي إيجابي غير مباشر لأبعاد جودة حياة العمل علي سلوك صوت العاملين، وذلك من خلال الوساطة الجزئية للثقة في المشرفين، الأمر الذي يترتب عليه ثبوت صحة الفرض الرابع للبحث والذي ينص على أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة في المشرفين كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوكيات صوت العاملين بالمستشفيات الحكومية " .
- يفسر الباحثون النتيجة السابقة بأن أبعاد جودة حياة العمل توفر مناخ إيجابي يسمح للعاملين بالتعبير عن صوتهم كما ان زيادة الثقة في المشرفين يدفع الموظفين إلي تقديم الأفكار الجديدة والبناء لحل مشاكل العمل، وكذلك الخوف علي العمل من حدوث أي إنحرافات.

11- توصيات البحث:

- في ضوء نتائج البحث توصل الباحثين إلي مجموعة من التوصيات لعل أهمها ما يلي:
- توفير مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين العاملين، وتوافر الظروف والإمكانات المناسبة علي سبيل المثال ظروف العمل الصحية، والآلات والتجهيزات التي تهئ للعامل القدرة علي أداء عمله بأحسن صورة.
 - منح العاملين المزيد من التصرف بحريه في عملهم في حدود المسؤولية الممنوحة لي، كذلك جعل العمل مهام العمل تتميز بالتحدي والمتعة، ويمكن تحقيق ذلك من خلال إثراء الوظائف وغعادة النظر في تصميم الوظائف.
 - تحسين فهم الموظفين بشكل جيد لنظام الأجور والمكافآت في المنظمة، ويمكن تحقيق ذلك من خلال عقد حوارات وندوات مع العاملين لإزالة أي غموض أو شبهات حول نظام الأجور والمكافآت المتبع في المستشفيات ومكافاه الموظفين الذين يؤدن عملهم بكفاءة بغض النظر عن جنسيتهم.
 - يجب أن يكون المشرف قدوة لجميع العاملين، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تحلي المشرف بالأخلاق، والإحسان، والنزاهة، والبعد عن التصرفات السيئة، كما يمكن تحقيق ذلك من خلال إختيار القادة الذين لديهم نمط قيادي أخلاقي أو تحويلي لشغل هذه المناصب .
 - يجب تشجيع العاملين على المشاركة في اتخاذ القرارات، ويمكن تحقيق ذلك من خلال إشراكهم في الندوات والحوارات التي يتخذ فيها قرارات أو الإستماع إلي آرائهم وأخذها بعين الإعتبار .
 - العمل علي إيجاد بيئة عمل صادقه بين العاملين، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تشجيع روح التعاون والصدق وتقليل الصراعات بين العاملين في العمل، ووضع مدونة لأخلاق العمل تكون بمثابة مرشد لجميع التصرفات في العمل.
 - يجب إعطاء العاملين المزيد من المرونة للتصرف في أداء عملهم، ويمكن تحقيق ذلك من خلال السماح لهم بأداء العمل بأكثر من طريقة طالما ان النتائج في النهاية واحده.
 - يجب أن يكون المشرف قدوة لجميع العاملين، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تحلي المشرف بالقدرة، والإحسان، والنزاهة.

- توفير بيئة عمل ملائمة لتشجيع العاملين علي إظهار صوتهم الداعم، ويمكن تحقيق ذلك من خلال الإهتمام بعناصر ومكونات جودة حياة العمل مثل الأجور والمكافآت والمشاركة في القرارات.
- تشجيع العاملين علي التحدث عن مشاكل العمل، حتى لو كان ذلك سيعيق العلاقات مع بعض الزملاء.
- يجب علي الإدارة العليا عقد اجتماعات دورية بينها وبين العاملين وذلك لازاله أي شائعات او غموض حول بعض الإجراءات في العمل.

12- البحوث المستقبلية:

- ويمكن القيام ببعض البحوث المستقبلية في العديد من النقاط الآتية:
- 1- تم إجراء هذه الدراسة علي المستشفيات الحكومية بدولة الكويت، لذا يمكن إعادة إجراء نفس الدراسة لتشمل قطاعات أخرى مثل قطاع التعليم والصناعة.
 - 2- يمكن إختبار أبعاد أخرى لسلوكيات صوت العاملين مثل الصوت الدفاعي Defensive Voice، صوت الإستسلام Acquiescent Voice علي نفس متغيرات الدراسة الحالية.
 - 3- دراسة تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية علي سلوكيات صوت العاملين.
 - 4- دراسة بعض المتغيرات الأخرى الوسيطة في العلاقة بين جودة حياة العمل وسلوكيات صوت العاملين مثل رأس المال النفسي والملكية النفسية.
 - 5- دراسة التأثيرات التفاعلية بين أنواع الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين نظم العمل عالية الأداء وسلوكيات صوت العاملين.
 - 6- دراسة محددات ونواتج سلوكيات صوت العاملين.

المراجع: المراجع العربي:

- إدريس، ثابت عبد الرحمن (2008) "بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض"، الدار الجامعية، الإسكندرية .
- المغربي، عبد الفتاح عبد الحميد، (٢٠٠٤) "جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الإستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية"، مجلة البحوث التجارية، المجلد السادس والعشرون، العدد الثاني.
- ديوب، أيمن حسن (2014) "تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الإتصالات (دراسة ميدانية)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية- المجلد 30 - العدد 1، ص 195- 224.
- زهرة، وائل محمود عبد الجواد (2017) "توسيط الثقة في العلاقة بين القيادة الخادمة وجودة حياة العمل: دراسة تطبيقية علي العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة والمستشفيات العامة والمركزية التابعة لوزارة الصحة بمحافظة الدقهلية"، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التجارة - جامعة المنصورة.
- عامر، سامح عبد المطلب إبراهيم (2018) "أثر الثقة التنظيمية علي أداء الإدارة المدرسية: دراسة ميدانية علي مدراس التعليم الأساسي إدارة قويسنا التعليمية"، مستقبل التربية والتعليم، المركز العربي للتعليم والتنمية، المجلد الخامس والعشرون، العدد مائة وثلاثة عشر.
- عويس، ممدوح زكي أحمد (2013) "سلوكيات صوت الموظف كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأبوية والسلوك الابتكاري للعاملين - دراسة تطبيقية"، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد 27، العدد 4.
- كامل، رأفت وليم (2012) "صوت الموظفين وممارسات إدارة الموارد البشرية ودورها في تحقيق ثلاثية العدالة الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي في القطاع الحكومي بعد أحداث ثورة 25 يناير 2011"، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، العدد الرابع.
- مرزوق، عبد العزيز علي، الصباغ، شوقي محمد، عبد الجواد، ثروت صبري (2017) "نموذج مقترح لمشاركة العاملين في صنع القرارات كمتغير وسيط في العلاقة بين صوت العاملين والولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية علي أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة المنوفية"، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 17، السداسي الثاني.
- ماضي، خليل إسماعيل إبراهيم (2014) "جودة الحياة الوظيفية وأثرها علي مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية علي الجامعات الفلسطينية"، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة قناة السويس، مصر.
- مجاهد، محمد مصطفى مصطفى (2018) "أثر القيادة الأخلاقية في تنمية الثقة التنظيمية لدي العاملين: دراسة تطبيقية علي العاملين بالمستشفيات الخاصة بمدينة طنطا"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة - جامعة طنطا.

- موسي، أحمد إبراهيم(2015)"دور الثقة التنظيمية في تحسين جودة حياة العمل: دراسة تطبيقية علي أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة في جامعة مدينة السادات بجمهورية مصر العربية"، **المجلة العلمية للبحوث التجارية، كلية التجارة – جامعة المنوفية، العدد الثاني.**

المراجع الأجنبية:

- Ahmadian et al.(2015)" The Relationship between Quality of Working Life with Organizational Commitment and Employees Productivity of Physical Education Faculties in the Islamic Azad Universities of Tehran", **International Journal of Life Sciences**,9 (4); 49 – 53.
- Alireza B, Ali R, Jafar B , Sona B, Amir A ,(2011)" the relationship between Quality of work life and demographic characteristics of information technology staffs, **international conference on computer communication and management**, Vol.5, 374-378.
- Avey, J. B., Wernsing, T. S., &Palanski, M. E. (2012)"Exploring the process of ethical leadership: The mediating role of employee voice and psychological ownership. **Journal of Business Ethics**, 107(1), 21-34.
- Campos, Maria and Rueda, Fabián(2017)" Effects of Organizational Values on Quality of Work Life", **Paidéia Ribeirão Preto** vol.27 no.67 Ribeirão Preto May/Aug.
- Celep, C & Yilmazturk, O.(2012)" The relationship among organizational trust, multidimensional organizational commitment and perceived organizational support in educational organizations", **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 46 ,5763 – 5776.
- Chinomona, Richard & Dhurup, Manilall(2014)" The influence of the quality of working life on employee job satisfaction, job commitment

- and tenure intention in the SME sector in Zimbabwe", **South African Journal of Economic and Management Sciences**.
- Cho, Y. J., & Lee, J. W. (2011)" Performance Management and Trust in Supervisors. **Review of Public Personnel Administration**, 32(3), 236–259.
 - Chen, S., Wang, M. and Lee, S. (2018) "Transformational leadership and voice behaviors: The mediating effect of employee perceived meaningful work", **Personnel Review**, Vol. 47 No. 3, pp. 694-708.
 - Dang, V.T., Vu, T.T. and Nguyen, P.-T. (2021)"Workplace learning and foreign workers' commitment to host cultural organization: the effects of cross-cultural adjustment and supervisor trust", **Employee Relations**, Vol. 43 No. 1, pp. 297-317.
 - Der Berg , Y.,V.(2012)"The relationship between organizational trust and quality of work life. **SA Journal of Human Resource Management** 11(1),1-13 .
 - Dhamija, P., Gupta, S. and Bag, S. (2019)"Measuring of job satisfaction: the use of quality of work life factors", Benchmarking: **An International Journal**, Vol. 26 No. 3, pp. 871-892.
 - Elshahat, Eman Mohamed (2018)" Relationship between Quality of Work Life and Turnover Intention among Staff Nurses", **Thesis(m.s)**- Ain Shams University. Faculty of Nursing.
 - Gao, L., Janssen, O. & Shi, K.(2011)"Leader Trust and Employee Voice: The Moderating Role of Empowering Leader Behaviors" **The Leadership Quarterly** 22(4),787-798 .

- Hassan, M., Hassan,I. and Batool,F.(2015)" Employee Voice Behavior in Organizations: An Evidence from Pakistan", **Journal of Marketing and Consumer**, Vol.10.
- Hermawati , A.(2014)"Quality of Work Life and Organizational Trust Related to Job Satisfaction and Organizational Commitment at Private Higher Education Institutions in Malang-Indonesia", **Journal of Basic and Applied**, 4(2),349-357.
- Ho, J-C (2017)" The Effect of Supervisor Support on Employee Voice Behavior based on the Self-Determination Theory: The Moderating Effect of Impression Management Motive", **Journal of Entrepreneurship & Organization Management**.
- Holley,E., Wu, K. Avey,J.(2018)"The Impact of Leader Trustworthiness on Employee Voice and Performance in China", **Journal of Leadership & Organizational Studies**.
- Hsiung, H. (2012). Authentic Leadership and Employee Voice Behavior: A Multi-Level Psychological Process, **Journal of Business Ethics**, (107), 349-361.
- Jahanbani et al.(2018)" Quality of Work Life and Job Satisfaction among Employees of Health Centers in Ahvaz, Iran", **Jundishapur Journal of Health Sciences accepts terms & conditions of Show**.
- Jia, J., Zhou, S., Zhang, L. and Jiang, X. (2020) "Exploring the influence of paternalistic leadership on voice behavior: A moderated mediation model", **Employee Relations**, Vol. 42 No. 2, pp. 542-560.

- Klein. L., Pereira, B. and Lemos, R. B. (2019)"Quality of work life: parameters and evaluation in the public service", **RAM, Rev. Adm. Mackenzie** vol.20 No.3.
- Lehtinen, T. (2013)" quality of working life and engagement in an Evolving Hospitality Subsector: the Case of hostels "**Master in Hospitality and Tourism Management**, ISCTE Business School.
- Lilly, J. Duffy, JA (2017)"The Impact of Ethical Climate on Organizational Trust and the Role of Business Performance: If Business Performance Increases, Does Ethical Climate Still Matter?", **Institute of Behavioral and Applied Management**.
- Liang, J. , Farh, C. I. and Farh, J-L.(2012)" Psychological Antecedents of Promotive and Prohibitive Voice: A Two-Wave Examination", **Academy of Management Journal**, Vol. 55, No. 1.
- Liang, J., & Farh, J. L. (2008)"Promotive and prohibitive voice behavior in organizations: A two-wave longitudinal examination. **In Third international association of Chinese management research conference**, Guangzhou, China.
- Lilly, J. Duffy, JA (2017)"The Impact of Ethical Climate on Organizational Trust and the Role of Business Performance: If Business Performance Increases, Does Ethical Climate Still Matter?", **Institute of Behavioral and Applied Management**.
- Özgüra,G. & Tektaş, P.(2018)" An examination of the correlation between nurses' organizational trust and Burnout levels", **Journals Applied Nursing Research**, (43) 93–97 .

- Prince, R. and Rao, M. (2020) "Voice behavior of Indian IT employees: a moderated mediation model", **International Journal of Organizational Analysis**, Vol. ahead-of-print No.
- Prince, R. and Rao, M.K. (2021)"Efficacy beliefs and employee voice: the role of perceived influence and manager openness", **International Journal of Productivity and Performance Management**, Vol. ahead-of-print No.
- Rusu, R. (2016)"The Influence of Quality of Work Life on Work Performance", **International Conference Know Edge-Based Organization** Vol. XXII No 2.
- Saraji,N.and Dargahi,H.(2006)"Study of Quality of Work Life (QWL)", **Iranian J Publ Health**.
- Sari, N. P., Bendesa, K. G. and Antara, M.(2019)" The Influence of Quality of Work Life on Employees' Performance with Job Satisfaction and Work Motivation as Intervening Variables in Star-Rated Hotels in Ubud **Tourism Area of Bali**.
- Sankowska, A. (2013) "Relationships between organizational trust, knowledge transfer, knowledge creation, and firm's innovativeness", **The Learning Organization**, Vol. 20 Issue: 1, pp.85.
- Son, S.(2019)" The role of supervisors on employees' voice behavior", **Leadership & Organization Development Journal** Emerald Publishing Limited,.
- Su, X., Liu, Y. and Hanson-Rasmussen, N.(2017)"Voice Behavior, Supervisor Attribution and Employee Performance Appraisal", **Journal Sustainability**, 9.

- Sağnak, M.(2017)" Ethical Leadership and Teachers' Voice Behavior: The Mediating Roles of Ethical Culture and Psychological Safety, Culture and Psychological Safety", **Educational Sciences: Theory and Practice**.
- Tang, M.(2015)"How to Enhance Employee Voice Behavior Based on Game Theory ", **Modern Economy**, 6.
- Tarigan, J., Susanto, A.R.S., Hatane, S.E., Jie, F. and Foedjiawati, F. (2021)"Corporate social responsibility, job pursuit intention, quality of work life and employee performance: case study from Indonesia controversial industry", **Asia-Pacific Journal of Business Administration**, Vol. 13 No. 2, pp. 141-158.
- Whiting, S. W., Maynes, T. D., Podsakoff, N. P., & Podsakoff, P. M. (2012)"Effects of message, source, and context on evaluations of employee voice behavior. **Journal of Applied Psychology**, 97(1), 159- 182.
- Xie, X.-Y., Ling, C.-D., Mo, S.-J., & Luan, K. (2015)" Linking Colleague Support to Employees' Promotive Voice: A Moderated Mediation Model. **PLOS ONE**, 10(7).
- Zafar et al.(2016)" Effect of authentic leadership on Employee Voice Behavior", **International Journal of Economics, Commerce and Management**, Vol. IV, Issue 5.
- Zhang, Y., Huai, M. Y., & Xie, Y. H. (2014). Paternalistic leadership and employee voice in China: A dual process model. **The Leadership Quarterly**, 26 (1), 25- 36.
- Zheng, X. (2019)" High-commitment HR practices and employee voice behavior-empirical evidence from Chinese millennial

generation", **Proceedings of the 2019 3rd International Workshop on Education, Big Data and Information Technology.**