

# دراسة تحليلية للعلاقة بين الإفراط في التأهيل و سلوكيات صوت الموظف بالتطبيق على العاملين بالمحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا

د| جمال عبد الحميد محمد داهش  
أستاذ مساعد إدارة الأعمال  
كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان

## ملخص البحث:

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر الإفراط في التأهيل على سلوكيات صوت الموظف ، وتحليل هذه العلاقة في ضوء بعض المتغيرات الوسيطة ( التداخلية والتفاعلية )، وذلك من خلال استقصاء ( ٢١١ ) موظف بالمحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الإفراط في التأهيل وسلوكيات صوت الموظف (الداعم ، المانع للضرر)، كما أشارت إلى وجود تأثير للإفراط في التأهيل في سلوك الصوت الداعم والمانع للضرر
  - تتوسط الكفاية الذاتية جزئياً العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوكيات صوت الموظف (الداعم ، المانع للضرر)
  - تلعب جودة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه دوراً معدلاً في العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوكيات الصوت الداعم والمانع للضرر
- انتهت الدراسة بتقديم بعض التوصيات التي من شأنها تحفيز الموظفين في المحاكم الابتدائية على التعبير عن آرائهم وتقديم الحلول للمشاكل الموجودة بتلك المحاكم.

## الكلمات المفتاحية:

الإفراط في التأهيل - الصوت الداعم - الصوت المانع للضرر - الكفاية الذاتية - جودة العلاقة بين القائد وتابعيه.

## مقدمة:

تُعد المحاكم الابتدائية صاحبة الولاية العامة في نظر جميع الدعاوى المدنية والتجارية في مصر، ما عدا الدعاوى التي أدخلها القانون في اختصاص محاكم أخرى، وهي تنشأ وتتحدد دائرة اختصاصها بقانون. ويقع مقر المحكمة الابتدائية في كل عاصمة من عواصم المحافظات المصرية ، وتُصدر أحكامها من ثلاثة قضاة، ويرأسها مستشار مندوب من محكمة الاستئناف التي تقع بدائرتها المحكمة الابتدائية، وذلك لمدة سنة قابلة للتجديد، وهي تُعدّ الخلية الرئيسة أو الوحدة الرئيسة في النظام القضائي المصري (عمر، ٢٠١١).

ومن ناحية أخرى تنسم بيئة الأعمال بوجه عام بالتعقيد والديناميكية وسرعة التغيير، ومن ثم يواجه المديرون العديد من التحديات في حل المشكلات، حيث تحتاج المنظمات لأفكار موظفيها وذلك لتسريع وتحسين الأداء على المستوى الفردي والجماعي، ولقد أصبحت طرق تحفيز الموظفين للتعبير عن أفكارهم في العمل موضوعاً مهماً في أبحاث السلوك التنظيمي، حيث يُعد صوت العاملين ( Employee Voice) نوعاً من سلوك العمل المبادر والذي يشير إلى التواصل البناء للموظف الموجه نحو التغيير والذي يهدف إلى تحسين موقف المنظمة بشكل عام (LePine and Van Dyne, ٢٠٠١). كما أنه يهدف إلى تحسين الوضع الراهن في المنظمة (Parker and Collins, ٢٠١٠) ، ويمكن أن يُعزز ويدعم التحسين التنظيمي أو قد يمنع الضرر الذي يلحق بالمنظمة (Liang et al. ٢٠١١ ; Crant et al., ٢٠١٢). نظرًا للفوائد المحتملة للصوت.

هذا، ولقد أصبح الإفراط في التأهيل (over-qualification) ظاهرة منتشرة في بعض البلدان (Deng et al. ٢٠١٨) ، وهو يشير إلى الموقف الذي يمتلك فيه الموظفون مؤهلات ، مثل التعليم والخبرة العملية والمهارات ، والتي تتجاوز متطلبات وظيفتهم (Erdogan et al. ٢٠١١)، مما قد يؤدي

إلى شعور الموظفين بأن قدراتهم وامكانياتهم لا يتم الاستفادة منها بالشكل المطلوب لعدم وجود تطابق بين مؤهلاتهم ومتطلبات الوظيفة المذكورة في الوصف الوظيفي (Liu, 2009; Erdogan and Bauer, 2009; Wang et al., 2012)، كما أنه يميل أن يكون مؤشراً هاماً للتنبؤ باتجاهات وسلوك العاملين (Wang et al., 2019).

وعلى الرغم من أن الدراسات السابقة قد أشارت إلى أن الإفراط في التأهيل له تأثير ضار على أداء الموظفين ومواقفهم تجاه وظائفهم (Verhaest and Omey, 2006)، إلا أن بعض الموظفين قد يتخذوا خطوات مبادرة لتغيير أوضاعهم، ومن ثم فإنهم يكونوا أكثر عرضة لإظهار الصوت لكونهم يمتلكون القدرة والرغبة في التعبير.

ومن ناحية أخرى فإن الإفراط في التأهيل قد يُحفز شعور الموظفين بالقدرة والكفاءة على تنفيذ مجموعة أوسع من مهام العمل بما يتجاوز متطلبات الوظيفة المحددة، بالإضافة إلى شعورهم بأن لديهم موارد أكثر لأداء أدوار أكثر اتساعاً من متطلبات الوظيفة عند تقييم مواردهم الشخصية (Zhang, et al., 2015)؛ وبالتالي فهم يميلون إلى الحصول على مستوى أعلى من المشاركة في العمل (Xanthopoulou et al., 2008)، ويعتقدون أن اقتراحاتهم يمكن أن تؤخذ على محمل الجد من قبل الرؤساء، وبالتالي فهم أكثر عرضة لأن يكون لديهم صوت داعم قائم على الاعتقاد بأنه يمكن للإدارة أن تنظر في اقتراحاتهم بجدية (Walumbwa et al., 2010)، ومن ثم فإننا نقترح أن يكون للكفاية الذاتية دور في العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوك صوت الموظف.

بالإضافة إلى ما سبق ووفقاً لنظرية العلاقة بين الرئيس ومروسيه، والتي تقترح أن القادة لا يستخدمون نفس النمط في التعامل مع مروسيهم، حيث يُعد المستوى العالي من جودة هذه العلاقة تجسيدا لمستويات عالية من الثقة والاحترام المهني ومشاركة المعلومات (Graen and Uhl-Bien, 1995)، هذا بالإضافة إلى أنها قد تمنح الموظفون أعمالاً أكثر تحدياً، ورعاية، وتواصل مفتوح وصادق مع الإدارة، بعكس الحال في المستوى المنخفض من جودة هذه العلاقة بين الرئيس ومروسيه، ومن ثم فإننا نقترح أن يكون لجودة العلاقة بين الرئيس ومروسيه دوراً في العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوك صوت الموظف.

ومن ثم جاء هذا البحث ليتبنى منظور مختلف في دراسة العوامل التي يمكن أن تؤثر في سلوك صوت الموظف، وذلك من خلال تقديم نموذج يفترض أن الإفراط في التأهيل قد يكون أحد العوامل التي تؤثر في سلوك صوت الموظف، كما يفترض النموذج ان الكفاية الذاتية للموظف قد تمثل أحد الآليات التي تفسر هذه العلاقة بين الإفراط في التأهيل وصوت الموظف، كما يفترض أيضاً أن جودة العلاقة بين الرئيس ومروسيه قد تُعدل من العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوك صوت الموظف.

### مشكلة الدراسة:

تواجه المنظومة القضائية بوجه عام العديد من المشاكل، ومن أهم هذه المشاكل مشكلة بطء التقاضي، فعلى الرغم من أن هذه المشكلة موجودة في كل دول العالم، إلا أنها تزداد تعقيداً في مصر يوماً بعد يوم، حتى وصل الأمر ببعض الدعاوى والقضايا أن تظل منظورة أمام المحاكم لعقود زمنية طويلة، ولكي يتمكن القاضى من القيام بأعباء رسالته يتطلب ذلك الاستعانة بالأجهزة المعاونة من إدارات الكتاب والمحضرين وغيرها بالمحاكم الابتدائية، ولما كان العمل بتلك الإدارات يجرى بطريقة تقليدية بدائية لا تتناسب ولا تواكب العصر، مما أدى إلى تعطيل وعرقلة سير العدالة وبالتالي أصبح من الضروري تطوير وتحديث تلك الأجهزة وتأهيل كوادرها البشرية وتدريبهم بما يتناسب مع هذا الواقع، هذا وقد أشارت أدبيات العلوم السلوكية والإدارية إلى أن سلوك الصوت الوظيفي يُعد أحد الآليات التي يمكن من خلالها إحداث هذا التغيير لحل تلك المشاكل في هذه المنظومة، فهو يهدف إلى تحسين موقف المنظمة

بشكل عام ، كما أنه يهدف إلى تحسين الوضع الراهن في المنظمة (Parker and Collins , ٢٠١٠) ، ويمكن أن يُعزز ويدعم التحسين التنظيمي أو قد يمنع الضرر الذي قد يلحق بالمنظمة. وعلى الرغم من اهتمام الدراسات الأجنبية بتناول سلوكيات صوت الموظف سواء كمتغير مستقل أو تابع ؛ في حين تركز الاهتمام في البيئة العربية على دراسة سلوك صمت الموظف ، ولم تحظ سلوكيات صوت الموظف بالاهتمام الكافي من الباحثين في البيئة العربية وإنما اقتصر على بعض نتائجها ومنها دراسة (كامل ، ٢٠١٢) التي استهدفت التعرف على طبيعة العلاقة بين الاستماع لصوت الموظفين والدور المتوقع لممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق ثلاثية العدالة، والثقة، والالتزام التنظيمي في القطاع الحكومي ، ودراسة ( عويس ، ٢٠١٣) والتي استهدفت دراسة سلوكيات صوت الموظف كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأبوية والسلوك الإبتكاري للعاملين في قطاع الاتصالات، ودراسة (فراج ، ٢٠١٩) والتي استهدفت دراسة تأثيره على انخراطه في المنظمة ، باستثناء دراسة (الحدراوي ، ٢٠١٩) والتي استهدفت دراسة استراتيجيات إدارة الانطباع التنظيمي على سلوك الصوت في مصرف الرشيد بمحافظة النجف الأشرف.

ومن ناحية أخرى فقد اختبرت الأبحاث الحالية نتائج الإفراط في التأهيل ، مع نتائج مختلفة، حيث أظهرت أن الأشخاص الذين يشعرون بالإفراط في التأهيل يقللون من الرضا الوظيفي والالتزام العاطفي (Johnson and Johnson, ٢٠٠٠; McKee-Ryan et al., ٢٠٠٩) ، ولديهم أداء ذاتي أقل (Bolino and Feldman, ٢٠٠٠) ، وهم أكثر عرضة لترك وظائفهم (Erdogan and Bauer, ٢٠٠٦; Maynard et al., ٢٠٠٩) ، ويميلون إلى الانخراط في سلوكيات عمل ذات نتائج عكسية وعدد أقل من سلوكيات الأدوار الإضافية (Liu et al., ٢٠١٥; Luksyte et al., ٢٠١١; Agut et al., ٢٠٠٩)

وبالتالي ، فإن الإفراط في التأهيل هو بلا شك مفهوم هام للغاية. ومع ذلك ، فإن الدراسات السابقة - وفي حدود علم الباحث - قد ركزت على جوانب محددة، ولم تقم أي دراسة سواء أجنبية أو عربية ببحث العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوك صوت الموظف ، خاصة في ضوء وجود الكفاية الذاتية للموظف كمتغير وسيط في هذه العلاقة (mediator variable) ، وجودة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه كمتغير معدل (moderator variable) في هذه العلاقة ، وعلى ذلك يمكن القول بأن هناك نقصاً في الإنتاج الفكري في مجال الدراسات الإدارية التي تتعلق بكيفية تأثير الإفراط في التأهيل في سلوك صوت الموظف، الأمر الذي قد يتطلب بحث هذه العلاقة في ظل هذه المتغيرات الوسيطة والمعدلة ، خاصة في قطاع هام وهو المحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا، وعلى ذلك يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات الآتية :

١. ما واقع ادراك العاملين بالمحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا للإفراط في التأهيل ؟
٢. إلى أي مدى تنتشر سلوكيات صوت الموظف في المحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا ؟
٣. ما أثر الإفراط في التأهيل لدى العاملين بالمحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا على سلوك الصوت ؟
٤. ما أثر الإفراط في التأهيل على الكفاية الذاتية للموظف في الوحدات محل التطبيق؟
٥. ما طبيعة الدور الذي يمكن أن تقوم به الكفاية الذاتية كمتغير وسيط تداخلي في العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوك صوت الموظف؟
٦. ما طبيعة الدور الذي يمكن أن تقوم به جودة علاقة الرئيس بمرؤوسيه كمتغير تفاعلي في العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوك صوت الموظف؟

## أهداف البحث :

1. التعرف على مستوى ادراك العاملين بالمحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا للإفراط في التأهيل.
2. التعرف على درجة ممارسة سلوكيات الصوت في المحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا.
3. قياس أثر الإفراط في التأهيل على سلوك صوت العاملين في المحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا.
4. قياس أثر الإفراط في التأهيل على الكفاية الذاتية للعاملين في المحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا.
5. اختبار دور الوساطة التداخلية لمستوى الكفاية الذاتية للعاملين في العلاقة بين الإفراط في التأهيل و سلوك صوت العاملين في الوحدات محل التطبيق.
6. اختبار الدور المعدل لجودة علاقة الرئيس بمروسيه في العلاقة بين الإفراط في التأهيل و سلوك صوت العاملين في الوحدات محل التطبيق.
7. تقديم بعض التوصيات للمخططين وواضعي السياسات بالمحاكم الابتدائية لخلق بيئة عمل إيجابية تقوم على تشجيع العاملين على تقديم الأفكار للاسترشاد بها عند اتخاذ القرارات .

## أهمية البحث :

- يستمد البحث أهميته من عدة اعتبارات علمية وعملية كالتالي:
- 1- الأهمية العلمية : يتناول البحث موضوعاً مهماً من وجهة نظر الباحث قد نال اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين في الآونة الأخيرة – خاصة الدراسات الأجنبية - ألا وهو ظاهرة الإفراط في التأهيل وما له من تأثير على العديد من المتغيرات السلوكية كما سبق الإشارة إليه ومنها رضا الموظفين عن العمل ، والالتزام التنظيمي ، نية الاستقالة ، والأداء التنظيمي.
  - 2- لقد أصبح اعتماد المنظمات على أداء العاملين لواجباتهم ومهامهم المطلوبة لا يفي بمتطلبات تحقيق النجاح والبقاء (Griffin et al., ٢٠٠٧) وذلك لان التغيرات البيئية السريعة وعدم التأكد قيادت قابلية المنظمات على التنبؤ بمهام أداء العمل .وهذا ما عزز من رواج سلوكيات أخرى للعاملين وخاصة سلوك صوت الموظف، لذا فإن دراسة العوامل التي تؤثر على هذه السلوكيات يكسب البحث أهمية أخرى، خاصة وأن الباحثين لم يسلطوا الضوء حتى الآن – في حدود علم الباحث - على العلاقة بين الإفراط في التأهيل و سلوك صوت الموظف ، وعليه فإن هذه الدراسة قد تضيف إلى الأدب الإداري وإلى المكتبة العربية، خاصة وأنها تتناول موضوع قد يكون حديث نسبياً وهو علاقة الإفراط في التأهيل و سلوك صوت الموظف داخل بيئة الأعمال العربية.
  - 3- الأهمية العملية : يستمد البحث أهميته العملية من خلال تحليل العلاقة بين الإفراط في التأهيل و سلوك صوت الموظف في المحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا ، ومن ثم فإن تطبيق البحث على هذه الشريحة يمثل قطاعاً لا يستهان به، خاصة إذا ما أخذنا في الاعتبار مدى التشابه بين تلك الوحدات مع نظيراتها من الوحدات الأخرى ، حيث يمكن الاستفادة من النتائج التي يمكن التوصل إليها في المحاكم الابتدائية بالمحافظات الأخرى أيضاً.

## الإطار النظري للبحث وفروض الدراسة:

يمكن للباحث تناول الإطار النظري لهذه الدراسة من خلال ثلاثة محاور أساسية تتمثل في العلاقة بين الإفراط في التأهيل و سلوك صوت الموظف ، ثم الدور الوسيط للكفاية الذاتية في العلاقة بين الإفراط في التأهيل و سلوك صوت الموظف، ثم أخيراً الدور المعدل لجودة علاقة الرئيس بمروسيه في العلاقة بين الإفراط في التأهيل و صوت الموظف ، ومن ثم صياغة فروض ونموذج الدراسة وذلك علي النحو الآتي:-

## العلاقة بين إدراك الإفراط في التأهيل وسلوك صوت الموظف:

يشير مصطلح الإفراط في التأهيل (over-qualification) للعاملين إلى الحالة التي يكون فيها لدى الفرد فائض من المهارات والمعرفة والقدرات والتعليم والخبرة والمؤهلات الأخرى التي لا تتطلبها أو يتم استخدامها في الوظيفة (Erdogan et al., ٢٠١١) ، كما يمكن النظر إلى الإفراط في التأهيل بموضوعية من منظور صاحب العمل المحتمل من خلال مقارنته بين مؤهلات الفرد ومتطلبات الوظيفة، أو بشكل شخصي من خلال إدراك الموظف لمؤهلاته ومتطلبات الوظيفة.

كما أشار (Erdogan et al., ٢٠١١) إلى أن الإفراط في التأهيل للعاملين يعتبر نوعاً من العمالة النادرة (underemployment) حيث يمتلك الفرد فائضاً من المهارات والمعرفة والقدرات والتعليم والخبرة والمؤهلات الأخرى التي لا تتطلبها أو تستخدم في الوظيفة.

ومن وجهة نظر (Johnson and Johnson, ١٩٩٦) فقد رأى أنه عبارة عن بناء متعدد الأبعاد يتكون من وجهين أولهما وهو عدم التطابق (mismatch) والتي تعني امتلاك الفرد لمؤهلات أكثر مما هو مطلوب ، وثانيهما وهو عدم النمو (no-growth) والذي يشير إلى نقص الفرص للاستفادة من مهارات الفرد.

هذا وقد أظهرت الدراسات الحديثة أن بُعد عدم التطابق يمثل أفضل وجه لإدراك الإفراط في التأهيل ، وذلك لأن الحصول على مؤهلات أكثر مما هو مطلوب للوظيفة يمثل عدم توافق بين مؤهلات الفرد ومتطلبات الوظيفة (Liu et al., ٢٠١٥; Luksyte et al., ٢٠١١; Maynard et al., ٢٠٠٦).

وعلى الجانب الآخر يشير صوت الموظف إلى التواصل البناء للموظف الموجه نحو التغيير والذي يهدف إلى تحسين موقف المنظمة بشكل عام (LePine and Van Dyne, ٢٠٠١). كما أنه يهدف إلى تحسين الوضع الراهن في المنظمة (Parker and Collins, ٢٠١٠) ، وقد عرف (Kwon, et al., ٢٠١٦) سلوك صوت الموظف على أنها ممارسات منظمة تخلق فرصاً للموظفين للمشاركة في صنع القرار في المنظمة خاصة فيما يخص القضايا المتعلقة بالعمل ، كما عرفه (Waeraas, & Dahle, ٢٠٢٠) بأنه يشير إلى التعبير الرسمي للأفكار أو الآراء أو الاقتراحات البديلة التي يطرحها العاملون الموجهة إلى هدف محدد داخل أو خارج المنظمة بقصد تغيير الحالة المثيرة للاعتراض وتحسين الأداء الحالي لكل من المنظمة أو المجموعة أو الفرد.

هذا وقد أضاف (عويس، ٢٠١٣) بأن سلوكيات صوت الموظف تتسم بالخصائص التالية:

- صوت الموظف بشكل عام يعتبر سلوكاً طوعياً، فهو غير مطلوب ولا يرد في بطاقة الوصف الوظيفي، ولذلك فهو نوع من سلوكيات الدور الإضافي، وقد يكون مفيداً للمنظمة أو للآخرين.
- يهدف صوت الموظف إلى تغيير الحالة وإجراء تغييرات بناءة.
- قد تنطوي سلوكيات الصوت على نوع من المخاطرة ، فربما قد يصاحبها تكوين صورة سلبية للفرد أمام المنظمة أو الآخرين.
- قد يترتب على سلوك صوت الموظف منافع أو تكاليف على المستوى الفردي أو على مستوى المنظمة.

هذا وقد صنف (Liang et al., ٢٠١٢) سلوك صوت الموظف إلى نوعين وهما الصوت التعزيزي أو الداعم (promotive voice) والصوت المانع للضرر (prohibitive voice)، حيث

يشير الصوت الداعم إلى تقديم الموظفين أفكار أو اقتراحات جديدة لتحسين الأداء العام لوحدة عملهم أو مؤسستهم حيث يميل الموظفون ذوي الصوت الداعم إلى اقتراح مشاريع جديدة بشكل استباقي تفيد المنظمات ووحدات العمل ، والتحدث عن اقتراحاتهم لتطوير إجراءات عمل المنظمة أو الوحدة ، بينما يُعرف الصوت المانع للضرر بأنه مشاركة المخاوف بشأن ممارسات العمل أو الحوادث التي ينظر إليها الموظف على أنها ضارة بالمؤسسة أو وحدة العمل.

كما أوضح أيضاً (Liang et al., ٢٠١٢) أنه يمكن التفرقة بين الصوت الداعم والمانع للضرر من حيث الوظيفة والمحتوى والآثار المترتبة على الآخرين، حيث يعبر الصوت المانع للضرر عن قضايا تتعلق بالعوامل الضارة بالمنظمة ، بينما يؤكد الصوت الداعم على الأفكار والحلول الجديدة حول كيفية تحسين الوضع الراهن.، أيضاً قد لا يُنظر إلى الدوافع الكامنة وراء الصوت المانع للضرر على أنها إيجابية بسبب رد الفعل السلبي الذي يمكن أن ينشأ نتيجة تعبيره ؛ ومع ذلك، يمكن اعتبار الدافع وراء الصوت الداعم إيجابياً. علاوة على ذلك ، فإن الصوت المانع للضرر موجه نحو الماضي والمستقبل ، في حين أن الصوت الداعم موجه للمستقبل فقط.

هذا وقد أضاف (Lin and Johnson, ٢٠١٥) أن الصوت الداعم مرتبط نظرياً بالتركيز على التحسين ، حيث يعتبره الموظف الفرصة المحتملة للتحسين لنقل مؤسسته إلى حالة مستقبلية مثالية ، وبالتالي ، فإن الموظف سوف يستثمر معرفته و جهده السلوكي في تحقيق حالة الهدف المرغوبة من خلال اقتراح أفكار بناءة، كما أشار إلى أن الصوت المانع للضرر مرتبط بالتركيز على الوقاية، حيث يقوم الموظف بتوعية المشاكل المحتملة التي يمكن أن تؤدي إلى عواقب سلبية في المنظمة وسيتحدث لمنع العواقب المستقبلية غير المرغوب فيها.

وبمراجعة الأدبيات السابقة فقد وُجد تعارض في النتائج المتعلقة بالإفراط في التأهيل، حيث تبين أن الأشخاص الذين يشعرون بأنهم يمتلكون مؤهلات زائدة عن متطلبات الوظيفة يتسمون بمستوى منخفض من الرضا الوظيفي والالتزام العاطفي ( Johnson and Johnson, ٢٠٠٠; McKee-Ryan ) (et al., ٢٠٠٩) ، وعدد أقل من سلوكيات الأدوار الإضافية ( Liu et al., ٢٠١٥; Luksyte et al., ) (٢٠١١)، ولديهم أداء ذاتي أقل (Bolino and Feldman, ٢٠٠٠)، ويرتبط سلبياً بالسلوك التكيفي (Wu, et al., ٢٠١٦) ، وهم أكثر عرضة لترك وظائفهم ( Erdogan and Bauer, ٢٠٠٩; ) (٢٠٠٦) ، ومستوى منخفض من مشاركة المعرفة ( Zhao, et al., ٢٠٢١) ، وقد فسّر ذلك ( Ployhart and Bliese, ٢٠٠٦) بأن الأشخاص الذين يشعرون بأنهم مؤهلين أكثر من اللازم لديهم قدرات كافية فقد يفتقرون إلى الدافع المستقل للقيام بالأعمال الايجابية ، كما أنهم قد يشعرون بالحرمان النسبي لأنهم يعتقدون أنهم يستحقون وظائف أفضل ، أو لأن قدراتهم الفائضة قد لا تحظى بالتقدير الكامل (Wu, et al., ٢٠١٦).

ومن ناحية أخرى فقد وُجد أن الإفراط في التأهيل يرتبط بشكل إيجابي بأداء المشرف ( Holtom ) (et al., ٢٠٠٢) ، والأداء الوظيفي الإجمالي ( Fine, ٢٠٠٧; Fine and Nevo, ٢٠٠٨) ، وسلوك المواطنة التنظيمية (Chen, ٢٠٠٩) ، وبعض مؤشرات الأداء الموضوعية ( Erdogan and Bauer, ) (٢٠٠٩).

هذا وقد أضاف (Parker et al. ٢٠١٠) بأن الموظفون الذين يمتلكون مؤهلات زائدة ومسؤوليات كبيرة فقد يحتاجون إلى الحفاظ على التقييم الذاتي الايجابي ، مما يجعلهم يمتلكون دافعاً عالياً

بالإضافة إلى أسباب وجيهة بأن اقتراحاتهم ستكون أكثر فعالية للمنظمة ، هم أكثر عرضة للتعبير عن رأيهم.

وبناءً على ما سبق يمكن اقتراح الفرض التالي:

الفرض الأول : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١% للإفراط في التأهيل على سلوكيات صوت الموظف ( الداعم والمانع للضرر).

### العلاقة بين الإفراط في التأهيل والكفاية الذاتية للعاملين:

يُشكل مفهوم الكفاية الذاتية (Self-efficacy) محوراً رئيسياً من محاور النظرية المعرفية الاجتماعية (social cognitive theory)، والتي ترى أن الفرد لديه القدرة على ضبط سلوكه وفقاً لما لديه من معتقدات شخصية لتحقيق الأداء المطلوب (Bandura, ١٩٨٦) ، كما أنها تُعد من الأبعاد المهمة في الشخصية لما لها من أثر كبير في سلوك الفرد وتصرفاته، وهي لا تساعد على فهم السلوك الإيجابي للأفراد فقط ، بل يمتد ذلك إلى التنبؤ بالسلوك ونتائجه (Chaudhary, et al., ٢٠١٢).

ويعرف (Pajares & Graham, ١٩٩٩) الكفاية الذاتية بأنها اعتقاد الفرد في إمكانياته الذاتية وثقته في قدرته ومعلوماته، وإنه يملك من المقومات ما يمكنه من تحقيق المستوي الذي يرضيه أو يحقق له التوازن محددًا بذلك جهوده وطاقته في هذا المستوي، في حين أشار (Schwarzer, ١٩٩٥) إلى أنها بعد ثابت من أبعاد الشخصية والتمثلة في قناعة الفرد بقدرته على التغلب على المهام والمشكلات الصعبة التي تواجهه من خلال التصرفات الذاتية ، أما (Parker, ١٩٩٨) فقد أشار إليها على أنها شعور الموظفين بالقدرة والكفاءة على تنفيذ مجموعة أوسع من مهام العمل بما يتجاوز متطلبات الوظيفة المحددة. هذا وقد اقترح (Zhang, et al., ٢٠١٥) بأن الإفراط في التأهيل قد يُحفز شعور الموظفين بالقدرة والكفاءة على تنفيذ مجموعة أوسع من مهام العمل بما يتجاوز متطلبات الوظيفة المحددة ، كما أضاف بأن الموظفين الذين يعتبرون أنفسهم مؤهلين أكثر من اللازم قد يجدون وظائفهم بسيطة نوعاً ما ويسهل الوفاء بالمتطلبات المحددة، ومع ذلك ، يميل هؤلاء الأفراد إلى تحقيق أنفسهم واستغلال مواهبهم وإمكانياتهم في وظائفهم، ومن ثم فقد يبحث الموظفون ذوو المؤهلات الزائدة عن مجموعة أوسع من مهام العمل، ومن ناحية أخرى فقد يشعر هؤلاء العاملین بأن لديهم موارد أكثر لأداء أدوار أكثر اتساعاً من متطلبات الوظيفة عند تقييم مواردهم الشخصية.

وبناءً على ما سبق يمكن اقتراح الفرض التالي:

الفرض الثاني : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١% للإفراط في التأهيل على

الكفاية الذاتية للعاملين.

### العلاقة بين الكفاية الذاتية وصوت العاملين:

يجد المتتبع للأدبيات الإدارية السابقة أن الأفراد ذوي الكفاية الذاتية العالية يتبنون أهدافاً أكثر صعوبة، بينما يسعى الأفراد ذوي المستوى الأدنى من الكفاية الذاتية إلى تحقيق أهداف أقل صعوبة لأنهم يرون أن الأهداف الصعبة تتجاوز قدراتهم (Lin and Johnson, ٢٠١٥; Federici and Skaalvik, ٢٠٠٨) ، وبناءً على ما قد اقترحه (Locke and Latham, ١٩٩٠) بأن صوت الموظف الداعم مرتبط نظرياً بالتركيز على التحسين، فعندما يرى الموظف أن هناك فرصة محتملة للتحسين لنقل مؤسسته إلى حالة مستقبلية مثالية ، فإنه سوف يستثمر معرفته و جهده في تحقيق الهدف المرغوب من خلال اقتراح مجموعة من الأفكار البناءة، وبالمثل اقترح أيضاً أن الصوت المانع

للضرر يرتبط بالتركيز على منع مشاكل محتملة والتي يمكن أن تؤدي إلى عواقب سلبية في المنظمة فإنه سيتحدث لمنع العواقب المستقبلية غير المرغوب فيها، ومن ثم فإن الأفراد ذوي الكفاية الذاتية العالية يضعون أهدافاً صعبة ويحاولون تحقيق تلك الأهداف من خلال بذل الجهد والحفاظ عليه، في حين أن الأفراد ذوي الكفاية الذاتية المنخفضة المرتبطة بالعمل لديهم شكوك حول قدراتهم وبالتالي هم أكثر عرضة للانسحاب من الأنشطة التي تنطوي على تهديد وتحدي وتميل إلى الاستسلام بسرعة.

علاوة على ذلك فقد أشارت الدراسات السابقة ( Schaufeli and Salanova, ٢٠٠٧; Xanthopoulou et al., ٢٠٠٨; Landau, ٢٠٠٩; Walumbwa et al., ٢٠١٠ ) إلى أن الأفراد ذوي الكفاية الذاتية العالية يميلون إلى الحصول على مستوى أعلى من المشاركة في العمل ، وبالتالي فهم يعتقدون أن اقتراحاتهم يمكن أن تؤخذ على محمل الجد من قبل الرؤساء، ومن ثم ، فإن الأفراد الذين يتمتعون بمستوى أعلى من الكفاية الذاتية المرتبطة بالعمل هم أكثر عرضة لأن يكون لديهم صوت ترويجي قائم على الاعتقاد بأنه يمكن للإدارة أن تنظر بجدية في اقتراحاتهم ، وعلى النقيض من ذلك ، فقد يدرك الأفراد الذين لديهم مستوى أقل من الكفاية الذاتية في مهمتهم أنهم غير مؤهلين في عملهم ، وبالتالي يفضلون عدم مشاركة مخاوفهم المتعلقة بالعمل لتحسين منظماتهم .

وبناءً على ما سبق يمكن اقتراح الفرض التالي:

الفرض الثالث : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١% للكفاءة الذاتية للعاملين

على سلوكيات الصوت ( الداعم ، المانع للضرر).

**الدور الوسيط للكفاية الذاتية في العلاقة بين إدراك الإفراط في التأهيل وسلوك صوت الموظف:**

بناءً على ما توصلت إليه الدراسات السابقة بأن الإفراط في التأهيل قد يُحفز شعور الموظفين بالقدرة والكفاءة على تنفيذ مجموعة أوسع من مهام العمل بما يتجاوز متطلبات الوظيفة المحددة ، وقد يجدون وظائفهم بسيطة نوعاً ما ويسهل الوفاء بمتطلبات الوظيفة المحددة ، وبالتالي فهم يميلون إلى تحقيق أنفسهم واستغلال مواهبهم وإمكاناتهم في وظائفهم، ومن ثم فقد يبحث الموظفون ذوي المؤهلات الزائدة عن مجموعة أوسع من مهام العمل، بالإضافة إلى ما سبق فقد يشعر العاملون ذوي المؤهلات الزائدة بأن لديهم موارد أكثر لأداء أدوار أكثر اتساعاً من متطلبات الوظيفة عند تقييم مواردهم الشخصية ( Zhang et al., ٢٠١٥).

ومن ناحية أخرى أشارت الدراسات السابقة إلى أن الأفراد ذوي الكفاية الذاتية العالية يميلون إلى الحصول على مستوى أعلى من المشاركة في العمل (Xanthopoulou et al., ٢٠٠٨) ، وبالتالي فهم يعتقدون أن اقتراحاتهم يمكن أن تؤخذ على محمل الجد من قبل الرؤساء، ومن ثم ، فإن الأفراد الذين يتمتعون بمستوى أعلى من الكفاية الذاتية المرتبطة بالعمل هم أكثر عرضة لأن يكون لديهم صوت داعم قائم على الاعتقاد بأنه يمكن للإدارة أن تنظر بجدية في اقتراحاتهم ( Walumbwa et al., ٢٠١٠ ) ، وعلى النقيض من ذلك ، فقد يدرك الأفراد الذين لديهم مستوى أقل من الكفاية الذاتية في مهمتهم أنهم غير مؤهلين في عملهم ، وبالتالي يفضلون عدم مشاركة مخاوفهم المتعلقة بالعمل لتحسين منظماتهم ( Landau, ٢٠٠٩).

يتضح مما سبق أن الكفاية الذاتية للعاملين قد تتأثر بالإفراط في التأهيل ، وفي الوقت نفسه تؤثر في سلوكيات صوت الموظف الداعم والمانع للضرر، ومن ثم تتوقع الدراسة الحالية أن يؤدي مستوى الكفاية الذاتية دوراً وسيطاً في العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوك صوت الموظف، لذا يمكن اقتراح الفرض التالي:



الفرض الرابع : تتوسط الكفاية الذاتية العلاقة بين إدراك الإفراط في التأهيل وسلوك صوت الموظف ( الداعم ، والمانع للضرر).

**الدور المعدل لجودة العلاقة بين الرئيس ومروسيه في العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوك صوت الموظف:**

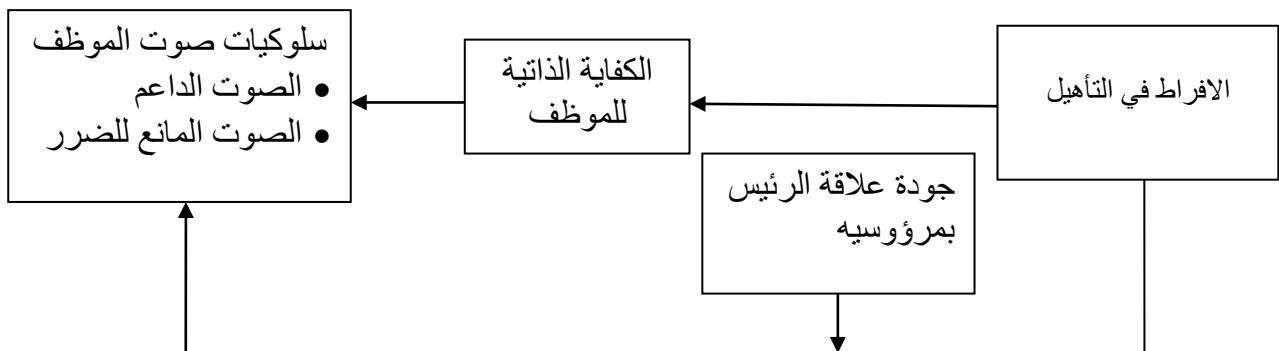
تقترح نظرية العلاقة التبادلية بين الرئيس ومروسيه أن القادة لا يستخدمون نفس النمط في التعامل مع مروسيهم ، حيث تتراوح هذه العلاقة ما بين تعامل القادة مع مروسيهم بشكل صارم والتي تؤدي بدورها إلى انخفاض جودة هذه العلاقة إلى تلك التي تتميز بالثقة المتبادلة والاحترام المتبادل بين الطرفين، والتي تؤدي بدورها إلى ارتفاع جودة هذه العلاقة (السلنتي ، ٢٠١٥).

هذا وقد أظهرت البحوث التجريبية السابقة أن العلاقة التبادلية بين الرئيس ومروسيه تلعب دوراً هاماً في عدد من نتائج الموظفين ، مثل أداء المهام ، والأداء السياقي ، سلوك المواطنة ، والالتزام التنظيمي ، والرضا الوظيفي ، والرفاهية ( Dulebohn et al., ٢٠١٥; Epitropaki & Martin, ٢٠١٠; Ilies, Nahrgang, & Morgeson, ٢٠٠٧; Martin et al., ٢٠١٠) ، أيضاً أوضحت دراسة ( Botero & Van Dyne, ٢٠٠٩) فعالية استخدام العلاقة التبادلية بين الرئيس ومروسيه في التأثير على صوت العاملين ، وكذلك دراسة (Yuan et al., ٢٠١٧) والتي توصلت إلى أن القيادة الأخلاقية تدعم السلوك الصوتي من خلال العلاقة التبادلية بين الرئيس ومروسيه.

هذا وبشكل عام ، يُعد المستوى العالي من جودة العلاقة بين الرئيس ومروسيه تجسيداً لمستويات عالية من الثقة والاحترام المهني ومشاركة المعلومات ودعم التطوير الوظيفي والولاء والمكافآت (Graen and Uhl-Bien, ١٩٩٥) ، هذا بالإضافة إلى أن وجود مستوى عالي من جودة العلاقة بين الرئيس ومروسيه قد يُمنح الموظفين أعمالاً أكثر تحدياً ، ورعاية ، وتواصل مفتوح وصادق ، وإمكانية أكبر للوصول إلى المعلومات والموارد ، ودعم اجتماعي ، والاستمتاع في وظائفهم ( Alfes et al., ٢٠١٦; Davis and Gardner, ٢٠٠٤) ، لذلك ، ففي علاقة التبادل عالية الجودة ، يتوقع أن يدرك القادة إمكانات وقدرات مروسيهم ، ويستخدمون قوتهم لحل المشكلات وتزويدهم بمزيد من الموارد والفرص ( Graen and Uhl-Bien, ١٩٩٥) وبالتالي ، تتحقق توقعات الموظفين الذاتية التي تجعلهم أكثر سعادة في مكان العمل، وبناءً على ما سبق يمكن اقتراح الفرض التالي:

الفرض الخامس: تُعدل جودة علاقة الرئيس بمروسيه تأثير الإفراط في التأهيل على سلوكيات صوت الموظف ( الداعم والمانع للضرر)، حيث سيكون تأثير الإفراط في التأهيل على سلوكيات صوت الموظف قوياً كلما ارتفع مستوى جودة علاقة الرئيس بمروسيه.

وفى ضوء أدبيات الدراسة وفروضها يمكن صياغة نموذج الدراسة المقترح كما بالشكل التالي :



شكل (١) : نموذج الدراسة المقترح

المصدر: إعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة

**ويخلص الباحث من العرض السابق للإطار النظري والدراسات السابقة بان الكتابات العربية أو الأجنبية لم تعط الاهتمام الكافي لدراسة العلاقة بين الافراط في التأهيل وسلوكيات صوت الموظف ، كما لم تتناول أي دراسة عربية أو أجنبية في حدود علم الباحث - هذه العلاقة في ضوء وجود الكفاية الذاتية للموظف كمتغير وسيط في هذه العلاقة ، أو جودة علاقة الرئيس بمرؤوسيه كمتغير مُعدل في تلك العلاقة.**

### **منهج البحث :**

اعتمد الباحث في إجراء هذه الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي الكمي والذي يقوم على وصف وتحليل الظاهرة محل الدراسة وهي علاقة الافراط في التأهيل وسلوكيات صوت الموظف ( الداعم ، المانع للضرر ) في ظل تواجد الكفاية الذاتية كمتغير وسيط في هذه العلاقة ، وجودة علاقة الرئيس بمرؤوسيه كمتغير معدل في هذه العلاقة من خلال جمع البيانات المتعلقة بهذا الموضوع ، وذلك بتصميم استمارة استقصاء واحدة تغطي الجوانب المتعلقة بمتغيرات الدراسة وذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، والتي تم توزيعها على عينة الدراسة ، وإجراء الاختبارات الإحصائية اللازمة للإجابة على أسئلة الدراسة والتحقق من الفروض ، ومن ثم تحليل النتائج بما يخدم أهداف الدراسة ، والذي يمكن توضيحه كما يلي:

### **مجتمع وعينة البحث:**

يشمل مجتمع البحث الموظفين العاملين بالمحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا ، والذي بلغ عددهم (١٠٤٩) موظف، يعملون في (١٧) محكمة ( كلية ، جزئية ) موزعين على درجات وظيفية ثلاث (أولى ، ثانية ، ثالثة ) وعدم وجود موظفين بالدرجة الرابعة ، وذلك بسبب وقف التعيينات بهذه المحاكم منذ عام ٢٠١٤ ، وقد قام الباحث باختيار عينة عشوائية طبقية تم احتسابها بافتراض أن الظاهرة محل الدراسة تتحقق في المجتمع بنسبة ٥٠٪ وبالتطبيق في معادلة حجم العينة باستخدام معادلة كريجس ومورجان (Krejcie & Morgan, ١٩٧٠) بمعامل ثقة ٩٥٪ ( اي بخطأ ٠,٠٥ ) فإن حجم العينة عند حجم مجتمع أقل من (١١٠٠) هو (٢٨٥) مفردة ، تم زيادتها إلى (٣٠٠) مفردة للاستفادة من مزايا زيادة حجم العينة ومواجهة النقص المحتمل أثناء تجميع البيانات، تم توزيعها عشوائياً باستخدام أسلوب التوزيع المتناسب لحجم كل طبقة من طبقات الدراسة ، وبلغت الاستمارات الصحيحة ( ٢١١ ) استمارة بنسبة استجابة ٧٠,٣ % وذلك كما هو موضح بالجدول التالي:

### **جدول رقم (١)**

#### **مجتمع وعينة البحث ، ونسب الاستجابة**

م	الجامعة	حجم المجتمع	%	حجم العينة	عدد الردود السليمة	نسبة الاستجابة
١	وظائف الدرجة الأولى	٢١٥	٢٠,٤	٦١	٤٢	٦٨,٨%
٢	وظائف الدرجة الثانية	٧٣٣	٦٩,٨	٢١٠	١٤٨	٧٠,٤%
٣	وظائف الدرجة الثالثة	١٠١	٩,٦	٢٩	٢١	٧٢,٤%
٤	الإجمالي	١٠٤٩	١٠٠	٣٠٠	٢١١	٧٠,٣%

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على سجلات الموظفين بمحكمة المنيا الكلية ٢٠٢٠.

**التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث وكيفية قياسها :**

**الافراط في التأهيل ( متغير مستقل ):**

ويقصد به الحالة التي يكون فيها لدى الفرد فائض من المهارات والمعرفة والقدرات والتعليم والخبرة والمؤهلات الأخرى التي لا تتطلبها أو يتم استخدامها في الوظيفة ، وقد اعتمد الباحث في قياس هذا المتغير على المقياس الذي وضعه (Johnson et al., ٢٠٠٢) ، والمكون من (١٠) عبارات ، مع التعديل في العبارات بما يتفق مع طبيعة البحث ، والوحدات المبحوثة ، ومنها على سبيل المثال " أمتلك خبرات تفوق ما تتطلبه وظيفتي الحالية " ، وذلك باستخدام مقياس ليكرت المكون من ٥ نقاط والذي يتراوح من ١ (لا أوافق بشدة) إلى ٥ (أوافق بشدة).

**سلوكيات صوت الموظف ( متغير تابع ):**

ويقصد بها مجموعة الأفعال أو السلوكيات غير الرسمية التي يقدمها الفرد بشكل اختياري أو طوعي، والتي تتعلق بتقديم الموظفين أفكار أو اقتراحات جديدة لتحسين الأداء العام لوحدة عملهم أو مؤسستهم (الصوت الداعم) ، وكذلك تلك التي تتعلق بالقضايا المتعلقة بالعوامل الضارة بالمنظمة (الصوت المانع) ، وقد اعتمد الباحث في قياس سلوكيات صوت الموظف الداعم والمانع على مقياس (Liang et al., ٢٠١٢) والمكون من (١٠) عبارات ، مع إجراء مجموعة من التعديلات بما يتوافق مع البيئة المصرية، وطبيعة المبحوثين، ومنها على سبيل المثال " أقوم باقتراح مشاريع جديدة بشكل استباقي تعود بالنفع على وحدة العمل " ، وذلك باستخدام مقياس ليكرت المكون من ٥ نقاط والذي يتراوح من ١ (لا أوافق بشدة) إلى ٥ (أوافق بشدة).

**الكفاية الذاتية ( متغير وسيط ) (mediator variable)**

ويقصد بها مدى اعتقاد الفرد في إمكانياته الذاتية وثقته في قدرته ومعلوماته، وإنه يملك من المقومات ما يمكنه من تحقيق المستوي الذي يرضيه أو يحقق له التوازن، وقد اعتمد الباحث في قياس إدراك العاملين للكفاية الذاتية على مقياس (OSSES) الذي وضعه (Pethe, Chaudhari, and Dhar, ١٩٩٩) والمكون من (١٩) عبارة تشير إلى (٦) أبعاد وهي (الثقة في النفس ، القدرة على إعطاء الأوامر، القدرة على التكيف، الفعالية الشخصية ، الاتجاهات الايجابية ، الفردية) ، مع إجراء مجموعة من التعديلات بما يتوافق مع البيئة المصرية، ومنها على سبيل المثال " أستطيع القيام بالأعمال الخاصة بي بشكل مستقل " ، وذلك باستخدام مقياس ليكرت المكون من ٥ نقاط والذي يتراوح من ١ (لا أوافق بشدة) إلى ٥ (أوافق بشدة).

**جودة علاقة الرئيس بمرؤوسيه كمتغير معدل (moderator variable).**

ويقصد بها مدى جودة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه ، وقد اعتمد الباحث في قياس جودة هذه العلاقة على المقياس الذي وضعه (Liden & Maslyn, ١٩٩٨) ، والمكون من (١٢) عبارة تشير إلى (٤) أبعاد تتعلق ب (العاطفة، الإسهام، الولاء ، الاحترام المهني) ، مع التعديل في العبارات بما يتفق مع طبيعة البحث ، والوحدات المبحوثة، ومنها على سبيل المثال " أشعر بالود تجاه رئيسي في العمل. " ، وذلك باستخدام مقياس ليكرت المكون من ٥ نقاط والذي يتراوح من ١ (لا أوافق بشدة) إلى ٥ (أوافق بشدة).

هذا ؛ وقد اعتمد الباحث على استخدام التحليل العائلي التوكيدي The Confirmatory Factor Analysis (CFA) في اختبار ثبات المقاييس التي استخدمها الباحث ، حيث تم استخدام مجموعة من المؤشرات (TLI , CFI , GFI , RMSEA ,  $\chi^2 / df$  ,  $\alpha$ ) ، وقد كشفت النتائج عن جودة مؤشرات المطابقة بالنسبة لجميع المتغيرات حيث كانت جميع قيم كل من (TLI , CFI , GFI) أكبر من (٠,٩) ، وكذلك قيم مربع الخطأ التقريبي (RMSEA) أقل من (٠,٠٨) ، وكذلك النسبة بين ( $\chi^2 / df$ ) أقل من درجتين ، كما جاءت معاملات الاعتمادية ألفا كرونباخ ( $\alpha$ ) عالية لجميع متغيرات الدراسة كما يبينها الجدول التالي:

جدول (٢)

نتائج اختبارات الصدق والثبات لمقاييس الدراسة

المؤشر	A	x <sup>2</sup> /df	RMSEA	GFI	CFI	TLI
الافراط في التأهيل	.٨٥	١,٠٥	.٠٦	.٩٥	.٩٣	.٩٢
الكفاية الذاتية	.٧٦	٢,٠٣	.٠٥	.٩٢	.٩١	.٩١
جودة علاقة الرئيس بمرؤوسيه	.٩١	.٩٨	.٠٧	.٩٣	.٩٦	.٩٤
سلوكيات صوت الموظف	.٨٧	٢,١٤	.٠٣	.٩٧	.٩٦	.٩٥

المتغيرات الرقابية: ( Control variables )

وهي تشير إلى مجموعة الخصائص الديموجرافية والتي يتوقع الباحث أنها ترتبط بشكل مباشر بمتغيرات الدراسة ، والتي تتمثل في ( النوع ، السن ، عدد سنوات الخبرة ، الدرجة الوظيفية )، ومن ثم فقد تم إدراجها كمتغيرات رقابية كمرحلة أولى ضمن أسلوب النمذجة الخطية الهرمية متعددة المراحل، وقد تم ترميز المتغيرات الرقابية لتيسير عملية التحليل على النحو التالي :

- متغير النوع ( أنثى = ١ ، ذكر = ٢ )
- متغير السن ( أقل من ٣٠ سنة = ١ ، من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ = ٢ ، من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ = ٣ ، ٥٠ سنة فأكثر = ٤ )
- متغير عدد سنوات الخبرة ( أقل من ١٠ سنوات = ١ ، من ١٠ إلى أقل من ٢٠ = ٢ ، من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ = ٣ ، ٣٠ سنة فأكثر = ٤ )
- متغير الدرجة الوظيفية ( الثالثة = ١ ، الثانية = ٢ ، الأولى = ٣ )

نتائج الدراسة

الإحصاء الوصفي للبيانات:

يوضح الجدول التالي قم (٣) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري وكذلك معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة والتي تتمثل في المتغيرات الرقابية ، الافراط في التأهيل ، الكفاية الذاتية ، جودة علاقة القائد بمرؤوسيه ، وصوت الموظف الداعم والمانع للضرر.

جدول رقم (٣)

الاحصاءات الوصفية ومعاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

م	المتغير	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩
١	النوع									
٢	السن	-.٠٣٩								
٣	سنوات الخبرة	-.٠٥٧	-.٠٥٣							
٤	الدرجة الوظيفية	-.٠٦١	-.٠١٢	-.٠٤٢١						
٥	الافراط في التأهيل	*.٠٥١	*.٠٤٣	-.٠٤١	-.٠٣٥					
٦	الكفاية الذاتية	*.٠٧٢	*.٠٥	*.٠٢٣	*.٠٦٤	**٠.٣٣				
٧	جودة علاقة القائد بمرؤوسيه	*.٠٤٨	*.٠٤١	.٠٥٩	*.٠٤٢	**٠.١٩٤	**٠.١٩			
٨	الصوت الداعم	*.٠١٢	*.٠٢٩	**٠.٤١	*.٠٢٩	**٠.٤٠	**٠.٥٠	*.٢٩		
٩	الصوت المانع للضرر	-.٠٦٢	*.٠٧٣	*.٠٤٣	*.٠٣١٣	**٠.٤١	**٠.٤٦	*.٣٤	**٠.٤٤	
	المتوسط الحسابي	.٨٩	٢,٥٦	٢,٤	٢,١	٢,٧٦	٣,١٤	٣,٢٥	٣,٤	٣,٣
	الانحراف المعياري	.٥٦	١,٠٥	١,١	.٨٦	١,٢٣	١,٢٩	١,٥١	.٩٥	.٩٤

(\*) معاملات معنوية عند مستوى معنوية ٥% ، (\*\*) معاملات معنوية عند مستوى معنوية ١%

تشير الإحصاءات الوصفية السابقة إلى أن درجة كلاً من الإفراط في التأهيل والكفاية الذاتية وجودة علاقة القائد بمرؤوسيه وسلوك صوت الموظفين بالمحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا قد بلغت درجة متوسطة حيث أن  $(M < 3,66)$ ، كما أشارت البيانات السابقة إلى أن معاملات الارتباط جاءت وفقاً لما هو متوقع؛ حيث وجدت علاقة ارتباط إيجابية بين الإفراط في التأهيل والكفاية الذاتية للموظفين  $(r = 0.33, p < 0.01)$ ، وكذلك وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الإفراط في التأهيل وسلوكيات الصوت الداعم  $(r = 0.41, p < 0.01)$ ، كما وجدت أيضاً علاقة ارتباط إيجابية بين الإفراط في التأهيل وسلوكيات الصوت المانع للضرر  $(r = 0.41, p < 0.01)$ ، كما أشارت أيضاً إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الكفاية الذاتية وسلوكيات الصوت الداعم  $(r = 0.50, p < 0.01)$ ، ووجود علاقة ارتباط إيجابية بين الكفاية الذاتية وسلوكيات الصوت المانع للضرر  $(r = 0.46, p < 0.01)$ ، وأخيراً جاء معامل الارتباط إيجابياً بين جودة علاقة القائد بمرؤوسيه والصوت المانع للضرر  $(r = 0.29, p < 0.05)$ ، وإيجابياً بين جودة علاقة القائد بمرؤوسيه والصوت المانع للضرر  $(r = 0.34, p < 0.05)$ .

#### نتائج اختبارات الفروض:

- اعتمد الباحث لاختبار الفروض السابق الإشارة إليها على أسلوب النمذجة الخطية الهرمية، كما هو موضح بجدول (٤،٥) وذلك باتباع الخطوات التالية:
- ادخال مجموعة المتغيرات الرقابية، والتي تتمثل في (النوع، السن، سنوات الخبرة، الدرجة الوظيفية)، والتي تبين أن ليس لها تأثير معنوي على كلاً من سلوك الصوت الداعم أو المانع للضرر  $(F=1,32, 1,34, p > 0.05)$
  - ادخال المتغير المستقل، والذي يمثل الإفراط في التأهيل لدى العاملين بالمحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا.
  - ادخال المتغير الوسيط التداخلي، والذي يمثل الكفاية الذاتية لاختبار دوره في العلاقة بين الإفراط في التأهيل وكلاً من سلوك الصوت الداعم وسلوك الصوت المانع للضرر.
  - ادخال المتغير الوسيط التفاعلي، والذي يمثل جودة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه لاختبار دوره في العلاقة بين الإفراط في التأهيل وكلاً من سلوك الصوت الداعم وسلوك الصوت المانع للضرر.

#### نتائج اختبار الفرض الأول:

ينص الفرض الأول على " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١% للإفراط في التأهيل على سلوكيات صوت الموظف (الداعم و المانع للضرر)". وينقسم هذا الفرض إلى فرضين فرعيين كالتالي:

الفرض الفرعي الأول: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١% للإفراط في التأهيل على سلوك صوت الموظف الداعم.

لاختبار الفرض الفرعي الأول، أشارت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في جدول (٣) إلى وجود علاقة طردية إيجابية بين الإفراط في التأهيل وسلوك الصوت الداعم في المحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا  $(r = 0.4, p < 0.01)$ ، كما أشارت النتائج الموضحة في جدول (٤) بالنموذج (٣) إلى وجود تأثير للإفراط في التأهيل على سلوك الصوت الداعم  $(\beta = 0.46, p < 0.05)$ ، كما يتضح أيضاً أن الإفراط في التأهيل يفسر ما يقرب من (١٤%) تقريباً من التغيرات في سلوك الصوت الداعم بالمحاكم الابتدائية وهو ما يدعم صحة الفرض الفرعي الأول.

نتائج اختبار الفرض الفرعي الثاني: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١% للإفراط في التأهيل على سلوك صوت الموظف المانع للضرر.

لاختبار الفرض الفرعي الثاني، أشارت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في جدول (٣) إلى وجود علاقة طردية إيجابية بين الإفراط في التأهيل وسلوك الصوت المانع للضرر في المحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا  $(r = 0.41, p < 0.01)$ ، كما أشارت النتائج الموضحة في جدول (٥) بالنموذج (٣) إلى وجود تأثير للإفراط في التأهيل على سلوك الصوت المانع للضرر  $(\beta = 0.46, p < 0.01)$ ، كما يتضح أيضاً أن الإفراط في التأهيل يفسر ما يقرب من (١٦%) تقريباً من التغيرات في سلوك الصوت المانع للضرر بالمحاكم الابتدائية وهو ما يدعم صحة الفرض الفرعي الثاني.

### نتائج اختبار الفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني على " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١% للإفراط في التأهيل على الكفاية الذاتية للعاملين."

لاختبار الفرض الثاني، أشارت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في جدول (٣) إلى وجود علاقة طردية إيجابية بين الإفراط في التأهيل والكفاية الذاتية للعاملين في المحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا (١.٠١ < p, r=٠.٣٣)، كما أشارت النتائج الموضحة في جدول (٤) بالنموذج (٢) إلى وجود تأثير للإفراط في التأهيل على الكفاية الذاتية للعاملين (١.٠١ < p,  $\beta=٠.٣٤$ )، كما يتضح أيضاً أن الإفراط في التأهيل يفسر ما يقرب من (١٠%) تقريباً من التغيرات في الكفاية الذاتية للعاملين بالمحاكم الابتدائية وهو ما يدعم صحة الفرض الثاني.

### نتائج اختبار الفرض الثالث:

ينص الفرض الثالث على " : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١% للكفاءة الذاتية للعاملين على سلوك الصوت ( الداعم ، المانع للضرر).." وينقسم هذا الفرض إلى فرضين فرعيين كالتالي:

الفرض الفرعي الأول : : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١% للكفاءة الذاتية للعاملين على سلوك الصوت الداعم .

لاختبار هذا الفرض ، أشارت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في جدول (٣) إلى وجود علاقة طردية إيجابية بين الكفاية الذاتية و سلوك الصوت الداعم للعاملين في المحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا (١.٠١ < p, r=٠.٥٠)، كما أشارت النتائج الموضحة في جدول (٤) بالنموذج (٤) إلى وجود تأثير للكفاية الذاتية على سلوك الصوت الداعم للعاملين (١.٠١ < p,  $\beta=٠.٤٦$ ) وهو ما يدعم صحة الفرض الفرعي الأول من الفرض الثالث.

الفرض الفرعي الثاني : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١% للكفاءة الذاتية للعاملين على سلوك الصوت المانع للضرر .

لاختبار هذا الفرض ، أشارت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في جدول (٣) إلى وجود علاقة طردية إيجابية بين الكفاية الذاتية و سلوك الصوت المانع للضرر للعاملين في المحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا (١.٠١ < p, r=٠.٤٦)، كما أشارت النتائج الموضحة في جدول (٥) بالنموذج (٤) إلى وجود تأثير للكفاية الذاتية على سلوك الصوت الداعم للعاملين (١.٠١ < p,  $\beta=٠.٣٩$ ) وهو ما يدعم صحة الفرض الفرعي الثاني من الفرض الثالث.

### نتائج اختبار الفرض الرابع:

"تتوسط الكفاية الذاتية العلاقة بين إدراك الإفراط في التأهيل و سلوك صوت الموظف ( الداعم ، والمانع للضرر)." وينقسم هذا الفرض إلى فرضين فرعيين كالتالي:

الفرض الفرعي الأول، "تتوسط الكفاية الذاتية العلاقة بين إدراك الإفراط في التأهيل و سلوك صوت الموظف الداعم" ولاختبار مدى صحة هذا الفرض، وقد اعتمد الباحث لاختبار هذا الفرض على المدخل الذي اقترحه دراسة (Baron, & Kenny, ١٩٨٦) لبيان دور الوسيط واستخدمته عديد من الدراسات منها دراسة (Moon, & Lee, ٢٠١٤; Wu, et al., ٢٠١٩) ، وذلك من خلال توافر ثلاث شروط

- وجود علاقة بين الإفراط في التأهيل و سلوك الصوت الداعم للعاملين بالمحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا وهو ما تم إثباته في الفرض الفرعي الأول
- وجود علاقة بين الإفراط في التأهيل و الكفاية الذاتية للعاملين بالمحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا وهو ما تم إثباته في الفرض الثاني
- وجود علاقة بين الكفاية الذاتية و سلوك الصوت الداعم للعاملين بالمحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا وهو ما تم إثباته في الفرض الثالث

وقد أسفرت نتائج التحليل الإحصائي بعد تحقق الشروط الثلاث بخصوص الدور الوسيط للكفاية الذاتية في العلاقة بين الإفراط في التأهيل و سلوك الصوت الداعم عن معنوية العلاقة بين الإفراط في التأهيل

وسلوك الصوت الداعم، حيث انخفض معامل التأثير ( $\beta=0,46, p < .01$ ) في النموذج الثالث بجدول (٤) إلى ( $\beta=0,30, p < .01$ ) في النموذج الرابع، أي أن تأثير المتغير المستقل (الافراط في التأهيل) في المتغير التابع (سلوك الصوت الداعم) انخفض بمقدار (١٦). أي بنسبة (٣٤,٧٨)% تقريباً عند دخول المتغير الوسيط في (الكفاية الذاتية) في هذه العلاقة، مما يعني وجود وساطة جزئية للكفاية الذاتية في هذه العلاقة، وهو ما يدعم صحة هذا الفرض

الفرض الفرعي الثاني، "تتوسط الكفاية الذاتية العلاقة بين إدراك الإفراط في التأهيل وسلوك صوت الموظف المانع للضرر" وقد أسفرت نتائج التحليل الإحصائي بعد تحقق الشروط الثلاث بخصوص الدور الوسيط للكفاية الذاتية في العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوك الصوت المانع للضرر عن معنوية العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوك الصوت المانع للضرر، حيث انخفض معامل التأثير ( $\beta=0,46, p < .01$ ) في النموذج الثالث بجدول (٥) إلى ( $\beta=0,33, p < .01$ ) في النموذج الرابع، أي أن تأثير المتغير المستقل (الافراط في التأهيل) في المتغير التابع (سلوك الصوت المانع للضرر) انخفض بمقدار (١٣). أي بنسبة (٢٨,٢٦)% تقريباً عند دخول المتغير الوسيط في (الكفاية الذاتية) في هذه العلاقة، مما يعني وجود وساطة جزئية للكفاية الذاتية في هذه العلاقة، وهو ما يدعم صحة هذا الفرض

#### جدول رقم (٤)

نتائج تحليل الانحدار الهرمي لاختبار الدور الوسيط والمعدل في العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوك الصوت الداعم

المتغيرات	المتغير التابع			
	الصوت الداعم في النموذج (١)	الكفاية الذاتية (النموذج (٢))	الصوت الداعم بدون الوسيط (النموذج (٣))	الصوت الداعم في وجود الوسيط (النموذج (٤))
المتغيرات الرقابية				
النوع	.٠٩	.٠٣	.٠٤	.٠١
السن	.١٠	.٠٥	.٠٥	.٠٣
سنوات الخبرة	.٠١	.١٦*	.٠١	.٠٤
الدرجة الوظيفية	.٠٣	.١٠	.٠٤	.٠٨
المتغير المستقل (الافراط في التأهيل)		.٣٤**	.٤٦**	.٢١
المتغير الوسيط (الكفاية الذاتية)			.٤٦**	.٣٣**
المتغير المعدل (جودة العلاقة بين الرئيس ومروسيه)				.١٨**
متغير التفاعل (الافراط في التأهيل × جودة العلاقة بين الرئيس ومروسيه)				.٤٩**
قيمة F	١,٣٢	٩,٣٨**	١٣,٠٥**	١٣,٢**
R <sup>٢</sup>	.٠٣	.١٣	.١٧	.٣٣
$\Delta R^2$	.٠,٠٣	.٠,١٠	.٠,٠٤	.٠,١٦

(\*) معنوية عند ٥%، (\*\*) معنوية عند ١%.

جدول رقم (٥)  
نتائج تحليل الانحدار الهرمي لاختبار الدور الوسيط والمعدل في العلاقة بين الإفراط في التأهيل  
وسلوك الصوت المانع للضرر

المتغير التابع					المتغيرات
الصوت المانع في وجود المعدل (النموذج (٥)	الصوت المانع في وجود الوسيط (النموذج (٤)	الصوت المانع بدون الوسيط (النموذج (٣)	الكفاية الذاتية (النموذج (٢)	الصوت المانع (النموذج (١)	
					المتغيرات الرقابية
.٠١	-.١٩	-.٢٣	.٠٣	-.٢٣	النوع
.٠٣	-.٠٧	-.٠٩	.٠٥	-.١١	السن
.٠٤	.٠٦	.٠٩	.١٦*	.١١	سنوات الخبرة
.٠٨	.٠٨	.٠٦	.١٠	.٠٥	الدرجة الوظيفية
.٢١	.٣٣**	.٤٦**	.٣٤**		المتغير المستقل (الإفراط في التأهيل)
.٣٢**	.٣٩**				المتغير الوسيط (الكفاية الذاتية)
.١٧**					المتغير المعدل (جودة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه)
.٤٨**					متغير التفاعل (الإفراط في التأهيل × جودة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه)
١٢,٢**	٣١,٢**	١٣,٠٥**	٩,٣٨**	١,٣٤	قيمة F
.٣٥	.٣١	.١٩	.١٣	.٠٣	R <sup>٢</sup>
٠,٠٤	٠,١٢	٠,٠٦	٠,١٠	٠,٠٣	ΔR <sup>٢</sup>

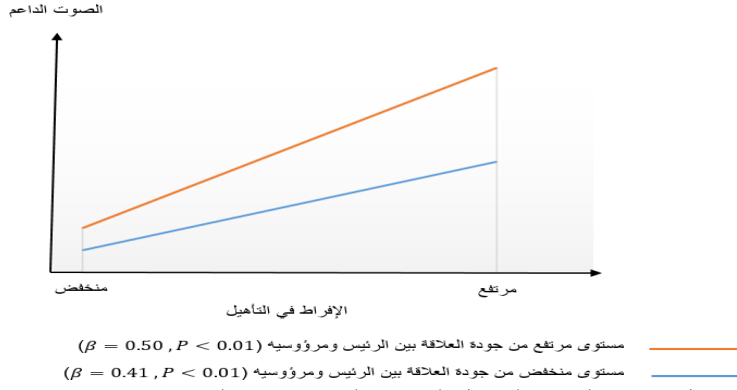
(\*) معنوية عند ٥٪، (\*\*\*) معنوية عند ١٪.

#### نتائج اختبار الفرض الخامس:

ينص الفرض الخامس "تُعدل جودة علاقة الرئيس بمرؤوسيه تأثير الإفراط في التأهيل على سلوك صوت الموظف (الداعم والمانع للضرر)، حيث سيكون تأثير الإفراط في التأهيل على سلوك الصوت قوياً كلما ارتفع مستوى جودة علاقة الرئيس بمرؤوسيه."، وينقسم هذا الفرض إلى فرضين فرعيين كالتالي:

الفرض الفرعي الأول، "تُعدل جودة علاقة الرئيس بمرؤوسيه تأثير الإفراط في التأهيل على سلوك الصوت الداعم للموظف حيث سيكون تأثير الإفراط في التأهيل على سلوك الصوت الداعم قوياً كلما ارتفع مستوى جودة علاقة الرئيس بمرؤوسيه."، وقد كشفت النتائج الواردة بجدول (٤) عن أن متغير التفاعل بين الإفراط في التأهيل وجودة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه له تأثير إيجابي ومعنوي على سلوك الصوت الداعم ( $\beta = 0.49, p < 0.01$ )، وهذا يعني أن جودة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه تُعدل من العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوك الصوت الداعم، وهو ما يدعم صحة الفرض السابق. هذا وقد تم حساب معاملات الانحدار بين العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوك الصوت الداعم في ظل مستويين من جودة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه (مرتفع، منخفض) لإظهار التأثير المُعدل، ويوضح الشكل (١) هذا التفاعل تحت مستويات مختلفة من جودة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه.



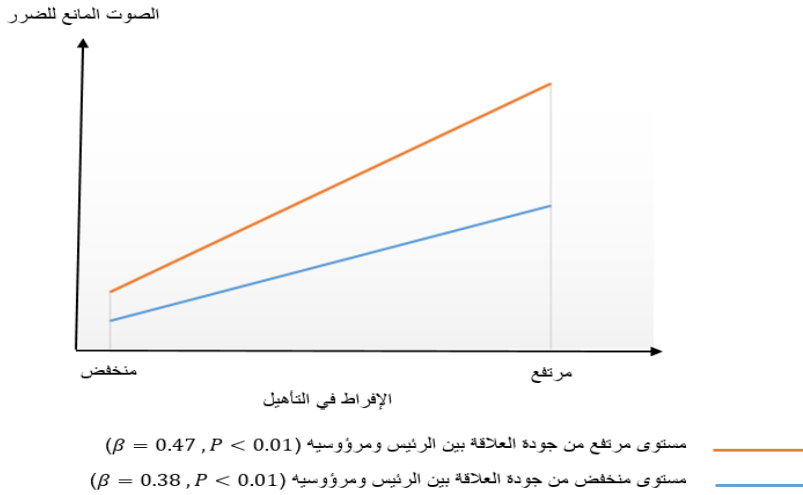


شكل (٢): الدور المعدل لجودة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه في العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوك الصوت الداعم

ويتضح من الشكل السابق أن ارتفاع درجة جودة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه ستزيد من التأثير الإيجابي لمستوى الإفراط في التأهيل على سلوك الصوت الداعم عند مستوى مرتفع من جودة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه ( $\beta = 0.50, p < .01$ )، كما بلغت أيضاً قيمة معامل التأثير للإفراط في التأهيل على سلوك الصوت الداعم عند مستوى منخفض من جودة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه ( $\beta = 0.41, p < .01$ )، وهذا أيضاً يؤكد صحة هذا الفرض.

الفرض الفرعي الثاني، "تُعدل جودة علاقة الرئيس بمرؤوسيه تأثير الإفراط في التأهيل على سلوك الصوت الداعم للموظف حيث سيكون تأثير الإفراط في التأهيل على سلوك الصوت المانع للضرر قوياً كلما ارتفع مستوى جودة علاقة الرئيس بمرؤوسيه."، وقد كشفت النتائج الواردة بجدول (٥) عن أن متغير التفاعل بين الإفراط في التأهيل وجودة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه له تأثير إيجابي ومعنوي على سلوك الصوت المانع للضرر في المحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا ( $\beta = 0.48, p < .01$ )، وهذا يعني أن جودة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه تُعدل من العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوك الصوت الداعم، وهو ما يدعم صحة الفرض السابق.

هذا وقد تم حساب معاملات الانحدار بين العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوك الصوت الداعم في ظل مستويين من جودة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه (مرتفع، منخفض) لإظهار التأثير المعدل، ويوضح الشكل (٢) هذا التفاعل تحت مستويات مختلفة من جودة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه.



شكل (٣): دور جودة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه في العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوك الصوت المانع للضرر

ويتضح من الشكل السابق أن ارتفاع درجة جودة العلاقة بين الرئيس ومروسيه ستزيد من التأثير الإيجابي لمستوى الإفراط في التأهيل على سلوك الصوت المانع للضرر للموظفين بالمحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا ، حيث بلغت قيمة معامل التأثير للإفراط في التأهيل على سلوك الصوت الداعم عند مستوى مرتفع من جودة العلاقة بين الرئيس ومروسيه ( $\beta=0.47, p < .01$ )، كما بلغت أيضاً قيمة معامل التأثير للإفراط في التأهيل على سلوك الصوت المانع للضرر عند مستوى منخفض من جودة العلاقة بين الرئيس ومروسيه ( $\beta=0.38, p < .01$ )، وهذا أيضاً يؤكد صحة هذا الفرض.

### مناقشة نتائج الدراسة:

من خلال البحث والتحليل لطبيعة العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوك صوت الموظف (الداعم ، المانع للضرر) في ظل وجود الكفاية الذاتية كمتغير وسيط ، وجودة العلاقة بين الرئيس ومروسيه كمتغير تفاعلي في هذه العلاقة في المحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا ، فإنه يمكن عرض أهم النتائج التالية:

### النتائج المتعلقة بمستوى الإفراط في التأهيل وسلوك صوت الموظف

- أسفرت النتائج على أن مستوى الإفراط في التأهيل في المحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا قد بلغ درجة متوسطة ( $M=2,76$ ) وانحراف معياري ( $SD = 1,23$ ) تقريباً وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة كل من (Zhang, et al., 2016; Zhang, et al., 2021) والتي بلغت قيمة المتوسط ( $M= 4,7, 4,84$ ) وقد يرجع ذلك إلى أن انخفاض المستوى التعليمي للعاملين في المحاكم الابتدائية، حيث أن أغلبية العاملين بالمحاكم الابتدائية من ذوي المؤهلات المتوسطة وفوق المتوسط والقليل منهم من ذوي المؤهلات العليا ، وذلك لأن طبيعة العمل داخل المحاكم لا تتطلب أكثر من ذلك ، فهي تشمل (أعمال خاصة بالجدول المدني والمستأنف ، أعمال خاصة بالمطالبة بالرسوم ، أعمال خاصة بالخرينة ، أعمال خاصة بقلم الحفظ ، أعمال خاصة بأتعاب المحاماه ، أعمال خاصة بقلم مراجعة الأحكام ، وغيرها) .
- أوضحت النتائج أن مستوى الكفاية الذاتية قد بلغ درجة متوسطة أيضاً ( $M=3,14$ ) بانحراف معياري ( $SD = 1,29$ ) وقد يرجع ذلك أن مستوى الإفراط في التأهيل للعاملين بالمحاكم الابتدائية متوسط مما انعكس على مستوى الكفاية الذاتية ، ويتفق ذلك مع ما اقترحه (Zhang, et al., 2015) بأن الإفراط في التأهيل قد يُحفز شعور الموظفين بالقدرة والكفاءة على تنفيذ مجموعة أوسع من مهام العمل بما يتجاوز متطلبات الوظيفة المحددة .
- أما بالنسبة لسلوكيات صوت العاملين بالمحاكم الابتدائية فقد جاءت هي الأخرى متوسطة أيضاً حيث بلغت قيمة المتوسط لكلاً من سلوك الصوت الداعم ، المانع للضرر ( $M=3,4, 3,3$ ) بانحراف معياري ( $SD = 0,95, 0,94$ ) ، وقد يرجع ذلك إلى أن مستوى الإفراط في التأهيل للعاملين بالمحاكم الابتدائية متوسط مما انعكس على مستوى الكفاية الذاتية ، الأمر الذي انعكس أيضاً على مستوى سلوكيات الصوت الداعم والمانع للضرر ، وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Wang, et al., 2018) حيث بلغت قيمة المتوسط لسلوك الصوت ( $M=3,71$ ) وانحراف معياري ( $SD = 1,29$ ) وقد يرجع ذلك إلى تخوف العاملين في المحاكم الابتدائية من التعبير عن آرائهم وأفكارهم وتقديم الحلول للمشاكل من فقد وظائفهم في ظل ندرة الوظائف التي يعاني منها الأغلبية.

### النتائج المتعلقة بالعلاقة بين متغيرات الدراسة :

- أظهرت النتائج علاقة طردية إيجابية بين الإفراط في التأهيل وسلوك الصوت الداعم والمانع للضرر في المحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا ، كما أشارت النتائج إلى وجود تأثير للإفراط في التأهيل على سلوك الصوت الداعم والمانع للضرر، ومن خلال هذه النتيجة يمكن اكتشاف الجانب المضي للإفراط في التأهيل بعكس ما أظهرت مجموعة كبيرة من الدراسات السابقة أدلة على النتائج السلبية للإفراط في التأهيل حيث أن الأشخاص الذين يشعرون بالإفراط في التأهيل يقللون من الرضا الوظيفي والالتزام العاطفي (Johnson and Johnson, 2000; McKee-Ryan et al., 2009) ، ولديهم أداء ذاتي أقل (Bolino and Feldman, 2000) ، وهم أكثر عرضة

لترك وظائفهم (Erdogan and Bauer, ٢٠٠٩; Maynard et al., ٢٠٠٦) ، ويميلون إلى الانخراط في سلوكيات عمل ذات نتائج عكسية .

• أسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الإفراط في التأهيل والكفاية الذاتية للموظفين ، كما تبين أيضاً وجود تأثير للإفراط في التأهيل على الكفاية الذاتية للموظفين ، ويمكن تفسير ذلك ، بأن الموظفين الذين يعتبرون أنفسهم مؤهلين أكثر من اللازم قد يجدون وظائفهم بسيطة نوعاً ما ويسهل الوفاء بالمتطلبات المطلوبة ، وبالتالي فهم يميلون إلى تحقيق أنفسهم واستغلال مواهبهم وإمكاناتهم في وظائفهم، ومن ثم فقد يبحثون عن مجموعة أوسع من مهام العمل، ومن ناحية أخرى فقد يشعر هؤلاء العاملين بأن لديهم موارد أكثر لأداء أدوار أكثر اتساعاً من متطلبات الوظيفة عند تقييم مواردهم الشخصية

• بينت النتائج وجود علاقة طردية إيجابية بين الكفاية الذاتية و سلوك الصوت الداعم والمانع للضرر للعاملين في المحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا ، كما أشارت النتائج أيضاً إلى وجود تأثير للكفاية الذاتية على سلوك الصوت الداعم والمانع للضرر للعاملين، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة ( Schaufeli and Salanova, ٢٠٠٧; Xanthopoulou et al., ٢٠٠٨; Landau, ٢٠٠٩; Walumbwa et al., ٢٠١٠ ) ، من أن الأفراد ذوي الكفاية الذاتية العالية يميلون للحصول على مستوى أعلى من المشاركة في العمل ، وبالتالي فهم يعتقدون أن اقتراحاتهم وأفكارهم يمكن أن تؤخذ على محمل الجد من قبل الرؤساء، ومن ثم ، فإن الأفراد الذين يتمتعون بمستوى أعلى من الكفاية الذاتية المرتبطة بالعمل هم أكثر عرضة لأن يكون لديهم صوت داعم لمنظمتهم قائم على الاعتقاد بأنه يمكن للإدارة أن تنتظر بجدية في اقتراحاتهم .

• أوضحت الدراسة الحالية أن الكفاية الذاتية تتوسط جزئياً العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوكيات الصوت الداعم والمانع للضرر في المحاكم الابتدائية بمحافظة المنيا ، وهذا يعني أن هناك دوراً للكفاية الذاتية في تفسير وإيضاح كيفية نقل تأثير الإفراط في التأهيل في سلوكيات صوت العاملين من خلال الكفاية الذاتية ، ويمكن تفسير ذلك بأن الموظفين الذين يتمتعون بتأهيل زائد عن متطلبات العمل قد يشعرون بالمزيد من الثقة بالنفس ، القدرة على التكيف مع الواقع ، ولديهم المزيد من الاتجاهات الإيجابية ، مما قد يدفعهم إلى التعبير عن آرائهم وتقديم الاقتراحات والأفكار البناءة لحل مشاكل العمل وتطوير منظماتهم، وعليه فإن الكفاية الذاتية تُعد آلية أساسية قد تُحفز العاملين للتحدث والتعبير عن آرائهم وأفكارهم لتطوير منظماتهم.

• كشفت النتائج عن أن جودة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه تلعب دوراً معدلاً في العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوكيات الصوت الداعم والمانع للضرر، وهذا يعني أن جودة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه قد تُشجع العاملين الذين يتمتعون بتأهيل زائد على التعبير عن آرائهم وتقديم الاقتراحات والأفكار البناءة لحل مشاكل العمل وتطوير منظماتهم ، كما يمكن تفسير ذلك بأن وجود علاقة عالية الجودة نسبياً بين الرئيس وتابعيه يضع التابعين في وضع أكثر ملاءمة لتلقي مهام أفضل ومزيد من الاهتمام والموارد الإضافية، وأن هذه العلاقات المحسنة تُترجم إلى أداء أعلى ورضا في العمل. وبالتالي ، يبدو الموظفون على استعداد لتقديم أقصى ما لديهم للتعبير عن آرائهم وتقديم الاقتراحات والأفكار لتطوير منظماتهم .

#### التطبيقات الإدارية لنتائج الدراسة:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها ، يمكن للباحث أن يقترح مجموعة من التوصيات التي من شأنها الارتقاء بمستوى سلوك صوت الموظف ( الداعم ، المانع للضرر ) ومن أهمها:

• وفقاً لما أسفرت عنه الدراسة من وجود علاقة إيجابية بين الإفراط في التأهيل وسلوك الصوت في الوحدات محل الدراسة ، والتي تبين أن الإفراط في التأهيل يُعد وسيلة لتعزيز سلوك الصوت ، وعليه يمكن الاستفادة من مواهب الموظفين ذوي المؤهلات الزائدة للقيام بعمل جيد، وفقاً لما قد اقترحه (Erdogan, ٢٠١١) بأن الموظفين ذوي المؤهلات الزائدة قد يقدمون مزايا فريدة لمنظماتهم. لذلك فعلى القائمين على إدارة هذه المحاكم ضرورة الاحتفاظ بالموظفين المؤهلين

بشكل زائد وتحفيزهم وتعزيز الثقة لديهم، والتفكير في وضعهم في إدارات أو وحدات تتناسب مع قدراتهم وخبراتهم وتتطلب صوتاً عالياً بشكل خاص.

● وفقاً لما توصلت إليه الدراسة الحالية من أن للكفاءة الذاتية دوراً هاماً في العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوك الصوت، وأنها تُعد أداة لنقل التأثيرات غير المباشرة للإفراط في التأهيل على سلوكيات الصوت، فإنه ينبغي على إدارة هذه الوحدات تعزيز الكفاءة الذاتية للموظفين، خاصة الذين يتمتعون بتأهيل زائد وذلك من خلال تمكين الموظفين في تعزيز كفاءتهم الذاتية (Avery, 2003)، كما يمكن التوصية بأن يقوم المشرفون بتتبع تقدم أداء الموظفين وتقديم الملاحظات والموارد اللازمة لهم، بحيث يشعر الموظفون أن عملهم يحظى بتقدير ودعم من قبل الإدارة. وبالمثل، نقترح أن تستخدم الإدارة ممارسات إشرافية داعمة لبناء الكفاءة الذاتية للموظفين علاوة على ذلك، كما نوصي بأن تمنح الإدارة الأعضاء مزيد من الاستقلال في اتخاذ القرارات (Dedahanov et al., 2015).

● بالإضافة إلى ما سبق، فقد أشارت الدراسة الحالية إلى أن جودة العلاقة بين الرئيس وتابعيه تُعدل من العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوكيات الصوت حيث سيكون تأثير الإفراط في التأهيل على سلوكيات الصوت قوياً كلما ارتفع مستوى جودة علاقة الرئيس بمروؤوسيه، وعليه فإنه يجب على إدارة هذه الوحدات الحفاظ على اتصال مفتوح وحقيقي بينهم وبين الموظفين، يجعلهم يشعرون بقيمتهم الفائقة في المنظمة، وبالتالي، يصبح هؤلاء الموظفون ذوو المؤهلات الزائدة أقل حرماناً مما يستحقونه. علاوة على ذلك، يجب على إدارة هذه الوحدات خلق جو إيجابي في مكان العمل يُحسن من العلاقة بين الرئيس ومروؤوسيه.

#### حدود البحث ومقترحات لبحوث مستقبلية:

- بالرغم من وجود العديد من المتغيرات التي يمكن أن تلعب دور الوسيط في العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوكيات صوت الموظف، إلا أن هذه الدراسة اقتصرت فقط على الكفاءة الذاتية كمتغير تداخلي في هذه العلاقة، وذلك لأنه يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية للعاملين، كما يعد مؤشراً لسلوكيات الموظفين وسلوكيات صوت الموظف، كما اقتصر أيضاً على دراسة هذه العلاقة في ظل وجود جودة العلاقة بين الرئيس ومروؤوسيه كمتغير تفاعلي.
- تمت هذه الدراسة في الفترة 2021/2022.
- ركزت الدراسة الحالية على دراسة العلاقة بين الإفراط في التأهيل وسلوكيات صوت الموظف في ظل توسط الكفاءة الذاتية كمتغير تداخلي في هذه العلاقة، وجودة العلاقة بين الرئيس ومروؤوسيه كمتغير تفاعلي، ولعله من الموضوعات التي تحتاج مزيداً من البحوث، ومن ثم يمكن اقتراح بعض البحوث المستقبلية على النحو التالي:
- يقترح إجراء دراسات تأخذ في اعتبارها متغيرات وسيطة أخرى مثل (الثقة التنظيمية، الحجم التنظيمي، بيئة العمل)
- بحث تأثير الإفراط في التأهيل على عديد من المتغيرات غير سلوكيات الصوت مثل الاتجاهات الوظيفية
- ركزت الدراسة الحالية على قطاع المحاكم الابتدائية، ولذلك يقترح تطبيقها على قطاعات أخرى مثل القطاع الأمني أو القطاع المصرفي أو الصحي أو غيرها.

## المراجع:

- الحدراوي، رافد حميد عباس (٢٠١٩). استراتيجيات إدارة الانطباع التنظيمي وعلاقتها بسلوكيات الصوت الوظيفي : دراسة حالة في فروع مصرف الرشيد بمحافظة النجف الأشرف، المجلة العربية للإدارة ،مج ٣٩، ع١، صص:٢٣-٤٥.
- السلنتي ، لمياء السعيد (٢٠١٥).أثر جودة العلاقة التبادلية بين الرئيس ومرؤوسيه على إبداع الموظف والبراعة التنظيمية : بالتطبيق على المراكز الصحية المتخصصة بدمياط " المجلة المصرية للدراسات التجارية ، كلية التجارة - جامعة المنصورة، مجلد (٣٩) ، ع (١) ، ص ص ٨٥ - ١٢٢ .
- عمر، نبيل إسماعيل. (٢٠١١). الوسيط في قانون المرافعات المدنية والتجارية، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- عويس، ممدوح زكي أحمد (٢٠١٣). سلوكيات صوت الموظف كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأبوية و السلوك الابتكاري للعاملين : دراسة تطبيقية ، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، جامعة حلوان - كلية التجارة وإدارة الأعمال، مج٢٧، ع٤٤، ص ص ٨٥ - ٧ .
- فراج، هبة أحمد محمد (٢٠١٩). تأثير صوت الموظف على انخراطه في المنظمة من خلال انخراطه في الوظيفة "كمتغير وسيط":دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة،جامعة عين شمس- كلية التجارة،ع٣، ص ص ٤٤٥-٥٠٠.
- كامل، رأفت وليم (٢٠١٢) . صوت الموظفين وممارسات إدارة الموارد البشرية ودورها في تحقيق ثلاثية العدالة والثقة والالتزام التنظيمي في القطاع الحكومي بعد أحداث ٢٥ يناير ٢٠١١: دراسة ميدانية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة،جامعة عين شمس- كلية التجارة،ع٤، ص ص ٢٠٧-٢٥٨ .
- . Parker, S. K., Bindl, U. K., & Strauss, K. (٢٠١٠). Making things happen: A model of proactive motivation. *Journal of Management*, ٣٦(٤), ٨٢٧-٨٥٦.
- Alfes, K., A. Shantz, and S. van Baalen. ( ٢٠١٦). Reducing perceptions of overqualification and its impact on job satisfaction: The dual roles of interpersonal relationships at work, *Human Resource Management Journal*, ٢٦(١), ٨٤-١٠١.
- Bandura, A. (١٩٧٧). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review* , ٨٤(٢): ١٩١-٢١٥.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (١٩٨٦). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, ٥١, ١١٧٣-١١٨٢.
- Bolino, C.M. and Feldman, C.D. (٢٠٠٠), "The antecedents and consequences of underemployment among expatriates", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. ٢١ No. ٨, pp. ٨٨٩-٩١١.
- Botero, I. C., & Van Dyne, L. (٢٠٠٩). Employee voice behavior: Interactive effects of LMX and power distance in the United States and Colombia. *Management Communication Quarterly*, ٢٣(١), ٨٤- ١٠٤.
- Chaudhary R. , Rangnekar S., Barua M., (٢٠١٢). Impact of Occupational Self- efficacy on Employee Engagement: An Indian Perspective *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, July ٢٠١٢, Vol.٣٨, No.٢, ٣٢٩-٣٣٨.

- Chen, Y.J. (2009), "Associations of perceived underemployment with in-role and organizational citizenship behaviours: the beneficiary perspective", *Global Business and Economics Review*, Vol. 11 Nos 3/4, pp. 317-331.
- Crant, J. M., Kim, T. Y., & Wang, J. (2011). Dispositional antecedents of demonstration and usefulness of voice behavior. *Journal of Business and Psychology*, 26(3), 280-297.
- Davis, W.D., and W.L. Gardner, 2004, "Perceptions of politics and organizational cynicism: An attributional and leader-member exchange perspective," *The leadership Quarterly*, 10(4), 439-460.
- Deng, H., Guan, Y., Wu, C. H., Erdogan, B., Bauer, T., & Yao, X. (2018). A relational model of perceived overqualification: the moderating role of interpersonal influence on social acceptance. *Journal of Management*, 44(8), 3288-3310.
- Dulebohn, J. H., Bommer, W. H., Liden, R. C., Brouer, R. L., & Ferris, G. R. (2012). A meta-analysis of antecedents and consequences of leader-member exchange: Integrating the past with an eye toward the future. *Journal of Management*, 38(6), 1110-1139.
- Epitropaki, O., & Martin, R. (2010). Leader-member exchanges and work attitudes: Is there anything left unsaid or unexamined? In T. Bauer & B. Erdogan (Eds.), *Oxford handbook of leader-member exchange* (pp. 139-156). New York: Oxford University Press.
- Erdogan, B., & Bauer, T. N. (2009). Perceived overqualification and its outcomes: The moderating role of empowerment. *Journal of Applied Psychology*, 94(2), 507-516.
- Erdogan, B., Bauer, T. N., Peiró, J., & Truxillo, D. M. (2011). Overqualified employees: Making the best of a potentially bad situation for individuals and organizations. *Industrial and Organizational Psychology*, 4(2), 210-232.
- Federici, R.A. and Skaalvik, E.M. (2011), "Principal self-efficacy and work engagement: assessing a Norwegian principal self-efficacy scale", *Social Psychology of Education*, Vol. 14 No. 4, pp. 570-600.
- Ferris, D. L., Brown, D. J., Berry, J. W., & Lian, H. (2008). The development and validation of the Workplace Ostracism Scale. *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1348-1366.
- Fine, S. (2007), "Overqualification and selection in leadership training", *Journal of Leadership and Organizational Studies*, Vol. 14 No. 1, pp. 61-68.
- Fine, S. and Nevo, B. (2008), "Too smart for their own good? A study of perceived cognitive overqualification in the workforce", *International Journal of Human Resource Management*, Vol. 19 No. 2, pp. 346-360.
- Graen, G.B., and M. Uhl-Bien, 1990, "Relationship-based approach to leadership: Development of leader-member exchange (LMX) theory of leadership over 20 years: Applying a multi-level multi-domain perspective," *The Leadership Quarterly*, 1(2), 219-247.
- Holtom, B.C., Lee, T.W. and Tidd, S.T. (2002), "The relationship between work status congruence and work-related attitudes and behaviors", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87 No. 5, pp. 903-910.

- Ilies, R., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2011). Leader–member exchange and citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 269.
- Johnson, G.J. and Johnson, W.R. (2000), “Perceived overqualification and dimensions of job satisfaction: a longitudinal analysis”, *Journal of Psychology*, Vol. 134 No. 6, pp. 637-666.
- Johnson, W., Morrow, P. and Johnson, G. (2002), “An evaluation of a perceived overqualification scale across work settings”, *Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, Vol. 136 No. 4, pp. 420-441.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). "Determining sample size for research activities, *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Kwon, B., Farndale, E., & Park, J. G. (2016), Employee voice and work engagement: Macro, meso, and micro-level drivers of convergence?, *Human Resource Management Review*, 26(4), 327- 337.
- Landau, J. (2009), “To speak or not to speak: predictors of voice propensity”, *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, Vol. 13 No. 1, pp. 30-54.
- LePine, J. A., & Van Dyne, L. (2001). Voice and cooperative behavior as contrasting forms of contextual performance: Evidence of differential relationships with big five personality characteristics and cognitive ability. *Journal of Applied Psychology*, 86(2), 326-336.
- Liang, J., Farh, C. I., & Farh, J. (2012). Psychological antecedents of promotive and prohibitive voice: A two-wave examination. *Academy of Management Journal*, 55(1), 91-92
- 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, pp. 91-92.
- Lin, S.H.J. and Johnson, R.E. (2010), “A suggestion to improve a day keeps your depletion away: examining promotive and prohibitive voice behaviors within a regulatory focus and ego depletion framework”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 95 No. 6, pp. 1381-1397.
- Lin, S.H.J. and Johnson, R.E. (2010), “A suggestion to improve a day keeps your depletion away: examining promotive and prohibitive voice behaviors within a regulatory focus and ego depletion framework”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 95 No. 6, pp. 1381-1397.
- Liu, S., & Wang, M. (2012). Perceived overqualification: A review and recommendations for research and practice. *Research in Occupational Stress and Well-being*, 10, 1-42.
- Liu, S., Luksyte, A., Wang, M., Zhou, L. and Shi, J. (2010), “Overqualification and counterproductive work behaviors: examining a moderated mediation model”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 31 No. 2, pp. 200-211.
- Locke, E.A. and Latham, G.P. (1990), *A Theory of Goal Setting and Task Performance*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.

- Luksyte, A., Spitzmueller, C. and Maynard, D.C. (2011), “Why do overqualified incumbents deviate? Examining multiple mediators”, *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 16 No. 3, pp. 279-296.
- Martin, R., Epitropaki, O., Thomas, G., & Topakas, A. (2010). A review of leader–member exchange (LMX) research: Future prospects and directions. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 20, 30–88.
- Maynard, D.C., Joseph, T.A. and Maynard, A.M. (2006), “Underemployment, job attitudes, and turnover intentions”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 27 No. 4, pp. 509-536.
- McKee-Ryan, F.M., Virick, M., Prussia, G.E., Harvey, J. and Lilly, J.D. (2009), “Life after the layoff: getting a job worth keeping”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 30 No. 4, pp. 561-580.
- Pajares, F., & Graham, L. (1999). Self Efficacy, Motivation Constructs and Mathematics Performance of Entering Middle School Students. *Contemporary Educational Psychology*, 24, 190-198.
- Parker, S. K. (1998). Enhancing role-breadth self-efficacy: The roles of job enrichment and other organizational interventions *Journal of Applied Psychology*, 83(6), 830–852.
- Parker, S. K., & Collins, C. G. (2010). Taking stock: Integrating and differentiating multiple proactive behaviors. *Journal of Management*, 36(3), 633–662.
- Ployhart, R.E. and Bliese, P.D. (2006), “Individual adaptability (I-ADAPT) theory: conceptualizing the antecedents, consequences, and measurement of individual differences in adaptability”, in Pierce, L.G., ShawnBurke, C. and Salas, E. (Eds), *Understanding Adaptability: A Prerequisite for Effective Performance Within Complex Environments*, Emerald Group Publishing Limited, Amsterdam, London, pp. 3-39.
- Schaufeli, W.B. and Salanova, M. (2007), “Work engagement: an emerging psychological concept and its implications for organizations”, in Gilliland, S.W., Steiner, D.D. and Skarlicki, D.P. (Eds), *Research in Social Issues in Management: Managing Social and Ethical Issues in Organizations*, Vol. 6, Information Age Publishers, Greenwich, CT, pp. 130-177.
- Schwarzer, R., & Jerusalem, M. (1995). Generalized Self-Efficacy scale. In J. Weinman, S.Wright, & M. Johnston (Eds.), *Measures in health psychology: A user’s portfolio. Causal and control beliefs*. Windsor, UK: NFER-NELSO. (pp. 30-37).
- Tolli, A.P. and Schmidt, A.M. (2008), “The role of feedback, causal attributions, and self-efficacy in goal revision”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 93 No. 3, pp. 692-701.
- Verhaest, D., & Omey, E. (2006). The impact of overeducation and its measurement. *Social Indicators Research*, 77(3), 419–448.
- Wæraas, A., & Dahle, D. Y. (2020). When reputation management is people. management: Implications for employee voice. *European management journal*, 32(2), 277-287.



- Walumbwa, F.O., Wang, P., Wang, H., Schaubroeck, J. and Avolio, B.J. (2010), "Psychological processes linking authentic leadership to follower behaviors", *The Leadership Quarterly*, Vol. 21 No. 6, pp. 901-914.
- Wang, Z, Liu, Y, Xu, S & Sun, Y (2019), 'Transformational leadership and employee voice: an affective perspective', *Frontiers of Business Research in China*, vol. 13, no. 1, 1-14.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Heuven, E., Demerouti, E. and Schaufeli, W.B. (2008), "Working in the sky: a dairy study among flight attendants", *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 13 No. 4, pp. 340-356.
- Yuan,L., Cuong Vu,M.& Nguyen,N.(2017). Linking Ethical Leadership to Employee Voice Behavior: The Role of Leader- Member Exchange. *International Journal of Management & Business Student*, 7.
- Zhang, M. J., Law, K. S., & Lin, B. (2016). You think you are big fish in a small pond? Perceived overqualification, goal orientations, and proactivity at work. *Journal of Organizational Behavior*, 37(1), 61-84.
- Zhao,L., Zhao,S., Zeng,H., and Bai,J.,( 2021). "To Share or Not to Share? A Moderated Mediation Model of the Relationship between Perceived Overqualification and Knowledge Sharing." *Baltic Journal of Management* 16 (6): 681-98.