

بررسی عوامل مؤثر بر تنش حاصل از نظارت همگانی برای کارکنان ناجا

قدیر بخشی^۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۶/۲۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۸/۱۲

از صفحه ۱۳ تا ۳۰

چکیده

هدف این پژوهش، شناسایی عوامل مؤثر بر فشار روانی حاصل از نظارت همگانی ناجا برای کارکنان ناجا و ارائه ساختار این تأثیرگذاری است. هدف مقاله، کاربردی، و روش اجرای آن، توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق را کارکنان شاغل در فرماندهی انتظامی تهران بزرگ تشکیل می‌دهند که از میان آنان بر اساس فرمول کوکران ۲۵۲ نفر به عنوان حجم نمونه و به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب شده‌اند. در این پژوهش از ابزار پرسشنامه محقق ساخته، کمک گرفته شده و به منظور سنجش روایی پرسشنامه از دو روش اعتبار محتوایی (با روش اعتبار صوری) و روایی سازه (با روش تحلیل عاملی تأییدی) و شاخص پایایی ابزار سنجش بر اساس ضریب آلفای کرونباخ عدد ۰/۸۵ است. داده‌های مربوط به تأثیر متغیرهای زمینه‌ای (سابقه خدمت، تحصیلات و درجه کارکنان) بر متغیر وابسته (احساس فشار روانی حاصل از نظارت همگانی) نشان می‌دهد که این تأثیر در سطح اطمینان ۰/۹۹ معنادار است. بر اساس تحلیل رگرسیونی، متغیرهای احساس در معرض نظارت بودن، احساس مسئولیت، احساس کنترل درونی و رضایت شغلی کارکنان در سطح اطمینان ۰/۹۹ بر احساس تنش حاصل از نظارت همگانی تأثیر زیادی داشته است. این تأثیر درباره احساس در معرض نظارت بودن مثبت و در زمینه بقیه متغیرها منفی بوده است.

واژگان کلیدی

نظارت همگانی، احساس مسئولیت، کنترل درونی، رضایت شغلی

۱. مقدمه

فعالیت‌های روزمره زندگی شخصی و شغلی انسانها سرشار از تنش است و افراد فرصتی برای زندگی بدون آن نمی‌یابند. واقعیت زندگی در عصر حاضر بیان‌کننده این است که تنش اجتناب‌ناپذیر شده است. بر اساس دیدگاه صاحب‌نظران، تنش مطلوب، عاملی مثبت است که افراد را در کارها و تحقق اهدافشان یاری می‌کند. از سوی دیگر چنانچه فرد بدرستی و از راه صحیح با تنش و جنبه‌های منفی آن مقابله نکند، ممکن است به انواع بیماریهای جسمی، روانی و افسردگیهای شدید روحی دچار شود. امروزه فشار روانی به یکی از رایجترین و پرهزینه‌ترین مشکلات محیط‌های کاری تبدیل شده است. سازمانها در جوامع مختلف اعم از توسعه یافته، در حال توسعه و ... وظایف و مأموریت‌های مشخصی بر عهده دارند. هدف اصلی هر سازمان اجرای بموقع و کامل وظایف است. رکن اساسی سازمانها، نیروی انسانی آن سازمان به شمار می‌رود. شغل پلیس، که در جمهوری اسلامی ایران با عنوان نیروی انتظامی شناخته می‌شود، بنا به نظر بسیاری از پژوهشگران، پرفشارترین شغل است (الیاسی، ۱۳۸۶: ۲۵).

کارکنان سازمانها بار اصلی تحقق اهداف را بر عهده دارند. این کارکنان تحت تأثیر فشارهای متعدد برای اجرای وظایف شغلی خود از قبیل فشار انجام دادن بموقع کار و عرضه خدمات کیفی مورد انتظار هستند. آنان برای حفظ شغل و موقعیت شغلی خودشان به تحمل فشارهای شغلی مجبور هستند. سازمانها به دلیل ضوابط، قوانین و مقرراتی که بر آنها حاکم است که کارکنان باید آنها را رعایت کنند، دسته دیگری از عوامل فشار را تولید می‌کنند که بر کارکنان تحمیل می‌شود. این دسته از عوامل نیز جزء عوامل فشارزای شغلی، و اعمال نظارت و مدیریت بر عملکرد آنها از این دسته است. کارکنان به دلیل زندگی در محیط‌های خانوادگی و اجتماعی ... در معرض دسته دیگری از فشارهای مرتبط با شغل قرار دارند. مأموران پلیس به دلیل خطرناک بودن شغل و درآمدهای محدودشان از سوی خانواده دچار چالش‌هایی می‌شوند. درگیری با مجرمان و خاطیان برای کارکنان پلیس، موجبات تهدیدهای جانی، مالی و خانوادگی را فراهم می‌آورد. دسته‌های دیگری از عوامل فشارزای شغلی را می‌توان برشمرد که از سوی کارکنان ادراک می‌شود (الیاسی، ۱۳۸۶: ۳۶).

فشار روانی، حالتی است که به موجود زنده (ارگانیسم) از جمله انسان حاکم می‌شود و این موجود را به فعالیتهایی (در حد طبیعی یا بیش از حد طبیعی در زمانی محدود یا در مدتی غیرقابل کنترل) وادار می‌کند. چنانچه موجود زنده نتواند این حالت (تنش) را در مهار و کنترل خود درآورد و یا در برابر آن ایستادگی کند، دچار پیامدهای زیانبار آن خواهد شد. مطالعات

بسیاری نشان می‌دهد کارکنان پلیس در معرض انواع فشارهای شغلی هستند. در برخی از مطالعات، این فشارها به دو دسته عمده فشارهای شغلی ناشی از سازمان (تنش سازمانی) و فشارهای شغلی ناشی از مأموریت (تنش عملیاتی) دسته‌بندی می‌شود (آزاد مرزآبادی، ۱۳۹۰: ۴۵). نتایج پژوهش‌های داخلی و خارجی، پیامدهای زیانبار فشارهای شغلی بر سازمان (عملکرد سازمانی و سلامت فرد) را آشکار ساخته است. در اغلب پژوهش‌های مربوط به راه‌های پیشگیری و مدیریت فشار شغلی در سازمان پلیس، راهکارهای نتیجه بخشی را برای بهبود وضع سازمان (به لحاظ اجرای وظایف، مأموریت‌های و هزینه‌ها) بهبود وضع فرد (در ابعاد سلامتی و کارایی) نشان می‌دهد. از آغاز شکل‌گیری و تأسیس سامانه نظارت همگانی ناجا، این سؤال اساسی پیش روی کارشناسان و فرماندهان پلیس قرار گرفت که آیا چنین مرکزی، تنش مضاعفی را بر کارکنان شاغل در نیروی انتظامی تحمیل نمی‌کند. گرچه نظارت همگانی برای اغلب کارکنان ناجا نوعی محرک تنش‌آمیز تلقی می‌شود، چنین وضعیتی چنانچه از سطح آستان تحمل کارکنان فراتر نرود، می‌تواند به منزله فشار روانی مطلوب و بازدارنده عمل کند؛ اما زمانی که تنش حاصل از نظارت از آستان تحمل آنان فراتر رود، نه تنها کارکرد بازدارنده نخواهد داشت، بلکه به محرکی برای کناره‌گیری، بدکارکردی و حتی دست یازیدن به کنشهای خلاف و ناهنجار نیز تبدیل می‌شود؛ از همین رو لازم است بازرسی ناجا به اقداماتی مبادرت کند که از یک سو آثار مطلوب حاصل از نظارت را فزونی بخشد و از سوی دیگر مانع بروز نشانه‌های احساس فشار روانی شدید و بالینی شود. در این مقاله، راهکارها و رهنمودهایی ارائه شده است که جامعه عمل پوشاندن به آنها می‌تواند تحقق این دو هدف را آسان سازد.

۲. پیشینه پژوهش

یوسفی، نصیری و جعفری (۱۳۹۷) پژوهشی را با عنوان «بررسی رابطه‌ی جو سازمانی، استرس شغلی و تعلق شغلی با سلامت روانشناختی و معنوی کارکنان زندانهای استان کردستان» انجام داده‌اند. بنابر یافته‌های این پژوهش، می‌توان نتیجه گرفت که کاهش فشار روانی شغلی و تعلق شغلی و افزایش مشارکت کاری و فضای امن سازمانی، باعث افزایش سلامت روانشناختی کارکنان زندانها می‌شود. اردستانی سامانی (۱۳۹۶) پژوهشی را با عنوان «اثربخشی آموزش تاب‌آوری بر کاهش استرس شغلی» انجام داده است. نتایج آن نشان می‌دهد با آموزش مهارت‌های تاب‌آوری، میزان تنش شغلی نظامیان به شکل قابل توجهی کاهش پیدا می‌کند و فرماندهان مراکز نظامی می‌توانند با آگاهی از میزان فشار روانی شغلی کارکنان و آموزش روشهای کاهش آن با اجرای

برنامه‌های بهبود، اقدامات اصلاحی لازم را به کار گیرند. صیدی و معاضدیان (۱۳۹۵) پژوهشی را با عنوان «بررسی رابطه رضایت شغلی و استرس شغلی بین کارکنان انتظامی شهرستان زاهدان» انجام داده‌اند. نتایج این پژوهش حاکی از رابطه معنادار میان متغیرهای رضایت و تنش شغلی در جامعه مورد بررسی است. آزاد مرزآبادی و نیک نفس (۱۳۹۵) پژوهشی را با عنوان «سبکهای مقابله با استرس شغلی در کارکنان نظامی» انجام داده‌اند. نتایج نشان داد که کارکنان نظامی برای رویارویی با موقعیتهای تنشزا بیشتر از سبک مسئله‌مدار (با میانگین انحراف استاندارد ۵۱/۴۹) استفاده کرده‌اند. همچنین نتایج نشان داد که تنها سبک هیجان‌مدار می‌تواند فشار روانی شغلی را پیش‌بینی کند. آزاد مرزآبادی و غلامی فشارکی (۱۳۹۰)، تحقیقی را با عنوان «شناسایی عوامل مؤثر بر استرس شغلی در کارکنان نظامی ایران» انجام داده‌اند. یافته‌های این تحقیق، نشان می‌دهد که رابطه سن با فشار روانی شغلی به صورت منحنی شکسته بود که در آن بیشترین میزان تنش در بازه سنی ۲۶ تا ۴۰ سال مشاهده شد و پس از آن با افزایش سن، تنش شغلی نیز کاهش داشت. طبق نتایج، رابطه معکوس بین رضایت شغلی و فشار روانی شغلی وجود داشت. رضایت شغلی بر همه حیطه‌های فشار روانی شغلی اثرگذار است و سابقه کار نیز با تنش شغلی رابطه معنی‌دار دارد. گایترو و همکاران^۱ (۲۰۰۸) با استفاده از الگوسازی معادلات ساختاری به بررسی رابطه محیط سازمانی، تعارض کار و خانواده، تنش شغلی، ویژگیهای فردی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرداختند. نتایج این تحقیق نشان داد که عوامل سازمانی به شکل‌های فشار کاری بیش از حد، تعارض از جمله مهمترین متغیرهایی بود که بر فشار روانی شغلی بیشترین تأثیر را گذاشته است. همچنین در الگوی آنها ارتباط معنی‌داری بین ویژگیهای فردی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی مشاهده شد. سورش و همکاران^۲ (۲۰۱۳) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که کارکنان پلیس از جنبه‌های سازمانی و اجتماعی، کارشان را بیشترین حالت در معرض فشار روانی توصیف کردند بویژه در ساعات وظیفه، کمبود وقت در کنار خانواده، فشارهای سیاسی از خارج و امکانات نامناسب. نتایج نشان داد که فشار روانی بیشتر در موارد سازمانی رخ می‌دهد تا خطرهای فیزیکی. سازمانهای پلیس باید اقدامات اصلاحی را مانند تغییرات درون سازمانی و بهبود برنامه‌های آموزشی در دستور کار قرار دهند.

1. Gaither et al

2. R. S. Suresh

۳. مبانی نظری پژوهش

۳-۱. فشار روانی شغلی

امروزه تقریباً هر کسی در هر محلی و هر موقعیتی فشار عصبی یا تنش را در محیط کار و سازمان احساس می‌کند. این واقعیت عینی و انکارناپذیر و مسئله‌ای مهم در سازمانهای مدرن امروزی است (ویتمن^۱، ۱۹۹۹). فشار شغلی، «هر گونه فشار روانی است که در محیط کار به فرد شاغل وارد می‌آید. این فشارها ناشی از وظیفه، تعارضات شغلی، تعاملات بین فرد و محیط فیزیکی کار است (آرنولد^۲ و فلدمن، ۱۹۹۶). به طور کلی فشار روانی شغلی وقتی به وجود می‌آید که نیازهای فیزیولوژیکی، رفتاری و روانی بسادگی برطرف نمی‌شود و فرد تحت فشار قرار می‌گیرد. باید اذعان کرد که تمام فشارهای عصبی (تنش) توسط مدیریت قابل کنترل نیست؛ از جمله مسائل خانوادگی و یا مالی نیروها که مدیریت نمی‌تواند آنها را کنترل کند؛ ولی فرد این تنش‌ها را با خود به محل کار می‌آورد (حیاتی و محمدی، ۱۳۸۷)؛ لذا فشار روانی شغلی را می‌توان جمع شدن عوامل تنشزا در موقعیتهای مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به تنشزا بودن آن اتفاق نظر دارند. فشار روانی شغلی به عنوان کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگیهای فردی شاغل، میزان بیش از حد تقاضای محیط کار و فشارهای مرتبط با آن است که این فشارها بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آنها برآید. فشار روانی شغلی را می‌توان به صورت پاسخهای جسمانی و احساسی در فرد تعریف کرد که زمانی به وجود می‌آید که نیازهای شغلی با تواناییها، استعدادها یا توقعات فرد متناسب نیست. بنابراین در مطالعه تنش شغلی، باید به هماهنگی محیط و فرد توجه کرد که منظور از محیط، محیطهای فیزیکی و اجتماعی است. فشار روانی شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عوامل تنشزا و آن گونه وضعیتهای مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به تنشزا بودن آن اتفاق نظر دارند؛ برای نمونه یکی از وضعیتهای پرتنش و مرتبط با شغل این است که از یک سو کارکنان در معرض خواستها یا فشارهای زیاد در محیط کار قرار می‌گیرند و از سوی دیگر برای بر آوردن این خواسته‌ها، وقت و توانایی محدودی در اختیار داشته باشند. طبیعی است که فرد چون نمی‌تواند از پس آنها برآید با ایرادگیریهایی پی در پی سازمان رو به رو می‌شود؛ به بیان دیگر، فشار روانی ناشی از شغل، فشاری است که فرد معینی بر سر شغل معینی دستخوش آن می‌شود. در این تعریف، چند نکته نهفته است: شخص شاغل تا چه اندازه از تجربه برخوردار است (کارآموده است یا تازه کار)؛ چه نوع شخصیتی از خود در محیط کار نشان

1. Weightman

2. Arnold & Feldman

می‌دهد و میزان قدرت و ضعف او در رویارویی با وضع موجود چقدر است. این تعریفها هر یک در نوع خود مناسب است؛ زیرا یکی به جنبه‌های معینی از محیط کار تأکید، و دیگری به ویژگیها و جنبه‌های معینی از شخصیت فرد توجه می‌کند (سوری، ۱۳۹۳، ص ۳۴).

به طور خلاصه فشار روانی شغلی را می‌توان با توجه به نشانه‌هایی که در فرد ظاهر می‌شود، مانند پرخاشگری، خلق و خوی افسرده، دشمنی و عنادورزی، مشاهده کرد. در همین حال، چنین تنشی را می‌توان با ملاحظه عملکرد فرد در محیط کار مانند غیبت از کار یا از دست دادن بهره‌وری و ... تشخیص داد؛ اما واقعیت دیگر این است که فشار روانی شغلی، علاوه بر ایجاد اختلال در سلامت جسمی و روانی و رفتاری فردی کارکنان، سلامت سازمانها، بهره‌وری کاری، میزان و کیفیت تولید و عرضه خدمات را نیز تحت تأثیر جدی خود قرار می‌دهد که باید حتماً از جانب سازمانها مورد توجه و اهتمام جدیتر قرار گیرد.

۳-۲. نظارت همگانی و تنش در کارکنان پلیس

شواهد پژوهشی زیادی در دست است که آشکار می‌سازد مشاغل انتظامی (مشاغل مربوط به پلیس) «فشار روانی» (استرس) زیادی بر کارکنان و نیروهای شاغل در این گونه شغلها وارد می‌سازد؛ چرا که این شغلها از یک سو از حساسیت و اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است و لاجرم هر نوع کوتاهی و کاستی در به سامان رساندن آنها آثار نامطلوب فراوانی برای سازمان و امنیت جامعه در پی دارد. از سوی دیگر، فعالیت در این سازمانها (مثلاً مداخله در کجروپهای اجتماعی و مقابله با بزهکاران، مجرمان و دیگر افرادی که قوانین و هنجارهای جامعه را نقض می‌کنند). مستلزم رو به رو شدن با برخی «تهدیدها» و تحمل برخی «آسیبهای روانی و جسمانی» است. شاید به همین دلیل است که بر اساس یافته‌های پژوهشگران، کارکنان پلیس، پنج بار بیش از میانگین دیگر افراد جامعه، دچار نشانگانهای پس ضربه‌ای (نظیر اختلال تنش پس از ضربه و اختلال واکنش حاد فشار روانی) می‌شوند (الیاسی، ۱۳۸۶).

نظارت همگانی، ابزاری است که مدیران پلیس را قادر می‌سازد از طریق مراقبت از چگونگی پیشرفت عملیات و تغییر و اصلاح لازم در آن، مانع انحراف تحقق هدفهای سازمان شوند؛ از این رو می‌توان آن را عنصر جدایی‌ناپذیر برنامه‌های توسعه سازمان به شمار آورد؛ به عبارت دیگر صحت جهتگیری فعالیتها را برای رسیدن به اهداف مناسب تأیید می‌کند. بر همین اساس، فلسفه وجودی نظارت همگانی، حفظ پویایی و بقای پایدار سازمان است. نظارت همگانی، نمونه عینی حق حاکمیت ملی، حق مشارکت عمومی و حق نقد اجتماعی است (اعرابی و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۳۳). نظارت همگانی در توسعه فرهنگ و پویایی مدیریت انتظامی نقش راهبردی دارد.

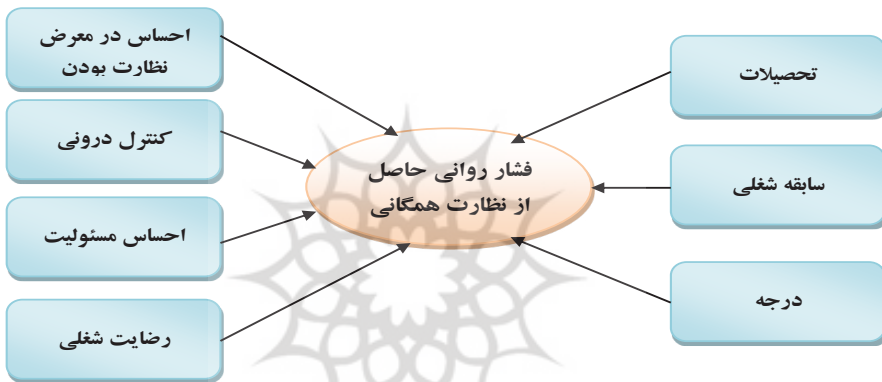
نظارت همگانی با کمترین هزینه، بیشترین بازدهی (بهره وری در مدیریت انتظامی) را به میان می‌آورد و سبب پیشگیری و درمان فساد اداری در سه عرصه رفتار، مالی و حقوقی می‌شود. در رهیافت زندگی اجتماعی نیز آثار و برکات فراوان از نظارت همگانی به دست می‌آید به گونه‌ای که به حق می‌توان آن را سرمایه اجتماعی^۱ خواند. از دیگر کارکردهای مهم نظارت همگانی، تقویت و توسعه مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی فردی و سازمانی در ساختار پلیس است. این کارکرد بر اساس نتایج مطالعات علمی، پیامدهایی چون افزایش فشار روانی بر کارکنان را نیز به دنبال دارد که هدف اصلی این پژوهش، بررسی و تبیین آن است. سازمانها نیز همچون اشخاص حقیقی یا مسئولیت‌پذیرند یا مسئولیت‌گریز. مسئولیت‌پذیری در مدیریت نظارت همگانی، سبب افزایش اعتماد شهروندان می‌شود و مسئولیت‌گریزی عامل اعتمادستیزی است. مراد از مسئولیت‌پذیری، پایبندی سازمان متولی نظارت همگانی به جمیع حقوق عناصر محیط درونی و بیرونی بویژه حقوق شهروندان است. گام نخست در مسئولیت‌پذیری، شناخت تفصیلی صاحبان حق و آگاهی نسبت به جمیع حقوق هر یک از آنان است. چنین شناختی را باید از حافظه شفاهی و مبهم افراد درآورد و به صورت سازمان یافته، فراگیر و منسجم تدوین کرد و این همان سند جامع اخلاقی نظارت همگانی نیروی انتظامی است. نقطه آغازین در مسئولیت‌پذیری تدوین علمی چنین سندی است. خوشبختانه الگوهای ایرانی موفق در تدوین سند جامع اخلاقی وجود دارد. گام دوم در مسئولیت‌پذیری، برنامه‌ریزی به منظور تحقق سند جامع اخلاقی است. پاسخگویی یکی از مصداقهای مسئولیت‌پذیری است. پاسخگویی در واقع از نقدپذیری فعال و نظام‌مند شروع و با قبول مسئولیت در نقد وارد شده به انجام می‌رسد. نظارت همگانی به مطالبات و نقدهایی می‌انجامد. بی‌اعتنایی در برابر آنها و نقدگریزی، سبب اعراض شهروندان از نظارت همگانی می‌شود. پاسخگویی، نیازمند نظام جامعی است که بتواند فرایندهای اقبال به دیدگاه‌ها، گرفتن داده‌ها، تبدیل آنها به اطلاعات، تحلیل آنها، ورود نتایج تحلیل به فرایند تصمیم‌سازی و اعلام اقدامها و گزارشدهی را سامان بخشد و آنها را هدایت کند (خورشیدی، ۱۳۸۹، ص ۸۸).

کارکنان پلیس بویژه آنانی که به رویارویی با جرائم یا آشوبها و بحرانهای اجتماعی می‌پردازند، اغلب در معرض تهدیدهای شدیدی قرار می‌گیرند که ممکن است فراتر از آستان و توان تحمل آنان باشد. میرن و دیگران (۲۰۰۶) در یک بررسی همه گیرشناسی جامعه، ادعای تایلور و دیگران را مورد بررسی و آزمون قرار دادند. آنان از بین کارکنان پلیس امریکا و شهروندان غیرنظامی آن کشور به ترتیب دو نمونه ۳۵۰۰ نفری و ۵۰۰۰ نفری انتخاب و سطح فشار روانی و دیگر مشکلات

روانشناختی آنان را مورد اندازه گیری قرار دادند. یافته‌های آنان نشان داد که میانگین تنش افراد پلیس، دو برابر شهروندان عادی است. هم‌چنین میزان شیوع اختلالات و آسیب‌های روانشناختی آنان بویژه اختلالات اضطرابی آنان از افراد غیرنظامی بیشتر است. این محققان در تبیین یافته‌های خود به عواملی نظیر دشواری شغل پلیس، ضعیف بودن سطح حمایت اجتماعی از کارکنان پلیس و مقررات و ضوابط شغلی جدید، اشاره کرده‌اند. به باور میرن و دیگران (۲۰۰۶)، «جامعه از پلیس انتظار دارد تا وظایف و مأموریت‌های دشوار خویش را بدون کم و کاست به سامان برساند؛ این در حالی است که سطح حمایت اجتماعی افراد جامعه از افراد پلیس، بسیار کمتر از انتظاراتی است که آنان از پلیس دارند». افزون بر انتظارات جامعه، دشواری شغل و سطح پایین حمایت اجتماعی و عوامل دیگر نیز موجب افزایش میزان فشار روانی کارکنان پلیس می‌شود. یکی از آن عوامل، که پژوهش زیادی را نیز معطوف خود ساخته است، «کنترل و بازرسی» است. ساعتچی (۱۳۸۴) نشان داده است که یکی از منابع فشار روانی کارکنان، شیوه‌های ارزشیابی شغلی (بازرسی و نظارت) است. نیومن و دیگران (۲۰۰۷) طی پژوهشی جامع نشان داده‌اند که بازرسی و نظارت تنها برای آن دسته از کارکنان «تنش‌آور» است که اولاً: مرتکب یک یا چند کنش ناهنجار شده‌اند. ثانیاً اعتماد به نفس، وجدان کاری و احساس مسئولیت ضعیفتری دارند؛ چرا که این گونه افراد از هر نوع انتقادی می‌هراسند و حتی از بازبینی و بازنگری رفتار و منش خویش نیز واهمه دارند. این ادعا مورد تأیید سیاروچی و دیگران (۲۰۰۳) قرار گرفته است. این محققان نیز نشان داده‌اند افرادی که از انتقاد می‌هراسند، کسانی هستند که هوش هیجانی ضعیفی دارند؛ این گونه افراد نه تنها از انتقاد می‌ترسند، بلکه به سبب نداشتن مهارت‌های اجتماعی و ضعف در کنترل هیجانات خویش، اغلب بیش از دیگران در معرض شکوه و شکایت دیگران قرار می‌گیرند (به نقل از الیاسی، ۱۳۸۶، ص ۶۱ و ۶۲). نظریه شناختی بر این فرض نظری تأکید می‌کند که نظام شناختی افراد درباره وقایع و حوادث موجب شکل‌گیری رفتار سالم و ناسالم می‌شود. اگر ادراکات و باورهای فرد درباره حوادث، مثبت و منطقی باشد، رفتارهای سالم و عادی شکل می‌گیرد و بر عکس، اگر ادراکات و باورهای فرد در زمینه حوادث منفی و غیرمنطقی باشد، رفتارهای ناهنجار و فشار روانی به وجود می‌آید. به طور کلی در دیدگاه شناختی، تفکر منطقی و عقلانی، اساس سلامت شخصی و سازگاری است (شفیع آبادی و ناصری، ۱۳۷۸). در نظریه رفتارگرایی، مبنا این است که اگر محرک‌های اطراف فرد منفی و نابهنجار شد، فشار روانی به وجود خواهد آورد. هم‌چنین شرطی شدن معیوب نسبت به محرک‌ها و شرطی شدن‌های غیرضروری مشکل‌ساز است. رفتارگرایان، متغیرهای برون ارگانیزمی و محیطی را عامل اساسی رفتار بیان می‌کنند. سازگاری زمانی به دست

می‌آید که پاسخ مناسب و درست به محرکهای محیطی به گونه‌ای که بیشترین تقویت کننده یا محرک خوشایند را به وجود آورد. اگر ارگانیزم به شیوه‌ای رفتار کند که محرک آزارنده به دنبال آن بیاید، سازگاری وی بر هم خواهد خورد. در این نظریه، نظام مقابله‌ای افراد به شرطی شدن درست و سالم و یادگیریهای لازم و کافی از طریق قانونهای تقویت و تنبیه و ارائه محرکهای لازم و سازنده وابسته است (پروین، ۱۹۸۹). در نظریه‌های اجتماعی، عوامل محیط و جامعه از قبیل محل سکونت، سواد، شغل، درآمد، ساختار خانواده، آداب و رسوم و ارزشهای فرهنگی، امکانات جامعه و هنجارهای آن، رفتار بهنجار یا نابهنجار را شکل می‌دهد (سرندی، ۱۳۷۸).

۴. الگوی مفهومی پژوهش



۵. فرضیه‌های پژوهش

۱. احساس در معرض نظارت بودن بر احساس تنش حاصل از نظارت همگانی مؤثر است.
۲. کنترل درونی کارکنان بر احساس فشار روانی حاصل از نظارت همگانی توسط آنان مؤثر است.
۳. احساس مسئولیت کارکنان بر احساس فشار روانی حاصل از نظارت همگانی توسط آنان مؤثر است.
۴. رضایت شغلی کارکنان بر احساس تنش حاصل از نظارت همگانی توسط آنان مؤثر است.
۵. متغیرهای جمعیت شناختی (میزان تحصیلات، سابقه شغلی و درجه کارکنان ناها) بر احساس فشار روانی حاصل از نظارت همگانی تأثیر دارد.

۶. روش پژوهش

هدف تحقیق کاربردی، و روش آن توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق را کارکنان شاغل در فرماندهی انتظامی تهران بزرگ تشکیل می‌دهند که از میان آنان براساس فرمول کوکران ۲۵۲ نفر به عنوان حجم نمونه و به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه محقق ساخته، و به منظور سنجش روایی پرسشنامه از دو روش اعتبار محتوایی (با روش اعتبار صوری) و روایی سازه (روش تحلیل عاملی تأییدی) و برای برآورد پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. میزان آلفای کرونباخ شاخصهای تحقیق از ۰/۸۵ بزرگتر است و این موضوع نشان‌دهنده همبستگی درونی مطلوب متغیرها برای سنجش مفاهیم مورد نظر است و بدین ترتیب می‌توان گفت که تحقیق از امکان اعتماد و یا پایایی لازم برخوردار است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در قسمت توصیفی از جدولهای فراوانی و شاخص درصد میانگین‌ها و در قسمت استنباطی نیز از آزمون رگرسیون استفاده شده است.

۷. یافته‌های پژوهش

در این بخش ابتدا نتایج توصیفی (شاخص میزان تنش حاصل از نظارت همگانی در میان آزمودنیها) و سپس آزمون فرضیات تحقیق ارائه شده است.

جدول (۱): توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب شاخص ارزیابی از میزان تنش حاصل از نظارت همگانی

طیف اندازه‌گیری	فراوانی	درصد
کم	۸۴	۳۳/۳
متوسط	۱۲۷	۵۰/۴
زیاد	۴۱	۱۶/۳
جمع	۲۵۲	۱۰۰
شاخص های آماری	میانگین = ۲/۸۱ انحراف معیار = ۰/۵۷	

در این شاخص، نظر پاسخگویان درباره میزان احساس فشار روانی حاصل از نظارت همگانی، ارزیابی و جمع‌بندی شده است که نتایج نشان می‌دهد ۳۳/۳ درصد از پاسخگویان، میزان احساس تنش حاصل از نظارت همگانی را در حد کم و در مقابل ۱۶/۳ درصد از پاسخگویان در حد زیاد ارزیابی کرده‌اند. نتایج شاخص آماری (میانگین) نیز گویا است که در مجموع، پاسخگویان میزان احساس فشار روانی حاصل از نظارت همگانی را در حد متوسط ارزیابی کرده‌اند.

فرضیه اول: احساس در معرض نظارت بودن بر احساس تنش حاصل از نظارت همگانی مؤثر است.

جدول (۲): آزمون رگرسیون تأثیر احساس در معرض نظارت بودن بر احساس فشار روانی حاصل از نظارت همگانی

ضرایب	احساس فشار روانی حاصل از نظارت همگانی
ضریب رگرسیون استاندارد شده	۰/۵۱
ضریب تعیین	۰/۲۶۰
مقدار ثابت	۴/۱۴۱
بتا	۰/۵۵۲

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد نسبتی از واریانس احساس فشار روانی حاصل از نظارت همگانی که از طریق این عامل تبیین شده به اندازه ۰/۲۶۰، و این ضریب بدین معنی است که اگر احساس در معرض نظارت بودن، ثابت نگه داشته شود، درجه عرض از مبدأ احساس تنش حاصل از نظارت همگانی معادل ۴/۱۴۱ است. در تابع احساس فشار روانی حاصل از نظارت همگانی، ضریب زاویه رگرسیون برابر با ۰/۵۵۲ است.

فرضیه دوم: کنترل درونی کارکنان بر میزان احساس فشار روانی حاصل از نظارت همگانی آنان مؤثر است.

جدول (۳): آزمون رگرسیون تأثیر کنترل درونی کارکنان بر احساس فشار روانی حاصل از نظارت همگانی

ضرایب	احساس فشار روانی حاصل از نظارت همگانی
ضریب رگرسیون استاندارد شده	-۰/۳۴۲
ضریب تعیین	۰/۱۱۷
مقدار ثابت	۲/۵۲۹
بتا	-۰/۲۲۱

یافته‌های تحقیق دلالت می‌کند که نسبتی از واریانس احساس فشار روانی حاصل از نظارت همگانی که از طریق این عامل تبیین شده، معادل ۰/۱۱۷ است. اگر میزان کنترل درونی کارکنان، ثابت نگه داشته شود، درجه عرض از مبدأ احساس تنش حاصل از نظارت همگانی، معادل ۲/۵۲۹ است. در تابع احساس فشار روانی حاصل از نظارت همگانی، ضریب زاویه رگرسیون با -۰/۲۲۱ برابر است.

فرضیه سوم: احساس مسئولیت کارکنان بر میزان احساس فشار روانی حاصل از نظرات همگانی آنان مؤثر است.

جدول (۴): آزمون رگرسیون تأثیر احساس مسئولیت کارکنان بر احساس فشار روانی حاصل از نظرات همگانی

ضرایب	احساس فشار روانی حاصل از نظرات همگانی
ضریب رگرسیون استاندارد شده	-۰/۵۶۱
ضریب تعیین	۰/۳۱۴
مقدار ثابت	۵/۶۷۵
بتا	-۰/۵۷۲

یافته‌های تحقیق دلالت می‌کند نسبتی از واریانس تنش حاصل از نظرات همگانی که از طریق میزان احساس مسئولیت کارکنان تبیین شده برابر با ۰/۳۱۴ است. اگر میزان احساس مسئولیت کارکنان، ثابت نگه داشته شود، درجهٔ عرض از مبدأ فشار روانی حاصل از نظرات همگانی، معادل ۵/۶۷۵ است. در تابع تنش حاصل از نظرات همگانی، ضریب زاویه رگرسیون برابر ۰/۵۷۲- است. ارزشهای این ضرایب از درجهٔ متوسط بیشتر است. این شواهد دلالت می‌کند زمانی که شرط علی مورد نظر (احساس مسئولیت کارکنان) وارد تحلیل شود به ازای هر واحد تغییر در آن به اندازهٔ ۰/۵۷۲- واحد تغییر در تنش حاصل از نظرات همگانی، قابل تخمین است.

فرضیه چهارم: رضایت شغلی کارکنان بر میزان احساس استرس حاصل از نظرات همگانی توسط آنان مؤثر است.

جدول (۵): آزمون رگرسیون تأثیر رضایت شغلی کارکنان بر احساس فشار روانی حاصل از نظرات همگانی

ضرایب	احساس فشار روانی حاصل از نظرات همگانی
ضریب رگرسیون استاندارد شده	-۰/۲۳۳
ضریب تعیین	۰/۰۵۴
مقدار ثابت	۸/۰۳۲
بتا	-۰/۰۹۶

یافته‌های تحقیق دلالت می‌کند نسبتی از واریانس فشار روانی حاصل از نظرات همگانی که توسط عامل رضایت شغلی تبیین شده، معادل ۰/۰۵۴ است و اگر میزان عامل رضایت شغلی ثابت نگه داشته شود، درجهٔ عرض از مبدأ احساس فشار روانی حاصل از نظرات همگانی، معادل ۸/۰۳۲ است. در تابع احساس فشار روانی حاصل از نظرات همگانی، ضریب زاویه رگرسیون برابر ۰/۰۹۶- است.

فرضیه پنجم: متغیرهای جمعیت شناختی (میزان تحصیلات، سابقه شغلی و درجه کارکنان) بر احساس فشار روانی حاصل از نظارت همگانی تأثیر دارد.

جدول (۶): نتایج تأثیر متغیرهای زمینه‌ای بر فشار روانی حاصل از نظارت همگانی

متغیر وابسته متغیرهای زمینه‌ای	احساس فشار روانی حاصل از نظارت همگانی	سطح معنی داری (sig)
سابقه شغلی	$r_1 = -0.63$	0.025
تحصیلات	$r_1 = -0.33$	0.000
درجه	$r_1 = -0.52$	0.000

همان‌گونه که مشاهده می‌شود، بین متغیرهای سابقه شغلی، تحصیلات و درجه پاسخگویان و احساس تنش حاصل نظارت همگانی آنها رابطه معناداری دارد. شایان ذکر است، منفی بودن جهت رابطه بدین معناست که با افزایش سابق شغلی، تحصیلات و درجه کارکنان از میزان تنش حاصل از نظارت همگانی آنها کاهش می‌یابد؛ به عبارتی دیگر، کارکنان با سابقه بیشتر نسبت به کارکنان کم سابقه، کمتر تحت تأثیر فشار روانی حاصل از نظارت همگانی قرار می‌گیرند.

۸. نتیجه‌گیری

یکی از موضوعات مهم و مؤثر بر فشار روانی کارکنان پلیس، که طی دو دهه اخیر پژوهش‌های نسبتاً زیادی را نیز معطوف خود ساخته، «نظارت و بازرسی» است. نتایج این پژوهش، نشان می‌دهد که بین متغیرهای سابقه شغلی، تحصیلات و درجه پاسخگویان و احساس فشار روانی حاصل از نظارت همگانی آنها رابطه منفی معنادار وجود دارد. شایان ذکر است، منفی بودن جهت رابطه، بدین معناست که با افزایش سابق شغلی، تحصیلات و درجه کارکنان از میزان فشار روانی حاصل از نظارت همگانی بر آنها کاهش می‌یابد. این امر می‌تواند ناشی از خوگیری کامل نیروهای با سابقه، تحصیلات و درجه بالا با وضعیت و شرایط و مهارت‌های شغلی باشد. هم‌چنین دانش و تجربه زیاد آنها موجب کنار آمدن موفقیت‌آمیز آنها با شرایط شغلی و دشواریهای کاری می‌گردد. افراد با سابقه معمولاً در طول زمان سازگاری شغلی خوبی کسب می‌کنند و این امر به آنها کمک می‌کند که بتوانند با تنش‌های سازمانی و شغلی بخوبی کنار بیایند.

نظارت همگانی برای برخی از کارکنان ناجا به منزله منبع تنشزا (استرسور) عمل می‌کند. هم‌چنین میزان فشار روانی حاصل از نظارت همگانی در کارکنان با تحصیلات و درجه پایین‌تر، بیشتر است. بر اساس یافته‌های تجربی تحقیق با افزایش منبع کنترل درونی، احساس مسئولیت

و رضایت شغلی کارکنان از میزان احساس فشار روانی حاصل از نظارت همگانی آنها نیز کاسته می‌شود؛ ولی این تأثیر درباره متغیر «احساس در معرض نظارت بودن» بر عکس است؛ به عبارتی دیگر کارکنانی که از احساس در معرض نظارت بودن بیشتری برخوردارند، نسبت به کارکنانی که احساس کمتری در این زمینه دارند، احساس تنش بیشتری نیز از جانب نظارت همگانی می‌کنند. تبیین این یافته‌ها به عنوان نتیجه‌گیری می‌تواند حاوی چند نکته باشد:

نخست اینکه اساساً، همان گونه که در ادبیات پژوهش یادآوری شد هر نوع نظارتی که از بیرون فرد بر او اعمال شود، نوعی فشار و تنش در او ایجاد می‌کند؛ اما این فشار تنها زمانی بازدارنده و نامطلوب است که از سطح آستان، توان و ظرفیت روانی فرد فراتر رود؛ زیرا در غیر این صورت فشار روانی نه تنها از تراز «کنش‌وری» فرد نمی‌کاهد بلکه به منزله نوعی عامل آسانگر و تسریع بخش عمل می‌کند. بنابراین، مداخله در تنش و تلاش برای از میان راندن عوامل مولد آن، تنها زمانی ضروری است که تنش سلامت روانی فرد را به مخاطره اندازد و او را در دام مشکلات روانشناختی گرفتار سازد (الیاسی، ۱۳۸۶، ص ۸۱).

دوم اینکه گرچه نظارت همگانی برای بسیاری از کارکنان ناجا تنش‌آمیز و فشارزا است، عواملی نظیر احساس مسئولیت، کنترل درونی، وجدان اخلاقی، عزت نفس و رضایت شغلی، موجب تعدیل آثار فشار روانی نظارت همگانی می‌شود؛ به عبارت دیگر، نظارت همگانی عمدتاً برای آن دسته از نیروهای ناجا بیشتر تنش‌آمیز است که فاقد این ویژگیها باشند.

ناگفته پیداست که کاستی در هر یک از این ویژگیها، مشکلاتی را برای فرد پدید می‌آورد و موجب کاستی در برخی عملکردها می‌شود. کاستی عملکرد یا کجکارکردی نیز به نوبه خود موجب می‌شود تا دیگران (شهروندان) از آن فرد ناخرسند شوند و ناخرسندی خود را به سامانه نظارت همگانی منعکس کنند؛ از همین رو، یکی از ساز و کارهای بنیادی از میان راندن فشار روانی حاصل از نظارت همگانی، علاوه بر بازنگری جدی و مستمر در ساختارها، اصلاح روشها و عملکرد نظارت همگانی در سطح فردی و کلان سازمانی ناجا، افزایش مهارتهای روانشناختی کارکنان ناجا است. بدیهی است که برای افزایش مهارتهای روانشناختی و عزت نفس کارکنان نیز، ناگزیر باید به برگزاری دوره های آموزشی ویژه مبادرت کرد.

۹. پیشنهادهای کاربردی

بر اساس نتایج پژوهش، متغیر «احساس در معرض نظارت بودن» بر فشار روانی حاصل از نظارت همگانی برای کارکنان تأثیر فزاینده‌ای دارد؛ لذا به منظور کاهش پیامدها و کارکردهای

منفی بویژه تنش حاصل از نظارت همگانی به بازنگری در اقدامات و فرایندها، تدابیر و اقدامات اساسی نیاز است که از جمله تغییر در رویکرد نظارت همگانی و حرکت از بازرسی تحقیق‌آمیز نظیر مچگیری، حسابرسی خائفانه، ارزیابی مدار و خطی به سمت و سوی نظارت محتوایی و توسعه مدار باید حرکت شود که با ایجاد سامانه گرفتن و تحلیل داده‌ها و اطلاعات، تولید و مدیریت دانش حاصل از آن، زمینه بهسازی محیط سازمانی سالم و پویا، هدایت و نظارت مستمر بر عملکرد کارکنان با تأکید بر موارد مثبت نظیر خودپایی و تقویت انگیزش‌های درونی کارکنان و نیز شهروندان را فراهم می‌سازد.

نتایج پژوهش حاکی از تأثیر معکوس افزایش منبع کنترل درونی بر میزان احساس فشار روانی حاصل از نظارت همگانی برای کارکنان است. بر این اساس با آموزش مهارت‌های مقابله‌ای به کارکنان ناها می‌توان توانایی و قدرت رویارویی آنها را با فشارها و تهدیدات افزایش داد. یکی دیگر از راه‌های پیشگیری از مشکلات روانی و رفتاری، ارتقای ظرفیت روانشناختی افراد است که از طریق آموزش مهارت‌های زندگی، جامعه عمل می‌پوشد. مهارت‌های زندگی مجموعه‌ای از تواناییها است که زمینه سازگاری و رفتار مثبت و مفید را فراهم می‌آورد. مهارت‌های زندگی شامل ده توانایی به این قرار است: توانایی حل مسئله، توانایی تصمیم‌گیری، توانایی تفکر خلاق، توانایی تفکر انتقادی، توانایی ارتباطی، توانایی روابط بین فردی، توانایی خود آگاهی، توانایی همدلی، توانایی رویارویی با هیجان، توانایی رویارویی با فشارهای روانی. از طرفی تقویت توان معنوی کارکنان از طریق تشکیل کلاسهای تربیتی و آموزش دینی، تهیه و برگزاری بیشتر مراسم و مناسک مذهبی در این زمینه می‌تواند مؤثر باشد.

۱۰. سیاست‌گذاری

اینجانب بر خود لازم می‌دانم از همه همکاران و پژوهشگرانی که بنده را در اجرای پژوهش یاری نموده‌اند، کمال تقدیر و تشکر را داشته باشد.

فهرست منابع

- الیاسی، محمد حسین (۱۳۷۹)، استرس پس از ضربه، نوشته جوزف و دیگران، تهران: نشر آامن.
- الیاسی، محمد حسین (۱۳۸۶) سازوکارهای کاهش استرس حاصل از نظارت همگانی، مجموعه مقالات دومین همایش ناجا و نظارت همگانی، تهران، مرکز نظارت همگانی ناجا.
- اردستانی سامانی، ندا (۱۳۹۶)، اثربخشی آموزش تاب آوری بر کاهش استرس شغلی، فصلنامه دانش انتظامی استان چهار محال و بختیاری، س نهم، ش ۳۴، ص ۴۵-۶۳.
- آزاد مرزآبادی، اسفندیار و غلامی فشارکی، محمد (۱۳۹۰)، شناسایی عوامل مؤثر بر استرس شغلی در کارکنان نظامی ایران. مجله طب نظامی، ش ۴۷، ص ۱-۶.
- آزاد مرزآبادی، اسفندیار و نیک نفس، سعید (۱۳۹۵)، «سبکهای مقابله با استرس شغلی در کارکنان نظامی»، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی، تهران (پیاورد سالم) دوره ۱۰، ش ۴ مهر و آبان ۱۳۹۵، ص ۳۱۰-۲۹۹.
- اعرابی، سید محمد، زارع، رحیم و پور سعید، محمد مهدی (۱۳۸۹)، نظارت همگانی و توسعه سازمان، مجموعه مقالات همایش ملی نظارت همگانی (راهبردها و راهکارها)، مرکز نظارت همگانی شهرداری تهران.
- ساعتچی، محمد (۱۳۸۴)، روانشناختی کاربردی برای مدیران، تهران، انتشارات بعثت.
- سوری، احمد (۱۳۹۳)، بررسی عوامل استرس زای درون سازمانی و برون سازمانی فراگیران مرکز آموزش درجه داری ناجا، معاونت آموزش ناجا.
- پروین، جان (۱۳۸۱)، شخصیت: نظریه‌ها و تحقیق. (ترجمه محمد جواد جعفری و پروین کدیور). تهران: رسا. (تاریخ انتشار اثر به زبان اصلی ۱۹۸۹).
- سرنودی، پرویز (۱۳۷۸)، آسیب شناسی اجتماعی، تبریز: دانشگاه تبریز.
- شفیق آبادی، عبدالله و ناصری، غلامرضا (۱۳۷۸)، نظریه‌های مشاوره و روان درمانی. تهران: انتشارات مرکز نشر دانشگاهی.
- صیدی و معاضدیان (۱۳۹۵)، بررسی رابطه بین رضایت شغلی و استرس شغلی در بین کارکنان انتظامی شهرستان زاهدان، فصلنامه دانش انتظامی استان سیستان و بلوچستان، س هفتم، ش ۲۱، ص ۱۲۳-۱۳۶.

- مظفری، محمد مهدی و مقدم، ناهید (۱۳۹۵)، تأثیر استرس شغلی بر رضایت شغلی، ارائه شده در کنفرانس بین المللی مدیریت تغییر و تحول، ۱۴ و ۱۵ مهرماه ۱۳۹۵.

- خورشیدی، غلامحسین (۱۳۸۹)، نظارت همگانی و فساد اداری، مجموعه مقالات نظارت همگانی، شهروندی و توسعه سازمانی، نشر فرهنگ صبا، چ دوم.

- حیاتی، فرهاد و محمدی، میثم (۱۳۸۷)، مقابله با استرس در زنان مبتلا به سرطان پستان مراجعه کننده به بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران، مجله بیماریهای پستان، ش ۱، بهار ۸۷، ص ۳۸-۴۳.

- یوسفی، ناصر، نصیری هانیس، غفار و جعفری، محمد (۱۳۹۷)، بررسی رابطهٔ جو سازمانی، استرس شغلی و تعلق شغلی با سلامت روانشناختی و معنوی کارکنان زندانهای استان کردستان، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، س هفتم، ش ۴، شماره پیاپی ۲۸، زمستان ۱۳۹۷، ص ۲۸۱-۳۱۵.

- Arnold, H.J & Feldman, D.C (1996). Organizational Behavior. Singapore: Fong & Sons Printers.
- Gaither, A.C.; Doucette, W.R.; Pederson, C.A. (2008), "A modified model of pharmacists' job stress: The role of organizational, extra role, and individual factors on work-related outcomes", Administrative Pharmacy, vol. 4, pp. 231-243.
- Miron, H.et.al.(2005) stress full jobs. www.ir.cm.
- Mullins, I.J (2001). Management and Organizational Behavior. London Prentice Hall.
- Newman's.(2005) performance evaluation and stress. www.social.ir.
- R.S.Suresh,R.N.Anantharaman2,AjithaAngusamy & Jaya Ganesan(2013) Sources of Job Stress in Police Work in a Developing Country. International Journal of Business and Management; Vol. 8, No. 13; 2013. ISSN 1833-3850 E-ISSN 1833-8119Published by Canadian Center of Science and Education.
- Weightman, J.(1999). Introducing Organizational behavior. Edinburgh Gate, Harlow: Addison- Wesley.



پښتونستان د علومو او انساني مطالعاتو فریښی
پرتال جامع علومو انسانی