

فشارهای عصبی بر هادیان منابع پنهان و راه‌های مقابله با آن

مرتضی روشنی^۱

روح‌اله سبحانی^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۰۸/۱۱

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۰۹/۲۴

چکیده

نیروی انسانی در هر سازمانی محور توسعه و عامل اصلی برای رسیدن به اهدافش می‌باشد. در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی به دلیل ویژگی‌های خاص این سازمان‌ها و کارکردهای ویژه نیروی انسانی در آن این موضوع اهمیت زیادی پیدا می‌کند. از دغدغه‌های مهم سازمان‌ها بهره برداری مناسب از ظرفیت نیروهای خود می‌باشد ولی عواملی بر عملکرد نیروها تأثیر گذار است که لازم است تأثیرات منفی و مثبت آنها شناسایی و جهت کاستن عوامل منفی راهکار مناسب اتخاذ کند. به اعتقاد اکثر کارشناسان روانشناسی در دهه‌های اخیر فشار عصبی مهم‌ترین عامل تأثیرگذار بر کارکنان می‌باشد. ضروری است عوامل ایجاد آنها شناسایی گردند. موضوعات مذکور در حوزه هادیان منابع پنهان اهمیت مضاعفی دارد زیرا سازمان اطلاعاتی و امنیتی اگر به مشکلات و عوامل تأثیرگذار بر هادیان منابع پنهان اهمیت ندهد به یقین موفقیت چندانی در حوزه جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات پیدا نخواهد کرد. بر این اساس سؤال اصلی تحقیق عبارت است از: "عوامل ایجاد فشار عصبی بر هادیان منابع پنهان در سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی چیست؟"

این پژوهش به روش توصیفی - تحلیلی می‌باشد. با تکیه بر مطالعات اسنادی مباحث نظری را تبیین، برای شناسایی عوامل ایجاد فشار عصبی بر هادیان منابع پنهان از روش نخبگی (مصاحبه با ۸ نفر از نخبگان جمع‌آوری پنهان) و جهت سنجش آنها با پخش پرسشنامه در بین کارشناسان (هادیان منابع پنهان - جمعاً به تعداد ۲۳۰ نفر) جامعه اطلاعاتی کشور اقدام گردید.

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که عوامل متعددی در ایجاد استرس در هادیان منابع پنهان نقش دارند که مهم‌ترین آنها برای افسران یا مأموران هادی ماهیت و نوع شغل می‌باشد.

کلید واژه‌ها: استرس، افسر هادی، فشار عصبی، منبع پنهان

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد اطلاعات - m.rishan1388@chmail.ir

۲- مدرس دانشگاه جامع علمی - کاربردی

مقدمه

نیروی انسانی در هر سازمانی محور توسعه و عامل اصلی برای رسیدن به اهدافش می‌باشد و لازمه پیشرفت این نیروی حیاتی به چگونگی تطبیق آن با موقعیت‌ها، محرک‌ها و عوامل گوناگونی وابسته است که شناخت هر یک از آنها می‌تواند صدمات و عواقب ناشی از استرس را کاهش دهد، عوامل فشار عصبی یا استرس از مدت‌ها قبل در علم پزشکی و روانشناسی بررسی شده‌اند ولی در بحث سازمانی از علوم نوپا می‌باشد، متخصصان این حوزه اعتقاد دارند که استرس‌های مفید و خوش‌خیم نیز وجود دارند و قدری از فشار عصبی برای ایجاد تحرک و تلاش در انسان ضروری است (الوانی، ۱۳۸۹: ۲۹۴)

کاهش فشارهای شغلی، رضایت شغلی را در برداشته و در نتیجه میزان ترک خدمت، غیبت و کم‌کاری کاهش یافته، بهره‌وری افزایش خواهد یافت (دموری، ۱۳۷۶: ۶). استرس یا فشار روانی نوعی واکنش جسمی است که به دنبال یک تحریک درونی (شناختی) یا بیرونی (محیطی) پدید می‌آید و محرکی که استرس را به وجود می‌آورد، عامل استرس‌زا (تنش‌زا) نامیده می‌شود (خدادادی و دولتیارباستانی، ۱۳۸۶: ۳۶)

تغییرات لحظه به لحظه، رشد فناوری و... در جهان کنونی که باعث افزایش روش‌های متعدد ارتباط بین هادیان و منابع پنهان و امنیت ارتباط بین آنها شده است، در جهت کشف عوامل اطلاعاتی توسط سازمان‌های اطلاعاتی نیز موثر بوده که بر ایجاد فشار عصبی بر عوامل و منابع پنهان افزوده، بعضاً باعث بروز رفتارها، حرکتی از سوی آنها می‌گردد که عواقب جبران‌ناپذیری به دنبال دارد، با توجه به مطالب مذکور و ضرورت استفاده از هادیان منابع پنهان در سازمان‌های مذکور و مدیریت آنها، بر اهمیت شناسایی عوامل ایجاد فشار عصبی و استرس بر آنها افزوده است.

برنامه ریزی در راستای بهره‌برداری مناسب از هادیان منابع پنهان نیازمند تلاش در جهت شناسایی عوامل سازمانی، محیطی و فردی استرس‌زا می‌باشد. «مدیران کارآمد نیاز به آگاهی از افزایش استرس و شناختن راهی که از طرق فوق به آنها واکنش نشان دهند، دارند» (کران ول وارد، ۱۳۸۰: ۴۰) برخی از صاحب‌نظران اعتقاد دارند که کاهش بهره‌وری می‌تواند ناشی از فشار روانی مفرط باشد ولی تحقیقات علمی نشان می‌دهد که علائم فشار ناشی از کار بیش از حد درست شبیه علائم کار کمتر از حد است: کاهش کارایی، زودرنجی، احساس نبودن زمان، کاهش انگیزه، قضاوت ضعیف و تصادف (دیویس، ۱۳۸۰: ۳۸۲).

موضوعات مذکور در بُعد هادیان منابع پنهان اهمیت مضاعفی دارد زیرا سازمانی اطلاعاتی و امنیتی که به مشکلات و عوامل تأثیرگذار بر هادیان منابع پنهان اهمیت ندهد به یقین موفقیت چندانی در کار خود پیدا نخواهد کرد.

بر این اساس سؤال اصلی تحقیق این است: عوامل ایجاد فشار عصبی بر هادیان منابع پنهان چیست؟

در این مقاله کوشش شده استرس یا فشار عصبی تشریح شده و در ادامه ضمن شناسایی عوامل ایجاد استرس بر هادیان منابع پنهان، راهکارهای مقابله و کاهش آنها بیان گردند. برای پاسخ به مسئله فوق سعی شده با مطالعه اسنادی و کار میدانی نتیجه مناسب حاصل شود، جامعه آماری این تحقیق با توجه به محیط تحقیق که شهر تهران می‌باشد هادیان منابع پنهان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی در شهر تهران می‌باشد و حجم نمونه آماری برای مصاحبه به صورت غیر احتمالی و به روش گلوله زنجیره برفی انتخاب شده (هشت نفر) و جهت پرسشنامه در راستای سنجش میزان عوامل فوق جامعه آماری به صورت تصادفی از بین افرادی که بالای ۱۰ سال سابقه در فعالیت‌های مرتبط داشته‌اند، انتخاب گردید. (۲۳۰ نفر هادیان منابع پنهان).

اهمیت هادیان منابع پنهان برای سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی

فلسفه وجودی جمع‌آوری اطلاعات در هر سازمان اطلاعاتی، کسب خبر و ارایه اطلاعات به تصمیم‌گیران می‌باشد که در مواقع لزوم و ضرورت از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و کسب منافع و استفاده بهینه از فرصت‌ها یاری‌نماید (حیاتی، ۱۳۸۸: ۱۱). اخبار و اطلاعاتی برای تصمیم‌گیران اهمیت دارد که آنها را از موضوع خاصی در خصوص هدف آگاه نماید، از طرفی سازمان هدف از اطلاعات مهم خود حفاظت می‌کند و بهترین راه دستیابی به آن اطلاعات استفاده از منابع پنهان می‌باشد. هرچند منابع آشکار می‌توانند موقعیت و زمینه‌های مهمی را فراهم آورند، اما اطلاعات کلیدی، نظیر مقاصد خاص حریف - اگر نگوئیم منحصرأ - اساساً باید از طریق منابع غیر علنی و با جاسوسی کسب شود (مولندر و همکاران، ۱۳۸۶: ۶۱). جمع‌آوری اخبار و اطلاعات در راستای تأمین نیازمندی‌ها بوده و «سنگ بنای اطلاعات است» (لوونتال، ۱۳۸۷: ۱۰۴).

هدایت منابع و جمع‌آوری اطلاعات از طریق آنها اطلاعات انسانی می‌باشد اطلاعات انسانی یا همان هیومینت^۱ به تمامی اطلاعاتی که به طور مستقیم از منابع انسانی به دست آمده است اطلاق می‌شود (آستانا، ۱۳۸۸: ۴۰). از طریق این نوع جمع‌آوری به خصوص در روش پنهان آن می‌توان به عمق یک هدف نفوذ و اطلاعات بسیار خوبی را به دست آورد و با این اطلاعات علاوه بر اشراف به عملکردهای طرف مقابل می‌توان مقاصد ... آن را نیز فهمید. در سایر روش‌های جمع‌آوری فقط عملکردها را نشان می‌دهند و به عبارتی قابلیت انحصاری روش جمع‌آوری اطلاعات از طریق انسان، آشکار سازی "مقاصد" به همان وضوح که "توانمندی‌های" رانشان می‌دهد، می‌باشد، ضمناً "علت" و "چرایی" را نیز نمایان می‌کند. جمع‌آوری اطلاعات از طریق منابع انسانی یا جاسوسی به حدی دارای اهمیت است که اصطلاح اطلاعات با آن مترادف تلقی می‌شود و اساس آن شناسایی و استخدام افرادی است که به اطلاعات مهم

دسترسی دارند و به دلایلی مایلند آن را در اختیار مأموران سازمان اطلاعاتی استخدام کننده قرار دهند. (یوسفی، ۱۳۹۰: ۷) لذا هادیان منابع فوق باید بتوانند این منابع را به طور صحیح هدایت نمایند تا سازمان اطلاعاتی - امنیتی در جمع آوری پنهان موفق گردد.

بنا به اذعان اکثر کارشناسان و متخصصان یکی از عوامل مهم و اثر گذار در کارکرد نیروی انسانی استرس و فشار عصبی می‌باشد، همان طور که ذکر شد نیروی انسانی به خصوص هادیان منابع پنهان برای سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی از اهمیت خاصی برخوردارند می‌باشند که بی شک نوع و ماهیت کار فشار عصبی وارده بر آنها را دو چندان می‌کند.

استرس یا فشار عصبی چیست؟

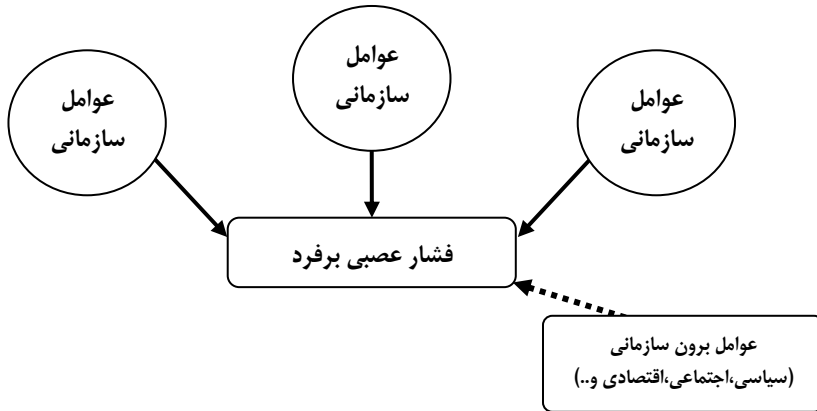
به مجموعه واکنش‌های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و غیر منتظره خارجی یا به عبارتی ساده تر اخلال در سیستم سازگاری و تطبیق بدن آدمی با محیط خارجی تعریف می‌شود. (محل الدینی، ۱۳۸۹: ۱). در تعریفی دیگر، استرس پاسخی است که فرد برای تطبیق با یک وضعیت خارجی متفاوت با وضعیت عادی، به صورت رفتاری روانی یا جسمانی از خود بروز می‌دهد (الوانی، ۱۳۸۹: ۲۹۵).

به طور خلاصه در فضای عصبی فرد با محرک موجب استرس مواجه می‌شود که با موقعیت عادی متفاوت است. او می‌کوشد تا خود را با آنها منطبق و سازگار کند. واکنش‌های روان - تنی حاصل از این تلاش، استرس نام دارد بسیاری از مردم فشار روانی را در سطوح مختلف تجربه می‌کنند این فشارهای روانی می‌توانند برای پدیده‌های مختلف در زندگی فردی به وقوع بپیوندند هرچند استرس‌ها می‌توانند اثرات مثبتی را هم به دنبال داشته باشند، ولیکن با اثرات منفی می‌توانند سلامت فردی را تهدید کنند. به طوری که یکی از دلایل عمده بروز بسیاری از عوارض نظیر فشار خون بالا و بیماری‌های قلبی، فشار عصبی دراز مدت است. افراد مبتلا به فشار عصبی، رفتارها و واکنش‌های ناپسند زیادی دارند این مشکل می‌تواند هزینه زیادی بر آنها کارفرما و جامعه تحمیل کند. فشار عصبی می‌تواند توانایی شخص را در اتخاذ تصمیمات مناسب کم کند؛ و حتی کانون خانه و خانواده را به نابودی بکشاند. استرس و یا فشار عصبی در سازمان‌هایی وجود دارد که در آنها، غیبت افراد زیاد است، کارمندان دائماً تعویض می‌شوند، روابط صنعتی و روابط با مشتری رو به افول است و کنترل کیفیت ضعیفی در آنها اعمال می‌شود بروز استرس دلایل متعددی دارد، از توضیحات کاری نامشخص و مداخله ای گرفته تا ناهنجاری در ارتباطات و شرایط ضعیف کاری که به طور مداوم میزان بیماری و عیب را افزایش می‌دهد. از آنجا که انسان مهم‌ترین عامل در تولید و خدمات می‌باشد.

- استرس همواره به علت عوامل ناخوشایند و نامطلوب در فرد به وجود نمی‌آید. یک مؤده بسیار مسرت بخش و موفقیت غیر منتظره در یک مسابقه بزرگ نیز می‌تواند برای فرد ایجاد استرس کند به همان گونه که یک خبر ناگوار و یک تسلیت ناگهانی نیز چنین است.
- استرس را لزوماً نباید به عنوان یک پدیده منفی در نظر بگیریم. میزانی مشخص از استرس که برای فرد سازنده و محرک باشد استرس مفید است و نباید از آن هراس داشت. آنچه باید کنترل و با آن مقابله شود استرس‌های مضر و مخل است (م‌حی‌الدینی، ۱۳۸۹: ۲).
- البته برای روشن شدن فشار عصبی ذکر چند نکته ضروری است (الوانی، ۱۳۸۹: ۲۹۶)
- ۱- استرس همواره به علت عوامل ناخوشایند نیست.
 - ۲- استرس لزوماً نباید به عنوان یک پدیده منفی در نظر گرفته شود. (خوب و سازنده که فضای رقابتی ایجاد می‌کند - مختل و مضر که برای سازمان زیان آور است)
 - ۳- استرس به مفهوم اضطراب نیست، زیرا اضطراب جنبه روانی ندارد، در حالی که استرس صرفاً حالتی روانی نیست و جنبه روان - تنی دارد.
 - ۴- استرس معادل بیماری جسمانی نیست.

عوامل ایجاد کننده استرس بر افراد و کارکنان

- عوامل ایجاد کننده استرس به طور کلی به دو دسته عوامل فردی و عوامل گروهی تقسیم می‌گردند. عوامل فردی که حاصل خصوصیات و ویژگی‌های فردی می‌باشد و عوامل گروهی، زائیده روابط جمعی می‌باشند. ولی در یک تقسیم‌بندی دیگر این عوامل به چهار گروه تقسیم می‌شوند که عبارت است از (همان):
- ۱- عوامل فردی
 - ۲- عوامل گروهی.
 - ۳- عوامل سازمانی: اکثر متخصصان این عوامل را جزء دسته دوم به شمار می‌آورند ولی به دلیل بعضی از دلایل و تبیین بیشتر موضوع به عنوان عامل مستقل معرفی خواهند شد.
 - ۴- عوامل برون سازمانی: محیط‌های اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی در سازمان به عنوان یک سیستم باز مؤثر واقع می‌شوند، در صورتی که تأثیرات آنها مخرب باشد موجبات فشار عصبی کارکنان را فراهم می‌سازد. به فرض نابسامانی‌های اقتصادی یا تزلزل سیاسی و نامساعد بودن محیط اجتماعی هم می‌تواند جزء عوامل موجد استرس برون سازمانی محسوب شود.



شکل ۱- عوامل ایجاد کننده استرس

الف) عوامل ایجاد کننده استرس فردی^۱

تعارض در نقش یکی از عوامل ایجاد کننده استرس فردی به شمار می‌آید. در زمینه کاری تعارض در نقش می‌تواند موجب استرس باشد بدین ترتیب که اگر بین وظایف و مسئولیت‌های شغلی، قوانین و مقررات، منابع و امکانات و انتظارت و توقعات از فرد در شغلش تطابق کافی وجود نداشته باشد نوعی تعارض ایجاد و موجب فشار عصبی در فرد می‌شود. ابهام در نقش شغلی فرد نیز که ناشی از نا آگاهی و عدم وجود اطلاعات لازم در مورد شغل است می‌تواند عامل استرس شود. زمانی که ارتباطات در سازمان ضعیف است، آموزش‌های لازم وجود ندارد و اطلاعات مورد نیاز در اختیار کارکنان قرار نمی‌گیرند این ابهام نقش بیش‌تر و احتمال بروز فشار عصبی افزون‌تر خواهد شد. تعارض در هدف‌های فردی نیز ممکن است عامل فشار عصبی واقع شود. تعارض ناشی از هدف را به سه نوع تقسیم کرده‌اند (الوانی، ۱۳۸۹: ۳۹۸)

- ۱) تعارض خواست - خواست
- ۲) تعارض خواست - نا خواست
- ۳) تعارض ناخواست - نا خواست

- تعارض خواست - خواست

زمانی پیش می‌آید که انسان چند هدف مطلوب و دلخواه دارد اما نمی‌تواند تمامی آنها را با هم تحقق بخشد. مثلاً فردی که در مقابل دو شغل دلخواه قرار گرفته است و نمی‌تواند کدام را انتخاب کند ممکن است دچار فشار عصبی شود.

۱ برای تبیین و مرتبط ساختن موارد با موضوع از مصاحبه‌ها در ادبیات تحقیق استفاده شده است.

هادی منبع در مواقعی است که سعی دارد مأموریت‌های مد نظر خود را از منبع پیگیری نماید و از طرفی اتفاقی در محل مأموریت منبع رخ داده، مسئولین دستور داده‌اند که هادی در ارتباط با حادثه مذکور اطلاعات جمع‌آوری نماید به دلیل کمبود وقت هادی نمی‌تواند هر دو وظیفه (پیگیری نتیجه مأموریت‌های واگذاری و کسب خبر در خصوص حادثه ...) را انجام دهد لذا به نوعی در تعارض خواست - خواست قرار می‌گیرد.

- تعارض خواست - ناخواست

هنگامی رخ می‌دهد که انسان مایل است به هدفی دست یابد و در همان حال می‌خواهد از آن هدف بگریزد و اجتناب کند. در این‌گونه موارد هدف دارای دو جنبه مثبت و منفی است مثلاً شغل خوب و مسئولیت بیش از اندازه در شغل مذکور نمونه‌ای از تعارض خواست - ناخواست است که در آن فرد خواهان شغل خوب است اما مسئولیت بیش از حد را دوست ندارد و از آن احتراز می‌کند. یا اجرای یک برنامه اصلاحی برای مدیر که با اعمال آن، وی عده‌ای از طرفداران خود را از دست می‌دهد نمونه‌ای دیگر از تعارض خواست - ناخواست است زیرا مدیر مایل به اجرای برنامه است ولی در عین حال نمی‌خواهد گروهی از حامیان خود را از دست بدهد.

در مواقعی هادی منابع سعی دارد در انجام وظایف خود موفق باشد و از طرفی دوست ندارد با فردی که روحیه‌ای هم راستا به خود ندارد همکاری نماید ولی چنین فردی جزء منابع پنهان بوده و هادی مجبور به برقراری ارتباط و همکاری با او می‌باشد لذا در تعارض قرار می‌گیرد.

- تعارض ناخواست - ناخواست

تعارض ناخواست - ناخواست سازمانی زمانی پیش می‌آید که فرد می‌خواهد از دو هدف اجتناب کند اما امکان احتراز از هر دوی آنها وجود ندارد. به عنوان مثال کارمندی که از بیکار شدن بیزار است در عین حال از کار در محیط سازمان و نحوه سرپرستی نیز دل خوشی ندارد. تعارض در چنین حالتی می‌تواند موجبات فشار عصبی را در افراد فراهم سازد و تعادل آنان را بر هم بزند. اتفاقات و تغییرات غیر منتظره در زندگی شخصی نیز می‌تواند از علائم ایجاد کننده استرس باشد مانند جدایی از همسر، مرگ نزدیکان و عزیزان، بیماری‌های سخت و لاعلاج و...

در برخی از سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی هادی منابع پنهان شغلی با امتیازات خاص محسوب شده و فرد نمی‌خواهد شغل هادی را از دست بدهد و از طرفی روحیه‌اش با فعالیت‌های پنهان سازگار نمی‌باشد لذا فرد در تعارض ناخواست - ناخواست قرار می‌گیرد.

ب) عوامل ایجادکننده استرس گروهی

از جمله عوامل ایجادکننده استرس گروهی می‌توانیم به تعارضاتی که بین افراد و گروه‌ها در سازمان اتفاق می‌افتد اشاره کنیم. به عنوان مثال عضویت فرد در گروهی که با افراد گروه مذکور هیچ گونه تجانس ندارد باعث فشار عصبی می‌شود یا هدف‌های آشتی‌ناپذیر در ارتباطات بین افراد ممکن است موجبات فشار عصبی را برای آنان فراهم سازد. هدف‌های متعارض بین رئیس و مرئوس، کارگر و کارفرما، ارباب رجوع و کارمند هم می‌تواند جزء عوامل ایجادکننده استرس گروهی بشمار آیند. در ارتباطات در صورتی که فرد خود و دیگران را به درستی بشناسد و درک کند کمتر دچار استرس خواهد شد در حالی که در صورت عدم شناخت خود یا دیگران یا عدم آگاهی از خود و دیگران امکان تعارض بسیار است و امکان ایجاد استرس را نیز افزایش می‌یابد.

در برخی از مأموریت‌ها و پرونده‌های امنیتی و اطلاعاتی هادی منبع پنهان مجبور می‌شود با منابعی برخورد داشته باشد که از نظر خود هادی افراد خوب و مناسبی نمی‌باشند، لذا کار کردن با چنین افرادی باعث ایجاد استرس و فشار عصبی بر هادی می‌باشد، در مواقعی هادی منبع پنهان در محیط و جمعی از همکاران خود قرار می‌گیرد که در کار خود موفق یا نا موفق بوده‌اند معاشرت در چنین جمعی بر ایجاد فشار عصبی بر فرد مذکور بسیار نقش دارد و اگر هادی با فرد موفق برخورد داشته باشد با تعارضاتی که در مأموریت به وجود می‌آید خود را سازگار می‌کند ولی اگر با فرد ناموفق معاشرت کند بر فشار عصبی او افزوده خواهد شد.

ج- عوامل درون سازمانی

این عوامل را می‌توان نوعی عوامل موجد استرس گروهی به شمار آوریم زیرا در سازمان ایجاد و از روابط جمعی در سازمان بین افراد یا بین افراد و محیط سازمان حاصل می‌شود.

۱- عوامل استرس‌زا بر فرد در سازمان:

- خط مشی‌های سازمانی: سیاست‌های ناعادلانه و عدم وجود عدالت شغلی، قوانین خشک و غیر قابل انعطاف، جابجایی‌های مکرر و انتظارات نابجا، شرح شغل‌های غیر واقعی
- ساختار سازمانی: تمرکز بیش از حد و عدم وجود اختیار کافی برای تصمیم‌گیری، عدم امکان ارتقاء و پیشرفت، تخصص‌گرایی افراطی و جزئی شدن وظایف شغلی، تضادهای صف و ستاد
- شرایط فیزیکی سازمان: سر و صدای زیاد در محیط کار و ازدحام بیش از حد، گرما یا سرمای بیش از حد در محیط کار، وجود گازهای سمی در محیط کار، خطرات شغلی و امکان آسیب‌دیدگی از کار، نور کم و ناکافی برای کار

• **فراوندهای سازمانی:** ارتباطات ناقص و عدم انتقال مؤثر اطلاعات، عدم وجود بازخورد، کنترل‌های بی مورد و آزار دهنده، ارزیابی‌های ناعادلانه، ارائه اطلاعات نادرست

شواهد نشان می‌دهد که نوع مشاغل کارکنان در دچار شدن آنان به فشار عصبی نقشی مهم ایفا می‌کند. مشاغلی که تحت فشارهای زمانی هستند و زمان برای آنها اهمیت بسیار دارد. کسانی که در شغل خود با خطرات و آسیب‌های فیزیکی مواجه اند مشاغل پر مسئولیت و پاسخگو نسبت به مسائل انسانی یا مالی و امثال آنها نسبت به فشار عصبی بیشتر حساسیت دارند. مشاغل مدیران، بازرسان و متصدیان کنترل پرواز نمونه‌هایی از کارهای حساس نسبت به استرس هستند. البته باید به خاطر داشته باشیم که برخی از فشارهای عصبی سازمانی در یک حد متعادل می‌تواند سازنده باشد و موجبات تحرک و تلاش بیشتر کارکنان را فراهم سازد.

۲- عوامل استرس‌زا شغلی

• **فرهنگ سازمانی:** نوعی از درک مشترک و معنای عام میان اعضای سازمان است (لاونگو، ۱۹۹۶: ۴۷۰). این معانی مشترک شامل هنجارها، ارزش‌ها، الگوهای رفتاری، سنن و تشریفات می‌شود (شین، ۱۹۹۷: ۱۰). الگوهای فرهنگ سازمانی شامل دو نوع جهت‌گیری وظیفه‌ای و ارتباطی می‌شود. جهت‌گیری وظیفه‌ای یا تکلیف‌گرا انعکاس‌دهنده میزان حمایت و تمایل همه اعضا برای دستیابی به اهداف مشترک، و داشتن درک روشنی از ابزارها و شیوه‌های برگزیده است. این ویژگی در واقع متضاد احساس از خود بیگانگی است. از جهت اقدام و عمل، این افراد متعهد به سازمان چنان سرمایه‌گذاری سنگینی در خود و در مناسبات خود با زمینه اجتماعی کرده‌اند که تحت فشار به آسانی تسلیم نمی‌شوند. جهت‌گیری ارتباطی فرهنگ سازمانی با تعلق‌پذیری و کمک افراد به یکدیگر در مسائل کاری و بحث درباره همه موضوعات با یکدیگر تعریف می‌شود. تأکید این جهت‌گیری، بر انسجام، مشارکت و همکاری اعضا است. این نوع از جهت‌گیری ارتباطی شامل روابط با همکاران، روابط گروه کار، روابط با سرپرستان و... می‌شود.

هادیان منابع در برخی مواقع با توجه به الگوی رفتاری مسئولین دارای جهت‌گیری مختلفی در کارهای مرتبط با وظیفه خود در جمع‌آوری پنهان می‌باشند، بعضی از مسئولین از هادیان حمایت کرده و تلاش دارند با ایجاد جهت‌گیری تکلیف‌گرا و با روابط مناسب و انسانی بین کارکنان و هادیان در راستای اشراف اطلاعاتی و جمع‌آوری اطلاعات از طریق جمع‌آوری پنهان موفق باشند در این زمان هادیان منابع پنهان با وجود کاستی‌ها و مشکلاتی که در انجام وظایف وجود دارد به راحتی تسلیم نمی‌شوند و انجام وظایف خود را به نوعی تکلیف می‌دانند و لذا تمام تلاش خود را برای موفقیت سازمان انجام می‌دهند. در مواردی نیز هادیان منابع پنهان فقط وظیفه‌گرا و تکلیف‌گرا نمی‌باشند و به نوعی سعی دارند به مسئولین خود پاسخگو

باشند یعنی بیشتر تلاش می‌کنند با برخی از وظایف خود در مقابل منابع پنهان عمل نمایند و برای آنها موفقیت و کسب اطلاعات زیاد مهم نمی‌باشد.

هادی منابع پنهان در سازمان اطلاعاتی - امنیتی یک کشور اسلامی علاوه برداشتن مواردی شبیه مطالب ذکر شده، رعایت شئون مذهبی و اسلامی برای او اهمیت دارد، بدین صورت که در برخی از مأموریت‌ها هادی منبع پنهان بین انجام مأموریت و رعایت موازین شرعی قرار می‌گیرد که در صورت عدم تدبیر مناسب از سوی مسئولین حوادث غیر قابل جبرانی به وجود خواهد آمد، و لذا لازم است آموزش‌های لازم و احکام این نوع فعالیت‌ها نیز به هادیان ارائه گردد.

• **محیط فیزیکی و نوع شغل:** محیط فیزیکی مناسب برای ملاقات با عوامل پنهان در فعالیت‌های پنهانی از اهمیت خاصی برخوردار است، زیرا محیط علاوه بر اینکه تأثیر زیادی بر افسر هادی جهت کنترل تردها به منظور جلوگیری از افشا هویت منبع و... باعث ایجاد تأثیر در منبع نیز می‌باشد.

نویسنده کتاب استاد تغییر چهره (زندگی مخفی یک افسر سیا) در خصوص پنهان کاری و جمع آوری اطلاعات از طریق منابع انسانی پنهان در سازمان‌های اطلاعاتی می‌گوید: "پنهان کاری یکی از اصول مهم در کار اطلاعاتی است و هر سازمان اطلاعاتی که به اهمیت آن پی برده و به خوبی انجام می‌دهد در مأموریت‌های خود موفق است" (آنتونیو، ۱۳۸۷: ۷)

• **آموزش تخصصی:** آموزش‌های صحیح و تخصصی مناسب باعث افزایش بازدهی عوامل پنهان می‌باشند، اگر که فرد آموزش‌های لازم را طی نکرده باشد با سلايق شخصی خود کار خواهد کرد که ممکن باعث بروز اشتباهی از سوی یکی از عوامل شده و باعث ایجاد فشار برخورد و عامل دیگر شود. آموزش یکی از عوامل مهم در همگام شدن با تغییرات سریع سازمان است که موجبات افزایش دانش، بینش و مهارت بیشتر کارکنان را فراهم می‌آورد. (کثیر نژاد، ۱۳۸۴: ۴۰).

برای اینکه یک عضو سازمان بتواند هادی خوبی برای منابع پنهان باشد باید آموزش‌های متعددی از قبیل تعقیب و ضد تعقیب، مصاحبه اطلاعاتی و... را طی کند، طی نمودن این آموزش‌ها باعث ایجاد اعتماد به نفس در هادی و در نتیجه کاهش استرس خواهد شد.

• **سبک رهبری:** رهبری عبارت است از توانایی نفوذ در دیگران، فرد یا گروه، به منظور رسیدن به یک هدف کلی. از جمله عوامل موثر بر جو سازمان، سبک رهبری می‌باشد. اگر سبک رهبری حالت دیکتاتوری داشته باشد باعث ایجاد نوعی نگرانی مضاعف در کارکنان می‌باشد ولی اگر سبک رهبری مشارکتی باشد تا حدودی از فشار بر کارکنان کاسته خواهد شد.

در یک نوع سبک مدیریتی که حالت میانه دو سبک فوق را دارد، مدیر نسبت به برخی از جنبه‌های شغل، مدیریت محافظه کار و نسبت به برخی جنبه‌های دیگر لیبرال است (رضائیان، ۱۳۷۶: ۲۰۷) که در این

اگر مدیر در مشکلات پیش آمده نظر کارشناس مربوطه را اخذ و برخوردی چکشی نداشته باشد خیلی راحت‌تر می‌تواند بر فشارهای وارده بر کارکنان غلبه نماید.

در فعالیتهای پنهان و ارتباط با منابع پنهان سبک رهبری از اهمیت خاصی برخوردار می‌باشد، در مواقعی که افسر تماس به اندازه کافی آموزش‌های لازم را طی نموده و از تجربه کافی در فعالیتهای پنهان برخوردار است سبک رهبری با این افراد باید از حالت دیکتاتوری خارج شود و بیشتر لیبرال باشد و مدیر از تجربه آنها در رهبری و هدایت سایر هادیان منابع که تازه شروع بکار کرده‌اند استفاده نماید. اگر سبک رهبری به ویژگی‌های کارکنان و هادیان منابع توجه نکند باعث ایجاد استر و فشار عصبی بر آنها خواهد شد لذا هادیان در انجام وظایف موفقیت‌چندانی پیدا نخواهند کرد.

د) عوامل موجد استرس برون سازمانی

محیط‌های اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی در سازمان به عنوان یک سیستم باز مؤثر واقع شوند و در صورتی که تأثیرات آنها مخرب باشند موجبات فشار عصبی کارکنان را فراهم می‌سازد. به فرض نابسامانی‌های اقتصادی یا تزلزل سیاسی و نامساعد بودن محیط اجتماعی هم می‌تواند جزء عوامل موجد استرس برون سازمانی محسوب شود.

روش‌های مقابله با استرس

شاید بهترین شیوه مقابله با فشار عصبی آن باشد که عوامل موجد استرس را از میان برداریم و استرس را رفع کنیم اما در اغلب موارد این امر ممکن نیست و باید به گونه‌ای با استرس سازگار شویم و عمل آن را بر خود هموار سازیم و از شدت آن بکاهیم.

الف - توسط خود فرد^۱

طُرُق زیر تدابیری هستند که برای مقابله با استرس به طور عمومی پیشنهاد شده‌اند، هادیان منابع پنهان می‌توانند از طرق زیر بر کاهش استرس عواملی که بیشتر شخصی و ... می‌باشند استفاده کند، برای عوامل دیگر هرچند که طرق زیر مفید می‌باشند ولی از آنجا که عوامل ایجاد استرس بر منابع پنهان به عوامل دیگر بستگی دارند لذا راهکارهایی دیگری که از انجام تحقیق بدست آمده‌اند ارائه می‌گردند.

۱) ورزش و فعالیت‌های بدنی

زمانی که امواج استرس به فرد حمله می‌کنند روی آوردن به ورزش می‌تواند راهی برای حصول آرامش عصبی باشد. فرد در زمان ورزش استرس را فراموش می‌کند و همین فراغت خاطر از عوامل موجد استرس باعث استراحت و تجدید قوا برای مقابله با استرس و ایجاد مقاومت در برابر آن می‌شود.

۲) تسلط بر موقعیت‌ها و شرایط محیطی

چنانچه فرد بتواند بر موقعیت‌های آزار دهنده محیط خود تسلط و کنترل پیدا کند، می‌تواند بر فشار عصبی غلبه کند. هر انسانی نسبت به بعضی از آدم‌ها، برخی اطلاعات و پاره ای شرایط و موقعیت‌ها حساسیت دارد، وی در صورتی که عوامل مذکور را بشناسد به حکم عقل باید حتی‌المقدور از آن‌ها پرهیز کند و کمتر خود را دچار استرس سازد در این روش بجای آنکه موقعیت‌های فرد را کنترل کند وی می‌کوشد تا با آگاهی و احاطه بر موقعیت‌ها آنها را به دلخواه خود کنترل کند

۳) ادراک درمانی

در این روش مقابله با استرس، فرض این است که استرس‌های انسان ناشی از ادراکات و تفکرات وی از محیط است. در ادراک درمانی هدف آن است که گرایش مثبت نسبت به مسائل و اتفاقات پیدا کنیم که ضمن واقعی بودن آزار دهنده نباشند. درک واقعیت با دید خوش‌بینانه و اندیشیدن به رویدادهای خوب و امیدوار کننده شاید بتواند نحوه ادراک انسان را به گونه ای شکل دهد که کمتر دچار فشار عصبی و روحیه ای قوی‌تر با مشکلات ناشی از آن روبرو باشد

۴) احساس صمیمیت و حمایت گروهی

انسان در زندگی نیازمند محیطی صمیمی و دوستان و یارانی است که حامی و همدم او باشند. در مواقع دچار شدن به فشار عصبی نیز اگر چنین محیطی برای فرد فراهم باشد که بتواند به آن پناه ببرد در رفع استرس وی بسیار مؤثر خواهد بود. بیان مشکلات و مسائلی که انسان را آزاد می‌دهند برای یک دوست موجب تخلیه اضطراب و نگرانی می‌شود و به فرد تسکین می‌دهد. در زندگی اجتماعی، خانواده و سازمان همواره نیاز به محیطی گرم و محبت آمیز وجود دارد و در صورت رفع این نیاز و احساس حمایت گروهی، فرد در مواجهه با استرس توانمند می‌شود.

۵) خود خواهی دیگرخواهانه و احساس مفید بودن

احساس مفید بودن برای دیگران و مددکار واقع شدن روحیه ای مثبت و قوی به فرد ارزانی می‌دارد که او را در مقابله با فشار عصبی مجهز می‌سازد «خودخواهی دیگر خواهانه» عبارتی است که یکی از صاحب‌نظران بحث استرس برای توصیف این روش بکار برده است، به زعم وی بسیاری از رنج‌ها و بیماری‌های روانی ناشی از خودخواهی مفرط یا فداکاری بیشتر از حد اعتدال است. در حالی که اگر

آدمی ضمن آنکه خود را می‌خواهد خواهان دیگری نیز باشد و سعی کند برای آنان نیز مفید باشد احساس رضایتمندی می‌کند و این احساس او را یاری می‌دهد تا از بسیاری از فشارهای عصبی مصون باشد.

۶) روی آوردن به طنز و شوخی

این ضرب‌المثل که «خنده بر هر درد بی درمان دواست» در تخفیف فشار عصبی نیز می‌تواند مؤثر افتد. در انجام کارها گاهی لازم است مسائل را خیلی جدی نگیریم و برای رهایی از استرس‌های طاقت فرسا به طنز روی آوریم و با خنده از کنار مسائل بگذریم.

۷) هدف جو بودن

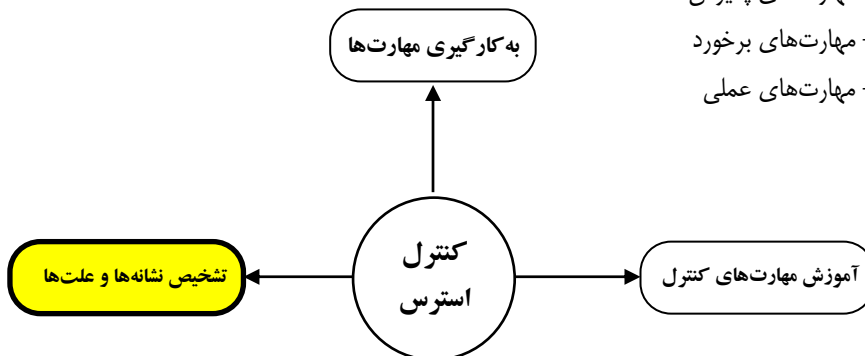
داشتن هدف و تلاش برای نیل به آن عاملی است که به انسان امید و انگیزه می‌دهد و او را به فشار عصبی مسلط می‌سازد. اگر برای خود هدف‌های با ارزشی داشته باشیم که ضمن متعالی بودن قابل وصول هم باشند و طرح‌هایی برای نیل به آنها تنظیم کرده باشیم اگر شوق به آینده و امید به آن را در خود ایجاد کنیم، اگر از همه تجربیات گذشته برای توفیق در آینده بهره بگیریم دارای روحیه ای هدف جو خواهیم شد، روحیه ای پر تلاش و توفیق گرا که ما را در مقابل فشار عصبی مقاوم خواهد ساخت.

ب- کنترل استرس توسط مدیران

کنترل استرس یک فرآیند سه بخشی است: نخست نشانه‌ها و علت‌ها باید مشخص شوند. سپس مهارت‌های کنترل را مورد بررسی قرار گرفته و در مرحله سوم، نحوه‌ی به‌کارگیری آن مهارت‌ها مد نظر قرار می‌گیرد. چگونگی برخورد با استرس به منشأ آن بستگی دارد: اگر علت آن مسئله ای خارج از کنترل باشد، تنها چاره می‌تواند آموزش پذیرش باشد. در مواقع دیگر، مهارت‌های برخورد با آن می‌تواند کمک کنند که وضعیت تغییر یابد.

برای کنترل استرس، چهار دسته از مهارت‌ها ارائه شده‌اند: <http://www.tebyan.net>

- ۱- مهارت‌های آگاهی
- ۲- مهارت‌های پذیرش
- ۳- مهارت‌های برخورد
- ۴- مهارت‌های عملی



شکل ۲- روش‌های مقابله با استرس توسط مدیران در یک نگاه

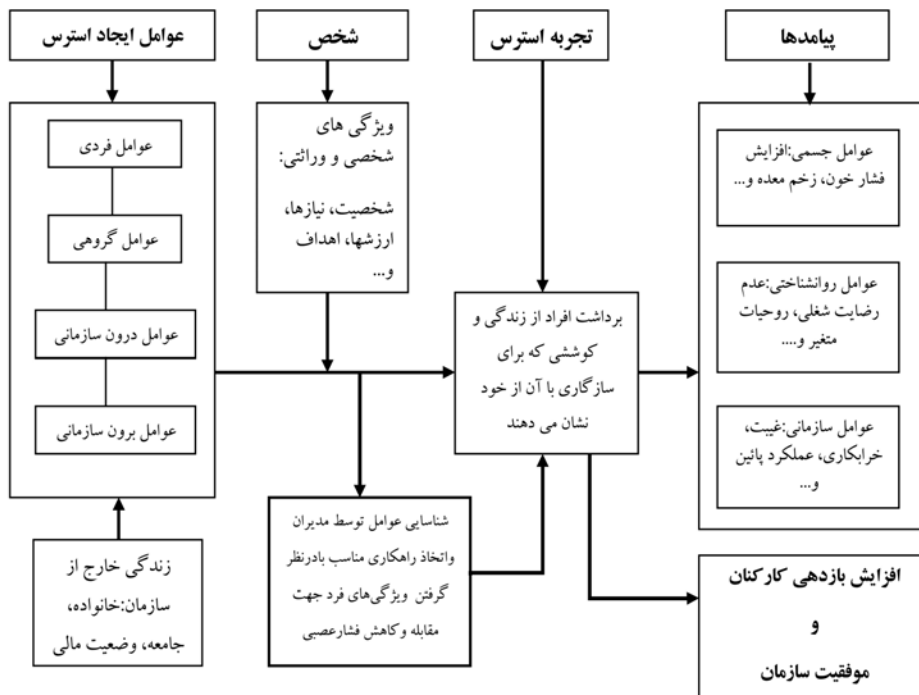
الگوی مفهومی تحقیق

عوامل ایجادکننده کننده استرس و فشار عصبی در محیط وجوددارند و به طور کلی نمی‌توان آنها را از بین برد. طبق مطالب ارائه شده مدل مفهومی تحقیق به شکل زیر می‌باشد.

عوامل ایجاد کننده استرس با ویژگی‌های شخصیتی و وراثتی فرد باعث ایجاد فشار عصبی بر فرد می‌گردند، سپس فرد استرس را تجربه کرده که باعث پیامدهایی جسمی، روانشناختی و عوامل سازمانی می‌شود، در نتیجه بازدهی فرد کاهش یافته و درمأموریت‌های خود موفق نخواهد بود.

اگر مدیر به موقع عوامل ایجاد کننده فشارعصبی را شناسایی و با در نظر گرفتن ویژگی‌های فردی و شرایط و مقدرات سازمانی راه‌کار مناسبی را جهت مقابله یا کاهش فشارعصبی بر کارکنان اتخاذ کند در این صورت فشار وارده بر فرد کاهش یافته در نتیجه موفقیت سازمانی را در پی خواهد داشت.

شکل ۳- الگوی مفهومی تحقیق



یافته‌های تحقیق، تجزیه و تحلیل

در تحقیق حاضر اعتبار^۱ پرسشنامه و پرسش‌های مصاحبه از طریق نمونه‌گیری محدود و پالایش مکرر به کمک صاحب‌نظران این رشته به صورت استاندارد در آمده و تایید شده است (اعتبار صوری). اما برای روایی^۲ مصاحبه، مصاحبه در دو زمان مختلف با تعدادی از نخبگان تکرار شد که جواب‌های مرحله اول مورد تأیید قرار گرفت و برای پرسشنامه از آزمون ضریب آلفای کرونباخ^۳ با استفاده از نرم افزار SPSS محاسبه گردید با ضریب ۰/۸۳۵ مورد تأیید قرار گرفته است.

الف- مصاحبه‌ها: عوامل ایجادکننده استرس بر هادیان منابع پنهان بر اساس نظر نخبگان

افسران تماس یا همان هادیان منابع پنهان حلقه واسط بین منبع پنهان و سازمان اطلاعاتی- امنیتی می‌باشند لذا عوامل ایجاد استرس بر این افراد می‌تواند از سوی منابع، محیط پیرامونی و هم از سوی سازمان متبوعه باشد، با توجه به ماهیت کار پنهان و نقش بسزای آنها در جمع‌آوری اطلاعات برای مشخص نمودن عوامل ایجاد استرس بر افراد فوق، با هشت نفر از نخبگان این فضا (هر کدام بیش از ۲۰ سال سابقه کار در هدایت جمع‌آوری پنهان (در رده‌های مختلف ستادی و صفی داشته‌اند) مصاحبه‌ای از طریق پرسش‌های محقق ساخته که بر اساس ادبیات تحقیق تنظیم گردیده بود انجام گرفت. لازم به ذکر است که در این مصاحبه‌ها نمونه‌گیری گلوله برفی نیز مد نظر قرار داشت، در نتیجه بعد از ۸ مصاحبه شاخص‌ها و گویه‌های ایجاد فشار عصبی بر هادیان منابع پنهان طبق جدول ۱ به چهار گروه دسته‌بندی شدند و شکل ۴ آنها را نشان می‌دهد، اگر این عوامل به خوبی مدیریت شوند، راهکار مناسبی در جهت حل و کاهش آنها اتخاذ گردد عملکرد افسران هادی افزایش خواهد یافت لذا میزان فعالیت و در نتیجه اشراف اطلاعاتی سازمان متبوعه بر اهداف خود افزایش خواهد یافت.

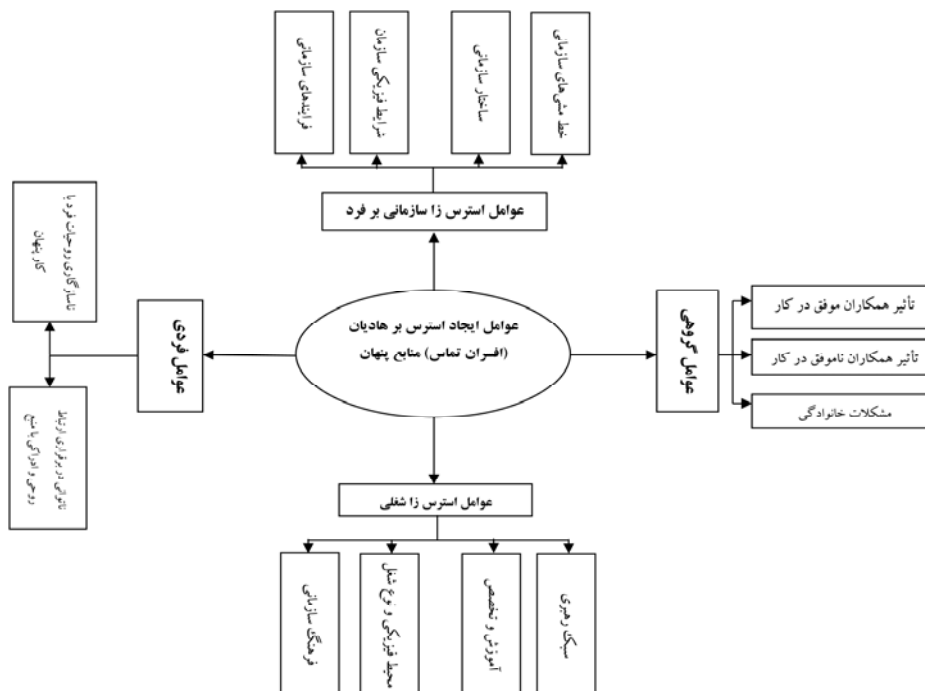
۱. validity

۲. reliability

۳. Chronbach's coefficient alpha

جدول ۱- عوامل ایجاد استرس بر هادیان منابع پنهان

ردیف	شاخص	گویه
۱	عوامل فردی	ناسازگاری روحیات فرد با کار پنهان
		ناتوانی در برقراری ارتباط روحی و ادراکی با منبع
۲	عوامل گروهی	تأثیر همکاران موفق در کار
		تأثیر همکاران ناموفق در کار
		مشکلات خانوادگی
۳	عوامل استرس‌زا سازمانی بر فرد	خط مشی‌های سازمانی
		ساختار سازمانی
		شرایط فیزیکی سازمان
		فرایندهای سازمانی
۴	عوامل استرس‌زا شغلی	فرهنگ سازمانی
		محیط فیزیکی و نوع شغل
		آموزش و تخصص
		سبک رهبری



شکل ۴- عوامل ایجاد استرس بر هادیان منابع پنهان

لازم به ذکر است عواملی از قبیل تجرد، فشارهای اقتصادی و... نیز می‌تواند بر فرد ایجاد استرس نماید ولی از آنجا که در این تحقیق بیشتر موارد مد نظر ماهیت شغل و... دخیل بود لذا عوامل مذکور ذکر نشده‌اند و برای مطالعه آنها می‌توان به کتب روانشناسی و... مراجعه نمود.

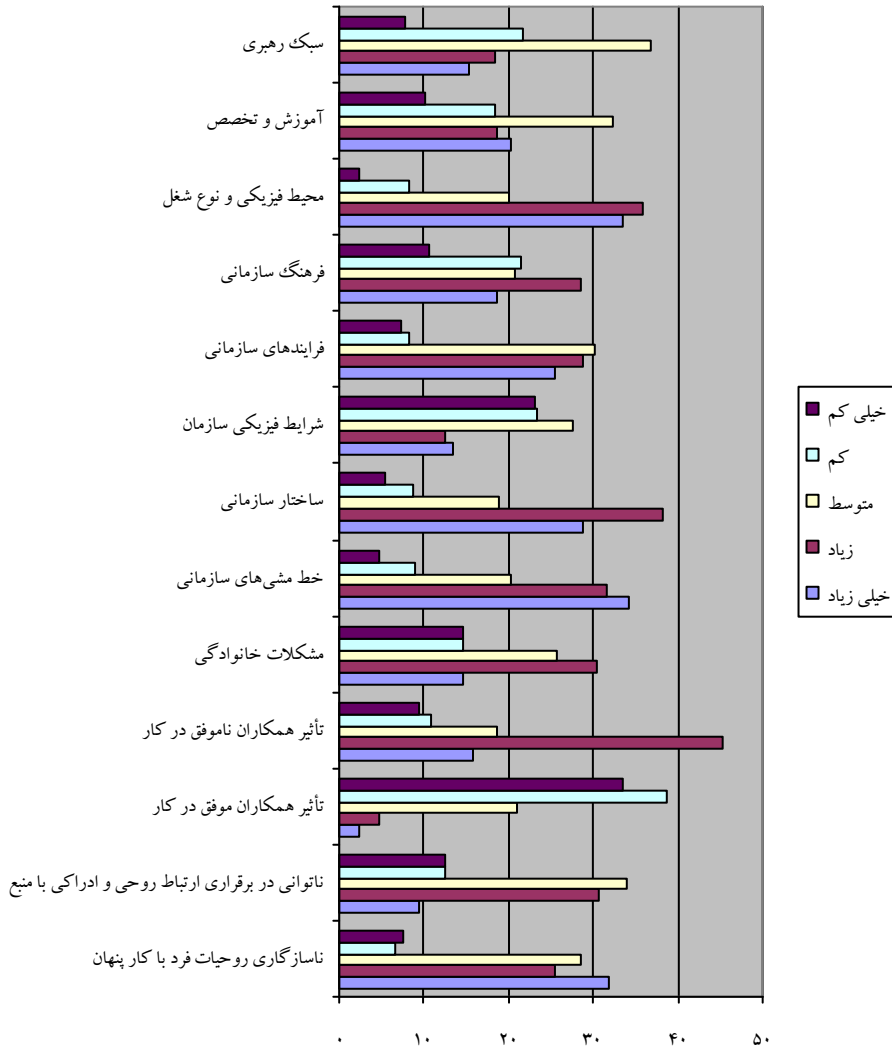
ب - پرسشنامه :

جهت سنجش گویه‌ها و عوامل ایجاد استرس، پرسش‌های مطرح شده از کارشناسان و متخصصان عملیاتی این حوزه به صورت طیف لیکرت بود. در این تحقیق حدود ۳۳۰ پرسشنامه در بین هادیان منابع پنهان جامع اطلاعاتی کشور پخش گردید، افسران تماس یا همان هادیان منابع پنهان شرکت کننده در این تحقیق حداقل ۱۰ سال سابقه کار در حوزه فعالیت‌های پنهان دارند. سؤال‌ها مطرح شده و جمع بندی آنها به شرح جداول ذیل می‌باشد:

جدول ۲- میزان عوامل ایجاد استرس بر افسران و هادیان منابع پنهان (خیلی زیاد تا خیلی کم)

ردیف	شاخص	گویه	جواب‌ها (میزان ایجاد فشار عصبی)				
			خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۱	عوامل فردی	ناسازگاری روحیات فرد با کار پنهان	۳۱.۸	۲۵.۵	۲۸.۵	۶.۷	۷.۵
		ناتوانی در برقراری ارتباط روحی و ادراکی با منبع	۹.۴	۳۰.۷	۳۳.۹	۱۲.۴	۱۲.۶
۲	عوامل گروهی	تأثیر همکاران موفق در کار	۲.۳	۴۶	۲۰.۹	۳۸.۷	۳۳.۵
		تأثیر همکاران ناموفق در کار	۱۵.۷	۴۵.۳	۱۸.۷	۱۰.۹	۹.۴
۳	عوامل استرس زا سازمانی بر فرد	مشکلات خانوادگی	۱۴.۶	۳۰.۴	۲۵.۷	۱۴.۶	۱۴.۷
		خط مشی‌های سازمانی	۳۴.۳	۳۱.۷	۲۰.۴	۹	۴.۶
		ساختار سازمانی	۲۸.۷	۳۸.۲	۱۸.۹	۸.۷	۵.۵
		شرایط فیزیکی سازمان	۱۳.۴	۱۲.۶	۲۷.۶	۲۳.۳	۲۳.۱
۴	عوامل استرس زا شغلی	فرهنگ سازمانی	۱۸.۷	۲۸.۶	۲۰.۸	۲۱.۴	۱۰.۵
		محیط فیزیکی و نوع شغل	۳۳.۴	۳۵.۹	۲۰.۱	۸.۲	۲.۴
		آموزش و تخصص	۲۰.۴	۱۸.۷	۳۲.۴	۱۸.۳	۱۰.۲
		سبک رهبری	۱۵.۳	۱۸.۴	۳۶.۷	۲۱.۸	۷.۸

نمودار ۱- میزان عوامل ایجاد استرس بر افسران و هادیان منابع پنهان



همان طور که در نمودار (۱) و جدول ۲ مشخص می‌باشد، محیط فیزیکی و نوع شغل بیشترین فشار عصبی را بر هادیان منابع پنهان وارد می‌کند. ساختار سازمانی، خط مشی‌های سازمانی، تأثیر همکاران ناموفق در کار و ناسازگاری روحیات فرد با کار پنهان در مرتبه دوم تا پنجم می‌باشند و از طرفی همکاران موفق در هدایت منابع بیشترین تأثیر را برای کاهش فشار و کنترل آن دارند.

راهکارهای ارائه شده جهت کاهش و مقابله با عوامل استرس‌زا:

راه کارهای مطرح شده جهت مقابله یا کاهش استرس در ادبیات تحقیق بیشتر به خود شخص ارتباط دارد یعنی اگر فرد آنها را رعایت کند بر کاهش استرس در عوامل فردی و برخی عوامل دیگر کمک می‌کند ولی با توجه به عنوان تحقیق و اینکه فعالیت پنهان از موضوعات و کارکردهای اصلی سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی می‌باشد، لذا برای مدیریت آن و کاهش عوامل استرس‌زا از نمونه آماری در این خصوص نظرخواهی شد که علاوه بر نظرخواهی از مصاحبه شوندگان، ضمن برشماری نظرات آنها در پرسشنامه‌ها به صورت بسته (دو گزینه ای - بله یا خیر)، سؤال‌ها باز نیز گنجانده شده بود که در نهایت بعد از جمع بندی پرسشنامه‌ها موارد زیر به عنوان راه های مقابله یا کاهش ایجاد استرس بر هادیان و منابع پنهان و همچنین افزایش توان کاری و مدیریت خوب استرس تعیین شدند:

جدول ۳- راه کارهای ارائه شده جهت مقابله با عوامل استرس‌زا بر هادیان منابع

ردیف	شاخص	گویه (عامل استرس زا)	راهکار ارائه شده (بعد از جمع بندی، بیشتر موارد مطرح شده توسط کارشناسان (بیش از ۴۰ درصد جامعه آماری به آنها اشاره کرده‌اند) در جدول آمده‌اند)
۱	عوامل فردی	ناسازگاری روحیات فرد با کار پنهان	استفاده از افراد علاقه‌مند
		ناتوانی در برقراری ارتباط روحی و ادراکی با منبع	آموزش اصول روانشناسی و هنر ارتباط با افراد
۲	عوامل گروهی	تأثیر همکاران موفق در کار	۱- ثبت تجربیات افراد، انتقال و آموزش آنها به افسران جدید.
		تأثیر همکاران ناموفق در کار	۲- بررسی کارشناسی دقیق پرونده‌ها و ارائه علل موفقیت یا شکست
۳	عوامل سازمانی (فردی)	مشکلات خانوادگی	۱- سعی در ارائه مشاوره به افراد جهت حل مشکلات ۲- این افراد تا مدتی که مشکل حاد آنها برطرف گردد کار پنهان انجام ندهند
		خط مشی‌های سازمانی	۱- توسط تیمی کارهای پنهان بررسی کارشناسی شوند و نظرات و ایده‌های کاربردی ارائه کنند.
۳	عوامل سازمانی (فردی)	ساختار سازمانی	۲- برای افسران تماس مشوق‌هایی در نظر گرفته شود.
		شرایط فیزیکی سازمان	۳- افسران تماس از کارهای دیگر جدا شده و تنها به کار پنهانی بپردازند.
۳	عوامل سازمانی (فردی)	فرآیندهای سازمانی	۴- اطلاعات خوبی از سوی رده‌های مافوق در خصوص مسائل روز، سازمان‌های اطلاعاتی و... در اختیار هادیان قرار گیرد. ۵- از ثبات شغلی برخوردار شوند.
		فرهنگ سازمانی	توسط نمایندگی موارد مربوط به کار پنهان از مراجع تقلید استعلام و در اختیار افسران تماس قرار گیرد
۴	عوامل سازمانی (شغلی)	محیط فیزیکی و نوع شغل	۱- انتقال تجربیات افراد موفق و ناموفق.
		آموزش و تخصص	۲- ارائه آموزش‌ها تخصصی و بروز ۳- بیان شیوه‌های و آموزش‌های ارائه شده توسط سایر سازمان‌های اطلاعاتی و... سبک رهبری اگر حالت مشارکتی داشته باشد بیشتر جوابگو خواهد بود و از حالت دستوری خارج گردد

نتیجه‌گیری و پیشنهادهای تحقیق

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که دلیل اصلی و عمده‌ترین علت ایجاد استرس بر هادیان منابع پنهان نوع شغل می‌باشد که نیاز به آموزش و... دارد، در جداول مربوطه به آن پرداخته شده است عواملی سازمانی در مرتبه دوم قرار دارند که ضروری است راهکارهای مفید و خوبی از سوی متخصصان این حوزه اتخاذ گردد که برای نمونه می‌توان به مواردی از قبیل: دخیل کردن افسر هادی بودن بر ارزیابی و واگذاری شغل‌های آتی به فرد، تشویق افسران موفق، ایجاد راه کار مناسب برای کنترل عملکرد آنها و... اشاره کرد. بهترین روش برای کاهش فشار عصبی در راستای ارتباط‌گیری هادیان با منابع پنهان ارائه آموزش‌های لازم و ایجاد راه‌های ارتباطی مختلف جهت تبادل اطلاعات بین آنها با سازمان اطلاعاتی و افسر هادی می‌باشد که در این زمینه نیز می‌توان به ناقل‌گذاری و استفاده از فضای سایبر اشاره نمود. در خصوص فرهنگ سازمانی باید به این نکته اشاره کرد که دین اسلام باعث می‌گردد که هادیان در انجام مأموریت‌ها خود وظیفه‌گرا باشند و به عبارتی به راحتی در مقابل سختی‌ها و فشارها تسلیم نگردند ولی در مواقعی که این شخص در تعارض انجام وظیفه و رعایت موازین شرعی قرار می‌گیرد دچار فشار عصبی دوچندانی نسبت به سایر عوامل می‌گردد که لازم است در این خصوص مسئولین احکام مربوطه را از لحاظ شرعی اخذ و در اختیار هادی منابع قرار دهند و آموزش‌های لازم در این خصوص را به آنها ارائه کنند.

در نهایت باید به این نکته توجه داشته که نوع نگاه مدیر و رهبر یک سازمان بر کارکنان آن تأثیر زیادی در کاهش فشار عصبی و افزایش بازدهی آنها دارد، هر وقت مدیر به آنها به عنوان ابزار کار نگاه کند لذا مشکلات آنها را درک نکرده و بازدهی کاهش خواهد یافت و زمانی که به عنوان سرمایه انسانی به کارکنان نگریده شود بیشترین بازدهی را سازمان خواهد داشت و امید است که مدیران همیشه به نیروها و کارکنان به عنوان سرمایه انسانی نگاه کرده و به آنها توجه کنند.

کتابنامه

- الوانی، سید مهدی (۱۳۸۹)، *مدیریت عمومی*، چاپ و چهل و یکم، تهران، نشر نی
- آستانا، ان. سی و نیرمال، آنجالی (۱۳۸۸)، *مدیریت اطلاعات و امنیت*، علی پیرحیاتی، چاپ اول، تهران، انتشارات دانشکده اطلاعات
- جمالی، یعقوب (۱۳۹۰) - *جمع‌آوری پنهان ۱*، چاپ اول، تهران، دانشگاه جامع امام حسین (علیه‌السلام)
- حیاتی، محمد رضا (۱۳۸۸)، *استخدام و هدایت منابع پنهان*، تهران، دانشگاه جامع امام حسین (علیه‌السلام)
- خدادادی، مهدی و دولتیارباستانی، رضا (۱۳۸۶)، *استرس شغلی (راه‌های پیشگیری و شیوه مقابله)*، تهران انتشارات مدبر
- دموری، داریوش (۱۳۷۳)، *عوامل تعدیل‌کننده رابطه میان فشارهای شغلی با رضایت شغلی و خستگی مفراط شغلی در مدیران وزارت راه و ترابری*، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی
- دیویس، مارتا (۱۳۸۰)، *خودآموز آرام‌سازی و کاهش فشار روانی*، مترجم: ناهید خواجه موگهی، تهران رضائیان، علی (۱۳۷۶)، *اصول مدیریت*، تهران، انتشارات سمت
- کاکاوند، روح اله (۱۳۸۸)، *بررسی عوامل درون سازمانی موثر بر استرس افسران بازجو*، فصلنامه دانش حفاظتی و امنیتی، سال چهارم شماره ۱۳، تهران، ساحفاناجا
- کثیرنژاد، زمستان ۱۳۸۴، *از نیازسنجی تا نیاز آفرینی*، مرکز برنامه ریزی و تالیف کتب درسی، چاپ اول.
- کران ول وارد، جین (۱۳۸۰)، *مدیران و غلبه بر استرس*، مترجم، امیر رشیدی نیک و عبدالرضا جعفری نهر، تهران، مرکز نشر قلم آشنا
- لوونتال، مارک ام (۱۳۸۷)، *«فرآیند اطلاعات از اسرار تا سیاست»*، ترجمه علیرضا غفاری، تهران، انتشارات دانشکده امام باقر (ع)
- محل الدینی، پریسا، ۱۳۸۹، <http://www.aftabir.com>
- مندز، آنتونیو جی و مک کانل، مالکوم (۱۳۸۷)، *استاد تغییر چهره*، ترجمه: دکتر علیرضا غفاری، چاپ اول، تهران، دانشکده امام باقر (ع)
- مولندر، راجرسی، آندرواس ریدل و پیترا ویسون، (۱۳۸۶)، *«جنگ اطلاعات راهبردی، چهره جدید جنگ»*، ترجمه معاونت پژوهشی دانشکده امام باقر (ع)

یوسفی، جعفر (۱۳۹۰) کارکردهای جمع‌آوری پنهان انسانی، مجموعه مقالات جمع‌آوری، چاپ اول، تهران، دانشگاه جامع امام حسین (علیه‌السلام).

<http://www.tebyan.net>