Human Capital Assessment and Development ISSN : 96440

Identification and Prioritization of Types of Psychological Inertia in Human Resources Using the Fuzzy Delphi Approach (Case Study: Fintech Industry)

Alireza Moradi [1]

Abstract

Background & Purpose: Psychological inertia, as a form of mental resistance to change and innovation, is recognized as a significant challenge in organizational behavior and human resource management. This phenomenon may lead to missed job opportunities, deterioration of working conditions, and impaired decision-making within organizations. The present study aims to identify and prioritize different types of psychological inertia among human resources in the fintech industry.

Methodology: This research employs a mixed-methods approach based on an inductive-deductive reasoning framework. The statistical population consisted of 30 experts selected through snowball sampling and theoretical saturation. Qualitative data were analyzed using content analysis and coding with Atlas.ti software, while quantitative data were collected via a questionnaire whose validity and reliability were confirmed through Content Validity Ratio (CVR), Cohen's Kappa test, and test-retest reliability. The quantitative data were analyzed using the fuzzy Delphi method.

Findings: The study identified thirteen distinct types of psychological inertia in human resources and ranked them according to priority. The most prominent types of psychological inertia in the fintech sector included inertia stemming from personality traits, habitual inertia, and predictive inertia.

Conclusion: The findings suggest that recognizing and prioritizing various forms of psychological inertia can assist organizations in more effectively managing resistance to change and innovation, ultimately enhancing human resource performance within the fintech industry.

Keywords: Psychological inertia, Mental resistance, Fear of change, Fintech industry, Fuzzy Delphi approach.

Article Type:
Research-based

© Authors

Received:
December 18, 2023

Received in revised form:
January 11, 2025

Accepted:
January 18, 2025

Published online:
February 03, 2025

Citation: Moradi, Alireza (2024). Identification and Prioritization of Types of Psychological Inertia in Human Resources Using the Fuzzy Delphi Approach (Case Study: Fintech Industry). *Human Capital Assessment and Development*, 1(3), 125-148.

1. Ph.D., Assistant Professor, Department of Management, Allameh Askari International University, Tehran, Iran. E-mail: alirezamoradi@ut.ac.ir

Published by Shahid Sattari Aeronautical University, Faculty of Management

Human Capital Assessment and Development, 2024, Winter, Vol, 1, No, 3, PP. 125-148

ISSN: 96440

https://www.jhcad.ir

Human Capital Assessment and Development is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

ارزیابی و رشد سرمایه‌های انسانی
شاپا : ۹٦٤٤۰

شناسایی و اولویت‌بندی انواع اینرسی روان‌شناختی منابع انسانی با استفاده از رویکرد دلفی فازی (نمونه‌پژوهی: صنعت فین‌تک)

علیرضا مرادی[۱]

نوع مقاله: پژوهشی

© نویسندگان

چکیده

زمینه و هدف: امروزه اینرسی روان‌شناختی، به‌عنوان مقاومتی روانی در برابر تغییر و نوآوری، یکی از مشکلات مهم در رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی محسوب می‌شود. این پدیده می‌تواند به کاهش فرصت‌های شغلی جدید، ضعف در بهبود شرایط کاری و کاهش قدرت تصمیم‌گیری در سازمان‌ها منجر شود. هدف این پژوهش، شناسایی و اولویت‌بندی انواع مختلف اینرسی روان‌شناختی نیروهای انسانی در صنعت فین‌تک است.

روش: این پژوهش از نوع آمیخته و قیاسی ـ استقرایی است و ترکیبی از روش های کیفی و کمّی را به کار گرفته است. جامعهٔ آماری ۳۰ نفر از خبرگان حوزه بود که با نمونه گیری گلولهٔ برفی و بر اساس اصل کفایت نظری انتخاب شدند. داده‌های کیفی با تحلیل محتوای متون و کدگذاری در نرم‌افزار اطلس تحلیل شدند و داده‌های کمّی با پرسش‌نامه‌ای که روایی و پایایی آن به‌کمک شاخص‌های CVR، آزمون کاپای کوهن و آزمون بازآزمایی تأیید شده بود، جمع‌آوری و با روش دلفی فازی تحلیل شدند.

یافته ها: پژوهش موفق شد که ۱۳ نوع مختلف اینرسی روان شناختی در منابع انسانی را شناسایی کند. در مرحلهٔ بعد، اینرسی‌های شناسایی شده بر اساس اولویت‌بندی مرتب شدند. مهم‌ترین انواع اینرسی روان‌شناختی شناسایی در صنعت فین‌تک عبارت‌اند از: اینرسی ناشی از ویژگی‌های شخصیتی، اینرسی عادتی و اینرسی پیش‌بینی‌کننده.

نتیجه گیری: نتایج نشان داد که شناخت و اولویت‌بندی انواع مختلف اینرسی روان‌شناختی می‌تواند به سازمان‌ها در مدیریت بهتر مقاومت در برابر تغییر و نوآوری کمک کند و در نهایت، موجب ارتقای عملکرد منابع انسانی در صنعت فین تک شود.

کلیدواژه‌ها: اینرسی روان‌شناختی، مقاومت روانی، ترس از تغییر، صنعت فین‌تک، رویکرد دلفی فازی

دریافت: ۱۴۰۲/۰۹/۲۷
بازنگری: ۱۴۰۳/۱۰/۲۲
پذیرش: ۱۴۰۳/۱۰/۲۹
انتشار: ۱۴۰۳/۱۱/۱۵

استناد: مرادی، علیرضا (۱۴۰۳). شناسایی و اولویت‌بندی انواع اینرسی روان‌شناختی منابع انسانی با استفاده از رویکرد دلفی فازی (نمونه‌پژوهی: صنعت فین‌تک). *ارزیابی و رشد سرمایه‌های انسانی*، ۱(۳)، ۱۲۵– ۱۴۸.

۱. استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه بین‌المللی علامه عسکری (ره)، تهران، ایران. رایانامه: alirezamoradi@ut.ac.ir

ناشر: دانشکده مدیریت، دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری
ارزیابی و رشد سرمایه‌های انسانی، ۱۴۰۳، زمستان، دوره ۱، شماره ۳، ص. ۱۲۵– ۱۴۸
شاپا: ۹۶۴۴۰
https://www.jhcad.ir

This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

مقدمه

اینرسی روان‌شناختی، مفهومی است که در حوزهٔ روان‌شناسی و علوم شناختی ریشهٔ عمیقی دارد. متخصصان این حوزه، درصدد مطالعه و تفسیر رفتار انسان، تعاملاتش، حالات عاطفی، عملکرد شغلی و همچنین قدرت تصمیم‌گیری افراد متأثر از این پدیده هستند. اصل اینرسی در فیزیک بیان می‌کند که هرگاه بر جسمی نیرویی وارد نشود یا برایند نیروهای وارد بر آن صفر باشد، اگر جسم در حال سکون باشد، همواره ساکن می‌ماند و اگر در حال حرکت باشد، به حرکت مستقیم و یکنواخت خود ادامه خواهد داد. تغییر در مسیر فقط زمانی اتفاق می‌افتد که اشیا به‌وسیلهٔ نیروهای بیرونی منقطع شوند؛ یعنی هر تغییری در اینرسی، به‌وسیلهٔ نیروهای خارجی ایجاد می‌شود (بنجابونیازیت[1]، ۲۰۱۶). اصطلاح اینرسی، از کلمهٔ لاتین Iners به‌معنای «بیکار و تنبل» گرفته شده است (سپهوند، شریعت‌نژاد و صالح‌آبادی، ۱۴۰۲). اینرسی گرایش برای ادامهٔ مسیر جاری است (رینتا کاهیلا، پنتینن و نوالینن[2]، ۲۰۱۶). در جایی دیگر، مقاومت در برابر هرگونه تغییر و تحول و حرکت، اینرسی تعریف شده است (هیمنن[3]، ۲۰۱۹). با توجه به تعاریف ارائه شده، می‌توان اینرسی روان‌شناختی را این گونه توصیف کرد که اعضای سازمان، اغلب صرف‌نظر از میزان ضروری بودن تغییرات، در مقابل آن‌ها مقاومت می‌کنند. مقاومت در برابر تغییر در منابع انسانی سازمان، اغلب به اینرسی روان‌شناختی تبدیل می‌شود (آرمِنتا و همکاران[4]، ۲۰۲۳).

اینرسی روان‌شناختی از رفتارهای تکراری گذشته افراد ناشی می‌شود. رفتار گذشته، بیانگر اعمال فرد در پاسخ به محرهای بیرونی یا درونی گذشته است. رفتار گذشته، تجربه‌هایی را تولید می‌کند و به‌تدریج، باعث تولید ترجیحات عقلانی و اینرسی روان‌شناختی در افراد می‌شود (جین، جانسون و رز[5]، ۲۰۲۰). اینرسی روان‌شناختی در تعریف جامعه‌شناسی و روان‌شناسی سه ویژگی خاص دارد؛ بدین صورت که از رفتار مکرر آموخته می‌شود، رفتاری که از فرایند مرتبط با زمینه فکری فرد نشئت گرفته است و در نهایت به بروز رفتار خودکار بدون آگاهی منجر خواهد شد (هاگار، ویتمارش و اسکیپون[6]، ۲۰۱۹). بنابراین چنانکه در زمینهٔ علوم روان‌شناسی استنتاج شده است، اثر اینرسی روان‌شناختی، نشان‌دهندهٔ یک خط رفتاری خودکار است که این اثر می‌تواند مبین تمایلات غیرمنطقی به یک انتخاب خاص و مقاومت نشان دادن به پدیده تغییر باشد (گائو، یانگ، سان و کیو[7]، ۲۰۲۰). اعضای سازمان، اغلب صرف نظر از اینکه تغییرات چقدر می‌تواند ضروری و لازم باشد، در مقابل آن‌ها مقاومت نشان می‌دهند. از نظر کارکنان سازمان، تغییرات بر خیلی از چیزها دلالت ضمنی دارد، ممکن است روابط طولانی‌مدت از دست برود، آن‌ها را به یادگیری مهارت‌های جدید ملزم کند یا ماهیت و انتظارات از شغل ممکن است تغییر کند. تغییر امری مشکل و تهدید کننده است، از این‌رو افراد تمایل دارند در وضعیت قبلی خود باقی بمانند. با توجه به مطالعات صورت‌گرفته و با وجود توسعهٔ مفهوم اینرسی روان‌شناختی در حوزه‌های مختلف نظیر مدیریت انسانی و رفتار سازمانی، در حوزهٔ شناخت انواع اینرسی روان‌شناختی و کارکردهای ملموس مترتب بر آن، خلأ تحقیقاتی و کاربردی به چشم می‌خورد. از این‌رو پژوهش حاضر بر آن است تا با تحلیل و ارائهٔ الگویی مناسب، انواع اینرسی روان‌شناختی منابع انسانی را شناسایی و اولویت‌بندی کند.

---

1. Benjaboonyazit
2. Rinta-Kahila, Penttinen & Nevalainen
3. Himanen
4. Armenta et al
5. Jain, Johnson & Rose
6. Haggar, Whitmarsh & Skippon
7. Gao, Yang, Sun & Qu

ادبیات نظری

اینرسی روان‌شناختی

دنیای امروز، دنیای تغییرات و دگرگونی‌های مداوم و عصر بی‌ثباتی‌هاست که بر سازمان‌ها تأثیر عمیقی دارد. از این‌رو، ضرورت دارد که سازمان‌ها به‌صورت مستقیم یا غیرمستقیم، برای حفظ حیات خود با تغییراتی که سازمان را با تهدید مواجه می‌کند، تطبیق یابند (آربتر[1]، ۲۰۲۳). از آنجا که تغییر، یکی از پذیرفته شده‌ترین خصوصیات سازمان‌های امروزی است، همگام شدن منابع انسانی سازمان‌ها با پدیدهٔ تغییر و عدم انفعال به این مقوله را نیز طلب می‌کند. اینرسی روان‌شناختی، پدیده‌ای است که در روان‌شناسی شناختی ریشه دارد، به‌عنوان تمایل افراد یا گروه‌های درون سازمانی برای مقاومت در برابر تغییر یا حفظ الگوهای رفتاری موجود، حتی زمانی که شرایط اقتضا می‌کند تغییراتی حاصل شود، آشکار می‌شود. این اینرسی از سوگیری‌های شناختی مختلف، دل‌بستگی‌های عاطفی و میل به ثبات در شرایط عدم اطمینان ناشی می‌شود (صمدی، پناهی و رعنایی[2]، ۲۰۲۴). در حالی که سطحی از ثبات می‌تواند مفید باشد، اینرسی روان‌شناختی کنترل نشده می‌تواند مانع رشد سازمان‌ها، نوآوری و توسعهٔ منابع انسانی شود. در سازمان‌ها، اینرسی روان‌شناختی منابع انسانی، می‌تواند به روش‌های گوناگونی ظاهر شود. اولاً، کارکنان ممکن است در برابر پذیرش فناوری‌ها یا فرایندهای جدید مقاومت کنند و روال‌ها و روش‌های آشنا را حتی به شرط کارآمدتر و مؤثرتر بودن جدیدترها، ترجیح دهند (المطرودی و الوجیل[3]، ۲۰۲۳). ثانیاً، رهبران و مدیران سازمان‌ها ممکن است به استراتژی‌ها یا ساختارهای قدیمی وفادار بمانند و به‌دلیل ترس از شکست یا از دست دادن کنترل، تمایلی به پذیرش تغییر نداشته باشند (هاسکمپ، درمل، مارکس، رینکس و اوبرنیکل[4]، ۲۰۲۳). ثالثاً، فرهنگ‌های سازمانی می‌توانند در سنت‌ها و هنجارهایی تثبیت شوند که خلاقیت و آزمون و خطا را خفه می‌کنند و سازگاری با تقاضاهای در حال تحول بازار یا تغییرات محیطی ـ اجتماعی را دشوار می‌سازند (هتریک[5]، ۲۰۲۳). اثرهای اینرسی روان‌شناختی روی سازمان‌ها می‌تواند بسیار عمیق و با دوام باشد. گاهی می‌تواند به رکود سازمانی منجر شود تا حدی که رقبا از نظر نوآوری و پاسخ‌گویی به تغییرات بازار از سازمان سبقت بگیرند (استراکل، استراکل، اوجها، پاتل و دیر[6]، ۲۰۲۲). علاوه‌براین، ممکن است باعث تسری نوعی از فرهنگ رضایت از وضع موجود شود یا به تعبیری خودخشنودی ایجاد کند که در آن کارکنان، روزبه‌روز بی‌انگیزه‌تر شوند و همین امر باعث کاهش بهره‌وری منابع انسانی و افول روحیهٔ کلی سازمان شود (الحسناوی، الوان و ابود[7]، ۲۰۲۳). از طرفی، اینرسی روان‌شناختی می‌تواند کارکنان سازمان را در به چالش کشیدن ساختارهای قدرت و هنجارهای موجود مردد کند و مقاومت در برابر سیاست‌های حامی تنوع، برابری و شمول را افزایش دهد (تیلدزلی، لومباردو و ورج[8]، ۲۰۲۲).

واکاوی اینرسی روان‌شناختی در سازمان‌ها، به کاربست رویکردی چندوجهی نیازمند است. این رویکرد باید مشتمل بر وجود فرهنگ در آغوش گرفتن تغییر و پاداش‌دهی و تشویق هرگونه یادگیری جدید باشد (فؤاد، موسا و هاشم[9]، ۲۰۲۲). در

---

1. Arbter
2. Samadi, Panahi & Raanaei
3. Almatrodi and Alojail
4. Haskamp, Dremel, Marx, Rinkes & Uebernickel
5. Hetrick
6. Struckell, Struckell, Ojha, Patel & Dhir
7. Hisnawi, Alwan & Abood
8. Tildesley, Lombardo & Verge
9. Fuad, Musa & Hashim

این رویکرد، ارتباطات مؤثر و رهبری نیز بسیار مهم جلوه خواهند کرد؛ زیرا رهبران باید چشم‌اندازی قانع‌کننده برای تغییر ترسیم کنند و منابع انسانی را فعالانه در فرایند تحول مشارکت دهند. علاوه‌براین، ارائهٔ آموزش‌های ضروری و پشتیبانی برای کمک به کارکنان، به‌منظور توسعهٔ انعطاف‌پذیری و سازگاری می‌تواند آثار منفی اینرسی روان‌شناختی را کاهش و چابکی سازمانی را ارتقا دهد (آهل[1]، ۲۰۲۱). ما معتقدیم که غلبه بر اینرسی روان‌شناختی، سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا ظرفیت انعطاف‌پذیری خود را بهبود دهند و آن‌ها را در استفاده از پتانسیل‌های نهفته خود توانمندتر کند. همین توانایی، مسیر را برای پرورش فرهنگ بهبود مستمر و توانمندسازی منابع انسانی برای انطباق و پیشرفت هموار خواهد ساخت.

انواع اینرسی روان‌شناختی

با توجه به مطالعات و بررسی‌های صورت‌گرفته، ۱۳ نوع اینرسی روان‌شناختی شناسایی شد که به شرح زیر تشریح می‌شود. هر یک از اینرسی‌ها، توضیح می‌دهد که چگونه اینرسی روان‌شناختی می‌تواند در زمینه‌های خاص یا از طریق سازوکارهای روان‌شناختی مختلف ظاهر شود.

الف) اینرسی روان‌شناختی پیش‌بینی‌کننده[2]

این نوع از اینرسی، به مقاومت در برابر تغییر بر اساس پیش‌بینی نتایج منفی یا عدم اطمینان به آینده اشاره دارد. اثرهای منفی این‌گونه اینرسی را می‌توانیم به‌طور ویژه در زمینهٔ حوادث بحرانی که به تسریع در تصمیم‌گیری نیاز مبرمی داریم یا با انتخاب‌های دشوار روبه‌رو هستیم، مشاهده کنیم. توجه مهار نشده به عواقب منفی تصمیم یا حساس شدن به نتایج احتمالی آینده، همگی در دستهٔ اینرسی روان‌شناختی پیش‌بینی‌کننده قرار می‌گیرد و افراد را به عدم تصمیم‌گیری و فعالیت سوق می‌دهد (پاور و آلیسون[3]، ۲۰۱۸).

ب) اینرسی روان‌شناختی تصمیم‌گیری[4]

معمولاً در زمانی رخ می‌دهد که افراد در تصمیم‌گیری تردید یا تعلل می‌کنند و در عوض ایجاد تغییرات، حفظ وضعیت موجود را ترجیح می‌دهند. حتی زمانی که مزایای بالقوه‌ای برای تغییر وجود دارد، اینرسی روان‌شناختی تصمیم‌گیری قادر است که به از دست رفتن فرصت‌های خوب و تصمیم‌گیری‌های غیربهینه منجر شود (شورتلند، آلیسون و برت پینک[5]، ۲۰۱۸).

ج) اینرسی روان‌شناختی احساسی[6]

این نوع اینرسی که در برخی منابع اینرسی عاطفی نامیده می‌شود، به تمایل احساسات برای تداوم و تأثیرگذاری بر افکار، احساسات و رفتارهای افراد، حتی پس از گذراندن رویداد محرک، اشاره دارد. این پدیدهٔ روانی می‌تواند بر توانایی انسان برای سازگاری با شرایط در حال تغییر و نیز تصمیم‌گیری منطقی تأثیر بگذارد. هنگامی که انسان احساسات قوی مانند شادی، خشم یا غم را تجربه می‌کند، مغز، هورمون‌ها و انتقال‌دهنده‌های عصبی را آزاد و حالت عاطفی خاصی را ایجاد می‌کند. این

1. Ahl
2. Anticipatory Psychological Inertia
3. Power & Alison
4. Decisional Psychological Inertia
5. Shortland, Alison & Barrett-Pink
6. Emotional Psychological Inertia

حالت می‌تواند خود تقویت کننده شود؛ زیرا عواطفی که انسان‌ها احساس می‌کنند بر افکار و اعمالش تأثیرگذار است و همین امر به سهم خود، باعث تقویت همان احساسات خواهد شد (کووال، بارنت و ژنگ[1]، ۲۰۲۱). به‌طور مثال، اگر فردی احساس عصبانیت کند، ممکن است به چیزهایی فکر کند که او را بیشتر عصبانی می‌کند و ممکن است به گونه‌ای رفتار کند که وضعیت را تشدید کند (کوپنز و همکاران[2]، ۲۰۱۰).

د) اینرسی روان‌شناختی عادتی[3]

این نوع اینرسی به تمایل افراد به حفظ عادت‌ها، رفتارها و روال فعلی اشاره دارد. حتی زمانی که این عادت‌ها دیگر مؤثر، کارا و رضایت‌بخش نباشند. این اینرسی توضیح می‌دهد که چرا انسان‌ها با وجود آگاهی از مفید واقع شدن تغییرات، اغلب، ایجاد تغییرات در زندگی یا شغل خود را دشوار می‌دانند. غلبه بر اینرسی روان‌شناختی عادتی، به صبر و پشتکار زیادی نیاز دارد (پولایتس و کاراهانا[4]، ۲۰۱۲).

ه) اینرسی روان‌شناختی تخیلی[5]

این تیپ از اینرسی روانی، در واقع مبین نوعی تضاد بین میل به تازگی از طریق خلاقیت و تخیل و مقاومت در برابر تغییر است که به حالت رکود ذهنی منجر خواهد شد (لی، وانگ، لی و ژائو[6]، ۲۰۰۷).

و) اینرسی روان‌شناختی فکری (ذهنی)[7]

اینرسی ذهنی اغلب می‌تواند بر تصمیم‌گیری‌ها تأثیر بگذارد؛ زیرا افراد در الگوهای آشنای تفکر گیر می‌کنند و اینرسی ذهنی آن‌ها را از پذیرش هرگونه تغییر باز می‌دارد. اینرسی روان‌شناختی ذهنی، توانایی‌های انسان را برای یادگیری از دیگران و تکامل اندیشه ناکام خواهد گذاشت. این نوع اینرسی، نه تنها رشد فکری افراد را محدود می‌کند، بلکه می‌تواند همدلی را نیز بسیار سخت کند (گال و راکر[8]، ۲۰۱۸).

ز) اینرسی روان‌شناختی مبتنی بر حافظه[9]

به تمایل افراد برای پایبندی به باورها، نگرش‌ها و رفتارهای موجود خود اشاره دارد، حتی زمانی که اطلاعات یا شواهد جدید در تضاد با آن‌ها ارائه شود. زمانی که انسان با اطلاعات جدیدی مواجه می‌شود، مغز آن را پردازش و در حافظه ذخیره می‌کند. با این حال، حافظهٔ انسان یک سیستم کامل و بی‌نقص نیست و در معرض سوگیری‌ها و تحریف‌های مختلف است. یکی از این سوگیری‌ها، سوگیری تأیید است که افراد را به جست‌وجو و به خاطر سپردن اطلاعاتی سوق می‌دهد که باورهای موجودش را تأیید می‌کند و از سوی دیگر، اطلاعاتی را که با آن‌ها در تضاد است، نادیده می‌گیرد یا کم‌اهمیت جلوه می‌دهد (لیتوین[10]، ۲۰۱۶).

---

1. Koval, Burnett & Zheng
2. Kuppens et al
3. Habitual Psychological Inertia
4. Polites & Karahanna
5. Imaginative Psychological Inertia
6. Li, Wang, Li & Zhao
7. Intellectual Psychological Inertia
8. Gal, D., & Rucker
9. Memory–based Psychological Inertia
10. Litvin

ح) اینرسی روان‌شناختی انگیزشی[1]

این اینرسی می‌تواند برای رشد و توسعهٔ فردی منابع انسانی مانع مهمی باشد. در این حالت، اغلب این احساس وجود دارد که «چرا زحمت بکشیم؟» و «چه فایده‌ای دارد؟». این اینرسی، حالت گیر افتادن، نداشتن انگیزه، بی‌میلی و فقدان انرژی برای انجام هرگونه فعالیت یا هر شکل از تغییری را به همراه خواهد داشت (جونگ، اردفلدر، برودر و دورنر[2]، ۲۰۱۹).

ط) اینرسی روان‌شناختی ادراکی[3]

این تیپ از اینرسی روانی به مقاومتی در برابر تغییر اشاره دارد که از ادراک افراد از تغییرات پیشنهادی ناشی می‌شود. این موضوع مبتنی بر این ایده است که افراد تغییرات را به‌گونه‌ای متفاوت و گاه متباین تفسیر و درک می‌کنند که این ادراک اغلب تحت تأثیر تجربه‌های گذشته، باورها و سوگیری‌های شناختی آن‌هاست. وقتی افراد تغییر را مخل، تهدید کننده یا غیرضروری ادراک می‌کنند، ممکن است در برابر آن مقاومت کنند. درک انسان‌ها از ریسک‌ها، پیامدهای احتمالی، ابهام‌ها و عدم اطمینان‌ها، همواره متفاوت است و افراد برای جلوگیری از تهدیدهای درک شده، حفظ وضعیت موجود را در اولویت قرار می‌دهند (وینسه، لاهیج، ون در هایدن و شیفرین[4]، ۲۰۰۰).

ی) اینرسی روان‌شناختی ناشی از ویژگی‌های شخصیتی[5]

درک نقش ویژگی‌های شخصیتی افراد در اینرسی روان‌شناختی، به شناخت بیشتر این گرایش‌ها و مدیریت هرگونه اینرسی کمک می‌کند. افراد با شناخت ویژگی‌های شخصیتی منحصربه‌فرد خود و تأثیر آن‌ها بر رفتارشان، می‌توانند برای غلبه بر اینرسی روان‌شناختی خود گام‌های مؤثری بردارند. ویژگی‌هایی نظیر محافظه‌کاری، گشودگی کم به تجربه‌کردن، سخت‌گیری و کمال‌گرایی، اینرسی روان‌شناختی را در فرد تشدید می‌کند و فرد در برابر تغییرات از خود مقاومت نشان می‌دهد (دیمِر، دروسا، دوهون و دوترر[6]، ۲۰۲۱).

ک) اینرسی روان‌شناختی ناشی از ارزش‌های فرهنگی[7]

در برخی فرهنگ‌ها، ممکن است بر حفظ سنت‌ها و مطابقت با اصول پذیرفته شده تأکید زیادی شود که این موضوع به اینرسی روان‌شناختی افراد منجر می‌شود. در فرهنگ‌هایی که ارزش زیادی برای سنت قائل هستند، افراد ممکن است تمایلی به پذیرش ایده‌ها یا فناوری‌های جدید نداشته باشند؛ زیرا آن‌ها به‌عنوان انحراف از هنجارهای ثابت تلقی می‌شوند. در فرهنگ‌های سنتی، ممکن است افراد در ابراز عقاید مختلف مشکل داشته باشند یا در انجام رفتارهایی که با انتظارات گروه هم‌خوانی کامل ندارد، مردد شوند (آرمنتا و همکاران، ۲۰۲۳). برای غلبه بر اینرسی روان‌شناختی ناشی از ارزش‌های فرهنگی، پرورش فرهنگ ذهن باز و حمایت از تفکر انتقادی بسیار مهم جلوه می‌کند.

---

1. Motivational Psychological Inertia
2. Jung, Erdfelder, Bröder & Dorner
3. Perceptual Psychological Inertia
4. Wienese, La Heij, Van der Heijden & Shiffrin
5. Psychological inertia due to personality traits
6. Deemer, Derosa, Duhon & Dotterer
7. Psychological inertia due to cultural values

ل) اینرسی روان‌شناختی ناشی از نقش‌های اجتماعی[1]

این نوع اینرسی به تمایل افراد به ادامهٔ درگیر شدن در رفتارهای خاص یا حفظ نگرش‌های خاص اشاره دارد، فقط به این دلیل که از آن‌ها انتظار می‌رود، براساس نقش‌های اجتماعی خود این کار را انجام دهند (کُن[2]، ۱۹۸۹). برای مثال، یک کارمند ممکن است ساعت‌های طولانی به کار خود ادامه دهد و ضرب‌الاجل‌های سختی را ولو به قیمت تحمل استرس فراوان، رعایت کند، فقط به این دلیل که از او در نقش حرفه‌ای خود انتظار می‌رود تا آن‌گونه رفتار کند.

م) اینرسی روان‌شناختی مبتنی بر زمان[3]

اینرسی روان‌شناختی مبتنی بر زمان، به تمایل فرد به ادامهٔ درگیر شدن در رفتار یا عادتی اشاره می‌کند که فقط برای مدت طولانی آن را انجام داده است، صرف‌نظر از آنکه شاید این رفتار یا عادت دیگر مفید نباشد (رینگبرگ، ریلن و رایدن[4]، ۲۰۱۹).

پیشینهٔ پژوهش

در زمینهٔ مفهوم اینرسی سازمانی تحقیقات زیادی انجام شده است؛ اما پژوهشی که منحصراً به مقولهٔ اینرسی روان‌شناختی و شناخت ابعاد و انواع آن پرداخته باشد، مشاهده نشد. به‌طور یقین، حوزهٔ اینرسی روان‌شناختی مقاله‌های متعددی را در زمینهٔ بررسی جنبه‌های مختلف رفتار انسان به خود دیده است. محققان به جنبه‌های شناختی و رفتاری اینرسی پرداخته‌اند و سازوکارهایی را روشن کرده‌اند که زمینه‌ساز تمایل انسان به پایبندی به انتخاب‌ها یا رفتارهای آشنا بوده‌اند. این مطالعات، اغلب نشان می‌دهند که چگونه فرایندهای تصمیم‌گیری، عادت‌ها و سوگیری‌های شناختی، به اینرسی روان‌شناختی منجر می‌شوند. هدف کلی این تحقیقات به این سمت‌وسو بوده است که با بررسی عوامل تشدیدکنندهٔ اینرسی روان‌شناختی، درک بهتری از این موضوع داشته باشند که چگونه افراد می‌توانند بر اینرسی غلبه کنند تا انتخاب‌های منطبق‌تری داشته باشند و تغییرات را در آغوش بگیرند؛ اما در هیچ یک از آن تحقیقات، به انواع اینرسی روان‌شناختی اشاره‌ای نشده است. از این رو، پیشینه‌های داخلی و خارجی نزدیک به موضوع پژوهش، در این بخش بررسی شده که به شرح جدول ۱ است.

جدول ۱.خلاصه پیشینه تحقیق

نویسنده اصلی (سال)	عنوان پژوهش	خلاصه نتایج پژوهش
کُن گائو[5] (۲۰۲۰)	آشکارسازی اینرسی روان‌شناختی در رفتار تغییر حالت و تأثیرهای کمّی آن بر سفرهای پیش رو	رفتار سفر مسافران از منظر ترجیحات سفری آنان با یک وسیلهٔ نقلیه خاص، تحت تأثیر اینرسی روان‌شناختی آنان قرار می‌گیرد و تغییر در وسیله نقلیه ترجیحی را مشکل می‌کند.
والترز و اسپلاج[6] (۲۰۱۸)	عدم حساسیت شناختی و تکانشگری شناختی به‌عنوان واسطه‌های تداوم قلدری: گسترش ساختار اینرسی روان‌شناختی به رفتار قلدری	اینرسی روان‌شناختی توجیه‌کنندهٔ تداوم رفتار قلدری و خشونت جنسی در بین مجرمان بود.

1. Psychological inertia due to social roles
2. Kon
3. Time-based Psychological inertia
4. Ringberg, Reihlen & Rydén
5. Kun Gao
6. Walters and Espelage

نویسنده اصلی (سال)	عنوان پژوهش	خلاصه نتایج پژوهش
والترز[1] (۲۰۱۹)	مرور مجدد اینرسی روان‌شناختی: بازتولید و گسترش اثر تفاوت‌های تحریکی و واکنشی در تفکر جنایی بر ادامهٔ جرم	تأثیر تفکر مجرمانه فعال و واکنشی بر تداوم جرم و تکرار رفتارهای مجرمانه بررسی شد. مانند مطالعات قبلی، تفکر جنایی پیشگیرانه با جرم جنایی قبلی مرتبط نبود و از این حیث، تأثیر اینرسی روان‌شناختی در توسعهٔ سبک زندگی مجرمانه بازبینی شد.
والترز (۲۰۱۸)	دقیق شدن روی اینرسی روان‌شناختی: واسطه‌بندی رابطه جرم گذشته ـ جرم آینده با خودکارایی برای یک زندگی سنتی	این طور نتیجه‌گیری شد که مفهومی به نام «اینرسی روان‌شناختی» در ادامهٔ ارتکاب جنایت توسط افراد نقش بزرگی دارد. دلیل این سکون آن بود که وقتی فردی دست به رفتار بزهکارانه می‌زند (مثل قانون شکنی)، باعث می‌شود که برای داشتن زندگی عادی و قانونی اعتمادبه‌نفس کمتری داشته باشد. این عدم اعتمادبه‌نفس یا همان «خودکارآمدی پایین»، باعث می‌شود که آن‌ها در آینده به انجام کارهای بزهکارانه ادامه دهند. حتی اگر شخصی در جلوگیری از گرفتار شدن مجدد اطمینان داشته باشد، به اندازه کافی با این اثر مقابله نمی‌کند.
بلاثکز آلونزو و همکاران[2] (۲۰۲۱)	اینرسی روان‌شناختی در دوران نوجوانی: نگرش‌های جنسیتی و راهبردهای شناختی و اجتماعی که مانع برابری جنسیتی می‌شود	این تحقیق به بررسی نحوهٔ تفکر جوانان در خصوص جنسیت پرداخت و اینکه آیا نگرش‌ها و رفتارهای آن‌ها، از برابری جنسیتی حمایت می‌کند یا خیر. مشخص شد که مردان در مقایسه با زنان، نگرش‌های جنسیتی بیشتری دارند و همچنین معلوم شد که جنسیت می‌تواند اینرسی روان‌شناختی را پیش‌بینی کند که تغییر در الگوهای رفتار جنسیتی را دشوارتر می‌کند. به همین ترتیب بین متغیرهای مورد مطالعه هم‌بستگی معناداری مشاهده شد.
دیمِر و همکاران (۲۰۲۱)	شتاب روان‌شناختی و اینرسی: به‌سوی یک مدل انگیزش تحصیلی	محققان دریافتند که وقتی دانش‌آموزان احساس الهام و انگیزه می‌کنند، چیزی را تجربه می‌کنند که به آن «حالت‌های حرکت بالا» (HMS) گفته می‌شود، جایی که احساس می‌کنند پیشرفت کردند و عملکرد خوبی دارند. با این حال، زمانی که دانش‌آموزان فاقد الهام هستند و احساس می‌کنند که گیر کرده‌اند، «حالت‌های حرکت کم» (LMS) را تجربه می‌کنند، جایی که برای شروع تکالیف تلاش می‌کنند؛ ولی ممکن است به تعویق بیندازند. این مطالعه نشان داد که الهام‌بخشی در انتقال از LMS به HMS نقش مهمی بازی می‌کند و دانش‌آموزان با خودکارآمدی بالا، بر اینرسی تحصیلی بیشتر غلبه می‌کنند. این مطالعه، عواملی مانند الهام و خودکارآمدی را به‌عنوان تعدیل‌کننده‌های کلیدی شناسایی می‌کند که به شکستن این چرخهٔ اینرسی و تسهیل حرکت تحصیلی کمک می‌کنند.
والترز، کرمسر و رونل[3] (۲۰۲۴)	در جست‌وجوی ریشه‌های ادامهٔ جرم: بدرفتاری تهاجمی در مقایسه با بدرفتاری غیرتهاجمی، به‌عنوان عامل کلیدی در فرایند اینرسی روان‌شناختی	بر اساس یافته‌ها، هنگامی که فرد با تکرار رفتار پرخاشگرانه درگیر می‌شود، می‌تواند به تکانشگری منجر شود که آن نیز به اقدامات بزهکارانه بیشتری می‌انجامد و چرخه‌ای از اینرسی روان‌شناختی را در رفتار مجرمانه نشان می‌دهد.

1. Walters
2. Blázquez-Alonso et al
3. Walters, Kremser & Runell

نویسنده اصلی (سال)	عنوان پژوهش	خلاصه نتایج پژوهش
ساموئل و جابلکاو[1] (۲۰۱۰)	اینرسی روان‌شناختی و نقش تکنیک‌های ایده‌پردازی در مراحل اولیه طراحی مهندسی	نتایج تحقیق نشان داد که استفاده از تکنیک‌های خاص ایده‌پردازی به مدیریت اینرسی روان‌شناختی در طراحی مهندسی کمک می‌کند.
فن، گائو، آکسهاوزن و سان[2] (۲۰۱۸)	وجود اینرسی روان‌شناختی در رفتار تغییر حالت: شواهد جدید از یک مطالعه مقایسه‌ای	این تحقیق نحوه انتخاب وسیله ایاب و ذهاب مردم را با استفاده از نظرسنجی‌های کامپیوتری مقایسه کرد. محققان دریافتند که افراد یکسان، هنگام تغییر حالت‌های حمل‌ونقل در مقایسه با زمانی که از آن‌ها در مورد ترجیحات خود به‌طور کلی سؤال می‌شد، انتخاب‌های متفاوتی دارند که این انتخاب‌ها بسته زمان مصروف برای سفر مختلف است. نتایج نشان می‌دهد که افراد هنگام تغییر استفاده از اتومبیل به استفاده از حمل‌ونقل عمومی، اینرسی روان‌شناختی نشان می‌دهند؛ حتی اگر ترجیح دهند از اتومبیل استفاده کنند. این بدان معناست که افراد تمایل دارند به عادات حمل‌ونقل فعلی خود پایبند بمانند، حتی اگر به استفاده از روش‌های حمل‌ونقل جایگزین ابراز علاقه کرده باشند.
چلاپا[3] (۲۰۲۳)	تنوع عصبی، اینرسی روان‌شناختی و سلامت روان	این تحقیق رابطه بین تنوع عصبی، اینرسی روان‌شناختی و سلامت روان را بررسی کرد. نتایج نشان داد افرادی که تنوع عصبی دارند؛ یعنی دارای تفاوت‌های عصبی مانند اوتیسم یا ADHD هستند، ممکن است اینرسی روانی را در تجارب سلامت روان خود تجربه کنند. این بدان معناست که این افراد ممکن است در تغییر افکار، احساسات یا رفتارهای مرتبط با سلامت روان خود با مشکلاتی مواجه شوند؛ حتی زمانی که فرصت‌هایی برای تغییر یا بهبود در اختیارشان قرار می‌گیرد. اینرسی روانی در این زمینه می‌تواند به‌صورت مقاومت در برابر کمک طلبی، مشکل در انطباق با راهبردهای درمانی جدید یا چالش در مدیریت علائم سلامت روان ظاهر شود.
دی‌ئون[4] (۲۰۱۳)	چالش‌های تغییر آموزشی: اینرسی فرهنگی و روان‌شناختی	این تحقیق چالش‌های مرتبط با اجرای تغییرات آموزشی، به‌ویژه در زمینهٔ آموزش پزشکی را به بحث گذاشت. وجود اینرسی فرهنگی و روان‌شناختی را به‌عنوان موانع مهمی برای پذیرش موفقیت‌آمیز تغییر در سازمان‌ها برجسته کرد. نتایج تحقیق حاکی از آن است که علی‌رغم تلاش‌های متعدد برای معرفی نوآوری‌ها در آموزش، تغییرات قابل توجه و پایداری حاصل نشده است. مقاومت در برابر تغییر اغلب ناشی از باورهای فرهنگی عمیق و عوامل روانی است که بر رفتار افراد در سازمان ها تأثیر می‌گذارد.

1. Samuel and Jablokow
2. Fan, Gao, Axhausen & Sun
3. Chellappa
4. D’Eon

نویسنده اصلی (سال)	عنوان پژوهش	خلاصه نتایج پژوهش
گال[1] (۲۰۰۶)	قانون اینرسی روان‌شناختی و توهم ضرر گریزی	این تحقیق نشان داد ناهنجاری‌هایی که به‌طور سنتی با زیان‌گریزی توضیح داده می‌شوند، مانند حق بیمه شرطبندی مخاطره‌آمیز، اثر وقف (افراد برای اقلامی که دارند، ارزش بیشتری نسبت به زمانی که آن‌ها را نداشتند، ارزش قائل شوند.) و سوگیری وضعیت موجود، می‌توانند از طریق اصل اینرسی روان‌شناختی به‌جای ضرر گریزی به‌تنهایی، بهتر درک شوند. زیان‌گریزی معمولاً به تمایل افراد برای ترجیح شدید اجتناب از ضرر بر کسب سودهای معادل اشاره دارد. با این حال، این مطالعه استدلال می‌کند که این ناهنجاری‌ها هم مبادله بین ضرر و زیان و هم معاوضه بین حفظ وضعیت موجود و ایجاد تغییرات را شامل می‌شوند.
والترز (۲۰۱۶)	تفکر جنایی فعال و واکنشی، اینرسی روان‌شناختی و معمای تداوم جرم	این تحقیق نشان داد که تفکر جنایی واکنشی، در تداوم جرم نقش مهمی ایفا می‌کند، در حالی که تفکر جنایی فعال این طور نیست. تفکر جنایی واکنشی که شامل واکنش‌های فوری به موقعیت‌ها است، رابطهٔ بین بزهکاری گذشته و بزهکاری آینده را میانجیگری می‌کند. با این حال، تفکر جنایی پیشگیرانه که شامل برنامه‌ریزی از پیش برنامه‌ریزی شده برای اعمال مجرمانه است، این رابطه را میانجیگری نکرد؛ زیرا با جرم قبلی هم‌بستگی چشمگیری نداشت. در رابطه با اینرسی روان‌شناختی، این تحقیق اهمیت تفکر جنایی واکنشی را به‌عنوان یک فرایند شناختی که رفتار مجرمانه را در طول زمان تداوم می‌بخشد، برجسته می‌کند.
جهت‌گیری استراتژیک[2] (۲۰۲۱)	استراتژی‌های تغییر روان‌شناختی برای از بین بردن اینرسی شناختی: سفر متواضعانه مدیریت ارشد به توانایی‌های فناورانه کارکنان جوان	این تحقیق بررسی کرد که چگونه منتورینگ معکوس دیجیتال که در آن کارمندان جوان به مدیران ارشد راهنمایی می‌کنند، به تیم‌های مدیران عالی صنعت (TMT) کمک کرد تا بر اینرسی روان‌شناختی در مورد یادگیری و استفاده از مهارت‌های فناوری غلبه کنند. نتیجه این تحقیق نشان می‌دهد که چگونه بر اینرسی روان‌شناختی مدیران ارشد در برابر تغییر و پذیرش فناوری جدید از طریق اجرای منتورینگ معکوس غلبه شد. این نشان می دهد که به چالش کشیدن هنجارهای تثبیت شده و تسهیل انتقال دانش می‌تواند به غلبه بر اینرسی روان‌شناختی و ایجاد تغییرات سازمانی کمک کند.

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های آمیخته با رویکرد اکتشافی است که از نظر فلسفهٔ پژوهش قیاسی استقرایی، از حیث هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری اطلاعات پیمایشی است. از آنجا که پژوهش حاضر به‌صورت آمیخته و با رویکرد کیفی و کمی انجام شده، لازم است که بخش‌های کیفی و کمّی به‌تفکیک بررسی شود. جامعهٔ آماری پژوهش در بخش

1. Gal
2. Strategic Direction

کیفی و کمّی، خبرگانی از بین مدیران منابع انسانی فعال در حوزهٔ فین‌تک[۱] بودند. با استفاده از روش نمونه‌گیری گلولهٔ برفی و بر اساس اصل کفایت نظری، ۳۰ نفر از آنان به‌عنوان اعضای نمونه انتخاب شد؛ بدین شکل که داده‌ها از اعضای نمونه و براساس اصل کفایت نظری تا سر حد اشباع داده‌ها جمع‌آوری شد. در بخش کیفی ابزار گردآوری اطلاعات، مصاحبهٔ نیمه‌ساختاریافته بود. مصاحبه‌های انجام شده با استفاده از نرم‌افزار اطلس تی نسخهٔ ۹ و روش کدگذاری تحلیل و انواع اینرسی روان‌شناختی شناسایی شدند. در بخش کیفی پژوهش، روایی و پایایی به‌ترتیب با استفاده از ضریب CVR و آزمون کاپای کوهن تأیید شد. در مرحلهٔ کیفی پژوهش با استفاده از تحلیل محتوا و به‌دست‌آوردن داده‌های کیفی، انواع اینرسی روان‌شناختی در حوزهٔ فین‌تک شناسایی شدند. همچنین ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کمّی، پرسش‌نامهٔ دلفی فازی بود که در حقیقت برایند نتایج کیفی پژوهش است؛ به این صورت که پس از شناسایی انواع اینرسی روان‌شناختی نوبت به آن رسید تا وضعیت این اینرسی‌ها در حوزهٔ فین‌تک تجزیه‌وتحلیل شود. این کار با استفاده از روش دلفی فازی صورت گرفت. خبرگان نظرهای خود را در قالب مقیاس‌های خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی‌کم دربارهٔ انواع اینرسی روان‌شناختی ابراز کردند. در بخش کمّی پژوهش، روایی و پایایی به‌ترتیب با روایی محتوایی و نظرهای استادان آشنا به موضوع (در حوزه‌های روان‌شناسی و رفتار سازمانی) و پایایی آزمون مجدد تأیید شد. در ادامه با استفاده از این روش، ابتدا وضعیت اینرسی روان‌شناختی منابع انسانی در حوزهٔ فین‌تک بررسی می‌شود؛ سپس اولویت هر یک از این انواع در حوزهٔ یاد شده مشخص می‌شود و در نهایت، مهم‌ترین انواع اینرسی روان‌شناختی در صنعت فین‌تک تعیین خواهد شد. پس از تحلیل دلفی فازی، می‌توان راه‌کارهای نهایی برای مدیریت اینرسی روان‌شناختی منابع انسانی در حوزهٔ فین‌تک را ارائه کرد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های جمعیت شناختی

مشخصات اعضای نمونه در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه

جنسیت	فراوانی	سن	فراوانی	سابقه کاری	فراوانی	میزان تحصیلات	فراوانی
زن	۸	کمتر از ۳۰	۱	کمتر از ۱۰ سال	۳	کارشناسی	۳
مرد	۲۲	۳۱–۴۰	۱۲	۱۱–۱۵	۱۲	کارشناسی ارشد	۱۴
–	–	۴۱–۵۰	۱۳	۱۶–۲۰	۱۱	دکتری (غیر هیئت علمی)	۱۱
–	–	بیشتر از ۵۰	۴	بیشتر از ۲۰ سال	۴	هیئت علمی	۲

یافته‌های بخش کیفی

با استفاده از تکنیک تحلیل محتوا، مجموعه‌ای از انواع اینرسی روان‌شناختی منابع انسانی شناسایی شد. در توضیح شیوهٔ شناسایی و استخراج انواع اینرسی روان‌شناختی باید گفت که این کار با بررسی متون ادبیات مرتبط و به‌کمک نرم‌افزار اطلس

---

۱. Fintech؛ فین‌تک یا فناوری مالی، به‌معنای کاربرد نوآورانه فناوری در ارائهٔ خدمات مالی است. فین‌تک معادل Financial technology یا FinTech صنعتی در فضای اقتصادی است و به کمپانی‌هایی اشاره دارد که با کاربرد تکنولوژی تلاش می‌کنند ارائه خدمات مالی را کارآمدتر کنند.

تی نسخهٔ ۹ و روش کدگذاری زنده[1] انجام شد. بر این اساس، پس از جمع‌آوری متون و ادبیات مرتبط با اینرسی روان‌شناختی منابع انسانی، محقق انواع مختلف آن را شناسایی کرد؛ سپس متون استخراج شده با استفاده از روش کدگذاری زنده و به‌کمک نرم‌افزار اطلس تی تحلیل شد. انواع اینرسی‌های روان‌شناختی شناسایی شده به شرح جدول ۳ است.

جدول ۳. انواع اینرسی روان‌شناختی

ابعاد	مؤلفه(ها)	انواع	کدها
مقاومت در برابر تغییر به‌دلیل ترس از شکست یا بروز نتیجهٔ منفی؛ وجود احساس ترس؛ دلهره و اضطراب ناشی از مواجهه با ضرر احتمالی؛ ترس از پشیمانی	انتظار پیامد منفی ناشی از تغییر	اینرسی روان‌شناختی پیش‌بینی کننده	PI1
افتادن در دام سوگیری تأیید، نادیده گرفتن شواهد متناقض در تصمیمات؛ تمایل به ادامهٔ سرمایه‌گذاری منابع فقط به این دلیل که منابع شایان توجهی قبلاً سرمایه‌گذاری شده	تمایل به پایبندی به تصمیمات یا انتخاب‌های موجود، سندروم فیل سفید	اینرسی روان‌شناختی تصمیم‌گیری	PI2
نشئت‌گرفته از تجربه‌ها و شرطی‌سازی‌های گذشته؛ نشئت‌گرفته از الگوهای دل‌بستگی که در اوایل دوران کودکی ایجاد شده‌اند؛ نشئت‌گرفته از خاطرات عاطفی گذشته؛ جایی که افراد ترجیح می‌دهند به الگوهای احساسی آشنا بچسبند تا از موقعیت‌هایی که می‌تواند احساسات جدیدی را برانگیزد، اجتناب کنند؛ تقویت احساسات هم‌سو با هویت عاطفی و احساسی فرد	تجربه‌های تروماتیک، عدم به چالش کشیدن احساسات گذشته	اینرسی روان‌شناختی احساسی	PI3
درگیر شدن در رفتارهایی که به‌دلیل تکرار و آشنایی، عادی یا خودکار شده‌اند؛ تحرک رفتارهای معمول با توجه به نشانه‌های محیطی و مکان‌ها و زمان‌های خاص؛ تقویت عادت‌ها توسط یک سیستم پاداش؛ احساس رضایت از نتایج مثبت انجام یک عادت؛ یافتن امنیت در عادت‌های آشنا	تمایل افراد برای تداوم در عادت‌ها یا الگوهای رفتاری ثابت شده	اینرسی روان‌شناختی عادتی	PI4
خفه شدن کاوش و خلاقیت تخیلی به‌دلیل غوطه‌وری در محیط‌های آشنا؛ استحکام طرح‌واره‌های شناختی مانع تفکر تخیلی است؛ عدم گشودگی نسبت به ایده‌های جدید؛ محدود کردن قرارگیری افراد در معرض ایده‌ها یا تجربه‌های جدید به اینرسی تخیلی کمک می‌کند؛ اذعان و اعتقاد به ثبات ذهنیت انسان؛ ترس از مواجهه با ایده‌های غیرمتعارف	عدم پرورش گشودگی ذهن به ایده‌های جدید و خلاقانه	اینرسی روان‌شناختی تخیلی	PI5
سوگیری لنگر با تأکید شدید بر اطلاعات اولیه؛ استحکام سیستم اعتقادی فرد؛ عمیق بودن باورها به ایدئولوژی‌های موجود؛ بدبینی یا انکار آشکار دیدگاه‌های مخالف، تعهد تزلزل‌ناپذیر به باورها؛ اینرسی فکری متأثر از اعتماد بیش از حد، فقدان فروتنی فکری	مطلوب‌انگاری چارچوب‌های فکری موجود	اینرسی روان‌شناختی فکری	PI6
به خاطر سپردن اطلاعاتی که باورهای موجود فرد را تأیید می‌کند؛ تکیه بیش از حد بر تجربه‌ها و خاطره‌های گذشته؛ ریشه‌دار شدن تجربه‌های مکرر در طول زمان؛ افراد احتمال رویدادها را بر اساس سهولتی که مثال‌های مرتبط به حافظه خطور می‌کنند، ارزیابی می‌کنند؛ حافظهٔ افراد تجربه‌های گذشته را به‌گونه‌ای به یاد می‌آورد که بر نتایج مثبت تأکید یا باورهای موجود را تقویت می‌کند.	بیزاری از نتایج ناآشنا و نامطمئن با تمسک بر حافظهٔ تاریخی	اینرسی روان‌شناختی مبتنی بر حافظه	PI7

1. Live Coding

ابعاد	مؤلفه(ها)	انواع	کدها
محور قرار گرفتن منفعت شخصی در انجام یا عدم انجام فعالیت؛ منصرف شدن از انجام فعالیت به‌دلیل نداشتن انگیزهٔ شخصی از انجام آن کار	فقدان تمایل به تغییر ناشی از عدم وجود انگیزه	اینرسی روان‌شناختی انگیزشی	PI8
اینرسی روان‌شناختی ادراکی ممکن است شامل توجه انتخابی باشد، جایی که افراد توجه خود را روی اطلاعاتی متمرکز می‌کنند که با ادراکات موجود آن‌ها سازگار است؛ افراد برای جلوگیری از تهدیدهای درک شده، حفظ وضع موجود را در اولویت قرار می‌دهند؛ اینرسی ادراکی ممکن است توسط اثرهای انتظار تقویت شود، جایی که انتظارات یا باورهای افراد در مورد یک موقعیت بر ادراک و تفسیر آن‌ها از آن موقعیت تأثیر می‌گذارد؛ اینرسی ادراکی ممکن است از ادراک انتظارمحور نشئت گرفته باشد، جایی که انتظارهای افراد در مورد یک موقعیت یا رویداد، ادراک آن‌ها را از آن شکل می‌دهد.	سوگیری‌های ادراکی هم‌سو یا ناهم‌سو با درک افراد از ریسک	اینرسی روان‌شناختی ادراکی	PI9
ریسک‌گریزی؛ محافظه‌کاری؛ سطوح بالای وظیفه‌شناسی؛ افراد دارای سبک دل‌بستگی اضطرابی یا اجتنابی؛ تمایلات اقتدارگرایانه؛ افراد با جهت‌گیری تسلط اجتماعی بالا ممکن است در برابر تغییراتی که برابری را ترویج می‌کند یا امتیازهای موجود را به چالش می‌کشد، مقاومت کنند؛ خودکارآمدی پایین ممکن است باعث شود که افراد در توانایی خود برای سازگاری با موقعیت‌های جدید یا تسلط بر مهارت‌های جدید تردید داشته باشند و به مقاومت در برابر تغییر کمک کند؛ کمال‌گرایی	مقاومت در برابر تغییر از ناحیه وجود برخی ویژگی‌های شخصیتی	اینرسی روان‌شناختی ناشی از ویژگی‌های شخصیتی	PI10
افراد ممکن است در انحراف از رویه‌های فرهنگی تثبیت شده مردد باشند و ترجیح دهند به سنت‌هایی که از نسل‌ها منتقل شده‌اند، پایبند بمانند؛ در فرهنگ‌های جمع‌گرا، افراد ممکن است انطباق و هماهنگی در گروه را در اولویت قرار دهند که به مقاومت در برابر تغییر منجر می‌شود و انسجام اجتماعی را مختل می‌کند؛ در فرهنگ‌هایی با فاصلهٔ قدرت زیاد، افراد ممکن است به شخصیت‌های مقتدر احترام بیشتری نشان دهند و در برابر تغییراتی که ساختارهای قدرت موجود را به چالش می‌کشند، مقاومت نشان دهند؛ فرهنگ‌هایی با اجتناب از عدم قطعیت بالا ممکن است ثبات و پیش‌بینی‌پذیری را در اولویت قرار دهند و افراد را به مقاومت در برابر تغییراتی که عدم قطعیت یا خطر ایجاد می‌کنند، سوق دهند؛ مردانگی در مقابل زنانگی: ابعاد فرهنگی مربوط به مردانگی (تأکید بر ابراز وجود، رقابت و موفقیت مادی) در مقابل زنانگی (تأکید بر پرورش، همکاری و کیفیت زندگی) بر اینرسی روانی تأثیر می‌گذارد. فرهنگ‌هایی که بر مردانگی تأکید زیادی دارند، ممکن است رقابت و موفقیت را تقویت کنند و افراد را به مقاومت در برابر تغییراتی که موقعیت یا موفقیت آن‌ها را به چالش می‌کشد، سوق دهند.	فرهنگ حامی یا ناهی تغییر	اینرسی روان‌شناختی ناشی از ارزش‌های فرهنگی	PI11

ابعاد	مؤلفه(ها)	انواع	کدها
نقش‌های اجتماعی با انتظارات ثابت در مورد رفتار، نگرش‌ها و مسئولیت‌ها همراه است. اینرسی روان‌شناختی زمانی به وجود می‌آید که افراد به این انتظارات پایبند باشند، حتی زمانی که ممکن است منسوخ شده باشند یا دیگر به شرایط فرد مربوط نباشند؛ اینرسی روان‌شناختی زمانی رخ می‌دهد که افراد به‌شدت با نقش‌های اجتماعی خود هم‌ذات‌پنداری کنند و تمایلی به تغییر رفتارها یا باورهای مرتبط با آن نقش‌ها نداشته باشند.	درگیر شدن در رفتاری خاص یا حفظ نگرشی خاص صرفاً به‌دلیل وجود انتظار از نقش فرد	اینرسی روان‌شناختی ناشی از نقش‌های اجتماعی	PI12
اینرسی روان‌شناختی ممکن است زمانی رخ دهد که افراد رضایت فوری یا روال‌های آشنا را به اهداف بلندمدت یا تغییرات بالقوه‌ای اولویت می‌دهند که به تلاش یا سازگاری نیاز دارند؛ افراد ممکن است در طول زمان به رفتارها یا هویت‌های خاصی وابسته شوند که به اینرسی در سازگاری با تغییر منجر می‌شود.	درگیر ماندن در رفتاری خاص برای مدتی طولانی	اینرسی روان‌شناختی مبتنی بر زمان	PI13

یافته‌های کمّی پژوهش

تعریف متغیرهای گفتاری

بعد از مصاحبه با اعضای نمونه و شناسایی انواع اینرسی‌های روان‌شناختی منابع انسانی، عوامل در قالب پرسش‌نامه با هدف کسب نظر خبرگان در ارتباط با اهمیت آن‌ها طراحی شد. خبرگان از طریق متغیرهای گفتاری خیلی‌کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد، میزان اهمیت انواع اینرسی‌های روان‌شناختی را ابراز کردند. در جدول ۴ نیز نحوهٔ تبدیل متغیرهای گفتاری به عدد فازی مثلثی و عدد فازی قطعی شده، نشان داده شده است.

جدول ٤. جدول اعداد فازی مثلثی

متغیرهای گفتاری	عدد فازی مثلثی	عدد فازی قطعی شده
خیلی زیاد	(۱ و ۱ و ۰/۷۵)	۰/۷۵
زیاد	(۱ و ۰/۷۵ و ۰/۵)	۰/۵۶۲۵
متوسط	(۰/۷۵ و ۰/۵ و ۰/۲۵)	۰/۳۱۲۵
کم	(۰/۵ و ۰/۲۵ و ۰)	۰/۰۶۲۵
خیلی کم	(۰/۲۵ و ۰ و ۰)	۰/۰۶۲۵

اعداد فازی قطعی‌شده در جدول ۴ با استفاده از رابطهٔ مینکوفسکی[1] به‌شکل رابطهٔ ۱ محاسبه شد. در این رابطه، β حد بالای عدد فازی مثلثی، α حد وسط عدد فازی مثلثی، m حد پایین عدد فازی مثلثی است.

رابطهٔ ۱)
$$x = m + \frac{\beta - \alpha}{4}$$

نظرسنجی مرحلهٔ اول

در این مرحله، انواع اینرسی‌های روان‌شناختی منابع انسانی شناسایی شده در مرحلهٔ مصاحبه، در قالب پرسش‌نامه در اختیار خبرگان قرار گرفت و با توجه به گزینهٔ پیشنهادی و متغیرهای گفتاری تعریف شده، نتایج حاصل از بررسی پاسخ‌های قید

1. Hermann Minkowski

شده در پرسش‌نامه، برای به‌دست‌آوردن میانگین فازی مؤلفه‌ها تحلیل شد. میزان پاسخ‌های داده شده به هر متغیر بـه شـرح جدول ۵ است.

جدول ۵. نتایج شمارش پاسخ‌های مرحلهٔ اول نظرسنجی

انواع اینرسی روان‌شناختی	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
اینرسی روان‌شناختی پیش‌بینی‌کننده	۲۱	۸	۱	۰	۰
اینرسی روان‌شناختی تصمیم‌گیری	۱۳	۹	۵	۳	۰
اینرسی روان‌شناختی احساسی	۱۴	۹	۲	۳	۲
اینرسی روان‌شناختی عادتی	۱۷	۸	۳	۲	۰
اینرسی روان‌شناختی تخیلی	۱۰	۱۰	۵	۵	۰
اینرسی روان‌شناختی فکری	۱۱	۱۰	۴	۳	۲
اینرسی روان‌شناختی مبتنی بر حافظه	۱۵	۸	۳	۳	۱
اینرسی روان‌شناختی انگیزشی	۱۲	۱۰	۴	۳	۱
اینرسی روان‌شناختی ادراکی	۱۳	۹	۴	۲	۲
اینرسی روان‌شناختی ناشی از ویژگی‌های شخصیتی	۱۹	۹	۱	۱	۰
اینرسی روان‌شناختی ناشی از ارزش‌های فرهنگی	۱۴	۱۰	۲	۲	۲
اینرسی روان‌شناختی ناشی از نقش‌های اجتماعی	۱۰	۹	۴	۴	۳
اینرسی روان‌شناختی مبتنی بر زمان	۱۵	۸	۴	۳	۰

پس از مشخص شدن تعداد پاسخ‌های داده شده به هر عامل و بعد از محاسبهٔ میانگین فـازی مثلثـی بـرای عوامـل از فرمول مینکوفسکی، اعداد فازی قطعی شده برای هر مؤلفه محاسبه شد. نتایج میانگین فازی و دی فازی‌سازی مؤلفه‌هـا بـه شرح جدول ۶ است.

جدول ٦. میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از مرحلهٔ اول نظرسنجی

متغیر	میانگین فازی مثلثی	دی‌فازی سازی
اینرسی روان‌شناختی پیش‌بینی‌کننده	۰/۹۹۱، ۰/۹۱۶، ۰/۶۶۶	۰/۹۹۷
اینرسی روان‌شناختی تصمیم‌گیری	۰/۹۰۸، ۰/۷۶۶، ۰/۵۱۶	۰/۸۶۴
اینرسی روان‌شناختی احساسی	۰/۸۸۳، ۰/۷۵۰، ۰/۵۱۶	۰/۸۴۱
اینرسی روان‌شناختی عادتی	۰/۹۴۱، ۰/۸۳۳، ۰/۵۸۳	۰/۹۲۲
اینرسی روان‌شناختی تخیلی	۰/۸۷۵، ۰/۷۰۸، ۰/۴۵۸	۰/۸۱۲
اینرسی روان‌شناختی فکری	۰/۸۶۶، ۰/۷۰۸، ۰/۴۷۵	۰/۸۰۶
اینرسی روان‌شناختی مبتنی بر حافظه	۰/۹۰۰، ۰/۷۷۵، ۰/۵۳۳	۰/۸۶۶
اینرسی روان‌شناختی انگیزشی	۰/۸۹۱، ۰/۷۴۱، ۰/۵۰۰	۰/۸۳۹
اینرسی روان‌شناختی ادراکی	۰/۸۸۳، ۰/۷۴۱، ۰/۵۰۸	۰/۸۳۵
اینرسی روان‌شناختی ناشی از ویژگی‌های شخصیتی	۰/۹۷۵، ۰/۸۸۳، ۰/۶۳۳	۰/۹۶۸
اینرسی روان‌شناختی ناشی از ارزش‌های فرهنگی	۰/۹۰۰، ۰/۷۶۶، ۰/۵۳۳	۰/۸۵۸
اینرسی روان‌شناختی ناشی از نقش‌های اجتماعی	۰/۸۲۵، ۰/۶۵۸، ۰/۴۳۳	۰/۷۵۶
اینرسی روان‌شناختی مبتنی بر زمان	۰/۹۱۶، ۰/۷۹۱، ۰/۵۴۱	۰/۸۸۵

پس از انجام مرحلهٔ اول نظرسنجی، باید مرحلهٔ دوم نیز انجام شود تا پس از مقایسهٔ نتایج، نتیجه مشخص شود.

نظرسنجی مرحلهٔ دوم

در نظرسنجی مرحلهٔ دوم، نتایج شمارش پاسخ‌های داده شده به مؤلفه‌های شناسایی شده به شرح جدول ۷ خواهد بود.

جدول ۷. نتایج شمارش پاسخ‌های مرحلهٔ دوم نظرسنجی

انواع اینرسی روان‌شناختی	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
اینرسی روان‌شناختی پیش‌بینی‌کننده	۲۰	۹	۱	۰	۰
اینرسی روان‌شناختی تصمیم‌گیری	۱۲	۱۰	۵	۳	۰
اینرسی روان‌شناختی احساسی	۱۳	۱۰	۲	۳	۲
اینرسی روان‌شناختی عادتی	۱۸	۷	۳	۲	۰
اینرسی روان‌شناختی تخیلی	۹	۱۱	۵	۵	۰
اینرسی روان‌شناختی فکری	۱۲	۹	۴	۳	۲
اینرسی روان‌شناختی مبتنی بر حافظه	۱۶	۷	۳	۳	۱
اینرسی روان‌شناختی انگیزشی	۱۳	۹	۴	۳	۱
اینرسی روان‌شناختی ادراکی	۱۲	۱۰	۴	۲	۲
اینرسی روان‌شناختی ناشی از ویژگی‌های شخصیتی	۲۰	۸	۱	۱	۰
اینرسی روان‌شناختی ناشی از ارزش‌های فرهنگی	۱۳	۱۱	۲	۲	۲
اینرسی روان‌شناختی ناشی از نقش‌های اجتماعی	۱۱	۸	۴	۴	۳
اینرسی روان‌شناختی مبتنی بر زمان	۱۴	۹	۴	۳	۰

پس از مشخص شدن تعداد پاسخ‌های داده شده به هر مؤلفه و مرحله دوم و بعد از محاسبه میانگین فازی مثلثی برای مؤلفه‌ها از فرمول مینکوفسکی، اعداد فازی قطعی شده برای هر مؤلفه محاسبه شد. در جدول شماره (۸)، میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از نظرسنجی مرحله دوم نشان داده شده است.

جدول شماره ۸: میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از مرحله دوم نظرسنجی

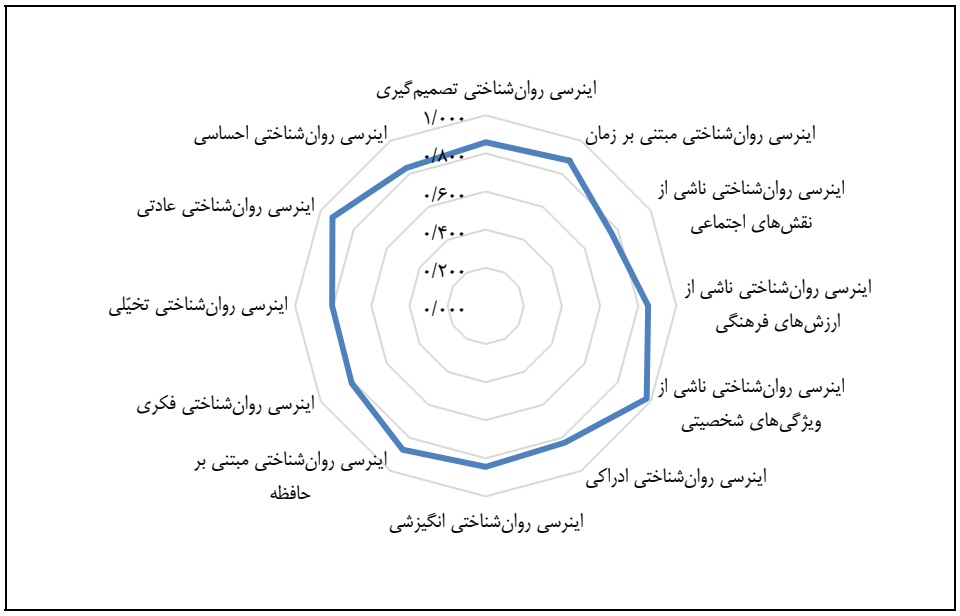
متغیر	میانگین فازی مثلثی	دی‌فازی سازی
اینرسی روان‌شناختی پیش‌بینی‌کننده	۰/۹۹۱، ۰/۹۰۸، ۰/۶۵۸	۰/۹۹۱
اینرسی روان‌شناختی تصمیم‌گیری	۰/۹۰۸، ۰/۷۵۸، ۰/۵۰۸	۰/۸۵۸
اینرسی روان‌شناختی احساسی	۰/۸۸۳، ۰/۷۴۱، ۰/۵۰۸	۰/۸۳۵
اینرسی روان‌شناختی عادتی	۰/۹۴۱، ۰/۸۴۱، ۰/۵۹۱	۰/۹۲۹
اینرسی روان‌شناختی تخیّلی	۰/۸۷۵، ۰/۷۰۰، ۰/۴۵۰	۰/۸۰۶
اینرسی روان‌شناختی فکری	۰/۸۶۶، ۰/۷۱۶، ۰/۴۸۱	۰/۸۱۲
اینرسی روان‌شناختی مبتنی بر حافظه	۰/۹۰۰، ۰/۷۸۳، ۰/۵۴۱	۰/۸۷۲
اینرسی روان‌شناختی انگیزشی	۰/۸۹۱، ۰/۷۵۰، ۰/۵۰۸	۰/۸۴۵
اینرسی روان‌شناختی ادراکی	۰/۸۷۳، ۰/۷۳۳، ۰/۵۰۰	۰/۸۲۹
اینرسی روان‌شناختی ناشی از ویژگی‌های شخصیتی	۰/۹۷۵، ۰/۸۹۱، ۰/۶۴۱	۰/۹۷۵
اینرسی روان‌شناختی ناشی از ارزش‌های فرهنگی	۰/۹۰۰، ۰/۷۸۵، ۰/۵۲۵	۰/۸۵۲
اینرسی روان‌شناختی ناشی از نقش‌های اجتماعی	۰/۸۲۵، ۰/۶۶۶، ۰/۴۴۱	۰/۷۶۲
اینرسی روان‌شناختی مبتنی بر زمان	۰/۹۱۶، ۰/۷۸۳، ۰/۵۳۳	۰/۸۷۹

پس از آنکه نتایج نظرسنجی‌های اول و دوم مشخص شد، نوبت به مقایسهٔ نتایج هر دو مرحله می‌رسد. در جدول ۹ نتایج مقایسه این ۲ مرحله نمایش داده شده است.

جدول ۹. اختلاف میانگین دی‌فازی‌سازی مراحل اول و دوم نظرسنجی

متغیر	اختلاف میانگین دو مرحله	متغیر	اختلاف میانگین دو مرحله
اینرسی روان‌شناختی پیش‌بینی‌کننده	۰/۰۰۶	اینرسی روان‌شناختی انگیزشی	۰/۰۰۶
اینرسی روان‌شناختی تصمیم‌گیری	۰/۰۰۶	اینرسی روان‌شناختی ادراکی	۰/۰۰۶
اینرسی روان‌شناختی احساسی	۰/۰۰۶	اینرسی روان‌شناختی ناشی از ویژگی‌های شخصیتی	۰/۰۰۷
اینرسی روان‌شناختی عادتی	۰/۰۰۷	اینرسی روان‌شناختی ناشی از ارزش‌های فرهنگی	۰/۰۰۶
اینرسی روان‌شناختی تخیّلی	۰/۰۰۶	اینرسی روان‌شناختی ناشی از نقش‌های اجتماعی	۰/۰۰۶
اینرسی روان‌شناختی فکری	۰/۰۰۶	اینرسی روان‌شناختی مبتنی بر زمان	۰/۰۰۶
اینرسی روان‌شناختی مبتنی بر حافظه	۰/۰۰۶		

با توجه به دیدگاه‌های ارائه شده در مرحلهٔ اول و مقایسهٔ آن با نتایج مرحلهٔ دوم، در صورتی که اختلاف بین میانگین دی‌فازی‌سازی شده در دو مرحله کمتر از ۰/۱ باشد، فرایند نظرسنجی متوقف می‌شود (حبیبی و آفریدی، ۱۴۰۱). با توجه به اینکه اختلاف میانگین دی‌فازی‌سازی شده نظر خبرگان در دو مرحله کمتر از ۰/۱ بود، خبرگان در مورد انواع اینرسی‌های روان‌شناختی منابع انسانی در صنعت فین‌تک به اجماع رسیدند و نظرسنجی در این مرحله متوقف شد. این بدان معناست که خبرگان به انواع اینرسی‌های روان‌شناختی شناسایی شده در پژوهش نگاه کمابیش یکسانی داشته‌اند. با توجه به مطالب ذکر شده، اولویت تمامی عوامل در قالب شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱. نمودار اولویت‌بندی انواع اینرسی روان‌شناختی منابع انسانی در صنعت فین‌تک

نتیجه‌گیری و پیشنهادهای سیاستی

پیشرفت‌های چشمگیر در فناوری، جهان را تغییر و به‌سوی استفاده از ابزارهای ارتباطی دیجیتالی سوق داده است. بخش مالی از جمله بخش‌هایی است که از ظهور فناوری تأثیر چشمگیری گرفته است. روش‌های جدید ساده‌سازی فرایندهای مالی، این بخش را متحول ساخته است. اکنون بخش صنعت فین‌تک یا فناوری مالی در حال دگرگونی کامل است تا ایده‌های بهتری برای جهان به ارمغان آورد. صنعت فین‌تک به‌عنوان یکی از حوزه‌های پیشرفته و پویا با داشتن نیازها و چالش‌های خاص، همواره به‌دنبال جذب و حفظ نیروهای متخصص در زمینهٔ منابع انسانی است. با این حال، مشکلاتی که کارکنان این صنعت ممکن است با آن مواجه شوند، به‌طور گسترده‌ای در زمینه‌های تصمیم‌گیری و اینرسی روان‌شناختی ریشه‌دار است. درک‌پذیر است که منابع انسانی شاغل در صنعت فین‌تک، بیشتر تحت تأثیر تحول دیجیتال قرار می‌گیرند، به‌منظور همگام بودن منابع انسانی شاغل در صنعت مذکور، می‌بایست از بروز هرگونه مقاومت در برابر تغییرات از سوی آن‌ها که می‌تواند به‌دلایل مختلفی اتفاق بیفتد، حتی‌الامکان جلوگیری کرد تا افراد بتوانند در شرایط حامل عدم قطعیت بالا، امکان تصمیم‌گیری را داشته باشند.

یکی از مشکلات اساسی که کارکنان در صنعت فین‌تک با آن روبه‌رو می‌شوند، مشکلات تصمیم‌گیری است. با توجه به محیط پویا و پیچیده‌ای که در این صنعت وجود دارد، تصمیم‌گیری‌های سریع و مؤثر برای رسیدن به اهداف و موفقیت حیاتی است؛ اما افراد ممکن است هنگام مواجهه با فشارها و مسائل پیچیده، در این زمینه دچار مشکل شوند. به‌علاوه، تأثیر اینرسی روان‌شناختی می‌تواند تصمیم‌گیری‌های کارکنان را کُند کند و فرایند تصمیم‌گیری را کمی زمان‌برتر و کم‌کارا کند. در این مقاله، با استفاده از رویکرد دلفی فازی، به شناسایی و اولویت‌بندی انواع اینرسی روان‌شناختی منابع انسانی در صنعت فین‌تک پرداخته شد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که در صنعت فین‌تک، انواع مختلفی از اینرسی روان‌شناختی وجود دارد که به‌ترتیب اهمیت باید در کانون توجه قرار گیرد. این شناسایی و اولویت‌بندی به مدیران و تصمیم‌گیرندگان در صنعت مذبور کمک خواهد کرد تا با درک بهتری از نوع و میزان اینرسی روان‌شناختی، برنامه‌ها و راه‌کارهای مؤثرتری برای مدیریت و بهره‌برداری از منابع انسانی خود داشته باشند. به‌علاوه، این نتایج می‌تواند به‌صورت مستقیم در فرایندهای توسعهٔ سازمانی و بهبود عملکرد در این صنعت مؤثر باشد. نتایج پژوهش به شناسایی ۱۳ نوع اینرسی روان‌شناختی منابع انسانی و تعیین اولویت آن‌ها منجر شد. بر اساس یافته‌های پژوهش، اینرسی‌های روان‌شناختی شناسایی شده عبارت‌اند از: اینرسی روان‌شناختی پیش‌بینی‌کننده، اینرسی روان‌شناختی تصمیم‌گیری، اینرسی روان‌شناختی احساسی، اینرسی روان‌شناختی عادتی، اینرسی روان‌شناختی تخیلی، اینرسی روان‌شناختی فکری، اینرسی روان‌شناختی مبتنی بر حافظه، اینرسی روان‌شناختی انگیزشی، اینرسی روان‌شناختی ادراکی، اینرسی روان‌شناختی ناشی از ویژگی‌های شخصیتی، اینرسی روان‌شناختی ناشی از ارزش‌های فرهنگی، اینرسی روان‌شناختی ناشی از نقش‌های اجتماعی و اینرسی روان‌شناختی مبتنی بر زمان. در مورد اینرسی روان‌شناختی، مشکلات ناشی از اینرسی ممکن است توانایی کارکنان را در انجام تصمیم‌گیری‌های مؤثر و به موقع تحت تأثیر قرار دهد. اینرسی می‌تواند باعث تعلل در انجام تصمیم‌ها شود و کارکنان را از اعمال تغییرات لازم در مواجهه با چالش‌های فعلی و آینده باز دارد. برای مقابله با این مشکل، آموزش و توانمندسازی کارکنان در خصوص شناخت و مدیریت اینرسی روان‌شناختی می‌تواند کمک کند. همچنین، ایجاد یک محیط کاری اشتیاق‌انگیز و تشویق به اتخاذ رفتارهای پویا و نوآورانه، می‌تواند از جمله راه‌کارهای مؤثر در مدیریت این مشکل باشد. مقاومت در برابر تغییرات از

سوی منابع انسانی شاغل در صنعت فین‌تک، می‌تواند به دلایل مختلفی اتفاق بیفتد. برخی از این دلایل عبارت‌اند از: ترس از ناشناخته؛ عدم اطمینان از نتایج احتمالی تغییر؛ عدم تطابق تغییرات با ارزش‌ها و معیارهای فردی و عدم شناخت مزیت‌های تغییر. برای ایجاد محیطی که منابع انسانی شاغل در صنعت فین‌تک در مقابل تغییرات مقاومت نکنند، می‌توان اقداماتی نظیر آگاهی از نیازها و نگرش‌ها؛ ایجاد ارتباطات اثربخش و اشتراک‌گذاری اطلاعات؛ آموزش و توسعهٔ مهارت‌های مرتبط با تصمیم‌گیری؛ ایجاد تیم‌های همکاری با سلایق و نگرش‌های متنوع و مشارکت و تعامل داشتن در تغییرات را انجام داد. همچنین آگاهی از سبک تصمیم‌گیری منابع انسانی در فرایند مدیریت اینرسی روان‌شناختی منابع انسانی، بسیار مهم جلوه می‌کند. در خصوص وجوه اشتراک و افتراق پژوهش حاضر با سایر پژوهش‌های صورت گرفته باید گفت که پژوهش فعلی با نتایج تحقیق دئون (۲۰۱۳) هم‌خوانی دارد. در این پژوهش همچون پژوهش حاضر، وجود اینرسی فرهنگی و روان‌شناختی ناشی از باورهای فرهنگی عمیق، مانع مهمی برای پذیرش موفق تغییر در منابع انسانی سازمان به حساب آورده شده است. به‌علاوه پژوهش حاضر با نتایج تحقیق والترز و همکاران (۲۰۲۴) هماهنگی دارد. وجه اشتراک هر دو پژوهش در اشارهٔ مستقیم به عامل زمان و تکرار یک عمل، به‌عنوان عوامل مهم در بروز و تثبیت اینرسی روان‌شناختی بوده است. دیمر و همکاران (۲۰۲۱) نیز همچون پژوهش حاضر، عامل خودکارآمدی را از مهم‌ترین عوامل رفع اینرسی روان‌شناختی می‌دانند.

در خصوص وجه نوآوری تحقیق حاضر، شایان ذکر است که هرچند عبارت اینرسی روان‌شناختی در ادبیات روان‌شناسی و همچنین، مدیریت منابع انسانی واژه‌ای ناشناخته نبوده و نیست؛ اما باید اشاره کرد که انواع اینرسی روان‌شناختی در دایرهٔ لغات ادبیات مدیریت منابع انسانی، واژه‌ای بدیع است و تا زمان اجرای این پژوهش، هیچ پژوهشی که به شناسایی و اولویت‌بندی انواع و اقسام اینرسی‌های روان‌شناختی در صنعت فین‌تک پرداخته باشد، یافت نشده است. همچنین باید اشاره کرد که عبارت اینرسی سازمانی، خیلی بیشتر در تحقیقات استفاده شده و به چشم می‌خورد. در خاتمه، از قلیل بودن تحقیقات مشابه با پژوهش فعلی و ادبیات نظری انواع اینرسی‌های روان‌شناختی، می‌توان به‌عنوان مهم‌ترین محدودیت پژوهش یاد کرد. بر اساس نتایج پژوهش پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

- دولت در تغییر فرهنگ سازمانی نقش بسیار مهمی دارد. فرهنگ سازمانی باز و سرمایه‌های روان‌شناختی نیز از عناصر مهم در کاهش یا تعدیل مقاومت کارکنان در مقابل تغییرات هستند. دولت با سرمایه‌گذاری در این دو مقوله، می‌تواند در کاهش اینرسی روان‌شناختی کارکنان نقش بسیار سازنده‌ای ایفا کند.
- دولت در اجرای موفق برنامه‌های تغییر سازمانی، نقشی اساسی دارد؛ از این رو به‌کارگیری آزمون‌های استخدامی و دقت در استخدام کارکنان با هوش هیجانی بالا، می‌تواند ضمن جلوگیری از رسوخ اینرسی روان‌شناختی، به تسهیل روند انجام تغییرات سازمانی کمک شایانی کند.
- دولت می‌تواند به‌کمک کارکنانی که روحیهٔ مشارکتی خیلی خوب و خلاقیت و نوآوری دارند، تغییرات سازمانی را هموار کنند و از اثرهای سوء اینرسی روان‌شناختی کارکنان جلوگیری کنند.
- نتایج این تحقیق حاکی از آن است که در صنعت فین‌تک، اینرسی روان‌شناختی ناشی از ویژگی‌های شخصیتی، اینرسی روان‌شناختی عادتی و اینرسی روان‌شناختی پیش‌بینی‌کننده، در مقایسه با سایر اینرسی‌ها اولویت بیشتری دارند. در همین راستا به مدیران منابع انسانی فعال در این حوزه و برنامه‌ریزان آموزشی پیشنهاد می‌شود که برای فائق آمدن بر این گونه اینرسی‌های روان‌شناختی، برنامه‌هایی نظیر ارتقای خودآگاهی منابع انسانی از راه ارزیابی

دقیق شخصیت کارکنان و ارائهٔ بازخوردهای سازنده را در دستور کار خود قرار دهند. آموزش‌هایی نظیر توسعهٔ هوش هیجانی، ارتقای مهارت‌های بین‌فردی و حل تعارضات در این خصوص بسیار کاربردی خواهند بود. شایان ذکر است که استفاده از تکنیک‌های تغییر عادات نظیر تکنیک خرده‌عادت‌ها، استفاده از الگوسازی برای کارکنان، تمرین‌های ذهن آگاهی و همچنین استفاده از گیمیفیکیشن، بسیار می‌تواند در این مسیر مفید واقع شود.

- به روان‌شناسان، مدیران منابع انسانی و برنامه‌ریزان آموزشی پیشنهاد می‌شود که به‌منظور مدیریت اینرسی روان‌شناختی ناشی از ارزش‌های فرهنگی و اینرسی روان‌شناختی ادراکی، حتماً ضمن ایجاد محیط حمایت‌گرانه از منظر تنوع، برابری و شمول[1]، برنامه‌هایی نظیر آموزش همدلی، گوش دادن فعال و توسعهٔ لنز ادراکی را برای منابع انسانی به اجرا دربیاورند.
- به‌منظور مدیریت کارای اینرسی روان‌شناختی ناشی از نقش‌های اجتماعی، پیشنهاد می‌شود از تشکیل تیم‌های کاری مشترک، گروه‌های دارای استقلال تصمیم‌گیری و نیز ارتقای پویایی تیم‌های کاری حمایت و تا حد امکان، کمتر از سیستم‌های سلسله‌مراتبی بهره برده شود.
- به مدیران منابع انسانی در راستای فائق آمدن بر اینرسی روان شناختی فکری، پیشنهاد می‌شود که از پروژه‌های ترویج فرهنگ اشتراک دانش حمایت و آموزش‌هایی در زمینهٔ مدیریت دانش و ارتقای سواد اطلاعاتی ارائه کنند.

منابع

حبیبی، آرش و آفریدی، صنم (۱۴۰۱). *تصمیم‌گیری چندشاخصه (قطعی و فازی)*. تهران: انتشارات نارون.

سپهوند، رضا؛ شریعت‌نژاد، علی و صالح‌آبادی، شقایق (۱۴۰۲). شناخت و فهم اینرسی نوآوری در شرکت‌های دانش‌بنیان: تحلیل نقشهٔ نگاشت فازی عوامل پیشایندی و پسایندی با FCM. *مدیریت راهبردی دانش سازمانی*، ۶(۳)، ۱۴۹– ۱۷۸.

References

Ahl, L. M. (2021). *The Virtue of Psychological Empowerment: How Organizational Culture Drives Behavioral Determinants of Workforce Agility in Uncertain Environments*.

AL-Hisnawi, S. M., Alwan, B. M. & Abood, R. A. (2023). The Effect of Contradictory Leader Behaviors on Organizational Stagnation through Job Procrastination. *Kurdish Studies*, 11(2), 247-258.

Almatrodi, I., Li, F. & Alojail, M. (2023). Organizational Resistance to Automation Success: How Status Quo Bias Influences Organizational Resistance to an Automated Workflow System in a Public Organization. *Systems*, 11(4), 191.

Arbter, A. (2023). *The impact of remote work on change management in the era of a pandemic*, (Doctoral dissertation, soe).

Armenta, A., Alvarez, M. J., Aguilera, R., Hitlan, R., Federico, C. & Zárate, M. A. (2023). Cultural inertia: Framework of change and intergroup relations. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 49(5), 659-672.

1. Diversity Equity Inclusion

Benjaboonyazit, T. (2016). TRIZ based insight problem solving and brainwave analysis using EEG during Aha! Moment. *In Proceedings of the MATRIZ TRIZfest 2016 International Conference* (pp. 336-343).

Blázquez-Alonso, M., Moreno-Manso, J. M., Fernández de la Cruz, M., García-Baamonde, M. E., Guerrero-Molina, M. & Godoy-Merino, M. J. (2021). Psychological inertia in adolescence: Sexist attitudes and cognitive and social strategies that hinder gender equality. *Current Psychology*, 40, 3671-3681.

Chellappa, S. L. (2023). Neurodiversity, psychological inertia and mental health. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*, 150, 105203.

D'Eon, M. (2013). The challenges of educational change: cultural and psychological inertia. *Canadian Medical Education Journal*, 4(2), e1.

Deemer, E. D., Derosa, P. A., Duhon, S. A. & Dotterer, A. M. (2021). Psychological momentum and inertia: Toward a model of academic motivation. *Journal of Career Development*, 48(3), 275-289.

Direction, S. (2021). *Psychological change strategies for neutralizing cognitive inertia: A humbling senior management journey into the technological capability of junior employees.*

Fan, J., Gao, K., Axhausen, K. W. & Sun, L. (2018). Existence of psychological inertia in mode shift behavior: New evidence from a comparison study. In *18th Swiss Transport Research Conference (STRC 2018)*. STRC.

Fuad, D. R. S. M., Musa, K. & Hashim, Z. (2022). Innovation culture in education: A systematic review of the literature. *Management in Education*, 36(3), 135-149.

Gal D. A. (2006). psychological law of inertia and the illusion of loss aversion. *Judgment and Decision Making*, 1(1), 23-32.

Gal, D. & Rucker, D. D. (2018). Loss aversion, intellectual inertia, and a call for a more contrarian science: A reply to Simonson & Kivetz and Higgins & Liberman. *Journal of Consumer Psychology*, 28(3), 533-539.

Gao, K., Yang, Y., Sun, L. & Qu, X. (2020). Revealing psychological inertia in mode shift behavior and its quantitative influences on commuting trips. *Transportation research part F: traffic psychology and behaviour*, 71, 272-287.

Habibi, A. & Afaridi, S. (2022). *Multi-index decision making*. Tehran: Narvan Publications (*in Persian*)

Haggar, P., Whitmarsh, L. & Skippon, S. M. (2019). Habit discontinuity and student travel mode choice. *Transportation research part F: traffic psychology and behaviour*, 64, 1-13.

Haskamp, T., Dremel, C., Marx, C., Rinkes, U. & Uebernickel, F. (2023). The new in the old: Managing inertia and resulting tensions in digital value creation. *In Digitalization and Sustainability* (pp. 150-174). Edward Elgar Publishing.

Hetrick, S. (2023). Toxic Organizational Cultures and Leadership: *How to Build and Sustain a Healthy Workplace*. Taylor & Francis.

Himanen, M. (2019). "Living in fear": Bulgarian and Romanian street workers' experiences with aggressive public and private policing 1. In *Undoing Homogeneity in the Nordic Region* (pp. 162-178). Routledge.

Jain, T., Johnson, M. & Rose, G. (2020). Exploring the process of travel behaviour change and mobility trajectories associated with car share adoption. *Travel Behaviour and Society*, 18, 117-131.

Jung, D., Erdfelder, E., Bröder, A. & Dorner, V. (2019). Differentiating motivational and cognitive explanations for decision inertia. *Journal of Economic Psychology*, 72, 30-44.

Kon, I. (1989). The psychology of social inertia. *Soviet Review*, 30(2), 59-76.

Koval, P., Burnett, P. T. & Zheng, Y. (2021). Emotional inertia: on the conservation of emotional momentum. In *Affect dynamics* (pp. 63-94). Cham: Springer International Publishing.

Li, Y., Wang, J., Li, X. & Zhao, W. (2007). Design creativity in product innovation. The *international journal of advanced manufacturing technology*, 33, 213-222.

Litvin, S. S. (2016). *Types of psychological inertia*. TRIZfest-2016, 401.

Polites, G. L. & Karahanna, E. (2012). Shackled to the status quo: The inhibiting effects of incumbent system habit, switching costs, and inertia on new system acceptance. *MIS quarterly*, 21-42.

Power, N. & Alison, L. (2018). Decision inertia in critical incidents. *European Psychologist*.

Ringberg, T., Reihlen, M. & Rydén, P. (2019). The technology-mindset interactions: Leading to incremental, radical or revolutionary innovations. *Industrial Marketing Management*, 79, 102-113.

Rinta-Kahila, T., Penttinen, E. & Nevalainen, A. (2016, January). Unfolding the Types of Organizational Inertia in Information Systems Adoption. *In 2016 49th Hawaii International Conference on System Sciences* (HICSS) (pp. 3908-3917). IEEE.

Sepahvand, R., Shariatnejad, A. & Salehabadi, S. (2023*)*. Recognizing and understanding the inertia of innovation in knowledge-based companies; Fuzzy mapping analysis of antecedent and posterior factors with FCM. *Scientific Journal of Strategic Management of Organizational Knowledge*, 6(3), 149-178. (*in Persian*)

Samadi, A. H., Panahi, M. & Raanaei, A. (2024). The Roots of Cognitive Inertia: An Introduction to Institutional Changes. *In Institutional Inertia* (pp. 133-153). Springer, Cham.

Samuel, P. & Jablokow, K. (2010). Psychological inertia and the role of idea generation techniques in the early stages of engineering design. In *Mid-Atlantic ASEE Conference* (pp. 15-16).

Shortland, N., Alison, L. & Barrett-Pink, C. (2018). Military (in) decision-making process: a psychological framework to examine decision inertia in military operations. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 19(6), 752-772.

Struckell, E., Ojha, D., Patel, P. C. & Dhir, A. (2022). Strategic choice in times of stagnant growth and uncertainty: An institutional theory and organizational change perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 182, 121839.

Tildesley, R., Lombardo, E. & Verge, T. (2022). Power struggles in the implementation of gender equality policies: the politics of resistance and counter-resistance in universities. *Politics & Gender*, 18(4), 879-910.

Walters, G. D. (2016). Proactive and reactive criminal thinking, psychological inertia, and the crime continuity conundrum. *Journal of Criminal Justice*, 46, 45-51.

Walters, G. D. (2018). Getting specific about psychological inertia: Mediating the past crime–future crime relationship with self-efficacy for a conventional lifestyle. *Criminal Justice Review*, 43(2), 186-201.

Walters, G. D. (2019). Psychological inertia revisited: Replicating and extending the differential effect of proactive and reactive criminal thinking on crime continuity. *Deviant Behavior*, 40(2), 156-170.

Walters, G. D. & Espelage, D. L. (2018). Cognitive insensitivity and cognitive impulsivity as mediators of bullying continuity: Extending the psychological inertia construct to bullying behavior. *School psychology quarterly*, 33(4), 527.

Walters, G. D., Kremser, J. & Runell, L. (2024). In search of the origins of crime continuity: aggressive versus nonaggressive delinquency as a key factor in the psychological inertia process. *Aggressive behavior*, 50(1), e22134.

Wienese, M., La Heij, W., Van der Heijden, A. H. C. & Shiffrin, R. M. (2000). Perceptual inertia: spatial attention and warning foreperiod? *Psychological Research*, 64, 93-104.