



Understanding Impulsive Behavior in Human Resources: An Analysis of Antecedents and Consequences using Fuzzy Cognitive Mapping (FCM)

Ali Shariat Nejad¹ , Anis Moayed² , Faezeh Hasanvand³ , Mina Hosseini⁴

Abstract

Background & Purpose: The present study was conducted with the aim of recognizing and understanding the impulsive behavior of human resources in social security: Antecedent and consequent element analysis using the fuzzy cognitive map method FCM.

Methodology: This research is applied in terms of its purpose and descriptive and exploratory in terms of its data collection method, which has a deductive and inductive research philosophy. The statistical population of the present study is the employees and managers of social security in Lorestan province. The sample members were selected using the purposive sampling method and based on the principle of theoretical saturation. The data collection tool in the qualitative part is a semi-structured interview and in the quantitative part is a questionnaire. The validity of the interviews was measured through CVR and their reliability was measured through the Cohen Kappa test and intra-coder and inter-coder reliability. In the questionnaire section, validity and reliability were measured using content validity and test-retest. In this research, MAXQDA software and content analysis and coding method were used for data analysis in the qualitative part and the FCM fuzzy cognitive mapping method was used in the quantitative part.

Findings: Antecedents of impulsive behaviors include lack of resilience, inefficiency of human resources, limited resources and facilities, irresponsibility, lack of self-control, low emotional intelligence, harsh and incompatible work environment, job conflict, conflict-prone personality traits, and organizational culture. Furthermore, the consequences of employees' impulsive behaviors consist of aggression and violence, counterproductive work behavior, diminished organizational self-esteem, self-harm, drug abuse, inability to manage stress, emotional disorders, weakened team collaboration, increased turnover, and reduced learning.

Conclusion: Weak resilience among employees when facing environmental pressures in the Social Security Organization does not operate in isolation; rather, it interacts with other factors to create conditions conducive to impulsive behaviors. In other words, the inability to manage stress, inefficiencies in human resource systems, limited resources and facilities, lack of accountability, coupled with low emotional intelligence and an incompatible work environment, contribute to outcomes such as aggression, counterproductive work behaviors (CWBs), and emotional disorders. Such impulsive behaviors can, in turn, exacerbate interpersonal conflicts, increase workplace disputes, and undermine team collaboration, ultimately leading to higher turnover rates and diminished organizational learning.

Keywords: Employee impulsivity, Hasty behavior, Fuzzy cognitive map, Social security employees and managers, Antecedent and consequential factors

Article Type:

Research-based

Corresponding Author:

Ali Shariat Nejad

© Authors

Received:

February 17, 2025

Received in revised form:

May 02, 2025

Accepted:

August 02, 2025

Published online:

October 04, 2025

Citation: Shariat Nejad, Ali; Moayed, Anis; Hasanvand, Faezeh & Hosseini, Mina (2025). Understanding Impulsive Behavior in Human Resources: An Analysis of Antecedents and Consequences using Fuzzy Cognitive Mapping (FCM). *Journal of Human Resource Studies*, 15(3), 145-174. <https://doi.org/10.22034/jhrs.2025.507304.2367>

1. Associate Prof., Department of Public Administration, Faculty of Economic, University of Lorestan, Khoramabad, Iran. E-mail: shariat.al@lu.ac.ir
2. Ph.D. Candidate, Department of Management, Faculty of Economic, University of Lorestan, Khoramabad, Iran. E-mail: anismoayed1@yahoo.com
3. Ph.D. Candidate, Department of Management, Faculty of Economic, University of Lorestan, Khoramabad, Iran. E-mail: hasanvand.fa@fc.lu.ac.ir
4. Ph.D. Candidate, Department of Management, Faculty of Economic, University of Lorestan, Khoramabad, Iran. E-mail: minahosseini7615@gmail.com



زمینه و هدف: پژوهش حاضر با هدف شناخت و فهم رفتار تکانشگرانه منابع انسانی در تأمین اجتماعی و تحلیل عنصر پیشایندی و پسایندی با روش نقشه شناختی فازی FCM انجام پذیرفت.

روش: این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از حیث روش گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی و اکتشافی با فلسفه پژوهشی قیاسی استقرایی است. جامعه آماری پژوهش حاضر، کارکنان و مدیران تأمین اجتماعی استان لرستان بود که اعضای نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند و براساس اصل اشباع نظری انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کیفی، مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و در بخش کمی پرسش‌نامه بود. روایی مصاحبه‌ها از طریق CVR و پایایی آن‌ها از طریق آزمون کاپای کوهن و پایایی درون کدگذار و میان کدگذار سنجیده شد. همچنین، روایی و پایایی پرسش‌نامه با استفاده از روایی محتوایی و بازآزمون به تأیید رسید. در این پژوهش برای تحلیل داده‌ها در بخش کیفی، از نرم‌افزار مکس کیودا و روش تحلیل محتوا و کدگذاری و در بخش کمی، از روش نقشه شناختی فازی FCM بهره گرفته شد.

یافته‌ها: بر اساس یافته‌ها، پیشایندهای رفتارهای تکانشگرانه عبارت‌اند از: عدم تاب‌آوری، عدم اثربخشی منابع انسانی، محدودیت منابع و امکانات، عدم مسئولیت‌پذیری، عدم کنترل خود، هوش هیجانی پایین، محیط خشن و ناسازگار، درگیری کاری، ویژگی شخصیتی، تعارض‌های میان فردی، فرهنگ سازمانی. پیامدهای رفتار تکانشگرانه کارکنان عبارت‌اند از: پیامد پرخاشگری و خشونت، رفتار خراب‌کارانه، کاهش عزت نفس سازمانی، خودآزاری، مصرف مواد مخدر، ناتوانی در کنترل استرس، اختلال عاطفی، تضعیف همکاری تیمی، افزایش ترک کار، کاهش یادگیری.

نتیجه‌گیری: ضعف در تاب‌آوری کارکنان در مواجهه با فشارهای محیطی سازمان تأمین اجتماعی، نه به‌صورت مجزا، بلکه در تعامل با یکدیگر، زمینه بروز رفتارهای تکانشگرانه را فراهم می‌کند. به عبارت دیگر، عدم توانایی مدیریت استرس، ناکارآمدی منابع انسانی، محدودیت منابع و امکانات و ضعف در پذیرش مسئولیت، به همراه هوش هیجانی پایین و محیط کاری ناسازگار، عامل بروز پیامدهایی همچون پرخاشگری، رفتار خراب‌کارانه و اختلال‌های عاطفی است. رفتار تکانشگرانه می‌تواند باعث تشدید تعارض‌های میان فردی، درگیری‌های کاری و کاهش همکاری تیمی شود که نتیجه آن افزایش میزان ترک کار و کاهش یادگیری است.

کلیدواژه‌ها: تکانشگری کارکنان، رفتار عجولانه، نقشه شناختی فازی، کارکنان و مدیران تأمین اجتماعی، عوامل پیشایندی و پسایندی

دریافت: ۱۴۰۳/۱۱/۲۹

بازنگری: ۱۴۰۴/۰۲/۱۲

پذیرش: ۱۴۰۴/۰۵/۱۱

انتشار: ۱۴۰۴/۰۷/۱۲

استناد: شریعت‌نژاد، علی؛ مؤید، انیس؛ حسونند، فائزه و حسینی، مینا (۱۴۰۴). شناخت و فهم رفتار تکانشگرانه منابع انسانی در تأمین اجتماعی: تحلیل عنصر پیشایندی و پسایندی یا روش نقشه شناختی فازی FCM. *مطالعات منابع انسانی*، ۱۵(۳)، ۱۴۵-۱۷۴. DOI: <https://doi.org/10.22034/jhrs.2025.507304.2367>

shariat.al@lu.ac.ir

anismoayed1@yahoo.com

hasanvand.fa@fc.lu.ac.ir

minahosseini7615@gmail.com

۱. استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده اقتصاد، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران. رایانامه:

۲. دانشجوی دکترا، گروه مدیریت دولتی، دانشکده اقتصاد، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران. رایانامه:

۳. دانشجوی دکترا، گروه مدیریت دولتی، دانشکده اقتصاد، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران. رایانامه:

۴. دانشجوی دکترا، گروه مدیریت دولتی، دانشکده اقتصاد، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران. رایانامه:

<http://www.jhrs.ir>



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

ناشر: دانشکده مدیریت، دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری

مطالعات منابع انسانی، ۱۴۰۴، پاییز، دوره ۱۵، شماره ۳، ص. ۱۴۵-۱۷۴

شاپای الکترونیک: ۲۷۸۳-۰۶۲۴

مقدمه

در سازمان‌های امروزی، استخدام کارکنان واجد شرایط که عملکرد مطلوب داشته باشند، به ضرورت اساسی تبدیل شده است. برخی از مهارت‌ها و توانایی‌های ضروری سازمان‌ها، برای ارائه خدمات مؤثر به مشتریان شامل مهارت متقاعدسازی، توانایی برقراری ارتباط مؤثر، گوش دادن فعال و آمادگی برای رفتار حرفه‌ای است. علاوه بر این مهارت‌ها، شخصیت افراد نیز اهمیت زیادی دارد و در تفاوت‌های میان فردی نقشی کلیدی ایفا می‌کند. شخصیت مجموعه‌ای پایدار از ویژگی‌هایی همچون احساسات، افکار، نگرش‌ها و رفتارها تعریف می‌شود که به افراد هویتی منحصر به فرد می‌بخشد. یکی از ویژگی‌های شخصیتی مطرح، تکانشگری است که به گرایش به انجام رفتارهای سریع و بدون تفکر کافی، مانند ریسک‌پذیری و تصمیم‌گیری بدون برنامه‌ریزی اشاره دارد. تکانشگری که با پایه‌های زیستی شخصیت در ارتباط است، تفاوت‌های فردی را نشان می‌دهد (کانتن و آردا، ۲۰۱۹). این ویژگی اغلب شامل رفتارهایی می‌شود که کمتر در کانون توجه قرار گرفته‌اند یا توسعه یافته نیستند. رفتارهای تکانشی در محیط کار، بر پویایی کلی آن تأثیر چشمگیری می‌گذارند. این رفتارها معمولاً برای رسیدن به پاداش یا لذت‌های کوتاه‌مدت نابالغ شکل می‌گیرند و می‌توانند عواقب و خطرهای ناخواسته‌ای به همراه داشته باشند (امر و قراملکی، ۲۰۲۰).

رفتارهای تکانشی، از عواملی مانند عدم کنترل شخصی، واکنش‌های عاطفی، توجه کوتاه‌مدت، نادیده گرفتن قوانین و عدم پذیرش مسئولیت نشئت می‌گیرد. افراد تکانشی معمولاً بدون در نظر گرفتن پیامدها یا تفکر منطقی، بر اساس خواسته‌ها یا انگیزه‌های لحظه‌ای خود عمل می‌کنند (سمیعی فرد، فادردی، کارشکی و استسی، ۲۰۲۲). این رفتار می‌تواند به طرق مختلف ظاهر شود؛ برای مثال اجرای تغییرات عمده در پروژه‌ها، بدون ارزیابی کامل یا دستیابی به اجماع اعضای تیم، یکی از نمودهای این رفتارهاست. پاسخ‌های سریع به ایمیل‌ها که اغلب لحن بحث‌آمیز یا تهاجمی دارد، نمونه دیگری است. این افراد، معمولاً بدون صرف زمان کافی برای مطالعه دقیق و ارائه واکنش حرفه‌ای، ایمیل‌ها را پاسخ می‌دهند. چنین رفتارهایی به مشاجره‌های داغ، درگیری‌ها و ارتباطات منفی با همکاران منجر می‌شوند (پیترسن و بوئا، ۲۰۲۱). همچنین، این افراد برای بیان نظریاتشان مشکل دارند و بدون توجه به مرزهای حرفه‌ای نظر می‌دهند. همچنین به دلیل افزایش حساسیت در واکنش‌های عاطفی، به شخصی تلقی کردن مسائل گرایش دارند (بالتروسچت، ۲۰۲۰). تکانشگری یک ویژگی شخصیتی مهم شناخته می‌شود که می‌تواند به رفتارهای ناسازگاری مانند پرخاشگری، خشونت، خراب‌کاری و همچنین مشکلات جدی سلامت روانی مانند افسردگی، اختلال‌های شخصیتی و عاطفی منجر شود (کانتن، ۲۰۱۸). این رفتارها بدون تفکر کافی، سریع و در لحظه، بدون تمرکز بر وظایف مشخص و بدون برنامه‌ریزی مناسب رخ می‌دهد. رفتارهای تکانشی که گاه رفتارهای مخاطره‌آمیز نامیده می‌شود، می‌تواند به دستیابی به نوعی پاداش همراه با ریسک یا آسیب و ضرر احتمالی منجر شود. مطالعات نشان می‌دهد که بسیاری از کارآفرینان، سطوح بالایی از تکانشگری دارند (هانت، لرنر، جوهانسون، بادل و

۱. Kanten & Arda

۲. Gharamaleki & Amreh

۳ Samiefard, Fadardi, Kareshki & Stacy

۴ Pietersen & Botha

۵ Baltruschat

۶. Kanten

فریم؛ ۲۰۲۲). تکانشگری معمولاً به‌عنوان یک ویژگی آسیب‌شناختی و مرتبط با خطا شناخته می‌شود؛ اما می‌تواند به‌عنوان یک مزیت استراتژیک در محیط‌های نوپا عمل کند. افراد تکانشی، به عمل در شرایط عدم قطعیت تمایل بیشتری دارند که این ویژگی یکی از اصول تعیین‌کننده کارآفرینی است و امکان موفقیت در سرمایه‌گذاری جدید را فراهم می‌کند (دیویدسون؛ ۲۰۲۳). گرایش به تصمیم‌گیری سریع در شرایط نامطمئن، فرصت‌هایی را ایجاد می‌کند که در غیر این صورت ممکن بود، به دلیل عدم تصمیم‌گیری یا اقدام از بین بروند (هانت و همکاران، ۲۰۲۲). سه ویژگی رفتارهای تکانشی عبارت‌اند: انتخاب گزینه‌ای از بین چند گزینه با یک پاداش محتمل؛ همراهی گزینه با احتمال عواقب منفی؛ نداشتن اطلاع کامل از احتمال وقوع عواقب نامطلوب در زمان تصمیم‌گیری (گی و همکاران، ۲۰۲۰). مسئولیت‌پذیری یکی از عواملی است که می‌تواند رفتارهای تکانشی را پیش‌بینی کند. این ویژگی به‌عنوان نگرشی در ساختار روانی و رفتاری افراد شکل می‌گیرد و در رفتارهای اجتماعی نقشی کلیدی ایفا می‌کند. در پژوهشی با عنوان «مطالعه نقش میانجی تاب‌آوری در رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و نگرش مذهبی» نشان داده شد که مسئولیت‌پذیری، بر نگرش مثبت به رفتارهای تکانشی، تأثیر منفی و معناداری دارد. تاب‌آوری متغیر دیگری است که می‌تواند رفتار تکانشی را پیش‌بینی کند (ژائو، ژائو، لی و چن؛ ۲۰۲۰). تاب‌آوری توانایی انسان برای غلبه موفقیت‌آمیز و سازگاری با شرایط نامساعد است. مطالعه‌ای با عنوان «پیش‌بینی رفتارهای پرخطر بر اساس تاب‌آوری و هوش معنوی در بین زندانیان مرتبط با مواد مخدر در زندان مرودشت»، نشان داد که بین تاب‌آوری بالا و رفتارهای پرخطر در زندانیان، رابطه معناداری وجود دارد (امره و قراملکی، ۲۰۲۰).

تکانشگری اساس بسیاری از مشکلات اجتماعی و اختلال‌های روانی است، از جمله سوء مصرف مواد، اختلال‌های شخصیتی، محدودیت جنسی، بزهکاری، پرخاشگری رفتاری و خودآزایی. این افراد مستعد رفتارهای جنسی پرخطر، عملکرد ضعیف اجرایی، پرخاشگری بالا و ناتوانی در مقابله با استرس هستند. تکانشگری از اهمیت بالینی برخوردار است؛ زیرا با بیماری‌های زمینه‌ای، مشکلات خانوادگی، شغلی و اجتماعی، تصادف و خشونت مرتبط است (ردوونویک، سستیک، کووسویک و دیموسکی؛ ۲۰۲۰). عواقب چنین رفتار تکانشی می‌تواند بسیار گسترده باشد (کاتن، ۲۰۱۸). تحقیقات در این زمینه می‌تواند راه را برای ظهور اقدامات پیشگیرانه هموار کند. خسارات اقتصادی ناشی از آن، می‌تواند باری بر خانواده‌ها و همچنین سازمان‌ها و مراکز باشد. البته، آسیب عاطفی ناشی از رفتارهای تکانشی را نباید فراموش کرد؛ زیرا می‌تواند پیامدهای بعدی مانند شکست‌های آینده، مشکلات شغلی، اختلال‌های رفتاری و غیره داشته باشد (بنارد و همکاران؛ ۲۰۱۹). کارمندان ممکن است از برخورد با همکاران تکانشی مضطرب و ناامید شوند. اثر امواج سمی رفتارهای تکانشی مشهود است؛ زیرا اقدام‌های تکانشی چند نفر، می‌تواند کل جریان کار را مختل کند، مانع همکاری تیمی شود و باعث جابه‌جایی شود. افراد تکانشی، اغلب مسئولیت اعمال خود را برعهده نمی‌گیرند، سرزنش را به گردن دیگران می‌اندازند یا از پذیرش عواقب آن امتناع می‌ورزند (پورترت و همکاران؛ ۲۰۲۲). این امر محیط سمی محل کار را تشدید می‌کند، اعتماد را

۱. Hunt Lerner, Johnson, Badal & Freeman

۲. Davidsson

۳. Ge et al

۴. Zhao, Zhao, Lee & Chen

۵. Radovanović, Šestić, Kovačević, Dimoski

۶. Benard et al

۷. Pautrat et al

از بین می‌برد و فرهنگ انگشت اشاره و رنجش را تقویت می‌کند. از سوی دیگر، جهت‌گیری فرهنگی رایج در هر سازمان بر ادراک افراد تأثیر بسزایی دارد و در نتیجه رفتار آنان را شکل می‌دهد (کولیوندزاده و نظرزاده زارع، ۱۴۰۲). افراد تکانشی می‌توانند با برهم‌زدن هنجارهای تعیین شده، از بین بردن اعتماد و تأثیر منفی بر بهره‌وری کلی، یک محل کار و فرهنگ سمی ایجاد کنند. رفتارهای تکانشگرانه به‌عنوان یکی از ویژگی‌های شناخته شده، بر عملکرد فردی و سازمانی تأثیرهای گسترده‌ای دارد. این رفتار که بیشتر با تصمیم‌گیری‌های شتاب‌زده، بی‌توجهی به پیامدهای طولانی‌مدت و واکنش‌های ناگهانی تعریف می‌شود، در محیط‌های سازمانی، به‌ویژه سازمان‌های حساس مانند سازمان تأمین اجتماعی، اهمیت ویژه‌ای دارد.

سازمان تأمین اجتماعی، به‌عنوان نهادی کلیدی در ارائه خدمات اجتماعی و مالی با تصمیم‌گیری‌ها و ارتباطات انسانی زیادی سروکار دارد؛ از این رو، وجود رفتارهای تکانشگرانه در این سازمان، می‌تواند عملکرد کلی سازمان را تحت تأثیر قرار دهد و به کاهش اعتماد عمومی یا کاهش کیفیت خدمات منجر شود. دغدغه اصلی انتخاب سازمان تأمین اجتماعی برای مطالعه این موضوع، اهمیت و نقش آن در تأمین رفاه اجتماعی است. هر گونه نقض در کارکرد این سازمان می‌تواند به روشن‌تر شدن نقاط ضعف احتمالی در فرایندهای کاری، تصمیم‌گیری‌ها و تعاملات داخلی و خارجی منجر شود. از سوی دیگر، بررسی پیشایندهای این رفتارها، امکان طراحی مداخلات مؤثر برای کاهش این رفتارها را فراهم می‌آورد. همچنین شناخت پیامدهای زیان‌بار رفتار تکانشی و اجرای استراتژی‌هایی برای ایجاد محیط کاری متعادل‌تر و منسجم‌تر برای رفاه و موفقیت کارکنان و سازمان ضروری است. با توجه به آنچه بیان شد، این پژوهش می‌کوشد تا تأثیر رفتار تکانشگرانه بر عملکرد سازمان تأمین اجتماعی را بررسی کند و با شناسایی پیشایندها و پسایندها و پیامدهای آن، در جهت بهبود عملکرد و ارتقای بهره‌وری این سازمان گامی بردارد. علاوه بر آنچه بیان شد، با مرور پژوهش‌های داخلی، مشخص شد که تاکنون پژوهش‌های اندکی در خصوص رفتار تکانشگرانه صورت گرفته است. از جمله پژوهش‌های انجام شده می‌توان به پژوهش سام، پیرخائفی و اصغرنژاد فرید (۱۴۰۴) اشاره کرد که به بررسی نقش سیستم‌های فعال‌سازی و بازداری رفتاری در رفتارهای تکانشگری با نقش میانجی دشواری در تنظیم هیجانی در نوجوانان دختر هنرستانی دارای اختلال شخصیت مرزی پرداختند. همچنین، عاطفی‌نژاد، یمنی و علوی‌فر (۱۴۰۳) رابطه تکانشگری و تاب‌آوری با روابط بین‌فردی پرستاران شاغل در بیمارستان روان‌پزشکی ابن‌سینا مشهد را بررسی کردند. عقیلی، پرازده و بابایی (۱۴۰۲) نیز به بررسی رابطه بین همه‌گیری کووید ۱۹ با کیفیت خواب، تکانشگری و سلامت روانی کودکان پرداختند.

شایان ذکر است که تحقیقات صورت گرفته در خصوص موضوع تحقیق، همگی به‌صورت کمی انجام شده‌اند و ارتباط این متغیر با دیگر مفاهیم را بیان کرده‌اند که با وجود ارزش علمی، از جامعیت و عمق کافی برخوردار نیستند. از این رو می‌توان گفت که شناسایی علل و پیامدهای بروز این رفتار در سازمان‌ها مغفول مانده است. آنچه ضرورت نظری پژوهش را تعمیق بخشیده است، فقدان اقدام‌های پژوهشی مناسب در این حوزه و در واقع، شکاف نظری و عملی شایان توجهی است که در خصوص موضوع پژوهش وجود دارد. از این رو، پژوهش حاضر بر آن است تا ضمن پر کردن این شکاف تحقیقاتی، به شناسایی دلایل و پیامدهای پدیده مذکور در سازمان تأمین اجتماعی بپردازد. بر این اساس، سؤال اصلی پژوهش حاضر این گونه مطرح می‌شود: دلایل و پیامدهای رفتارهای تکانشگرانه، در سازمان تأمین اجتماعی کدام‌اند؟

پیشینه نظری

تکانشگری

در قرن هفدهم، اصطلاح «تکانشگری» جایگزین مفهوم ارواح شیطانی شد و از آن برای توصیف و پیش‌بینی الگوی ثابت رفتارهای ناکارآمد که نشان‌دهنده شخصیت بد بود، استفاده می‌کردند. اگرچه در پایان قرن نوزدهم، محققان تلاش کردند تا تکانشگری را از پیامدهای اخلاقی و الهیات جدا کنند؛ اما همچنان ادبیات این حوزه تحت تأثیر این تصور باقی مانده است که رفتارهای تکانشی، بازتابی از گرایش ناسازگارانه است و محققان و پزشکان باید آن را بررسی کنند. با وجود علاقه علمی گسترده به تکانشگری و تحقیقات انجام‌شده در این زمینه، ماهیت آنچه معمولاً رفتار تکانشی نامیده می‌شود، همچنان نامشخص باقی مانده است (گوپتز، ورنر و برسکین، ۲۰۱۸). پنج بُعد تفکیک‌شده رفتار تکانشی عبارت‌اند از (روبلز و همکاران، ۲۰۲۳):

۱. فوریت مثبت و منفی: تمایل به اقدام عجولانه تحت تأثیر شرایط احساسی مثبت یا منفی؛
 ۲. احساس طلبی: تمایل به جست‌وجوی تجربه‌های جدید و هیجان‌انگیز که گاهی ممکن است خطرناک باشند؛
 ۳. عدم پیش‌اندیشی: گرایش به عمل کردن بدون تفکر کافی درباره عواقب هر اقدام؛
 ۴. عدم پشتکار: ناتوانی در ادامه تمرکز روی یک وظیفه معین.
 ۵. ضعف در کنترل تکانه: عدم توانایی مهار کردن تمایلات برای انجام اقدامات ناگهانی.
- به‌عنوان یک ویژگی شخصیتی، تعاریف متعددی برای شناسایی تکانشگری وجود دارد. برای مثال، تکانشگری به‌عنوان گرایش به پاسخ‌های سریع، تمایل به ریسک‌پذیری، فقدان برنامه‌ریزی و ضعف در کنترل تکانه توصیف شده است. علاوه‌براین، یکی از تعاریف پذیرفته‌شده از تکانشگری به این صورت بیان می‌شود: «گرایش به عمل کردن سریع و تمایل به انجام اقدامات برنامه‌ریزی‌نشده در واکنش به محرک‌های بیرونی یا درونی، بدون توجه به پیامدهای منفی». با توجه به پیامدهای نامطلوب و دشواری کنترل تکانه‌ها، تکانشگری به‌عنوان یکی از اجزای مهم زندگی روزمره فرد، در فرایند تصمیم‌گیری و شرایط عصبی روانی شناسایی شده است. با این حال، تکانشگری با اشکال مختلفی از علائم آسیب‌شناختی روانی و رفتارهای ناسازگارانه مانند انحراف، ضد اجتماعی بودن و خراب‌کاری مرتبط است (کانتن و آردا، ۲۰۱۹). خراب‌کاری به ناکارآمدی در عملیات سازمان بر اساس رفتارهای نادرست کارکنان در محل کار اشاره دارد. رفتار خراب‌کارانه به این صورت تعریف می‌شود: «رفتار عمدی‌ای که به اقدام‌های سازمان یا اهداف شخصی آسیب می‌رساند و آن‌ها را مختل می‌کند و فرو می‌پاشد». با این حال، این رفتارها به تصویر نامطلوب، تأخیر در تولید و خدمات، آسیب رساندن به خواص و شکست روابط در گستره سازمان منجر می‌شود. این رفتارها به‌دلیل تصمیم‌گیری آنی و عدم کنترل بر تکانه شکل می‌گیرند (کانتن و آردا، ۲۰۱۹).

در حوزه روان‌شناسی شخصیت، تکانشگری به‌ویژه احساس‌طلبی، به‌عنوان شاخص اصلی شخصیت نظریه‌پردازی و به‌طور تجربی ثابت شده است. در دیدگاه پایین به بالا، اشتهاهای شدید برای تکانه‌های رفتاری از حساسیت بالا به محرک‌های پاداش (مانند سرگرمی) ناشی می‌شود و این حساسیت، باعث تفاوت‌های خلقی و رفتاری میان افراد می‌شود.

۱ Kopetz, Woerner, Briskin

۲ Megías-Robles et al

احساس طلبی با گرایش به جست‌وجوی تجربه‌های هیجان‌انگیز و جدید، همراه با تمایل به ریسک کردن به خاطر این تجربه‌ها، بدون برنامه‌ریزی یا توجه کافی مشخص می‌شود (بورت، ویکلوند، کراوفورد، لرنر و هانت؛ ۲۰۲۳).

تکانشگری نشان‌دهنده تمایل افراد به عمل کردن در ابتدا و فکر کردن بعد از آن است. اگر فکر کردنی هم اتفاق بیفتد، این ویژگی در تلاش برای رسیدن به تحریک نمایان می‌شود. علاوه بر این، تکانشگری به برانگیختگی کمتر به پیامدهای منفی و توانایی پایین‌تر برای یادگیری از نتایج منفی مرتبط است. در نتیجه، افراد تکانشی، معمولاً در انعکاس فعالیت‌های گذشته و نتایج آن‌ها ناکام می‌مانند که باعث می‌شود کمتر بتوانند از تجربه‌های خود درس بگیرند. این ویژگی باعث می‌شود که افراد تکانشی در تفسیر مناسب نشانه‌های محیطی و بازخورد منفی احتمالی دچار مشکل شوند و در نهایت یادگیری را کاهش دهند (کارلسون، پریچارد و دومینلی؛ ۲۰۱۳). افزون بر این، افراد تکانشی به عمل کردن سریع تمایل دارند. آن‌ها در موقعیت‌ها و در طول زمان، کمتر پیش‌بینی می‌کنند؛ بنابراین، در این زمینه، تکانشگری یک تمایل پایدار یا یک ویژگی شبیه به ویژگی‌های شخصیتی «۵ بزرگ» را نشان می‌دهد و با بُعد روان‌روانجویی در ارتباط است. این بُعد شامل ویژگی‌هایی مانند تمایل به واکنش‌های هیجانی شدید، اضطراب و عدم توانایی کنترل هیجان‌ها است.

تکانشگری در اختلال‌های مختلف نقش محوری دارد و اغلب، نوعی انگ اجتماعی به آن تعلق می‌گیرد؛ با وجود این، ثبات تکانشگری در سطح فردی به ساختار و عملکرد مغز مرتبط است، در حالی که تفاوت‌های فردی در تکانشگری به عوامل ژنتیکی اثری مرتبط هستند. تکانشگری همچنین از نظر سیستم انگیزشی در مغز با یک سیستم فعال‌سازی رفتاری بیش‌فعال مرتبط است که توسط سیگنال‌های پاداش و عدم تنبیه تحریک می‌شود و به بروز رویکردهای رفتاری پاداش‌جو منجر می‌شود. تأثیر تکانشگری بر تصمیم‌گیری، فراتر از تفاوت بین پردازش اطلاعات جامع از یک سو و حساب تصمیم‌گیری مبتنی بر اکتشاف یا شهود از سوی دیگر است. تکانشگری به‌جای قضاوت سریع بر اساس شهود یا تحلیل اکتشافی، رفتارها را با تکانه‌های تحریک‌طلب هدایت می‌کند (بورت و همکاران، ۲۰۲۳). با این حال، گزارش شده است که تکانشگری به‌عنوان پیشایندهای برخی مشکلات روان‌پزشکی مانند کمبود توجه/بیش‌فعالی، شخصیت مرزی، افسردگی، اختلال وسواس فکری، سوء‌مصرف مواد و اختلال‌های عاطفی در نظر گرفته می‌شود (براون، پاکارد و بایلوند؛ ۲۰۱۸). تکانشگری به‌عنوان یک سازه شخصیتی نامطلوب در زندگی اجتماعی و کاری تلقی می‌شود که نگرش‌های بی‌برنامه و خودجوش را به وجود می‌آورد. ویژگی‌های تکانشگری موجب بروز رفتارهای ناسازگار، مانند ضد اجتماعی بودن، انحراف، خراب‌کاری و همچنین مشکلات جدی سلامت مانند اختلال‌های شخصیتی، اختلال‌های مصرف مواد، نقص توجه و اختلال‌های عاطفی می‌شوند؛ به‌ویژه در سازمان‌های فروش که تعامل میان مشتری و کارمند بسیار شدید است، ویژگی‌های شخصیتی اهمیت بیشتری پیدا می‌کند تا از نگرش‌های نامطلوب جلوگیری شود (بورت و همکاران، ۲۰۱۹). به عبارت دیگر، استخدام کارکنان مناسب و تلاش برای بقای سازمانی، مستلزم کاهش رفتارهای انحرافی و خراب‌کارانه است. ویژگی‌های تکانشگری، بر رفتارهای خراب‌کارانه کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارند. کارکنانی که ویژگی‌هایی مانند ریسک‌پذیری، بی‌برنامگی و عدم تفکر دارند، ممکن است به‌راحتی اقدامات تلافی‌جویانه، نگرش‌های تهاجمی و کُند کردن روند خدمات به مشتریان را از خود نشان دهند. تکانشگری همچنین به بروز برخی اختلال‌های عاطفی در میان کارکنان منجر می‌شود (مانریو، گومز

^۱ Bort, Wiklund, Crawford, Lerner, Hunt

^۲ Carlson, Pritchard & Dominelli

^۳ Brown, Packard & Bylund

فراگلا، کارتین و رومرو، ۲۰۱۷). از آنجایی که تکانشگری نشان‌دهنده یک ویژگی شخصیتی بدون کنترل انگیزه است، پیش‌بینی می‌شود که این افراد در خلق‌وخو بی‌ثبات باشند (پیکو و پینزس، ۲۰۱۴). تکانشگری بر سطوح عزت نفس سازمانی کارکنان تأثیر منفی و معناداری دارد. افراد تکانشی، به دلیل داشتن عواطف و بینش منفی ممکن است بر این باور باشند که سازمانشان برای آن‌ها ارزش و احترام قائل نیست (کانتن و آردا، ۲۰۱۹).

پیشینه تجربی

در قالب جدول‌های ۱ و ۲، پیشینه تجربی مرتبط با موضوع پژوهش و مطالعات انجام شده در داخل کشور و خارج از کشور ارائه شده است.

جدول ۱. پیشینه پژوهش‌های داخلی

منبع	عنوان مقاله	نتایج
سام و همکاران (۱۴۰۴)	نقش سیستم‌های فعال‌سازی و بازداری رفتاری در رفتارهای تکانشگری با نقش میانجی دشواری در تنظیم هیجانی در نوجوانان دختر هنرستانی دارای اختلال شخصیت مرزی	دشواری در تنظیم هیجانی به‌عنوان عامل میانجی، بین سیستم‌های فعال‌سازی و بازداری رفتاری و رفتارهای تکانشگری، تأثیر قابل توجهی دارد.
عاطفی‌نژاد و همکاران (۱۴۰۳)	رابطه تکانشگری و تاب‌آوری با روابط بین‌فردی پرستاران شاغل در بیمارستان روان‌پزشکی ابن‌سینای مشهد	این پژوهش نشان داده است که تکانشگری بر روابط بین‌فردی پرستاران شاغل در بیمارستان روان‌پزشکی ابن‌سینای مشهد، تأثیر منفی دارد، در حالی که تاب‌آوری بر این روابط، تأثیر مثبت و معناداری می‌گذارد. این یافته‌ها اهمیت تقویت تاب‌آوری و کاهش رفتارهای تکانشی در بهبود کیفیت روابط بین‌فردی پرستاران را برجسته می‌کند.
صیفریان، شعبانی مقدم، سیدعمری و فراهانی (۱۴۰۳)	بررسی میانجی‌حمایت اجتماعی ادراک شده در پیش‌بینی انگیزش شرط‌بندی فوتبال بر اساس نگرش و تکانشگری	این مطالعه نشان داد که حمایت اجتماعی ادراک شده می‌تواند در کاهش سطح گرایش به شرط‌بندی، نقش مهمی ایفا کند و حتی تأثیر تکانشگری را تعدیل کند. یافته‌ها همچنین بیانگر این بودند که نگرش به شرط‌بندی و تکانشگری، هر دو ارتباط معناداری با افزایش انگیزش شرط‌بندی داشتند.
عقبلی و همکاران (۱۴۰۲)	رابطه بین همه‌گیری کرونا با کیفیت خواب، تکانشگری و سلامت روانی کودکان	با افزایش محدودیت‌های ناشی از همه‌گیری کرونا، کیفیت خواب دانش‌آموزان کاهش و رفتار تکانشی افزایش یافته و سلامت روانی آن‌ها افت کرده است.
جهانی زنگیر، اقبالی و جعفرزاده دانش‌بلاغ (۱۴۰۲)	پیش‌بینی قلدری سایبری براساس تکانشگری، بی‌تفاوتی اخلاقی و صفات تاریک شخصیت در نوجوانان دارای وابستگی به فضای مجازی	نتیجه‌گیری این مقاله نشان داد که تکانشگری، بی‌تفاوتی اخلاقی و صفات تاریک شخصیت، به‌طور معناداری با قلدری سایبری در نوجوانان دارای وابستگی به فضای مجازی مرتبط هستند. همچنین مشخص شد که این عوامل می‌توانند ۴۱ درصد از تغییرات مرتبط با قلدری سایبری در این گروه را تبیین کنند.
سعیدمنش، دهمری و جعفری ندوشن (۱۳۹۸)	اثر بخشی خانواده درمانی کارکردی بر رفتارهای تکانشی و مهارت اجتماعی کودکان دارای اختلال نارسایی توجه/بیش‌فعالی	یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که اجرای برنامه خانواده درمانی کارکردی منجر به کاهش رفتارهای تکانشی و بهبود مهارت‌های اجتماعی در کودکان مبتلا به اختلال نارسایی توجه/بیش‌فعالی می‌شود.

۱) Maneiro, Gomez-Fraguela, Curtin & Romero

۲) Piko & Pinczés

جدول ۲. پیشینه پژوهش‌های خارجی

منبع	عنوان مقاله	نتایج
روزنوفسکی و ونتورچیک ^۱ (۲۰۲۴)	درگیری کاری، تکانشگری و خودکارآمدی در میان کارگران لهستانی با نقش تعدیلگرانه تکانشگری	نتایج به‌دست‌آمده حاکی از آن است که مشارکت کاری با مقیاس‌های تکانشگری (عدم پیش‌بینی، عدم پشتکار، فوریت مثبت و فوریت منفی)، هم‌بستگی منفی دارد؛ اما با مؤلفه احساس طلبی با درگیری کاری ارتباطی ندارد علاوه‌براین، فوریت مثبت، رابطه بین خودکارآمدی و درگیری کاری را در راستای تئوری تعدیل می‌کند.
روبلز و همکاران (۲۰۲۳)	بررسی نقش تکانشگری و حساسیت به پاداش به‌عنوان عوامل میانجی در رابطه بین هوش هیجانی و خطرپذیری سلامتی	نتایج رابطه منفی بین هوش هیجانی و ریسک‌پذیری سلامت را تأیید کرد و نشان داد که وجود اثر منفی غیرمستقیم قابل توجه هوش هیجانی بر ریسک‌پذیری سلامت، از طریق ابعاد مختلف تکانشگری و حساسیت به پاداش توانایی‌های هوش هیجانی (به‌ویژه توانایی مدیریت احساسات) با سطوح پایین‌تر تکانشگری در حالت‌های هیجانی مثبت و منفی، مدیریت بهتر تمایل به جست‌وجوی احساسات و کاهش واکنش عاطفی نسبت به پاداش‌ها همراه بود.
امره و قرامکی (۲۰۲۳)	پیش‌بینی رفتار تکانشی مبتنی بر مسئولیت‌پذیری و تاب‌آوری در کارکنان شهرداری قم، شهر قم،	این مطالعه نشان داد که با افزایش مسئولیت‌پذیری و تاب‌آوری باعث کاهش رفتار تکانشی می‌شود. نتایج تحلیل هم‌بستگی پیرسون، رابطه منفی و معناداری را بین مسئولیت‌پذیری و تاب‌آوری با رفتار تکانشی نشان داد و رفتار تکانشی بر اساس مسئولیت‌پذیری و تاب‌آوری پیش‌بینی می‌شود.
کانتن (۲۰۲۱)	پیش‌زمینه‌های فردی رفتار تکانشی	این مطالعه پیش‌زمینه‌های فردی رفتارهای تکانشی را بررسی کرده است. بر اساس داده‌های جمع‌آوری شده از ۲۰۱ کارمند در هتل‌های چهار و پنج ستاره در آنتالیا و بورسا، مشخص شد که روان‌پریشی بر رفتارهای تکانشی اثر مثبت و معناداری می‌گذارد؛ خودشیفتگی بر تکانشگری اثر منفی و معناداری دارد؛ ماکیاولی‌گرایی بر رفتارهای تکانشی اثر معناداری ندارد و خودکارآمدی بر رفتارهای تکانشی اثر منفی و معناداری دارد.
فمن و فراکنهویس ^۲ (۲۰۲۰)	آیا رفتار تکانشی با محیط‌های خشن و پیش‌بینی‌نشده سازگار است؟	چهار نتیجه کلی را مطرح کردند: ۱. رفتار تکانشی همیشه با شرایط سخت و پیش‌بینی‌نشده سازگار نیست، بلکه این رفتار به تعاریف دقیق سخت‌گیری، پیش‌بینی‌نشده بودن و تکانشگری بستگی دارد؛ ۲. رفتار تکانشی ممکن است با محیط‌هایی که کیفیت منابع پایین یا بالا است، تطبیق‌پذیر باشد؛ اما زمانی که کیفیت آن‌ها متوسط باشد، تطبیق کمتری دارد؛ ۳. رفتار تکانشی ممکن است زمانی تطبیق‌پذیر باشد که رویارویی با منابع احتمالاً قطع شود؛ ۴. رویدادهای بیرونی بر سازگاری بودن رفتار تکانشی تأثیر محدودی دارند.

۱. Rożnowski & Wontorczyk

۲. Fenneman & Frankenhuus

منبع	عنوان مقاله	نتایج
کانتن و آردا (۲۰۱۹)	بررسی تأثیر تکانشگری بر رفتارهای خراب‌کارانه کارکنان فروش و نقش میانجی اختلال‌های عاطفی و عزت نفس سازمانی	نتایج نشان داد که تکانشگری بر سطوح اختلال عاطفی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد و همچنین تکانشگری بر سطوح رفتار خراب‌کارانه کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. تکانشگری بر سطوح عزت نفس سازمانی کارکنان و عزت نفس سازمانی بر سطوح رفتار خراب‌کارانه کارکنان تأثیر منفی و معناداری دارد. علاوه بر این، مشخص شد که عزت نفس سازمانی در رابطه بین تکانشگری و رفتارهای خراب‌کارانه تا حدی نقش واسطه‌ای دارد. نتیجه‌گیری این مطالعه نشان داد که ویژگی‌های شخصی یکی از پیش‌بینی‌کننده‌های مهم رفتارهای ناسازگارانه و مشکلات سلامت روانی در صنعت خدمات است. با این حال، این مطالعه نشان داد که برای حذف نگرش‌های منفی در محیط‌های کاری، سازمان‌ها باید ویژگی‌های گرایشی کارکنان را در نظر بگیرند.
کوپتز و همکاران (۲۰۱۸)	نگاهی دیگر به تکانشگری: آیا رفتار تکانشی می‌تواند به صورت استراتژیک باشد؟	به این نتیجه رسیدند که رفتار تکانشی ممکن است پاسخی به نیازها یا اهداف خاصی باشد که افراد در لحظه دارند و بنابراین می‌توانند استراتژیک باشند. همچنین به‌طور خلاصه، رویکردها و یافته‌های غالب در ادبیات تکانشگری را مرور کرده‌اند. سپس رفتارهای مختلفی مانند؛ تخفیف تأخیر، رفتار جنسی پرخطر، ریسک‌پذیری در زمینه اختلال در تنظیم احساسات و رفتار مخاطره‌آمیز نوجوانان را که معمولاً تکانشی تلقی می‌شوند، بررسی کرده‌اند.
وئروی، وسترن و اندرسون ^۱ (۲۰۱۶)	پیوند بین وجوه تکانشگری و پرخاشگری در زندانیان بسیار خشونت‌کار	این مطالعه نشان داد که زندانیان بسیار خشونت‌کار در مقایسه با افراد سالم غیرخشونت‌کار، در مقیاس تکانشگری UPPS امتیاز بیشتری داشتند، به‌ویژه در زیرمقیاس فوریت. همچنین، این زندانیان در پرخاشگری فیزیکی امتیاز بالاتری کسب کردند؛ اما تفاوت قابل توجهی در پرخاشگری کلامی، خشم و خصومت مشاهده نشد. فوریت به‌عنوان ویژگی اصلی رفتار تکانشی با خصومت، خشم و علائم اضطراب مرتبط بود.
کوماروسکایا، لوپر و جان وارن ^۲ (۲۰۰۷)	نقش تکانشگری در رفتارهای ضد اجتماعی و خشونت‌آمیز و اختلال‌های شخصیتی در میان زنان زندانی	نتایج نشان داد که تکانشگری با آسیب‌شناسی شخصیت و رفتارهای پرخاشگرانه و ضد اجتماعی مرتبط است. برخلاف مطالعات انجام‌شده روی زندانیان مرد، زنان متخلف خشونت‌آمیز سطوح بالاتری از تکانشگری را در مقایسه با زنان غیرخشونت‌آمیز نشان ندادند.

در حوزه رفتارهای تکانشی، پژوهش‌های متعددی از زوایای متفاوت ارائه شده است. برخی تحقیقات از منظرهای روان‌شناسی، آموزشی و سلامت به بررسی پدیده‌هایی چون رفتار خرید تکانشی، اثربخشی خانواده‌درمانی در بهبود رفتارهای تکانشی و مهارت‌های اجتماعی کودکان و همچنین نقش تکانشگری در مسیر ترک اعتیاد اختصاص یافته‌اند. از سوی دیگر، پژوهش‌هایی در بستر سازمانی انجام شده‌اند که تمرکز آن‌ها، اغلب به متغیرهای خاصی مثل تأثیر تکانشگری بر رفتارهای

۱. Værøy, Western & Andersson

۲. Komarovskaya, Loper & Warren

خراب کارانه، بررسی مسئولیت‌پذیری و تاب‌آوری به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده رفتار تکانشگری یا سازگاری این رفتار در محیط‌های خشن و پیش‌بینی‌ناپذیر محدود است. با وجود این، تاکنون پژوهشی جامع و هماهنگ به شناسایی پیشایندها (عوامل محرک و زمینه‌ساز بروز رفتار تکانشگرانه) و پسایندها (پیامدها و نتایجی که از بروز این رفتارها ناشی می‌شود) در سطح کارکنان سازمانی، به‌ویژه در بستر سازمانی مانند تأمین اجتماعی، ارائه نشده است. پژوهش حاضر در پی پر کردن این خلأ علمی است. این تحقیق که بر شناسایی دقیق پیشایندها و پسایندهای رفتار تکانشگرانه متمرکز است، زمینه‌آرائه دیدگاهی نوین در تبیین چگونگی بروز و پیامدهای این رفتار را فراهم می‌کند. از سوی دیگر، سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان یکی از ستون‌های اصلی خدمات اجتماعی کشور، با تعامل مستقیم با بیش از نیمی از جامعه، در تأمین نیازهای مردم نقشی حیاتی ایفا می‌کند. در چنین نهاد کلیدی‌ای، کنترل و مدیریت دقیق رفتارهای تکانشی کارکنان، به امری ضروری بدل می‌شود؛ پیامدهای ناشی از این رفتارها بر بهبود فرایندهای منابع انسانی، کارآمدی اجرایی و در نهایت، بر ارتقای کیفیت خدمات ارائه‌شده و رضایت عمومی تأثیر مستقیمی دارد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ روش آمیخته و برمبنای پژوهش‌های کیفی و کمی است و همچنین از نظر فلسفه پژوهش، در زمره رویکرد قیاسی - استقرایی قرار می‌گیرد. این پژوهش از حیث هدف کاربردی و از حیث شیوه گردآوری اطلاعات، اکتشافی است. جامعه آماری پژوهش، سازمان تأمین اجتماعی استان لرستان است؛ به همین دلیل با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند و براساس اصل اشباع نظری، ۲۰ نفر از کارکنان و مدیران سازمان تأمین اجتماعی استان لرستان، به‌عنوان اعضای نمونه انتخاب شدند. بر اساس یک رویکرد مبتنی بر تجربه عملی، تصمیم بر آن شد تا به‌منظور شناسایی پیشایندها و پیامدهای رفتار تکانشگرانه، به‌جای متخصصان این حوزه از جمله روان‌شناسان، مدیران و کارکنان سازمان تأمین اجتماعی برای انجام مصاحبه‌ها انتخاب شوند. هرچند متخصصانی مانند روان‌شناسان در این زمینه دانش تخصصی و نظری ارزشمندی دارند، این دانش عمدتاً در سطح تئوری باقی می‌ماند. در مقابل، مدیران و کارکنان سازمان تأمین اجتماعی، به‌عنوان افرادی که به‌طور مستقیم در بطن مسائل کاری و تعاملات سازمانی قرار دارند، تجربه عملی و مشاهده‌ای منحصربه‌فردی از رفتارهای تکانشگرانه دارند. مدیران به‌واسطه مسئولیت‌های خود و برخورد روزمره با چالش‌های واقعی، قادر نیستند محرک‌های این رفتارها (پیشایندها) را شناسایی و پیامدهای عینی آن‌ها را در زمینه عملکرد و فرهنگ سازمانی بیان کنند. این تجربه عملی که در محیط واقعی و نه آزمایشگاهی شکل می‌گیرد، تصویری روشن‌تر و واقعی‌تر از تأثیرات رفتار تکانشگرانه بر روند کاری و تعاملات درون سازمان ارائه می‌دهد. بنابراین، انتخاب کارکنان سازمان تأمین اجتماعی برای مصاحبه، امکان تحلیل رفتارها در زمینه واقعی سازمانی را فراهم می‌کند؛ موضوعی که به شناسایی عوامل مؤثر و پیامدهای عملی این رفتارها کمک می‌کند و در نهایت، می‌تواند راه‌حل‌های عملی‌تر و کاربردی‌تر برای مدیریت چنین رفتارهایی به‌دنبال داشته باشد. مدیران و کارکنانی که در این پژوهش مشارکت کردند، بر اساس معیارهایی نظیر تجربه عملی در محیط‌های پرتنش، ارتباط مستقیم با مسائل مرتبط با رفتارهای تکانشگرانه و توان مدیریتی در هدایت تیم‌های کاری (هر یک از مدیران و کارکنان مورد مصاحبه، حداقل ۵ نفر از زیرمجموعه‌های خود را مدیریت و راهبری می‌کنند) انتخاب شده‌اند. این ویژگی‌ها آن‌ها را به منابعی ارزشمند و متخصص برای تحلیل پیشایندها و پیامدهای رفتارهای تکانشگرانه بدل می‌سازد. در جدول ۳ مشخصات مشارکت‌کنندگان درج شده است.

جدول ۳. مشخصات مصاحبه‌شوندگان

ردیف	پست مدیریتی	مدرک تحصیلی
۱	مسئول حق بیمه	کارشناسی ارشد مدیریت
۲	مسئول فنی بیمه شدگان	دکتری مدیریت دولتی
۳	مسئول مستمری	کارشناسی ارشد مدیریت
۴	مسئول بازرسی	کارشناسی ارشد مدیریت
۵	مسئول مالی	کارشناسی ارشد حسابداری
۶	رئیس بازرسی استان	کارشناسی ارشد مدیریت
۷	رئیس شعبه	کارشناسی ارشد مدیریت
۸	رئیس درآمد استان	دکتری مدیریت دولتی
۹	رئیس بازرسی دفاتر قانونی استان	کارشناسی ارشد مدیریت
۱۰	کارشناسان روابط عمومی	کارشناسی ارشد مدیریت
۱۱	مسئول امار	کارشناسی ارشد مدیریت
۱۳	رئیس حقوقی استان	دکتری حقوق
۱۳	رئیس آموزش	کارشناسی ارشد مدیریت
۱۴	مسئول منابع انسانی	دکتری مدیریت دولتی
۱۵	مسئول اجرائیات	کارشناسی ارشد مدیریت
۱۶	مسئول فناوری	دکتری کامپیوتر
۱۷	رئیس اداره ارتباطات مردمی	کارشناسی ارشد مدیریت
۱۸	معاون شعبه	کارشناسی ارشد مدیریت
۱۹	رئیس پشتیبانی	کارشناسی ارشد مدیریت
۲۰	مسئول نام نویسی و حساب‌های انفرادی	کارشناسی ارشد مدیریت

ابزار گردآوری اطلاعات در بخش کیفی مصاحبه است که روایی آن با استفاده از روایی محتوایی نسبی و روایی نظری، به کمک رابطه ۱ با ضریب ۰/۷۳ تأیید شد. همچنین پایایی آن با روش پایایی سنجی درون کدگذار و میان کدگذار انجام شد. به این صورت که در فرایند کدگذاری، یک بار کدگذاری توسط خود محقق (درون کدگذار) بررسی شد و در بار دوم، از خیره دیگری (میان کدگذار) درخواست شد که صحت کدگذاری را با استفاده از آزمون کاپای کوهن، بررسی کند. مقایسه نتایج حاصل از پایایی درون کدگذار و میان کدگذار و ضریب ۰/۸۴ برای آزمون کاپای کوهن در بخش میان کدگذار، نشان از تأیید پایایی مصاحبه داشت.

$$CVR = \frac{n_e - N/r}{N/r} \quad \text{رابطه ۱}$$

$$k = \frac{\Pr(a) - \Pr(e)}{1 - \Pr(e)} \quad \text{رابطه ۲}$$

گفتنی است از آنجا که پژوهش حاضر یک پژوهش آمیخته با رویکرد اکتشافی است، ابتدا باید مطالعه کیفی و سپس مطالعه کمی انجام شود. در بخش کیفی، داده‌های کیفی که با استفاده از نظر ۲۰ نفر از خبرگان جمع‌آوری شدند، توسط نرم‌افزار مکس کیودا و روش تحلیل محتوا و کدگذاری تحلیل شدند. سپس در بخش کمی، با توجه به اینکه ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه بود، داده‌ها در قالب پرسش‌نامه مقایسه زوجی، در اختیار همان نمونه‌های قبلی قرار گرفت و داده‌های به‌دست آمده، با استفاده از مراحل روش نقشه شناخت فازی تحلیل شدند. روایی و پایایی پرسش‌نامه با استفاده از روایی محتوایی و پایایی بازآزمون تأیید شد. روش نقشه شناختی فازی، روشی است که با تحلیل شاخص‌های مرکزیت، مهم‌ترین ابعاد تشکیل‌دهنده یک مفهوم را شناسایی و سپس از طریق روابط علی، مجموعه روابط متغیرها را با یکدیگر بررسی می‌کند. این روش بر اساس شش مرحله انجام می‌شود که در زیر تشریح شده است:

مرحله اول: شناسایی و استخراج: شناسایی، استخراج و اولویت‌بندی پیشایندها و پیامدهای تکنانگاری با استفاده از روش تحلیل محتوا انجام شد.

مرحله دوم: تدوین و توزیع پرسش‌نامه: پس از طراحی پرسش‌نامه‌ای مبنی بر ماتریس مقایسه‌های زوجی، پاسخ‌دهندگان براساس مقیاس ۵ تایی لیکرت (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم) به این مؤلفه‌ها، امتیاز دادند. **مرحله سوم: تبدیل عبارات کلامی استخراج شده به اعداد فازی و تشکیل ماتریس تصمیم فازی:** با توجه به این که اطلاعات به‌دست‌آمده از پرسش‌نامه عبارات کلامی بودند، برای فهم ساده‌تر و استخراج نتیجه بهتر، عبارات کلامی با استفاده از اعداد فازی مثلثی (جدول ۵)، به اعداد فازی تبدیل شدند.

جدول ۴. اعداد فازی مثلثی مقیاس ۵ تایی لیکرت

متغیرهای کلامی	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
عدد فازی مثلثی	(۰/۷۵، ۱، ۱)	(۰/۵، ۰/۷۵، ۱)	(۰/۲۵، ۰/۵، ۰/۷۵)	(۰، ۰/۲۵، ۰/۵)	(۰، ۰، ۰/۲۵)

منبع: خواجه و شاهبندرزاده (۱۳۹۸)

مرحله چهارم: انجام فازی زدایی با استفاده از روش میانگین فازی و تشکیل ماتریس تصمیم دی‌فازی: در مرحله چهارم به‌منظور تجزیه و تحلیل بهتر، اعداد فازی مثلثی به اعدادی قطعی تبدیل شدند و پس از آن با استفاده از روش میانگین فازی و روابط ۳ و ۴، عملیات دی‌فازی صورت گرفت و ماتریس تصمیم دی‌فازی تشکیل شد.

$$A = \frac{\sum_{i=1}^n (a_l^{(i)}, a_m^{(i)}, a_u^{(i)})}{n} \quad \text{رابطه ۳}$$

$$W = \frac{m_l + 2m_m + m_u}{4} \quad \text{رابطه ۴}$$

مرحله پنجم: مشخص کردن توان تأثیرگذاری، ظرفیت تأثیرپذیری و شاخص محوری هر یک از مؤلفه‌ها: پس از انجام دی‌فازی و به‌دست آمدن ماتریس فازی زدایی شده، توان تأثیرگذاری، ظرفیت تأثیرپذیری و در نهایت شاخص محوری برای هر یک از عوامل با استفاده از رابطه‌های ۵، ۶ و ۷ محاسبه شد.

$$Out_{(C_i)} = \sum_{k=1}^n W_{ik} \quad \text{رابطه ۵}$$

$$In_{(C_i)} = \sum_{k=1}^n W_{ki} \quad \text{رابطه ۶}$$

$$Cen_{(C_i)} = In_{(C_i)} + Out_{(C_i)} \quad \text{رابطه ۷}$$

مرحله ششم؛ تحلیل داده‌ها و در نهایت طراحی مدل روابط علی: پس از مشخص شدن توان تأثیرگذاری و ظرفیت تأثیرپذیری و همچنین شاخص محوری، هر یک از عوامل تحلیل و شاخص برتری مشخص شد. در نهایت، با انتقال داده‌های به‌دست‌آمده به نرم‌افزار گفی که یک نرم‌افزار تحلیل شبکه است، مدل روابط علی ترسیم شد (خواجه و شاهبندرزاده، ۱۳۹۸).

یافته‌های پژوهش

در اولین گام، به‌منظور شناسایی و اولویت‌بندی پیشایندها و پیامدهای رفتار تکانشگرانه کارکنان، با خبرگان مصاحبه شد. پروتکل مصاحبه در جدول ۵ آورده شده است.

جدول ۵. پروتکل مصاحبه

ردیف	سؤالها
۱	تحلیل شما از مفهوم تکانشگری چیست؟ نمونه مصاحبه: گاهی اوقات کارکنان یک سازمان در یک لحظه، ناگهان با یک اقدام مشخص برانگیخته میشن. این رفتارهایی که کارکنان به‌صورت لحظه‌ای، بدون فکر و تأمل بر روی نتایج آن رفتارها و همچنین بدون تحلیل و ارزیابی دستاوردهای مثبت و منفی انجام میشه.
۲	به نظر شما چه عواملی در شکل‌گیری مفهوم تکانشگری کارکنان نقش دارند؟ نمونه مصاحبه: به‌نظر من، عواملی زیادی می‌تونه در بروز رفتار تکانشگرانه منابع انسانی اثرگذار باشه، اما بنده معتقدم که بعضی اوقات ویژگی‌ها و خصوصیات شخصیتی افراد می‌تونه منجر به بروز یکسری رفتارهایی عجولانه و سریع از طرف آن‌ها بشه که اینگونه رفتارها، عواقب زیان‌باری برای سازمان به‌همراه داره (کدهای استخراجی: ویژگی‌های شخصیتی)
۳	به نظر شما، پدیده تکانشگری توسط چه عواملی می‌تواند نمود پیدا کند؟ نمونه مصاحبه: از نظر بنده دلایلی مثل هنجارها و ارزش‌ها و نوع فرهنگ یک سازمان می‌تونه باعث بشه که کارکنان سازمان‌های تأمین اجتماعی رفتارهای تکانشگرانه‌ای از خودشون بروز بدهند و وقتی که فرهنگ نهادینه شده در یک سازمان این‌طور جا افتاده باشه که نسبت به این‌گونه رفتارها بی‌تفاوت باشه و برخوردی با آن‌ها نداشته باشه می‌تونه اثرات اسفباری برای سازمان به‌همراه داشته باشه» (کدهای استخراجی: فرهنگ سازمانی)
۴	شکل‌گیری مفهوم پدیده تکانشگری، چه پیامدهایی به‌دنبال خواهد داشت؟ نمونه مصاحبه: «به‌نظر من مهم‌ترین پیامد رفتارهای تکانشگرانه از جانب کارکنان، اینه که کارکنان آنچنان که باید تمایلی به فراگیری دانش جدید و به‌روز کردن دانش خود ندارند، بنابراین در مقابل آموزش و یادگیری مقاومت می‌کنند. (کدهای استخراجی: کاهش یادگیری)

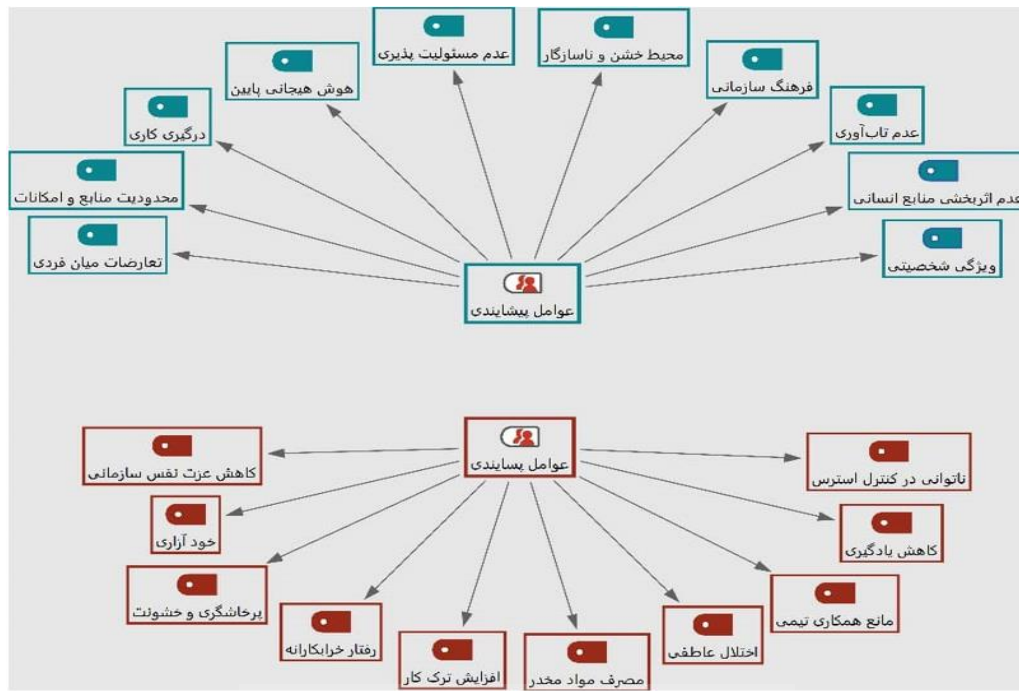
پس از انجام مصاحبه با ۲۰ خبره منتخب، داده‌ها به نرم‌افزار مکس کیودا منتقل و فرایند تحلیل و کدگذاری داده‌های کیفی انجام شد. پس از بررسی همه مصاحبه‌ها و استخراج کدها، در نهایت، با توجه به فرایند کدگذاری، ۲۰ کد انتخابی که عوامل مؤثر و پیامدهای رفتار تکانشگری کارکنان را نشان می‌داد، شناسایی شد (جدول ۶). شکل ۱ خروجی نرم‌افزار مکس کیودا را نشان می‌دهد.

جدول ۶. فرایند کدگذاری

کدهای انتخابی	کدهای محوری	کدهای باز
عدم اثربخشی منابع انسانی (w۱)	فقدان شفافیت در انتظارات شغلی، کمبود فرصت‌های توسعه مهارت، ضعف در سیستم‌های پشتیبانی سازمانی، توزیع ناعادلانه منابع، ضعف هماهنگی، ضعف عملکرد انسانی	سردرگمی در نقش‌ها و وظایف، بروز واکنش‌های عجولانه به شرایط مبهم، نارضایتی از نبود رشد حرفه‌ای، تمایل به تصمیم‌گیری‌های احساسی در محیط کار، احساس بی‌پناهی کارکنان، افزایش رفتارهای واکنشی به جای تصمیمات منطقی، شکل‌گیری حس بی‌عدالتی، فضای مشارکتی ناکافی، همکاری میان‌بخشی ناکافی، ارتباطات داخلی ضعیف، تداخل وظایف مدیریتی، آموزش تخصصی ناکافی، تبادل اطلاعات ضعیف، توسعه مهارت ناکافی
عدم تاب‌آوری (w۲)	عدم توانایی مدیریت استرس ناشی از فشارهای محیط کاری، ضعف در تحمل شرایط بحرانی و چالش‌های شغلی، نبود استراتژی‌های مقابله‌ای سازمانی در مقابل فشارهای محیطی	حجم کار بالا، کاهش کنترل هیجان، حمایت سازمانی ناکافی، تحمل ناکافی چالش‌ها، کاهش تحمل فردی، همراهی مدیریتی ضعیف، سیاست پیشگیرانه ناکام، حمایت سازمانی ناکافی
ویژگی شخصیتی (w۳)	تمایل به واکنش‌های آنی و ناپایدار، نبود انطباق هیجانی در مواجهه با تغییرات، عدم پذیرش انتقاد، خودمحوری و عدم همکاری، بی‌احساسی و عدم همدلی	واکنش‌های آنی شدید، تصمیم‌گیری شتاب‌زده، ثبات روحی پایین، کاهش انگیزه همدلی، سازگاری با تغییر ضعیف، انعطاف هیجانی ناکافی، تحلیل هیجانی پایین، عدم پذیرش انتقاد، عدم بازخورد، عدم تمایل به بهبود، خودمحوری شدید، نادیده گرفتن نظرهای دیگران، توجه عاطفی کم، عدم درک احساس، نبود همدلی
محیط خشن و ناسازگار (w۴)	فضای منفی، استراتژی رهبری ناکارآمد، فضای خشن و پرتنش، محیط کاری ناسازگار	فضای کاری منفی، عدم پشتیبانی عاطفی، عدم تشویق تفکر، عدم حضور رهبری حمایتی، اختلافات فردی تنش‌زا، اضطراب و بی‌ثباتی عاطفی، ضعف همکاری و هماهنگی، نبود فضای حمایتی
تعارض‌های میان فردی (w۵)	فشار روانی ناشی از تعارض‌های حل‌نشده، تشدید احساسات منفی بین افراد، قطع ارتباطات سازنده، تقویت رفتارهای آنی و بی‌برنامه	ارتباط ناکافی کارکنان، همدلی و درک ناکافی، نداشتن سازوکار حل مسئله، کاهش هم‌بستگی، ارتباطات مختل، بی‌اعتمادی تشدید بروز خشم و ناراحتی شدید، کاهش تحمل و صبر در تعاملات، قطع تعاملات مثبت میان افراد، احساس انزوا و طردشدگی در محیط اجتماعی، واکنش‌های سریع و بدون تأمل به موقعیت‌ها، کاهش قدرت تصمیم‌گیری منطقی و تحلیل شرایط
فرهنگ سازمانی (w۶)	فرهنگ مخرب، عدم انسجام، مشوق ناکافی، واکنش فرهنگی	نبود ارزش‌های مثبت، حمایت اخلاقی ناکافی، رشد خلاقیت مختل، هم‌رنگی ارزش ناکافی، فقدان هماهنگی فرهنگی، اختلاف دیدگاه فردی، نادیده گرفتن پاداش‌دهی، نداشتن برنامه توسعه، نداشتن سیستم تشویقی، عدم آیین‌های فرهنگی، عدم تبادل نظر
هوش هیجانی پایین (w۷)	شناسایی ناکافی، تنظیم ضعیف، ارتباطات ضعیف، تصمیم‌های آنی، تنش و ناپایداری	تشخیص احساس ناقص، تفکیک عواطف ناکافی، عدم شناخت عمیق، تنظیم هیجان ناکافی، کنترل عواطف ضعیف، بیان عاطفی ضعیف، ارتباط عاطفی نامناسب، تعامل عاطفی ناکافی، همگامی عاطفی غایب، تصمیم آنی بی‌تفکر، انتخاب فوری ناکارآمد، تنش عاطفی بالا، مقابله استرس ناکافی، سازگاری روانی کاهش

کدهای انتخابی	کدهای محوری	کدهای باز
عدم مسئولیت‌پذیری (w۸)	عدم پذیرش پیامدها، ضعف تعهد به اصلاح، عدم یادگیری از تجربه، عدم برنامه‌ریزی و سازماندهی	نتایج نپذیرفته، پیامدها نادیده گرفته، اشتباهات رد می‌شود، تحلیل پیامد ناکافی، عدم یادگیری از خطا، یادگیری از خطا، بازخوردها نادیده گرفته، تحلیل گذشته ناکافی، عدم دریافت بازخورد، برنامه‌ریزی ناکافی، استراتژی بلندمدت نادیده،
درگیری کاری (w۹)	اختلاف وظایف، تنش ارتباطی، رقابت ناسالم، مدیریت ناکارآمد، عدم هم‌آوایی سازمانی	تداخل مسئولیت‌ها، نقش‌ها تعریف نشده، هماهنگی وظایف ناکافی، شفافیت ارتباطی کم، نبوده گفت‌وگوی سازنده، رقابت فردی زیاد، اولویت برتری شخصی، نظارت مدیران ناکافی، نظم گروهی مختل، حل تعارض ناکارآمد، هماهنگی سیاست‌ها کم، اهداف فردی متفاوت، سیستم تنش‌زدایی ضعیف
محدودیت منابع و امکانات (w۱۰)	منابع مالی ناکافی، تجهیزات و زیرساخت‌های ناکافی، زمان محدود و فشار ضرب‌الاجل، پشتیبانی سازمانی ناکافی، توزیع نامناسب منابع	بودجه ناکافی، تخصیص مالی نامناسب، سرمایه‌گذاری ضعیف، تکنولوژی دسترسی ناپذیر، زیرساخت‌های قدیمی، نبود تسهیلات فنی، فشار زمانی شدید، زمان تحلیل محدود، ضرب‌الاجل مکرر، حمایت مدیریتی ضعیف، منابع حمایتی کم، تخصیص ناعادلانه منابع، تفاوت‌های توزیعی زیاد، تقسیم منابع ناکافی،
پرخاشگری و خشونت (w۱۱)	واکنش‌های تهاجمی، عدم کنترل خشم، تشدید تعارض‌ها، تضعیف روابط انسانی، افزایش استرس و اضطراب	واکنش تهاجمی بدون تحلیل، واکنش تعارضی خشونت‌آمیز، فشار محیط تهاجم‌زا، خشم کنترل نشده، نداشت تفکر منطقی، عدم مهار احساسات، تحلیل ناکافی تعارض، افزایش تعارض‌های خشونت‌آمیز، تصمیم تکانشی تعارضی، کاهش اعتماد عاطفی، تخریب روابط انسانی، فضای همکاری پرتنش، ارتباطات انسانی تضعیف، استرس کاری افزایش، فضای کاری ناآرام
خودآزاری (w۱۲)	آسیب‌های جسمی، تضعیف سلامت روانی، افزایش احساس گناه، تخریب روابط اجتماعی و بالا رفتن ریسک خودکشی	افسردگی عمیق، خودتنبیهی، حس بی‌ارزشی، فاصله عاطفی و انزوای فرد، خودسرزنشگری، حس ندامت، افزایش شرمندگی، حس عمیق گناه، خستگی عاطفی و فرسودگی روانی، افزایش اضطراب و بروز اختلال‌های روانی، کاهش عملکرد بدنی، سوختگی‌ها و ضربه‌های جسمی، جراحتهای ناخواسته
رفتار خراب‌کارانه (w۱۳)	خراب‌کاری در محیط کاری، خراب‌کاری در روابط انسانی، خراب‌کاری در فرایندهای سازمانی، خراب‌کاری در محیط اجتماعی،	تخریب تجهیزات کاری، آسیب زیرساخت سازمانی، تخریب اموال سازمانی، بی‌نظمی فضای کاری، اقدامات تخریبی محیط، تنش روابط کارکنان، سوءتفاهم میان افراد، سوءتفاهم میان افراد، همکاری انسانی مختل، ارتباطات انسانی بی‌ثبات، تعاملات مثبت کاهش، اختلال روند کاری، تصمیم‌گیری مختل شده، تخریب ساختار مدیریتی، هماهنگی فرایند مختل، تخریب اموال عمومی، خسارت‌های اجتماعی بالا، اقدامات تخریبی اجتماعی، تثبیت الگوهای خراب‌کاری، گسترش اقدامات تخریبی
مصرف مواد مخدر (w۱۴)	وابستگی روانی و جسمی، تشدید مشکلات اجتماعی، تسکین سریع، ناکامی در کنترل هیجان‌ها، نبود حمایت سازمانی، رفتارهای پرخطر مکرر	فشار روانی بالا، افزایش اختلال‌های روانی، اضطراب و افسردگی، فرار از احساسات، تخریب روابط اجتماعی، حمایت اجتماعی کمتر، درگیری‌های اجتماعی بیشتر، افزایش رفتارهای پرخطر، جست‌وجوی آرامش آنی، کاهش استرس فوری، احساس ناامیدی شدید، خشم کنترل نشده، کاهش دسترسی به منابع حمایتی، احساس بی‌پناهی در محیط کار، تکرار واکنش‌های بی‌برنامه، افزایش وابستگی به مواد
ناتوانی در کنترل استرس (w۱۵)	افزایش سطح استرس، اختلال در عملکرد روزمره، تشدید اضطراب و نگرانی مزمن،	افزایش سریع استرس، اختلال وظایف روزانه، سردرگمی فعالیت‌های روزانه، اضطراب شدید افزوده، نگرانی مداوم، تفکر منفی تثبیت‌شده، آرامش ذهنی مختل

کدهای انتخابی	کدهای محوری	کدهای باز
اختلال عاطفی (w۱۶)	افزایش نوسان‌های عاطفی، کاهش توانایی تنظیم عاطفی، تشدید احساسات منفی، اختلال در همگامی عاطفی، تثبیت الگوهای ناپایدار عاطفی	واکنش‌های عاطفی شدید، تصمیم‌های عجولانه ناپایدار، عدم کنترل هیجانی، تنظیم هیجانی ناکافی، تفکر پیش واکنش، الگوهای تنظیم ناقص، خشم و اندوه افزوده، حس منفی تثبیت شده، ناامیدی و تسلیم، فشار روانی تشدید، هماهنگی عاطفی مختل، احساسات درونی ناهماهنگ، تصمیم‌های احساسی مبهم، تجربیات عاطفی نامرتب، الگوهای عاطفی منفی، تصمیم‌های بی‌تفکر ماندگار، تحلیل عواطف ناکافی، واکنش‌های لحظه‌ای ناپایدار
کاهش عزت نفس سازمانی (w۱۷)	افت تصویر حرفه‌ای، کاهش حس شایستگی، افت اعتبار داخلی، کاهش رابطه ارزش‌یابی سازمانی	تصویر حرفه‌ای منفی، تصمیم‌های عجولانه مخرب، واکنش‌های ناگهانی چالش‌زا، کنترل ناکافی تضعیف‌کننده، ناهماهنگی ارزش سازمانی، شایستگی فردی پایین، عملکرد فردی تضعیف، شک توانمندی فردی، عدم کفایت فردی، اعتبار داخلی کاهش، اعتماد متقابل کاهش، عدم مدیریت تنش، ارزش‌یابی سازمانی کاهش، ارزشی‌گذاری داخلی کاهش، استانداردهای سازمانی کاهش، شکاف ارزش افزایش، رابطه فردی سازمان کاهش
افزایش ترک کار (w۱۸)	کاهش رضایت شغلی، افزایش تنش‌های محیطی، کاهش اعتماد به سازمان، افزایش فشار روانی، کاهش فرصت‌های رشد و پیشرفت	انگیزه شغلی کاهش، رضایت شغلی پایین، اعتماد مدیریتی کاهش، حس تعلق تضعیف، فشار روانی بالا، تنش محیطی بالا، فضای کاری متشنج، تعارض‌های کارکنان افزایش، همکاری مختل شده، فضای نامطمئن کار، اعتماد کارکنان کاهش، ایمن سازمانی تضعیف، شفافیت مدیریتی کاهش، شک سازمانی افزایش، استرس روانی بالا، اضطراب کارکنان افزایش، سلامت روانی تضعیف، آشفتگی ذهنی بالا، فشار عاطفی زیاد، کاهش رشد شغلی، توسعه فردی محدود، آموزش حرفه‌ای پایین، کاهش فرصت‌های ارتقا، حمایت سازمانی کمتر
کاهش یادگیری (w۱۹)	کاهش تمرکز و بهره‌وری شناختی، کاهش اثربخشی برنامه‌های آموزشی، کاهش توسعه تفکر انتقادی، تأثیر منفی بر انتقال و تبادل دانش، کاهش انعطاف‌پذیری و نوآوری در فرایند یادگیری	تمرکز یادگیری کاهش، بهره‌وری شناختی تضعیف، پردازش اطلاعات ناکافی، کاهش جذب مطالب، انسجام فکری پایین، اجرای دوره مختل، برنامه‌ریزی ناکافی، کاهش انسجام آموزشی، کیفیت انتقال پایین، زمان‌بندی نامناسب، تفکر انتقادی محدود، کاهش فرصت تحلیل، فضای بررسی ناکافی، ارزیابی دقیق مختل، یادگیری هدفمند تضعیف، کاهش انتقال دانش کاهش، فضای تعامل تضعیف، هماهنگی گروهی ناکافی، کاهش اثربخشی آموزشی، نوآوری در آموزش پایین، کاهش فرصت نوآوری، انعطاف‌پذیری تضعیف شده، به‌روزرسانی محدود یادگیری، نوآوری آموزشی مختل، کاهش رشد فردی
تضعیف همکاری تیمی (w۲۰)	کاهش تعاملات مثبت، اختلال در هماهنگی تیمی، افزایش تعارض‌های درون گروهی، از بین رفتن حس همدلی و هم‌بستگی، کاهش اعتماد و احساس تعلق تیمی	کاهش گفت‌وگوهای سازنده، کاهش مشارکت فعال، تضعیف تبادل نظر، تضعیف پیوندهای عمیق، تعاملات مثبت کاهش، هماهنگی وظایف مختل، تصمیم‌های عجولانه مختل، برنامه‌ریزی ناپایدار تیم، تبادل اطلاعات ناکافی افزایش تعارض‌های فکری، افزایش ناگهانی نزاع، عدم مدیریت تعارض، افزایش تنش بین فردی، عدم تطبیق اهداف، کاهش همدلی تیمی، ضعف تعلق عاطفی، کاهش هم‌بستگی گروهی، اعتماد متقابل کاهش، عدم هم‌سویی ارزش‌ها، تضعیف اعتماد سازمانی



شکل ۱. خروجی نرم‌افزار مکس کیودا

در بخش کمی پژوهش، پرسش‌نامه پژوهش براساس یافته‌های کیفی تنظیم و به اعضای نمونه داده شد. پس از جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها، به‌منظور اینکه عبارات کلامی قابل تحلیل باشند، با استفاده از اعداد مثلثی فازی متناظر با مقیاس ۵ تایی لیکرت، عبارات کلامی به اعداد فازی تبدیل شدند و ماتریس تصمیم فازی تشکیل شد. سپس با توجه به اینکه اعداد فازی مبهم هستند و قابلیت تحلیل ندارند با استفاده از روش میانگین فازی و با استفاده از نرم‌افزار اکسل تحلیل شدند و فازی‌زدایی انجام شد. در نتیجه فازی‌زدایی، ماتریس 10×10 ، مربوط به نتایج پیشایندها و پسایندهای رفتار تکانشگری کارکنان که همان ماتریس روابط است، تشکیل شد (جدول‌های ۷ و ۸). سطر و ستون‌های این ماتریس دربرگیرنده پیشایندها و پیامدهای رفتار تکانشگرانه است. به‌دلیل اینکه ترجیح هر عامل بر خودش در ماتریس مقایسه‌های زوجی ثابت است، درایه‌های روی قطر اصلی مقدار ثابتی دارند و در نظر گرفته نمی‌شوند.

جدول ۷. ماتریس روابط فازی عوامل پیشابندی رفتار تکانشگری کارکنان

	w10	w9	w8	w7	w6	w5	w4	w3	w2	w1	
w1	۰/۸۲	۰/۸۹	۰/۸۷	۰/۵۷	۰/۶۹	۰/۴۴	۰/۷۳	۰/۷۳	۰/۷۸	۰/۰۰	w1
w2	۰/۶۶	۰/۵۶	۰/۵۶	۰/۷۱	۰/۴۷	۰/۷۷	۰/۸۴	۰/۷۸	۰/۰۰	۰/۶۰	w2
w3	۰/۴۸	۰/۸۲	۰/۷۸	۰/۶۸	۰/۳۸	۰/۶۸	۰/۵۳	۰/۰۰	۰/۸۷	۰/۷۳	w3
w4	۰/۶۶	۰/۵۹	۰/۴۹	۰/۳۴	۰/۶۸	۰/۴۸	۰/۰۰	۰/۵۴	۰/۷۰	۰/۶۲	w4
w5	۰/۶۰	۰/۷۴	۰/۶۴	۰/۶۹	۰/۴۳	۰/۰۰	۰/۵۶	۰/۶۵	۰/۵۲	۰/۶۳	w5
w6	۰/۴۲	۰/۴۱	۰/۵۸	۰/۳۵	۰/۰۰	۰/۶۱	۰/۶۰	۰/۴۸	۰/۵۲	۰/۵۹	w6
w7	۰/۵۳	۰/۳۸	۰/۶۸	۰/۰۰	۰/۷۴	۰/۷۱	۰/۸۴	۰/۶۴	۰/۳۱	۰/۷۰	w7
w8	۰/۷۸	۰/۷۹	۰/۰۰	۰/۷۶	۰/۸۴	۰/۳۶	۰/۶۵	۰/۶۷	۰/۷۵	۰/۴۵	w8
w9	۰/۶۳	۰/۰۰	۰/۶۸	۰/۸۰	۰/۶۸	۰/۷۳	۰/۷۹	۰/۴۰	۰/۴۹	۰/۶۵	w9
w10	۰/۰۰	۰/۷۳	۰/۷۱	۰/۷۴	۰/۸۲	۰/۸۵	۰/۷۵	۰/۶۱	۰/۵۵	۰/۲۳	w10

جدول ۸. ماتریس روابط فازی عوامل پسایندی رفتار تکانشگری کارکنان

w20	w19	w18	w17	w16	w15	w14	w13	w12	w11	
۰/۶۸	۰/۶۴	۰/۶۶	۰/۳۸	۰/۴۸	۰/۷۳	۰/۶۱	۰/۸۴	۰/۴۶	۰/۰۰	w11
۰/۷۶	۰/۷۳	۰/۴۱	۰/۵۸	۰/۴۴	۰/۶۶	۰/۶۴	۰/۶۹	۰/۰۰	۰/۵۶	w12
۰/۶۹	۰/۷۰	۰/۷۳	۰/۶۸	۰/۸۴	۰/۶۷	۰/۷۸	۰/۰۰	۰/۶۷	۰/۶۱	w13
۰/۵۸	۰/۷۷	۰/۷۲	۰/۶۳	۰/۷۵	۰/۸۱	۰/۰۰	۰/۴۷	۰/۴۱	۰/۵۸	w14
۰/۶۸	۰/۷۸	۰/۳۹	۰/۷۷	۰/۶۹	۰/۰۰	۰/۶۴	۰/۸۰	۰/۶۷	۰/۷۸	w15
۰/۶۱	۰/۵۵	۰/۳۹	۰/۶۳	۰/۰۰	۰/۴۴	۰/۷۶	۰/۵۲	۰/۶۵	۰/۳۴	w16
۰/۷۸	۰/۸۱	۰/۷۶	۰/۰۰	۰/۳۴	۰/۵۷	۰/۴۹	۰/۹۴	۰/۵۸	۰/۷۲	w17
۰/۷۳	۰/۶۵	۰/۰۰	۰/۶۹	۰/۶۲	۰/۶۸	۰/۴۳	۰/۵۷	۰/۵۳	۰/۹۲	w18
۰/۲۷	۰/۰۰	۰/۵۸	۰/۲۸	۰/۲۴	۰/۵۵	۰/۲۵	۰/۳۶	۰/۲۶	۰/۷۱	w19
۰/۰۰	۰/۷۵	۰/۸۱	۰/۲۸	۰/۳۲	۰/۳۳	۰/۴۴	۰/۳۱	۰/۴۵	۰/۵۳	w20

محاسبه ظرفیت تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص مرکزی

پس از اینکه ماتریس روابط ترسیم شد، هریک از شاخص‌های ظرفیت تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص مرکزی، برای هر کدام از مؤلفه‌ها محاسبه شد.

ظرفیت تأثیرپذیری

مجموع عناصر ستونی مربوط به هر گره در ماتریس روابط، نشان‌دهنده ظرفیت تأثیرپذیری است. یافته‌های پژوهش نشان داد که از میان پیشایندهای مؤثر بر رفتار تکانشگری کارکنان، عوامل عدم تاب‌آوری، عدم مسئولیت‌پذیری، ویژگی شخصیتی و درمیان پسایندها، عوامل پرخاشگری و خشونت، کاهش یادگیری، تضعیف همکاری تیمی، بیشترین ظرفیت تأثیرپذیری را دارند.

توان تأثیرگذاری

مجموع عناصر افقی مربوط به هر گره در ماتریس روابط، نشان‌دهنده توان تأثیرگذاری است. یافته‌های پژوهش نشان داد که از میان پیشایندهای مؤثر بر تکانشگری کارکنان، عوامل محدودیت منابع و امکانات، عدم اثربخشی منابع انسانی، عدم تاب‌آوری و درمیان عوامل پسایندی، رفتار خراب‌کارانه، کاهش عزت نفس سازمانی، ناتوانی در کنترل استرس، بیشترین توان تأثیرگذاری را دارند.

شاخص مرکزی

مجموع دو عامل ظرفیت تأثیرپذیری و توان تأثیرگذاری است. عاملی که درجه مرکزیت بیشتر یا به بیان دیگر، ظرفیت تأثیرپذیری یا توان تأثیرگذاری بیشتری داشته باشد، به‌عنوان مهم‌ترین عامل مؤثر یا مهم‌ترین پیامد، شناسایی می‌شود. در اینجا از میان عوامل مؤثر بر تکانشگری کارکنان، عوامل پیشایندی عدم تاب‌آوری، محدودیت منابع و امکانات، عدم اثربخشی منابع انسانی و درمیان عوامل پسایندی، رفتار خراب‌کارانه، پرخاشگری و خشونت، کاهش عزت نفس سازمانی، به‌عنوان مهم‌ترین عوامل تکانشگری کارکنان شناسایی شد. در جدول ۹ نمونه انجام محاسبات مربوط به شاخص‌های ظرفیت تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص محوری، نشان داده شده است.

جدول ۹. نمونه محاسبات ظرفیت تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص مرکزی

ردیف	نمونه محاسبه
۱	$Out_{(C_i)}$ $= 0/38 + 0/47 + 0/28 + 0/04 + 0/41 + 0/18 + 0/47 + 0/35 + 0/43 + 0/53 + 0/12 + 0/23 + 0/22 + 0/36 + 0/23 + 0/38 + 0/34 + 0/43 = 5/85$
۲	$In_{(C_i)} = 0/22 + 0/38 + 0/21 + 0/25 + 0/15 + 0/25 + 0/23 + 0/18 + 0/15 + 0/36 + 0/21 + 0/25 + 0/16 + 0/25 + 0/15 + 0/23 + 0/08 = 3/96$
۳	$Cen_{(C_i)} = 5/85 + 3/96 = 9/81$

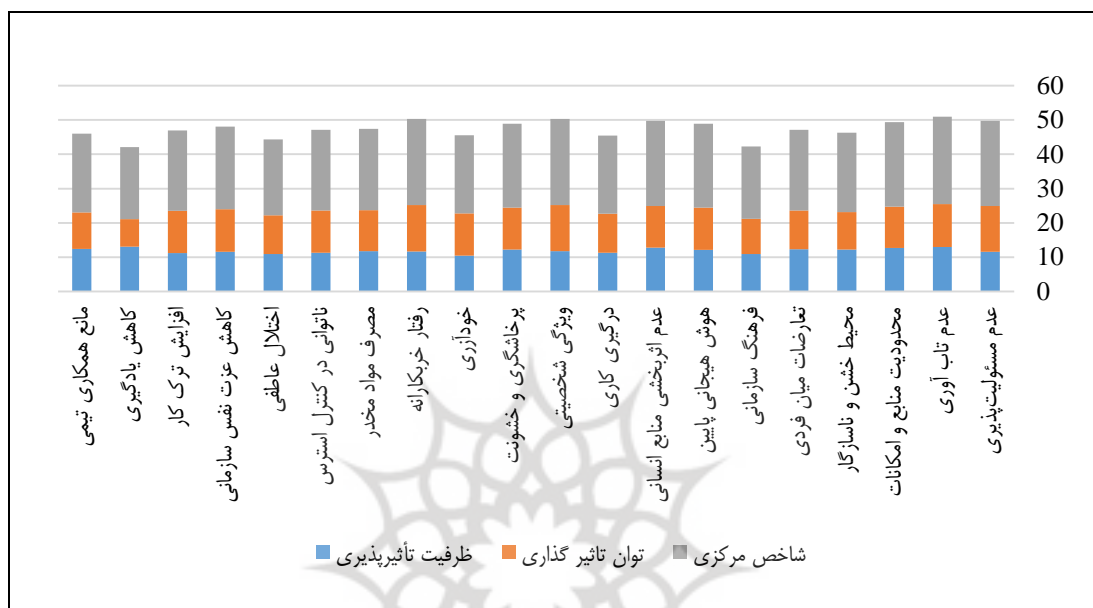
محاسبه ظرفیت تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص مرکزی برای همه متغیرها به صورت فوق انجام شد که نتیجه آن به شرح جدول ۱۰ است.

جدول ۱۰. ظرفیت تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص مرکزی

عوامل	ظرفیت تأثیرپذیری	توان تأثیرگذاری	شاخص مرکزی
عوامل پیشابندی	عدم اثربخشی منابع انسانی	۱۱/۵۸	۲۴/۸۸
	عدم تاب‌آوری	۱۲/۹۲	۲۵/۴۸
	ویژگی شخصیتی	۱۲/۶۳	۲۴/۶۹
	محیط خشن و ناسازگار	۱۲/۲۱	۲۳/۱۳
	تعارضات میان فردی	۱۲/۳۲	۲۳/۵۷
	فرهنگ سازمانی	۱۰/۹۰	۲۱/۱۴
	هوش هیجانی پایین	۱۲/۱۵	۲۴/۴۶
	عدم مسئولیت‌پذیری	۱۲/۷۹	۲۴/۸۷
	درگیری کاری	۱۱/۲۸	۲۲/۷۲
	محدودیت منابع و امکانات	۱۱/۷۵	۲۵/۱۶
عوامل پسابندی	پرخاشگری و خشونت	۱۲/۲۰	۲۴/۴۸
	خودآزاری	۱۰/۴۳	۲۲/۷۵
	رفتار خراب کارانه	۱۱/۶۹	۲۵/۱۶
	مصرف مواد مخدر	۱۱/۷۱	۲۳/۷۰
	ناتوانی در کنترل استرس	۱۱/۲۳	۲۳/۵۹
	اختلال عاطفی	۱۰/۹۲	۲۲/۱۸
	کاهش عزت نفس سازمانی	۱۱/۵۱	۲۴/۰۲
	افزایش ترک کار	۱۱/۱۷	۲۳/۴۹
	کاهش یادگیری	۱۳/۰۲	۲۱/۰۶
	تضعیف همکاری تیمی	۱۲/۳۶	۲۳/۰۰

همان‌طور که در جدول ۱۰ نشان داده شده است، از میان عوامل مؤثر بر تکانشگری کارکنان، پیشابندهای محدودیت منابع و امکانات، عدم اثربخشی منابع انسانی، عدم تاب‌آوری و در میان عوامل پسابندی، رفتار خراب کارانه، کاهش عزت نفس سازمانی، ناتوانی در کنترل استرس، بیشترین توان تأثیرگذاری را دارند. همچنین از میان عوامل مؤثر بر رفتار تکانشگری کارکنان، عوامل پیشابندی عدم تاب‌آوری، عدم مسئولیت‌پذیری، ویژگی شخصیتی و درمیان پسابندها، عوامل پرخاشگری و خشونت، کاهش یادگیری، تضعیف همکاری تیمی، بیشترین ظرفیت تأثیرپذیری را دارند.

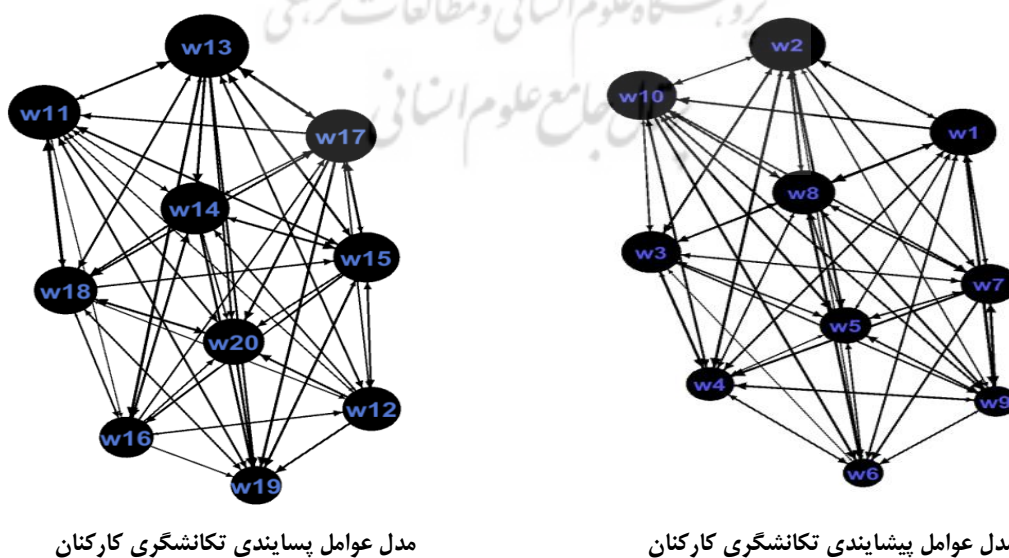
از میان عوامل پیشایندی، عوامل عدم تاب‌آوری، محدودیت منابع و امکانات، عدم اثربخشی منابع انسانی که بیشترین درجهٔ مرکزیت را دارند، به‌عنوان مهم‌ترین شاخص محوری از میان عوامل مؤثر بر تکانشگری کارکنان مشخص شده‌اند و درمیان عوامل پسایندی، عوامل رفتار خراب‌کارانه، پرخاشگری و خشونت، کاهش عزت نفس سازمانی که دارای بیشترین درجه مرکزیت را دارند، به‌عنوان مهم‌ترین شاخص محوری از میان پیامدهای رفتار تکانشگرانه کارکنان شناسایی شده‌اند. با محاسبه شاخص‌های مرکزیت برای همه عوامل با استفاده از نرم‌افزار اکسل، نمودار کلی عوامل، ترسیم شد (شکل ۲).



شکل ۲. نمودار ظرفیت تأثیر پذیری، توان تأثیر گذاری و شاخص مرکزی

پس از اینکه شاخص‌ها محاسبه شدند، داده‌ها به نرم‌افزار گفی منتقل شدند و در نهایت مدل نهایی (مدل روابط علی)

شکل ۳ ترسیم شد.



شکل ۳. مدل نهایی عوامل پیشایندی و پسایندی تکانشگری کارکنان

همان‌طور که مشخص است، رأس نمودار روابط علی مشتمل بر مهم‌ترین پیشایندها و پسایندهای رفتار تکانشگرانه کارکنان است. براساس شکل ۳، بزرگی دایره‌ها نشان‌دهنده اهمیت عوامل است؛ بنابراین هرچه قدر از اهمیت متغیرها کاسته می‌شود، دایره‌ها نیز کوچک‌تر می‌شوند. در واقع می‌توان نتیجه گرفت که عوامل براساس درجه اهمیت با استفاده از بزرگی دایره‌ها مشخص شده‌اند. به این صورت که عوامل مهم‌تر با دایره‌های بزرگ‌تر و عوامل بی‌اهمیت‌تر با دایره‌های کوچک‌تر نشان داده شده‌اند. همان‌طور که در نمودار فوق نشان داده شده است، از میان عوامل تکانشگری کارکنان که با دایره‌های بزرگ‌تر نشان داده شده است، عوامل پیشایندی عدم تاب‌آوری، محدودیت منابع و امکانات، عدم اثربخشی منابع انسانی و در میان عوامل پسایندی رفتار خراب‌کارانه، پرخاشگری و خشونت، کاهش عزت نفس سازمانی، به‌عنوان شاخص محوری انتخاب شده و بقیه مؤلفه‌ها به‌ترتیب اهمیت با استفاده از دایره‌های کوچک‌تر مشخص شده‌اند.

بحث و نتیجه‌گیری

تکانشگری یک سازه شخصیتی نامطلوب در زندگی اجتماعی و کاری تلقی می‌شود که به نگرش‌ها و واکنش‌های بی‌برنامه و خودجوش منجر می‌شود. در پژوهش حاضر که از دو دیدگاه کمی و کیفی استفاده شده، پیشایندها و پیامدهای رفتار تکانشگرانه کارکنان بررسی شده است. بستر مطالعه در این پژوهش، سازمان تأمین اجتماعی بوده است؛ نهادی که به‌دلیل ماهیت خدمات‌رسانی، مواجهه با حجم بالای درخواست‌ها و شرایط اقتصادی متغیر، چالش‌های منحصر به فردی را برای کارکنان به همراه دارد.

پیشایندهای شناسایی شده در این پژوهش عوامل مؤثر بر رفتار تکانشگرانه در سازمان تأمین اجتماعی و پسایندهای آن، آثار و پیامدهایی است که رفتار یادشده بر جای می‌گذارد. بر این اساس، پیشایندهای رفتار تکانشگرانه در سازمان تأمین اجتماعی که در بخش کیفی شناسایی شدند، عبارت‌اند از: عدم تاب‌آوری، عدم اثربخشی منابع انسانی، محدودیت منابع و امکانات، عدم مسئولیت‌پذیری، عدم کنترل خود، هوش هیجانی پایین، محیط خشن و ناسازگار، درگیری کاری، ویژگی شخصیتی تعارض‌های میان فردی، فرهنگ سازمانی. همچنین، پیامدهای رفتار تکانشگرانه کارکنان عبارت‌اند از: پرخاشگری و خشونت، رفتار خراب‌کارانه، کاهش عزت نفس سازمانی، خودآزاری، مصرف مواد مخدر، ناتوانی در کنترل استرس، اختلال عاطفی، تضعیف همکاری تیمی، افزایش ترک کار و کاهش یادگیری.

در سازمان تأمین اجتماعی، این عوامل علاوه بر بروز در سطوح فردی، به‌دلیل شرایط محیطی ویژه، مانند فشار ناشی از تعداد زیاد مراجعان و کمبود امکانات به‌روز شده، نقش دوچندانی در ایجاد بروز رفتارهای تکانشگرانه ایفا می‌کنند. به‌علاوه، نتایج بخش کمی پژوهش، سنجش میزان اهمیت و اولویت‌بندی پیشایندها و پسایندهای رفتار تکانشگرانه در سازمان تأمین اجتماعی است. در میان پیشایندهای رفتار تکانشگری، عدم تاب‌آوری با توان تأثیرپذیری (۱۲/۹۲)، تأثیرگذاری (۱۲/۵۷) و شاخص مرکزی (۲۵/۴۸) به‌عنوان مهم‌ترین پیشایندهای رفتار تکانشگرانه شناخته شد. در این خصوص می‌توان گفت که کارکنان با انعطاف‌پذیری پایین، در مواجهه با استرس‌های ناشی از حجم کار و فشارهای ناشی از خدمات‌رسانی در تأمین اجتماعی، به‌سرعت دچار واکنش‌های ناخواسته می‌شوند. به عبارت دیگر، افرادی که توانایی مقابله مؤثر با استرس را ندارند، بر خوردهایی بی‌برنامه و تکانشگرانه از خود نشان می‌دهند. کارکنان سازمان تأمین اجتماعی به‌دلیل مواجهه مداوم با حجم کار سنگین و شکایات متعدد مراجعان در شرایط اقتصادی نامساعد، در معرض استرس‌های شدید قرار دارند. افرادی که

توانایی مقابله با این استرس‌ها را ندارند، به سرعت به واکنش‌های تکانشگرانه دچار می‌شوند؛ امری که در بستر پرتنش سازمان تأمین اجتماعی به وضوح مشهود است. تاب‌آوری یک ویژگی سازمانی مطلوب، برای مقابله با انواع مختلف ناملایمات در نظر گرفته می‌شود (عزیزلو، فیاضی و قربانی‌زاده، ۱۴۰۳). اکبرآبادی نیز در پژوهشی نشان داد که تاب‌آوری بر رابطه نگرش مثبت به تکانشگری کارکنان، تأثیر منفی و معنادار دارد. امره و صبحی قرامکی (۲۰۲۳) نیز در پژوهش خود نشان دادند رفتارهای تکانشگرانه کارکنان، بر اساس میزان تاب‌آوری و مسئولیت‌پذیری قابل پیش‌بینی است.

محدودیت منابع و امکانات با توان تأثیرپذیری (۱۱/۷۵)، تأثیرگذاری (۱۳/۴۱) و شاخص مرکزی (۲۵/۱۶)، دومین پیشایندها در بروز رفتارهای تکانشگرانه شناسایی شد. در این خصوص باید گفت که کیفیت محیط کاری شعب تأمین اجتماعی، از جمله فضای تنگ، تجهیزات ناکافی و حتی آلودگی‌های صوتی، روی به وجود آمدن شرایط ناسازگار، تأثیر مستقیمی دارد. کارکنانی که مدت‌های طولانی در چنین محیط‌هایی کار می‌کنند با افزایش خستگی و کاهش توان تمرکز، بیشتر دچار حالات خشمگین می‌شوند و رفتارهای تکانشگرانه از خود نشان می‌دهند. این محدودیت‌ها هم به بهره‌وری پایین و هم به افزایش نارضایتی در ارائه خدمات منجر می‌شوند.

عدم اثربخشی منابع انسانی با توان تأثیرپذیری (۱۱/۵۸)، تأثیرگذاری (۱۳/۳۰) و شاخص مرکزی (۲۴/۸۸)، به‌عنوان سومین پیشایندها در بروز رفتارهای تکانشگرانه مطرح شده است. پنبه‌چی و قلی‌پور (۱۳۹۹) نشان داده‌اند که ناکارآمدی در فرایندهای انتخاب، آموزش و ارزیابی نیروی انسانی، به ایجاد موقعیت‌های احساسی منفی، همچون عدم مسئولیت‌پذیری و عدم کنترل خود منجر می‌شود که رفتارهای تکانشگرانه را تحریک می‌کند. در سازمان تأمین اجتماعی با توجه به اهمیت هماهنگی بین افراد و نیاز به پاسخ‌گویی سریع و دقیق در مواجهه با درخواست‌های مراجعان، واجب است که مدیریت منابع انسانی بهبود یابد تا از بروز چنین رفتارهایی جلوگیری شود. مدیریت منابع انسانی، رویکردی منطقی و استراتژیک برای سازمان‌دهی منابع انسانی متخصص و ارزشمند سازمان است که باعث حفظ موقعیت سازمان در دنیای رقابتی خود خواهد شد (صفرلو، وظیفه، قاسمی و کشته‌گر، ۱۴۰۳). بدیهی است که هرچه سیستم (مدیریت منابع انسانی)، خوش‌تراش‌تر، هدفمندتر، برنامه‌ریزی‌شده‌تر، منعطف‌تر متنوع‌تر و با میزان استحکام بیشتر طراحی شود، نیل به اهداف و رسالت‌های مشخص شده نیز امکان‌پذیرتر خواهد بود (قلی‌پور سوته، زرجو و نجفی رستاقی، ۱۴۰۳).

در خصوص پسایندهای رفتار تکانشگرانه، رفتار خراب‌کارانه با توان تأثیرپذیری (۱۱/۶۹)، تأثیرگذاری (۱۳/۴۷) و شاخص مرکزی (۲۵/۱۶)، به‌عنوان مهم‌ترین پسایندها در واقع، پیامد رفتار تکانشگرانه شناسایی شد. در این خصوص باید گفت کارکنانی که از ویژگی‌هایی نظیر ریسک‌پذیری، بی‌برنامگی و عدم تفکر برخوردارند، ممکن است اقداماتی تلافی‌جویانه انجام دهند که در سازمان تأمین اجتماعی می‌تواند روند خدمات‌رسانی را کند کند و خسارات اقتصادی به همراه داشته باشد.

پرخاشگری و خسونت با توان تأثیرپذیری (۱۲/۲۰)، تأثیرگذاری (۱۲/۲۸) و شاخص مرکزی (۲۴/۴۸)، دومین پسایندها حائز اهمیت رفتار تکانشگرانه شناسایی شد. در این خصوص می‌توان گفت تکانشگری به‌عنوان یک ویژگی احتمالی ایجاد واکنش‌های تهاجمی، از جمله پرخاشگری و خسونت در برخورد با مراجعان و همکاران، دیده می‌شود. چنین رفتارهایی در محیطی مانند تأمین اجتماعی که نیاز به برخورد حرفه‌ای با جامعه دارد، تصویر سازمان را خدشه‌دار می‌کند.

کاهش عزت نفس سازمانی با توان تأثیرپذیری (۱۱/۵۱)، تأثیرگذاری (۱۲/۵۱) و شاخص مرکزی (۲۴/۰۲) به‌عنوان سومین پسایندها حائز اهمیت رفتار تکانشگرانه شناسایی شد. افراد تکانشی، به دلیل بحرانی بودن عواطف و بینش‌های منفی،

ممکن است اعتقاد پیدا کنند که سازمان‌شان برای آن‌ها ارزش و احترام لازم را قائل نیست؛ امری که به کاهش عزت نفس، کاهش حس تعلق و در نهایت افزایش ترک کار منجر می‌شود؛ در حالی که احساس افتخار به سازمان، به‌عنوان یکی از عوامل مهم در پیشگیری از بروز رفتارهای تکانشگرانه است. کانتن و آردا (۲۰۱۹) در پژوهش خود نشان دادند که رفتار تکانشگرانه رفتارهای خراب‌کارانه را افزایش و عزت نفس سازمانی را کاهش می‌دهد و باعث ایجاد اختلال عاطفی در کارکنان می‌شود.

پیشنهاد‌های کاربردی

- با توجه به یافته‌های پژوهش، عدم تاب‌آوری یکی از عوامل مؤثر بر رفتار تکانشگرانه کارکنان معرفی شد. کارکنان سازمان تأمین اجتماعی، به دلیل مواجهه مستقیم با افراد جامعه، به‌ویژه در شرایط اقتصادی و اجتماعی دشوار و به دلیل ماهیت خدماتی و بار کاری سنگین، نیازمند کارکنانی است که بتوانند در مواجهه با چالش‌های روزمره انعطاف‌پذیر باشند؛ بنابراین تقویت تاب‌آوری و مدیریت استرس در این بخش اهمیت ویژه‌ای دارد. بر همین اساس، پیشنهاد می‌شود که با طراحی برنامه‌هایی برای آموزش تاب‌آوری با تمرکز بر شرایط خاص سازمان تأمین اجتماعی، مانند مواجهه با ارباب‌رجوع پرتنش، حجم کاری بالا و فشارهای اجتماعی و برگزاری جلسات روان‌شناسی گروهی برای کارکنان با هدف افزایش تحمل و انعطاف‌پذیری در برابر موقعیت‌های استرس‌زا، تاب‌آوری کارکنان را افزایش دهند. جهت افزایش تاب‌آوری می‌توان با پاداش دادن بر اساس شایستگی کارکنان و پرهیز از اعمال سلیقه در اعطای جایزه و ارتقا و استقبال مدیران از انتقادات و پیشنهادها سازنده، تاب‌آوری را در کارکنان افزایش داد. همچنین با دادن آزادی عمل برای انتقاد منصفانه و آموزش در خصوص معنویت، معنای زندگی، امید، خوش‌بینی، اخلاق، استدلال، عزت نفس، مهارت‌های حل مسئله و مهارت‌های مدیریت هیجانی، از طریق کارگاه‌های شناختی و آموزش تاب‌آوری در آموزش رسمی و غیر رسمی، به بهبود آن پرداخت.
- همچنین یافته‌های پژوهش مبین آن است که محدودیت منابع و امکانات، یکی از پیشایندهای با اهمیت رفتار تکانشگرانه کارکنان است؛ بنابراین ارتقای کیفیت و دسترسی به منابع و امکانات تأمین اجتماعی برای کارکنان این سازمان ضروری است؛ از این رو پیشنهاد می‌شود که بودجه‌ای برای خرید تجهیزات مدرن و بهبود فضاهای کاری کارکنان تأمین اجتماعی اختصاص داده شود؛ زیرا به کاهش محدودیت‌های منابع و ایجاد محیطی سازنده کمک می‌کند. همچنین به مدیران ارشد، در زمینه تخصیص بهینه منابع و کاهش فشار ناشی از کمبود امکانات، آموزش‌های مدیریتی داده شود.
- بر اساس نتایج پژوهش، عدم اثربخشی منابع انسانی، از پیشایندهای با اهمیت رفتار تکانشگرانه کارکنان در سازمان تأمین اجتماعی شناسایی شد؛ از این رو پیشنهاد می‌شود که یک نظام ارزیابی شخصی‌سازی شده ایجاد شود که بر اساس چالش‌ها و نیازهای خاص کارکنان سازمان تأمین اجتماعی طراحی شده باشد. این نظام می‌تواند شامل ارزیابی‌های دوره‌ای روان‌شناختی و مهارتی باشد. همچنین، دوره‌های آموزشی ویژه‌ای برای مدیران منابع انسانی جهت شناسایی و مدیریت افرادی برگزار شود که دچار عدم کنترل خود یا رفتارهای تکانشگرانه هستند. مدیران این سازمان می‌توانند با این اقدامات، به شناسایی دقیق‌تر و مدیریت بهتر نیروها در جهت جلوگیری از رفتارهای منفی و افزایش بهره‌وری کمک کنند. در نهایت، هنگام استخدام با استفاده از آزمون‌های روان‌شناسی مناسب، از استخدام افراد با

مشکل شخصیتی جلوگیری شود و افرادی استخدام شوند که ویژگی‌های مثبت دارند. همچنین اختلال‌های عاطفی کارکنان را بررسی کنند و چنانچه کارکنان اختلال‌های عاطفی دارند، آن‌ها را برای درمان راهنمایی کنند تا رفتارهای منفی سازمان به میزان محسوس کاهش یابد. تناسب شغل با شاعر رعایت شود و افراد در سمتی قرار داده شوند که برای آن پذیرفته شده‌اند. اقدام‌هایی انجام شود تا کارکنان تازه‌وارد آموزش ببینند و مراحل جامعه‌پذیری را طی کنند. رویه‌های ارتقای کارکنان را به‌طور واضح مشخص کنند و جلسه‌های آموزشی مدیریت احساسات را برای کارکنان سازمان تأمین اجتماعی برگزار کنند.

- نتایج پژوهش حاکی از آن بود که رفتار خراب‌کارانه، یکی از مهم‌ترین پساایندهای حائز اهمیت رفتار تکانشگرانه است. تأمین اجتماعی به دلیل فشارهای محیطی بالا، با احتمال بروز رفتارهای مخرب مواجه است؛ بنابراین نظارت دقیق بر پیامدها و ایجاد سیستم‌های پیشگیری، در کاهش این رفتارها نقش مهمی خواهد داشت؛ از این رو پیشنهاد می‌شود که برنامه‌های آموزشی متمرکز بر ارزش‌های سازمان تأمین اجتماعی و اهمیت نقش کارکنان در تأمین رفاه اجتماعی جامعه تدوین شود. سیستم گزارش‌دهی داخلی امن، برای شناسایی و رسیدگی سریع به رفتارهای خراب‌کارانه، بدون تنش‌های بیشتر ایجاد شود. با راه‌اندازی سیستم‌های حمایتی برای کاهش رفتارهای خشونت‌آمیز و پرخاشگرانه از طریق ارائه خدمات مشاوره‌ای و برنامه‌های سلامت روان و تدوین برنامه‌هایی برای نظارت بر میزان ترک کار و بررسی علل آن، همراه با ارائه راه‌کارهای عملی برای حفظ کارکنان کمک کنند.
- نتایج پژوهش مؤید آن است که کاهش عزت نفس سازمانی، یکی دیگر از پساایندهای حائز اهمیت رفتار تکانشگرانه است؛ از این رو پیشنهاد می‌شود که کمپین‌های داخلی برای تقویت حس افتخار از مأموریت‌های اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی طراحی شود (مانند تأکید بر تأثیر مثبت فعالیت‌های آنان بر زندگی مردم). همچنین، فرصت‌هایی برای مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های کلیدی سازمان، به‌منظور ایجاد حس ارزشمند بودن و تعلق سازمانی فراهم سازند.
- یافته‌های به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که عدم اثربخشی منابع انسانی، از پیشایندهای با اهمیت رفتار تکانشگرانه کارکنان در سازمان تأمین اجتماعی است؛ از این رو پیشنهاد می‌شود که به‌منظور مدیریت بهتر فشارهای روانی، جلسه‌های مشاوره اختصاصی برای کارکنان سازمان تأمین اجتماعی که با استرس شغلی زیاد مواجهند، برگزار شود. سیاست‌های حمایتی برای جلوگیری از تنش‌های محیط کار، مانند برنامه‌های همکاری گروهی در میان کارکنان و مدیران برای بهبود روابط داخل، توسعه داده شود.
- این پژوهش بیانگر آن است که فرهنگ سازمانی، یکی دیگر از عوامل اصلی ایجاد رفتار تکانشگرانه در سازمان تأمین اجتماعی است. ویژگی خدماتی این سازمان ایجاب می‌کند که فرهنگ سازمانی، بر پایه همدلی و مسئولیت‌پذیری قوی بنا شود تا کارکنان بتوانند به‌شکل مؤثری مشکلات جامعه را مدیریت کنند؛ از این رو پیشنهاد می‌شود که ترویج ارزش‌های همدلی و مسئولیت‌پذیری میان کارکنان، از طریق برگزاری جلسه‌های آموزشی و کارگاه‌های فرهنگی و تعریف چارچوبی برای مدیریت تعارض‌های میان فردی و رفع سریع مشکلات در محیط کاری با محوریت افزایش تعاملات سازنده صورت پذیرد.

- این مطالعه تأیید می‌کند که محیط کاری خشن و ناسازگار، یکی دیگر از عوامل اصلی ایجاد رفتار تکانشگرانه است. محیط کاری ناسازگار و درگیری‌های مداوم، می‌تواند به پیامدهای منفی مانند پرخاشگری و کاهش عزت نفس سازمانی منجر شود؛ از این رو، تحکیم فرهنگ سازمانی حمایتگر در تأمین اجتماعی، در بهبود رفتار کارکنان نقش بسزایی دارد. سیستم تشویقی ویژه با تأکید بر معیارهای شایستگی در سازمان تأمین اجتماعی، می‌تواند انگیزه کارکنان را برای مشارکت فعال در بهبود عملکرد سازمانی افزایش دهد و پیامدهای منفی ناشی از کاهش عزت نفس را کاهش دهد.
- طبق یافته‌های پژوهش، هوش هیجانی پایین، یکی دیگر از عوامل ایجاد رفتار تکانشگرانه در کارکنان تأمین اجتماعی است. ارتباط مستقیم و روزمره با افراد نیازمند یا با مشکلات خاص، کارکنان تأمین اجتماعی را در معرض چالش‌های ارتباطی فراوان قرار می‌دهد؛ از این رو تقویت هوش هیجانی در این بخش حیاتی است. پیشنهاد می‌شود که دوره‌های اختصاصی مدیریت احساسات با تمرکز بر شرایط تعامل با افراد مختلف جامعه طراحی شود؛ به خصوص ارباب‌رجوع‌هایی که نیازمند توجه ویژه هستند.
- در خصوص پیشنهاد برای پژوهش‌های آتی، توصیه می‌شود که مدل شکل‌گیری رفتار تکانشی با روش نظریه داده‌بنیاد و روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری تشریح شود تا مدیران و کارکنان این سازمان‌ها، چگونگی شکل‌گیری این پدیده را بدانند. در نهایت، پیشنهاد می‌شود که رفتارهای تکانشی در بسترهای پژوهشی دیگر همچون شرکت‌های صنعتی بررسی و تحلیل شود.

محدودیت‌ها

از جمله محدودیت‌های این پژوهش، دسترسی به افرادی بود که به این مفهوم اشراف و آشنایی کامل داشته باشند که محققان با توضیح و تشریح موضوع و جست‌وجوی بسیار برای شناسایی افراد مناسب با محدودیت مواجه شدند.

منابع

- اکبرآبادی، علی (۱۳۹۵). پیش‌بینی رفتارهای پرخطر بر اساس تاب‌آوری و هوش معنوی در بین زندانیان مرتبط با مواد مخدر زندان مرودشت [پایان‌نامه کارشناسی ارشد]. مرودشت: دانشگاه آزاد اسلامی.
- جهانی‌زنگیر، حسن؛ اقبالی، مهدی و جعفرزاده داشبلاغ، حسن (۱۴۰۲). پیش‌بینی قلدری سایبری براساس تکانشگری، بی‌تفاوتی اخلاقی و صفات تاریک شخصیت در نوجوانان دارای وابستگی به فضای مجازی. *مجله رویش روان‌شناسی*، ۱۲(۴)، ۱۸۷-۱۹۸.
- خواجه، فاطمه و شاهبندرزاده، حمید (۱۳۹۸). ارائه یک مدل براساس نقشه شناختی فازی جهت تحلیل عوامل اثرگذار بر رضایت مشتری ترمینال کانتینری (مورد مطالعه: اداره کل بنادر و دریانوردی استان بوشهر). *پژوهشنامه مدیریت اجرایی*، ۱۰(۱۰)، ۱۴۷-۱۷۰.
- سام، معصومه؛ پیرخانی، علیرضا و اصغر نژاد فرید، علی اصغر (۱۴۰۴). نقش سیستم‌های فعال‌سازی و بازداری رفتاری (BIS/BAS) در رفتارهای تکانشگری با نقش میانجی دشواری در تنظیم هیجانی در نوجوانان دختر هنرستانی دارای اختلال شخصیت مرزی. *مجله علوم روان‌شناختی*، ۲۴(۱۴۵)، ۲۲۱-۲۳۷.

- سعیدمنش، محسن؛ دمهری، فرنگیس و جعفری ندوشن، محمدعلی (۱۳۹۸). اثربخشی خانواده درمانی کارکردی بر رفتارهای تکانشی و مهارت اجتماعی کودکان دارای اختلال نارسیایی توجه/ بیش فعالی. *مطالعات ناتوانی*، ۹(۲۵)، ۱-۶.
- صفرلو، شیرزاد؛ وظیفه، زهرا؛ قاسمی، محمد و کشته‌گر، عبدالعلی (۱۴۰۳). چارچوب انگیزشی نگهداشت نیروی انسانی متخصص: رویکرد فراترکیب. *مطالعات منابع انسانی*، ۱۴(۳)، ۱۴۸-۱۷۹.
- صیغوریان، مهدی؛ شعبانی مقدم، کیوان؛ سیدعامری، میرحسن و فراهانی، ابوالفضل (۱۴۰۳). بررسی میانجی حمایت اجتماعی ادراک شده در پیش‌بینی انگیزش شرط‌بندی فوتبال بر اساس نگرش و تکانشگری. *مجله روان‌شناسی ورزش، ۱۶(۱)*، ۱۴-۳۲.
- عاطفی‌نژاد، شیما؛ یمینی، محمد و علوی‌فر، سید محمدتقی (۱۴۰۳). رابطه تکانشگری و تاب‌آوری با روابط بین فردی پرستاران شاغل در بیمارستان روان‌پزشکی ابن‌سینا مشهد. *مهارت‌های روان‌شناسی تربیتی*، ۱۵(۱)، ۴۷-۵۹.
- عزیزلو، مهدی؛ فیاضی، بی‌بی مرجان و قربانی‌زاده، وجه‌الله (۱۴۰۳). ارائه مدل تاب‌آوری سازمانی در شرکت‌های دانش‌بنیان. *مطالعات منابع انسانی*، ۱۴(۳)، ۱۱۸-۱۴۷.
- عقیلی، سیدمجتبی؛ پرازده، یگانه؛ بابایی، انسیه (۱۴۰۲). رابطه بین همه‌گیری کرونا با کیفیت خواب، تکانشگری و سلامت روانی کودکان مقطع ابتدایی. *فرهنگ و ارتقای سلامت*، ۷(۳)، ۴۱۱-۴۱۷.
- قلی‌پور سوته، رحمت‌اله؛ زرچو، شبنم و نجفی رستاقی، حیدر (۱۴۰۳). شناسایی عوامل مؤثر بر مدیریت منابع انسانی ملی با تأکید بر چالش‌های منابع انسانی. *مطالعات منابع انسانی*، ۱۴(۲)، ۲۹-۵۵.
- کولیوندزاده، زهره و نظرزاده زارع، محسن (۱۴۰۲). بازنمایی عوامل مؤثر بر در شکل‌گیری رفتارهای غیراخلاقی به نفع سازمان در بستر دانشگاهی، *مطالعات منابع انسانی*، ۱۳(۱)، ۱۰۹-۱۳۰.

References

- Aghili, S. M., Parazdeh, Y. & Babae, E. (2023). The Relationship between the COVID-19 Pandemic and Sleep Quality, Impulsivity and Mental Health in Primary School Children. *Iran J Cult Health Promot*, 7 (3), 411-417. (in Persian)
- Akbarabadi A. (2016). *Predicting high-risk behaviors based on resilience and spiritual intelligence among drug-related prisoners in Marvdasht prison* [MSc. thesis]. Marvdasht: Islamic Azad University (in Persian)
- Amreh, M., & Gharamaleki, N. S. (2021). Predicting Impulsive Behavior Based on Responsibility and Resilience Among Qom Municipality Employees, Qom City, Iran. *Archives of Hygiene Sciences*, 10(2), 171-178. <http://dx.doi.org/10.52547/ArchHygSci.10.2.171>
- Atefinejad, Sh., Yamini, M. & Alavifar, S.M.T. (2024). The relationship between impulsivity and resilience with inter personal relationships of nurses working in Ibn Sina psychiatric Hospital, Mashhad. *Journal of Educational Psychology Skills*, 15(1), 47-59. (in Persian)
- Azizloo, M., Fayyazi, M. & Ghorbani Zadeh, V. (2024). Introducing a Model of Organizational Resilience in Knowledge-Based Companies. *Journal of Human Resource Management*, 14(3), 118-147. doi: 10.22034/jhrs.2024.210050 (in Persian)

- Baltruschat, S., Cándido, A., Megías, A., Maldonado, A., & Catena, A. (2020). Risk proneness modulates the impact of impulsivity on brain functional connectivity. *Human Brain Mapping, 41*(4), 943-951.
- Bénard, M., Bellisle, F., Kesse-Guyot, E., Julia, C., Andreeva, V. A., Etilé, F., ... & Péneau, S. (2019). Impulsivity is associated with food intake, snacking, and eating disorders in a general population. *The American journal of clinical nutrition, 109*(1), 117-126.
- Bort, J., Wiklund, J., Crawford, G. C., Lerner, D. A., & Hunt, R. A. (2024). The strategic advantage of impulsivity in entrepreneurial action: An agent-based modeling approach. *Entrepreneurship Theory and Practice, 48*(2), 547-580.
- Brown, L., Packard, M., & Bylund, P. (2018). Judgment, fast and slow: Toward a judgment view of entrepreneurs' impulsivity. *Journal of Business Venturing Insights, 10*, e00095.
- Carlson, S. R., Pritchard, A. & Dominelli, R. (2013). Externalizing behavior, the UPPS-P impulsive behavior scale and reward and punishment sensitivity. *Personality and Individual Differences, 54*(2), 202-207.
- Davidsson, P. (2023). Ditching discovery-creation for unified venture creation research. *Entrepreneurship Theory and Practice, 47*(2), 594-612.
- Fenneman, J., & Frankenhuys, W. E. (2020). Is impulsive behavior adaptive in harsh and unpredictable environments? A formal model. *Evolution and Human Behavior, 41*(4), 261-273.
- Ge, Y., Qu, W., Zhou, M., Özkan, T., Bıçaksız, P., & Zhang, K. (2020). Psychometric adaption of the impulsive driver behavior scale in a Chinese sample. *Transportation research part F: traffic psychology and behaviour, 68*, 218-230.
- Ghoulipour Souteh, R., Zarjou, S. & Najafi Rastaghi, H. (2024). Identifying Factors Affecting National Human Resources Management with Emphasis on Human Resources Challenges. *Journal of Human Resource Management, 14*(2), 29-55. doi: 10.22034/jhrs.2024.202933 (in Persian)
- Hunt, R. A., Lerner, D. A., Johnson, S. L., Badal, S., & Freeman, M. A. (2022). Cracks in the wall: Entrepreneurial action theory and the weakening presumption of intended rationality. *Journal of Business Venturing, 37*(3), 106190.
- Jahani Zingir, H., Eghbali, M., Jafarzadeh dashbolagh H. (2023). Prediction of cyberbullying based on impulsivity, Moral disengagement and dark personality traits in adolescents with addiction to cyberspace. *Rooyesh, 12*(4), 187-196. (in Persian)
- Kanten, P. (2018). The individual antecedents of impulsive behavior. *İşletme Araştırmaları Dergisi, 10*(3), 732-746.
- Kanten, P., Arda, B. (2019). The effect of impulsivity on sabotage behavior of sales employees: the mediating role of affective disorders and organizational based self-esteem. *PressAcademia Procedia (PAP), 9*, 36-42.
- Khajeh, F. & Shahbandarzadeh, H. (2019). Presentation of a Model based on Fuzzy Cognitive Map for Analyzing the Factors Affecting the Customer Satisfaction of the Container Terminal (Case Study: Bushehr Province Department of Ports and Mnitime organization). *Journal of Executive Management, 10*(19), 147-170. 10.22080/JEM.2019.15326.2791 (in Persian)

- Kolivandzadeh, Z. & Nazarzadeh Zare, M. (2023). Representation of Factors Affecting the Formation of Unethical Pro-organizational Behaviors in the Academic Context. *Journal of Human Resource Management*, 13(1), 109-130. doi: 10.22034/jhrs.2023.172973 (in Persian)
- Komarovskaya, I., Loper, A. B., & Warren, J. (2007). The role of impulsivity in antisocial and violent behavior and personality disorders among incarcerated women. *Criminal Justice and Behavior*, 34(11), 1499-1515.
- Kopetz, C. E., Woerner, J. I., & Briskin, J. L. (2018). Another look at impulsivity: Could impulsive behavior be strategic?. *Social and Personality Psychology Compass*, 12(5), e12385.
- Maneiro, L., Gomez-Fraguela, J.A., Curtin, O. & Romero, E. (2017). Impulsivity traits as correlates of antisocial behavior in adolescents. *Personality and Individual Differences*, 104, 417-422.
- Megías-Robles, A., Sánchez-López, M. T., Gómez-Leal, R., Cabello, R., Gutiérrez-Cobo, M. J., & Fernández-Berrocal, P. (2023). Impulsivity and sensitivity to reward as mediating factors of the negative relationship between emotional intelligence and health-related risk-taking: evidence from a sample of university students. *BMC psychology*, 11(1), 386.
- Pautrat, M., Le Guen, A., Barrault, S., Ribadier, A., Ballon, N., Lebeau, J. P., & Brunault, P. (2022). Impulsivity as a risk factor for addictive disorder severity during the COVID-19 lockdown: results from a mixed quantitative and qualitative study. *International journal of environmental research and public health*, 20(1), 705.
- Pietersen, M. L., & Botha, M. (2021). Impulsivity and entrepreneurial behaviour: Exploring an unreasoned pathway. *International Small Business Journal*, 39(8), 755–780.
- Piko, B. F., & Pinczés, T. (2014). Impulsivity, depression and aggression among adolescents. *Personality and Individual Differences*, 69, 33– 37.
- Radovanović, V., Šestić, M. R., Kovačević, J., & Dimoski, S. (2020). Factors related to personal resiliency in deaf and hard-of-hearing adolescents. *The Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 25(4), 430-437.
- Rożnowski, B., & Wontorczyk, A. (2024). Work engagement, impulsivity and, self-efficacy among Polish workers. Moderating role of impulsivity. *Plos one*, 19(10), e0311856.
- Saeidmanesh, M., Demehri, F. & Jafari Nodushan, M. (2019). Functional Family Therapy on Impulsive Behavior and Social Skills in Children with Attention Deficit/ Hyperactivity Disorder. *MEJDS* 9(25), 1-6. (in Persian)
- Safarloo, S., Vazife, Z., Ghasemi, M. and Keshtegar, A. (2024). The Motivational Framework of Maintaining Expert Human Resources: A Meta Synthesis Approach. *Journal of Human Resource Management*, 14(3), 148-179. doi: 10.22034/jhrs.2024.210052 (in Persian)
- Sam, M., Pirkhaefi, A., Asgharanjad Farid, A. A. (2025). The role of brain inhibition/activation systems (BIS/BAS) in impulsivity with a mediating role of emotion dysregulation in female vocational school teenagers with borderline personality disorder. *Journal of Psychological Science*. 24(145), 221-237. doi:10.52547/JPS.24.145.221 (in Persian)
- Samiefard, M., Fadardi, J. S., Kareshki, H., & Stacy, A. W. (2023). Validity and reliability of a revised S-UPPS-P impulsive behavior scale: The interplay between impulsivity and working memory. *Journal of Personality Assessment*, 105(2), 174-186.

- Seifourian, M., Shabani Moghadam, K., Seyyed Ameri, M. H. & Farahani, A. (2024). Mediating Role of Perceived Social Support in Predicting Motivation for Football Betting Based on Attitude and Impulsivity. *Sports Psychology*, 16(2), 16-32. doi: 10.48308/mbasp.2022.225271.1081 (*in Persian*)
- Værøy, H., Western, E., & Andersson, S. (2016). The link between facets of impulsivity and aggression in extremely violent prisoners. *Open Journal of Psychiatry*, 6(01), 86. Wiklund, J. (2019). Entrepreneurial impulsivity is not rational judgment. *Journal of Business Venturing Insights*, 11, e00105.
- Zhao, Y., Zhao, Y., Lee, Y. T., & Chen, L. (2020). Cumulative interpersonal relationship risk and resilience models for bullying victimization and depression in adolescents. *Personality and individual differences*, 155, 109706.

