فصلنامه توسعه اجتماعی (توسعه انسانی سابق)، دوره ۲۱، شماره ۱، پاییز ۱۴۰۵، صفحات ۱۱۸-۹۱

مدلسازی مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر هوش اجتماعی با رویکرد پویایی‌شناسی سیستم‌ها

علیرضا مرتضی‌زاده[۱]، دکتر بهنام گلشاهی[۲]

تاریخ وصول: ۱۴۰۴/۱۰/۲۰ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۵/۳/۳

چکیده:

پژوهش حاضر با هدف مدلسازی مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر هوش اجتماعی با رویکرد پویاشناسی سیستم انجام شده است. این پژوهش از نوع توسعه‌ای ـ کاربردی است که با روش توصیفی ـ علی انجام شده است. بدین منظور در مرحله نخست به روش کیفی و با مرور نظام‌مند متون و منابع علمی، بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی و همچنین مؤلفه‌های هوش اجتماعی تعیین شدند. سپس در مرحله کمی و با استفاده از ابزار پرسشنامه به گردآوری داده‌های میدانی پرداخته و مدلسازی با رویکرد پویایی‌شناسی سیستم‌ها در نرم‌افزار ونسیم انجام شد. جامعه آماری شامل صاحب‌نظران مراکز دانشگاهی، کارشناسان سازمان مدیریت بحران و سازمان ملی فضای مجازی است که تعداد ۳۵ نفر با نمونه‌گیری هدفمند قضاوتی انتخاب و پرسشنامه بین آنان توزیع شد. روایی پرسشنامه به روش محتوایی با تأیید صاحب‌نظران و پایایی آن با روش آزمون مجدد و مقایسه همبستگی بین آنان به میزان ۰/۸۱ محاسبه شد. نتایج شبیه‌سازی در قالب چهار سناریو نشان داد که افزایش مؤلفه‌های آگاهی اجتماعی، مهارت اجتماعی و پردازش اطلاعات اجتماعی به صورت همزمان و یا مجزا به میزان زیادی هوش اجتماعی افراد را بالا برده و باعث می‌شود بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی اعم از بحران‌های فردی (هویت، جسمی، اعتیاد اینترنتی)، جمعی (فرهنگی، خانوادگی و اجتماعی) و امنیتی (نقض حریم خصوصی و سیاسی) تا میزان قابل توجهی مدیریت شوند. در پایان نیز پیشنهادهای لازم در راستای مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر مؤلفه‌های هوش اجتماعی ارائه شد.

مفاهیم کلیدی: *مدیریت بحران، شبکه اجتماعی، هوش اجتماعی، پویاشناسی سیستم*

---

[۱] کارشناس ارشد پژوهشکده سرمایه انسانی، دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا، تهران، ایران
alirezamortezazadeh32@gmail.com

[۲] دانشیار گروه مدیریت منابع انسانی، پژوهشکده سرمایه انسانی، دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا، تهران، ایران
(نویسنده مسئول) golshahi@casu.ac.ir

مقدمه و بیان مسأله

در عصر حاضر، شبکه‌های اجتماعی را فراتر از گونه‌ای وب‌سایت، می‌توان به‌عنوان رسانه‌های جدید و نوینی در نظر گرفت که در ساختار اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و سیاسی جوامع تغییراتی ایجاد کرده‌اند (*Rostami & et. al, 2016: 50*). شبکه‌های اجتماعی کاربردهای بسیاری دارند، که مواردی مانند؛ استفاده از آن‌ها به‌عنوان کسب و کار مجازی برای پیشرفت امور اقتصادی، امکان تشکیل جلسه‌های کاری و کلاس‌های آموزشی رایگان به صورت مجازی، برقراری ارتباط با افرادی که در دسترس نیستند را می‌توان نام برد. علیرغم این کارکردها، شبکه‌های اجتماعی نیز آسیب‌هایی به دنبال دارند و گاهاً منجر به بحران‌های اجتماعی می‌شوند، که از جمله؛ بحران هویت[۱]، اعتیاد اینترنتی[۲]، بحران‌های فرهنگی[۳]، انواع آسیب‌های خانوادگی[۴] و آسیب‌های روانی و اجتماعی[۵] (*Furqani & Mohajeri, 2017: 266*) را می‌توان نام برد.

یکی از ویژگی‌های حضور در اینترنت، پنهان کردن هویت واقعی فرد است و این ویژگی با دوران نوجوانی و جوانی که دوران هویت‌یابی است در تضاد است که این موضوع باعث ایجاد بحران هویت می‌شود (*Sadeghi & Heydari, 2019: 101*)؛ همچنین بسیاری از پژوهشگران اعتیاد اینترنتی را یکی از آسیب‌های روان‌شناختی بسیار زیان‌بخش می‌دانند که سلامت روانی فرد را از جنبه‌های مختلف مختل می‌کند (*Dehghan & Nasiri, 2013: 146*). بر اساس رویکرد امپریالیسیم فرهنگی یکی از کارکردهای منفی شبکه‌های اجتماعی سلطه فرهنگی ـ مبادله مجموعه‌ای از عناصر و پدیده‌های فرهنگی ـ است (*Ale Seyed Ghafur & et. al, 2023: 99*). بر اساس این نظریه رسانه‌های گروهی از جمله شبکه‌های اجتماعی از سیاست دقیقی پیروی می‌کنند که قدرت‌های سیاسی و اقتصادی جهان تدوین کرده‌اند، این خود نوعی نفوذ اجتماعی است که یک کشور هنجارها، رفتارها، سبک زندگی و ... خود را به کشورهای دیگر تحمیل می‌کند. یکی دیگر از آسیب‌های این شبکه‌ها، دوری اعضای خانواده از یکدیگر و همچنین ایجاد فاصله در روابط همسران و جدا شدن افکار آن‌ها از یکدیگر است که باعث افزایش آمار طلاق می‌شود. بنابراین اگر افراد جامعه آگاه نباشند و از

[1] identity crisis
[2] internet addiction
[3] cultural crises
[4] family traumas
[5] psychological and social traumas

کارکردهای مضر این شبکه‌های اجتماعی مطلع نباشند، این ابزار به تهدیدی جدی برای جامعه و مردم آن جامعه تبدیل خواهد شد (*Haghshenas & Soloki, 2016: 44*).

با توجه به اینکه افراد زیادی از این شبکه‌های اجتماعی استفاده می‌کنند و نفوذ این شبکه‌ها بر جامعه و خانواده زیاد است و تأثیر فراوانی بر هویت و روابط بین فردی افراد دارد، می‌تواند آسیب‌های احتمالی فردی، روانی و شخصیتی متعددی را برای فرد و جامعه به وجود آورد و موجب بروز بحران‌های مختلف در جامعه گردد (*Manzeli, 2021: 240*). با توجه به آسیب‌ها و بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی که در جوامع مختلف به خصوص کشور ایران وجود دارند، افراد و مسئولان جامعه به دنبال راهی برای جبران و کاهش این آسیب‌ها می‌باشند که نه تنها از این آسیب‌ها جلوگیری کنند، بلکه بتوانند با استفاده از کاربردهای مفید شبکه‌های اجتماعی، آنان را در مسیر صحیح هدایت نمایند. یکی از مؤثرترین ابزارهای انسان در این زمینه، مقوله هوش است که از چالش برانگیزترین مفاهیم تاریخ روان‌شناسی است. در بین انواع دسته‌بندی هوش‌های انسانی، هوش اجتماعی شکل تکامل یافته روابط انسان در جوامع بشری است که برای کنترل و مدیریت بسیاری از بحران‌های اجتماعی جایگاه ویژه‌ای دارد (*Rabiei & et. al, 2018: 31*). از دیدگاه سیلورا و همکاران (۲۰۰۱)، هوش اجتماعی دارای سه مولفه‌ی؛ آگاهی اجتماعی، مهارت اجتماعی و پردازش اطلاعات اجتماعی است (*Mojarad, 2017: 54*).

اکثر آسیب‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی به دلیل تأثیر این شبکه‌ها بر مغز فرد و به‌عبارتی نوعی مداخلات شناختی است که با استفاده از تأثیرات بدی که بر روان افراد می‌گذارد باعث بروز مشکل در سایر حوزه‌ها می‌شوند (*Atash Faraz, 2018: 35*). آگاهی در زمینه‌های مختلف اجتماعی موجب می‌گردد فرد در برخورد با مشکلات مختلف به درک و دریافت درست برسد. همچنین، به‌نظر می‌رسد توسعه مهارت‌های اجتماعی در افراد و قابلیت پردازش اطلاعات اجتماعی نیز بتواند در شناسایی دقیق این آسیب‌ها و اجرای اقدامات پیش‌گیرانه و یا همزمان با وقوع بحران‌های اجتماعی مؤثر باشد. علیرغم این ادعا، با این حال در کمتر پژوهشی به نقش‌آفرینی مؤلفه‌های هوش اجتماعی در مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی به‌صورت نظری و یا میدانی پرداخته شده است. بنابراین، اجرای این پژوهش در راستای کشف ابعاد مختلف مسأله و تولید دانش لازم در زمینه چگونگی مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر مؤلفه‌های هوش اجتماعی از جنبه نظری اهمیت دارد. علاوه بر این، سناریوپردازی و شبیه‌سازی لازم در خصوص میزان اثرگذاری هر یک از مؤلفه‌های هوش اجتماعی در مدیریت بحران‌های مختلف اجتماعی، اولویت

سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی مدیران کشور در بخش‌های مختلف، به‌ویژه شورای عالی فضای مجازی، سازمان مدیریت بحران و سازمان ملی فضای مجازی را در خصوص نحوه مواجهه با این بحران‌ها مشخص می‌سازد. از این‌رو پژوهش حاضر به دنبال مدلسازی مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی و کاهش آسیب‌های شبکه‌های اجتماعی در مسیر کارکردی صحیح از طریق اثرگذاری مؤلفه‌های هوش اجتماعی است. بنابراین پژوهش با این سوال آغاز می‌شود که مدلسازی مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر مؤلفه‌های هوش اجتماعی چگونه است؟

مبانی نظری پژوهش

شبکه اجتماعی

این مفهوم از زمان پیدایش بشر وجود داشته است، اما کاربرد آن در سال ۱۹۴۵ صورت گرفت. جی ای بارنز[1] برای نخستین بار از این واژه برای مشخص کردن الگوهایی استفاده کرد که مفاهیم را مشخص می‌کنند. نخستین شبکه اجتماعی مجازی در سال ۱۹۹۷ شروع به‌کار کرد.

اورکات[2] یکی از اولین شبکه‌هایی بود که که تعداد زیادی کاربر را در مکان‌های مختلف جذب خود کرد. این شبکه مفهوم پروفایل شخصی را بیان کرد که هنوز هم در شبکه‌های اجتماعی جدید مورد استفاده قرار می‌گیرد. بعد از آن تعداد این شبکه‌ها روز به روز افزایش پیدا کرد (*Atash Faraz, 2019: 19*). از سال ۲۰۰۱ به بعد شبکه‌های اجتماعی متنوعی، با کاربری‌ها و امکانات متفاوتی ساخته شد و موج جدیدی از شبکه‌های اجتماعی شکل گرفت (*Abri Lavasani, 2015: 16*). شبکه‌های اجتماعی یک نوع ساختار اجتماعی می‌باشند که از تعدادی افراد تشکیل شده است که این افراد می‌توانند حقیقی یا غیر حقیقی باشند. مهم‌تر از همه این افراد توسط یک یا چند نوع خاص از وابستگی به هم متصل‌اند. وابستگی‌هایی مانند: روابط دوستانه، همشهری، هموطن، رابطه‌های تجاری، اداری و ... (*Parsamehr & et. al, 2024: 46*).

وسیع شدن شبکه‌های اجتماعی باعث بروز تغییراتی در بخش‌های مختلف زندگی شده است و در کنار مزایای انکار ناپذیر پیامدهای منفی و ناخوشایندی نیز به همراه داشته است (*Jorfi & et. al, 2025: 290*). نفوذ شبکه‌های اجتماعی مجازی بر تمام ابعاد زندگی

[1] John Arundel Barnes
[2] Orkut

انسان‌ها از یک‌سو استقلال‌طلبی، رشد شناختی و اجتماعی نوجوان و از سوی دیگر تربیت جوانان را تحت تأثیر قرار داده است. این اقدامات روزمره در پشت ظاهر آرام خود آسیب‌های فردی و اجتماعی زیادی به دنبال دارد (*Sadeghi & Heydari, 2019: 107*). از جمله این آسیب‌ها می‌توان به؛ آسیب‌های فرهنگی و اجتماعی، تخریب روابط اجتماعی و انزاوی اجتماعی، بحران هویت و خودبیگانگی، نیهیلیسم ارزشی، آسیب‌های جسمی، آسیب‌های روانشناختی، اعتیاد به شبکه‌های مجازی، افسردگی، اختلال‌های جنسی و روابط نابهنجار، تأثیرات منفی رفتاری اشاره کرد. یکی دیگر از آسیب‌های شبکه‌های اجتماعی نقض حریم خصوصی افراد است، همچنین آسیب دیگر این شبکه‌ها ترویج اخبار کذب و شایعات و تبلیغات ضد دینی است که افراد با پروفایل‌های مختلف با اهداف خاص و غالباً سیاسی اخبار کذب منتشر می‌کنند یا تبلیغاتی علیه دین انجام می‌دهند (*Atabi & et. al, 2020: 365*).

برخی از مهم‌ترین عوامل آسیب‌زا که باعث بروز بحران‌ها در شبکه‌های اجتماعی می‌شوند عبارتند از: بی‌توجهی به آموزش کودکان و نوجوانان، عدم محافظت از فرهنگ و هویت جامعه خود و بی‌توجهی به پایبندی به نمادهای آن، عدم آموزش به افراد جهت حفاظت از حریم خصوصی خود در شرایط مختلف، عدم استعدادیابی جوانان برای جلوگیری از بی‌انگیزگی و تعیین اهداف خود، عدم محدودیت کودکان در استفاده از وسایل الکترونیکی همچون گوشی همراه و ... است که اگر به این عوامل آسیب‌زا توجه شود و در جهت اصلاح آن‌ها تلاش گردد، کمک بسیار زیادی به جامعه در جهت جلوگیری و پیشگیری از آسیب‌ها و بحران‌های اجتماعی و فردی ناشی از شبکه‌های اجتماعی خواهد شد (*Sadeghi & Heydari, 2019: 104*).

هوش اجتماعی

توانایی‌های شخصی و هوش افراد از جمله عوامل تأثیرگذار در استفاده از شبکه‌های اجتماعی است. در مفهوم هوش استعداد فکری بنیادینی یافت می‌شود. این استعداد فکری توانایی داوری است و می‌توان آن را حس خوب، حس عملی، استعداد فکری فرد برای مطابقت با محیط نامید. یکی از انواع هوش که در نحوه ارتباطات افراد در جامعه بسیار مؤثر است، هوش اجتماعی است (*Mojarad, 2017: 47*). هوش اجتماعی ابزاری است که می‌تواند در روابط اشخاص با یکدیگر نقش مهمی ایفا کند. در مدل هوش اجتماعی سیلوار و همکاران (۲۰۰۱)، هوش اجتماعی را در قالب ۳ مؤلفه بیان کرده‌اند که شامل:

الف) آگاهی اجتماعی: درک درست از احساسات دیگران از ارکان موفقیت در فعالیت‌های اجتماعی است. این مؤلفه گرایش به بی‌آگاهی و یا شگفت‌زدگی نسبت به اتفاقات در موقعیت‌های اجتماعی تأکید می‌کند و توانایی فعالانه رفتار کردن مطابق با وضعیت، زمان و مکان را مورد سنجش قرار می‌دهد (*Keshavarz, 2013: 21*). این مؤلفه شاخص‌هایی را شامل می‌شود که عبارتند از: همدلی اولیه، هماهنگ‌سازی، درک همدلانه و شناخت اجتماعی (*Ranjbar, 2017: 25*).

ب) مهارت اجتماعی: که در مدیریت روابط، نفوذ ارتباطات، رهبری، همکاری و مشارکت گروهی، بسیار اثرگذار است. این مؤلفه به جنبه‌های رفتاری از قبیل توانایی وارد شدن به موقعیت‌های اجتماعی تازه و سازگار شدن با محیط اجتماعی تأکید می‌کند و مهارت‌های ارتباطی نظیر گوش دادن فعال، برقراری، نگهداری و شکستن روابط را مورد سنجش قرار می‌دهد، که از شاخص‌های؛ هماهنگی و انطباق، ابراز وجود، اثرگذاری و ابراز توجه و رسیدگی تشکیل شده است (*Mojarad, 2017: 55*).

پ) پردازش اطلاعات اجتماعی: به معنی داشتن توانایی برای درک، فهم و پیش‌بینی رفتار و احساسات دیگران (*Keshavarz, 2013: 23*). این مؤلفه بر توانایی درک و فهم و پیش‌بینی رفتارها و احساسات دیگران تأکید می‌کند و توانایی فهم پیام‌های غیر کلامی، کلامی، پنهانی و آشکار در ارتباطات را اندازه‌گیری می‌کند. که این مؤلفه نیز از شاخص‌های تشکیل می‌گردد که عبارتند از: رمزگردانی سرنخ‌های اجتماعی، تفسیر ذهنی و بازنمایی اطلاعات (تشخیص)، روشن کردن و جست و جوی پاسخ‌های اجتماعی ممکن (*Mojarad, 2017: 55*).

پیشینه پژوهش

در جدول ۱، به بررسی تحقیقات انجام شده در داخل و خارج کشور مرتبط با موضوع پژوهش پرداخته شده است.

جدول ۱: بررسی تحقیق‌های پیشین

Table 1: *Review of Previous Researches*

نام محققان	سال	عنوان	روش تحقیق	نتایج
Researchers' Name	*Year*	*Title*	*Research Method*	*Results*
سهیلی و همکاران	۱۳۹۹	بررسی هوش اجتماعی در نوع ارتباطات مجازی و ارائۀ مدل ارتباطی کاربران شبکه‌های اجتماعی	توصیفی /پیمایشی با استفاده از پرسشنامه	نتایج این تحقیق، نگرانی‌های انتقادی نظری مبنی بر اینکه فضای مجازی بستری برای بروز رفتارهای نا به هنجار و مخالف چارچوب‌های فرهنگی است را تأیید نمی‌کند. به‌عبارتی بروز رفتارهای نا به هنجار همبستگی قوی با میزان آگاهی اجتماعی، مهارت اجتماعی و پردازش اطلاعات اجتماعی آن‌ها دارد. بنابراین توجه جدی‌تر به پرورش هوش اجتماعی دختران از سنین پایین در کنار پرورش سایر انواع هوش ضروری است
سعید شهریاری	۱۳۹۹	رابطه هوش اجتماعی با میزان اعتیاد به شبکه‌های اجتماعی مجازی بین دانش آموزان متوسطه دختر و پسر شهرستان رودان	پیمایشی با استفاده از پرسشنامه	بین هوش اجتماعی و اعتیاد به شبکه‌های اجتماعی مجازی بین دانش آموزان دختر و پسر شهرستان رودان رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد. با توجه به نتایج، هوش اجتماعی می‌تواند زمینه کاهش اعتیاد به شبکه‌های اجتماعی را فراهم کند. همچنین با توجه به نتایج بدست آمده از تحقیق بین مهارت‌های اجتماعی و اعتیاد به شبکه‌های اجتماعی مجازی بین دانش آموزان رابطه معکوس معنی‌داری وجود دارد. همچنین بین آگاهی اجتماعی و اعتیاد به شبکه‌های اجتماعی مجازی دانش آموزان رابطه معکوس معنی‌داری وجود دارد و با توجه به نتایج بین

نام محققان	سال	عنوان	روش تحقیق	نتایج
Researchers' Name	*Year*	*Title*	*Research Method*	*Results*
				پردازش اطلاعات اجتماعی و اعتیاد به شبکه‌های اجتماعی مجازی دانش آموزان رابطه معکوس معنی‌داری وجود دارد
زهرا حسینی، زهرا حسینی	۱۳۹۵	رابطه بین استفاده از شبکه اجتماعی و مهارت اجتماعی دانشجویان	همبستگی با استفاده از پرسشنامه	نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی دانشجویان رابطه مثبت وجود دارد. نتایج این پژوهش در جامعه آماری دانشجویان مقطع ارشد مشخص کرد که استفاده از شبکه‌های اجتماعی برای افرادی که در این رده سنی بودند، کمتر با اثرات منفی روبه‌رو است. احتمالاً این افراد به علت آگاهی‌ها و شناختی که نسبت به نحوه استفاده از این شبکه‌ها دارند کمتر در روابط اجتماعی خود دچار آسیب شده‌اند. درواقع می‌توان نتیجه گرفت که در جامعه آماری تحقیق استفاده از شبکه‌های اجتماعی باعث بهبود مهارت‌های اجتماعی دانشجویان بوده است و رفتارهای غیر اجتماعی و منفی را در پی نداشته است
سیمئونیدیس و همکاران	۲۰۱۶	آسیب جانبی برنامه‌های فیس بوک: دوستان، ارائه دهندگان، و وابستگی متقابل به حریم خصوصی	پیمایشی یا استفاده از پرسشنامه	طبق نظرسنجی متوجه شدیم که کاربران می‌خواهند برنامه‌هایی را که باعث آسیب‌های جانبی می‌شود حذف کنند. پس ایجاد شفافیت نیازمند فناوری افزایش شفافیت می‌باشد به عنوان مثال؛ افزایش آگاهی از جمع آوری داده‌های شخصی و حمایت از تصمیم‌گیری

نام محققان	سال	عنوان	روش تحقیق	نتایج
Researchers' Name	*Year*	*Title*	*Research Method*	*Results*
				کاربران در مورد اشتراک‌گذاری داده‌های شخصی از جمله این اقدام‌ها می‌باشد
محمد رازق، شیوا شوکلا	۲۰۲۲	ارتباط هوش اجتماعی با رسانه‌های اجتماعی (مطالعه در دانشگاه)	توصیفی /پیمایشی با استفاده از پرسشنامه	هیچ رابطه معناداری بین هوش اجتماعی و استفاده از رسانه‌های اجتماعی برای دانشجویان هنر و علوم یافت نشد. بین هوش اجتماعی و استفاده از رسانه‌های اجتماعی برای دانش آموزان پسر رابطه معنی‌داری یافت نشد. بین هوش اجتماعی و استفاده از رسانه‌های اجتماعی برای دانش آموزان دختر رابطه منفی معنی‌دار یافت شد

بررسی تحقیقات پیشین نشان می‌دهد در پژوهش‌های قبلی بر آسیب‌های شبکه‌های اجتماعی و هوش اجتماعی و ارتباط آنان پرداخته شده است، اما پژوهش حاضر تأکید بر مدیریت بحران‌های شبکه‌های اجتماعی و چگونگی بهره‌مندی از مولفه‌های هوش اجتماعی برای این منظور است. از سوی دیگر، در عمده پژوهش‌های قبلی از روش‌های همبستگی و یا رگرسیون خطی برای بررسی ارتباط و میزان تأثیر متغیرها بهره گرفته شده است، اما در این پژوهش، با در نظر گرفتن پیچیدگی محیطی در حوزه موضوع مورد مطالعه، به مدلسازی روابط علت ـ معلولی بین تمامی عوامل درگیر در موقعیت مسأله‌زا پرداخته در محیط پویاشناسی سیستم پرداخته است.

بنابراین، پژوهش حاضر در پی پاسخ به سؤال‌های زیر است:

سؤال ۱: چگونه می‌توان بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی را مبتنی بر شاخص‌های آگاهی اجتماعی مدیریت کرد؟

سؤال ۲: چگونه می‌توان بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی را مبتنی بر شاخص‌های مهارت اجتماعی مدیریت کرد؟

سؤال ۳: چگونه می‌توان بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی را مبتنی بر شاخص‌های پردازش اطلاعات اجتماعی مدیریت کرد؟

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از منظر هدف، توسعه‌ای ـ کاربردی و از نظر روش، توصیفی ـ علی است. همچنین رویکرد پژوهش از نوع آمیخته (کیفی ـ کمی) است. بدین منظور در مرحله نخست به روش کیفی و با مرور نظام‌مند متون و منابع علمی، بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی و همچنین مؤلفه‌های هوش اجتماعی شناسایی شدند. سپس در مرحله کمی و با استفاده از ابزار پرسشنامه به گردآوری داده‌های میدانی پرداخته و مدلسازی با رویکرد پویایی‌شناسی سیستم‌ها در نرم‌افزار ونسیم انجام شد. جامعه آماری پژوهش شامل؛ صاحب‌نظران و اساتید دانشگاهی در حوزه رسانه و شبکه‌های اجتماعی، کارشناسان سازمان مدیریت بحران شهر تهران و سازمان ملی فضای ملی مجازی با حداقل مدرک کارشناسی ارشد، سابقه اجرایی بالای ۱۵ سال، فارغ‌التحصیل رشته‌های مرتبط با موضوع پژوهش که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند، تعداد ۳۵ نفر از افراد برای پاسخ به پرسشنامه انتخاب شدند.

تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو مرحله انجام شده است. در گام نخست، به روش مرور نظام‌مند متون و منابع، گزاره‌های علمی مرتبط با قلمرو موضوعی پژوهش گردآوری و به روش تحلیل تماتیک برگرفته از کلارک و براون (۲۰۱۵)، به دسته‌بندی بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی و مؤلفه‌های هوش اجتماعی مؤثر بر آنان پرداخته شد. خروجی این بخش مبنایی برای شبیه‌سازی روابط بین عوامل شناسایی شده و ترسیم سناریوهای محتمل در مرحله مدلسازی پویاشناسی سیستم شد. به منظور پیاده‌سازی مدلسازی پویایی‌شناسی سیستم‌ها در این پژوهش از روش مدلسازی پرسشنامه‌محور استفاده شده است. مدلسازی پرسشنامه‌محور به استفاده از نتایج استخراج شده از پرسشنامه‌ها و نظرات خبرگان حوزه مربوطه به‌عنوان منبع اصلی در مدلسازی پویایی‌شناسی سیستم‌ها اشاره دارد.

در این روش، پس از توزیع پرسشنامه بین نمونه خبرگانی پژوهش و استخراج اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه‌ها به بررسی آن‌ها پرداخته شده و با استفاده از داده‌های استخراج شده می‌توان میزان تأثیر مؤلفه‌ها و متغیرها بر یکدیگر را شناسایی و شبیه‌سازی کرد. همچنین از نظر نوع مدلسازی، با توجه به اینکه میزان بروز بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی و هوش اجتماعی افراد با پیشرفت جوامع دائماً در حال تغییر است و بررسی این عوامل هر چند وقت یکبار و به صورت گسسته اتفاق می‌افتد، بنابراین مدلسازی از نوع ترکیبی گسسته و پیوسته زمانی است. پرسشنامه این پژوهش از نوع ماتریسی و دربرگیرنده مؤلفه‌ها و شاخص‌های هوش اجتماعی و بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی است که بر یکدیگر و در نهایت بر مدیریت این بحران‌ها اثر می‌گذارند. در این پژوهش جهت افزایش اعتبار و روایی

پرسشنامه پس از انجام مطالعات اولیه در رابطه با موضوع، به بررسی کامل تحقیقات انجام شده پرداخته شد، سپس با مشورت اساتید مجرب در این حوزه پرسشنامه نهایی طراحی گردید. همچنین برای افزایش پایایی پرسشنامه از روش آزمون مجدد بهره گرفته شد و در زمان دیگر پرسشنامه بین همان گروه تقسیم شد و بعد از بدست آوردن پاسخ‌ها همبستگی بین آن‌ها محاسبه شد و از آن‌جایی که همبستگی بدست آمده ۰/۸۱ بود، پرسشنامه پژوهش از پایایی بالایی برخوردار است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

الف) یافته‌های توصیفی

جدول ۲: یافته‌های متغیرهای جمعیت‌شناختی پرسشنامه

Table 2: *Findings of the Demographic Variables of the Questionnaire*

متغیر	ویژگی	فراوانی	درصد فراوانی
Variable	*Characteristic*	*Frequency*	*Frequency Percentage*
جنسیت	مرد	۲۵	٪۷۰
	زن	۱۰	٪۳۰
سابقه شغلی	۱۵	۵	٪۱۵
	۲۰	۱۰	٪۲۷
	۲۵	۱۵	٪۴۳
	۳۰ به بالا	۵	٪۱۵
تحصیلات	فوق لیسانس	۱۹	٪۵۴
	دکترا	۱۶	٪۴۶

طبق نتایج بدست آمده در جدول ۲، اکثر پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه را آقایان تشکیل داده‌اند. همچنین بیشتر افراد دارای سابقه شغلی بالای ۲۵ سال بوده‌اند که تجربه بالای افراد پاسخ‌دهنده را نشان می‌دهد، از طرفی با توجه به اینکه تقریباً تعداد افرادی که دکتری و فوق لیسانس دارند برابر بوده است در نتیجه پاسخ‌دهندگان علاوه بر داشتن تجربه کافی، دارای علم و دانش بالایی نیز بوده‌اند.

ب) یافته‌های بخش کیفی (تحلیل تماتیک)

تجزیه و تحلیل گزاره‌های علمی گردآوری شده از مرور نظام‌مند منابع علمی با روش تحلیل تِماتیک برگرفته از کلارک و براون (۲۰۱۵)، در شش مرحله انجام شد:

مرحله ۱: استخراج گزاره‌های علمی مرتبط با مؤلفه‌های هوش اجتماعی و بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی (مرحله اول؛ آشنایی با داده‌ها).

مرحله ۲: کدگذاری مفاهیم برگرفته از محتوای گزاره‌های علمی (مرحله دوم؛ کدگذاری مفاهیم). در مجموع از بین گزاره‌های علمی، تعداد ۷۵ کد استخراج گردید.

مرحله ۳: با حذف کدهای مشابه، ناقص و ناهمگون، همپوشانی و سازگاری بین کدها انجام و تعداد ۲۲ مفهوم گزینشی یا شاخص استخراج شد (مرحله سوم؛ جستجوی شاخص‌ها). به‌عنوان نمونه در جدول ۲، چگونگی دستیابی به مضمون پایه «آسیب هویتی» و «رمزگردانی سرنخ‌های اجتماعی» به این شرح بوده است که پس از گردآوری گزاره‌های علمی در خصوص مؤلفه‌های هوش اجتماعی اثرگذار بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی، به دسته‌بندی گزاره‌ها پرداخته شد و آن گزاره‌هایی که با هم متنجانس بودند در کنار یکدیگر قرار گرفتند و در ادامه، در بین گزاره‌های هم‌گرا، آنهایی که هم‌پوشانی نزدیکی با هم داشتند حذف گردیدند. در رابطه با دو شاخص اشاره شده، در نهایت تعداد سه کُد از گزاره‌ها احصا شد که به شرح جدول زیر است:

جدول ۳: چگونگی احصا شاخص‌های گزینشی از گزاره‌های علمی

Table3: *Identifying Selective Indicators of Scientific Propositions*

شاخص گزینشی	گزاره‌های علمی برگرفته از مرور نظام‌مند
Selective Index	*Scientific Statements Derived From Systematic Reviews*
آسیب هویتی	۱) این اندیشه اعتقاد دارد که هیچ ارزشی وجود ندارد و ارزش‌ها بی ارزش شده‌اند در واقع نهیلیسم سرخوردگی و وازدگی از نظم موجود است که باعث ایجاد کینه و کدورت می‌گردد. ۲) در این اندیشه معنای زندگی و هر آن چه در آن است از بین رفته و بشر را دچار اضطراب و سردرگمی‌های روحی و روانی می‌کند.
رمز گردانی سرنخ‌های اجتماعی	۱) این مؤلفه بر توانایی درک و فهم و پیش‌بینی رفتارها و احساسات دیگران تأکید می‌کند و توانایی فهم پیام‌های غیر کلامی، کلامی، پنهانی و آشکار در ارتباطات را اندازه‌گیری می‌کند.

مرحله ۴: در این مرحله با بازبینی مجدد در بین شاخص‌های گزینشی، به دسته‌بندی آنان در قالب تِم‌های فرعی پرداخته شده است (مرحله چهارم؛ بازبینی تِم‌ها). به این روش تعداد شش تِم فرعی ایجاد شد. برای ارزیابی اعتبار تِم‌های استخراج شده، به صورت رفت و برگشتی مراحل اول تا چهارم بازبینی گردید و روند رسیدن به تِم‌های فرعی بررسی شد.

مرحله ۵: در مرحله پنجم، بر مبنای اشراف نظری بر روی تم‌های فرعی و مفاهیم گزینشی، محققان به دسته‌بندی آنان ذیل دو تِم اصلی پرداختند و بر مبنای محتوای تِم‌های فرعی، به نام‌گذاری تم‌های اصلی پرداختند (مرحله پنجم؛ تعریف و نام‌گذاری تِم‌های اصلی).

مرحله ۶: در گام پایانی نیز گزارش نهایی از روند تحلیل تماتیک در قالب جدول ۳ و ۴ ارائه می‌شود که منتج به شناسایی مؤلفه‌های هوش اجتماعی و بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی شد (مرحله ششم؛ گزارش‌دهی).

جدول ۴: تحلیل تماتیک مؤلفه‌های هوش اجتماعی

Table 4: *Thematic Analysis of Social Intelligence Components*

تِم فرعی	شاخص گزینشی	کشاورز (۱۳۹۲)	رنجبر (۱۳۹۶)	مجرد (۱۳۹۶)	ربیعی (۱۳۹۷)
Sub-Theme	*Selective Index*	*Keshavarz (2013)*	*Ranjbar (2017)*	*Mojarad (2017)*	*Rabiei (2018)*
آگاهی اجتماعی	همدلی اجتماعی	✓			✓
	تطابق اجتماعی	✓	✓		
	درک همدلانه			✓	
	شناخت اجتماعی			✓	✓
مهارت اجتماعی	هماهنگی و انطباق			✓	
	ابراز وجود			✓	✓
	اثرگذاری			✓	
	ابراز توجه و رسیدگی		✓		✓
	برقراری ارتباطات نزدیک		✓		
	مهارت‌های اجتماعی مناسب	✓			✓
پردازش اطلاعات اجتماعی	روشن کردن اطلاعات اجتماعی	✓			
	رمزگردانی سرنخ‌های اجتماعی	✓		✓	
	جست و جوی پاسخ‌های اجتماعی ممکن	✓			
	تفسیر ذهنی و بازنمایی اطلاعات (تشخیص)		✓	✓	

جدول ۵: تحلیل تماتیک مؤلفه‌های بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی

Table 5: *Thematic Analysis of the Components of Crises Caused By Social Networks*

تِم‌های فرعی	شاخص گزینشی	صادقی (۱۳۹۹)	شهریاری (۱۳۹۹)	جعفری (۱۳۹۵)	معمار (۱۳۹۱)	فرقانی (۱۳۹۷)	دهقان (۱۳۹۳)	مهدی‌پور (۱۳۹۷)	حق‌شناس (۱۳۹۶)	ابری لواسانی (۱۳۹۵)
Sub-Theme	*Selective Index*	*Sadeghi (2020)*	*Shahriyari (2020)*	*Jafari (2016)*	*Memar (2012)*	*Forghani (2018)*	*Dehghan (2014)*	*Mehdipour (2018)*	*Haghshenas (2017)*	*Abri Lavasani (2016)*
بحران‌های فردی	بحران هویت	✓	✓	✓	✓	✓				
	بحران جسمی		✓	✓					✓	
	بحران اعتیاد اینترنتی	✓	✓			✓	✓	✓		
بحران‌های جمعی	بحران‌های فرهنگی				✓	✓				
	بحران‌های خانوادگی					✓				
	بحران‌های اجتماعی				✓	✓			✓	
بحران‌های امنیتی	نقض حریم خصوصی									✓
	بحران‌های سیاسی									✓

نتایج تحلیل تماتیک در جدول ۵ نشان می‌دهد که مؤلفه‌های هوش اجتماعی اثرگذار بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی در سه حوزه آگاهی اجتماعی، مهارت اجتماعی و پردازش اطلاعات اجتماعی و بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی نیز در سه حوزه بحران‌های جمعی، بحران‌های فردی و بحران‌های امنیتی دسته‌بندی شدند.

یافته‌های استنباطی و مدلسازی

برای انجام مدلسازی به بررسی و توضیح گام‌های رویکرد پویایی شناسی سیستم و ساخت مدل و شبیه‌سازی آن پرداخته می‌شود.

۱) تعریف مسئله

در هر مدلسازی ابتدا نیاز به ساختاربندی و تعریف مسئله است. برای تعریف مسئله باید متغیرها و رفتارهای آن‌ها شناسایی شوند. همان‌طور که اشاره شد بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی مسأله‌ای است که این پژوهش در پی مدیریت آن مبتنی بر هوش اجتماعی بوده است.

در این مسأله مؤلفه‌های هوش اجتماعی و شاخص‌های آن‌ها و بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی برابر با جمع‌بندی جدول ۳ مؤثرند که در این مدلسازی به بررسی تأثیر این عوامل بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی پرداخته شده است. بنابراین، باید حلقه علت و معلولی متناسب با این روابط تشکیل شود.

۲) فرضیه پویا

در این مرحله چرائی مسئله بررسی می‌شود که به آن فرضیه پویا گفته می‌شود، که فرضیه پویا این پژوهش مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر مولفه‌های هوش اجتماعی است.

۳) تدوین مدل علت و معلولی

در رویکرد پویایی‌شناسی سیستم‌ها بعد از تدوین فرضیه پویا باید آن را در قالب روابط علت و معلولی نشان داد. این شماتیک پویایی ساختار حاکم بر مسئله را با دید سیستمی به نمایش می‌گذارد و در درک و فهم ساختار ایجاد کننده مسئله و شناسایی راه‌کارهای بهبود مسئله کمک می‌نماید.

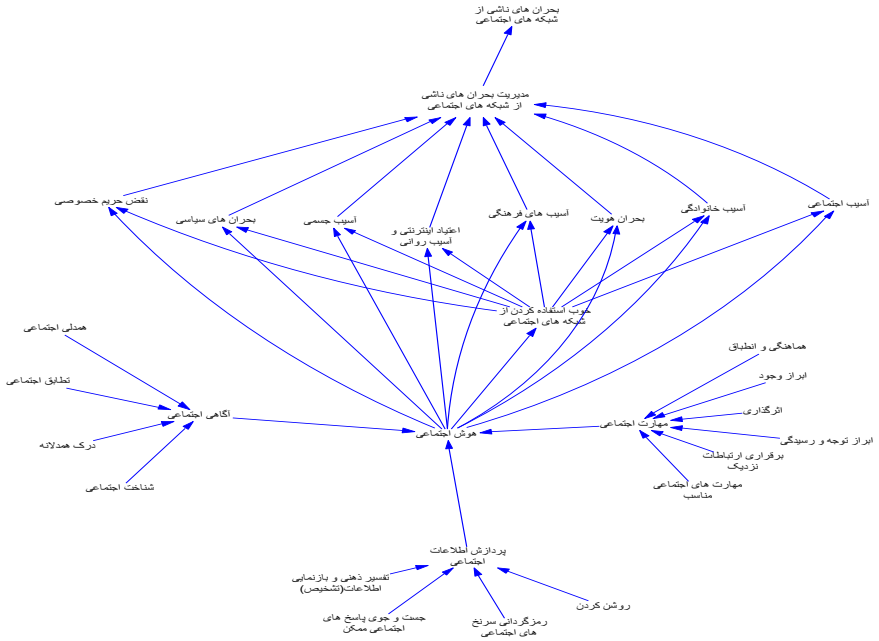
در این تحقیق ابتدا روابط علت و معلولی از طریق جمع‌بندی پاسخ‌های داده شده به پرسشنامه توسط خبرگان که در جدول ۴ آورده شده تعیین شد و سپس این روابط در نرم‌افزار ونسیم طراحی گردید.

جدول ۶: پرسشنامه ماتریسی پژوهش

***Table 6:** Research Matrix Questionnaire*

عوامل اثرپذیر / عوامل اثرگذار	آگاهی اجتماعی	مهارت اجتماعی	پردازش اطلاعات اجتماعی	هوش اجتماعی	بحران هویت	خوب استفاده کردن از شبکه‌های اجتماعی	آسیب‌های فرهنگی	آسیب اجتماعی	آسیب خانوادگی	اعتیاد اینترنتی و آسیب روانی	آسیب جسمی	بحران‌های سیاسی	نقض حریم خصوصی	مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی	بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی
همدلی اجتماعی	+۰/۸	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
تطابق اجتماعی	+۰/۹	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
درک همدلانه	+۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
شناخت اجتماعی	+۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
هماهنگی و انطباق	۰	+۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
ابراز وجود	۰	+۰/۹	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
اثرگذاری	۰	+۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
ابراز توجه و رسیدگی	۰	+۰/۸	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
برقراری ارتباطات نزدیک	۰	+۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
مهارت‌های اجتماعی مناسب	۰	+۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
روشن کردن اطلاعات	۰	۰	+۰/۹	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
رمزگردانی سرنخ‌های اجتماعی	۰	۰	+۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
جست و جوی پاسخ‌های اجتماعی ممکن	۰	۰	+۰/۷	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
تفسیر ذهنی و بازنمایی اطلاعات (تشخیص)	۰	۰	+۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰

عوامل اثرپذیر / عوامل اثرگذار	آگاهی اجتماعی	مهارت اجتماعی	پردازش اطلاعات اجتماعی	هوش اجتماعی	بحران هویت	خوب استفاده کردن از شبکه‌های اجتماعی	آسیب‌های فرهنگی	آسیب اجتماعی	آسیب خانوادگی	اعتیاد اینترنتی و آسیب روانی	آسیب جسمی	بحران‌های سیاسی	نقض حریم خصوصی	مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی	بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی
هوش اجتماعی	۰	۰	۰	۰	-۱	+۱	-۱	-۱	-۱	-۱	-۰/۹	-۰/۸	-۱	۰	۰
خوب استفاده کردن از شبکه‌های اجتماعی	۰	۰	۰	۰	-۱	۰	-۱	-۱	-۱	-۱	-۰/۹	-۰/۸	-۱	۰	۰
آگاهی اجتماعی	۰	۰	۰	+۰/۵	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
مهارت اجتماعی	۰	۰	۰	+۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
پردازش اطلاعات اجتماعی	۰	۰	۰	+۰/۷۵	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
بحران هویت	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	-۱	۰
آسیب اجتماعی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	-۱	۰
آسیب خانوادگی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	-۱	۰
آسیب‌های فرهنگی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	-۱	۰
اعتیاد اینترنتی و آسیب روانی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	-۱	۰
آسیب جسمی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	-۰/۸	۰
نقض حریم خصوصی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	-۱	۰
بحران‌های سیاسی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	-۰/۹	۰
مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	-۱

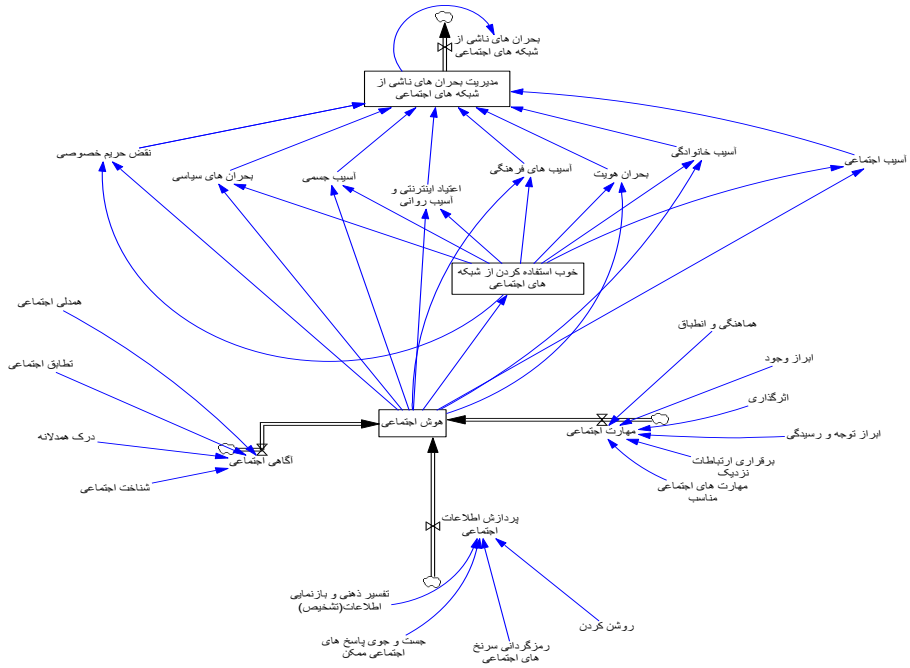


شکل ۱: مدل روابط علت و معلولی متغیرهای پژوهش

Figure 1: *Model of Cause and Effect Relationships of Research Variables*

۴) تدوین مدل جریان

در این قسمت نمودار جریان مدل طراحی شده در شکل ۲ تبیین و تشریح می‌شود. این نمودار قابلیت شبیه‌سازی و نمایش رفتار حاصل از ساختار مدل را دارد. همچنین این نمودار قابلیت نمایش رفتار مدل در حالات مختلف و تغییرات مختلف و کاهش و افزایش عوامل را نیز به نمایش می‌گذارد. در این گام مطابق ضریب‌های اثرگذاری موجود در جدول ۴، فرمول‌نویسی‌ها انجام می‌شود. همان‌طور که در جدول ۴ مشخص است عواملی همچون آگاهی اجتماعی، مهارت اجتماعی و پردازش اطلاعات اجتماعی از شاخص‌های خود اثر می‌پذیرند، هوش اجتماعی از مؤلفه‌های خود اثر می‌پذیرد و بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی از خوب استفاده کردن از شبکه‌های اجتماعی و همچنین از هوش اجتماعی اثر می‌پذیرند و در نهایت بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی اثر می‌گذارند.



شکل ۲: مدل حالت ـ جریان متغیرهای پژوهش

Figure 2: *State-Flow Model of Research Variables*

۵) اعتبارسنجی مدل

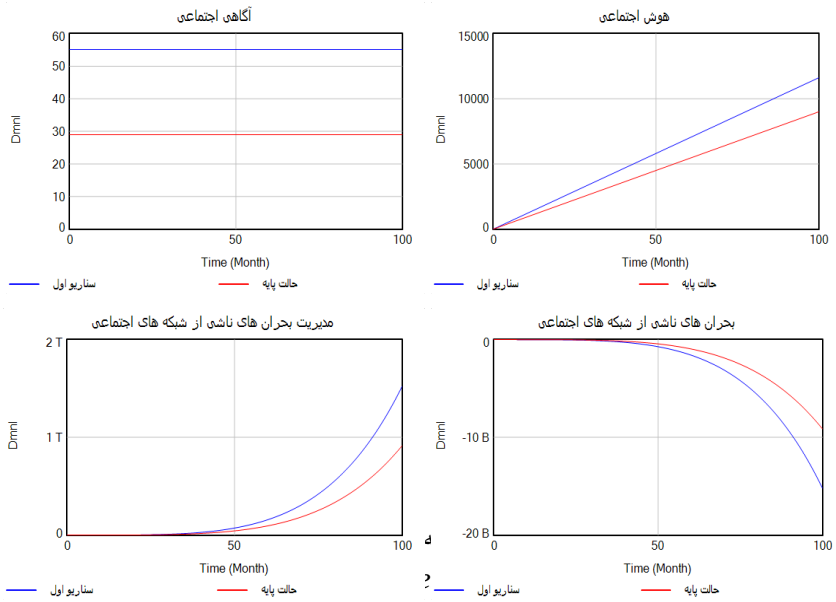
بعد از تکمیل مدل جریان که در شکل ۲ مشخص است، باید مدل از نظر بازنمایش و ساختاری اعتبارسنجی و تأیید گردد. در واقع اعتبارسنجی فرایند ایجاد اعتماد در مفید و مناسب بودن مدل می‌باشد. در این مقاله از دو تست تأیید ساختار و تست سازگاری ابعادی و واحدی استفاده شد که نتایج آن گویای مناسب بودن مدلسازی بوده است.

۶) شبیه‌سازی و بررسی سناریوها و حالات مختلف بر روی مدل

در این گام ابتدا به بررسی و شبیه‌سازی مدل در حالت پایه پرداخته می‌شود (نمودار قرمز) و سپس رفتار مدل بر اساس سناریوها و حالات مختلف تجزیه و تحلیل شده (نمودارهای آبی) که در نهایت با بررسی و تحلیل تمام رفتارهای شبیه‌سازی شده به نتیجه‌گیری کلی و ارائه راهکار پرداخته می‌شود. مطابق مدل علت و معلولی عواملی در قالب

سناریو بررسی و تحلیل شده‌اند که خود به خود عوامل دیگر را تحت تأثیر قرار می‌دهند و یا وابسته به تغییر عوامل دیگر می‌باشند.

سناریو اول: افزایش میزان آگاهی اجتماعی و تأثیر آن بر بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی

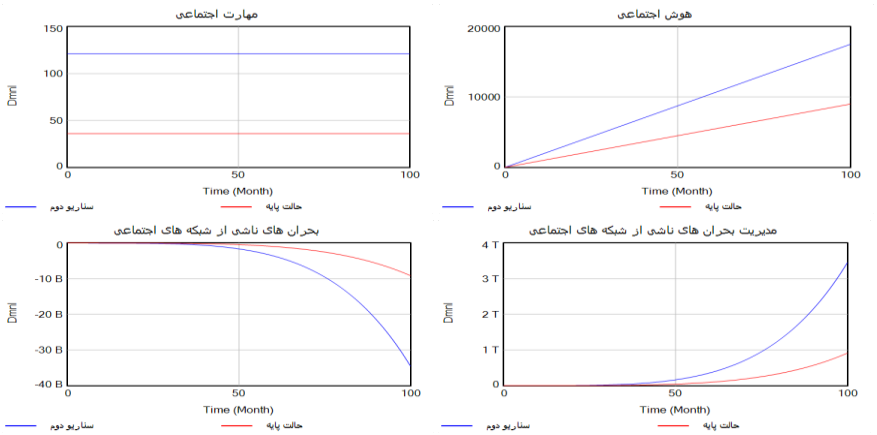


شکل ۳: نتایج شبیه‌سازی سناریو اول

Figure 3: *Simulation Results of the First scenario*

نتایج شبیه‌سازی سناریو اول نشان می‌دهد با افزایش شاخص‌های مؤلفه آگاهی اجتماعی متغیر هوش اجتماعی افزایش یافته و به دنبال آن مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی بهتر و میزان آن بیشتر خواهد شد. به دنبال بهتر شدن مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی، میزان این بحران‌ها به میزان قابل توجهی کاهش می‌یابد.

سناریو دوم: افزایش میزان مهارت اجتماعی و تأثیر آن بر بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی

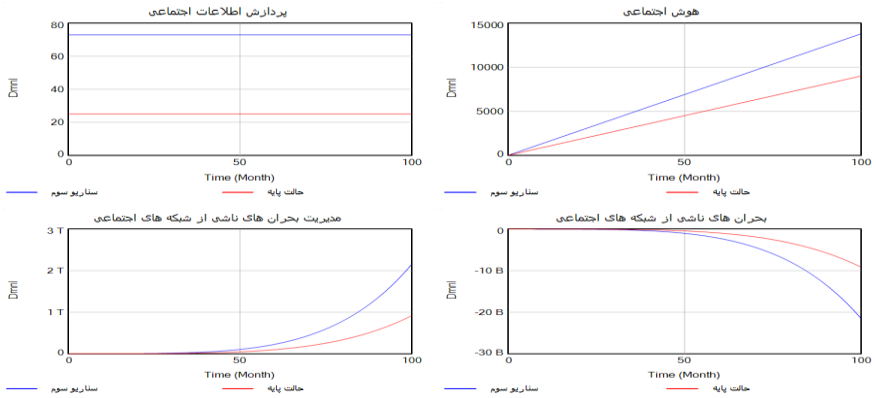


شکل ۴: نتایج شبیه‌سازی سناریو دوم

Figure 4: *Simulation Results of the Second Scenario*

همان‌طور که در شکل ۴ مشخص است شبیه‌سازی سناریو دوم نشان داد که افزایش شاخص‌های مؤلفه مهارت اجتماعی، متغیر هوش اجتماعی را به میزان قابل توجهی افزایش داده و به دنبال آن متغیر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی به میزان بالایی افزایش و بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی به میزان زیادی کاهش می‌یابد.

سناریو سوم: افزایش میزان شاخص‌های پردازش اطلاعات اجتماعی و تأثیر آن بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی

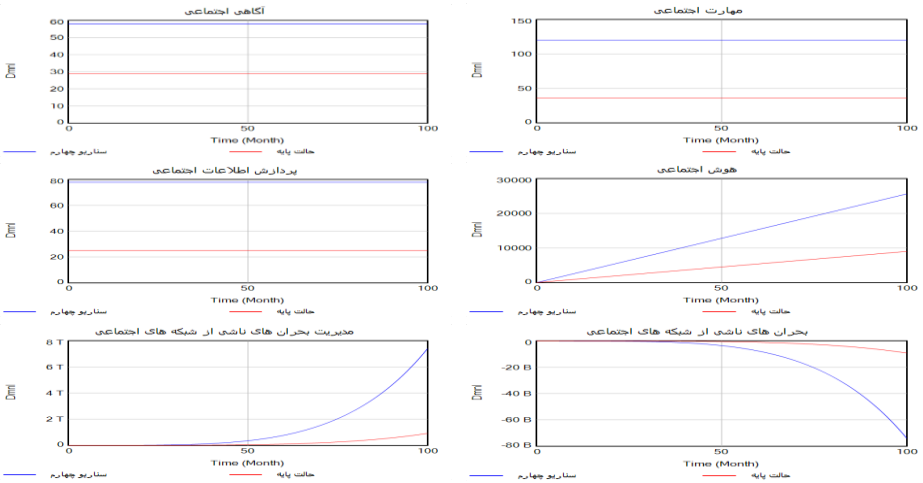


شکل ۵: نتایج شبیه‌سازی سناریو سوم

Figure 5: *Simulation Results of the Third Scenario*

شبیه‌سازی سناریو سوم مشخص کرد که افزایش شاخص‌های مؤلفه پردازش اطلاعات اجتماعی متغیر هوش اجتماعی را به میزان قابل توجهی افزایش می‌دهد که با افزایش متغیر هوش اجتماعی متغیر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی نیز افزایش یافته که منجر به کاهش میزان بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی می‌گردد.

سناریو چهارم: تغییرات هوش اجتماعی و تأثیر آن بر بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی



شکل ۶: نتایج شبیه‌سازی سناریو چهارم

Figure 6: *Simulation Results of the Fourth Scenario*

همانطور در شکل ۶ قابل مشاهده است؛ نتایج شبیه‌سازی سناریو چهارم بیان می‌کند که با افزایش شاخص‌های مؤلفه‌های آگاهی اجتماعی، مهارت اجتماعی و پردازش اطلاعات اجتماعی متغیر هوش اجتماعی به میزان بسیار بالایی افزایش یافته و به دنبال آن متغیر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی نیز به میزان بسیار زیادی افزایش می‌یابد که با افزایش این متغیر، بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی به میزان قابل توجه و مناسبی کاهش خواهد یافت.

نتیجه‌گیری

همانطور که مطرح شد این پژوهش به دنبال مدلسازی مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر هوش اجتماعی بود. در همین راستا با مرور متون و منابع علمی

مرتبط با موضوع، مؤلفه‌ها و شاخص‌های هوش اجتماعی و بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی تعیین شد. سپس با تدوین و توزیع پرسشنامه ماتریسی، بین خبرگان مشخص شده، پاسخ‌های آنان جمع‌آوری و با استفاده از رویکرد پویایی‌شناسی سیستم‌ها و به کمک نرم‌افزار ونسیم مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر هوش اجتماعی مدلسازی گردید. در ادامه با شبیه‌سازی مدل ساخته شده در حالت پایه و حالات مختلف (چهار سناریو) و مقایسه نمودارهای بدست آمده از شبیه‌سازی سناریوها با نمودار شبیه‌سازی شده در حالت پایه، حالات مختلف بررسی شده و تأثیر مثبت و منفی عوامل تعیین شده بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی مشخص شد.

سناریوی اول نشان می‌دهد که افزایش شاخص‌های آگاهی اجتماعی و به دنبال آن بالا رفتن سطح آگاهی اجتماعی افراد باعث استفاده مفید از شبکه‌های اجتماعی و مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی شده و در پی آن کاهش بحران‌های ناشی از این شبکه‌ها را به دنبال دارد. از این‌رو پیشنهاد می‌شود سازمان ملی فضای مجازی در راستای توسعه آگاهی اجتماعی کاربران بدین شرح اقدام کند: با تولید محتوا در قالب فیلم‌های کوتاه، محتوای صوتی، متنی و ... در شبکه‌های اجتماعی، مهارت‌های شناخت اجتماعی، همدلی و درک همدلانه در بین کاربران را توسعه دهد. علاوه بر این، با تصویب قوانین راهبری فضای مجازی و ارایه آموزش‌های مناسب به کاربران در بستر شبکه‌های اجتماعی، مدارس و دانشگاه‌ها و ... نسبت به ارتقای سواد رسانه‌ای و سطح سازگاری و تطابق اجتماعی کابران اقدام کند.

شبیه‌سازی سناریوی دوم مشخص ساخت که بالا بردن شاخص‌های مهارت اجتماعی در بین کاربران باعث استفاده اثربخش‌تر از شبکه‌های اجتماعی شده و مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی را به دنبال دارد که خود منجر به کاهش بحران‌های ناشی از این شبکه‌ها می‌شود. از این‌رو در راستای توسعه مهارت‌های اجتماعی کاربران پیشنهاد می‌شود: مدارس و دانشگاه‌ها با برگزاری کلاس‌های مهارت‌آموزی در اجتماع و توسعه مهارت‌های ارتباطی و کلامی، آن‌ها را در برابر آسیب‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی آماده کرده و از بروز بحران جلوگیری کنند.

بررسی سناریوی سوم نشان داد که افزایش شاخص‌های پردازش اطلاعات اجتماعی موجب استفاده بهتر افراد از شبکه‌های اجتماعی و کاهش بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی می‌گردد. از این‌رو در راستای توسعه پردازش اطلاعات اجتماعی پیشنهاد می‌شود: با کار کردن روی ذهن افراد از دوره کودکی و آموزش نحوه پردازش و تفکیک اطلاعات و نحوه

رفتار مناسب فرد نسبت به تحلیلی که از رفتار طرف مقابل درک کرده است می‌توان از بسیاری از اتفاقاتی که منتج به بروز بحران‌هایی همچون کلاهبرداری اینترنتی، هک کردن و ... می‌شود جلوگیری کرد.

بررسی سناریوی چهارم مشخص کرد که افزایش توأمان مؤلفه‌های هوش اجتماعی به صورت همزمان اعم از مهارت اجتماعی، شناخت اجتماعی و پردازش اطلاعات اجتماعی به میزان چشم‌گیری هوش اجتماعی افراد را بالا برده و موجب می‌شود افراد از شبکه‌های اجتماعی اثربخش‌ترین استفاده را داشته باشند و تا حدود زیادی در بحران‌های ناشی از این شبکه‌ها گرفتار نشوند.

پیشنهادات پژوهش

در پایان با جمع‌بندی نتایج این سناریوها می‌توان اقداماتی به شرح زیر را پیشنهاد کرد:

- برگزاری کلاس‌های آموزشی در رابطه با نحوه استفاده مفید کاربران از شبکه‌های اجتماعی و ایجاد مهارت‌های اجتماعی مناسب در افراد.
- تقویت پردازش اطلاعات اجتماعی افراد از طریق برگزاری کلاس‌های آموزشی و کارگاه‌های آموزشی در سطح کشور.
- برگزاری کلاس‌ها و کارگاه‌های آموزشی در رابطه با اقدامات لازم جهت حفظ حریم خصوصی.
- تقویت آگاهی اجتماعی افراد و خودداری افراد از اعتماد به هر شبکه اجتماعی خارجی از طریق ساخت ویدئوهایی.
- به وجود آوردن فضاهای مجازی داخلی امن‌تر، مورد اعتماد و جذاب‌تر، به نحوی که مخاطبان و کاربران شبکه‌های اجتماعی خارجی به سمت آن کشش پیدا کنند.
- ایجاد فضایی امن و قابل کنترل توسط والدین برای فرزندانی که دارای اکانت در شبکه‌های اجتماعی هستند به‌گونه‌ای که بتوانند اتفاقات موجود در اکانت فرزند خود را تحت نظر داشته باشند.

در پایان با توجه به محدودیت زمانی در جمع‌آوری داده‌ها و اندازه‌گیری تغییرات متغیرها در طول زمان به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود این متغیرها را در مدت زمانی طولانی‌تر و با وسعتی بیشتر مورد بررسی قرار دهند تا تحلیلی دقیق‌تر در رابطه با این موضوع صورت گیرد.

References:

Dehghan, R.; Nasiri, V. (2013). "Internet addiction and its consequences on different aspects of education", Tarbiat Tablighi Research Journal, 7(4), pp. 141-158. (Persian).

Sadeghi, F.; Heydari, M. (2019). "Pathology of the role of virtual social networks in the education of teenagers", educational and psychological studies of the family, 2(1), pp. 95-119. (Persian).

Zarin, M. (2018). Identifying and prioritizing factors affecting the use of social media for the effectiveness of crisis management, Master's Thesis, Faculty of Humanities, Islamic Azad University, Damavand Branch, 62-64. (Persian).

Abri Lavasani, M. (2015). The impact of social networks on environmental perception with an emphasis on crisis management, Master's thesis, Faculty of Industrial Engineering, Ivanka University, p.16. (Persian).

Ale Seyed Ghafur, S. M.; Mohammadifar, N.; Roomi, F. (2023). "The Role of Social Networks in Intergenerational Cultural Change in Khuzestan Province", Quarterly Journal of Social Development (Previously Human Development), 18(1), pp. 97-126. (Persian).

Atabi, N.; Tabasi Lotfabadi, V.; Sang Sefidi, N. Bahramzadeh, Mohammadreza (2020). "An overview of the history and structure of social media", Journal of New Researches in Entrepreneurship Management and Business Development, 2(2), pp. 362-376. (Persian).

Atash Faraz, M. (2018). The role of social networks in the prevention of social crises with an emphasis on the mediating variable of social awareness (the case of Tehrani citizens), Master's Thesis, Faculty of Humanities, Islamic Azad University, East Tehran Branch, p.36. (Persian).

Ebrahiminejad Rafsanjani, M. (2018). Basics of crisis management (natural and organizational crises), Tehran: Samit Publications, pp. 44-102. (Persian).

Furqani, M. M.; Mohajeri, R. (2017). "The relationship between the amount of use of virtual social networks and changes in the lifestyle of young people", Modern Media Studies Quarterly, 13(4), pp. 259-292. (Persian).

Haqshenas, M. Seluki, F. (2016). “Social networks, their advantages and the incidence of harm in Iranian youth”, Media Management, 37(5), pp. 41-53. (Persian).

Jorfi, H.; Ramezankhani, S.; Bavi, L. (2025). “Sociological Study of the Effect of Family Communication Patterns on Dependence on Virtual Space; Mediating role of Basic Psychological Needs in Farhangian University of Khuzestan Students”, Quarterly Journal of Social Development (Previously Human Development), 19(4), pp. 289-322. (Persian).

Keshavarz, F. (2013). The relationship between creativity and social intelligence with entrepreneurial skills, Master's thesis, Faculty of Psychology and Social Sciences, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, p.12. (Persian).

Manzeli, A. A. (2021). “Studying the impact of virtual social media on the formation of social crisis using hierarchical analysis”, National Security Scientific Quarterly, 44(12), pp. 237-266. (Persian).

Mojarad, A. (2017). Investigating the effect of social intelligence on the moral and social identity of the employees of Ardabil Province Water and Sewerage Company, Master's Thesis, Islamic Azad University, Garami Branch, p. 54. (Persian).

Nejabat, N. (2017). Presenting the strategic crisis management model based on the four-layer model, in order to integrate information within the organization, Master's Thesis, Faculty of Architecture, University of Architecture and Art, p. 26. (Persian).

Parsamehr, M.; Rasoulinejad, S; P.; Hoseinian, S. E. (2024). “The Role of Virtual Social Media Networks on Tending Toward Participating in Modern Social Movments (The Case study of Yasuj Citizens)”, Quarterly Journal of Social Development (Previously Human Development), 18(4), pp. 35-66. (Persian).

Rabiei, D.; Madbari, B.; Mahmoudi, M. (2018). “Compilation of the communication model of social intelligence and social responsibility”, Social Order Quarterly, 12(3), pp. 27-50. (Persian)

Rahnama, H. (2018). Investigating the impact of emotional intelligence on crisis management (case study: Inglebal Cooperative Company), Master's Thesis, Islamic Azad University, Shahryar Branch, p. 33. (Persian).

Ranjabar, S. (2017). Comparison of social intelligence, social self-efficacy and self-differentiation in gifted and normal students, master's thesis, faculty of educational sciences and psychology, Islamic Azad University, Maroodasht branch, pp. 24-25. (Persian).

Rostami, M.; Jamily Oskoi, R.; Neshat, E.; Furqani, M. (2016). "Investigating the impact of social networks on the culture and religious beliefs (identity) of users of a case study: users of Isfahan Province", Scientific-Research Quarterly of Social Sciences of Islamic Azad University, Shushtar Branch, 37(11), pp. 72-45. (Persian).

Shahriari, S. (2019). The relationship between social intelligence and the degree of addiction to virtual social networks among male and female high school students in Rodan city, master's thesis, Islamic Azad University, Bandarlange branch, pp. 19-22. (Persian).

Suri, A. (2014). "Principles, foundations and approaches of crisis management (with emphasis on social crises)", Crisis Management Quarterly, 24(7), pp. 98-139. (Persian).

Zarin Nam, M. (2018). Identifying and prioritizing factors affecting the use of social media for effective crisis management, master's thesis, faculty of humanities, Islamic Azad University, Damavand branch, p. 31. (Persian).

Modeling Crisis Management Caused By Social Networks Based On Social Intelligence with Systems Dynamics Approach

Alireza Mortezazadeh[1], *Behnam Golshahi (Ph.D)*[2]

Doi: 10.22055/qjsd.2025.47120.2958

Abstract:

The current research has been conducted with the aim of managing crises caused by social networks based on social intelligence with the system dynamics approach. This research is of developmental-applied type, which was carried out with descriptive-causal method. The statistical population includes experts from academic centers, crisis management organization, and national cyber space organization, who have at least a master's degree, executive records of more than 15 years and graduates of fields related to the research topic which 35 people were selected by purposeful sampling to distribute the questionnaire. The validity of the questionnaire was confirmed by the content method as well as reliability by the retest method. Data analysis was done with systems dynamics approach using vensim software. To simulate the collected data, four scenarios were selected and simulated. The results illustrated that the increase in the components of social intelligence (social awareness, social skills and social information processing) simultaneously and with each other greatly increases the social intelligence of people, and increasing this intelligence to a large extent makes people in crises caused by do not get caught in these networks. Finally, the necessary suggestions were presented in order to manage crises caused by social networks based on social intelligence components.

Key Concepts: *Crisis Management, Social Network, Social Intelligence, System Dynamics*

[1] M.Sc. Human Capital Institute, Command & Staff University of I.R.I Army, Tehran, Iran, alirezamortezazadeh32@gmail.com

[2] Associate Prof. in HRM Group, Human Capital Institute, Command and Staff University of I.R.I Army, Tehran, Iran (Corresponding Author), golshahi@casu.ac.ir

© 2019 by the authors. Licensee SCU, Ahvaz, Iran. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0 license) (http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).