

مدل ساختاری مولفه‌های هوش اجتماعی اثرگذار بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی

علیرضا مرتضی‌زاده^۱، بهنام گلشاهی^{۲*}

چکیده

پژوهش حاضر با هدف طراحی مدل ساختاری مولفه‌های هوش اجتماعی اثرگذار بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی انجام شده است. این پژوهش از منظر هدف، کاربردی؛ از منظر راهبرد اجرای پژوهش، توصیفی از نوع موردی-اکتشافی؛ از منظر روش گردآوری داده‌ها، کتابخانه‌ای (مطالعه اسناد و مدارک و متون علمی) و میدانی (ابزار مصاحبه نیمه ساختاریافته و پرسشنامه)؛ از منظر نوع داده، آمیخته (کیفی- کمی)؛ و از جهت مقطع زمانی، تک مقطعی است. جامعه آماری شامل صاحب نظران مراکز دانشگاهی، کارشناسان سازمان مدیریت بحران شهر تهران و کارشناسان سازمان ملی فضای مجازی است که دارای حداقل مدرک کارشناسی‌ارشد و سوابق اجرایی بالای ۲۰ سال بوده‌اند. تعداد ۱۰ نفر از خبرگان برای مصاحبه به روش هدفمند و تا مرحله اشباع نظری داده‌ها و ۱۳۶ نفر برای توزیع پرسشنامه انتخاب شدند. روایی ابزارها به روش محتوایی و پایایی مصاحبه به روش کدگذاری در زمان دیگر و پایایی پرسشنامه با روش ضریب آلفای کرونباخ و مرکب محاسبه گردید. تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی به روش تحلیل تماتیک و داده‌های کمی به روش معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزار Smart-Pls 3 انجام شد. نتایج پژوهش منتج به شناسایی مولفه‌های هوش اجتماعی ذیل ۳ مولفه؛ آگاهی اجتماعی، مهارت اجتماعی و پردازش اطلاعات اجتماعی و بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی ذیل ۳ مولفه؛ مدیریت بحران‌های جمعی، مدیریت بحران‌های فردی و مدیریت بحران‌های امنیتی شد. در بخش کمی نیز اثرات هریک از سه مولفه هوش اجتماعی بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی محاسبه شد. در پایان نیز پیشنهادهای لازم در راستای مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی ارائه شد.

واژه‌های کلیدی: هوش اجتماعی، بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی، آگاهی اجتماعی، مهارت اجتماعی، پردازش اطلاعات اجتماعی.

۱. کارشناسی ارشد مدیریت بحران، دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا، تهران، ایران.

alirezamortezazadeh32@gmail.com

۲. دانشیار مدیریت منابع انسانی، دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا، تهران، ایران (نویسنده مسئول).

b.golshahi@casu.ac.ir

مقدمه

در عصر حاضر، شبکه‌های اجتماعی دیگر صرفاً بسترهایی برای اشتراک‌گذاری محتوا یا گونه‌ای از وب‌سایت‌ها محسوب نمی‌شوند، بلکه به عنوان رسانه‌هایی نوین و اثرگذار، نقشی بنیادین در شکل‌دهی و بازتعریف ساختارهای اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و حتی سیاسی ایفا می‌کنند. در دهه‌ی اخیر، این فضاها با تغییر الگوهای ارتباطی و از میان برداشتن محدودیت‌های زمانی و مکانی، موجب دگرگونی در سبک زندگی، ارزش‌ها و نگرش‌های فردی و جمعی شده‌اند (Shifman et al, 2025). پژوهش‌ها نشان می‌دهد که شبکه‌های اجتماعی به بستری برای تولید و بازتولید هویت اجتماعی، تعاملات فرهنگی، و گسترش سرمایه اجتماعی دیجیتال شده‌اند (Pérez-Torres, 2025). از یک سو، این شبکه‌ها فرصت‌هایی نو برای توسعه‌ی کسب‌وکارهای دیجیتال، آموزش الکترونیک، تبلیغات هدفمند و ارتباطات میان‌فرهنگی فراهم کرده‌اند؛ و از سوی دیگر، چالش‌هایی جدی همچون وابستگی اینترنتی، بحران هویت، تضعیف روابط خانوادگی و گسترش اضطراب اجتماعی را به همراه داشته‌اند (Liṭan, 2025).

در این میان، مفهوم هوش اجتماعی به عنوان یکی از عوامل کلیدی در درک و مدیریت پیامدهای روانی و اجتماعی ناشی از استفاده از شبکه‌های اجتماعی، جایگاه ویژه‌ای یافته است. در دهه‌ی اخیر، تحولات سریع فناوری اطلاعات و ارتباطات موجب شده است که هوش اجتماعی به عنوان یکی از مؤلفه‌های بنیادین در موفقیت فردی، سازمانی و اجتماعی، بیش از پیش مورد توجه پژوهشگران و سیاست‌گذاران قرار گیرد. در جهانی که تعاملات انسانی به‌طور فزاینده‌ای در بسترهای دیجیتال و شبکه‌های اجتماعی صورت می‌گیرد، توانایی درک، تحلیل و مدیریت روابط اجتماعی، نقشی حیاتی در سازگاری روانی و اجتماعی افراد ایفا می‌کند. هوش اجتماعی دیگر صرفاً یک مهارت نرم یا ویژگی شخصیتی محسوب نمی‌شود، بلکه نوعی سرمایه شناختی-اجتماعی است که به افراد کمک می‌کند تا در محیط‌های پیچیده، چندفرهنگی و مبتنی بر فناوری، تعاملات مؤثر و سازنده‌ای برقرار کنند (Shanmugasundaram and Tamilarasu, 2023).

هوش اجتماعی شامل مجموعه‌ای از توانایی‌هاست که فرد را قادر می‌سازد احساسات و مقاصد دیگران را درک کرده، واکنش‌های خود را به‌طور هوشمندانه تنظیم کند و در نهایت، ارتباطی همدلانه و مؤثر برقرار سازد. پژوهش‌های جدید نشان داده‌اند که مؤلفه‌های اصلی هوش اجتماعی از جمله آگاهی اجتماعی، تنظیم هیجانات، همدلی، و مهارت‌های ارتباطی نقش تعیین‌کننده‌ای در ارتقای سلامت روان، انسجام اجتماعی و رضایت از زندگی دارند (Kokubun et al, 2025).

(Ghrayeb et al, 2025). افزون بر این، شواهد علمی حاکی از آن است که آموزش و پرورش مهارت‌های مبتنی بر هوش اجتماعی، می‌تواند میزان تاب‌آوری روانی و کنترل هیجانی افراد را در برابر چالش‌های محیطی و دیجیتال افزایش دهد (Flynn et al, 2024; Elbertson et al, 2025). با گسترش فضای مجازی، ضرورت تقویت هوش اجتماعی در نسل‌های جوان بیش از هر زمان دیگری احساس می‌شود. در چنین شرایطی، آموزش سواد اجتماعی-دیجیتال، خودآگاهی هیجانی و توانایی‌های همدلی در بسترهای آنلاین، به‌عنوان راهبردهایی اساسی برای کاهش تنش‌ها، سوءتفاهم‌ها و رفتارهای پرخطر مطرح شده‌اند. پژوهش‌های اخیر حتی نشان می‌دهند که بین سطح هوش اجتماعی و میزان گرایش به رفتارهای سایبری منفی مانند پرخاشگری آنلاین یا وابستگی به شبکه‌های اجتماعی رابطه معکوس وجود دارد (Güçlü-Aydoğan et al., 2025; Zhao et al., 2025; Lahti et al., 2024).

بنابراین، توسعه و تقویت هوش اجتماعی نه تنها یک نیاز فردی بلکه ضرورتی اجتماعی محسوب می‌شود؛ چراکه جوامع هوشمند امروز، برای حفظ انسجام، همزیستی مسالمت‌آمیز و سلامت روانی اعضای خود، نیازمند شهروندانی هستند که قادر به درک متقابل، گفت‌وگو و همدلی در جهان پیچیده و به‌هم‌پیوسته کنونی باشند. به همین منظور پژوهش حاضر در پی ایجاد مدل ساختاری مولفه‌های هوش اجتماعی اثرگذار بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی می‌باشد.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

هوش اجتماعی

در عصر حاضر، با گسترش فضای مجازی و افزایش تعاملات آنلاین، مفهوم هوش اجتماعی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های کلیدی در موفقیت فردی، سازمانی و اجتماعی، بیش از پیش مورد توجه پژوهشگران و سیاست‌گذاران قرار گرفته است. تحولات سریع فناوری اطلاعات و ارتباطات موجب شده است که هوش اجتماعی به‌عنوان نوعی سرمایه شناختی-اجتماعی، به افراد کمک کند تا در محیط‌های پیچیده، چندفرهنگی و مبتنی بر فناوری، تعاملات مؤثر و سازنده‌ای برقرار کنند. مطالعات اخیر نشان می‌دهند که آموزش و پرورش مهارت‌های مبتنی بر هوش اجتماعی، می‌تواند میزان تاب‌آوری روانی و کنترل هیجانی افراد را در برابر چالش‌های محیطی و دیجیتال افزایش دهد (Ibrahim et al, 2024). به‌ویژه در نسل Z، استفاده از رسانه‌های اجتماعی و برنامه‌های آموزشی دیجیتال می‌تواند مهارت‌های تفکر انتقادی، ارزیابی اطلاعات و مهارت‌های اجتماعی را تقویت کند (Maisuroh et al, 2024). این رویکردها به‌عنوان راهبردهایی اساسی

برای کاهش تنش‌ها، سوء تفاهم‌ها و رفتارهای پرخطر مطرح شده‌اند. در این زمینه، مدل‌های مختلفی برای سنجش و تقویت هوش اجتماعی ارائه شده‌اند. یکی از این مدل‌ها، مدل هوش اجتماعی سیلوار، مارتین یوسن و داهل (۲۰۰۱) است که هوش اجتماعی را در قالب سه مؤلفه‌ی آگاهی اجتماعی، مهارت اجتماعی و پردازش اطلاعات اجتماعی تعریف می‌کند که شامل:

- آگاهی اجتماعی: درک درست از احساسات دیگران از ارکان موفقیت در فعالیت‌های اجتماعی است. (رابطه بین خلاقیت و هوش اجتماعی با مهارت‌های کارآفرینی) این مولفه 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 (Harris, 2022). این مولفه شاخص‌هایی را شامل می‌شود که عبارتند از: همدلی اولیه، هماهنگ‌سازی، درک همدلانه، شناخت اجتماعی.

- مهارت اجتماعی: که در مدیریت روابط، نفوذ ارتباطات، رهبری، همکاری و مشارکت گروهی، بسیار اثرگذار است. (رابطه بین خلاقیت و هوش اجتماعی با مهارت‌های کارآفرینی) این مولفه 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 (مجرد، ۱۳۹۷). که از یکسری شاخص‌ها تشکیل شده است شامل: هماهنگی و انطباق، ابراز وجود، اثرگذاری، ابراز توجه و رسیدگی.

- پردازش اطلاعات اجتماعی: به معنی داشتن توانایی برای درک، فهم و پیش‌بینی رفتار و احساسات دیگران. این مولفه بر توانایی درک و فهم و پیش‌بینی رفتارها و احساسات دیگران تأکید می‌کند و توانایی فهم پیام‌های غیرکلامی، کلامی، پنهانی و آشکار در ارتباطات را اندازه‌گیری می‌کند (ربیعی و همکاران، ۱۳۹۸). که این مولفه نیز از شاخص‌های تشکیل می‌گردد که شامل: رمزگردانی سرنخ‌های اجتماعی، تفسیر ذهنی و بازنمایی اطلاعات (تشخیص)، روشن کردن، جست‌وجوی پاسخ‌های اجتماعی ممکن.

مدیریت بحران

در تعاریف جدید، مدیریت بحران به‌عنوان فرایند سازماندهی و برنامه‌ریزی دستگاه‌های اجرایی و مقامات مسئول شناخته می‌شود که هدف آن، مشاهده و تحلیل یکپارچه بحران‌ها و اتخاذ اقدامات پیشگیرانه یا کاهش‌دهنده اثرات بحران است. مدیریت بحران در واقع نظامی علمی و کاربردی است که با جمع‌آوری اطلاعات، تحلیل شرایط و آماده‌سازی ابزارهای لازم سعی می‌کند

وقوع بحران‌ها را پیشگیری کند و در صورت وقوع، عملیات امداد و بازگرداندن وضعیت به حالت عادی را تسهیل نماید (Oscarsson, 2022).

نظریه‌ها و دیدگاه‌های مختلف مدیریت بحران شامل موارد زیر است:

مکتب رفتاری: این دیدگاه بر نقش رفتارهای انسانی در تشدید یا کاهش بحران‌ها تمرکز دارد و تأکید می‌کند که تصمیمات غیراصولی می‌توانند اثر بحران‌ها را افزایش دهند و استفاده از فناوری و علم در پیشگیری از بحران‌ها حیاتی است (Jong, 2025).

مکتب ساختاری: این دیدگاه معتقد است که بحران‌ها به دلیل ساختارهای اقتصادی و اجتماعی نابرابر، به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه، شدت پیدا می‌کنند و توجه صرف به مسائل اقتصادی کلان بدون در نظر گرفتن اقلیت آسیب‌پذیر می‌تواند پیامدهای بحران را تشدید کند (Le et al, 2021).

شبکه‌های اجتماعی

در عصر حاضر، شبکه‌های اجتماعی مجازی به مجموعه‌ای از سرویس‌های مبتنی بر وب اطلاق می‌شوند که به کاربران امکان می‌دهند پروفایل شخصی ایجاد کرده و با سایر اعضای شبکه ارتباط برقرار کنند، اطلاعات، محتوا و علاقه‌مندی‌های خود را به اشتراک بگذارند (Fan et al, 2021). این شبکه‌ها بخشی از فناوری وب و از مصادیق برجسته رسانه‌های اجتماعی محسوب می‌شوند و با فراهم کردن تعاملات گسترده و در دسترس، نسبت به سایر پلتفرم‌ها امکان ارتباطی عمیق‌تر و پویاتر را برای کاربران فراهم می‌کنند (Anderson et al, 2022).

شبکه‌های اجتماعی مجازی را می‌توان از نظر فناوری و کاربرد به چند دسته تقسیم کرد: شبکه‌های اجتماعی تحت وب: مانند فیسبوک و لینکدین، که کاربران می‌توانند از طریق مرورگر وب به تعامل بپردازند.

شبکه‌های اجتماعی موبایل‌محور: مانند واتساپ و اینستاگرام، که عمدتاً با اپلیکیشن‌های موبایل مورد استفاده قرار می‌گیرند.

شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر محتوا: مانند یوتیوب و تیک‌تاک، که کاربران محور اصلی تولید محتوا هستند.

میکرو بلاگ‌ها: مانند توییتر، که امکان انتشار سریع و کوتاه پیام‌ها را فراهم می‌کنند (Shahbaznezhad et al, 2021).

از نظر کاربرد اجتماعی، شبکه‌های اجتماعی به دو نوع مجازی و غیرمجازی تقسیم می‌شوند. شبکه‌های غیرمجازی در محیط واقعی و توسط گروه‌های محلی ایجاد می‌شوند، در حالی که

شبکه‌های مجازی مبتنی بر اینترنت بوده و کاربران می‌توانند علاقه‌مندی‌ها، افکار و فعالیت‌های خود را در سطح گسترده به اشتراک بگذارند (kim et al, 2021).

کارکردهای شبکه‌های اجتماعی مجازی بسیار متنوع و گسترده است، از جمله: سازماندهی گروه‌های اجتماعی مجازی: امکان تشکیل گروه‌ها و انجمن‌های تخصصی و عمومی. توسعه مشارکت اجتماعی: ایجاد فرصت برای تعامل و همکاری میان افراد در سطوح مختلف. تولید و اشتراک‌گذاری محتوا: کاربران می‌توانند محتوای خود را منتشر کنند و بازخورد دریافت نمایند.

کارکرد آموزشی و پژوهشی: امکان برگزاری کلاس‌ها، سمینارها و دوره‌های آنلاین. کارکرد فرهنگی و سیاسی: ابزارهایی برای اطلاع‌رسانی و فعالیت‌های مدنی و فرهنگی. تبلیغات و بازاریابی دیجیتال: فرصت‌های تبلیغاتی هدفمند و تحلیل رفتار کاربران. (Castiglione, 2025).

مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی

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. نفوذ شبکه‌های اجتماعی مجازی بر تمام ابعاد زندگی انسان‌ها از یک سو استقلال طلبی، رشد شناختی و اجتماعی نوجوان و از سوی دیگر تربیت جوانان را تحت تاثیر قرار داده است. این اقدامات روزمره در پشت ظاهر آرام خود آسیب‌های فردی و اجتماعی زیادی به دنبال دارد (صادقی و حیدری، ۱۳۹۹). که عبارتند از؛ تخریب روابط اجتماعی و انزوای اجتماعی: استفاده بیش از حد از شبکه‌های اجتماعی می‌تواند به تخریب روابط اجتماعی و انزوای اجتماعی منجر شود. (Bonsaksen, 2023). این موضوع می‌تواند از طریق کاهش کیفیت و رضایت از روابط، افزایش درگیری‌ها و ایجاد احساس تنهایی و بی‌ارتباطی در میان جمع، حتی در محیط‌های شلوغ و اجتماعی، رخ دهد. بحران هویت و خودبیگانگی: این پدیده به این دلیل رخ می‌دهد که افراد در این فضاها ممکن است با هویت‌های متفاوتی خود را نشان دهند و با گروه‌های مختلفی در ارتباط باشند، که این امر می‌تواند با هویت واقعی آنها در تضاد باشد (Helm, 2022). نیهیلیسم ارزشی: این می‌تواند ناشی از مواردی مانند قرار گرفتن در معرض اطلاعات متناقض، فقدان مرجعیت یا بی‌اعتمادی به اطلاعات ارائه شده در شبکه‌های اجتماعی باشد، در نتیجه، فرد ممکن است احساس کند هیچ چیز ارزش پایبندی ندارد و این امر می‌تواند بر نگرش و رفتار او در دنیای واقعی نیز تأثیر بگذارد (Soraya, 2025).

آسیب‌های جسمی: این آسیب‌ها شامل مشکلات چشمی، گردن‌درد، کمردرد، آسیب به انگشتان دست، چاقی و مشکلات خواب هستند. آسیب‌های روانشناختی: این شبکه‌ها می‌تواند آسیب‌های روانشناختی متعددی از جمله اضطراب، کاهش اعتماد به نفس، و ... را به همراه داشته باشد (شهریاری، ۱۳۹۹). اعتیاد به شبکه‌های مجازی: نوعی اختلال رفتاری است که با استفاده اجباری و بیش از حد از شبکه‌های اجتماعی، با وجود پیامدهای منفی آن، شناخته می‌شود (مهدی‌پور، ۱۳۹۷). افسردگی: استفاده بیش از حد از شبکه‌های اجتماعی می‌تواند با افسردگی مرتبط باشد. اختلال‌های جنسی و روابط نابهنجار: استفاده از شبکه‌های اجتماعی می‌تواند تأثیرات متعددی بر روابط جنسی و رفتارهای جنسی افراد داشته باشد، این تأثیرات می‌توانند شامل ایجاد یا تشدید اختلالات جنسی، ترویج رفتارهای جنسی ناسالم و ایجاد روابط نابهنجار باشند. (صادقی و حیدری، ۱۳۹۹). تأثیرات منفی رفتاری: استفاده بیش از حد از شبکه‌های اجتماعی می‌تواند تأثیرات منفی رفتاری مختلفی از جمله کاهش تمرکز، کاهش روابط اجتماعی و ایجاد احساس نارضایتی و مقایسه با دیگران را به دنبال داشته باشد، همچنین، این پدیده می‌تواند منجر به اختلالات خواب، خستگی، و کاهش انگیزه برای فعالیت‌های روزمره شود (پارسایی، ۱۳۹۹). نقض حریم خصوصی: نقض حریم خصوصی در شبکه‌های اجتماعی به معنای انتشار یا استفاده غیرمجاز از اطلاعات شخصی افراد در این پلتفرم‌ها است. این امر می‌تواند شامل انتشار عکس‌ها، ویدیوها، پیام‌ها یا هر نوع اطلاعات خصوصی دیگر بدون رضایت صاحب آن باشد (Böyük, 2024).

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. به نظر می‌رسد اکثر آسیب‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی به دلیل تأثیر این شبکه‌ها بر مغز فرد و به عبارتی نوعی جنگ شناختی است که با استفاده از تأثیرات بدی که بر روان افراد می‌گذارد باعث بروز مشکل می‌شوند.

پیشینه پژوهش

جدول ۱: تحقیقات پیشین

محقق/ان	سال	عنوان پژوهش	روش پژوهش	نتایج
منزلی	۱۴۰۱	مطالعه تأثیر رسانه‌های اجتماعی مجازی در شکل‌گیری بحران اجتماعی با استفاده از تحلیل سلسله مراتبی	کتابخانه‌ای- میدانی (مصاحبه)	کارکردهای رسانه‌های اجتماعی در ۷ حوزه آموزش و آگاهی بخشی، رصد و پایش، اطلاع‌یابی، خوداظهاری- عاطفی، انسجام بخشی و بسیج شبکه‌ای، خود نظارتی و اطلاع‌رسانی همگانی می‌باشد که طبق نتایج بدست آمده در تحقیق اطلاع‌رسانی بیشترین تأثیر را در هدایت و تحریک مخاطبان در بحران‌های اجتماعی داشته و کمترین نقش را خوداظهاری دارد.
آتش‌فراز	۱۳۹۸	نقش شبکه‌های اجتماعی در پیشگیری از بحران‌های اجتماعی با تأکید بر متغیر میانجی آگاهی اجتماعی (مورد مطالعه شهروندان تهرانی)	کتابخانه‌ای- میدانی (پرسشنامه ۵)	طبق نتایج این تحقیق مشخص شد که با اطمینان ۹۵ درصد آگاهی اجتماعی نیز در پیشگیری از بحران اجتماعی نقش دارد. پس می‌توان نتیجه گرفت که آگاهی اجتماعی در طبقات مختلف اجتماع شناسایی شده و نهایتاً به شناسایی انواع بحران‌های مرتبط با جامعه نیز پرداخته شود.
سیمئونیس و همکاران	۲۰۱۹	آسیب‌های جانبی برنامه‌های فیس بوک: دوستان، ارائه‌دهندگان، وابستگی متقابل به حریم خصوصی	پیمایشی/ پرسشنامه	کثرت عظیم کاربران بسیار نگران هستند و می‌خواهند مکانیزم‌های اعلان و کنترل در مورد جمع‌آوری اطلاعات توسط برنامه‌های نصب شده انجام شود. همچنین طبق نظرسنجی مشخص شد که کاربران می‌خواهند برنامه‌هایی را که باعث آسیب‌های جانبی می‌شود حذف کنند.
داستانی و همکاران	۲۰۱۹	فرصت‌ها و آسیب‌های شبکه‌های اجتماعی مجازی از دیدگاه دانشجویان؛ تجربه کاربران ایرانی	توصیفی- پیمایشی/ پرسشنامه	اینترنت و شبکه‌های اجتماعی هم از نظر کارکردهای مفید و هم کارکردهای منفی می‌تواند بسیار قدرتمند جلوه کند، همچنین نتایج این تحقیق نشان داد که شبکه‌های اجتماعی تلگرام و اینستاگرام بیشترین استفاده را دارند. همچنین شبکه اجتماعی تلگرام بیشترین محبوبیت را در بین دانشجویان دارد. تبلیغات ضد دینی، تشکیل و انتشار شایعات و اخبار کذب، نقض حریم شخصی، استفاده نامناسب و غیر آموزشی از این شبکه‌ها از آسیب‌های

مدل ساختاری مولفه‌های هوش اجتماعی اثرگذار بر مدیریت ... / ۹

نتایج	روش پژوهش	عنوان پژوهش	سال	محقق/ان
شبکه‌های اجتماعی هستند که تبلیغات ضد دینی و القای شبهه از مهمترین پیامدهای منفی استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی می‌باشد.				
نتایج نشان داد که اضطراب اجتماعی بالا و خودپنداره پایین باعث می‌شود افراد ارتباط کامپیوتری (CMC) را به جای ارتباط رو در رو (FTF) ترجیح دهند. این رفتار ترجیحی می‌تواند منجر به استفاده مشکل‌ساز از اینترنت و شبکه‌های اجتماعی شود، به عنوان یک رفتار جبرانی برای مقابله با ترس از ارزیابی منفی. علاوه بر این، مسیرهای غیرمستقیم بین متغیرها تفاوت‌هایی را در گزینه‌های استفاده مشکل‌ساز نشان داد: اعتیاد به اینترنت (PIU) بیشتر با انگیزه گمنامی و محافظت از خود مرتبط است. استفاده مشکل‌ساز از شبکه‌های اجتماعی (SNS) بیشتر با انگیزه کنترل اجتماعی و مدیریت تصویر خود مرتبط است.	کمی- توصیفی/ پرسشنامه	ارتباط و سازوکارهای زمینه‌ای ترس‌های اجتماعی و استفاده مشکل‌ساز از شبکه‌های اجتماعی: تحلیلی با مدل‌سازی معادلات ساختاری	۲۰۲۰	زسیدو و همکاران
استفاده از بحران کووید-۱۹ برای هدایت کاربران به موضوعات نامرتبط و گسترده‌ی اطلاعات پزشکی غیرمعتبر تأثیر حیاتی بر افکار عمومی و بحران روانی داشته است. انتشار سریع اطلاعات نادرست در شبکه‌های اجتماعی می‌تواند منجر به ترس و اضطراب روانی، توصیه‌های پزشکی غلط و اختلالات اقتصادی شود. استفاده از کاربران معتبر، توسعه‌دهندگان محتوا و افراد تأثیرگذار در حوزه‌های تخصصی می‌تواند به کاهش آسیب‌ها و مدیریت بهتر انفودمی کمک کند. پژوهش، راهنمایی‌های عملی و نظری برای مدیریت شبکه‌های اجتماعی در بحران‌ها، سیاست‌گذاری محتوا و راهکارهای مقابله با انفودمی ارائه می‌دهد. جمع‌بندی نشان می‌دهد برای کاهش آسیب‌های شبکه‌های اجتماعی در بحران‌های جهانی، باید اطلاعات از منابع معتبر منتشر شود و	کمی - تحلیلی	تأثیر حیاتی انفودمی شبکه‌های اجتماعی بر مقابله با پاندمی کووید-۱۹: مطالعه‌ای مبتنی بر توییت و مسیرهای پژوهشی	۲۰۲۰	موراد و همکاران

نتایج	روش پژوهش	عنوان پژوهش	سال	محقق/ان
فعالیت‌های کنترل محتوا و مدیریت انفودمی در دستور کار قرار گیرد.				
نتایج نشان داد که اعتیاد به شبکه‌های اجتماعی با افزایش خطر افسردگی و کاهش سلامت روان و رفاه ذهنی همراه است. همچنین این اعتیاد با افزایش تنهایی و کاهش اندازه شبکه اجتماعی افراد مرتبط بود. شیوع اعتیاد به شبکه‌های اجتماعی در نمونه حدود ۲۳٪ بود. یافته‌ها بر ضرورت اقدامات پیشگیرانه و مداخلات حمایتی برای کاهش اعتیاد به شبکه‌های اجتماعی و محافظت از سلامت روان و عملکرد اجتماعی افراد تاکید دارند.	تحلیلی	اعتیاد به شبکه‌های اجتماعی، پیش‌بینی‌کننده‌ی تضعیف سلامت روان و همچنین انزوای اجتماعی ادراک‌شده و عینی در دانمارک: یک تحلیل طولی مبتنی بر پیمایش ملی پیوندخورده با داده‌های ثبتی	۲۰۲۴	سانتینی و همکاران

بررسی تحقیقات پیشین همچون منزلی (۱۴۰۱)، سانتینی و همکاران (۲۰۲۴)، موراد و همکاران (۲۰۲۰)، زسیدو و همکاران (۲۰۲۰)، سیمئونیدیس و همکاران (۲۰۱۹) و داستانی و همکاران (۲۰۱۹) نشان می‌دهد که در این پژوهش‌ها بر آسیب‌های شبکه‌های اجتماعی پرداخته شده است، همچنین در پژوهش آتش‌فراز (۱۳۹۸) به بررسی تاثیر مولفه هوش اجتماعی بر پیشگیری از بحران‌های شبکه اجتماعی و شناسایی این بحران‌ها پرداخته شده است. در نتیجه پژوهش‌های پیشین بیشتر به دنبال شناسایی و برسی آسیب‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی بودند، اما در پژوهش حاضر تأکید بر بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی و چگونگی بهره‌مندی از مولفه‌های هوش اجتماعی اثرگذار بر مدیریت این بحران‌ها 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 ایجاد مدل ساختاری با استفاده از روش معادلات ساختاری در نرم افزار Smart-Pls پرداخته شده است.

روش پژوهش

از آنجاکه پژوهش حاضر در پی مدل ساختاری مولفه‌های هوش اجتماعی اثرگذار بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی است، در نتیجه از منظر هدف، کاربردی؛ از منظر راهبرد اجرای پژوهش، توصیفی از نوع موردی-اکتشافی؛ از منظر روش گردآوری داده‌ها، کتابخانه‌ای (مطالعه اسناد و مدارک و متون علمی) و میدانی (ابزار مصاحبه نیمه ساختاریافته و پرسشنامه)؛

از منظر نوع داده، آمیخته (کیفی- کمی)؛ و از جهت مقطع زمانی، تک مقطعی است. این پژوهش در دو مرحله اصلی انجام شد. در مرحله نخست، محققان اطلاعات مورد نیاز برای شناسایی مولفه‌های هوش اجتماعی را با مطالعه اسناد و مدارک و متون علمی و انجام مصاحبه با صاحب‌نظران مورد بررسی قرار داده و مبتنی بر تجزیه و تحلیل کیفی بر روی گزاره‌های استخراج شده از متون علمی و اسناد و مدارک و همچنین عبارت‌های بیانی مصاحبه‌شوندگان، به شناسایی مولفه‌های هوش اجتماعی اثرگذار بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی پرداختند. همچنین در مرحله دوم، با تنظیم پرسشنامه محقق‌ساخته و توزیع آن بین نمونه آماری، به ارزیابی اثر هر یک از مولفه‌های هوش اجتماعی بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی پرداخته شد.

جامعه آماری این تحقیق شامل ۲۱۶ نفر از اساتید و صاحب‌نظران دانشگاهی، کارشناسان سازمان ملی فضای مجازی و کارشناسان سازمان مدیریت بحران شهر تهران با حداقل مدرک کارشناسی ارشد و سابقه خدمت بالای ۲۰ سال است. نمونه‌گیری برای اجرای مصاحبه به روش هدفمند قضاوتی و تا مرحله اشباع نظری از بین خبرگان به تعداد ۱۰ نفر انجام شد. همچنین حجم نمونه با فرمول کوکران به تعداد ۱۳۶ نفر محاسبه شد و پرسشنامه‌ها در بین نمونه آماری به روش تصادفی طبقه‌ای با فراوانی کارشناسان سازمان ملی فضای مجازی ۵۲ نفر و دانشگاه‌های تهران ۸۴ نفر توزیع گردید.

روایی سؤالات مصاحبه با تایید خبرگان به روش محتوایی تأیید شد. همچنین روایی نتایج مصاحبه با روش معیار مقبولیت از طریق بازنگری توسط مصاحبه‌شوندگان و قابلیت تأیید از طریق بازبینی و تایید مجدد نتایج در مرحله پایانی بررسی شد. برای سنجش پایایی سؤالات مصاحبه نیز از روش بازآزمون و پرسش‌گری در دو زمان متفاوت استفاده شد تا عدم ابهام در سؤالات و ایجاد درک مشترک در بین مصاحبه‌شوندگان ارزیابی شود. همچنین، پایایی نحوه کدگذاری مصاحبه نیز به روش درصد توافقی در کدگذاری در زمان دیگر محاسبه شد که نتایج آن به میزان ۸۶/۴۱ درصد محاسبه شد. روایی سؤالات پرسشنامه علاوه بر روش محتوایی که به تأیید خبرگان رسید، از طریق روش روایی همگرایی و واگرایی (تشخیصی) در نرم‌افزار Smart-Pls 3 نیز محاسبه شد که نتایج آن در بخش بعدی آمده است. علاوه بر آن، پایایی پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ و پایایی مرکب محاسبه گردید که در بخش تجزیه و تحلیل نتایج آن آمده است.

تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی برگرفته از مطالعه متون و منابع علمی و عبارت‌های بیانی مصاحبه‌شوندگان با تحلیل تماتیک شش مرحله‌ای کلارک و همکاران (۲۰۱۵) و تجزیه و تحلیل داده‌های کمی برگرفته از پرسشنامه با روش مدلسازی معادلات ساختاری در نرم‌افزار Smart-Pls 3.8.2 انجام شد.

یافته‌های پژوهش

الف: تجزیه و تحلیل بخش کیفی (تحلیل تماتیک)

برای تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی حاصل از مرور نظامند منابع علمی و مصاحبه با خبرگان، از روش تحلیل تماتیک کلارک و همکاران (۲۰۱۵) استفاده شد که در شش مرحله زیر انجام شد: مرحله ۱: برای شناسایی مولفه‌های هوش اجتماعی اثرگذار بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی، در ابتدا گزاره‌های منابع علمی و عبارت‌های بیان شده توسط مصاحبه‌شوندگان گردآوری شد و طی چند مرحله مطالعه دقیق آنان، اشرافیت نسبی بر روی داده‌ها بدست آمد (مرحله اول؛ آشنایی با داده‌ها).

مرحله ۲: در این مرحله به کدگذاری مفاهیم برگرفته از محتوای گزاره‌های علمی و عبارت‌های بیان شده خبرگان پرداخته شد (مرحله دوم؛ کدگذاری مفاهیم). در مجموع از بین گزاره‌های اسناد و متون علمی و عبارت‌های بیانی مصاحبه‌شوندگان، تعداد ۷۵ کد استخراج گردید.

مرحله ۳: تلاش شد با حذف کدهای مفاهیم مشابه، ناقص و ناهمگون، همپوشانی و سازگاری بین کدها انجام و تعداد ۱۹ مفهوم گزینشی یا شاخص (مضمون پایه) استخراج شود (مرحله سوم؛ جستجوی شاخص‌ها).

به عنوان نمونه در جدول (۲)، چگونگی دستیابی به مضمون پایه «همدلی اجتماعی» و «مرزگردانی سرنخ‌های اجتماعی» به این شرح بوده است که پس از گردآوری گزاره‌های علمی و نظرات صاحب‌نظران در خصوص مولفه‌های هوش اجتماعی اثرگذار بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی، به دسته‌بندی گزاره‌ها و عبارت‌های بیانی 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 شش کد از گزاره‌ها و عبارت‌های بیانی احصا شد که به شرح جدول زیر است:

جدول ۲: مثالی از چگونگی احصا شاخص‌های گزینشی از عبارات‌های بیانی مصاحبه‌شوندگان و گزاره‌های علمی

عبارات‌های بیانی برگرفته از مصاحبه شوندگان و گزاره‌های علمی	مضمون پایه
<p>(۱) نگرش‌های پیرو اجتماع، که با علاقه‌مندی و توجه به دیگران تجلی می‌یابد (Harris, 2022).</p> <p>(۲) احساس کردن چیزی به همراه دیگران، احساس کردن علائم عاطفی غیر کلامی (رنجبر، ۱۳۹۷). (۳) در شبکه‌های اجتماعی ضریب اعتماد آگاهی اجتماعی بسیار پایین است و توجه به این موضوع خیلی مهم است و نباید سریع اعتماد کنیم. چون سواستفاده کنندگان با انگیزه‌های سیاسی، اخلاقی-جنسی، روحی-روانی در شبکه‌های اجتماعی زیاد هستند. (مصاحبه‌شونده شماره ۳)</p> <p>(۴) حس اولیه نسبت به فرد است مورد بعدی این است چگونه میتوان اون حس واقعی را در شبکه‌های اجتماعی پیدا کرد. (مصاحبه‌شونده شماره ۳)</p>	<p>همدلی اجتماعی</p>
<p>(۱) در پردازش اطلاعات در رسانه اجتماعی تحلیل اطلاعات مهم است سواد فضای مجازی در پردازش به معنی تحلیل پیام مطرح است (مصاحبه‌شونده شماره ۶)</p> <p>(۲) این مولفه بر توانایی درک و فهم و پیش بینی رفتارها و احساسات دیگران تاکید می‌کند و توانایی فهم پیام‌های غیرکلامی، کلامی، پنهانی و آشکار در ارتباطات را اندازه‌گیری می‌کند (رنجبر، ۱۳۹۷).</p>	<p>رمز گردانی سرنخ‌های اجتماعی</p>

مرحله ۴: در این مرحله با بازبینی مجدد در بین مفاهیم یا شاخص‌های گزینش شده، به دسته‌بندی آنان در قالب تم‌های فرعی پرداخته شد (مرحله چهارم؛ بازبینی تم‌ها). به این روش تعداد شش تم فرعی ایجاد شد. برای ارزیابی اعتبار تم‌های استخراج شده، به صورت رفت و برگشتی مراحل اول تا چهارم بازبینی گردید و روند رسیدن به تم‌های 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 تم اصلی پرداختند و بر مبنای محتوای تم‌های فرعی، به نام‌گذاری تم‌های اصلی پرداختند (مرحله پنجم؛ تعریف و نام‌گذاری تم‌های 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 مولفه‌های هوش اجتماعی اثرگذار بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی و مولفه‌های مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی شد (مرحله ششم؛ گزارش دهی).

جدول ۳: تحلیل تماتیک مولفه‌های هوش اجتماعی اثرگذار بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی

مضمون فراگیر	مضامین سازمان دهنده	مضامین پایه
هوش اجتماعی	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
	پردازش اطلاعات اجتماعی	مهارت‌های اجتماعی مناسب
		روشن کردن اطلاعات اجتماعی
		رمزگردانی سرنخ‌های اجتماعی
		جست‌وجوی پاسخ‌های اجتماعی ممکن
		تفسیر ذهنی و بازنمایی اطلاعات (تشخیص)

جدول ۴: تحلیل تماتیک مولفه‌های مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی

مضمون فراگیر	مضامین سازمان دهنده	مضامین پایه
مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی	مدیریت بحران‌های جمعی	آسیب خانوادگی
		آسیب‌های فرهنگی
		آسیب اجتماعی
	مدیریت بحران‌های فردی	آسیب هویتی
		اعتیاد اینترنتی و آسیب روانی
		آسیب جسمی
	مدیریت بحران‌های امنیتی	نقض حریم خصوصی فرد
		آسیب‌های سیاسی

در جداول (۳) و (۴) به شناسایی مولفه‌های هوش اجتماعی که بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی تاثیر می‌گذارد و همچنین دسته‌بندی مولفه‌های مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی در ۳ مولفه کلی با استفاده از گزاره‌های علمی و عبارت‌های

مصاحبه‌شوندگان پرداخته شده است. نتایج تحلیل تماتیک در جداول بالا نشان می‌دهد که مولفه‌های هوش اجتماعی اثرگذار بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی از طریق سه تم فرعی آگاهی اجتماعی، مهارت اجتماعی و پردازش اطلاعات اجتماعی و مولفه‌های مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی از طریق ۳ تم فرعی مدیریت بحران‌های جمعی، مدیریت بحران‌های فردی و مدیریت بحران‌های امنیتی حاصل می‌شود.

یافته‌های اعتبارسنجی ابزار پرسشنامه محقق ساخته

در ادامه، پس از آنکه ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مرتبط با هوش اجتماعی و مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی به روش تحلیل تماتیک در مرحله نخست (کیفی) استخراج گردید، به تبیین ۱۴ گویه‌سؤالی متناظر با شاخص‌های هریک از مولفه‌های هوش اجتماعی در ساختار پرسشنامه پرداخته شد. همچنین تعداد ۸ سؤال برای مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی طراحی شد که در مجموع ساختار پرسشنامه ۲۲ سؤالی شکل گرفت. روایی سؤالات پرسشنامه علاوه بر روش محتوایی که به تأیید خبرگان رسید، از طریق روش روایی همگرایی و واگرایی (تشخیصی) در نرم‌افزار Smart-Pls 3 نیز محاسبه شد که نتایج آن در جدول ۵ آمده است.

جدول ۵: آزمون روایی همگرا و تشخیصی شاخص‌های استراتژی‌های توسعه رهبری

متغیرهای مکنون پژوهش	آگاهی اجتماعی	مهارت اجتماعی	پردازش اطلاعات اجتماعی	ناشی از شبکه‌های اجتماعی مدیریت بحران‌های
آگاهی اجتماعی	AVE=۰/۵۶۴ √AVE=۰/۷۵۰			
مهارت اجتماعی	۰/۵۷۲	AVE=۰/۶۰۳ √AVE=۰/۷۷۶		
پردازش اطلاعات اجتماعی	۰/۵۴۶	۰/۶۰۶	AVE=۰/۶۲۷ √AVE=۰/۷۹۱	
مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی	۰/۶۲۳	۰/۵۶۳	۰/۶۹۵	AVE=۰/۶۹۴ √AVE=۰/۸۳۳

با توجه به جدول (۵)، میزان شاخص AVE برای هریک از مؤلفه‌ها (تم‌های فرعی) شناسایی شده بیش از ۰/۵ محاسبه شده است که بیانگر همگرایی مؤلفه با بُعد سطح بالاتر خود در سازه ترسیم شده است. همچنین نتایج شاخص (\sqrt{AVE}) نشان می‌دهد که میزان این شاخص برای هر مؤلفه از همبستگی هر مولفه با سایر مؤلفه‌های موجود در سازه بیشتر است، بنابراین روایی تشخیصی مؤلفه‌ها نیز تایید می‌شود. به عبارت دیگر، شاخص‌ها به هریک از مؤلفه‌ها و مؤلفه‌ها به ابعاد سطح بالاتر خود به درستی تخصیص داده شده‌اند.

همچنین پایایی پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ در جدول ۶ محاسبه گردید که همگی بالای ۷۰ درصد بود.

جدول ۶: محاسبه پایایی سؤالات پرسشنامه

متغیرها	تعداد سؤالات	ضریب آلفای کرونباخ	پایایی مرکب (CR)
آگاهی اجتماعی	۴	۰/۷۵۸	۰/۸۳۷
مهارت اجتماعی	۶	۰/۸۶۹	۰/۹۰۱
پردازش اطلاعات اجتماعی	۴	۰/۸۰۱	۰/۸۷۰
مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی	۸	۰/۷۷۹	۰/۸۷۲

ب: تجزیه و تحلیل کمی (مدل‌سازی معادلات ساختاری)

پس از شناسایی مولفه‌های هوش اجتماعی اثرگذار بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی، در بخش دوم پژوهش به بررسی چگونگی اثرگذاری مولفه‌های هوش اجتماعی بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی با روش مدلسازی معادلات ساختاری پرداخته شد. به این منظور فرضیه‌های زیر مطرح و مورد ارزیابی قرار گرفت:

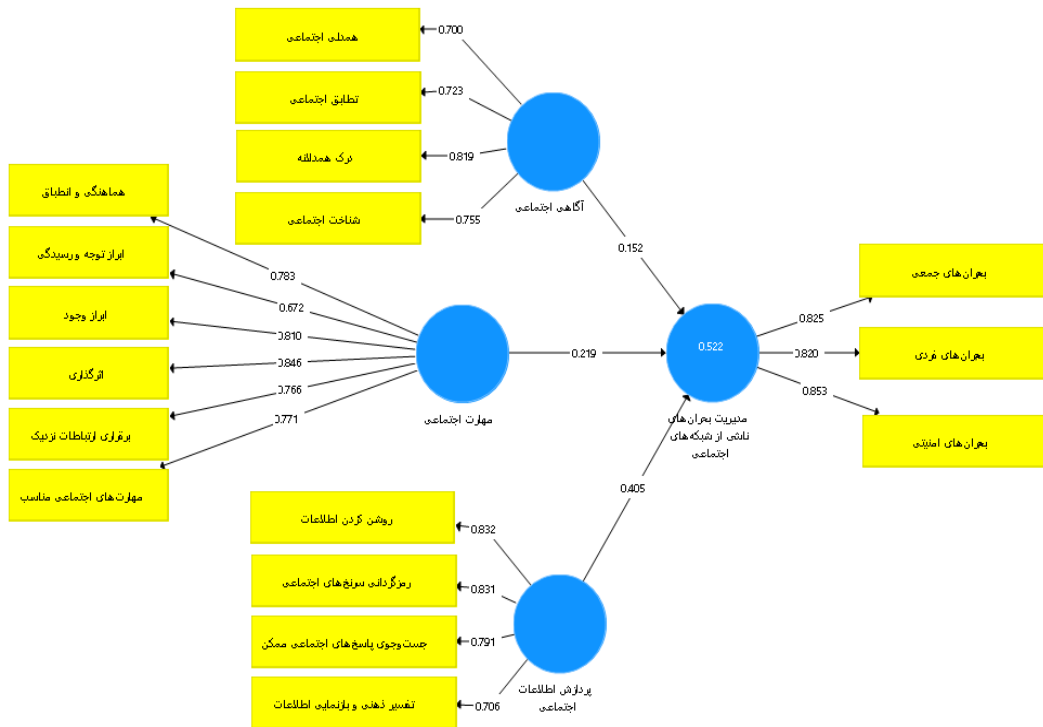
فرضیه فرعی ۱: احتمالاً می‌توان از طریق آگاهی اجتماعی مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی را ارتقا داد.

فرضیه فرعی ۲: احتمالاً می‌توان از طریق مهارت اجتماعی مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی را ارتقا داد.

فرضیه فرعی ۳: احتمالاً می‌توان از طریق پردازش اطلاعات اجتماعی مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی را ارتقا داد.

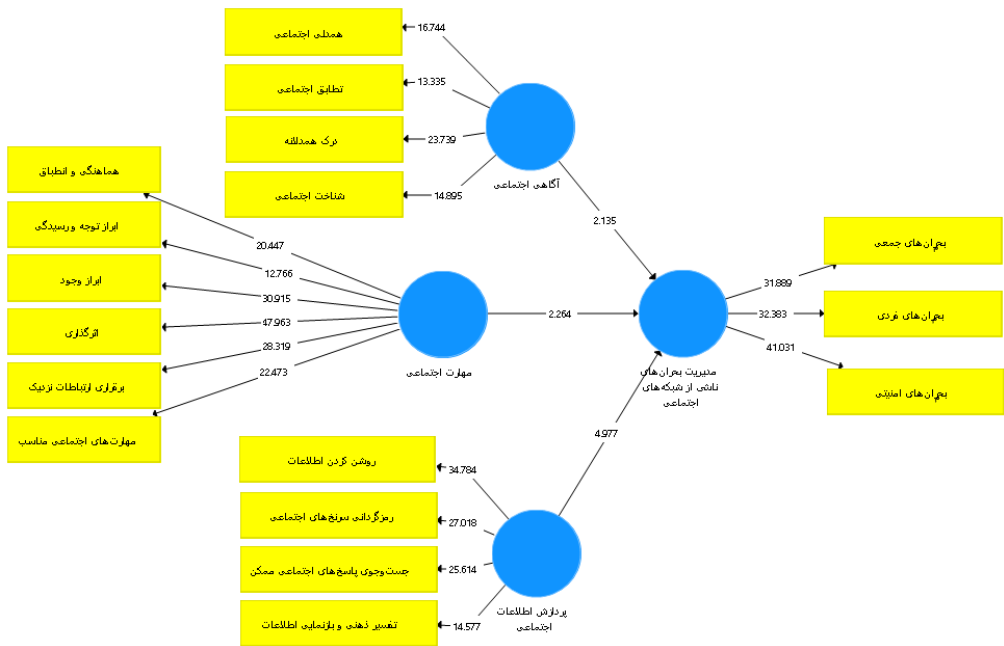
در ادامه برای آزمون فرضیه‌ها، مدل ساختاری مربوط به آنان در نرم‌افزار Smart-PLS 3

ترسیم شد. معیارهای آزمون مدل معادلات ساختاری شامل؛ ضریب تعیین (R^2) متغیرهای درون‌زا، ضرایب بتا (مسیر) و ضرایب معناداری، شاخص ارتباط پیش‌بین (Q^2) یا شاخص افزونگی و شاخص نیکویی برازش (GOF) است (Henseler et al., 2009). در شکل ۱ خروجی گرافیکی ضرایب مسیر مدل ساختاری در نرم‌افزار Smart-PLS 3 برای فرضیه‌های فرعی و اصلی پژوهش به نمایش گذاشته شده است.



شکل ۱: ضرایب مسیر (بتا) مدل ساختاری فرضیه‌های پژوهش

همچنین در شکل (۲) ضرایب معناداری مربوط به فرضیه‌های پژوهش ارائه شده است که مقدار آنان از میزان آماره t در سطح اطمینان ۹۵ درصد (۱/۹۶) بیشتر است که معناداری ضرایب مسیر را تایید می‌نماید.



شکل ۲: ضرایب معناداری مدل ساختاری فرضیه‌های پژوهش

همچنین میزان شاخص ضریب تعیین (R^2)، شاخص ارتباط پیش‌بین (Q^2) یا شاخص افزونگی و شاخص نیکویی برازش (GOF) در جدول (۷) ارائه شده است.

جدول ۷: شاخص‌های ارزیابی مدل‌های ساختاری پژوهش

شاخص (GOF)	شاخص (Q^2)	شاخص (R^2)	متغیرهای درون‌زا
۰/۴۱۵	۰/۳۵۰	۰/۵۲۲	مدل ساختاری اثربخشی هوش اجتماعی بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی

در ادامه با توجه به ضرایب بتای مسیر و مقادیر معناداری در مدل ساختاری پژوهش که برای روابط بین متغیرها بدست آمد، به بررسی نتایج فرضیه‌های پژوهش در جدول (۸) پرداخته شد.

جدول ۸: ضرایب بتا و مقادیر معناداری مربوط به فرضیه‌های پژوهش

فرضیه	فرضیه‌ها	ضریب بتا	مقدار معناداری	نتایج
۱	آگاهی اجتماعی -> مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی	۰/۱۵۲	۲/۱۳۵	اثر مثبت

نتایج	مقدار معناداری	ضریب بتا	فرضیه‌ها	فرضیه
معنادار			اجتماعی	
اثر مثبت معنادار	۲/۲۶۴	۰/۲۱۹	مهارت اجتماعی -> مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی	۲
اثر مثبت معنادار	۴/۹۷۷	۰/۴۰۵	پردازش اطلاعات اجتماعی -> مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی	۳

میزان ضرایب بتا (مسیر) بدست آمده و ضرایب معناداری فرضیه‌های پژوهش در جدول فوق نشان می‌دهد که کلیه فرضیه‌ها تایید شد و اثرگذاری آگاهی اجتماعی، مهارت اجتماعی و پردازش اطلاعات اجتماعی بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی به ترتیب به میزان ۲/۱۳۵، ۲/۲۶۴ و ۴/۹۷۷ بدست آمد.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف بررسی و طراحی مدل ساختاری مولفه‌های هوش اجتماعی اثرگذار بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی انجام شد. براین مبنای تحلیل تماتیک، مولفه‌های هوش اجتماعی موثر بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی شناسایی و در بخش کمی با مدلسازی معادلات ساختاری به ارزیابی چگونگی اثرات آنان بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی پرداخته شد که همه عوامل اثر مثبت معناداری داشتند.

جمع‌بندی یافته‌های پژوهش نشان داد که مولفه‌های هوش اجتماعی موثر در مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی شامل سه مولفه آگاهی اجتماعی (شامل شاخص‌های همدلی اجتماعی، تطابق اجتماعی، درک همدلانه و شناخت اجتماعی)، مولفه مهارت اجتماعی (متشکل از شاخص‌های هماهنگی و انطباق، ابراز وجود، اثرگذاری، ابراز توجه و رسیدگی، برقراری ارتباطات نزدیک و داشتن مهارت‌های اجتماعی مناسب) و مولفه پردازش اطلاعات اجتماعی (شامل شاخص‌های روشن کردن اطلاعات اجتماعی، رمزگردانی سرخ‌های اجتماعی، جست‌وجوی پاسخ‌های اجتماعی ممکن، تفسیر ذهنی و بازنمایی اطلاعات (تشخیص)) است. از طرفی با کار کردن روی ذهن افراد از کودکی و آموزش نحوه پردازش و تفکیک اطلاعات و نحوه رفتار مناسب فرد نسبت به تحلیلی که از رفتار طرف مقابل کرده است می‌توان از بسیاری از اتفاقاتی که منتج به بروز بحران‌هایی همچون کلاهبرداری اینترنتی، هک کردن و... می‌شود جلوگیری کرد.

یافته‌های پژوهش و جمع‌بندی آن‌ها نشان داد که بالا رفتن سطح مولفه‌های آگاهی اجتماعی، مهارت اجتماعی، پردازش اطلاعات اجتماعی به میزان زیاد و قابل توجهی بر روی مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی و کاهش این بحران‌ها از جمله بحران‌های فرهنگی، خانوادگی، روحی و جسمی و... موثر است. تمامی این مولفه‌های در کنار یکدیگر می‌توانند تأثیرات بسیار زیادی بر کنترل بحران‌ها و آسیب‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی داشته باشند، به طوری که اگر روی مولفه‌های هوش اجتماعی ذکر شده در برابر آسیب‌ها و بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی تمرکز و کار شود می‌توان به راحتی به مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی پرداخت، که در ادامه مبتنی بر نتایج احصاء شده، به ارائه پیشنهادهایی به شرح زیر پرداخته شده است:

- ۱- برگزاری کلاس‌های آموزشی در رابطه با نحوه استفاده مفید کاربران از شبکه‌های اجتماعی و ایجاد مهارت‌های اجتماعی مناسب در افراد.
- ۲- تقویت هوش اجتماعی افراد در مقابل استفاده از شبکه‌های اجتماعی بیگانه از طریق ایجاد فضایی در جامعه که دارای روابط واقعی‌تر باشد و نزدیک شدن انسان‌ها به یکدیگر و صمیمانه‌تر شدن روابط بین آن‌ها را در پی داشته باشد.
- ۳- تقویت پردازش اطلاعات اجتماعی افراد از طریق برگزاری کلاس‌های آموزشی و کارگاه‌های آموزشی رایگان در سطح کشور.
- ۴- تقویت هوش اجتماعی کودکان از طریق مدارس و آموزش و پرورش با یاد دادن مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی در برابر افراد و برنامه‌های موبایل.
- ۵- تقویت آگاهی اجتماعی افراد و خودداری افراد از اعتماد به هر شبکه اجتماعی بیگانه، از طریق ساخت ویدئوهایی که نشان‌دهنده خطر بروز آسیب‌های مختلف را به نمایش می‌گذارد.
- ۶- به‌وجود آوردن فضاهای مجازی داخلی امن‌تر، مورد اعتماد و جذاب‌تر، به نحوی که مخاطبان و کاربران شبکه‌های اجتماعی بیگانه به سمت آن کشش پیدا کنند.
- ۷- ایجاد فضایی امن از طرف حاکمیت برای افراد جامعه از طریق تقویت میزان بسته بودن حریم خصوصی کاربران در شبکه‌های اجتماعی داخلی با انجام اقداماتی همچون؛ قفل دو مرحله‌ای، کدهای تاییدی که فقط به شماره شخص ارسال می‌شود، هشدار سریع به افراد در صورت ورود شخص دیگر به حساب کاربری و یا هک شدن توسط افراد و...

۸- ایجاد فضایی امن و قابل کنترل توسط والدین برای فرزندی که دارای اکانت در شبکه‌های اجتماعی هستند به‌گونه‌ای که بتوانند اتفاقات موجود در اکانت فرزند خود را تحت نظر داشته باشند.

۹- ترویج فرهنگ جامعه که مورد حمله شبکه‌های اجتماعی قرار می‌گیرد و ایجاد فضاها و نماهای زیبا از فرهنگ جهت جذب مخاطبانی که در حال رفتن به سمت فرهنگ بیگانه هستند. همچنین پیشنهادهایی برای مطالعات آتی به شرح ذیل ارائه می‌گردد:

۱- بررسی تاثیر مولفه‌های مدل‌های دیگر هوش اجتماعی بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی

۲- بررسی تاثیرات ساختار انواع شبکه‌های اجتماعی بر افراد

۳- طراحی الگویی برای ساخت شبکه‌های اجتماعی امن‌تر

۴- راهبردهای ارتقا آموزش و پرورش و مدارس جهت تقویت هوش اجتماعی افراد در استفاده از شبکه‌های اجتماعی

اگرچه در این پژوهش سعی شد مولفه‌های هوش اجتماعی و شاخص‌های آنان و تاثیر مولفه‌ها بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی بررسی گردد، با این حال به دلیل محدودیت زمانی و موضوعی، امکان تحلیل و ورود به برخی مفاهیم دیگر همچون؛ بررسی تاثیر مولفه‌های مدل‌های دیگر هوش اجتماعی بر مدیریت بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی، بررسی تاثیرات ساختار انواع شبکه‌های اجتماعی بر افراد، بررسی تاثیر اعتیاد اینترنتی افراد بر بروز و تشدید بحران‌های ناشی از شبکه‌های اجتماعی و... وجود نداشت که به سایر محققان پیشنهادهایی در این زمینه ارائه می‌گردد.

فهرست منابع

- انصاری، فاطمه. (۱۳۹۸). بررسی پیامدهای اجتماعی شبکه‌های اجتماعی (تلگرام و اینستاگرام) بر زنان (از دیدگاه زنان تهرانی). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شرق، ۷.
- آتش‌فراز، مجتبی. (۱۳۹۸). نقش شبکه‌های اجتماعی در پیشگیری از بحران‌های اجتماعی با تأکید بر متغیر میانجی آگاهی اجتماعی (مطالعه موردی: شهروندان تهرانی). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شرق، ۳۵.
- پارسایی، سید فرج. (۱۳۹۹). مقایسه استفاده از شبکه‌های اجتماعی و نگرش به آسیب‌های اجتماعی در میان دانش‌آموزان مدارس شبانه‌روزی و عادی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور، مرکز شیراز، ۳۳-۳۴.
- ربیعی، داوود؛ مدبری، بهنام؛ محمودی، محمود. (۱۳۹۸). تدوین الگوی ارتباطی هوش اجتماعی و مسئولیت اجتماعی. *فصلنامه نظم/اجتماعی*، سال سوم، شماره ۱۲، ۲۷-۵۰.
- سهیلی، فرزاد؛ ملیکیان، نازنین؛ صبوری خسروشاهی، حبیب؛ یزدانبخش، کامران. (۱۳۹۹). بررسی هوش اجتماعی در ارتباطات مجازی و ارائه الگوی ارتباطی برای کاربران شبکه‌های اجتماعی. *فصلنامه مطالعات فرهنگی و ارتباطات*، سال شانزدهم، شماره ۵۸، ۱۹۲-۲۱۹.
- شهریاری، سعید. (۱۳۹۹). رابطه بین هوش اجتماعی و اعتیاد به شبکه‌های اجتماعی مجازی در میان دانش‌آموزان دبیرستانی شهرستان رودان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بندرلنگه، ۱۹-۲۲.
- صادقی، فاطمه؛ حیدری، مظاهر. (۱۳۹۹). آسیب‌شناسی نقش شبکه‌های اجتماعی مجازی در آموزش نوجوانان. *فصلنامه مطالعات آموزشی و روان‌شناختی خانواده*، سال اول، شماره ۲، ۹۵-۱۱۹.
- منزلی، عباس‌علی. (۱۴۰۱). بررسی تأثیر رسانه‌های اجتماعی مجازی بر شکل‌گیری بحران‌های اجتماعی با استفاده از تحلیل سلسله‌مراتبی. *فصلنامه امنیت ملی*، سال دوازدهم، شماره ۴۴، ۲۳۷-۲۶۶.
- Anderson, M., Vogels, E. A., Perrin, A., & Rainie, L. (2022). Connection, creativity and drama: Teen life on social media in 2022. Pew Research Center.
- Ansari, F. (2019). *Examining the social consequences of social networks (Telegram and Instagram) for women (From the perspective of Tehran women)* (Master's thesis). Faculty of Humanities, Islamic Azad University, East Tehran Branch. (in Persian)
- Atashfaraz, M. (2019). *The role of social networks in preventing social crises with emphasis on the mediating variable of social awareness (Case study of Tehran citizens)* (Master's thesis). Faculty of Humanities, Islamic Azad University, East Tehran Branch. (in Persian)
- Bonsaksen, T., Ruffolo, M., Price, D., Leung, J., Thygesen, H., Lamph, G., ... & Geirdal, A. Ø. (2023). Associations between social media use and loneliness in a cross-national population: do motives for social media use matter?. *Health psychology and behavioral*

- medicine, 11(1), 2158089.
- Böyük, M. (2024). User data and digital privacy: Privacy policies of social media platforms. *Turkish Online Journal of Design Art and Communication*, 15(1), 225-239.
 - Castiglione, A. (2025). Virtual Communities of Practice for generations Z and Alpha: a systematic review of the main social networking sites used in formal education. *Research on Education and Media*, 17(1), 28-41.
 - Dastani, M., Mohammadpour, A. and Bagheri, J. (2019). The Opportunities and Damages of Virtual Social Networks from Students Perspectives; the Experience of Iranian Users . *Libr. Philos. Pract.*, 2956: 1-9.
 - Elbertson, N. A., Jennings, P. A., & Brackett, M. A. (2025). The Role of Educators in School-Based Social and Emotional Learning. *Social and Emotional Learning: Research, Practice, and Policy*, 100134.
 - Fan, H., Du, W., Dahou, A., Ewees, A. A., Yousri, D., Elaziz, M. A., ... & Al-Qaness, M. A. (2021). Social media toxicity classification using deep learning: real-world application UK Brexit. *Electronics*, 10(11), 1332.
 - Flynn, K. S., Li, L., Huang, C. W., Patel, R., Lutgen, K., Yang, S., & Chow, E. (2024). Leveraging technology to address social-emotional learning during the pandemic: Findings from an efficacy trial. *Social and Emotional Learning: Research, Practice, and Policy*, 4, 100045.
 - Ghrayeb, F., Zaben, K., Haddad, R. H., Ghrayeb, N., Barhoush, M., Zuraikat, N., & Abuejheisheh, A. J. (2025). Exploring the relationship between emotional intelligence and communication skills in nurses: a cross-sectional study. *BMC nursing*, 24(1), 1002.
 - Güçlü-Aydoğan, M., Morgül, E., & Bulut, S. (2025). Exploring the Relationship Between Social-Emotional Learning and Cyberbullying: A Comprehensive Narrative Review. *Open Education Studies*, 7(1), 20250074.
 - Harris, V. W., Anderson, J., & Visconti, B. (2022). Social emotional ability development (SEAD): An integrated model of practical emotion-based competencies. *Motivation and emotion*, 46(2), 226-253.
 - Helm, P. J., Jimenez, T., Galgali, M. S., Edwards, M. E., Vail III, K. E., & Arndt, J. (2022). Divergent effects of social media use on meaning in life via loneliness and existential isolation during the coronavirus pandemic. *Journal of social and personal relationships*, 39(6), 1768-1793.
 - Ibrahim, R. K., Al Sabbah, S., Al-Jarrah, M., Senior, J., Almomani, J. A., Darwish, A., ... & Al Naimat, A. (2024). The mediating effect of digital literacy and self-regulation on the relationship between emotional intelligence and academic stress among university students: a cross-sectional study. *BMC Medical Education*, 24(1), 1309.
 - Jong, W. (2025). Beyond the snapshot: Rethinking crisis communication theories in dynamic crisis situations. *Public Relations Review*, 51(3), 102586.
 - Kim, K. S., Sin, S. C. J., & Yoo-Lee, E. (2021). Use and evaluation of information from social media: A longitudinal cohort study. *Library & Information Science Research*, 43(3), 101104.
 - Kokubun, K., Nemoto, K., & Yamakawa, Y. (2025). Cultural and emotional intelligence correlates with healthy lifestyles. *Acta Psychologica*, 255, 104854.
 - Lahti, H., Kokkonen, M., Hietajärvi, L., Lyyra, N., & Paakkari, L. (2024). Social media threats and health among adolescents: evidence from the health behaviour in school-aged children study. *Child and adolescent psychiatry and mental health*, 18(1), 62.

- Le, D., Phi, G. T., & Le, T. H. (2021). Integrating chaotic perspective and behavioral learning theory into a global pandemic crisis management framework for hotel service providers. *Service Science*, 13(4), 275-293.
- Liṭan, D. E. (2025). Online Captive: The Impact of Social Media Addiction on Depression and Anxiety—An SEM Approach to the Mediating Role of Self-Esteem and the Moderating Effects of Age and Professional Status. *Behavioral Sciences*, 15(4), 481.
- Maisuroh, S., Jamil, M., & Manshur, U. (2024). The Role of Social Media in Enhancing Digital Literacy Among Generation Z: A Social and Psychological Perspective. *Journal of Social Studies and Education*, 1(2), 113-125.
- Manzeli, A. A. (2022). Examining the impact of virtual social media on social crisis formation using hierarchical analysis. *National Security Quarterly*, 12(44), 237–266. (in Persian)
- Mourad, A., Srour, A., Harmanani, H., Jenainati, C., & Arafeh, M. (2020). Critical impact of social networks infodemic on defeating coronavirus COVID-19 pandemic: Twitter-based study and research directions. *IEEE Transactions on Network and Service Management*, 17(4), 2145-2155.
- Oscarsson, O. (2022). Crisis-as-practice: Conceptualizing the role of everyday work practices in crisis management. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 83, 103438.
- Parsaei, S. F. (2020). *Comparing the use of social networks and attitudes towards social harm in boarding school and regular school students* (Master's thesis). Payame Noor University, Shiraz Center. (in Persian)
- Pérez-Torres, V. (2024). Social media: a digital social mirror for identity development during adolescence. *Current Psychology*, 43(26), 22170-22180.
- Rabiei, D., Madberi, B., & Mahmoudi, M. (2019). Developing a communication model of social intelligence and social responsibility. *Social Order Quarterly*, 3(12), 27–50. (in Persian)
- Sadeghi, F., & Heidari, M. (2020). Pathology of the role of virtual social networks in the education of adolescents. *Family Educational and Psychological Studies*, 1(2), 95–119. (in Persian)
- Santini, Z. I., Thygesen, L. C., Andersen, S., Tolstrup, J. S., Koyanagi, A., Nielsen, L., ... & Ekholm, O. (2024). Social media addiction predicts compromised mental health as well as perceived and objective social isolation in Denmark: A longitudinal analysis of a nationwide survey linked to register data. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 1-18.
- Shahbaznezhad, H., Dolan, R., & Rashidirad, M. (2021). The role of social media content format and platform in users' engagement behavior. *Journal of Interactive Marketing*, 53(1), 47-65.
- Shahriari, S. (2020). *The relationship between social intelligence and addiction to virtual social networks among high school students in Rudan* (Master's thesis). Islamic Azad University, Bandar Lengeh Branch. (in Persian)
- Shanmugasundaram, M., & Tamilarasu, A. (2023). The impact of digital technology, social media, and artificial intelligence on cognitive functions: a review. *Frontiers in Cognition*, 2, 1203077.
- Shifman, L., Trillò, T., Hallinan, B., Mizoroki, S., Green, A., Scharlach, R., & Frosh, P. (2025). The expression of values on social media: An analytical framework. *new media & society*, 14614448241307035.

- Soheili, F., Melikian, N., Sabouri Khosroshahi, H., & Yazdanbakhsh, K. (2020). Examining social intelligence in virtual communications and providing a communication model for social network users. *Cultural and Communication Studies Quarterly*, 16(58), 192–219. (in Persian)
- Soraya, A. M. (2025). How Nihilistic Narratives in Media Undermine Traditional Social Norms. *Journal of Research in Social Science and Humanities*, 4(1), 23-25
- Zhao, J., Chen, S. S., Wei, H., & Hu, Y. (2025). Social Exclusion and Online Aggressive Behavior: Mediation Through Ego Depletion and Moderation Through Mindfulness. *Behavioral Sciences*, 15(3), 346.
- Zsido, A. N., Arato, N., Lang, A., Labadi, B., Stecina, D., & Bandi, S. A. (2020). The connection and background mechanisms of social fears and problematic social networking site use: A structural equation modeling analysis. *Psychiatry research*, 292, 113323.

