

Evaluation of the Functions of Social Networks in Controlling the Crisis of Psychological Security of the Family in the Post-Khuzestan Flood Crisis Stage (Data Access of the Foundation)

ARTICLE INFO

Article Type

Research Article

Authors

Mahdi Ahmadi¹

Saeid Eslami^{2*}

Ali Mohammad Mazidi Sharafabadi³

How to cite this article

Mahdi Ahmadi, Saeid Eslami, Ali Mohammad Mazidi Sharafabadi, Evaluation of the Functions of Social Networks in Controlling the Crisis of Psychological Security of the Family in the Post-Khuzestan Flood Crisis Stage (Data Access of the Foundation), *Journal of Islamic Life Style Centered on Health*, 2022:5(4): 763-777.

1. PhD student, Department of Media Management, Yazd Branch, Islamic Azad University, Yazd, Iran.

2. Assistant Professor, Department of Management, Yazd Branch, Islamic Azad University, Yazd, Iran (Corresponding Author).

3. Faculty member, Department of Social Communication Sciences, Meybod Branch, Islamic Azad University, Meybod, Iran.

* Correspondence:

Address:

Phone:

Email: saeideslami@yahoo.com

Article History

Received: 2021/12/06

Accepted: 2022/02/09

ABSTRACT

Today, the Internet is one of the greatest human achievements, which with its wide and unfinished functions, capabilities and potentials, which are increasing every day, has often put various aspects of human life under positive and negative effects. The mental security of the family comes from a healthy life. Natural crises such as floods and earthquakes can affect the psychological security of families. Therefore, the purpose of the current research is to evaluate the functions of social networks in controlling the psychological security crisis of the family in the post-flood crisis phase of Khuzestan. This research was conducted by qualitative research method and foundation data method and with the help of interview tools. The statistical population includes academic professors specializing in crisis management and the functions of social networks, as well as experienced experts in the field of flood crisis management in Khuzestan province who are active in this field (such as managers of crisis management organizations). Sampling method is a saturated and purposeful level, based on which, the number of samples was 20 people. Based on the results, the identified codes were categorized in 6 main networks of the Foundation's data method, including central phenomenon, causal conditions, field conditions, intervening conditions, strategies and consequences. In the end, 16 main components and 87 sub-components were obtained in the mentioned networks for the functions of social networks in controlling the psychological security crisis of the family in the stage after the Khuzestan flood crisis.

Keywords: Social Networks, Crisis Control, Psychological Security of The Family, Foundation Data.

ارزیابی کارکردهای شبکه‌های اجتماعی در کنترل

بحران امنیت روانی خانواده در مرحله پس از بحران

سیل خوزستان (رهیافت داده بنیاد)

مهدی احمدی^۱

دانشجوی دکتری، گروه مدیریت رسانه‌ای، واحد یزد، دانشگاه آزاد اسلامی، یزد، ایران.

سعید اسلامی^{۲*}

استادیار، گروه مدیریت، واحد یزد، دانشگاه آزاد اسلامی، یزد، ایران. (نویسنده مسئول).

علی محمد مزیدی شرف آبادی^۲

عضو هیئت علمی، گروه علوم ارتباطات اجتماعی، واحد میبد، دانشگاه آزاد اسلامی، میبد، ایران.

چکیده

امروزه اینترنت از جمله بزرگ‌ترین دستاورد بشری است که با کارکردها، قابلیت‌ها و پتانسیل‌های وسیع و ناتمام خود که هر روز بر وسع آن افزوده می‌شود، اغلب جنبه‌های مختلف زندگی بشر را تحت تأثیرات مثبت و منفی قرار داده است. امنیت روانی خانواده در اثر وجود یک زندگی سالم به وجود می‌آید. بروز بحران‌هایی در طبیعت مانند سیل و زلزله، می‌تواند امنیت روانی خانواده‌ها را تحت تأثیر قرار دهد. بنابراین هدف از پژوهش حاضر، ارزیابی کارکردهای شبکه‌های اجتماعی در کنترل بحران امنیت روانی خانواده در مرحله پس از بحران سیل خوزستان می‌باشد. این پژوهش توسط روش تحقیق کیفی و روش داده بنیاد و به کمک ابزار مصاحبه انجام شد. جامعه آماری، خبرگان شامل اساتید دانشگاهی متخصص در زمینه مدیریت بحران و کارکردهای شبکه‌های اجتماعی و همچنین خبرگان تجربی در زمینه مدیریت بحران سیل استان خوزستان که مشغول به فعالیت در این زمینه هستند (مانند مدیران سازمان مدیریت بحران) می‌باشند. روش نمونه‌گیری از نوع سطح اشباع و هدفمند است که بر این اساس، تعداد نمونه برابر ۲۰ نفر بدست آمد. بر اساس نتایج، کدهای شناسایی شده در ۶ شبکه اصلی روش داده بنیاد شامل پدیده محوری، شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها دسته بندی شدند. در انتها، ۱۶ مولفه اصلی و ۸۷ مولفه فرعی در شبکه‌های گفته شده برای کارکردهای شبکه‌های اجتماعی در کنترل بحران امنیت روانی خانواده در مرحله پس از بحران سیل خوزستان بدست آمدند.

واژگان کلیدی: شبکه‌های اجتماعی، کنترل بحران، امنیت روانی خانواده، داده بنیاد

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۹/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۱/۲۰

* نویسنده مسئول: saeideslami@yahoo.com

مقدمه

امروزه اینترنت از جمله بزرگ‌ترین دستاورد بشری است که با کارکردها، قابلیت‌ها و پتانسیل‌های وسیع و ناتمام خود که هر روز بر وسع آن افزوده می‌شود، اغلب جنبه‌های مختلف زندگی بشر را تحت تأثیرات مثبت و منفی قرار داده است. ظهور فضای سایبر و امکاناتی که فناوری‌های اطلاعات به همراه آورده‌اند، امیدها، آرزوها و کابوس‌هایی را در پی داشته است. در چنین دورانی، ارتباطات رایانه‌ای مجموعه‌ای از جوامع مجازی را به وجود می‌آوردند که در نتیجه آن، همه ساختارها و فرآیندهای مادی و معنوی بشر دگرگون می‌شوند (۱). در فرآیند دگرگونی و تحولات موجود در فضای سایبری، هدف و مبنای اصلی اینترنت، برداشتن فواصل جغرافیایی در میان انسان‌ها در سراسر دنیا و ایجاد تغییر و تحولات در عرصه‌های ارتباطی و تبادلات اطلاعاتی است (۲). شاید کسی تصور نمی‌کرد که جنبه اجتماعی اینترنت به صورت کاربرد اصلی درآید و در راستای آن شبکه‌های اجتماعی به وجود آیند. وجود امکاناتی که در میان کاربران اینترنت مورد استقبال قرار گرفته به گونه‌ای است که شاید بتوان آن را یکی از موثرترین سرویس‌های ارائه شده در اینترنت به حساب آورد. شبکه‌های اجتماعی در طی سالیان اخیر تغییرات چشمگیری در سیستم اجتماعی کشورهای مختلف به وجود آورده‌اند و منجر به ایجاد تغییرات بنیادین و حرفه‌ای در دنیای ارتباطات شدند (۳). شبکه‌های اجتماعی متشکل از گروه‌ها (افراد) است که به وسیله وابستگی‌های خاص به یکدیگر مرتبط شده‌اند. این وابستگی‌ها می‌تواند اهداف، آرمان‌ها، مسائل مادی و معنوی باشد. نوع ارتباط نیز به میزان زیادی به این وابستگی‌ها و همچنین افراد وابسته متکی است. افراد وارد این ارتباط شده و تأثیر متقابلی در این ارتباط دارند. شخصیت و هویت افراد هم‌بطور که در ارتباط گروه تأثیر دارد به میزان فراوانی تأثیرپذیری نیز از خود نشان می‌دهد. صدیق بنای شبکه اجتماعی را واژه‌ای می‌داند که برای نامیدن گروهی از افراد که در میان خود دارای ارتباطات وسیع و مستمر هستند و یک حلقه منسجم ارتباطاتی را تشکیل می‌دهند، به کار می‌رود (۴).

هدف از ایجاد شبکه‌های اجتماعی، سازماندهی انواع گروه‌های اجتماعی مجازی با تکیه بر اشتراکات مختلف و رسیدن به هدف مشترک مانند اهداف سیاسی، اجتماعی و فرهنگی در دنیای واقعی است. توسعه مشارکت‌های اجتماعی، به اشتراک گذاشتن علاقمندی‌ها توسط اعضا نیز از مهم‌ترین کارکردهای شبکه‌های اجتماعی است که بدون آن شبکه اجتماعی معنا ندارد (۵). به اشتراک گذاشتن دغدغه‌ها و علاقی با یکدیگر توسط کاربران و مبادرت به ایجاد محتوا توسط اعضا بر خلاف سایر رسانه‌ها، از ویژگی‌های مهم آن است و تعامل و تأثیرگذاری مخاطبان در تولید و انتخاب محتوای دلخواه زیاد است و قدرت انتخاب بیشتری دارند و از سوی دیگر، تبلیغات هدفمند اینترنتی در شبکه‌های اجتماعی، یکی از منابع مهم کسب درآمد هستند. وجود چنین کارکردهایی باعث ایجاد تغییرات و تحولات در زندگی کاربران به طور خاص

بیشتری یافت. خانواده‌هایی که در دوران بحران و وقوع سیل با مشکلات بسیاری روبرو شدند و از نظر مادی و معنوی و به ویژه روانی ضربه‌های بسیاری را متحمل شدند، ممکن است از نظر امنیت روانی هرگز به جایگاه قبل از بحران دست نیابند. پس از هر بحرانی (مانند سیل و زلزله) افکار، احساسات یا رفتارهایی در بین افرادی که آسیب دیده‌اند یا شاهد صحنه‌های دردناکی بوده‌اند جریان پیدا می‌کند. این افراد نگرانی‌هایی در مورد تنها شدن، امنیت، سلامت خود و خانواده خود داشته و دچار مشکلات روحی و روانی شدید شده‌اند. لذا بحث امنیت روانی خانواده‌ها در دوران پس از بحران و ریشه یابی و تلاش در جهت بدست آوردن امنیت روانی در میان خانواده‌های سیل زده از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است.

در این میان، با وجود اهمیت مساله امنیت روانی پس از بحران در خانواده‌ها، مدیران دولتی در هنگام بحران‌ها از شبکه‌های اجتماعی برای تقویت ارتباطات دوطرفه با افراد بحران زده استفاده می‌کنند. شبکه‌های اجتماعی افراد بحران زده را مدیریت می‌کنند و همچنین دیگر کاربران نیز می‌توانند در مدیریت این بحران‌ها از طریق شبکه‌های اجتماعی سهیم باشند. شبکه‌های اجتماعی به دلیل سرعت عمل بسیار بالا در ارائه و گردآوری اطلاعات از وضعیت بحران زدگان، می‌تواند نقش موثری بر کاهش مشکلات پس از بحران داشته باشد. هنگامی که بحران‌هایی مانند سیل اتفاق می‌افتد، این مشکلات به ویژه در شبکه‌های معروف مانند توئیتر که مخاطبان مختلف در یک بستر و در یک موقعیت مشابه تعامل می‌کنند، آشکار می‌شود (۱۰). این حقایق در هنگام مدیریت بحران‌ها پیچیدگی‌هایی ایجاد می‌کنند و احتمالاً بر شیوه‌های ارتباطی و مشارکتی برای هدایت پیام‌های مقامات به اهداف، می‌تواند موثر واقع شوند (۱۱).

در آغاز سال ۱۳۹۸ شاهد وقوع سیل گسترده در استان خوزستان بودیم که صدمات زیادی بر این استان چه از نظر جانی، چه مادی و چه معنوی وارد آورد. وقوع سیل شدید در این استان، خانه‌های بسیاری از ساکنین و وسایل خانه آنها را از بین برد و به این دلیل فشارهای روانی بسیاری را بر مردم وارد آورد. وقوع سیل خوزستان ۹۸ به بسیاری از شهرها و روستاهای آن کشیده شده و مردم بسیاری را گرفتار کرد؛ به طوری که در سیل نوروز ۹۸ به چندین واحد مسکونی و تجاری خسارت‌های شدیدی وارد شد؛ در صورتی که قرار بود منازل مسکونی مجدد بازسازی شود، ولی مجدد بارش سیل آسا باران خسارت‌هایی به بخش‌های مختلفی از جمله واحدهای مسکونی و غیره زده و یا حتی با قطع شدن برق منجر به کشته شدن تعدادی از هموطنانمان در بیمارستان امام خمینی استان خوزستان شد.

لذا به دلیل صدمات زیادی که سیل خوزستان بر کشور و مردم و بحران امنیت روانی خانواده‌ها به وجود آورد، لازم است راهی برای کنترل این بحران پیدا شود که بتوان تا حدودی بحران امنیت روانی خانواده‌ها را کنترل نمود. کارکردهای شبکه‌های مجازی به دلیل انتقال سریع اطلاعات، انتشار اطلاعات، آموزش، تنظیم احساسات و مواردی از این قبیل می‌توانند در کنترل بحران امنیت روانی خانواده‌ها - های سیل زده در مرحله پس از بحران نقش اساسی داشته باشند. هنگامی که شبکه‌های اجتماعی همه افراد را از وقوع این بحران

و کل مردم به طور عام شده است. با توجه به شرایط و پتانسیل‌های شبکه‌های اجتماعی می‌توان شاهد پیامدهای مثبت و منفی در جامعه بود که اگر استفاده صحیح و اصولی از آن صورت نگیرد، طبیعتاً پیامدهای منفی زیادی به دنبال خواهد داشت (۶).

شبکه‌های اجتماعی، می‌توانند بر فرهنگ، هنجارها و اعتقادات مردم تاثیر بگذارند که از آن طریق، افراد با فرهنگ‌های متفاوت، هنجارهای مختلف را با یکدیگر به اشتراک می‌گذارند (۷). هر شبکه اجتماعی، فرهنگ ارتباطاتی خاص خود را دارد؛ یعنی منش و گفتار مخصوص و منحصر به فردی برای خود برگزیده است. البته می‌توان شبکه‌هایی یافت که برای خود فرهنگ ارتباطاتی تقلیدی برگزیده‌اند. فرد با عضویت در هر شبکه اجتماعی، درگیر نوع خاصی از فرهنگ ارتباطاتی می‌شود که شامل بازخورد، تکه کلام، اصطلاحات مخصوص، رفتار، تیپ شخصیتی و ظاهری و غیره است. بی‌تردید میزان تاثیرپذیری فرد از این محیط، صفر مطلق نخواهد بود. پس هر شبکه اجتماعی هویت مطلوب خود را ترویج می‌کند (۸).

جامعه سالم پیش از آن که به آسایش نیاز داشته باشد، به امنیت ملی نیازمند است؛ زیرا در سایه امنیت و آرامش است که هر کار خرد و کلان شدنی و دست یافتنی است (۹). از دیرباز امنیت یکی از نیازهای روانی بشر بوده است و بسیاری از جنگ‌ها و صلح‌ها جهت بدست آوردن و حفظ امنیت رخ داده‌اند. اگر بخواهیم نقش امنیت را در زندگی انسان‌ها بررسی کنیم می‌توان آن را به دو بخش امنیت درونی و بیرونی دسته‌بندی کرد. حفظ امنیت بیرونی وظیفه جوامع و حکومت‌هاست ولی امنیت درونی از طریق فراگیری مهارت‌های زندگی و کاربرد آنها بدست می‌آید. اهمیت وجود امنیت در زندگی جمعی تا حدی است که برخی متفکران اجتماعی در تعاریف خود کلمه "امنیت" را مترادف با "سلامتی" به کار گرفته‌اند و وجود آن را ضامن بقا و پایداری جامعه سالم می‌پندارند. لذا انسان‌ها هر چقدر از لحاظ ذهنی، روحی، روانی و جسمی در سطح بالاتری باشند می‌توانند نقش خود را در برقراری امنیت و به وجود آوردن احساس آرامش بهتر و بیشتر ایفا نمایند. نیازهای زندگی امروز، تغییرات سریع اجتماعی - فرهنگی، تغییر ساختار خانواده، شبکه گسترده و پیچیده ارتباطات انسانی، تنوع، گستردگی و هجوم منابع اطلاعاتی و همچنین وجود بحران‌ها در طبیعت مانند زلزله، سیل و مانند آن، انسان‌ها را با چالش‌ها، پریشانی‌ها، اضطراب‌ها و فشارهای متعددی روبرو نموده است که مقابله موثر با آنها نیازمند توانمندی سازی روانی - اجتماعی است. نداشتن مهارت‌ها و توانایی‌های عاطفی، روانی و اجتماعی، افراد را در مواجهه با مسائل و مشکلات آسیب پذیر نموده و در معرض انواع اختلالات روانی، اجتماعی و رفتاری قرار می‌دهد. در این میان، خانواده نقش اساسی و بنیادین در پرورش و تربیت افراد دارد و نحوه تعامل خانواده بر روی روابط اجتماعی آنها تاثیر گذار است. امنیت روانی خانواده در اثر وجود یک زندگی سالم به وجود می‌آید. بروز بحران‌هایی در طبیعت مانند سیل و زلزله، می‌تواند امنیت روانی خانواده‌ها را تحت تاثیر قرار دهد. با ظهور بحران‌هایی که در سال‌های اخیر اتفاق افتاده است، مانند سیل استان خوزستان که بسیاری از خانواده‌ها را بی سرپناه ساخت، موضوع احساس امنیت روانی خانواده‌ها در پس از بحران اهمیت

از سه سال متوقف شد. بعد از آن، تجارت در وب گاه های اجتماعی در سال ۲۰۰۲، باعث به وجود آمدن شبکه های اجتماعی، فرنداستر، اورکات و لینکداین و رشد قارچ گونه این پایگاه های اطلاع رسانی در فضای مجازی شد.

در سال ۲۰۰۴، پایگاه های اطلاع رسانی شبکه اجتماعی فرنداستر با هفت میلیون کاربر و مای اسپیس با دو میلیون کاربر، صاحب بیشترین کاربران در این حوزه بودند. در همین سال، پایگاه اطلاع رسانی شبکه اجتماعی فیسبوک توسط مارک زوکربرگ در دانشگاه هاروارد به صورت آزمایشی (پایلوت) راه اندازی شد. سال ۲۰۰۶، سال گسترش روز افزون کاربران و بازدیدکنندگان وب گاه های شبکه های اجتماعی بود. در این سال، دسترسی عمومی مردم به فیسبوک آزاد شد، همچنین تویتر نیز در این سال پا به عرصه شبکه های اجتماعی گذاشت.

مفهوم شبکه های اجتماعی در ایران به طور گسترده تقریباً در سال ۱۳۸۳ با حضور شبکه اجتماعی اورکات در میان کاربران ایرانی رواج پیدا کرد و در مدت کوتاهی به قدری سریع رشد کرد که پس از برزیل و امریکا، ایران سومین کشور حاضر در اورکات شد و سرعت باورنکردنی افزایش کاربران این شبکه در ایران، تقریباً موضوع بسیاری از نشریات و رسان های خبری کشور گردید (۱۳).

در پرتو چنین تحول هایی، این روزها زمانی که از عنوان شبکه های اجتماعی استفاده می کنیم، خواه ناخواه نام فیس بوک و تویتر در ذهن ما تداعی می شود. فیسبوک بر اساس برخی آمار، رتبه اول را در میان کلیه پایگاه های اینترنتی جهان از جهت تعداد اعضا داراست. اعضای این شبکه ها می توانند نوشته ها، عکس ها و فیلم هایی را که می پسندند یا خودشان تهیه کرده اند به دیگران ارائه کنند. در این شبکه ها افراد همفکران خود را در سراسر دنیا پیدا می کنند و داشته هایشان را به اشتراک می گذارند و یا اینکه می توانند با بحث و استدلال، حتی مخالفان ایده ها و عقایدشان را هم با خود همراه و همفکر کنند.

در این میان، جدا از آنچه در خصوص ماهیت شبکه های اجتماعی اینترنتی گفته شد، تعاریف متفاوتی از شبکه های اجتماعی اینترنتی ارائه شده است که بیشتر شامل مفهوم مشترکی هستند. طبق استدلال راین گلد، شبکه های اجتماعی مجازی، معمولاً به معنای شبکه الکترونیکی ارتباطات متقابل است که محدوده اش را خود تعریف می کند و پیرامون علاقه یا هدف مشترکی تشکیل شده است، گرچه در برخی مواقع، ایجاد ارتباط فی نفسه به هدف تبدیل می شود. در چنین شرایطی، به طور قطع، وابسته شدن افراد به استفاده از اینترنت و شبکه های اجتماعی، منجر به محوریت یافتن دستاوردهای وب می شود و باعث ارتقای جایگاه شبکه های اجتماعی در سبد مصرفی افراد می شود. از این رو، شبکه ای شدن جامعه امروز، معنای همه چیز را مورد بازاندیشی قرار داده و همچنین مفاهیم تازه ای را نیز ایجاد کرده است. اقتصاد، فرهنگ، اجتماع و حتی مفاهیم عام تری همچون مکان و زمان نیز در این فرایند دگرگون شده اند یا همچنان در حال دگرگونی هستند و معانی و تعاریف نو و جدیدی به خود گرفته اند.

آگاه می سازند، افراد بیشتری برای کمک به سیل زدگان و افرادی که در اثر این حادثه بی خانمان شده اند می شتابند. لذا به دلیل اهمیتی که کارکردها شبکه های اجتماعی در کنترل این بحران بزرگ دارد، انجام پژوهش حاضر دارای ضرورت کاربردی است.

همچنین همانطور که اخیراً نیز مشاهده شده است، سیل خوزستان در آذر ماه ۱۳۹۹ نیز تکرار شده و مردم بسیاری را با مشکلات زیاد مواجه ساخته است. جریان آب به داخل خانه ها نفوذ کرده و تمام لوازم و وسایل آنها را از بین برده است. در این شرایط، بحران های امنیت روانی خانواده ها دوباره تکرار شده و لازم است راهی برای کنترل این بحران اندیشیده شود. در این شرایط نیز کارکردهای شبکه های مجازی می تواند موثرترین راه برای کنترل بحران باشد. شبکه های مجازی از طریق انتقال سریع اطلاعات می توانند سریع تر از گذشته و شکل سنتی مشکل و معضل را برطرف نمایند.

همچنین با ظهور شبکه های اجتماعی مجازی، روابط انسانها در اینترنت شکل تازه ای به خود گرفته است. رسانه های اجتماعی اشکال دیگر ارتباطات کامپیوتر محور را با یکدیگر ادغام کرده و به تبع آن چشم انداز رسانه ها، شیوه های تعامل افراد و تأمین نیازهای کاربران را دگرگون ساخته اند. امروزه شمار کنثیری از کاربران با اهداف مختلف در شبکه های اجتماعی مجازی عضو شده و به فعالیت های گوناگون می پردازند. با توجه به افزایش تصاعدی کاربران شبکه های اجتماعی و کارکردهای آن نمی توان از تأثیر این شبکه ها غافل ماند. یکی از ویژگی های مهم شبکه های اجتماعی در این است که به مکانی برای اشتراک گذاری دانش و اخبار مهم روزمره تبدیل شده اند. تنوع کاربران و دانش به اشتراک گذاشته شده در شبکه های اجتماعی بسیار زیاد بوده، از این رو می توان به اهمیت و ضرورت این شبکه ها به عنوان ابزاری در جهت بهبود آموزش و یادگیری توجه نمود (۱۴).

لذا توسط شبکه های اجتماعی می توان امنیت روانی خانواده را تا حدود زیادی افزایش داد و از بروز بحران هایی که در امنیت روانی خانواده ها به ویژه پس از بحران هایی مانند سیل و زلزله جلوگیری نمود. شبکه های اجتماعی از طریق ایجاد حس همدلی با افراد آسیب دیده، و همچنین همکاری و کمک به آنان، امنیت روانی خانواده ها را می تواند افزایش دهد. لذا شبکه های اجتماعی در مواقع وقوع بحران به ویژه بحران های طبیعی کارکردهای موثر بسیاری دارد. بنابراین بر اساس مطالعات پیشین و همچنین جمع بندی از مطالب گفته شده، می توان ادعان داشت که کارکردهای شبکه های اجتماعی در کنترل بحران امنیت روانی خانواده در شرایط پس از بحران می تواند موثر باشد. بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کارکردهای شبکه های اجتماعی در کنترل بحران امنیت روانی خانواده در مرحله پس از بحران سیل خوزستان انجام شده است.

ادبیات و پیشینه پژوهش

عنوان شبکه اجتماعی اینترنتی با قالب امروزی، برای نخستین بار در سال ۱۹۶۰ در دانشگاه ایلینویز، در ایالات متحده امریکا مطرح شد و پس از آن در سال ۱۹۹۷ نخستین پایگاه اطلاع رسانی (سایت) شبکه اجتماعی به نام سیکس دیگریز، اجازه ایجاد پروفایل را به کاربران داد که این پایگاه اطلاع رسانی به دلیل عدم موفقیت بعد

اجتماعی، اطلاعات مورد نیاز خود را دریافت می‌کنند. فعالیت رسانه‌ها در عرصه اطلاع رسانی و تبلیغات، آنها را به عامل محوری شکل دهی به افکار عمومی در جوامع معاصر تبدیل کرده است. از این رو رسانه‌های اجتماعی با قدرت بسیار بالا و سرعت زیاد برپا پوشش خبری بحران‌ها وارد عرصه شده و در جایگاه نمایندگان افکار عمومی به یکی از صحنه گردانان عرصه بحران‌ها تبدیل شده‌اند (۱۸).

دیدگاه هیجانانگیز عملکردی (۱۹) بیان می‌کند که مردم واکنشهای روانی نسبت به محرکهای خارجی مانند تهدیدات بحران ایجاد می‌کنند. دسته‌های مختلف احساسات گسسته (به عنوان مثال، عصبانیت، ترس، همدردی و...) روابط منحصر به فرد فرد و محیط را نشان می‌دهد (۲۰) و می‌تواند نتایج مختلف انگیزشی و رفتاری را فعال کند. با توجه به دیدگاه احساسات بعدی، احساسات گسسته را می‌توان در امتداد ابعاد ظرفیت (منفی در مقابل مثبت) و برانگیختگی (فعال سازی در مقابل غیرفعال سازی، (۲۱) نیز مشخص کرد.

در دو دهه اخیر، تحقیقات در زمینه نقش شبکه‌های اجتماعی در مدیریت بحران و امنیت روانی افراد افزایش یافته است. اما با این حال، بیشتر تحقیقات تا امروز، بیشتر در حیطه علل بحران‌ها، تأثیرات آن بر صنایع و واکنش صنعت متمرکز است و از بررسی عوامل روانشناختی انسانی که ممکن است بر مقابله با بحران و تصمیم‌گیری تأثیر بگذارد، غافل شده است. برخی از مطالعات پیشین در زمینه مدیریت بحران، درباره مدیریت منابع انسانی و تأثیر بحران‌ها بر کارکنان متمرکز است. به عنوان مثال، حفظ کارکنان و ارتباطات به عنوان استراتژی‌های مهم منابع انسانی در کنار آمدن با بحران‌هایی مانند بحران‌های پاندمی شناسایی شده‌اند.

ادبیات تحقیق نشان می‌دهد که شبکه‌های اجتماعی می‌تواند از طریق کانال‌های مختلف منتشر شده و بر رفتار افراد تأثیر بگذارد که تأثیر آن به ساختار شبکه بستگی دارد (۲۲). استفاده از شبکه‌های اجتماعی و کارکردهای آن، با چندین پیامد روانشناختی از جمله حمایت اجتماعی درک شده، سطح پایین استرس، رضایت از زندگی، رفاه و احساس امنیت همراه بوده است (۲۳). مطالعات نشان می‌دهد که کارکردهای شبکه‌های اجتماعی در افزایش احساس امنیت افراد و رضایت آنها از زندگی در شرایط بحرانی نقش دارد (۲۴).

بررسی تجارب گذشته نشان می‌دهد که غفلت از ابعاد روانشناختی بحران می‌تواند آثار نامطلوبی بر جای گذارد. برخی از صاحب‌نظران معتقدند که تمرکز بیش از حد رسانه‌های گروهی به ویژه صدا و سیما بر تحریک احساسات و عواطف مردم در جریان زلزله بم که به منظور برانگیختن حس همدردی و نوع دوستی و جمع‌آوری کمک‌های مردمی صورت گرفت عوارض روانی نامطلوبی داشته است. افزایش اضطراب، افسردگی، نگرانی‌های بی‌دلیل نسبت به سلامت فرزندان، ناامیدی و یاس عمومی، از عوارض زودگذر آن دوره بوده است. اما این مساله تأثیرات بلندمدت نیز داشته است، هجوم مردم به پارک‌ها و فضاهای باز به هنگام زلزله‌های خفیف

در مورد میزان استفاده افراد از رسانه‌های اجتماعی، راهی که منجر به مشارکت در شبکه‌های اجتماعی بعد از بحران می‌شود، در طی مراحل، از نظر نوع احساسات برانگیخته (زیاد در مقابل برانگیختگی پایین) تفاوتی ندارد. صرف نظر از اینکه احساس برانگیختگی فعال می‌شود (یعنی کم یا زیاد)، الگوها یکسان بودند. با این حال، روابطی که استفاده از شبکه‌های اجتماعی با جستجوی اطلاعات دارد با روابط جستجوی حمایت و دهان به دهان منفی متفاوت بود. به این معنا که در حالی که فقط تأثیر مستقیم برای اهداف جستجوی اطلاعات مشاهده شد، تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم برای اهداف پشتیبانی و دهان به دهان منفی برای استفاده از شبکه‌های اجتماعی مشاهده شد. شایان ذکر است که نه احساسات منفی برانگیختگی زیاد و نه احساسات منفی تحریک‌پذیری کم به عنوان واسطه‌ای بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی و اهداف جستجوی اطلاعات عمل نمی‌کردند. در عوض، تأثیر استفاده از شبکه‌های اجتماعی بر نیت رفتاری جستجوی اطلاعات فقط با ارزیابی شناختی میزان شدت تهدید و حساسیت ادراک شده صورت گرفت. این نشان می‌دهد که قصد جستجوی اطلاعات ناشی از افزایش استفاده از شبکه‌های اجتماعی فقط به ارزیابی شناختی وضعیت بدون فعال‌سازی احساسات منفی نیاز دارد. به عبارت دیگر، اهداف جستجو برای اطلاعات عموم مردم می‌تواند در طول یک بحران مبتنی بر افزایش استفاده از رسانه‌های اجتماعی و ارزیابی‌های شناختی از شدت تهدید و حساسیت بدون تجربه احساسات منفی در مورد بحران افزایش یابد. این ممکن است حاکی از آن باشد که استراتژی مقابله عمومی اطلاعات در جستجوی اطلاعات در بحران، عمدتاً به معنای درک اطلاعات خود تهدیدآمیز است (۱۴)، نه لزوماً برای کاهش احساسات نامطلوب از محیط (دوهاچک^۱، ۲۰۰۵). تحقیقات قبلی کاهش احساسات منفی را انگیزه اصلی برای دستیابی به استراتژی‌های مقابله‌ای بدون افتراق تفاوت در استراتژی‌های مقابله‌ای مختلف دانسته است (۱۵). همپتون^۲ و همکاران نشان می‌دهد عموم افرادی که عموماً از رسانه‌های اجتماعی بیشتری استفاده می‌کنند، به احتمال زیاد بحران را جدی می‌بینند. در مقایسه با رسانه‌های سنتی، رسانه‌های اجتماعی به احتمال زیاد به رسانه‌های خروج از بحران تبدیل می‌شوند (۱۶). علاوه بر این، از آنجا که اطلاعات رسانه‌های اجتماعی بیشتر محتوای تولید شده است (۱۷)، قرار گرفتن در معرض چنین محتوای مرتبط با بحران ممکن است شدت تهدید قابل درک بحران را تشدید کند. این درک شدیدتر ممکن است باعث ایجاد احساس بالاتری از خطر جسمی یا روانی شود، بنابراین احتمال درک شدن از طریق بحران را شخصاً افزایش می‌دهد.

در شبکه‌های اجتماعی، افرادی مسئولیت را به عهده می‌گیرند که بتوانند نیازها را در شرایط بحران شناسایی کنند، اولویت‌ها را استخراج نموده و سپس تصمیم‌گیری نمایند. لذا مدیریت شبکه‌های اجتماعی، مسئولیت تعیین و تحقق اهداف، برنامه‌ریزی، سازماندهی، به کار گماردن نیروی انسانی، رهبری و نظارت را در دوران بحران و پس از بحران بر عهده دارد. امروزه مردم از طریق رسانه‌های

² Hampton

¹ Duhachek

برای مدیریت بحران از نظر اخلاقی هستند. روش^۳ و همکاران در پژوهشی تحت عنوان واکنش رسانه های اجتماعی و ارتباطات بحران در طی بیماری همه گیر کووید ۱۹ نشان دادند که واکنش رسانه های اجتماعی در زمان بیماری کووید ۱۹ منجر به افزایش مدیریت ریسک توسط مدیریت بحران شده است. ویلدر و کریادو در پژوهشی تحت عنوان نقش مدیریت بحران در رسانه های اجتماعی: درک رفتار بازیگران در سیل ناگهانی جزیره مایورکا ۲۰۱۸ نشان دادند که بهبود هماهنگی برای تأثیرگذاری بر رفتار مخاطب در طول بحران ها متفاوت است. ساروج و پال^۴ در مطالعه خود تحت عنوان استفاده از شبکه های اجتماعی در مدیریت بحران به این نتیجه رسیدند که پست های مختلف رسانه های اجتماعی می تواند به دولت ها و سایر دستگاه های اجرایی در جهت اقدامات برای مدیریت بحران کمک کنند.

سعیدی در پژوهش خود تحت عنوان بررسی مولفه های احساس امنیت روانی خانواده های ایرانی و آسیب شناسی آن در خرده نظام های خانواده و فرآیند رشدی فرزندان نشان داد که عواملی چون ارتباطات حلقوی خانوادگی امنیت آور، امنیت خانواده نتیجه کارکرد سالم و منظم، رشد اخلاقی مبتنی بر تلاش، اخلاق و برنامه و امنیت خانواده نتیجه کارکرد سالم و منظم نقش محوری در احساس امنیت و رشد فرزندان خانواده های ایرانی دارند. سپهری و همکاران در مطالعه خود تحت عنوان بررسی کارکردها و پیامدهای شبکه های اجتماعی در ایران (مورد مطالعه استان اردبیل) نشان دادند که پیامدهای منفی شبکه های اجتماعی شامل مواردی هم چون افزایش شایعه پراکنی، اخبار کذب، نقض حریم خصوصی، انزوا و دور ماندن از محیط های واقعی، افراد با هویت های جعلی و سوء استفاده از دیگران، تغییر سبک زندگی و تحمیل عادت های غلط می باشند. همایونی مقدم در پژوهشی تحت عنوان نقش شبکه های اجتماعی در مدیریت بحران نشان داد که شبکه های اجتماعی می توانند نقش بسیار پررنگی در وضعیت پیش از بحران داشته و در مواقعی از به وجود آمدن بحران جلوگیری کنند؛ آن هم به دلیل نقش تأثیر گذاری که در سال های اخیر پیدا کرده اند. صلواتیان و مهربان (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان کارکرد رسانه های اجتماعی در مدیریت بحران زلزله احتمالی شهر تهران انجام دادند. در این تحقیق سه دسته یافته کلی مربوط به نقش رسانه های اجتماعی در مدیریت زلزله احتمالی شهر تهران شناسایی شد. اولین دسته، کارکردهای رسانه های اجتماعی در بحران است، که شامل ۵ کارکرد آموزش و آگاهی بخشی، اطلاع یابی و اطلاع رسانی، هدایت و رهبری، همبستگی و انسجام بخشی و رصد و پایش اطلاعات است. پس از آن الزامات مدیریتی در به کارگیری رسانه های اجتماعی در بحران احصا شد که شامل ۵ الزام کلیدی بهبود زیرساخت های ارتباطی، برنامه ریزی هدفمند، اعتمادسازی، نیاز یابی، نیازسنجی و پاسخگویی، امداد و نجات بود. در آخر نیز چالش های مدیریتی و رسانه های اجتماعی در زمینه استفاده از این رسانه ها تحت عنوان چالش ساختاری حاکمیت، چالش امنیت، چالش مدیریت فضا و کنترل

و خوابیدن در این مکان ها، طی دو یا چند شب پس از هر لرزش، از جمله تأثیراتی است که اضطراب و نگرانی مردم را بازتاب می دهد. دی ولف و نورد بو^۱ در بررسی تأثیرات روانی بحران بر افراد، بر این نکته تأکید کرده اند که واکنش های افراد در بحران های مختلف از جمله سیل، زلزله، طوفان، حوادث تروریستی و تصادفات مربوط به حمل و نقل زمینی، ریلی و هوایی، تا حدود زیادی شبیه به هم و قابل پیش بینی است. بر این مبنا مهم ترین واکنش های روانی افراد به بحران عبارتند از:

- نگرانی، ترس و اضطراب در مورد سلامت خود و ادامه حیات در شرایط بحران
 - نگرانی، ترس و اضطراب در مورد وضعیت نزدیکان به ویژه همسر و فرزندان
 - اختلال در خواب و کابوس های شبانه به ویژه در بحران های طبیعی مانند زلزله
 - نگرانی در مورد یافتن سرپناه مناسب، انزوای و کنار آمدن با مسائل مربوط به ازدحام در اماکن اسکان عمومی
 - نیاز شدید به احساس همدلی و همدردی، گفتگو درباره شرایط ایجاد شده و غیره
 - نیاز شدید به توجه، به عنوان عضوی از جامعه که نیازمند امداد و کمک های ضروری است.
- گسترش ارتباطات مجازی در چارچوب توسعه روزافزون رسانه های گروهی به همراه کاهش ارتباطات میان فردی موجب شده است بسیاری از مردم، نیازهای اطلاعاتی، سرگرمی و عاطفی خود را از طریق رسانه ها تأمین کنند. به عبارت دیگر، در جوامع توسعه یافته و در حال توسعه، افراد به جای درگیر شدن در فضای واقعی، خود را خواسته یا ناخواسته در فضای مجازی قرار می دهند که در آن شبکه ای از ابزار ارتباطی و اطلاع رسانی، درون ذهن افراد را تشکیل داده است. مهم ترین پیامد این وضعیت، وابستگی افراد به این شبکه اطلاعاتی - ارتباطی است؛ گویی جهانی خارج از این شبکه وجود ندارد (رضایی بایندر و احمدی، ۱۳۸۷).

در شرایط بحرانی نیز نیاز شدید افراد به دریافت اطلاعات، وابستگی به رسانه ها و تمایل ذهنی برای بازگشت به شرایط عادی پیش از بحران، محیط بینامتنی را فراهم می آورد که امکان شکل گیری فضای مجازی مبتنی بر شبکه های اطلاع رسانی - ارتباطی تسهیل شده و اثربخش، مداخله در بحران و بهبود عوارض روانی آن را افزایش می دهد. بحران ها اغلب موجب گسیخته شدن شبکه روابط بین فردی و اختلال در کارکرد نهادهای اجتماعی و خدماتی می شوند. در این شرایط امکان مداخلات فردی و ارائه خدمات روان شناختی به افراد بحران زده در عمل از بین می رود. بنابراین بهره گیری از ظرفیت رسانه ها و شبکه های مجازی، برای مداخله در سطح اجتماعی و شکل دهی به فضای مجازی امدادی می تواند از عوارض روانی بحران بکاهد و شرایط را برای بهبود وضعیت و حرکت به سوی وضعیت مطلوب فراهم آورد (۲۵).

آلپاسان و میتروف^۲ مبانی اخلاقی مدیریت بحران را بررسی نمودند و نشان دادند که ایجاد اعتماد، فرهنگ ها و ارزش ها عوامل مهمی

³ Rusho

⁴ Saroj & Pal

¹ DeWolfe & Nordboe

² Alpaslan & Mitroff

گاهی تقسیم داده‌ها به کلمات، منجر به لوٹ شدن نفس تحلیل می‌گردد و در مورد آنچه باید در متن جستجو کرد نوعی شک و تردید به وجود می‌آید. روش دیگر که توسط گلیرز^۵ پیشنهاد شده است کدگذاری نکات کلیدی است. در این روش به جای کدگذاری تک تک کلمات، نکات کلیدی شناسایی و کدگذاری می‌شوند. لذا در این تحقیق، کدگذاری بر اساس روش گلیرز در قالب ۶ شبکه اصلی روش گراندد تئوری یعنی پدیده محوری، شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها انجام شد.

ابزار گردآوری داده‌ها، فرم مصاحبه مشتمل بر ۶ سوال است که در دو بخش است. بخش اول، اطلاعات جمعیت شناختی خبرگان و بخش دوم سوالات اصلی مصاحبه مشتمل بر ۶ سوال می‌باشد. جامعه آماری در این مطالعه، خبرگان علمی شامل اساتید دانشگاهی متخصص در زمینه مدیریت بحران و کارکردهای شبکه‌های اجتماعی و همچنین خبرگان تجربی در زمینه مدیریت بحران سیل استان خوزستان که مشغول به فعالیت در این زمینه می‌باشند (مانند مدیران سازمان مدیریت بحران) می‌باشند. نمونه گیری، بر اساس نمونه گیری هدفمند و سطح اشباع انجام شد و در نهایت، پس از انجام ۲۰ مصاحبه، اشباع نظری بدست آمد.

یافته‌ها

در ابتدا، ویژگی‌های جمعیت شناختی خبرگان مطابق با جدول (۱) بررسی شده است. بر اساس نتایج، از میان ۲۰ نفر مصاحبه شونده، ۱۱ نفر استاد دانشگاه (خبرگان علمی) و ۹ نفر خبرگان تجربی شامل مدیران و معاونان می‌باشند. در ادامه، تحلیل مصاحبه‌ها توسط روش داده بنیاد و در سه مرحله کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی انجام شده است.

افکار عمومی و چالش گمنامی کاربران تعیین و مدل پارادایمی تحقیق ترسیم شد.

با مطالعه ادبیات تحقیق به این نتیجه می‌توان دست یافت که پژوهش‌هایی که در حیطه شبکه‌های اجتماعی و نقش آن بر کنترل بحران امنیت روانی خانواده در دوران سیل یا زلزله باشد، به طور مشخص انجام نشده است. بنابراین مطالعه حاضر دارای جنبه‌هایی از نوآوری در تحقیقات پیشین است.

مواد و روش‌ها

این پژوهش از نوع پژوهش‌های کیفی بوده که از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی-اکتشافی با رویکرد استقرایی می‌باشد. روش انجام این تحقیق بر اساس روش داده بنیاد است. روش داده بنیاد یا گراندد تئوری^۱ یک روش تحقیقی عام، استقرایی و تفسیری است که در سال ۱۹۶۷ توسط گلیرز و اشتراوس^۲ بوجود آمد. عملکرد اصلی داده بنیاد، ظهور نظریه‌ها است (۲۶). هرچند، تئوری بنیادی با الگوهای پیشین روش‌های تحقیق مرتبط بوده و به صورت ناگهانی و بدون مقدمه بوجود نیامده است. تئوری برخاسته از داده‌ها (نظریه بنیادی) یک روش پژوهشی استقرایی و اکتشافی است که به پژوهشگر در حوزه‌های موضوعی گوناگون امکان می‌دهد تا بجای اتکا به تئوری‌های موجود و از پیش تدوین شده خود به تدوین تئوری و گزاره اقدام نماید (۲۷).

در این بخش، سه مرحله اساسی روش داده بنیاد شامل؛ کدگذاری باز^۳، کدگذاری محوری^۴ و کدگذاری انتخابی^۵ مورد استفاده قرار گرفت. اشتراوس و کوربین^۶ توصیه می‌کنند که کدگذاری از طریق تحلیل خرد انجام شود. در این نوع تحلیل، داده‌ها کلمه به کلمه تحلیل می‌شوند و معانی یافت شده در کلمات یا گروه‌های باز کلمات کدگذاری می‌گردد. این روش دو ایراد دارد؛ اول آن که زمان بر است و دوم اینکه گاهی منجر به ابهام و سردرگمی می‌شود. علاوه بر این

جدول ۱. ویژگی‌های فردی پاسخ دهندگان مصاحبه

ردیف	سن	جنسیت	وضعیت تاهل	تحصیلات	سابقه فعالیت	سمت شغلی
۱	۴۱	مرد	مجرد	دکتری	۱۵ سال	مدیر مالی
۲	۴۰	مرد	متاهل	دکتری	۱۰ سال	استاد دانشگاه
۳	۶۷	مرد	متاهل	دکتری	۳۲ سال	استاد دانشگاه
۴	۵۰	مرد	متاهل	دکتری	۲۵ سال	مدیر سازمان
۵	۳۸	مرد	مجرد	دکتری	۱۵ سال	مدیر سازمان
۶	۳۵	مرد	متاهل	دکتری	۷ سال	استاد دانشگاه
۷	۴۷	مرد	مجرد	دکتری	۷ سال	مدیر سازمان
۸	۴۶	مرد	متاهل	دکتری	۱۵ سال	معاون سازمان
۹	۴۵	زن	متاهل	دکتری	۱۰ سال	استاد دانشگاه
۱۰	۳۶	مرد	مجرد	دکتری	۱۵ سال	مدیر مالی
۱۱	۴۵	مرد	متاهل	دکتری	۲۳ سال	مدیر مالی

⁵ Selective Coding

⁶ Strauss & Corbin

⁷ Glaser

¹ Grounded Theory

² Glaser & Strauss

³ Open Coding

⁴ Axial Coding

استاد دانشگاه	۹ سال	دکتری	مجرد	زن	۳۸	۱۲
مدیر سازمان	۱۰ سال	دکتری	متاهل	مرد	۴۲	۱۳
مدیر سازمان	۷ سال	دکتری	متاهل	مرد	۳۶	۱۴
استاد دانشگاه	۱۰ سال	دکتری	متاهل	مرد	۴۳	۱۵
استاد دانشگاه	۱۰ سال	دکتری	مجرد	زن	۴۰	۱۶
استاد دانشگاه	۸ سال	دکتری	مجرد	زن	۳۹	۱۷
استاد دانشگاه	۱۰ سال	دکتری	متاهل	مرد	۴۵	۱۸
استاد دانشگاه	۱۰ سال	دکتری	متاهل	مرد	۴۴	۱۹
استاد دانشگاه	۱۰ سال	دکتری	متاهل	مرد	۴۶	۲۰

بدین ترتیب در مجموع پس از ادغام کدهای مشابه، ۸۷ کد از کدگذاری باز مرحله سوم استخراج گردید. جدول (۲) تعداد کد استخراج شده از هر مصاحبه را نشان می‌دهد. همچنین در جدول (۳)، بخشی از مصاحبه‌ها به همراه مفاهیم استخراج شده از آنها ارائه شده است.

ماخذ: یافته‌های پژوهش
در این مطالعه ابتدا محتوای کلیه مصاحبه‌ها پیاده‌سازی و مکتوب شده و سپس کدگذاری باز آنها به روش کدگذاری نکات کلیدی انجام شد. کدگذاری باز در سه مرحله کدگذاری باز مرحله اول، مرحله دوم و مرحله سوم انجام گردید. در هر مرحله، تعداد داده‌ها نسبت به مرحله قبل کاهش می‌یابد (مارکی^۱ و همکاران، ۲۰۲۰).

جدول ۲. تعداد کد باز مرحله سوم استخراج شده از هر مصاحبه

شماره مصاحبه	تعداد کد باز مرحله سوم استخراج شده
۱	۵
۲	۵
۳	۴
۴	۴
۵	۴
۶	۴
۷	۵
۸	۵
۹	۴
۱۰	۳
۱۱	۴
۱۲	۳
۱۳	۴
۱۴	۵
۱۵	۶
۱۶	۵
۱۷	۴
۱۸	۶
۱۹	۴
۲۰	۳
مجموع	۸۷

ماخذ: یافته‌های پژوهش

¹ Markey

جدول ۳. بخشی از مصاحبه ها و مفاهیم استخراج شده

بخشی از مصاحبه ها	مفاهیم استخراج شده
شبکه های اجتماعی مانند اینستاگرام و تلگرام در مدیریت بحران برای سیل زدگان اهمیت زیادی دارد. زیرا افراد مختلف توسط شبکه های اجتماعی می توانند از وقایع باخبر شده و امنیت روانی بیشتری در مقابله با بحران داشته باشند.	اینستاگرام، تلگرام
فرهنگ مانند فرهنگ جامعه و فرهنگ سازمانی باید برای مدیریت بحران توسط شبکه های اجتماعی و تاثیرپذیری آنها در مدیریت بحران باید مورد توجه قرار گیرد.	فرهنگ جامعه، فرهنگ سازمانی
برای استفاده از شبکه های اجتماعی توسط سیل زدگان باید آموزش های لازم انجام شود؛ بنابراین تبلیغات آموزشی در این راستا دارای اهمیت است.	تبلیغات آموزشی
عوامل بسیاری در این میان نقش دارند مانند تحریم ها که منجر به کاهش دسترسی به شبکه های اجتماعی شده است.	تحریم

ارتباط هستند. این مرحله توسط تشکیل شبکه ها جهت ایجاد ارتباطات بین مفاهیم، مقوله ها و مولفه ها انجام شد. مطابق با نتایج بدست آمده، در نهایت ۶ شبکه اصلی، ۱۶ مولفه اصلی و ۸۷ مولفه فرعی برای کارکردهای شبکه های اجتماعی در کنترل بحران امنیت روانی خانواده در مرحله پس از بحران توسط تحلیل مصاحبه ها شناسایی گردید. بنابراین توسط کدگذاری محوری، شش شبکه اصلی به این صورت شناسایی شدند: پدیده محوری (۲ مولفه اصلی)، شرایط علی (۳ مولفه اصلی)، شرایط زمینه ای (۳ مولفه اصلی)، شرایط مداخله گر (۲ مولفه اصلی)، راهبردها (۴ مولفه اصلی) و پیامدها (۲ مولفه اصلی). نتایج کدگذاری محوری در جدول (۴) ارائه شده است.

ماخذ: یافته های پژوهش
در مرحله بعد، کدگذاری محوری انجام شده است. هدف از این مرحله برقراری رابطه بین طبقات تولید شده در مرحله کدگذاری باز است. این عمل بر اساس مدل پارادایم انجام می شود و به نظریه پرداز کمک می کند تا فرآیند ایجاد نظریه را به سهولت انجام دهد. در کدگذاری محوری، کدهای تولید شده در گام قبلی، توسط ایجاد شبکه های ارتباطی میان این کدها به یکدیگر مرتبط می شوند. این فرآیند توسط تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از کدگذاری باز بدست می آید. بنابراین هدف از کدگذاری محوری، مرتب سازی رابطه میان هر مفهوم است. هنگام برقراری اتصالات در شبکه، لازم است بررسی شود که این مقوله ها به چه صورت با یکدیگر در

جدول ۴. نتایج کدگذاری محوری

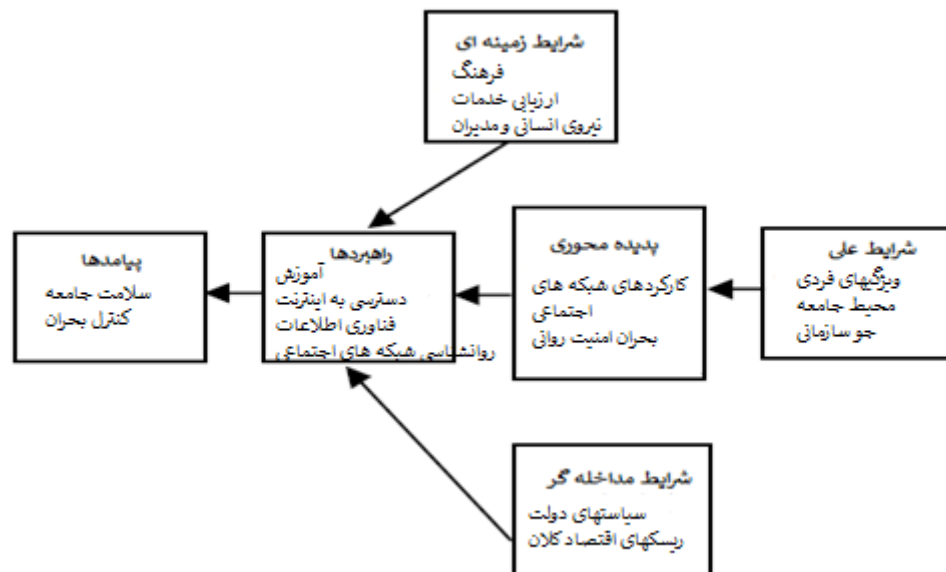
شبکه	مولفه اصلی	مولفه فرعی
کارکردهای شبکه های اجتماعی		فیس بوک
		تلگرام
		اینستاگرام
		توییتر
پدیده محوری		لینکدین
		گوگل پلاس
		اسنپ چت
بحران امنیت روانی خانواده		امنیت روانی فرزندان
		افسردگی خانواده
		فشارهای روحی و روانی
ویژگی های فردی		استرس در خانواده
		سن
		سطح تحصیلات
		داشتن فرزند
		تجربه
شرایط علی		رفاه جامعه
		ترجیحات جامعه

استفاده جامعه از شبکه‌های اجتماعی		
اهداف سازمان		
اموال و امکانات		
مشارکت		
نیروی کار	جو سازمانی	
سلامتی و تعادل		
پیشرفت و ترقی		
شور و هیجان		
ذهنیت مردم		
فرهنگ جامعه	فرهنگ	
فرهنگ سازمانی		
تعالی سازمانی		
فرهنگ نوآورانه		
تمدن سازمانی		
خدمات الکترونیک دولت		
روانشناسی اینترنتی		شرایط زمینه‌ای
نظارت دولت به دسترسی به خدمات اینترنتی در مناطق سیل زده	ارزیابی خدمات	
خدمات اینترنت پرسرعت		
خدمات اینترنت رایگان		
اخبار اینترنتی		
احساس مسئولیت سازمان مدیریت بحران در قبال امنیت روانی خانواده	نیروی انسانی و مدیران	
اهمیت و توجه سازمان مدیریت بحران به امنیت روانی خانواده		
تیم کاری و تصمیم‌گیری گروهی		
سیاست‌های اقتصادی	سیاست‌های دولت	
سیاست‌های مربوط به وزارت اطلاعات		
وجود فیلترینگ		شرایط مداخله‌گر
تحریم		
نوسانات نرخ ارز	ریسک‌های اقتصاد کلان	
نوسانات نرخ تورم		
آموزش و توسعه		
فرهنگ سازی اجتماعی		
تبلیغات آموزشی		
توسعه آگاهی		
بهره‌گیری از تجربیات موفق کشورهای خارجی	آموزش	
آموزش مهارت‌ها و دانش و تصمیم‌گیری بر اساس دانش		
یادگیری و انطباق		
آموزش همگانی در زمینه‌های شبکه‌های اجتماعی		راهبردها
ارتقاء سطح دانش کاربران و استفاده‌کنندگان شبکه‌های اجتماعی		
آموزش نیروی کار مدیریت بحران		
آموزش مدیران		
آموزش مهارت‌های اجتماعی		
آموزش مهارت‌های روانی		
دسترسی به اینترنت برای تمام شهرها و روستاها	دسترسی به اینترنت	
دسترسی به اینترنت برای تمامی اقشار جامعه		
خرید آسان اینترنت		

اطلاع رسانی اینترنتی به خانواده		
ارزان بودن اینترنت		
وجود اینترنت پرسرعت		
بکارگیری هوش مصنوعی		
ابزارهای اینترنتی		
میزان بکارگیری فناوری اطلاعات	فناوری اطلاعات	
مهارت های استفاده از فناوری اطلاعات		
توسعه فناوری اطلاعات سازمان		
وجود روانشناس آنلاین	روانشناسی شبکه های اجتماعی	
در دسترس بودن ۲۴ ساعته به روانشناس		
وجود سایت های روانشناسی		
سلامت روانی جامعه		
ایجاد انگیزه در جامعه		
ایجاد حس مطلوب جسمی و روحی در خانواده و جامعه		
از بین بردن استرس در خانواده		
اعتماد خانواده به دولت	سلامت جامعه	
افزایش میل به تلاش و کوشش در خانواده		
بهبود وضعیت تحصیلی فرزندان		پیامدها
از بین بردن یاس و ناامیدی		
کاهش اضطراب و نگرانی		
کاهش افسردگی		
رساندن کمک های مردمی به سیل زدگان		
ایجاد امنیت روانی در خانواده	کنترل بحران	
بازگشت به شرایط قبل از بحران		
بازسازی روحی افراد آسیب دیده		

در کدگذاری انتخابی، محقق یک اصل را کشف می کند و بطور منظم یک دسته اصلی را با دیگر دسته ها مرتبط می کند (۱۹). دسته اصلی باید ویژگی های زیر را داشته باشد: اول توسط کدهایی که در مرحله کدگذاری محوری مرکزیت بیشتری دارند بدست آید؛ دوم باید بیشترین فراوانی را در فرآیند کدگذاری نشان دهد. سوم همه ارتباطات با مقوله ها باید به طور خودجوش انجام شود (۱۳). نتایج کدگذاری انتخابی (مدل کیفی پژوهش) مطابق با شکل (۱) است. لازم به ذکر است که فرم کلی مدل بر اساس ۶ شبکه اصلی مطابق با مدل داده بنیاد در پژوهش دانایی فرد و امامی است.

ماخذ: یافته های پژوهش
در مرحله سوم، کدگذاری انتخابی برای یکپارچه سازی و بهبود مقوله ها انجام شده است. نکته ای که در این مرحله از پژوهش باید مورد نظر قرار گیرد این است که در صورتی که هدف از پژوهش، تئوری سازی باشد، یافته ها در غالب مفاهیمی به هم مرتبط و نه صرفاً لیستی از موضوع ها ارائه شوند. ذکر این نکته ضروری است که همواره بیش از یک راه برای نشان دادن روابط وجود دارد. برای رسیدن به یکپارچگی مورد نظر لازم است پژوهشگر خط اصلی موضوع را تنظیم و با تعهد به آن به شرح خط اصلی داستان بپردازد.



شکل ۱. مدل کارکردهای شبکه های اجتماعی در کنترل بحران امنیت روانی خانواده (مرحله پس از بحران مطالعه موردی سیل خوزستان)

تبادلات اطلاعاتی است. بروز بحران‌هایی در طبیعت مانند سیل و زلزله، می‌تواند امنیت روانی خانواده‌ها را تحت تاثیر قرار دهد. با ظهور بحران‌هایی که در سال‌های اخیر اتفاق افتاده است، مانند سیل استان خوزستان که بسیاری از خانواده‌ها را بی سرپناه ساخت، موضوع احساس امنیت روانی خانواده‌ها در پس از بحران اهمیت بیشتری یافت. بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کارکردهای شبکه های اجتماعی در کنترل بحران امنیت روانی خانواده در مرحله پس از بحران سیل خوزستان انجام گردید. این مطالعه توسط روش تحقیق کیفی و روش داده بنیاد انجام شد. بر اساس نتایج تحلیل مصاحبه‌ها و روش داده بنیاد، ۶ شبکه اصلی، ۱۶ مولفه اصلی و ۸۷ مولفه فرعی برای کارکردهای شبکه های اجتماعی در کنترل بحران امنیت روانی خانواده توسط تحلیل مصاحبه‌ها و به روش داده بنیاد شناسایی گردید. پدیده محوری یک صورت ذهنی از پدیده‌ای است که اساس فرآیند را تشکیل می‌دهد. پدیده محوری در این مطالعه توسط مولفه‌های اصلی کارکردهای شبکه‌های اجتماعی و بحران امنیت روانی خانواده تعریف شد. کارکردهای شبکه‌های اجتماعی در کنترل بحران امنیت روانی خانواده در مرحله پس از بحران سیل خوزستان توسط کارکردهای شبکه‌های اجتماعی و بحران امنیت روانی خانواده شرح داده می‌شود. شبکه‌های اجتماعی که می‌توانند برای کنترل بحران به کار برده شوند شامل فیس بوک، تلگرام، اینستاگرام، توئیتر، لینکدین، گوگل پلاس و اسنپ چت می‌باشند که از معروف‌ترین و پرکاربردترین شبکه‌های اجتماعی هستند. همچنین بحران امنیت روانی خانواده شامل امنیت روانی فرزندان، افسردگی، فشارهای روحی و روانی و استرس است که باید شبکه‌های اجتماعی و کارکردهای آنها در این راستا قدم بردارد. شرایط علی عواملی هستند که بر پدیده محوری تاثیر گذارند. شرایط علی در این پژوهش توسط مولفه‌های ویژگی‌های فردی، محیط جامعه و جو سازمانی شرح داده شد. در این مطالعه، شرایط علی که به صورت علت و معلولی کارکردهای

در نهایت، اعتبارسنجی نتایج انجام شده است. اعتبارسنجی داده‌ها در فرآیند روش داده بنیاد به سه روش انجام می‌شود (۱۴)؛ که در این مطالعه از این روش‌ها استفاده گردیده است. این سه روش عبارتند از:

۱- افزایش شفافیت فرآیند پژوهش

اعتبارسنجی با افزایش شفافیت فرآیند پژوهش توسط توزیع گام‌ها و مراحل طی شده، تکنیک‌ها و ابزارهای استفاده شده بخش‌هایی که اطلاعات جمع‌آوری گردیده است، با جزئیات زیاد به دست می‌آید. با توجه به شفافیتی که در اطلاعات به دست آمده در سه مرحله کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی وجود دارد، بنابراین اعتبار داده‌های پژوهش به روش شفافیت فرآیند پژوهش تایید می‌شود.

۲- ارائه یافته‌ها به مشارکت کنندگان

یکی از اصول روش‌های کیفی و به طور خاص روش گراند تئوری، مشارکت محور بودن آن است. در این پژوهش، محقق هیچ تلاشی برای هدایت نتایج به سمت و سوی خاصی نکرده است و تمامی نتایج حاصل پاسخ‌های مصاحبه شوندگان بوده است. جهت اعتبارسنجی روش داده بنیاد، یافته‌های تحقیق در اختیار مصاحبه شوندگان قرار داده شد و تمامی مصاحبه شوندگان یافته‌های تحقیق را مورد تایید قرار دادند.

۳- مقایسه مداوم یافته‌ها با داده‌های خام

در هر مرحله از کدگذاری‌های مراتب بالاتر، داده‌های بدست آمده با داده‌های مراحل اول مصاحبه و کدگذاری باز مقایسه گردید تا اعتبار داده‌های کدگذاری مراحل بالاتر مورد تایید قرار بگیرد.

نتیجه گیری

در فرآیند دگرگونی و تحولات موجود در فضای سایبری، هدف و مبنای اصلی اینترنت، برداشتن فواصل جغرافیایی در میان انسان‌ها در سراسر دنیا و ایجاد تغییر و تحولات در عرصه‌های ارتباطی و

سیاست‌های وزارت اطلاعات و فیلترینگ تعریف می‌شود، عوامل مهمی هستند که در این میان نقش عمده دارند. دولت با سیاست‌های خود چه به صورت پولی و مالی، منجر به ایجاد و یا برطرف نمودن مشکلات اقتصادی کشور می‌شود که می‌تواند در کنترل و یا شدت بخشیدن به بحران نقش موثر داشته باشد. در این میان سیاست‌های وزارت اطلاعات و همچنین فیلترینگ، عوامل بسیار مهمی هستند که دسترسی به خدمات اینترنتی را برای کاربران و افراد جامعه محدود کرده و مشکلاتی برای افراد به وجود آورده است. راهبردها کنش‌ها یا برهم کنش‌های خاصی هستند که از پدیده محوری منتج می‌شوند و توسط مولفه‌های آموزش، دسترسی به اینترنت، فناوری اطلاعات و روانشناسی شبکه‌های اجتماعی تعریف شد. برای آن که شبکه‌های اجتماعی بتوانند دارای بهترین کارکرد در راستای کنترل بحران امنیت روانی خانواده در شرایط پس از بحران سیل باشند، آموزش، دسترسی به اینترنت، فناوری اطلاعات و روانشناسی شبکه-های اجتماعی استراتژی‌های مهمی در این راستا است. توسط آموزش همگانی، یادگیری، توسعه آگاهی، یادگیری از کشورهای موفق، آموزش مهارت‌های اجتماعی، آموزش مدیران و غیره می‌توان به بهبود و کنترل امنیت روانی خانواده در شرایط گفته شده امیدوار بود. دسترسی به اینترنت توسط مولفه‌های دسترسی به اینترنت برای تمام شهرها و روستاها، دسترسی به اینترنت برای تمامی اقشار جامعه، خرید آسان اینترنت، اطلاع رسانی اینترنتی به خانواده، ارزان بودن اینترنت و وجود اینترنت پرسرعت تعریف گردید. این مولفه نشان می‌دهد که تمامی اقشار جامعه چه کم درآمد و چه با درآمد بالا و همچنین ساکن در تمامی شهرها و روستاها باید از خدمات اینترنت ارزان، آسان و پرسرعت بهره مند باشند تا بتوانند از مزایای موجود در اینترنت و شبکه‌های اجتماعی استفاده نمایند. فناوری اطلاعات توسط مولفه‌های بکارگیری هوش مصنوعی، ابزارهای اینترنتی، میزان بکارگیری فناوری اطلاعات، مهارت‌های استفاده از فناوری اطلاعات و توسعه فناوری اطلاعات سازمان تعریف شد که نشان می‌دهد برای افزایش کارکردهای شبکه اجتماعی در این امر مهم، باید فناوری اطلاعات در سازمان‌ها و به طور کلی جامعه پیاده سازی شود. روانشناسی شبکه‌های اجتماعی نیز باید در همه ساعات و همه جای منطقه بحران زده در دسترس باشد و توسط مولفه‌های وجود روانشناس آنلاین، در دسترس بودن ۲۴ ساعته به روانشناس و وجود سایت‌های روانشناسی تعریف می‌شود. پیامدها خروجی‌های حاصل از استخدام راهبردها هستند. پیامدها در این پژوهش توسط مولفه‌های سلامت جامعه و کنترل بحران شرح داده شد. در نهایت، پیامدها توسط سلامت جامعه و کنترل بحران شرح داده شدند. لذا در صورتی که کارکردهای شبکه-های اجتماعی مورد توجه قرار گیرد، می‌توان به سلامت جامعه و کنترل بحران دست یافت. سلامت جامعه شامل سلامت روانی، انگیزه، حس مطلوب، نداشتن استرس، اعتماد به دولت، میل به تلاش، بهبود وضعیت تحصیلی فرزندان، عدم یاس و ناامیدی، کاهش اضطراب و نگرانی و کاهش افسردگی می‌باشد. همچنین کنترل بحران توسط رساندن کمک‌های مردمی به سیل زدگان، ایجاد امنیت روانی در خانواده، بازگشت به شرایط قبل از بحران و بازسازی روحی افراد آسیب دیده تعریف می‌شود که این عوامل

شبکه‌های اجتماعی را در کنترل بحران امنیت روانی خانواده نشان می‌دهد، ویژگی‌های فردی، محیط جامعه و جو سازمانی است. ویژگی‌های فردی هم می‌تواند ویژگی‌های فردی افراد جامعه و هم ویژگی‌های فردی مدیران و کارکنان سازمان مدیریت بحران باشد. لذا افراد جامعه و یا کارکنان و مدیران با داشتن سن، تجربه، فرزند و تحصیلات متفاوت، شرایط مختلفی را از نظر کنترل بحران امنیت روانی تجربه می‌کنند. محیط جامعه نیز توسط رفاه جامعه، ترجیحات جامعه و استفاده جامعه از شبکه‌های اجتماعی تعریف شده است. جامعه‌ای که از شبکه‌های اجتماعی به صورت همگانی استفاده می‌کند؛ در شرایط بحرانی همگی به سمت شبکه‌های اجتماعی سوق پیدا می‌کنند تا از اخبار روزانه مطلع شوند. لذا ترجیحات اکثریت افراد جامعه بر مبنای استفاده از شبکه‌های اجتماعی در تمامی شرایط است. این موضوع رفاه جامعه را نیز در پیش دارد که با سهولت و سرعت بیشتری می‌توانند به خواسته‌ای خود در مورد کنترل بحران امنیت روانی دست یابند. جو سازمانی نیز توسط مولفه‌های اهداف سازمان، اموال و امکانات، مشارکت، نیروی کار، سلامتی و تعادل، پیشرفت و ترقی و شور و هیجان تعریف شده است. جو سازمانی بیشتر از منظر سازمان مدیریت بحران موضوع را مورد بررسی قرار می‌دهد. لذا این سازمان باید دارای معیارهای گفته شده در میان کارکنان و مدیران باشد تا بتواند کنترل امنیت روانی خانواده را به کمک شبکه‌های اجتماعی به نحو مطلوب‌تری مدیریت نماید. شرایط زمینه‌ای نیز شرایط خاصی هستند که بر راهبردها تاثیر می‌گذارند. شرایط زمینه‌ای توسط مولفه‌های فرهنگ، ارزیابی خدمات و نیروی انسانی و مدیران تعریف شد. شرایطی که زمینه ساز کنترل امنیت روانی خانواده در دوران پس از بحران سیل استان خوزستان توسط شبکه‌های اجتماعی هستند، فرهنگ، ارزیابی خدمات و نیروی انسانی و مدیران تعریف شده است. لذا ذهنیت مردم، فرهنگ جامعه، فرهنگ سازمانی، تعالی سازمانی، فرهنگ نوآورانه و تمدن سازمانی، عواملی هستند که همگی در مولفه فرهنگ جای می‌گیرند و زمینه ساز استفاده از شبکه‌های اجتماعی برای کنترل امنیت روانی می‌باشند. خدماتی که از سوی دولت و سازمان‌ها برای امنیت روانی خانواده توسط شبکه-های اجتماعی صورت می‌گیرد نیز زمینه ساز این موضوع است. لذا خدمات الکترونیک دولت، روانشناسی اینترنتی، نظارت دولت به دسترسی به خدمات اینترنتی در مناطق سیل زده، خدمات اینترنت پرسرعت و رایگان و اخبار اینترنتی، عواملی هستند که خدمات را با سهولت بیشتری برای خانواده‌های بحران زده از سیل در اختیار قرار می‌دهد. نیروی انسانی و مدیران به ویژه مدیران سازمان مدیریت بحران و دولت نیز با احساس مسئولیت، اهمیت و توجه و وجود تیم کاری و تصمیم‌گیری گروهی در مورد بحران، می‌توانند با کمک شبکه‌های اجتماعی در کنترل بحران امنیت روانی خانواده تاثیرگذار باشند. شرایط مداخله‌گر شرایط زمینه‌ای عمومی هستند که بر راهبردها تاثیر می‌گذارند. شرایط مداخله‌گر توسط مولفه-های سیاست‌های دولت و ریسک‌های اقتصاد کلان تعریف شد. شرایط مداخله‌گر که از بیرون از محیط مورد مطالعه قرار دارد نیز عوامل مهمی هستند که بر این بحران و کنترل آن نقش موثری دارند. سیاست‌های دولت که توسط مولفه‌های سیاست‌های اقتصادی،

Strategies: A Reflection on Foundational Data Theorizing, Andisheh Manzanar, Year 1, Issue 2, pp. 69-97.

5. Lazarus, R.S., 1991. Emotion and adaptation. Oxford University Press, New York.

6. De Widt, D., & Panagiotopoulos, P. (2018). Informal networking in the public sector: Mapping local government debates in a period of austerity. *Government Information Quarterly*, 35(3), 375–388.

7. Anderson, B.A., 2006. Crisis management in the Australian tourism industry: preparedness, personnel and postscript. *Tour. Manag.* 27 (6), 1290–1297.

8. Salvatian, Siavash, Mehraban, Fatemeh, (2016), the function of social media in the management of the possible earthquake crisis in Tehran, *Knowledge Quarterly of Crisis Prevention and Management*, 6th volume, 1st issue, pp. 9-22.

9. Homayoni Moghadam, Fatemeh, (2016), The Role of Social Networks in Crisis Management, *Electronic Journalism Quarterly*, Volume 3, Number 1.

10. Marwick, A.E., & Boyd, D. (2011). I tweet honestly, I tweet passionately: Twitter users, context collapse, and the imagined audience. *New Media & Society*, 13, 114–133.

11. Lee, S., Choi, S., Jung, M., (2014). Ethnic variation in access to health care of Asian Americans who are not U.S. citizens: Chinese, Korean, and Vietnamese ethnic groups. *J. Health Care Poor Underserved* 25, 577-590.

12. Kiss, H. J., Rodriguez-Lara, I., Rosa-García, A., (2014). Do social networks prevent or promote bank runs? *Journal of Economic Behavior & Organization* 101, 87–99.

13. Afrasiabi, Mohammad Sadegh (2012) *Studies on social networks and youth lifestyle*. Tehran: Simai Sharq Publications.

14. Wu, X., Lin, L. & Wang, J. (2021).

همگی در راستای استفاده از خدمات شبکه‌های مجازی برای کنترل بحران قابل دسترسی هستند.

نتایج این مطالعه با مطالعات روشو و همکاران، سعیدی، همایونی مقدم و صلواتیان و مهربان همخوانی دارد. بر اساس نتایج بدست آمده پیشنهاد می‌شود در مرحله پس از بحران‌هایی مانند سیل خوزستان اینترنت در اختیار افراد جامعه قرار گیرد تا بتوانند از طریق شبکه‌های اجتماعی، اخبار و اطلاعات را سریع دریافت نمایند. جامعه باید آمادگی پذیرش شبکه‌های اجتماعی را داشته باشد؛ لذا برای این امر، دولت باید فرهنگ سازی لازم را برای استفاده از شبکه‌های اجتماعی در میان مردم بوجود آورد. همچنین شهرداری‌ها با اقدامات خود باید رفاه و ترجیحات جامعه را مورد توجه قرار دهند. مدیران سازمان مدیریت بحران باید دارای حس احساس مسئولیت و توجه به وضعیت پیش آمده باشند. لذا افرادی به عنوان مدیر و نیروی کار در این سازمان باید به کار گرفته شوند که صلاحیت لازم را برای این امر مهم در شرایط بحران داشته باشند. دولت باید برای شرایط بحران و مقابله با ایجاد بحران امنیت روانی خانواده‌ها، مساله فیلترینگ را تجدید نظر کرده و همچنین سیاست‌های اقتصادی را به نحو مطلوب‌تر و با اقتصاددانان خبره و توانمند به انجام رساند. ابزارهای اینترنتی و فناوری‌های مدرن باید در سازمان مدیریت بحران بکار گرفته شوند و همچنین به مرور با شبکه‌های اجتماعی به افراد جامعه اطلاع رسانی نمایند. همچنین لازم است تیم روانشناسی در اختیار سازمان مدیریت بحران قرار گیرد تا وضعیت روانی و سلامت روحی خانواده‌ها را در دوران پس از بحران کنترل نمایند. برای پژوهشگران پیشنهاد می‌شود مدل کارکردهای شبکه‌های اجتماعی در بانکداری و در رفاه جامعه را بررسی نمایند.

References

1. Creswell, (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. Sage, Thousand Oaks, CA.
2. Saidi, Milad, (2019), investigation of the components of psychological security of Iranian families and its pathology in family subsystems and children's developmental process, *Culture of Counseling and Psychotherapy Quarterly*, Year 11, Number 41, pp. 234- 211.
3. Sepehri, Mohammad Baqer, Farnam, Mohammad, Alaei, Mohsen, (2018), Investigating the functions and consequences of social networks in Iran (the case study of Ardabil province), *Sociological Studies*, 11th year, number 44, pp. 121-136.
4. Danaei Fard, Hassan, Emami, Seyyed Mojtabi, (2006), *Qualitative Research*

of Financial Intermediation 18 (2), 217–241.

25. Kamoche, K., (2003). Riding the typhoon: the HR response to the economic crisis in Hong Kong. *Int. J. Hum. Resource. Manag.* 14 (2), 199–221.

26. Zhang, J. Ma, D. (2009). Application of Grounded Theory Method in Management, 2, 115-117.

27. Barrett, L., 1998. Discrete emotions or dimensions? the role of valence focus and arousal focus. *Cogn. Emot.* 12, 579–599.

When does breach not lead to violation? A dual perspective of psychological contract in hotels in times of crisis, *International Journal of Hospitality Management*, 95.

15. Lazarus, R.S., Folkman, S., 1984. *Stress, appraisal, and coping*. Ringer, New York, NY. 252–263.

16. Reuter, C., Heger, O., & Pipek, V. (2013). Combining real and virtual volunteers through social media. *Proceedings of the 10th international ISCRAM conference*. Germany: Baden-Baden.

17. Glasser, B. (1992). *Emergence is forcing: Basics of grounded theory analysis*, CA: Sociology Press.

18. Sun, X. (2011). Grounded theory: theory-development in in-depth interview research. *J. Xi'an Jiaot. Univ.* 31(6), 87-92.

19. Oberst, U., Wegmann, E., Stodt, B., Brand, M., & Chamarro, A. (2017). Negative consequences from heavy social networking in adolescents: The mediating role of fear of missing out. *Journal of Adolescence*, 55, 51–60.

20. Lukaszewski, James E. (1999). seven dimensions of crisis communication management: a strategic analysis and planning model, as published in *Ragan's Communications Journal*.

21. Saroj, A. & Pal, S. (2020). Use of social media in crisis management: A survey, *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 48.

22. Wang, J., Wu, X., (2018). Top-down or outside-in? Culturally diverse approaches to hotel crisis planning. *J. Hosp. Tour. Manag.* 36, 76–84.

23. Dempsey, A. E., O'Brien, K. D., Tihamiyu, M. F., & Elhai, J. D. (2019). Fear of missing out (FoMO) and rumination mediate relationships between social anxiety and problematic Facebook use, *Addictive Behaviors Reports*, 9.

24. Schotter, A., & Yorulmazer, T., (2009). On the dynamics and severity of bank runs: An experimental study. *Journal*