

پژوهش حاضر با هدف بررسی توانش همدلانه قومی - فرهنگی در کلان‌شهر تهران انجام گرفت. جامعه آماری این پژوهش ۱۵۶۹۹۰ نفر از شهروندان پنج منطقه در پهنه جغرافیایی کل شهر تهران بود. حجم نمونه برابر ۵۵۳ نفر برآورد و به روش طبقه‌ای متناسب با حجم انتخاب گردیدند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه همدلی قومی - فرهنگی وانگ و همکاران (۲۰۰۳) بود. برای تحلیل داده‌ها از تحلیل خوشه‌ای با ضابطه اطلاعات آکائیکه (AIC)، آزمون تی تک‌راهه و تحلیل واریانس استفاده شد. نتایج نشان داد به‌طور کلی توانایی همدلی قومی و فرهنگی در کلان‌شهر تهران از متوسط بالاتر بود و براساس توانایی همدلی دو گروه را می‌توان از یکدیگر متمایز کرد. در گروه اول میانگین همه ابعاد به‌جز پذیرش تفاوت‌های فرهنگی از متوسط به بالا قرار داشت. این در حالی است که در گروه دوم آگاهی و پذیرش تفاوت‌های فرهنگی در سطح متوسط به بالا قرار دارد. در گروه اول بیان احساس همدلانه میانگین بیشتری نسبت به گروه دوم داشت. بر این اساس می‌توان گروه اول را احساس‌گرا و گروه دوم را عمل‌گرا نامید. در هر دو گروه پذیرش تفاوت‌های فرهنگی اهمیت پیش‌بینی‌کنندگی بالاتری نسبت به سایر عوامل دارد. نتایج این تحقیق به‌طور تلویحی، غلبه همدلی احساسی نسبت به همدلی عمل‌گرا در کلان‌شهر تهران را نشان می‌دهد.

■ واژگان کلیدی:

همدلی، فرهنگ، قومیت، همدلی قومی فرهنگی، کلان‌شهر

# تحلیلی بر توانایی همدلی قومی - فرهنگی در کلان‌شهر تهران

سعید شریفی

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)  
saeed.sharifi2003@gmail.com

فاطمه خوشنویسان

دانشجوی دکتری مدیریت آموزش عالی دانشگاه علامه طباطبایی  
fatemeh.khoshnevisan@yahoo.com

## مقدمه و طرح مسئله

بدون شک جهان مرحله حیاتی مهمی را در قرن بیست و یکم شاهد است؛ مرحله کلان‌شهرنشینی از اواخر سال ۲۰۰۸ با افزایش گرایش مردم به سکونت در شهرهای بزرگ آغاز شده است. این روند تا حدود سال ۲۰۳۰ این گمانه را تأیید خواهد کرد که بیش از ۶۰ درصد مردم جهان در شهرها سکنی خواهند گزید. (کونینگز و کرویت، ۲۰۰۹) آمارها در سال ۲۰۱۳ نشان می‌دهد ۲۴ کلان‌شهر در جهان با جمعیت بالای بیست میلیون نفر وجود دارند. در همین راستا سازمان ملل در برآورد و پیش‌بینی جمعیت تهران از رقم بیش از یک میلیون نفر در سال ۱۹۵۰ تا نزدیک بر ده میلیون نفر در سال ۲۰۲۵ برآورد کرده است. (هاب و کاندا، ۲۰۱۳) این در حالی است که آمار واقعی به استناد نتایج سال ۱۳۹۵ (۲۰۱۷-۲۰۱۶) در تهران نشان می‌دهد جمعیت این شهر (استان) به رقمی بیش از ۱۳ میلیون نفر رسیده است. نکته قابل‌تأمل در این گزارش اینکه از بین تمامی استان‌ها و شهرهای کشور کلان‌شهر تهران بیشترین میزان مهاجرپذیری را داشته است. (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۵) این روند رو به رشد در کلان‌شهر تهران که عمدتاً ناشی از مهاجرت افراد با فرهنگ‌ها و قومیت‌های مختلف است، چالش تنوع قومی و فرهنگی را ایجاد می‌کند. به استناد گزارش شورای فرهنگ عمومی کشور (۱۳۸۹) کلان‌شهر تهران یکی از پرتنوع‌ترین کلان‌شهرهای ایران برحسب تنوع قومیتی و فرهنگی است. تهران به واسطه ویژگی‌های خاص خود (پایتخت بودگی، فرصت‌های بیشتر، تمرکز امکانات رفاهی و...) ظرفیت مهاجرپذیری بالایی دارد. همین سطح فزاینده تنوع قومی و فرهنگی را نشان می‌دهد که امری چالش‌برانگیز است. چراکه قومیت‌ها از یک‌سو در میراث کلان ملی با هم مشترک‌اند و از سوی دیگر در سطوح محلی و قومی وجوه افتراق زیادی دارند که می‌تواند موجب آسیب‌های اجتماعی و فرهنگی زیادی در کلان‌شهر تهران شود.

بررسی اسناد یونسکو نشان می‌دهد تنوع فرهنگی خود یک ارزش ذاتی و جهان‌شمول است که می‌تواند سایر ارزش‌های جهانی مثل صلح و توسعه پایدار را در بر داشته باشد. (جعفری، ۱۳۸۸) بر این اساس جوامع همواره در پی آن هستند در عین برخوردار بودن از مزایای «تنوع» از تبدیل شدن آن به «تفرقه» و «ازهم‌پاشیدگی اجتماعی» جلوگیری کنند. (جعفری، ۱۳۸۸) این امر اهمیت مدیریت تنوع قومی را در مدیریت کلان‌شهری

به‌ضرورت بدل نموده است. (گاد<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹) نگرانی شبکه‌های اجتماعی مهاجر از روابط متقابل بین فرهنگ‌ها و همچنین آزادی‌های فرهنگی در جامعه میزبان نوعی سرمایه اجتماعی درون شبکه‌های اجتماعی ایجاد می‌کند که نه تنها به‌صورت خرده‌فرهنگ عمل می‌کنند که می‌توانند گاهی یک ضد فرهنگ باشند. (باتاچاریا<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱) در همین راستا جلوگیری از جرم و رفتارهای خشونت‌آمیز یکی از چالش‌های شهرهای بزرگ با تنوع فرهنگی و قومیتی بالا است (گاتی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴) که برای حل آن تلاش‌های زیادی انجام می‌دهند.

جامعه‌شناسان برای تبیین منازعات قومی و فرهنگی عمدتاً بر جنبه‌های ساختاری جامعه، انحصار موقعیت‌های عمده اجتماعی، توزیع نابرابر و غیرعادلانه فرصت‌ها و تبعیض اجتماعی تأکید نموده‌اند؛ عواملی چون وضع خانوادگی، سکونت در شهر یا روستا، عضویت در گروه‌های خاص دینی، قومی، نژادی و زبانی، تعلق به گروه‌های ممتاز یا محروم اجتماعی و مشارکت در یک سنت فرهنگی. (صالحی‌امیری، ۱۳۸۵: ۸۷-۸۰) این در حالی است که همدلی بین اقوام به‌دلیل وجود مشترکات زیاد ظرفیت قابل توجهی را برای انسجام و تفاهم ایجاد می‌کند. درواقع یکی از مهم‌ترین عواملی که می‌تواند بهداشت روانی کلان‌شهرها را حل کند شناسایی ظرفیت همدلی قومی و فرهنگی است. (کیبانجا<sup>۴</sup> و دیگران، ۲۰۱۱)

در تهران می‌توان جمعیت بالایی از قومیت‌های فارس، کرد، بلوچ، ترک، ترکمن، عرب و لر را دید؛ همچنین فرهنگ‌های مختلف شمال کشور، خرده‌فرهنگ‌های ارمنی، گرجی، آشوری و اقلیت‌های دینی و مذهبی، ترکیب قومی و فرهنگی شهر تهران را ایجاد کرده‌اند. اگرچه تعارضات جدی و سخت بین این قوم - فرهنگ‌ها ایجاد نمی‌شود، اما توجه به همدلی قومی - فرهنگی تا حد زیادی از تهدیدهایی فرهنگی و منازعات قومیتی پیشگیری خواهد کرد. علاوه بر این افزایش همدلی قومی - فرهنگی زمینه افزایش سرمایه اجتماعی را می‌افزاید و سبب کاهش آسیب‌های اجتماعی می‌شود. (نک: طلائی و دیگران، ۱۳۹۱)

بسیاری از شهرها و کشورهای مهاجرپذیر تلاش کرده‌اند همدلی قومی و فرهنگی

1. Good
2. Bhattacharya
3. Gatti
4. Kibanja

را مطالعه کنند و برای کاهش سوء تفاهم‌های اجتماعی تعامل غیررسمی بین شهروندان از قومیت‌ها و فرهنگ‌های مختلف را در قالب مشاغل حرفه‌ای افزایش دهند (ابراهیم<sup>۱</sup>، ۱۹۹۱) تهران نیز از این امر مستثنا نیست؛ تماس گروه‌های مختلف قومی و فرهنگی زمینه ایجاد سوء تفاهم فرهنگی را خواهد افزود. ناهمگونی و چندفرهنگی بودن جامعه ایرانی و همچنین احساس عدم مشارکت اقوام و اقلیت‌ها در سطوح بالای مدیریت جامعه در کنار احتمال استفاده ابزاری از اقوام می‌تواند تهدید قابل تأملی را در مدیریت شهری به‌ویژه در کلان‌شهر تهران ایجاد کند. از آنجاکه وجود خاستگاه‌های مختلف فرهنگی از حیث سیاسی، اجتماعی و منازعات روشن‌فکری از یک سو و ابزارانگاری این مسائل توسط حوزه برون فرهنگی، همواره جامعه ایران و به‌ویژه کلان‌شهرها را مستعد بحران می‌کند (شریفی، ۱۳۹۵) پیشگیری از منازعات قومیتی می‌تواند راهبرد مناسبی برای حاکمیت فرهنگی در جامعه ایران باشد. علاوه بر این به دلیل عدم تمایل نهاد حاکمیت به مداخله مستقیم و آشکار در مسائل فرهنگی - قومیتی، لازم است سازه‌های روانی معاضدت قومیت‌ها با هم به‌عنوان یک نیاز جدی و اهرمی پیشگیرانه مورد توجه قرار گیرد. بسیاری از محققان معتقدند همدلی نقش محوری را در جامعه دارد. (دیویس<sup>۲</sup>، ۱۹۹۴) همدلی می‌تواند با نگرش و رفتار خصمانه مقابله و در نتیجه به بهبود روابط بین مختلف گروه‌های قومی و خرده‌فرهنگ منجر شود (لیتواک میلر<sup>۳</sup> و دیگران، ۱۹۹۷)؛ شواهد نشان داده‌اند کمبود همدلی بین اقوام منجر به خصومت گروه‌های قومی (استفان و فینلی<sup>۴</sup>، ۱۹۹۹) شده است. اینکه چگونه می‌توان بدون مداخله صریح و قدرت سخت، از طریق ایجاد هم‌افزایی درون فرهنگی، سازه‌های اصلی تعاملات قومی - فرهنگی را تقویت کرد، برای دولت و جامعه اهمیت راهبردی دارد. به نظر می‌رسد همدلی قومی - فرهنگی به‌عنوان شکلی از همدلی روانی و عاطفی می‌تواند سهم مهمی در مدیریت منازعات قومی و همچنین کاهش آسیب‌های بین فرهنگی در کلان‌شهر متنوع تهران داشته باشد.

### چارچوب نظری و پیشینه پژوهش

همدلی، شامل طیف گسترده‌ای از حالات عاطفی از جمله مراقبت از دیگران و داشتن

1. Ibrahim
2. Davis
3. Litvack-Miller
4. Stephan & Finlay

تمایل به کمک به آنها است به گونه‌ای که کمتر تفاوتی بین خود و دیگری قابل تشخیص باشد (هودگز و کلین<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱) در زبان انگلیسی همدلی در اصل از واژه یونانی «امپاتیآ» به معنای دیدی که نسبت واکنش‌های یک نفر دیگر وجود دارد می‌آید. (اکلوند<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱) این مفهوم دارای ابهام زیادی است به گونه‌ای که با شفقت<sup>۴</sup> و ترحم<sup>۵</sup>، همدردی<sup>۶</sup> هم‌معناست و در پژوهش‌های مختلف ممکن است به یک معنا به کار گرفته شود. واژه همدلی، در روان‌شناسی توسعه‌ای<sup>۷</sup> (نک: هافمن<sup>۸</sup>، ۱۹۷۷)، روان‌شناسی اجتماعی (نک: باستون<sup>۹</sup> و دیگران، ۲۰۰۷؛ ایزنبرگ و میلر<sup>۱۰</sup>، ۱۹۸۷) و حتی در علوم عصبی<sup>۱۱</sup> (نک: لام<sup>۱۲</sup> و دیگران، ۲۰۰۷) به مفاهیم مختلف به کار برده شده است. یکی از مهم‌ترین کارکردهای همدلی رفتارهای حمایتی از جامعه و گروه‌های اجتماعی است. (جولیف و فارینگتون<sup>۱۳</sup>، ۲۰۰۶) با این‌وجود همدلی در بین همه افراد جامعه یکسان نیست. پژوهش‌های زیادی نشان دادند که نوجوانان دختر نسبت به نوجوانان پسر (دآمبرسیو و دیگران، ۲۰۰۹) و به‌طور کلی زنان نسبت به مردان (آلبیرو<sup>۱۴</sup> و دیگران، ۲۰۰۹ و بارون و ویل‌رایت<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۴) در مقیاس همدلی نمره بالاتری دریافت می‌کنند.

شواهد تجربی نشان می‌دهد افراد دارای توانایی همدلی، نگرش‌های مفید و رفتار حرفه‌ای در زمینه‌های روزمره فرهنگی از خود نشان می‌دهند. (ایزنبرگ و میلر، ۱۹۸۷) آنها در مواجهه با افراد نیازمند خدمات پزشکی، روان‌شناسی، مشاوره و بهزیستی تأثیر قابل توجهی در میزان عملکرد مثبت خودشان خواهند داشت. علاوه بر این همدلی با عواملی همچون ارتباط متقابل مرتبط است. از همین‌رو در زمینه فرهنگی و قومی اهمیت زیادی پیدا می‌کند؛ در واقع افرادی که ارتباط متقابل مداومی با هم دارند ضریب همدلی

1. Hodges & Klein
2. Empatheia
3. Eklund
4. Compassion
5. Pity
6. Sympathy
7. Developmental Psychology
8. Hoffman
9. Batson
10. Eisenberg & Miller
11. Neuroscience
12. Lamm
13. Jolliffe & Farrington
14. Albiero
15. Baron & Wheelwright

بالاتری خواهند داشت. (لارنس و لوئیس، ۲۰۰۱)

راجرز (۱۹۶۱) همدلی را به عنوان توانایی برای ورود به جهان دیگری که در درجه اول در سطح احساسی و نهایتاً به درک او محقق می شود، معرفی می کند. اگرچه این مفهومی روان شناختی است، اما پژوهش هایی به ارتباط آن با فرهنگ و زمینه های فرهنگی دست یافته اند. (چنگ و بماک<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲) ابراهیم (۱۹۹۱) نشان داد تفاوت همدلی از لحاظ زمینه فرهنگی معنی دار است. در حالی که سو<sup>۲</sup> و همکاران (۱۹۹۵) تفاوت های فرهنگی افراد و نه زمینه فرهنگی متفاوت را در همدلی مؤثر دانستند.

فارغ از اینکه عوامل فرهنگی تا چه اندازه در همدلی مداخله می کنند (نک: مارکوس و کی تایاما<sup>۳</sup>، ۱۹۹۱) همدلی در پژوهش های فرهنگی نیز کاربرد فراوانی داشته و به ایجاد مفهوم همدلی فرهنگی<sup>۴</sup> منجر شده است. ریدلی و لینگل<sup>۵</sup> (۱۹۶۹) اولین محققانی هستند که همدلی را در حوزه فرهنگی به کار بردند؛ به زعم آنها همدلی فرهنگی فراتر از همدلی عمومی و شامل درک و پذیرش فرهنگ های دیگر است و نوعی پاسخ، حس و درک عمیق و دوسویه<sup>۶</sup> ناشی از ارزش و انتظار همدلانه که اغلب شامل تبادل فرهنگی می شود را در برمی گیرد. (ریدلی و لینگل، ۱۹۹۶: ۲۲)

راسول و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهشی فرض کردند دو نوع همدلی بنیادین<sup>۷</sup> و همدلی قومی و فرهنگی از هم متمایزند. آنها در پژوهش خود در بین دانش آموزان یک مدرسه که از فرهنگ های مختلف ایرانی، بوسنیایی، کروات، آمریکای لاتین، لهستانی بودند، نشان دادند همدلی پایه با همدلی قومی و فرهنگی تفاوت چندانی از حیث مدل سازه ای ندارد. در واقع اگرچه همبستگی بین این دو متغیر مستقل از هم تأیید شد، اما پژوهش آنها ضرایب استاندارد مدل تحلیل عاملی را ضعیف نشان داد.

در جدیدترین پژوهش آلبیرو و ماتریکاردی<sup>۸</sup> (۲۰۱۳) بر اساس مدل وانگ و همکاران (۲۰۰۳) در یک نمونه ۶۱۰ دانشجویی در ایتالیا تفاوت های همدلی قومی و فرهنگی را

1. Chung & Bemak
2. Sue
3. Markus & Kitayama
4. Cultural Empathy
5. Ridley & Lingle
6. Mutuality
7. Basic Empathy
8. Matricardi

بر اساس جنسیت و قومیت‌های مختلف نشان دادند.

وانگ<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۳) با انجام سه مطالعه جنبه‌های مهم فرهنگی و قومی همدلی را بررسی و مفهوم همدلی قومی و فرهنگی<sup>۲</sup> را ابداع کردند. آنها جنبه‌های مختلفی را برای تمایز این مفهوم با معنای عام در نظر گرفتند. در جنبه اول باید به فردی در زمینه فرهنگی دیگر توجه شود. در واقع چارچوب فرهنگی فرد دیگر مستقل از تجربه و یا تفسیر درک شود. جنبه دوم آن است که این نوع توانایی همدلانه نیازمند کنترل ذهن از تصورات قالبی و تعصبات علیه افراد و گروه‌ها با پیشینه متفاوت فرهنگی - قومی است و جنبه سوم این توانایی گذشته از دانش نظری به‌نوعی وابسته به تجربه عملی است. به‌زعم وانگ و همکاران (۲۰۰۳) این توانایی مشتمل بر چهار مؤلفه زیر است:

۱. دیدگاه همدلانه<sup>۳</sup> که نوعی همدلی فکری<sup>۴</sup> شامل توانایی درک اینکه چگونه یک

فرد با تجربه‌های قومی متفاوت فکر یا احساس می‌کند.

۲. بیان و احساس همدلانه<sup>۵</sup> که نوعی همدلی ارتباطی<sup>۶</sup> مشتمل بر جنبه‌های بیان

شفاهی قومیتی است و نشان می‌دهد یک فرد به سمت گروه‌های قومیتی دیگر کشیده می‌شود. این بعد اغلب می‌تواند از طریق فعالیت نیز بیان شود.

۳. پذیرش تفاوت‌های فرهنگی در همدلی<sup>۷</sup> که مرتبط با جنبه‌های رفتاری و کلامی

فرهنگ‌های مختلف است.

۴. آگاهی همدلانه<sup>۸</sup> که نوعی خودآگاهی همدلانه قومی - فرهنگی<sup>۹</sup> است و نشان

می‌دهد چگونه جامعه، رسانه و حتی بازار و فضای کار با گروه‌های قومی همدلی دارند.

وانگ و همکاران (۲۰۰۳) توانش همدلانه قومی - فرهنگی را مفهومی چندبعدی در

نظر گرفتند. این در حالی است که امکان یادگیری این توانش و توسعه آن نیز وجود دارد.

(راسول<sup>۱۰</sup> و دیگران، ۲۰۱۱) این امکان زمانی بیشتر می‌شود که وقوع همدلی بین همدل و

1. Wang

2. Ethnocultural Empathy

3. Empathic Perspective Taking (EPT)

4. Intellectual Empathy

5. Empathic Feeling and Expressions (EFE)

6. Communicative Empathy

7. Acceptance of Cultural Differences (AC)

8. Empathic Awareness (EA)

9. Ethnocultural Empathy Consciousness

10. Rasool

طرف دیگر بر پایه واقعیت‌های مشترک صورت گیرد. (هاکانسون و مونتگمری<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳) به نظر گرین<sup>۲</sup> (۱۹۹۸) توانایی همدلانه بدون شناخت و سابقه فرهنگی و تجربه‌های عملی با افراد مختلف قومی میسر نیست. همدلی‌ها غالباً بر پایه واقعیات مشترک شکل می‌گیرد (হারدین و هینگ<sup>۳</sup>، ۱۹۹۶) بر این اساس می‌توان انتظار داشت توانایی همدلانه نسبت به قومیت، جنسیت و سن یا هر پس‌زمینه فرهنگی مشابه در افراد افزایش یابد. (هافمن، ۲۰۰۰)

اهمیت عوامل فرهنگی در همدلی و همدلی قومی - فرهنگی در مطالعات مختلف نشان داده شده است. (کیم و دیگران، ۲۰۰۴ و راسول و دیگران، ۲۰۰۶) به هر حال تاکنون همه مقیاس‌های اندازه‌گیری توانش همدلانه قومی - فرهنگی، دو متغیر همدلی فکری و احساسات همدلانه و ارتباط آن دو را مدنظر قرار داده‌اند. (وانگ و دیگران، ۲۰۰۳) همانند همدلی، توانش همدلانه قومی - فرهنگی نیز براساس ویژگی‌های دموگرافیک و عوامل اجتماعی متفاوت است. (کاندیف و کوماراجو<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸) پژوهش‌ها نشان داده‌اند زنان بیشتر از مردان ویژگی‌های نژادپرستی معکوس در تعاملات استفاده می‌کنند. (اسپانیلمان<sup>۵</sup> و دیگران، ۲۰۰۶) علاوه بر جنس می‌توان سن را هم عامل تأثیرگذار در همدلی دانست، هر چه سن افزایش پیدا می‌کند میزان این نوع از همدلی بیشتر می‌شود. (دیویس، ۱۹۸۳) برخی از پژوهش‌ها همدلی قومی و فرهنگی را بر اساس فرضیه تماس تبیین می‌کنند. در واقع هر چقدر میزان تماس و نزدیکی اقوام با هم بیشتر باشد به‌طور عملی می‌توان انتظار همدلی بیشتری را داشت. (پتیگرو<sup>۶</sup>، ۱۹۹۸) شواهد نشان می‌دهد رشته‌های علوم رفتاری و زنان سطح بالایی از همدلی قومی - فرهنگی را درک می‌کنند و کمتر احتمال دارد به‌حمایت از کلیشه‌های ضد قومی و فرهنگی بپردازند؛ نتایج این تحقیق نشان می‌دهد ورزشکاران برخلاف سایر گروه‌ها با احتمال بیشتری به کلیشه‌های قوم‌مداری گرایش پیدا می‌کنند. (کارافانتیس<sup>۷</sup>، ۲۰۱۱) اثر دیگری که همدلی قومی و فرهنگی به‌همراه دارد توسعه استراتژی‌های غلبه بر احساس از خودبیگانگی قومی - فرهنگی به‌ویژه برای افراد

1. Håkansson & Montgomery
2. Green
3. Hardin & Higgins
4. Cundiff & Komaraju
5. Spanierman
6. Pettigrew
7. Karafantis



توان خواه و بیمار (پارسون<sup>۱</sup>، ۱۹۹۳) و توسعه روابط و همکاری با افرادی است که اغلب ضعیف و فاقد هویت و بی‌اعتماد (لورنس و لوئیس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱) هستند.

این در حالی است که برخی از پژوهش‌ها نشان می‌دهند انسجام و همدلی بین افراد از فرهنگ‌های مختلف نمی‌تواند صرفاً تحت تأثیر همدلی قومی و فرهنگی باشد. راسول و همکاران (۲۰۱۱ ب) تصریح می‌کنند علی‌رغم وجود همدلی قومی و فرهنگی، عوامل متعددی همچون کمبود عمومی دانش و تجربه عمومی در خصوص فرهنگ‌های دیگر، فقدان تجربه عملی از فرهنگ‌های دیگر و عدم توانایی در درک شباهت‌ها و تفاوت‌ها بین فرهنگ خود و دیگران در این میان دخالت دارند که مانع از ایجاد همدلی خواهند شد. در همین راستا (اکلون<sup>۳</sup> و دیگران، ۲۰۰۹) تصریح می‌کنند زمینه یکسان فرهنگی و همچنین تجربیات مشترک می‌تواند عامل مهمی در ایجاد همدلی باشد. برای نمونه ایجاد وقوع بلایای طبیعی زمینه بالایی از همدلی را در بین شهروندان ایجاد می‌کند.

۲۰۷

### روش‌شناسی تحقیق

روش تحقیق حاضر، توصیفی - همبستگی و جامعه آماری، کلیه شهروندان تهران در ۵ منطقه شهری است که به دلیل نامشخص بودن تنوع قومیت‌ها نمونه‌گیری به طریق جامعه نامعلوم انجام شد. در این پژوهش با توزیع ابتدایی پرسشنامه مقدار واریانس جامعه برابر ۰/۳۶ برآورد گردید. با در نظر گرفتن مقدار واریانس و همچنین سطح خطای یک درصد حجم نمونه برابر ۵۵۳ نفر برآورد گردید و برای کاهش افت پرسشنامه‌ها ۵۶۰ پرسشنامه توزیع شد. نمونه‌گیری در این پژوهش در دو مرحله انجام شد. در مرحله اول نمونه‌گیری به صورت طبقه‌ای در ۵ موقعیت جغرافیایی انجام گرفت. در این مرحله، مناطق به صورت تصادفی انتخاب شدند. در مرحله دوم نمونه‌گیری به صورت تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم براساس نسبت توزیع جمعیتی صورت گرفت. پرسشنامه‌ها در سطح مناطق با رعایت سهم هر منطقه توزیع شد. اطلاعات مربوط به جامعه و محاسبه نسبت حجم نمونه و همچنین اطلاعات توصیفی مربوط به نمونه کل مورد مطالعه به ترتیب در جداول ۱ و ۲ آمده است.

1. Parson
2. Lawrence & Luis
3. Eklund

جدول ۱: اطلاعات مربوط به جامعه و محاسبه نسبت حجم نمونه

جغرافیا	منطقه	تعداد نفرات	تعداد حجم نمونه	درصد حجم نمونه
شمال	۱	۳۵۳۵۶	۱۲۶	۲۳
جنوب	۲۰	۲۶۰۶۸	۹۳	۱۷
شرق	۴	۶۷۷۳۷	۲۴۲	۴۳
غرب	۲۲	۹۵۲۶	۳۴	۶
مرکز	۶	۱۸۳۰۳	۶۵	۱۱
جمع		۱۵۶۹۹۰	۵۶۰	۱۰۰

۲۰۸

جدول ۲: اطلاعات توصیفی مربوط به نمونه کل مورد مطالعه

وضعیت سن	درصد فراوانی	شغل	درصد فراوانی
زیر ۲۰	۱۵	آزاد	۵۴/۴
۲۰-۳۰	۲۰/۳	دولتی	۶
۳۱-۴۱	۴۷/۴	بیکار	۳۸/۳
۴۲-۵۲	۱۷/۳	بی‌پاسخ	۱/۳
جنس	درصد فراوانی	قومیت	درصد فراوانی
زن	۴۶/۱	فارس	۵۲/۳
مرد	۵۳/۹	ترک	۲۱/۵
تأهل	درصد فراوانی	لر	درصد فراوانی
متاهل	۴۷	عرب	۵/۸
متأهل	۵۳	کرد	۴/۳
تحصیل	درصد فراوانی	بلوچ	درصد فراوانی
زیر دیپلم و دیپلم	۱۴/۹	سفر	۰/۵
کارشناسی	۴۵/۴	کم سفر	۵۹/۹
ارشد و بالاتر	۳۹/۷	پر سفر	۴۰/۱

## ابزار گردآوری اطلاعات

در این پژوهش از مقیاس همدلی قومی - فرهنگی<sup>۱</sup> وانگ و همکاران (۲۰۰۳) شامل چهار عامل بیان و احساس همدلانه (EFE)؛ آگاهی همدلی قومی - فرهنگی (EA)؛ پذیرش تفاوت‌های فرهنگی (AC)؛ و دیدگاه یا چشم‌انداز همدلانه (EP) با ۳۱ گویه در طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت استفاده شد. پایایی ابزار را وانگ و همکاران (۲۰۰۳) با آلفای کرونباخ ۰/۹۱ گزارش کردند. آلفای کرونباخ در پژوهش راسول و همکاران (۲۰۱۱) ۰/۸۶ گزارش شد. آلفای کرونباخ در این پژوهش ۰/۸۸ برآورد گردید. برای تحلیل داده‌ها از تحلیل خوشه‌ای، آزمون تی تک‌راهه و تحلیل واریانس استفاده شد. برای تعیین این مطلب که کدام تعداد خوشه‌ها بهترین هستند، هر دسته با استفاده از ضابطه بی‌زی شوارتز<sup>۲</sup> (BIC) یا ضابطه اطلاعات آکائیکه<sup>۳</sup> (AIC) به‌عنوان معیار ارزیابی خوشه‌بندی مقایسه می‌شود. ضابطه آکائیکه<sup>۴</sup> معیاری برای سنجش نیکویی برازش است. این معیار براساس مفهوم آنتروپی بنا شده است و نشان می‌دهد که استفاده از یک مدل آماری به چه میزان باعث از دست رفتن اطلاعات می‌شود. (آکائیکه، ۱۹۷۴)

۲۰۹

## یافته‌های پژوهش

به‌منظور دسته‌بندی اطلاعات حاصل از پژوهش از تحلیل خوشه‌ای با (K دسته) انجام گرفت. جداول ۳ الی ۵ نشان‌دهنده مراکز اولیه خوشه‌ها همچنین چرخش مرکز خوشه‌بندی و مراکز نهایی خوشه‌ها و جمعیت هر خوشه به‌طور کلی است.

جدول ۳: مرکز اولیه خوشه‌بندی همدلی قومی - فرهنگی

مرکز اولیه خوشه‌ها		عامل وارد شده در خوشه‌بندی
خوشه اول	خوشه دوم	آگاهی همدلانه
۴	۳	سؤال ۱
۴	۳	سؤال ۲
۵	۵	سؤال ۳
۲	۳	سؤال ۴

1. The Scale of Ethnocultural Empathy (SEE)
2. Schwarz's Bayesian Criterion (BIC)
3. The Akaike Information Criterion (AIC)
4. Hirotugu Akaike

بیان و احساس همدلانه		
۳	۳	سؤال ۵
۳	۳	سؤال ۶
۴	۳	سؤال ۷
۲	۴	سؤال ۸
		....
چشم انداز همدلانه		
۵	۵	سؤال ۲۰
۳	۴	سؤال ۲۱
۵	۳	سؤال ۲۲
		....
پذیرش تفاوت‌های فرهنگی		
۳	۴	سؤال ۲۷
۳	۳	سؤال ۲۸
۴	۳	سؤال ۲۹
		....

۲۱۰

همان‌طور که جدول ۳ نشان می‌دهد براساس هر یک از عامل‌های واردشده در خوشه‌بندی، مرکز اولیه هر خوشه مشخص شده است.

جدول ۴: نمایی از مرکز خوشه‌ها در تکرارهای مختلف

تغییر مرکز خوشه‌ها		تکرار
خوشه دوم	خوشه اول	
۳/۷۰۰	۴/۸۵۸	۱
۰/۶۰۹	۰/۱۹۴	۲
۰/۱۲۶	۰/۰۵۳	۳
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۴

همان‌طور که جدول ۴ نشان‌دهنده تعداد تکرارها برابر ۴ است؛ این تکرار تا زمانی که مرکز خوشه به صفر نزدیک شود در چهار بار ادامه پیدا کرده است.

جدول ۴: تعداد اعضای هر خوشه پس از خوشه‌بندی نهایی

درصد	تعداد اعضا در هر خوشه	
۶۹	۳۸۰	خوشه اول
۳۱	۱۷۳	خوشه دوم
۱۰۰	۵۵۳	تعداد کل اعضا

جدول ۵ نشان می‌دهد تعداد اعضای هر یک از خوشه‌ها چقدر است؛ خوشه اول ۳۸۰ نفر با ۶۹ درصد از حجم کل اعضا، خوشه دوم با ۱۷۳ نفر و ۳۱ درصد را به خود اختصاص داده است. پس از تفکیک اعضای هر خوشه، میانگین، انحراف معیار و آزمون تی تک‌متغیره و میانگین رتبه‌ای هر یک از گروه‌ها برحسب چهار بعد آگاهی همدلانه، بیان و احساس همدلانه، چشم‌انداز همدلانه و پذیرش تفاوت‌های فرهنگی آورده شده است. جدول ۶: میانگین، انحراف معیار و آزمون تی تک‌متغیره و میانگین رتبه‌ای پس از خوشه‌بندی نهایی

۲۱۱

سطح معناداری	ضریب کای دو	میانگین رتبه‌ای	سطح معناداری	نماینه تی	انحراف معیار	میانگین	تعداد	توانایی همدلی قومی - فرهنگی	گروه
۰/۰۰۰	۴۲۳/۴۶	۳/۴۴	۰/۰۰۰	۲۳/۱۳۴	۰/۲۸	۳/۳	۳۸۰ نفر	آگاهی همدلانه (EA)	گروه اول
		۱/۸۴	۰/۰۰۰	۳/۶۸۴	۰/۱۲	۳/۰۲		بیان و احساس همدلانه (EFE)	
		۲/۸۶	۰/۰۰۰	۱۷/۰۶۴	۰/۲۰	۳/۱۷		چشم‌انداز همدلانه (EP)	
		۱/۸۷	۰/۵۲۳	-۰/۶۳	۰/۳۳	۲/۹۸		پذیرش تفاوت‌های فرهنگی (AC)	
۰/۰۰۰	۴۰۷/۰۹۸	۳/۸۴	۰/۰۰۰	۸۱/۱۰۰	۰/۰۸	۳/۵۲	۱۷۳ نفر	آگاهی همدلانه (EA)	گروه دوم
		۱/۱۰	۰/۰۰۰	-۴۰/۲۲۷	۰/۱۲	۲/۶۲		بیان و احساس همدلانه (EFE)	
		۲/۲۵	۰/۰۰۰	-۶/۶۸۵	۰/۱۷	۲/۹۱		چشم‌انداز همدلانه (EP)	
		۲/۸۰	۰/۰۰۰	۵/۱۰۸	۰/۳۵	۳/۱		پذیرش تفاوت‌های فرهنگی (AC)	

اطلاعات جدول ۶ نشان می‌دهد در گروه اول به‌جز پذیرش تفاوت‌های فرهنگی سایر عوامل توانایی همدلی قومی - فرهنگی در گروه از میانگین طیف بالاتر است. در گروه دوم اما به‌جز بیان و احساس همدلانه و چشم‌انداز همدلانه دو بعد دیگر از میانگین طیف

بالاتر هستند. در رتبه‌بندی عامل‌ها آگاهی همدلانه در هر دو گروه بالاتر است. این در حالی است که ابعاد عاطفی و احساسی در گروه اول از ابعاد عملی امتیاز بیشتری دارند. بر این اساس می‌توان گروه اول را احساس‌گرا و گروه دوم را عمل‌گراتر در همدلی قومی - فرهنگی دانست.

به‌منظور بررسی اینکه کدام عامل از توانش بیشتری در پیش‌بینی همدلی قومی - فرهنگی برخوردار است، از مدل‌سازی خطی<sup>۱</sup> با ضریب اطلاعات آکائیکه استفاده شد. اطلاعات مربوط به پیش‌بینی‌کننده‌های درون‌سازه‌ای و همچنین متغیرهای بیرون از مدل در جداول ۷ و ۸ آورده شده است.

جدول ۷: اهمیت پیش‌بینی‌کنندگی هر عامل در همدلی قومی - فرهنگی

گروه	ابعاد همدلی قومی - فرهنگی	تعداد	اهمیت پیش‌بینی‌کنندگی	مربع میلگین	مجموع مربعات	درجه آزادی	آزمون F	سطح معناداری
گروه اول	آگاهی همدلانه (EA)	۳۸۰	۰/۳۲	۲۶/۷۰۴	۱۰۶۸۱۵	۴	۱۱۱۲/۲۱۷	۰/۰۰۰
	بیان و احساس همدلانه (EFE)		۰/۰۶					۰/۰۰۰
	چشم‌انداز همدلانه (EP)		۰/۱۵					۰/۰۰۰
	پذیرش تفاوت‌های فرهنگی (AC)		-۰/۴۶					۰/۰۰۰
گروه دوم	آگاهی همدلانه (EA)	۱۷۳	۰/۰۳	۸/۱۵۱	۳۲/۶۰۳	۴	۱۱۶۷/۶۱۱	۰/۰۰۰
	بیان و احساس همدلانه (EFE)		۰/۰۹					۰/۰۰۰
	چشم‌انداز همدلانه (EP)		۰/۱۵					۰/۰۰۰
	پذیرش تفاوت‌های فرهنگی (AC)		۰/۷۳					۰/۰۰۰

اطلاعات مربوط به جدول ۷ نشان می‌دهد در هر دو گروه پذیرش تفاوت‌های فرهنگی از اهمیت بالاتری برخوردار است. در گروه اول فقدان و در گروه دوم پذیرش تفاوت‌های فرهنگی اهمیت بیشتری در پیش‌بینی کل خوشه نسبت به سایر عوامل دارد. به عبارت دیگر این دو عامل می‌توانند بیشتر از سایر عوامل در تعیین ماهیت این خوشه اثرگذار باشند. همچنین آگاهی همدلانه در گروه اول اهمیت بیشتری نسبت به سایر متغیرهای تشکیل‌دهنده در گروه‌بندی این دسته دارد. نتایج این جدول نشان می‌دهد این دو عامل اثر بیشتری در تعیین دسته‌بندی دارند.

جدول ۸: اهمیت پیش‌بینی‌کنندگی عوامل جمعیت‌شناختی در همدلی قومی - فرهنگی هر گروه

گروه	تعیین‌کنندگی متغیرهای جمعیت‌شناختی	اهمیت پیش‌بینی‌کنندگی	ضریب اثر	سطح معناداری ضریب اثر
گروه اول	قومیت	۰/۵۶	۰/۵۶۲	۰/۰۰۰
	فارس	۰/۵۶۲	-۰/۰۶۲	۰/۳۶۱
	کرد و بلوچ	۰/۵۶۲	۰/۶۹۴	۰/۰۰۰
	شغل	۰/۲۳	۰/۲۳۱	۰/۰۰۳
	آزاد و دولتی	۰/۲۳۱	-۰/۲۶۳	۰/۰۰۳
	سفر	۰/۲۱	۰/۲۰۷	۰/۱۹
	کم سفرها	۰/۲۰۷	-۰/۱۷۰	۰/۰۰۸
	سفر زیاد و متوسط	۰/۲۰۷	۰/۰۸۱	۰/۵۶۵
گروه دوم	سن	۰/۶۷	۰/۶۷۴	۰/۰۰۱
	۲۰-۳۰ سال	۰/۶۷۴	۰/۲۹۱	۰/۰۰۱
	۳۱-۴۱ سال	۰/۶۷۴	۰/۰۷۶	۰/۳۷۵
	شغل	۰/۱۹	۰/۱۸۶	۰/۰۵۵
	دولتی و آزاد	۰/۱۸۶	۰/۲۳۶	۰/۰۵۵
	تحصیلات	۰/۱۵	۰/۱۵۰	۰/۰۴۴
	دیپلم و زیردیپلم	۰/۱۴	-۰/۱۵۵	۰/۰۴۴

۲۱۳

همان‌طور که نتایج جدول ۸ نشان می‌دهد در گروه اول عامل شغل، میزان سفر رفتن و قومیت تعیین‌کننده بیشتری است. در همین گروه در اقلیت بودن و دارا بودن شغل عامل مثبت و کمتر سفر رفتن عامل منفی در توانش احساسی همدلی قومی و فرهنگی است. در گروه دوم اما سن، شغل و تحصیلات در عمل‌گرایی همدلانه قومی و فرهنگی تعیین‌کننده مهم‌تری محسوب می‌شود. جوانی، عامل مثبت و تحصیلات کمتر، عامل منفی اثرگذار بر این توانش هستند.

### بحث و نتیجه‌گیری

توانش همدلانه در کلان‌شهر تهران در سطح متوسط و رو به بالا است. این امر نشان‌دهنده

محیط پذیرنده از حیث تنوع فرهنگی و قومی است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد در تمامی مناطق پنج‌گانه جغرافیایی در سطح تهران ظرفیت‌های مناسب پذیرندگی قومی و فرهنگی وجود دارد اما از حیث توانش همدلانه افراد به دو سطح عمل‌گرا (همدلی عملی) و احساس‌گرا (همدلی احساسی) تقسیم می‌شوند. عمل‌گراها افرادی هستند که توانایی انجام کنش‌های همدلانه میان فردی بیشتری دارند، علاوه بر این دانش، آگاهی و شناخت بیشتری نسبت به تفاوت‌های قومی - فرهنگی و همدلی از خود نشان می‌دهند. در حالی که افراد احساسی، بیشتر کنش‌های احساسی فردی را تجربه می‌کنند، این افراد از همدلی زبانی و هیجانی بیشتری برخوردارند و مایل‌اند همدلی خود را در تعاملات رو در رو به زبان بیاورند. نتایج این تحقیق به‌طور تلویحی، از همدلی احساسی بیشتر نسبت به همدلی عمل‌گرا در کلان‌شهر تهران حکایت دارد. در واقع مردم کلان‌شهر تهران با تعارضات قومی و فرهنگی، غالباً احساسی برخورد می‌کنند. نتایج این پژوهش همچنین نشان داد تحصیلات، قومیت، میزان سفر رفتن و سن عامل مهمی در همدلی محسوب می‌شوند. پژوهش (هافمن، ۲۰۰۰) نیز در همین‌راستا اثر سن بر همدلی را تأیید کرده است. دیویس (۱۹۸۳) تصریح می‌کند با افزایش سن احساس همدلی قومی و فرهنگی بیشتر است در حالی که نتایج این پژوهش نشان می‌دهد همدلی در بین جوانان بیشتر از سنین بالاتر است. به‌نظر می‌رسد بالا بودن همدلی احساسی به‌دلیل هیجانی بودن جوانان منطقی‌تر باشد. همان‌طور که پیش‌تر مطرح شد پتیگرو (۱۹۹۸) بیان می‌کند برخی از پژوهش‌ها همدلی قومی و فرهنگی را براساس فرضیه تماس تبیین می‌کنند. درواقع هرچقدر میزان تماس و نزدیکی اقوام با هم بیشتر باشد، به‌طور عملی می‌توان انتظار همدلی بیشتری را داشت. نتایج این پژوهش نیز در بعد عمل‌گرایی براساس فرضیه تماس نشان می‌دهد هر چه تماس افراد در سفر با قومیت‌های مختلف در فضای فرهنگی خودشان بیشتر باشد، عمل‌گرایی همدلانه در بین آنها بیشتر است. درواقع فقدان گردشگری میان قومی و فرهنگی می‌تواند در عمل‌گرایی همدلانه نتایج منفی به‌همراه داشته باشد.

تجربیات مشترک روزمره مردم تهران از مسائل شهری در کاهش تفاوت‌های قومی و فرهنگی بی‌تأثیر نیست. شاید یکی از دلایل آن گمنامی اجتماعی ناشی از افسارگسیختگی تنوع رو به ازدیاد جمعیتی در این شهر باشد. تنوع جمعیتی می‌طلبد افراد برای زندگی در کنار هم بر پایه تجربیات مشترک فرهنگی و همچنین تساهل در مقابل تفاوت‌های فرهنگی ظاهر شوند. درواقع هر چه درجه و میزان تنوع فرهنگی افزایش می‌یابد میزان



تساهل و رواداری اجتماعی به منظور افزایش تحمل نسبت به تفاوت‌ها در جامعه افزوده می‌گردد. نکته قابل تأمل اینجاست که همدلی قومی - فرهنگی اگرچه با تساهل و رواداری اجتماعی متفاوت است اما تقویت همدلی قومی و فرهنگی در راستای تقویت رواداری اجتماعی صورت خواهد گرفت.

همدلی قومی - فرهنگی سبب می‌شود افراد با افزایش دانش و آگاهی نسبت به تفاوت‌های فرهنگی از یک‌سو (بعد شناختی) و افزایش میزان مراودات انسانی احترام و توافق (بعد عاطفی) زمینه تحقق همدلی عملی را که به موجب آن تفاوت‌های فرهنگی تحمل و نادیده گرفته می‌شود (رواداری فرهنگی) شکل دهند و ظرفیت افزایش همکاری، همدردی و همدلی را به‌ویژه برای مسائل مهم و معضلات پیچیده اجتماعی مثل بلایای طبیعی و حوادث غیرمترقبه و خطرناک ایجاد کنند. در واقع توانش روانی همدلانه در کاهش تعارضات و منازعات قومی و همچنین در هنگام بلایای طبیعی و بحران‌های شهری می‌تواند عامل مؤثری در ایجاد سرمایه اجتماعی باشد.

نتایج این تحقیق نشان از این دارد مردم تهران ظرفیت بالایی برای زندگی و تفاهم همدلانه قومی و فرهنگی دارند. آنها فارغ از کلیشه‌های قومیتی همچنان با انسجام بالایی در کنار هم زندگی می‌کنند و این امکان برای مدیریت شهری وجود دارد که از ظرفیت‌های این توانش روانی استفاده کند. واقعیت اینجاست که توانش روانی همدلانه سهم بیشتری نسبت به بعد عملی آن دارد. بدین معنا که تهرانی‌ها ابعاد عاطفی و شناختی قوی‌تری نسبت به تفاوت‌ها داشته ولی در بعد عملی کمتر همدلی صورت می‌گیرد. (مثل فرد مدعی که می‌داند جوک‌های قومیتی نادرست است و شنیدن آن ناراحت‌کننده است اما گاهی هم آن را استفاده می‌کند) این بعد را نمی‌توان ناشی از تعارض رفتاری دانست بلکه عمدتاً ناشی از متغیرهای دیگری همچون تجربه، قوم‌مداری افراطی یا فروکاست دانش دیگر قومیتی است.

توانش روانی همدلانه تابعی از آگاهی افراد از تفاوت‌های قومی و فرهنگی است. آموزش‌های مدرسه‌ای نقش قابل توجهی در آگاهی‌بخشی به شهروندان در این زمینه دارند. همچنین ایجاد نمایشگاه‌های محله‌ای و جشنواره‌های هنر خلاق قومی می‌تواند در آگاهی‌بخشی فرهنگی تأثیرگذار باشد. علاوه بر این رسانه‌ها غالباً کلیشه‌های قومی را به تصویر می‌کشند. ساخت برنامه‌های تلویزیونی و استفاده از ظرفیت رسانه‌های جدید برای بازسازی کلیشه‌های فرهنگ قومی و ناراحتی از شنیدن جوک‌های قومیتی، آشفتگی از

تبعیض قومیتی و میل به کاوش در زمینه تجارب فرهنگی اقوام نمونه‌ای از این تمایلات است. استفاده از مشاوره‌های چندفرهنگی در تولید و ساخت برنامه‌های رسانه‌ای و محتوی محصولات فرهنگی می‌تواند تا حد زیادی در افزایش دانش قومی و فرهنگی مؤثر باشد. همان‌طور که لارنس و لوئیس (۲۰۰۱) تصریح می‌کنند مداومت ارتباط می‌تواند زمینه و بستر همدلی را ایجاد نماید. بر این اساس برگزاری مداوم نشست‌های میان قومی در سطح شهر تهران به تقویت همدلی قومی - فرهنگی کمک شایانی خواهد کرد؛ ایجاد چنین فضاهایی نه تنها به افزایش دانش میان قومی و فرهنگی کمک می‌کند بلکه زمینه توسعه هویت فرهنگی و شهری بر پایه تنوع فرهنگی را میسر خواهد کرد. شناسایی ظرفیت‌های همدلانه در شهر تهران که انبوه غریبه‌ها در آن سکنی گزیده‌اند؛ یکی از پیش‌نیازهای مدیریت شهری بر پایه عناصر نرم است. شهرداری تهران در گام نخست شایسته است پذیرش تنوع فرهنگی را به شکل نمادین و عملی نشان دهد. این مهم می‌تواند از طریق ایجاد نمادان‌های محله‌ای یا از طریق نام‌آواها یا واژه‌های مشهور قومیتی در مناطق مختلف تهران صورت گیرد. ایجاد شعار هفته یا ماه برای هر قوم به منظور تلاش برای نشان دادن و شناخت جنبه‌های آشکار و پنهان هویت قومیتی توسط اقوام کلان‌شهرنشین یکی از ظرفیت‌های موجود در کلان‌شهر تهران است. ایجاد سازمان‌های مردم‌نهاد قومیتی به منظور پاسداشت سازه‌های هویت همه اقوام در کنار سازمان‌های مردم‌نهاد دیگر به افزایش تمایل همدلی خواهد انجامید. علاوه بر این برگزاری جشنواره‌های بزرگ قومیتی در مناطق مختلف تهران با هدف نشان دادن ظرفیت کنش‌های مشترک قومیت‌های مختلف در همزیستی کلان‌شهری، زیست شیوه‌ها و الگوهای رایج زندگی آنها را نشان دهد. همچنین در این جشنواره‌های بزرگ قومیتی ظرفیت‌های تطابق‌پذیری پنداری و ریختاری با کلان‌شهر در آداب و رسوم، غذاها، روایت‌ها و داستان‌ها، اسطوره‌ها مشخص می‌شود. یکی از پیامدهای مهم و اثرگذار چنین اقداماتی افزایش سطح شناختی و عاطفی هوش فرهنگی به‌عنوان یک پیش‌نیاز همدلی در بین شهروندان است.

این انتظار وجود دارد در پژوهش‌های آینده تأثیرات همدلی قومی و فرهنگی در مؤلفه‌های مدیریت شهری و اجتماعی مورد بررسی قرار گیرد و راهکارهای مؤثری برای مسائل و معضلات شهری از طریق این توانش فرهنگی - روانی میسر شود.

## منابع

۱. جعفری، علی. (۱۳۸۸). جمهوری اسلامی و تنوع فرهنگی یونسکو. فصلنامه علمی - ترویجی و سبیل ارتباط جمعی. سال بیستم. شماره ۲. تابستان.
۲. شریفی، سعید. (۱۳۹۵). مسئله فرهنگ، پیرامون تناقضات فرهنگی در ایران. تهران: پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
۳. شورای فرهنگ عمومی. (۱۳۸۹). طرح بررسی و سنجش شاخص‌های فرهنگ عمومی کشور گزارش‌های پیشرفت طرح‌ها و کلان‌شهرها. شورای فرهنگ عمومی کشور.
۴. صالحی‌امیری، سیدرضا. (۱۳۸۵). مدیریت منازعات قومی در ایران. تهران: مجمع تشخیص مصلحت نظام، مرکز تحقیقات استراتژیک.
۵. طلایی، مرتضی؛ بدری شاه‌طالبی؛ علی رشیدپور و سعید شریفی. (۱۳۹۱). امنیت فرهنگی. چاپ سوم. اصفهان: انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان.
۶. مرکز آمار ایران. (۱۳۹۵). نتایج سرشماری عمومی نفوس و مسکن ۱۳۹۵. درگاه مرکز آمار ایران به‌نشانی: [www.amar.org.ir](http://www.amar.org.ir)

7. Akaike, H. (1974). A New Look at the Statistical Model Identification. *IEEE Transactions on Automatic Control*. 19(6).
8. Albiero, P. & G. Matricardi. (2013). Empathy towards People of Different Race and Ethnicity: Further Empirical Evidence for the Scale of Ethnocultural Empathy. *International Journal of Intercultural Relations*. Volume 37. Issue 5.
9. Albiero, P; G. Matricardi; D. Speltri. & D. Toso. (2009). The Assessment of Empathy in Adolescence: a Contribution to the Italian Validation of the Basic Empathy Scale. *Journal of Adolescence*. 32(3).
10. Baron-Cohen, S. & S. Wheelwright. (2004). The Empathy Quotient. *Journal of Autism and Developmental Disorders*. No. 34.
11. Batson, C. D; J. Håkansson Eklund; V. L. Chermok; J. L. Hoyt. & B. Z. Ortiz. (2007). An Additional Antecedent of Empathic Concern: Valuing the Welfare of the Person in Need. *Journal of Personality and Social Psychology*. No. 93.
12. Bhattacharya, G. (2011). Global Contexts, Social Capital, and Acculturative Stress: Experiences of Indian Immigrant Men in New York City. *Journal of Immigrant and Minority Health*. Vol. 13. Issue 4.
13. Chung, R. C-Y. & F. Bemak. (2002). The Relationship of Culture and Empathy in Cross Cultural Counseling. *Journal of Counseling & Development*. No. 80.
14. Cundiff, N. L. & M. Komaraju, M. (2008). Gender Differences in Ethnocultural Empathy and Attitudes toward Men and Women in Authority. *Journal of Leadership & Organizational Studies*. 15(1).
15. Davis, M. (1994). *Empathy: A Social Psychological Approach*. Madison. WI: Brown & Benchmark.
16. Davis, M. H. (1983). Measuring Individual Differences in Empathy: Evidence for a Multidimensional Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*. No. 44.
17. D'Ambrosio, F; M. Olivier; D. Didon. & C. Besche. (2009). The Basic Empathy Scale:

- a French Validation of a Measure of Empathy in Youth. *Personality and Individual Differences*. 46(2).
18. Eisenberg, N. & P. A. Miller. (1987). The Relation of Empathy to Prosocial and Related Behaviors. *Psychological Bulletin*. No. 101.
19. Eklund, J. (2011). *Empathy as Feeling, Understanding and Care*. Manuscript Submitted for Publication, Mälardalen University. School of Sustainable Development of Society and Technology
20. Eklund, J; T. Andersson-Stråberg. & E. M. Hansen. (2009). "I've also Experienced Loss and Fear": Effects of Prior Similar Experience on Empathy. *Scandinavian Journal of Psychology*. No. 50.
21. Gatti U. (2014). Social Capital and Crime. In: S. Caneppele. & F. Calderoni. (eds). *Organized Crime, Corruption and Crime Prevention*. Springer.
22. Good, K. R. (2009). A Multi-Level Perspective on the Urban Governance of Multiculturalism in Toronto: A Metropolis in Motion and a Research Agenda. APSA 2009 Toronto Meeting Paper. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1451013>.
23. Green, J. W. (1998). *Cultural Awareness in the Human Services: A Multi-ethnic Approach* (3rd ed.). Toronto: Allyn & Bacon.
24. Håkansson, J. & H. Montgomery. (2003). Empathy as an Interpersonal Phenomenon. *Journal of Social and Personal Relationships*. No. 20.
25. Hardin, C. D. & E. T. Higgins. (1996). Shared Reality: How Social Verification Makes the Subjective Objective. In R. M. Sorrentino & E. T. Higgins (Eds.). *Handbook of Motivation and Cognition* (Vol. 3. PP. 28-84). New York: Guilford Press.
26. Haub, C. & T. Kaneda. (2013). *World Population Data Sheet United Nations Population Division*, World Urbanization Prospects: The 2011 Revision. Washington, DC: Population Reference Bureau.
27. Hodges, S.D. & K. J. Klein. (2001). Regulating the Costs of Empathy: the Price of Being Human. *Journal of Socio-Economics*.
28. Hoffman, M. L. (1977). Sex Differences in Empathy and Related Behaviors. *Psychological Bulletin*. No. 84.
29. Hoffman, M. L. (2000). *Empathy and Moral Development: Implications for Caring and Justice*. Cambridge: University Press.
30. Ibrahim, F. A. (1991). Contribution of Worldview to Generic Counseling and Development. *Journal of Counseling and Development*. No. 70.
31. Jolliffe, D. & D. P. Farrington. (2006). Developmental and Validation of the Basic Empathy Scale. *Journal of Adolescence*. 29(4).
32. Karafantis, D. M. (2011). The Effects of Ethnocultural Empathy on Level of Stereotyping Toward College Athletes. *Journal Journal of Evidence-Based Social Work* . Volume 8. Issue 4.
33. Kibanja, G. M; M. M. Kajumba. & L. R. Johnson. (2011). Ethnocultural Conflict in Uganda: Politics Based on Ethnic Divisions Inflamm Tensions Across the Country. *Handbook of Ethnic Conflict, Part of the Series International and Cultural Psychology*.
34. Kim, S. S; S. Kaplowitz. & M. V. Johnston. (2004). The Effects of Physician Empathy on Patient Satisfaction and Compliance. *Journal of Evaluation and the Health Professions*. No. 27.
35. Koonings, K. & D. Kruijt. (2009). *Megacities: the Politics of Urban Exclusion and Violence in the Global South*. Zed Books, Printed and Bound in Great Britain by CPI Antony Rowe. Chippenham and Eastbourne.
36. Lamm, C; C. D. Batson. & J. Decety. (2007). The Neural Substrate of Human Empathy: Effects of Perspective-Taking and Cognitive Appraisal. *Journal of Cognitive Neuroscience*. No . 19.

37. Lawrence D. & H. Z. Luis. (2001). Cross-Cultural Empathy and Training the Contemporary Psychotherapist. *Clinical Social Work Journal*. Vol. 29. Issue 3.
38. Litvack-Miller, W; D. Macdougall. & D. M. Romney. (1997). The Structure of Empathy During Middle Childhood and Its Relationship to Prosocial Behaviour. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*. No. 123.
39. Markus, H. R. & S. Kitayama. (1991). Culture and Self: Implication for Cognition, Emotion and Motivation. *Psychological Review*. Vol. 98. No. 2.
40. Parson, E. R. (1993). Ethnotherapeutic Empathy (Ethe)—Part II: Techniques in Interpersonal Cognition and Vicarious Experiencing Across Cultures. *Journal of Contemporary Psychotherapy*. Volume 23. Issue 3.
41. Pettigrew, T. F. (1998). Intergroup Contact Theory. *Annual Review of Psychology*. No. 49.
42. Rasoal, C; J. Eklund. & E. M. Hansen. (2011). Toward a Conceptualization of Ethnocultural Empathy. *Journal of Social, Evolutionary, and Cultural Psychology*. 5(1).
43. Rasoal, C; T. Jungert; S. Hau. & A. Andersson. (2006). Devel-Opment of a Swedish Version of the Scale of Ethnocultural Empathy. *Psychology*. No. 2.
44. Ridley, C. R. & D. W. Lingle. (1996). Cultural Empathy in Multicultural Counselling: a Multidimensional Process Model. In P. B. Pedersen & J. G. Draguns (Eds.). *Counseling Across Culture*. (4<sup>th</sup> Ed. PP. 21-46). Thousand Oaks: CA: Sage.
45. Rogers, C. R. (1961). *On Becoming a Person: a Therapist's View of Psychotherapy*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
46. Spanierman, L. B; V. P. Poteat; A. M. Beer. & P. I. Armstrong. (2006). Psychosocial Costs of Racism to Whites: Exploring Patterns Through Cluster Analysis. *Journal of Counseling Psychology*. No. 53.
47. Stephan, W. G. & K. Finlay. (1999). The Role of Empathy in Improving Intergroup Relations. *Journal of Social Issues*. No. 4.
48. Sue, D; T. Y. Yau. & J. Mao. (1995). *Microskills in Multicultural Counseling*. Unpublished Manuscript.
49. Wang, Y. W; M. M. Davidson; O. F. Yakushko; H. B. Savoy; J. A. Tan. & J. K. Bleier. (2003). The Scale of Ethnocultural Empathy: Development, Validation, and Reliability. *Journal of Consulting Psychology*. 50(2).