

مروری انتقادی بر رابطه همدلی و سرمایه اجتماعی در خط‌مشی‌گذاری عمومی

چکیده

هدف: این پژوهش با هدف واکاوی انتقادی رابطه دیالکتیکی همدلی و سرمایه اجتماعی در خط‌مشی‌گذاری عمومی و شناسایی خلأهای نظری، پیش‌فرض‌های مسلط و سکوت‌های گفتمانی در ادبیات این حوزه انجام شده است.

روش‌شناسی: پژوهش با اتخاذ رویکرد مرور انتقادی و جستجوی نظام‌مند در پایگاه‌های داده اسکوپوس، وب آو ساینس و گوگل اسکالر انجام شد. پس از غربالگری ۴۴۵ منبع اولیه و اعمال معیارهای ورود و خروج، ۱۴ منبع معتبر برای تحلیل نهایی انتخاب گردید. داده‌ها با استفاده از فرم ارزیابی انتقادی و کدگذاری سه‌مرحله‌ای (توصیفی، تحلیلی و انتقادی) مورد تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: تحلیل انتقادی نشان می‌دهد که گفتمان مسلط در ادبیات از سه نقص اساسی رنج می‌برد: ۱) غلبه رویکرد ابزاری و فردگرایانه به همدلی که آن را به مهارتی فردی برای بهبود تعاملات تقلیل می‌دهد؛ ۲) روایت‌های علی خطی و مثبت‌انگارانه که جنبه تاریک همدلی (از جمله سوگیری درون‌گروهی، فرسودگی عاطفی و بازتولید نابرابری) را نادیده می‌گیرند؛ ۳) غیاب کامل صورت‌بندی سرمایه اجتماعی به ویژه بعد پیونددهنده (روابط عمودی شهروندان با نهادهای قدرت) در تحلیل‌ها. همچنین گفتمان فنی-الگوریتمی، همدلی را به بهینه‌سازی پیش‌بینی احساسات تقلیل داده و از بستر اخلاقی و نهادی آن جدا ساخته است.

نتیجه‌گیری: ادبیات موجود به جای تحلیل رابطه دیالکتیکی همدلی و سرمایه اجتماعی، آن را به مهارتی فردی برای بهبود تعاملات میان فردی فروکاسته و از پتانسیل تحول‌آفرین همدلی نهادی غافل مانده است. پژوهش بر ضرورت گذار از همدلی ابزاری به همدلی رادیکال تأکید می‌کند؛ همدلی‌ای که ساختارهای نابرابر قدرت را به چالش کشیده، سرمایه اجتماعی پیونددهنده را تقویت نماید و بدون تغییر ساختارهای نهادی، به مسکنی برای مدیریت هیجانات تبدیل نشود.

کلیدواژه‌ها: همدلی، سرمایه اجتماعی، خط‌مشی‌گذاری عمومی، مرور انتقادی، دیالکتیک

مقدمه

در دو دهه اخیر، همدلی از حاشیه‌های گفتمان مدیریت دولتی به یکی از مفاهیم محوری در بحث‌های اصلاح خط‌مشی و بازطراحی دولت تبدیل شده است. از رسوایی‌های خط‌مشی که فقدان همدلی نهادی را آشکار ساختند (موساگولوا، ۲۰۲۶). تا فراخوان‌های نظری برای جایگزینی سه «E» سنتی (کارایی، اثربخشی، اقتصاد) با چهار «E» جدید (همدلی، مشارکت، برابری، اخلاق) (فیلدز و کنیرز، ۲۰۲۲؛ می‌یر و همکاران، ۲۰۲۲). همدلی به عنوان پاسخی به بحران مشروعیت دولت‌ها و ناکارآمدی رویکردهای فنی-عقلانی معرفی شده است. همدلی، که اغلب به عنوان «توانایی درک و پاسخ به احساسات دیگری» تعریف می‌شود (واسالو و همکاران، ۲۰۲۳؛ فلدمن و همکاران، ۲۰۲۲؛ ادلینز، ۲۰۱۹) وعده می‌دهد که تعاملات کارگزاران با شهروندان را انسانی‌تر کند، اعتماد را بازسازی نماید، و خط‌مشی‌هایی عادلانه‌تر و پاسخگوتر تولید کند (موساگولوا و همکاران، ۲۰۲۵).

با این حال، این اشتیاق فزاینده به همدلی با یک غفلت بنیادین همراه است و آن هم نقش سرمایه اجتماعی در میانجی‌گری و شکل‌دهی به رابطه همدلی و خط‌مشی‌گذاری و بالعکس است که تقریباً به طور کامل از تحلیل‌های ادبیات نظری فعلی غایب است.

¹ . Mussagulova

² . Fields & Conyers

³ . Meyer

⁴ . Vassallo

⁵ . Feldman

⁶ . Edlins

ادبیات موجود اگرچه به وفور از اعتماد، مشارکت، همکاری و انسجام سخن می‌گوید (دولامور، ۲۰۱۹؛ ادلینز، ۲۰۱۹؛ موساگولوا و همکاران، ۲۰۲۵؛ موساگولوا، ۲۰۲۶) اما این مفاهیم را به ندرت در چارچوب نظری سرمایه اجتماعی صورت‌بندی می‌کند. این غیبت نظری، فراتر از یک نقص آکادمیک، پیامدهای عملی جدی دارد بطوری که بدون تحلیل سرمایه اجتماعی، همدلی به یک مهارت فردی یا ارزش سازمانی تقلیل می‌یابد که گویی می‌تواند بدون تغییر ساختارهای نابرابر قدرت، اعتماد را بازسازی کند و انسجام اجتماعی را تقویت نماید (میکلسن و مادنسن، ۲۰۲۵؛ فنلی، ۲۰۲۲).

با این حال، مرور انتقادی ادبیات نشان می‌دهد که یک خلأ پژوهشی بنیادین وجود دارد و آن هم این است که تاکنون هیچ مطالعه‌ای ارتباط همدلی و سرمایه اجتماعی را در خط‌مشی‌گذاری عمومی به صورت دیالکتیکی تحلیل نکرده است. ادبیات موجود یا به بررسی همدلی در سطح فردی-روان‌شناختی بسنده کرده، یا سرمایه اجتماعی را بدون توجه به سویه‌های قدرت و نابرابری به کار برده است. علاوه بر این، جنبه تاریک همدلی و نقش سرمایه اجتماعی پیونددهنده تقریباً به طور کامل غایب هستند. بر این اساس، نوآوری پژوهش حاضر در چهار چیز خلاصه می‌شود: ارائه چارچوب دیالکتیکی برای تحلیل رابطه متقابل و متشکل همدلی و سرمایه اجتماعی؛ معرفی مفهوم همدلی رادیکال در مقابل همدلی ابزاری-مهارتی؛ به کارگیری روش‌شناسی مرور انتقادی که پیش‌فرض‌های گفتمان مسلط را آشکار می‌سازد؛ صورت‌بندی سرمایه اجتماعی پیونددهنده به عنوان گمشده اصلی ادبیات خط‌مشی‌گذاری همدلانه.

این مقاله با اتخاذ روش‌شناسی مرور انتقادی که به دنبال شناسایی، تحلیل و ارزیابی نقاط قوت، ضعف، پیش‌فرض‌ها و گفتمان‌های مسلط در ادبیات موضوع است به واکاوی این شکاف می‌پردازد. پرسش‌های محوری این پژوهش عبارتند از: گفتمان‌های مسلط در تعریف همدلی و سرمایه اجتماعی در ادبیات خط‌مشی‌گذاری چیست و چه مفاهیمی را حذف یا کمرنگ می‌کنند؟ ادبیات موجود چه نوع رابطه علی بین همدلی و سرمایه اجتماعی مفروض می‌گیرد و این مفروضات چه پیامدهایی دارند؟ و ادبیات نظری همدلی در خط‌مشی‌گذاری عمومی چه خلاءهایی را در مورد سرمایه اجتماعی دارد؟

این پژوهش نشان خواهد داد که ادبیات غالب، همدلی را عمدتاً در چارچوب همدلی ابزاری صورت‌بندی می‌کند یعنی همدلی به عنوان مهارتی فردی برای بهبود کارآمدی تعاملات و افزایش اعتماد، بدون آنکه به تحلیل ساختارهای نابرابر قدرت و زمینه‌های سیاسی-اقتصادی بپردازد (دولامور، ۲۰۱۹؛ ادلینز، ۲۰۱۹؛ موساگولوا، ۲۰۲۶). این گفتمان، که ریشه در روان‌شناسی فردگرایانه و مدیریت دولتی نوین دارد، از دو غفلت اساسی رنج می‌برد: نخست، نادیده گرفتن جنبه تاریک همدلی؛ از جمله سوگیری‌های درون‌گروهی^۴، فرسودگی عاطفی^۵ و همدلی ساختگی^۶ که در پژوهش‌های اخیر آشکار شده است (میکلسن و مادنسن، ۲۰۲۵؛ فنلی، ۲۰۲۲)؛ و دوم و مهم‌تر، غیاب تحلیل سرمایه اجتماعی به عنوان ساختاری قدرت‌محور که نه تنها اعتماد، بلکه نابرابری و بازتولید سلطه را نیز در بر می‌گیرد.

در مقابل، این مقاله استدلال می‌کند که برای فهم رابطه دیالکتیکی همدلی و سرمایه اجتماعی در خط‌مشی‌گذاری، لازم است از دوگانه‌انگاری ساده همدلی خوب و سرمایه اجتماعی خوب فراتر رفت و به تحلیل زمینه‌های قدرت، نابرابری‌های ساختاری و سکوت‌های گفتمانی پرداخت. ما نشان خواهیم داد که چگونه گفتمان‌های مسلط، همدلی را از سرمایه اجتماعی پیونددهنده^۷ یعنی

1. Mikkelsen & Madsen

2. Fenley

3. instrumental empathy

4. in-group bias

5. compassion fatigue

6. false empathy

7. linking

اعتماد به نهادها و روابط عمودی قدرت، جدا کرده و آن را به ابزاری برای تقویت سرمایه اجتماعی پیوندی^۱ در میان گروه‌های همگن و دارای امتیاز تقلیل می‌دهند (تاچر^۲؛ ۲۰۰۹؛ بوسابونگ^۳؛ ۲۰۲۵). این فرایند، نه تنها به بازتولید نابرابری‌های موجود دامن می‌زند، بلکه پتانسیل تحول‌آفرین همدلی را به تسکین^۴ و مدیریت هیجان^۵ تقلیل می‌دهد (میکلسن و مادسن، ۲۰۲۵).

این مقاله با نقد این گفتمان‌های مسلط، دعوت به بازاندیشی در مفهوم‌پردازی همدلی و سرمایه اجتماعی در خط‌مشی‌گذاری عمومی می‌کند. پژوهش حاضر بر این باور است که هرگونه تلاش برای طراحی خط‌مشی همدلانه یا پرورش همدلی در سازمان‌های دولتی بدون تحلیل انتقادی از ساختارهای قدرت، زمینه‌های نابرابری و ساختارهای نهادی که امکان یا محدودیت همدلی را تعیین می‌کنند، ناقص و گمراه‌کننده است. در عوض، نویسنده بر ضرورت حرکت از همدلی ابزاری به همدلی رادیکال^۶ تأکید می‌کند به معنای همدلی‌ای که نه تنها احساسات دیگری را درک می‌کند، بلکه به تحلیل ساختارهای قدرت و تعهد به دگرگونی نهادی نیز می‌پردازد (فیلدز و کنیرز، ۲۰۲۲؛ پترسون و لاریوس^۷؛ ۲۰۲۱).

در ادامه، ابتدا مبانی نظری همدلی و سرمایه اجتماعی مرور می‌شود، سپس روش‌شناسی مرور انتقادی تشریح می‌گردد، در ادامه یافته‌های حاصل از کدگذاری انتقادی در چهار مضمون ارائه می‌شود و در نهایت دلالت‌های نظری و عملی یافته‌ها در بخش بحث و نتیجه‌گیری مورد مذاقه قرار می‌گیرد.

مبانی نظری پژوهش

همدلی در خط‌مشی‌گذاری عمومی

همدلی به عنوان یکی از مفاهیم محوری در علوم اجتماعی و مدیریت دولتی، در دو دهه اخیر توجه فزاینده‌ای را به خود جلب کرده است. پیش از ورود به تعاریف معاصر، باید به ریشه‌های فلسفی این مفهوم توجه کرد. آدام اسمیت و دیوید هیوم در سنت احساسات‌گرایی اخلاقی، همدلی را پایه همکاری و پیوندهای اجتماعی می‌دانستند. در سنت پدیدارشناسی، همدلی به عنوان شرط دستیابی به دیگری و درک زیست‌جهان او معنا شده است. همچنین در فلسفه کنفوسیوسی، مفهوم شو^۸ قرن‌ها پیش از روان‌شناسی مدرن به جنبه رابطه‌ای همدلی اشاره داشته است. این ریشه‌ها نشان می‌دهند که تقلیل همدلی به یک مهارت فردی-روانشناختی، حاصل گفتمان مسلط معاصر است نه ذات مفهوم.

در ادبیات مدیریت دولتی، اغلب بین همدلی، دلسوزی^۹، همدردی^{۱۰} و مراقبت^{۱۱} خلط می‌شود. به باور سینگر و لومیا (۲۰۲۱) و بلوم (۲۰۱۷) همدلی یعنی احساس کردن همان احساس دیگری، نه لزوماً واکنش نشان دادن. دلسوزی یعنی نگرانی برای رنج دیگری به همراه انگیزه کمک؛ همدردی یعنی احساس تأسف برای دیگری از موضعی بالادست؛ و مراقبت یعنی عمل پایدار و

1. bonding

2. Thacher

3. Boossabong

4. palliation

5. emotion management

6. radical empathy

7. Paterson & Larios

9. compassion

1. sympathy

1. care

^۸. خویشتن‌داری و تشبه به دیگری

مسئولانه در قبال نیازهای دیگری. در خطمشی‌گذاری عمومی، فقدان این تمایزها منجر به طراحی خطمشی‌هایی می‌شود که همدلی را بدون ترجمه به مراقبت نهادی به کار می‌گیرند.

تعریف مرجع این پژوهش از واسالو و همکاران (۲۰۲۳)، فلدمن و همکاران (۲۰۲۲) و ادلینز (۲۰۱۹) اقتباس شده است: همدلی توانایی تشخیص، درک و پاسخ به احساسات دیگری است که هر دو مؤلفه عاطفی^۱ و شناختی^۲ را دربرمی‌گیرد.

در حوزه رشته خطمشی‌گذاری عمومی، پژوهش‌های اخیر نشان می‌دهند که کارگزاران دولتی همدلی را به شیوه‌های مختلفی درک و اجرا می‌کنند. بر اساس مطالعه موساگولوا و همکاران (۲۰۲۵) بر روی کارگزاران دولتی در استرالیا، کارگزاران دولتی همدلی را در سه چارچوب اصلی تعریف می‌کنند: (۱) همدلی عاطفی به عنوان احساس، (۲) همدلی شناختی به عنوان درک، و (۳) ترکیبی از هر دو. با این حال، آنچه قابل توجه است این است که در عمل، کارگزاران همدلی را در پنج حوزه مشخص به کار می‌برند: کمک به مراجعان، بهبود ارتباطات، تعامل با همکاران، تصمیم‌گیری، و طراحی برنامه‌های خطمشی. در واقع مطالعه آنها نشان می‌دهد که همدلی در عمل فراتر از یک ویژگی فردی صرف است و به عنوان ابزاری شناختی و سیاسی عمل می‌کند که به کارگزاران امکان می‌دهد مسائل را بازتعریف کنند، با تجارب زیسته درگیر شوند و مفروضات مسلط در خطمشی‌ها را به چالش بکشند (موساگولوا و همکاران، ۲۰۲۵).

در عرصه خطمشی‌گذاری، مفهوم همدلی اجتماعی^۳ به عنوان تحولی در این حوزه مطرح شده است. پترسون و لاریوس (۲۰۲۱)، همدلی اجتماعی را به عنوان بسط همدلی از یک گرایش بین‌فردی به ساختارهای اجتماعی و سیاسی تعریف می‌کنند که فرایندها و رهاوردهای خطمشی را شکل می‌دهند. به اعتقاد آنها، همدلی مستلزم درک عاطفی از پدیده‌هاست که می‌تواند از طریق تحلیل عاطفی خطمشی‌ها پرورش یابد و به پیامدهای عادلانه‌تر منجر شود.

در سنت اخلاق مراقبت (نادینگز؛ ۱۹۸۴؛ تروتونو^۴؛ ۲۰۱۳) که اغلب در مدیریت دولتی نادیده گرفته می‌شود، تأکید از همدلی فردی به سمت وابستگی متقابل، مسئولیت موقعیتی و عدالت رابطه‌ای حرکت می‌کند. اخلاق مراقبت مستقیماً با دغدغه‌های انتقادی این مقاله همسویی دارد، زیرا استدلال می‌کند که همدلی بدون دگرگونی روابط نابرابر مراقبت، به بازتولید سلطه کمک می‌کند.

بوسابونگ (۲۰۲۵) نیز با تأکید بر اهمیت طراحی خطمشی همدلانه^۵ استدلال می‌کند که فرایند خطمشی‌گذاری باید از تمرکز صرف بر دانش خبرگان به ایجاد فضاهای فراگیر، ساخت درگیری عاطفی و تسهیل گفت‌وگوی توانمندساز تغییر جهت دهد. به باور وی، ترس‌ها و امیدهای مشترک شهروندان باید در قلب طراحی خطمشی‌ها قرار گیرد تا تعاملات معنادار میان خطمشی‌گذاران و شهروندان تسهیل شود. این رویکرد که بر اساس تجارب عملی در تایلند توسعه یافته، نشان می‌دهد که چگونه روش‌های عاطفی-احساسی می‌توانند به بازتعریف مسائل خطمشی از مشکل اقلیت‌های قومی به مسئله مشترک ناعدالتی کمک کنند.

با این حال، پژوهش‌های اخیر به برخی از ابعاد منفی همدلی نیز توجه کرده‌اند. فنل (۲۰۲۲)، هشدار می‌دهد که کاربرد همدلی در خطمشی‌گذاری با سه خطر اصلی همراه است: (۱) همدلی فیلترشده (متمرکز بر هدف اشتباه)، (۲) همدلی کاذب (منبع‌یابی اشتباه احساسات دیگری) و (۳) نادیده گرفتن ساختارهای قدرت و پویایی‌های نابرابر. میکلسن و مادسن (۲۰۲۵)، نیز در مطالعه طولی خود بر روی کارآموزان پلیس دانمارک نشان می‌دهند که کارگزاران تازه‌کار در مواجهه با موارد چالش‌برانگیز، سه فرایند بین‌ذهنی را تجربه می‌کنند: همدلی کورکننده (فریب خوردن توسط شهروندان)، همدلی فرساینده (احساس ناتوانی در کمک به قربانیان) و همدلی متضاد

^۱ . همدلی عاطفی به معنای توانایی احساس آنچه دیگری احساس می‌کند.

^۲ . همدلی شناختی به معنای توانایی درک دیدگاه و موقعیت دیگری.

^۳ . social empathy

^۴ . Noddings

^۵ . Tronto

^۶ . empathetic policy design

(احساس هیجانات ممنوع). این تجارب منجر به سرکوب همدلی^۱ می‌شود که کارگزاران را به سمت هوشیاری بیشتر، دیگری‌سازی و سرزنش قربانیان سوق می‌دهد تا از هویت حرفه‌ای خود محافظت کنند.

این یافته‌ها نشان می‌دهد که همدلی در خط‌مشی‌گذاری عمومی پدیده‌ای پیچیده و دوسویه است. از یک سو، می‌تواند به بهبود تعاملات، افزایش اعتماد و طراحی خط‌مشی‌های عادلانه‌تر کمک کند (دولامور، ۲۰۱۹ و ادلینز، ۲۰۱۹) و از سوی دیگر، در بسترهای نابرابر قدرت و بدون تحلیل ساختاری، می‌تواند به ابزاری برای بازتولید نابرابری‌ها و دیگری‌سازی تبدیل شود (میکلسن و مادسن، ۲۰۲۵). به عبارت دیگر، همدلی بدون عدالت ساختاری، تا حد زیادی جنبه تسکینی دارد تا درمان.

سرمایه اجتماعی

مفهوم سرمایه اجتماعی در سه دهه اخیر به یکی از مفاهیم کلیدی در تحلیل انسجام اجتماعی، اعتماد نهادی و مشارکت مدنی تبدیل شده است. پاتنام^۲ (۲۰۰۰)، سرمایه اجتماعی را به عنوان ویژگی‌های سازمان‌های اجتماعی مانند شبکه‌ها، هنجارها و اعتماد که همکاری و کنش متقابل را برای منافع مشترک تسهیل می‌کنند تعریف می‌کند. او دو نوع اصلی سرمایه اجتماعی را از یکدیگر متمایز می‌سازد: سرمایه اجتماعی پیوندی^۳ که به شبکه‌های درون گروهی با افراد مشابه اطلاق می‌شود و سرمایه اجتماعی پل‌زن^۴ که شبکه‌های میان گروه‌های مختلف را شامل می‌شود.

با این حال، منتقدان رویکرد پاتنام را بیش از حد خوش‌بینانه و فاقد تحلیل قدرت می‌دانند (بورديو، ۱۹۸۶؛ دی‌فیلیپس^۵، ۲۰۰۱) در مقابل، بورديو^۶ (۱۹۸۶) سرمایه اجتماعی را به عنوان مجموع منابع واقعی یا بالقوه که به داشتن شبکه‌ای پایدار از روابط متقابل شناخت وابسته است تعریف می‌کند. از دیدگاه بورديو، سرمایه اجتماعی نه تنها منبع همکاری، بلکه ابزاری برای بازتولید امتیازات طبقاتی و اقتدار نمادین است. شبکه‌های اجتماعی می‌توانند محرومیت را نیز بازتولید کنند؛ بدین معنا که گروه‌های مسلط با حفظ سرمایه اجتماعی انحصاری، دسترسی دیگران به منابع را مسدود می‌کنند. این نقد برای پژوهش حاضر حیاتی است، زیرا نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی می‌تواند منبع نابرابری باشد نه فقط همکاری.

علاوه بر این، مفهوم سرمایه اجتماعی منفی (پورتس^۷، ۱۹۹۸؛ رویسون^۸، ۲۰۱۵) نیز باید وارد تحلیل شود. سرمایه اجتماعی منفی به جنبه‌های ضداجتماعی شبکه‌ها اشاره دارد نظیر بسته‌شدن گروهی در برابر بیگانگان، هنجارهای انتقام‌گیری، شبکه‌های مافیایی، فساد اداری مبتنی بر آشنایی، و همبستگی‌هایی که منافع عمومی را قربانی منافع خصوصی می‌کنند. در خط‌مشی‌گذاری عمومی، بی‌توجهی به سرمایه اجتماعی منفی باعث می‌شود خط‌مشی‌هایی که صرفاً بر تقویت سرمایه اجتماعی تأکید دارند، ناآگاهانه شبکه‌های فاسد را تقویت کنند (دانایی فرد و همکاران، ۱۴۰۰).

مفهوم سرمایه اجتماعی با رویکرد پیونددهنده^۹ نیز توسعه یافته است. سترتر و وولکاک^{۱۰} (۲۰۰۴)، سرمایه اجتماعی پیونددهنده را به عنوان روابط عمودی میان شهروندان و نهادهای قدرت تعریف می‌کنند. این بُعد برای تحلیل اعتماد نهادی، پاسخگویی دولت‌ها و نیز تاب‌آوری نهادی (آلدريج و مایر، ۲۰۱۵) اهمیت ویژه‌ای دارد. در بحران‌هایی مانند پاندمی کووید-۱۹ یا بلایای طبیعی، جوامعی

1. disciplining empathy

2. Putnam

3. bonding social capital

4. bridging social capital

5. DeFilippis

6. Bourdieu

7. Portes

8. Robison

9. linking

10. Szreter & Woolcock

که سرمایه اجتماعی پیونددهنده قوی‌تری دارند یعنی روابط عمودی اثربخش با دولت و نهادهای امدادگران دارند، تاب‌آوری بالاتری از خود نشان می‌دهند. همچنین مشروعیت سیاسی (تایلر، ۲۰۲۱) تا حد زیادی به سرمایه اجتماعی پیونددهنده وابسته است شهروندانی که به نهادها اعتماد دارند، قوانین را داوطلبانه‌تر رعایت می‌کنند. غیبت این ابعاد در ادبیات همدلی، یکی از خلأهای اصلی است.

پژوهش‌های اخیر نشان می‌دهند که سرمایه اجتماعی با مفاهیمی مانند همدلی پیوندهای عمیقی دارد. یانوفسکی^۱ (۲۰۲۵) در مطالعه خود بر روی رهبران زن روستایی در لهستان نشان می‌دهد که هوش هیجانی و همدلی نقش اساسی در ایجاد سرمایه اجتماعی در سطح محلی دارند. اما نسبت دقیق این دو چیست؟ آیا همدلی پیش‌نیاز سرمایه اجتماعی است؟ نتیجه آن است؟ یا هر دو معلول علت سوم هستند؟

به باور نویسنده و درک وی از ادبیات نظری پژوهش، همدلی نه پیش‌نیاز خطی سرمایه اجتماعی است، نه نتیجه خطی آن. در یک رابطه دیالکتیکی که در بخش بعد تعریف می‌شود، همدلی می‌تواند شرط لازم اما ناکافی برای شکل‌گیری سرمایه اجتماعی پل‌زن و پیونددهنده باشد. این گزاره بر چند شالوده نظری استوار است. نخست، از منظر جامعه‌شناختی، بورديو (۱۹۸۶) نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی همواره در بستر نابرابری‌های طبقاتی و منازعات قدرت شکل می‌گیرد؛ بنابراین همدلی بین‌فردی به تنهایی نمی‌تواند موانع ساختاری را از میان بردارد. دوم، پژوهش‌های تجربی در مدیریت دولتی (موساگولوا و همکاران، ۲۰۲۵) بیان می‌کنند که کارگزاران دولتی اگرچه همدلی را احساس می‌کنند، اما در عمل به دلیل محدودیت‌های نهادی و هنجارهای سازمانی قادر به ترجمه آن به سرمایه اجتماعی پایدار نیستند. سوم، مطالعات انتقادی (میکلسن و مادسن، ۲۰۲۵؛ فنلی، ۲۰۲۲) نشان می‌دهند که همدلی بدون همراهی با عدالت ساختاری و تغییر نهادی، نه تنها سرمایه اجتماعی پل‌زن و پیونددهنده را تقویت نمی‌کند، بلکه می‌تواند به سرکوب همدلی، دیگری‌سازی و بازتولید نابرابری منجر شود. چهارم، سترتر و وولکاک (۲۰۰۴) تأکید می‌کنند که شکل‌گیری سرمایه اجتماعی پیونددهنده مستلزم وجود نهادهای پاسخگو و روابط عمودی مبتنی بر اعتماد نهادی است که همدلی فردی به تنهایی قادر به تأمین آنها نیست.

دیالکتیک همدلی و سرمایه اجتماعی

در این مقاله، دیالکتیک به معنای خاص‌تر و رادیکال‌تر آن به کار می‌رود. یعنی دیالکتیک به مثابه منطق تضاد و دگرگونی، نه صرفاً تعامل دوسویه یا گفت‌وگوی مشارکتی. این برداشت ریشه در سنت نظری نظریه انتقادی و سنت مارکسیستی دارد که در آن دیالکتیک به عنوان منطق تضادهای نهفته در درون واقعیت اجتماعی و «محرک دگرگونی از طریق حل تضادهای درونی مفهوم‌پردازی می‌شود (هگل، ۱۹۷۷، مارکس، ۱۹۷۶، آدورنو، ۱۹۷۳). در این چارچوب، روابط اجتماعی هرگز متعادل یا هماهنگ نیستند، بلکه سرشار از تناقض‌ها، تضادها و نیروهای متقابلی هستند که پتانسیل دگرگونی را در خود دارند. نظریه انتقادی به ویژه بر این نکته تأکید می‌کند که جامعه خودتناقض‌گر مستلزم نظریه‌ای است که تضادهای زیربنایی کلیت اجتماعی را بازتاب دهد (هورکهایمر و همکاران، ۲۰۰۲). این مفهوم از دیالکتیک، پیش‌فرض بنیادین این پژوهش است؛ همدلی و سرمایه اجتماعی نه صرفاً در تعامل خطی با یکدیگر، بلکه در رابطه‌ای تضادآمیز و دیالکتیکی قرار دارند. همدلی بدون سرمایه اجتماعی پیونددهنده به بازتولید سلطه می‌انجامد و سرمایه اجتماعی بدون همدلی رادیکال به همبستگی درون‌گروهی نخبه‌گرا محدود می‌شود.

1. Janowski

2. Hegel

3. Marx

4. Adorno

5. Horkheimer

مرور ادبیات نشان می‌دهد که همدلی و سرمایه اجتماعی دو مفهوم به هم پیوسته اما در عین حال با پیش‌فرض‌های نظری متفاوت هستند (دلور، ۲۰۱۹؛ ادلینز، ۲۰۱۹؛ موساگولوا، ۲۰۲۶). از یک سو، سه رویکرد مسلط در ادبیات مدیریت دولتی و خط‌مشی‌گذاری عمومی هر دو مفهوم را در چارچوب فردگرایی روش‌شناختی و کارآمدی ابزاری فرموله می‌کنند. اول، رویکرد روان‌شناختی فردگرا که همدلی را به عنوان یک ویژگی شخصیتی یا مهارت شناختی-عاطفی قابل آموزش تعریف می‌کند و نقش ساختارهای نهادی و قدرت را نادیده می‌گیرد (کاف، ۲۰۱۶). دوم، رویکرد کارکردگرایی پاتنامی که سرمایه اجتماعی را عمدتاً به عنوان شبکه‌های افقی، هنجارهای اعتماد و همکاری داوطلبانه بدون توجه به روابط عمودی قدرت و نابرابری‌های طبقاتی مفهوم‌پردازی می‌کند (پاتنام، ۲۰۰۰). سوم، رویکرد مدیریت دولتی نوین که هر دو مفهوم را در خدمت کارآمدی، بهره‌وری و بهبود تجربه کاربری شهروندان قرار می‌دهد و آن‌ها را به ابزارهایی برای کاهش اصطکاک تعاملات و افزایش رضایت مراجعان تقلیل می‌دهد (تاچر، ۲۰۰۹). در این چارچوب‌های مسلط، همدلی به عنوان مهارت فردی برای بهبود تعاملات، و سرمایه اجتماعی به عنوان منبع اعتماد برای افزایش همکاری تلقی می‌شود. این رویکردها همگی از تحلیل انتقادی ساختارهای قدرت، نابرابری‌های طبقاتی، نژادی، جنسیتی و زمینه‌های نهادی غافل می‌مانند.

از سوی دیگر، رویکردهای انتقادی نظیر نظریه انتقادی و جامعه‌شناسی بوردیویی نشان می‌دهند که هر دو مفهوم می‌توانند به ابزاری برای تحلیل سلطه و بازتولید نابرابری تبدیل شوند. با توجه به تأکید این رویکردها بر نقش تضادهای ساختاری و زمینه‌های قدرت، از این منظر رابطه همدلی و سرمایه اجتماعی دیالکتیکی است، نه خطی. همدلی می‌تواند سرمایه اجتماعی را تقویت کند، اما سرمایه اجتماعی نابرابر مانند شبکه‌های بسته طبقاتی نیز می‌تواند همدلی را محدود و جهت‌دار کند. به عبارت دیگر، بدون تحلیل زمینه‌های قدرت و نابرابری، همدلی ابزاری به جای دگرگونی ساختارها، به تسکین و مدیریت هیجانات در خدمت نظام سلطه تبدیل می‌شود. این مقاله با اتکا بر این مبانی نظری، به دنبال بازاندیشی در رابطه همدلی و سرمایه اجتماعی در خط‌مشی‌گذاری عمومی و ارائه چارچوبی دیالکتیکی برای تحلیل انتقادی این رابطه است.

پیشینه تجربی پژوهش

در ادبیات بین‌المللی مدیریت دولتی و خط‌مشی‌گذاری، تعداد محدودی از مطالعات به طور هم‌زمان به بررسی رابطه همدلی و سرمایه اجتماعی پرداخته‌اند. یکی از محدود پژوهش‌های مرتبط، مطالعه یانوفسکی (۲۰۲۵) با عنوان «نقش رهبری در ساخت سرمایه اجتماعی از طریق حلقه‌های زنان روستایی: یکپارچه‌سازی دیدگاه‌های مدیریتی، روان‌شناختی و تجربی» است. این مطالعه با هدف بررسی مکانیسم‌های ساخت سرمایه اجتماعی در سطح محلی، با اتخاذ رویکرد کیفی و از طریق مصاحبه با رهبران زن روستایی در لهستان، به تحلیل نقش هوش هیجانی و همدلی در فرایندهای مشارکت مدنی پرداخته است. نمونه این پژوهش شکل اجتماعی زنان در نواحی روستایی لهستان موسوم به KGW بودند که به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. روش جمع‌آوری داده‌های این پژوهش ترکیبی از مصاحبه‌های کیفی و مشاهده مشارکتی بود که داده‌های آن با روش کدگذاری تماتیک تحلیل شده بود. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که همدلی به عنوان یکی از ویژگی‌های کلیدی رهبری، در کنار سه مکانیسم اصلی پیوند عاطفی، تصمیم‌گیری مشارکتی و اعتماد و بازتأیید، در فرایند شکل‌گیری سرمایه اجتماعی نقش ایفا می‌کند.

جست و جوی نویسنده در پایگاه‌های داده داخلی نظیر مگیران، نورمگز و پایگاه علمی جهاد دانشگاهی نشان می‌دهد مطالعه نریمانی (۱۳۹۵) با عنوان «تأثیر مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی بر همدلی و هم‌زبانی و قدرت ملی» از جمله محدود پژوهش‌هایی

¹. Cuff

². Thacher

است که به رابطه میان سرمایه اجتماعی و همدلی پرداخته است. این مطالعه با هدف تحلیل عوامل مؤثر بر قدرت ملی ناشی از همدلی و هم‌زبانی مبتنی بر سرمایه‌های اجتماعی در ایران، با بهره‌گیری از روش تحلیل مسیر، به بررسی تأثیر متغیرهایی چون اعتماد متقابل مردم و مسئولان، انسجام مردم و مسئولان، مشارکت مردم و مسئولان، و احساس تصویر مشترک از آینده پرداخته است. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که متغیرهای اعتماد مردم و مسئولان و انسجام مردم و مسئولان بیشترین تأثیر را بر قدرت ملی از طریق تقویت همدلی و هم‌زبانی دارند. با وجود این، مطالعه مذکور در حوزه مطالعات مدیریت دولتی و خط‌مشی‌گذاری عمومی قرار ندارد و از چارچوب نظری سرمایه اجتماعی با رویکرد انتقادی بهره نبرده است.

بررسی پیشینه تجربی نشان می‌دهد که علی‌رغم اهمیت هم‌زمان همدلی و سرمایه اجتماعی در ادبیات خط‌مشی‌گذاری عمومی، مطالعه‌ای به رابطه دیالکتیکی این دو مفهوم نپرداخته است. در سطح بین‌المللی، مطالعه یانوفسکی (۲۰۲۵) اگرچه به این رابطه توجه داشته، اما در حوزه مدیریت دولتی قرار ندارد و از تحلیل انتقادی ساختارهای قدرت غافل است. در سطح داخلی، پژوهش نریمانی (۱۳۹۵) با رویکرد کمی-توصیفی به این رابطه پرداخته اما در چارچوب خط‌مشی‌گذاری عمومی و با رویکرد انتقادی صورت نگرفته است.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش با اتخاذ رویکرد مرور انتقادی (گرت و بوث، ۲۰۰۹) به دنبال شناسایی، تحلیل و ارزیابی نقاط قوت، ضعف، پیش‌فرض‌ها و گفتمان‌های مسلط در ادبیات همدلی و سرمایه اجتماعی در خط‌مشی‌گذاری عمومی است. هدف این مرور، ارائه یک ارزیابی تفسیری و انتقادی از ادبیات موجود به منظور آشکارسازی شکاف‌های نظری، سکوت‌های گفتمانی و پیچیدگی‌های نادیده‌گرفته‌شده در رابطه دیالکتیکی همدلی و سرمایه اجتماعی است. برخلاف مرورهای نظام‌مند که عمدتاً به دنبال جمع‌بندی کمی یافته‌ها هستند، مرور انتقادی با تمرکز بر تحلیل پیش‌فرض‌های نظری، زمینه‌های تولید دانش و روابط پنهان قدرت، به دنبال بازاندیشی در مفروضات بنیادین حوزه مورد مطالعه است (دیکسون-وودز و همکاران، ۲۰۰۶).

با توجه به ماهیت مرور انتقادی، استراتژی جستجوی این پژوهش به صورت هدفمند و نظام‌مند طراحی گردید. این استراتژی جست و جو در پایگاه‌های داده معتبر بین‌المللی (اسکوپوس، وب آو ساینس و گوگل اسکالر) اعمال شد. با توجه به ساختار مفهومی پژوهش که بر دو محور اصلی همدلی و سرمایه اجتماعی متمرکز است، کلیدواژه‌ها در سه گروه مفهومی دسته‌بندی و با عملگر AND ترکیب شدند. درون هر گروه از عملگر OR استفاده گردید. نهایتاً استراتژی جست و جوی زیر در هر سه پایگاه اعمال و فرایند جست و جو انجام شد.

(("empathetic policy" OR "empathetic policy design" OR "empathy in public administration" OR "empathy in governance" OR "compassionate policy" OR "human-centered policy") AND ("social capital" OR trust OR "social cohesion" OR "civic engagement" OR "social networks" OR "collective action"))

¹ . Grant & Booth

² . Dixon-Woods

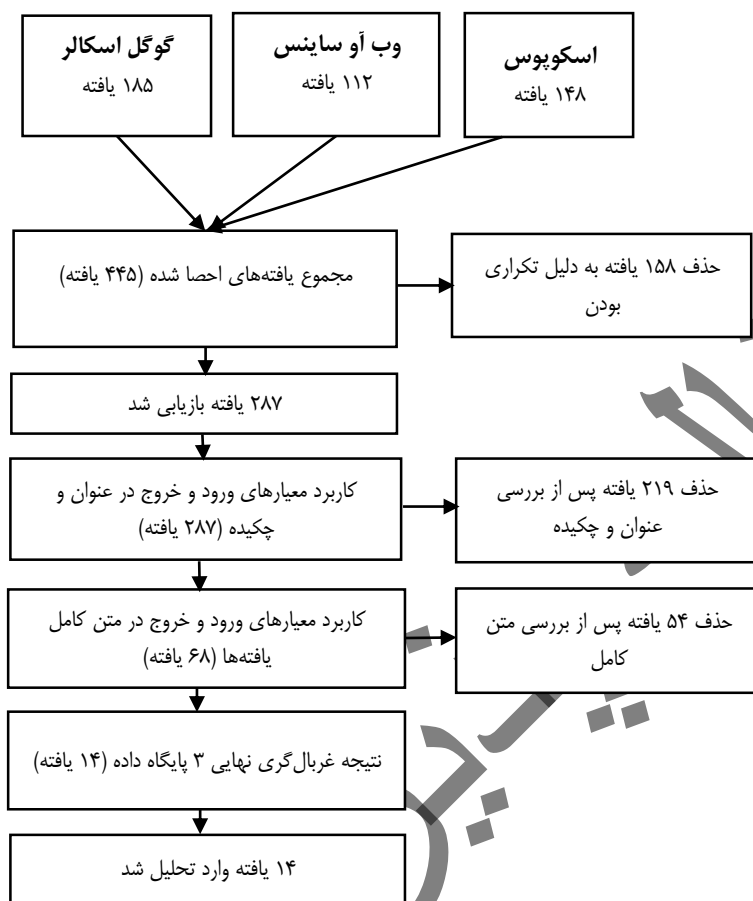
³ . Scopus, Web of Science & Google Scholar

فرایند انتخاب مطالعات در چهار مرحله و مبتنی بر نمودار پریزما (شکل شماره ۱) و معیارهای ورود و خروج (جدول شماره ۱) صورت گرفت؛ در مرحله اول، جستجو در سه پایگاه داده اسکوپوس (۱۴۸ منبع)، وب آو ساینس (۱۱۲ منبع) و گوگل اسکالر (۱۸۵ منبع) انجام شد. مجموع منابع شناسایی شده ۴۴۵ منبع بود. پس از حذف منابع تکراری، ۲۸۷ منبع باقی ماند. در مرحله دوم غربالگری انجام شد. در این مرحله، ۲۸۷ منبع بر اساس عنوان و چکیده مورد غربالگری قرار گرفتند. ۱۴۲ منبع به دلیل عدم ارتباط با عنوان پژوهش (همدلی و سرمایه اجتماعی در خطامشی‌گذاری عمومی) حذف شدند. ۴۹ منبع دیگر به دلیل قرار نگرفتن در حوزه مدیریت دولتی و خطامشی‌گذاری حذف گردیدند. همچنین ۲۸ منبع به دلیل عدم دسترسی به متن کامل از چرخه پژوهش خارج شدند. در مجموع ۲۱۹ منبع در این مرحله حذف و ۶۸ منبع برای ارزیابی متن کامل انتخاب گردیدند. در مرحله سوم، ۶۸ منبع با متن کامل مورد ارزیابی دقیق قرار گرفتند. ۲۲ منبع به دلیل عدم تمرکز بر همدلی به عنوان مفهوم اصلی حذف شدند. ۱۴ منبع به دلیل عدم تمرکز بر سرمایه اجتماعی به عنوان مفهوم اصلی حذف گردیدند. ۱۲ منبع دیگر به دلیل عدم ارتباط با خطامشی‌گذاری عمومی از مجموعه خارج شدند. همچنین ۶ منبع به دلیل عدم تطابق با رویکرد مرور انتقادی حذف گردیدند. در مرحله چهارم پس از اعمال کلیه معیارهای ورود و خروج، ۱۴ منبع به عنوان منابع نهایی پژوهش انتخاب شدند.

جدول ۱: معیارهای ورود و خروج مطالعات به مرحله تحلیل

معیارهای ورود مطالعات	معیارهای خروج و حذف مطالعات
متن کامل رکوردها در دسترس باشد.	عدم دسترسی به متن کامل رکوردها
رکوردها به زبان انگلیسی باشد.	مطالعات با زبان غیر انگلیسی
مقالات علمی در نشریات معتبر	
مقالات منتشر شده در همایش‌ها و کنفرانس‌ها	سخن‌سرایی، یادداشت‌ها و گزارش‌ها، پروپوزال‌ها
پایان‌نامه‌ها و رساله‌های دکتری اتمام یافته و نمایه شده	
کتاب‌ها و فصل‌های کتاب	
منابعی که به طور مستقیم یا غیرمستقیم به رابطه همدلی و سرمایه اجتماعی در زمینه خطامشی‌گذاری عمومی پرداخته‌اند.	منابعی که صرفاً به همدلی در سطح فردی (بدون پیوند به خطامشی‌گذاری) پرداخته‌اند؛ منابعی که سرمایه اجتماعی را صرفاً به عنوان متغیر کنترل بدون بحث نظری عمیق استفاده کرده‌اند.

برای هر یک از ۱۴ منبع نهایی پژوهش، یک فرم استخراج داده‌های انتقادی طراحی و تکمیل گردید (جدول ۲). این فرم که ۵ محور اصلی را پوشش می‌داد در یک فایل Word ثبت و برای هر منبع به صورت مجزا تکمیل گردید. استخراج اولیه توسط پژوهشگر انجام و سپس برای افزایش اعتبار یافته‌ها، دو نمونه به صورت تصادفی توسط پژوهشگر دیگر مورد بازبینی قرار گرفت.



شکل ۱: نمودار پریزمای انتخاب مطالعات

جدول ۲: چهارچوب فرم ارزیابی انتقادی مقالات

بخش‌ها	پرسش‌های ارزیابی انتقادی
اطلاعات توصیفی	نویسنده، سال، عنوان، مجله/کتاب، حوزه علمی
نقد مفهوم‌سازی‌ها	تعریف ارائه شده برای همدلی چیست؟ آیا همدلی به عنوان ویژگی فردی، کنش حرفه‌ای، یا گفتمان خطمشی تعریف شده؟ آیا رویکردی ابزاری یا ارزشی دارد؟
	کدام ابعاد سرمایه اجتماعی برجسته شده؟ آیا سرمایه اجتماعی به عنوان متغیر وابسته، مستقل یا میانجی در نظر گرفته شده؟
روایت علی یا رابطه	نویسنده چه نوع رابطه‌ای بین خطمشی همدلانه و سرمایه اجتماعی برقرار می‌کند؟ (علی خطی، تعاملی، زمینه‌مند). آیا شواهد تجربی ارائه شده یا استدلال نظری؟
پیش فرض‌های نظری و ایدئولوژیک/زمینه تولید دانش	نویسنده از چه چارچوب نظری استفاده کرده؟ چه پیش‌فرض‌هایی درباره ماهیت انسان، دولت یا جامعه وجود دارد؟ آیا گفتمان مقاله با منافع گروه خاصی همسو است؟ مقاله در چه بافت سیاسی/اجتماعی/تاریخی نوشته شده؟ آیا به زمینه‌های قدرت اشاره دارد؟
خلاءها	چه دیدگاه‌ها، گروه‌ها یا متغیرهایی در تحلیل غایب هستند؟ خلاءهای موجود در مقالات همدلی با در نظر گرفتن نقش سرمایه اجتماعی چیست؟

پس از تکمیل فرم‌های استخراج داده‌ها برای ۱۴ منبع، مرحله کدگذاری انتقادی انجام شد. در این مرحله، پژوهشگر به دنبال شناسایی الگوهای تکرارشونده در نقدهای وارد بر منابع بود. کدها بر اساس محورهای اصلی فرم استخراج و با رویکرد استقرایی استخراج شدند. برخی از مهم‌ترین کدهای شناسایی شده عبارتند از:

جدول ۳: نمونه‌ای از کدهای استخراج شده از مقالات

مضامین	کدهای شناسایی شده
نقد مفهوم‌سازی‌ها	غلبه رویکرد ابزاری به همدلی، فردگرایی روش‌شناختی، تعریف غیرعملیاتی همدلی، غیاب سرمایه اجتماعی پیونددهنده
نقد روایت‌های علی	روایت خطی و مثبت‌انگارانه، نادیده گرفتن متغیرهای زمینه‌ای، غیاب تحلیل جنبه تاریک همدلی
نقد زمینه و ایدئولوژی	نئولیبرالیسم پنهان، بازتولید گفتمان انسان‌محوری فنی
سکوت‌ها و غیاب‌ها	غیاب ادبیات سرمایه اجتماعی، عدم توجه به پیامدهای ناخواسته همدلی در سطح کلان و نهادی

در مرحله نهایی، یافته‌های انتقادی حاصل از کدگذاری، در قالب مضامین انتقادی سازماندهی شدند. این مضامین بر اساس پرسش‌های پژوهش و محورهای فرم ارزیابی انتقادی دسته‌بندی گردیدند و به عنوان چارچوب اصلی نگارش بخش یافته‌ها و تحلیل انتقادی مقاله مورد استفاده قرار گرفتند.

جدول ۴: اطلاعات توصیفی مطالعات

ردیف	عنوان فارسی	عنوان انگلیسی	نویسنده/گان	سال
۱	شناسایی همدلی در سازمان‌های دولتی	Detecting Empathy in Public Organizations	Stephanie Dolamore	۲۰۱۹
۲	خط‌مشی و قطب‌سازی: همدلی به عنوان عامل تعدیل‌کننده	Policy and Polarisation: Empathy as a Mitigating Factor	Aleksandra Zubrzycka-Czarnecka	۲۰۲۵
۳	توسعه مدل همدلی برای مدیریت دولتی	Developing a Model of Empathy for Public Administration	Mariglynn Edlins	۲۰۱۹
۴	ساختن جامعه انسانی برای سالمندان	Building a Humane Society for Older People	Terence Seedsman	۲۰۱۷
۵	بنیان‌های شناختی حکمرانی انسان‌محور	The Cognitive Foundations of Humanistic Governance	David Thacher	۲۰۰۹
۶	لبه انسانی: کاوش توانایی‌های شناختی در مدیریت دولتی فراتر از دسترس هوش مصنوعی	The Human Edge: Exploring Cognitive Capabilities in Public Administration beyond AI's Reach	F. S. Omweri	۲۰۲۴
۷	هوش مصنوعی، اخلاق و خط‌مشی انسان‌محور در آموزش آلبانی	AI, Ethics, and Human-Centered Policy in Albanian Education	Albana Hodaj & Senada Laçka	۲۰۲۵
۸	حکمرانی با همدلی: طراحی نظام‌های مالی که به مردم، سیاره و آیندگان خدمت می‌کنند	Governance with Empathy: Designing Financial Systems that Serve People, Planet, and Posterity	Mirell Patty	۲۰۲۵
۹	استدلالی برای آگاهی انتقادی اداری در مدیریت دولتی	An Argument for Administrative Critical Consciousness in Public Administration	Christina Wright Fields & Addrain Conyers	۲۰۲۲
۱۰	کارگزاران دولتی چگونه همدلی را چارچوب‌بندی و اجرا می‌کنند؟	How Do Public Servants Frame and Practise Empathy?	Assel Mussagulova, Jaime Padilla & Andy Asquith	۲۰۲۵
۱۱	سرکوب همدلی در تعاملات خط مقدم	Disciplining Empathy in Frontline Encounters	Elisabeth Naima Mikkelsen & Linda Nørgaard Madsen	۲۰۲۵
۱۲	همدلی در خدمات دولتی چگونه استفاده می‌شود؟ مرور نظام‌مند ادبیات	How is Empathy Used in Public Service? A Systematic Literature Review	Assel Mussagulova	۲۰۲۶
۱۳	طراحی خط‌مشی همدلانه	Empathetic Policy Design	Piyapong Boossabong	۲۰۲۵
۱۴	تولید پاسخ‌های همدلانه از طریق ردیابی هیجانات و هدایت محدودیت‌ها	Generating Empathetic Responses through Emotion Tracking and Constraint Guidance	Jing Li, Donghong Han, Zhishuai Guo, Baiyou Qiao, Gang Wu	۲۰۲۴

یافته‌ها

پس از تکمیل فرایند استخراج داده‌ها از ۱۴ منبع نهایی پژوهش و انجام کدگذاری سه مرحله‌ای، یافته‌ها در قالب چهار مضمون انتقادی سازماندهی شده‌اند که بازتاب‌دهنده گفتمان‌های مسلط، پیش‌فرض‌های نظری، روایت‌های علی و سکوت‌های موجود در ادبیات همدلی و سرمایه اجتماعی در خط‌مشی‌گذاری عمومی هستند.

نقد مفهوم‌سازی‌ها

مضمون اصلی نقد مفهوم‌سازی‌ها شامل سه مضمون فرعی به شرح زیر است:

غلبه رویکرد ابزاری و فردگرایانه به همدلی

یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که گفتمان مسلط در ادبیات همدلی و سرمایه اجتماعی، از تقلیل‌گرایی فردگرایانه رنج می‌برد. در این گفتمان، همدلی به عنوان یک ویژگی فردی یا مهارت حرفه‌ای تعریف می‌شود که کارگزاران دولتی می‌توانند آن را بیاموزند و به کار گیرند. این رویکرد به ویژه در مطالعات مدیریت دولتی با گرایش روان‌شناختی (دل‌مور، ۲۰۱۹؛ ادلینز، ۲۰۱۹؛ موساگولوا و همکاران، ۲۰۲۵) و مطالعات مرتبط با هوش مصنوعی و توانایی‌های شناختی (اوموری، ۲۰۲۴) به وضوح قابل مشاهده است.

مطالعه موساگولوا و همکاران (۲۰۲۵) نشان می‌دهد که اگرچه ۴۴ درصد از کارگزاران دولتی همدلی را به عنوان «هیجان» تعریف می‌کنند، اما در عمل آن را به عنوان یک منبع شناختی و سیاسی به کار می‌برند. با این حال، همین مطالعه نیز از تحلیل این نکته غافل است که این مهارت‌سازی همدلی، خود بخشی از گفتمان نئولیبرال است که مسئولیت‌های ساختاری دولت را به توسعه فردی کارگزاران تقلیل می‌دهد. این نقد در مطالعه (میکلسن و مادسن، ۲۰۲۵) به شکلی بنیادین‌تر دنبال می‌شود؛ آن‌ها نشان می‌دهند که کارآموزان پلیس در مواجهه با موارد چالش‌برانگیز، همدلی خود را سرکوب می‌کنند؛ فرایندی که نه تنها فردی، بلکه عمیقاً نهادی و مبتنی بر هنجارهای سازمانی است.^۲

تقلیل همدلی به یک مسئله مهندسی پیش‌بینی احساسات

مقاله لی و همکاران (۲۰۲۴) با رویکردی کاملاً فنی-الگوریتمی به مسئله همدلی می‌پردازد. نویسندگان صراحتاً همدلی را به عنوان انتقال احساسات بین طرفین تعریف کرده و هدف اصلی مدل خود را پیش‌بینی دسته احساسات شونده بر اساس حالت احساسی گوینده قرار می‌دهند. این تعریف، همدلی را به مؤلفه عاطفی (احساسی) آن محدود کرده و مؤلفه‌های شناختی پیچیده‌تر آن مانند درک دیدگاه، تفسیر زمینه اجتماعی یا کنش اخلاقی را نادیده می‌گیرد. تمرکز مقاله به‌طور کامل بر بهینه‌سازی مدل برای ردیابی و پیش‌بینی توالی برجسب‌های احساسی در یک گفت‌وگوی دوتایی است.

این چارچوب مفهومی محدود، در طراحی مدل نیز منعکس شده است. مدل پیشنهادی^۳ آنها صرفاً بر تعاملات زبانی و دنباله‌های احساسی بین دو فرد (گوینده و شنونده) متمرکز است و هیچ مکانیزمی برای درک بافت وسیع‌تر اجتماعی، فرهنگی یا نهادی که گفت‌وگو در آن رخ می‌دهد، ندارد. همچنین، استفاده نویسندگان از اصطلاح خط‌مشی همدلانه صرفاً در یک معنای فنی و محاسباتی^۴

^۱ . emotion

^۲ . یک کارآموز پلیس ممکن است در مواجهه با یک فرد معترض یا آسیب‌دیده، به طور غریزی احساس همدلی کند. اما هنجارهای سازمانی به او می‌آموزد که برای حفظ کنترل موقعیت، اجرای قانون بدون جانبداری، یا محافظت از خود در برابر دستکاری عاطفی، باید این احساس اولیه را کنترل کند، به تأخیر بیندازد یا آن را در قالب‌های حرفه‌ای و استانداردشده (مثلاً با الفاظ خاص و رعایت پروتکل) ابراز کند.

^۳ . ETHREED

^۴ . شبکه‌ای که انتقال احتمالاتی احساسات را مدل می‌کند

به کار رفته است. این کاربرد با معنای رایج این اصطلاح در ادبیات علوم اجتماعی و مدیریت دولتی که بر ترویج همدلی به عنوان یک ارزش در فرآیندهای طراحی و اجرای خط‌مشی تأکید دارد متفاوت و ممکن است برای خواننده غیرمتخصص گمراه‌کننده باشد.

تعدد تعاریف همدلی و فقدان چارچوب مفهومی منسجم

نکته قابل توجه دیگر، تعدد و تنوع تعاریف همدلی در ادبیات موجود است. مرور نظام‌مند موساگولوا و همکاران (۲۰۲۵) نشان می‌دهد که بسیاری از مطالعات به کلی از ارائه تعریف صریحی از همدلی خودداری کرده و آن را به عنوان مفهومی زمینه‌ای یا پس‌زمینه در نظر گرفته‌اند. در میان مطالعاتی که تعریفی ارائه داده‌اند، تعاریف بسیار متنوع و گاه ناسازگار هستند. یک دسته متداول از تعاریف، که عمدتاً ریشه در روان‌شناسی دارند، بر توانایی درک یا سهیم‌شدن در دیدگاه فرد دیگر تأکید می‌کنند و آن را اغلب با اصطلاح کلیشه‌ای خود را جای دیگری گذاشتن توصیف می‌کنند. این پراکندگی و فقدان چارچوب مفهومی منسجم در ادبیات، درک روشنی از معنای همدلی برای پژوهشگران و به‌ویژه برای کارکنان بخش دولتی به عنوان فعالان عرصه عمل باقی نمی‌گذارد.

در مقابل، گروه کوچک‌تری از مطالعات، همدلی را با عباراتی هنجاری و رابطه‌محور تعریف می‌کنند و آن را به عنوان ارزشی مبتنی بر مراقبت، دلسوزی و پاسخگویی به تجارب زیسته شهروندان صورت‌بندی می‌نمایند. این رویکردها ممکن است همدلی را با ارزش‌ها و مسئولیت‌های هسته‌ای مدیریت دولتی هم‌سوتر کنند. با این حال، این مرور کلی از تعاریف نشان می‌دهد که ادبیات موجود اغلب معنای همدلی برای کارکنان بخش دولتی را مسلم فرض می‌کند تا اینکه آن را مورد پرسش و واکاوی قرار دهد.

غیاب سرمایه اجتماعی پیونددهنده

از سوی دیگر، مفهوم‌سازی سرمایه اجتماعی در ادبیات مورد بررسی نیز با تقلیل‌گرایی مواجه است. در حالی که منابع نظری سرمایه اجتماعی (بورديو، ۱۹۸۶؛ پاتنام، ۲۰۰۰؛ سترتر و وولگاک، ۲۰۰۴) میان سه بُعد پیوندی، پل‌زن و پیونددهنده تمایز قائل می‌شوند، ادبیات مدیریت دولتی عمدتاً بر ابعاد شناختی (اعتماد) و پیوندی متمرکز است و بُعد پیوند دهنده که برای تحلیل اعتماد نهادی و پاسخگویی دولت‌ها حیاتی است تقریباً به طور کامل نادیده گرفته می‌شود.

به عنوان نمونه، مطالعاتی که به اعتماد و مشارکت در تعاملات کارگزاران با شهروندان پرداخته‌اند (دل‌مور، ۲۰۱۹، ادلینز، ۲۰۱۹؛ موساگولوا و همکاران، ۲۰۲۵) از تحلیل این نکته غافل هستند که اعتماد در روابط عمودی (میان شهروندان و نهادهای قدرت) با اعتماد در روابط افقی (میان شهروندان) تفاوت بنیادین دارد. حتی مطالعات انتقادی‌تر مانند فیلدز و کنیرز (۲۰۲۲) که به آگاهی انتقادی اداری^۱ پرداخته‌اند، نیز سرمایه اجتماعی را به عنوان یک مفهوم مستقل تحلیل نکرده‌اند. تنها مطالعه یانوفسکی (۲۰۲۵) به طور مستقیم به رابطه همدلی و سرمایه اجتماعی پرداخته، اما این مطالعه در حوزه مدیریت دولتی و خط‌مشی‌گذاری عمومی قرار ندارد و از تحلیل ابعاد انتقادی سرمایه اجتماعی غافل است.

نقد روایت‌های علی

مضمون اصلی نقد روایت‌های علی، دو مضمون را به شرح ذیل در بر می‌گیرد:

روایت خطی همدلی، سرمایه اجتماعی و رهاوردهای مثبت

یکی از برجسته‌ترین الگوهای تکرارشونده در ادبیات مورد بررسی، روایت علی خطی و مثبت‌انگارانه از رابطه همدلی و سرمایه اجتماعی است. در این روایت، همدلی به عنوان پیش‌نیازی برای اعتماد، مشارکت و انسجام اجتماعی معرفی می‌شود (یانوفسکی، ۲۰۲۵؛

^۱ administrative critical consciousness

زوبرژیتسکا-چارتسکا، ۲۰۲۵؛ بوسابونگ، ۲۰۲۵) و سرمایه اجتماعی نیز به عنوان نتیجه‌ای مثبت از این فرایند تلقی می‌گردد. با این حال، تحلیل انتقادی نشان می‌دهد که این روایت از چندین پیچیدگی اساسی غافل است.

نخست، این روایت جنبه تاریک همدلی را نادیده می‌گیرد. مطالعه میکلسن و مادسن (۲۰۲۵) به وضوح نشان می‌دهد که همدلی می‌تواند به شرم، رنجش، و دیگری‌سازی منجر شود. کارآموزان پلیس در این مطالعه، پس از تجربه همدلی کورکننده (فریب خوردن توسط شهروندان) و همدلی فرساینده (ناتوانی در کمک به قربانیان)، به مکانیسم‌های دفاعی مانند سرزنش قربانی و پس‌گرفتن همدلی روی آوردند. این یافته نشان می‌دهد که همدلی نه تنها به سرمایه اجتماعی منجر نمی‌شود، بلکه می‌تواند به تخریب اعتماد و بازتولید نابرابری منجر گردد.

دوم، روایت علی خطی از تحلیل نقش متغیرهای واسطه‌ای و تعدیل‌کننده غافل است. در مطالعاتی که به تأثیر همدلی بر تصمیم‌گیری کارگزاران (موساگولوا و همکاران، ۲۰۲۵؛ میکلسن و مادسن، ۲۰۲۵) یا طراحی خطمشی (بوسابونگ، ۲۰۲۵) پرداخته‌اند، به ندرت به نقش نابرابری اقتصادی، تفاوت‌های فرهنگی، ساختارهای نهادی و زمینه‌های قدرت به عنوان متغیرهایی که رابطه همدلی و سرمایه اجتماعی را تعدیل می‌کنند، توجه شده است. به عبارت دیگر، این مطالعات همدلی را در خلأ نهادی تحلیل می‌کنند و از این نکته غافل می‌مانند که همدلی در بسترهای نابرابر قدرت ممکن است به همدلی درون گروهی محدود شود و نابرابری را بازتولید کند.

سوم، در گفتمان فنی-الگوریتمی، روایت علی خطی به شکل دیگری بازتولید می‌شود. مقاله لی و همکاران (۲۰۲۴) به طور ضمنی این پیش‌فرض را می‌پذیرد که طبقه‌بندی دقیق‌تر احساسات و تولید پاسخ بر اساس آن، به طور خودکار همدلانه‌تر و منجر به بهبود تجربه کاربر می‌شود. این روایت علی خطی، پیچیدگی‌های تعامل انسانی مانند عدم تقارن قدرت، تفاوت‌های فرهنگی، سوگیری‌های اخلاقی را نادیده می‌گیرد و همدلی را به یک مسئله بهینه‌سازی تقلیل می‌دهد. چنین رویکردی، همدلی را از بستر اخلاقی و انسانی خود جدا کرده و به یک تابع هدف تبدیل می‌کند.

نادیده گرفتن جنبه تاریک همدلی

مطالعاتی که با رویکرد انسان‌محور به همدلی پرداخته‌اند (هوداج و لاجکا، ۲۰۲۵؛ پتی، ۲۰۲۵؛ سیدزمن، ۲۰۱۷) نیز از تحلیل جنبه تاریک همدلی غافل هستند. این مطالعات اگرچه به اهمیت همدلی در خطمشی‌گذاری تأکید می‌کنند، اما به ندرت به این نکته می‌پردازند که همدلی می‌تواند به همدلی فیلترشده (متمرکز بر هدف اشتباه)، همدلی کاذب (منبع‌یابی اشتباه احساسات دیگری) و نادیده گرفتن ساختارهای قدرت منجر شود (فنی، ۲۰۲۲). این غفلت به ویژه در کتاب بوسابونگ (۲۰۲۵) که به طراحی خطمشی همدلانه پرداخته، مشهود است. نویسنده اگرچه به طور ضمنی به محدودیت‌های روش‌های پیشنهادی اشاره می‌کند، اما تحلیل نمی‌کند که چگونه این روش‌ها در بسترهای نابرابر قدرت مانند جامعه سلسله‌مراتبی تایلند ممکن است به بازتولید سلطه منجر شوند.

نقد زمینه و ایدئولوژی

مضمون اصلی نقد زمینه و ایدئولوژی، دو مضمون نتولیرالیسم پنهان در گفتمان همدلی و بازتولید گفتمان انسان‌محوری فنی را به شرح ذیل در بر می‌گیرد:

نتولیرالیسم پنهان در گفتمان همدلی

تحلیل زمینه‌های سیاسی-اقتصادی تولید دانش نشان می‌دهد که بخش قابل توجهی از ادبیات همدلی در مدیریت دولتی، به طور ضمنی با نتولیرالیسم گفتمانی همسو است. این همسویی از چند طریق قابل شناسایی است:

نخست، تأکید بر مهارت‌های فردی و توانمندسازی شخصی به جای تحلیل ساختارهای نابرابر قدرت است. مطالعاتی که همدلی را به عنوان مهارتی معرفی می‌کنند که کارگزاران دولتی می‌توانند آن را بیاموزند (دل‌مور، ۲۰۱۹؛ ادلینز، ۲۰۱۹؛ اوموری، ۲۰۲۴)، مسئولیت‌های ساختاری دولت را به توسعه فردی تقلیل می‌دهند، برای مثال ادلینز در مطالعه خود می‌نویسد «همدلی مهارتی قابل یادگیری و توسعه در کارگزاران دولتی است». این رویکرد با گفتمان نئولیبرال که کارآفرینی فردی و مسئولیت شخصی را ترویج می‌کند، هم‌پوشانی دارد.

دوم، تأکید بر کارآمدی و بهره‌وری به جای عدالت ساختاری به چشم می‌خورد. مطالعاتی که همدلی را به عنوان ابزاری برای بهبود تجربه کاربر (موساگولوا و همکاران، ۲۰۲۵) یا افزایش رضایت شهروندان (یانوفسکی، ۲۰۲۵) معرفی می‌کنند، از این نکته غافل می‌مانند که همدلی بدون تغییر ساختارهای نابرابر قدرت، به مسکن تبدیل می‌شود. این نقد در مطالعه تاچر (۲۰۰۹) به شکلی بنیادین‌تر دنبال می‌شود. او استدلال می‌کند که دفاع روان‌شناختی از تحلیل هزینه-فایده که همدلی را به عنوان «سوگیری» نادیده می‌گیرد ناقص است، اما در عین حال نشان می‌دهد که گفتمان انسان‌محور نیز می‌تواند در خدمت کارآمدی نئولیبرال قرار گیرد.

بازتولید گفتمان انسان‌محوری فنی

یکی از الگوهای پنهان اما تأثیرگذار در ادبیات مورد بررسی، بازتولید گفتمان انسان‌محوری فنی است. این گفتمان در نگاه اول ظاهری موقتی و ضدتکنوکرات دارد، زیرا بر مفاهیمی چون طراحی انسان‌محور، همدلی الگوریتمی و حکمرانی شناختی تأکید می‌کند. با این حال، یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که این گفتمان در عمل به بازتولید همان منطق کارآمدی، بهینه‌سازی و فردگرایی نئولیبرال می‌انجامد. برای نمونه تاچر (۲۰۰۹) نشان می‌دهد که بنیان‌های شناختی حکمرانی انسان‌محور، اگرچه در ظاهر در برابر تحلیل هزینه-فایده سنتی می‌ایستند، اما به راحتی در خدمت عقلانیت ابزاری بازتعریف می‌شوند، بدین ترتیب که درک دیدگاه دیگران به ابزاری برای پیش‌بینی رفتار مراجعان و افزایش کارایی تعاملات تبدیل می‌گردد، نه عاملی برای دگرگونی ساختارهای قدرت. به طور مشابه، اوموری (۲۰۲۴) در بسط لبه انسانی در برابر هوش مصنوعی، همدلی را به عنوان یک توانایی شناختی ممتاز معرفی می‌کند که کارگزاران دولتی باید برای باقی ماندن در رقابت با ماشین‌ها آن را پرورش دهند، بی آنکه پرسش بنیادین را مطرح سازد که آیا هدف نهایی خط‌مشی‌گذاری، بهبود کارایی فردی کارگزاران است یا تغییر روابط نابرابر قدرت.

این بازتولید گفتمانی در مطالعات مرتبط با هوش مصنوعی و خط‌مشی انسان‌محور نیز به وضوح دیده می‌شود. هوداج و لاچکا (۲۰۲۵) با وجود تأکید بر اخلاق و خط‌مشی انسان‌محور، تحلیل خود را در سطح هشدارهای کلی درباره سوگیری الگوریتمی متوقف می‌کنند و به نقش سرمایه اجتماعی پیونددهنده یا ساختارهای نابرابر قدرت در بافت خاص آلبانی نمی‌پردازند. مقاله لی و همکاران (۲۰۲۴) نیز نمونه‌ای از این گفتمان است. آن‌ها همدلی را به مسئله‌ای فنی ردیابی هیجانات و هدایت محدودیت‌ها فرو می‌کاهند و با تولید پاسخ‌های همدلانه در یک سیستم گفتگوی دوتایی، گویی مشکل اصلی خط‌مشی‌گذاری، نقص در پیش‌بینی احساسات است، نه نابرابری‌های ساختاری و نهادی. پتی (۲۰۲۵) نیز در طراحی نظام‌های مالی همدلانه، اگرچه از مفاهیمی چون خدمت به مردم و سیاره سخن می‌گوید، اما مکانیسم‌های مشخصی برای تضمین این که همدلی به بازتولید نظام سرمایه‌داری همدلانه (و نه دگرگونی آن) منجر نشود، ارائه نمی‌دهد. در مجموع، این گفتمان انسان‌محوری فنی با تمرکز بر مهارت‌های شناختی کارگزاران و بهینه‌سازی فنی تعاملات، به طور ضمنی از بازتعریف رادیکال اهداف خط‌مشی و ساختارهای پاسخگویی طفره می‌رود و در نتیجه، همدلی را به ابزاری برای مدیریت و تسکین تبدیل می‌کند، نه اهرمی برای تحول نهادی (فیلدز و کنیرز، ۲۰۲۲؛ بوسابونگ، ۲۰۲۵).

شناسایی سکوت‌ها و خلأها

شناسایی سکوت‌ها و خلاءها به مثابه چهارمین مضمون اصلی این پژوهش، دو مضمون فرعی غیاب ادبیات سرمایه اجتماعی و عدم توجه به پیامدهای ناخواسته همدلی در سطح کلان و نهادی را به شرح ذیل شامل می‌شود:

غیاب ادبیات سرمایه اجتماعی

از یافته‌های جالب این پژوهش، غیاب کامل ارجاع به ادبیات سرمایه اجتماعی در اکثر مطالعات همدلی است. از ۱۴ منبع مورد بررسی، تنها دو منبع (یانوفسکی، ۲۰۲۵؛ بوسابونگ، ۲۰۲۵) به طور مستقیم به سرمایه اجتماعی پرداخته‌اند. سایر مطالعات اگرچه از مفاهیمی مانند اعتماد، مشارکت، همکاری و انسجام اجتماعی استفاده کرده‌اند (دلور، ۲۰۱۹؛ ادلینز، ۲۰۱۹؛ موساگولوا و همکاران، ۲۰۲۵؛ موساگولوا، ۲۰۲۶؛ سیدزمن، ۲۰۱۷؛ زوبرژیئتسکا-چارنتسکا، ۲۰۲۵) اما این مفاهیم را در چارچوب نظری سرمایه اجتماعی صورتبندی نکرده‌اند.

این غیاب نظری باعث می‌شود که تحلیل‌ها از غنای مفهومی سرمایه اجتماعی محروم بمانند. به عنوان مثال، مطالعاتی که به اعتماد پرداخته‌اند (دلور، ۲۰۱۹؛ ادلینز، ۲۰۱۹) به ندرت میان اعتماد افقی (میان شهروندان) و اعتماد عمودی (میان شهروندان و نهادهای قدرت) تمایز قائل شده‌اند. این تمایز برای تحلیل نقش همدلی در پاسخگویی دولت‌ها و مشروعیت نهادی حیاتی است.

عدم توجه به پیامدهای ناخواسته همدلی در سطح کلان و نهادی

با وجود آنکه مطالعات میکلسن و مادسن (۲۰۲۵) و فنلی (۲۰۲۲) به جنبه تاریک همدلی در سطح تعاملات خط مقدم پرداخته‌اند، اما این مطالعات نیز به ندرت پیامدهای ناخواسته همدلی را در سطح کلان و نهادی تحلیل کرده‌اند. به عنوان مثال، هیچ یک از مطالعات مورد بررسی به این نکته نپرداخته‌اند که آموزش همدلی در سازمان‌های دولتی ممکن است به همدلی ساختگی تبدیل شود که کارگزاران برای حفظ موقعیت شغلی خود آن را اجرا می‌کنند، بدون آنکه تغییری در نگرش و رفتار واقعی آنها ایجاد شود. همچنین، امکان خستگی یا به اصطلاح فرسودگی همدلی و پیامدهای آن برای سرمایه سازمانی و اعتماد عمومی در این مطالعات مغفول مانده است. در حوزه فنی-الگوریتمی، مقاله لی و همکاران (۲۰۲۴) به کلی از پیامدهای ناخواسته سیستم‌های گفتگوی همدلانه در بسترهای واقعی مانند ایجاد وابستگی عاطفی به ماشین، فریب کاری الگوریتمی، یا جایگزینی روابط انسانی با روابط انسان-ماشین غافل است. این مطالعه با فروکاستن همدلی به پیش‌بینی دسته احساسات و انتقال احساسات بین طرفین، عملاً امکان تحلیل پیامدهای اجتماعی و نهادی همدلی الگوریتمی را از دست داده است.

بحث و نتیجه‌گیری

مرور انتقادی ۱۴ منبع معتبر در حوزه همدلی و سرمایه اجتماعی در خط‌مشی‌گذاری نشان می‌دهد که مهم‌ترین خلأ نظری ادبیات موجود، غیاب صورت‌بندی منسجم از رابطه دیالکتیکی میان همدلی و سرمایه اجتماعی در زمینه مدیریت دولتی و خط‌مشی‌گذاری عمومی است. برای مثال، رسوایی‌های خط‌مشی اخیر در سیستم‌های رفاهی و خدمات اجتماعی که موساگولوا (۲۰۲۶) تحلیل کرده است، نشان می‌دهد که چگونه فقدان همدلی نهادی، نه صرفاً فردی منجر به بی‌اعتمادی شهروندان و تضعیف سرمایه اجتماعی پیونددهنده می‌شود. یافته‌های این پژوهش در مضمون چهارم یعنی شناسایی سکوت‌ها و خلاءها به وضوح نشان می‌دهد که از ۱۴ منبع مورد بررسی، تنها دو منبع به طور مستقیم به سرمایه اجتماعی پرداخته‌اند. سایر مطالعات اگرچه از مفاهیمی مانند اعتماد، مشارکت، همکاری و انسجام اجتماعی استفاده کرده‌اند، اما این مفاهیم را در چارچوب نظری سرمایه اجتماعی با تمایزات کلیدی آن میان ابعاد پیوندی، پل‌زن و پیونددهنده صورتبندی نکرده‌اند. این غیاب نظری، به ویژه از آن جهت حائز اهمیت است که سرمایه اجتماعی پیونددهنده (روابط عمودی میان شهروندان و نهادهای قدرت) برای تحلیل نقش همدلی در پاسخگویی دولت‌ها، مشروعیت خط‌مشی‌های عمومی و اعتماد نهادی نقشی محوری ایفا می‌کند. به عبارت دیگر، ادبیات موجود به جای تحلیل همدلی به عنوان عاملی که می‌تواند

سرمایه اجتماعی نهادی (پیونددهنده) را تقویت یا تضعیف کند، آن را عمدتاً به عنوان ابزاری برای بهبود تعاملات میان فردی و تقویت سرمایه اجتماعی افقی (پیوندی و پل زن) فروکاسته است.

از منظر رابطه دیالکتیکی همدلی و سرمایه اجتماعی که در مبانی نظری به معنای رابطه‌ای دوسویه، متعارض و دگرگون‌شونده نه خطی و نه صرفاً تعاملی تعریف شد یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که روایت‌های علی مسلط در ادبیات که عمدتاً خطی و مثبت‌انگارانه هستند از چندین پیچیدگی اساسی غفلت ورزیده است. نخست، مطالعات تجربی (میکلسن و مادسن، ۲۰۲۵) آشکار ساخته‌اند که همدلی می‌تواند به پیامدهای منفی مانند شرم، رنجش و دیگری‌سازی بینجامد که به جای تقویت سرمایه اجتماعی، به تخریب اعتماد و بازتولید نابرابری می‌انجامد. دوم، روایت‌های خطی از نقش متغیرهای واسطه‌ای و تعدیل‌کننده مانند نابرابری اقتصادی، تفاوت‌های فرهنگی، ساختارهای نهادی و زمینه‌های قدرت غافل هستند. در غیاب تحلیل این متغیرها، همدلی در خلأ نهادی تحلیل می‌شود و امکان همدلی درون‌گروهی که نابرابری را بازتولید می‌کند، نادیده گرفته می‌شود. سوم، در گفتمان فنی-الگوریتمی (لی و همکاران، ۲۰۲۴)، همدلی به یک مسئله بهینه‌سازی تقلیل یافته و از بستر اخلاقی و انسانی خود جدا شده است. این رویکرد، نه تنها به سرمایه اجتماعی توجهی ندارد، بلکه با تقلیل همدلی به پیش‌بینی دسته احساسات و انتقال احساسات بین طرفین، امکان تحلیل نقش همدلی در ساخت اعتماد نهادی و انسجام اجتماعی را به کلی منتفی می‌سازد.

نکته حائز اهمیت دیگر آن است که ادبیات موجود به ندرت به پیامدهای ناخواسته همدلی در سطح کلان و نهادی پرداخته است. با وجود آنکه برخی از مطالعات (میکلسن و مادسن، ۲۰۲۵؛ فلی، ۲۰۲۲) به سویه تاریک همدلی اشاره کرده‌اند، اما تحلیل پیامدهایی مانند همدلی ساختگی که در آن کارگزاران برای حفظ موقعیت شغلی خود همدلی را به ظاهر نمایش می‌دهند بدون آنکه تغییری در نگرش و رفتار واقعی آنها ایجاد شود، در ادبیات مغفول است. این غیاب‌ها نشان می‌دهد که ادبیات موجود برای درک این نکته که چگونه همدلی به جای تقویت سرمایه اجتماعی می‌تواند به تخریب آن منجر شود، نیازمند تحولی پارادایمی است.

از منظر دلالت‌های نظری برای مدیریت سرمایه اجتماعی، این پژوهش ضرورت گذار از همدلی ابزاری به همدلی نهادی (که همان همدلی رادیکال معرفی شده در مقدمه است و بر دگرگونی ساختارهای قدرت تأکید دارد) را آشکار می‌سازد. در حالی که گفتمان مسلط، همدلی را به عنوان مهارتی فردی برای بهبود تعاملات و افزایش رضایت شهروندان معرفی می‌کند (اوموری، ۲۰۲۴؛ دلمور، ۲۰۱۹)، رویکرد انتقادی مستلزم آن است که همدلی به عنوان عاملی ساختاری تحلیل شود که می‌تواند سرمایه اجتماعی پیونددهنده (یعنی اعتماد عمودی به نهادها) را تقویت یا تضعیف کند. این بدان معناست که خط‌مشی‌های همدلانه نباید صرفاً بر آموزش مهارت‌های فردی یا طراحی فرایندهای مشارکتی متمرکز باشند، بلکه باید به تحلیل و بازطراحی ساختارهای نهادی بپردازند که امکان یا محدودیت همدلی را تعیین می‌کنند. به عبارت دیگر، همدلی بدون تغییر ساختارهای نابرابر قدرت، به مثابه مسکنی تبدیل می‌شوند که نهایتاً پتانسیل تحول‌آفرینی خود را از دست می‌دهد.

در سطح دلالت‌های عملی و خط‌مشی‌ای، سه اقدام مشخص قابل پیشنهاد است. اول، بازطراحی نظام‌های ارزیابی عملکرد کارگزاران به گونه‌ای که همدلی نهادی (نه نمایشی) پاداش داده شود؛ دوم، ایجاد مکانیسم‌های بازخورد ساختاریافته از تجارب زیسته شهروندان به جای تکیه بر همدلی فردی کارگزاران و سوم، گنجانیدن تحلیل ساختارهای قدرت و نابرابری در فرایندهای طراحی خط‌مشی. همچنین در حوزه آموزش، به جای برگزاری دوره‌های مهارت‌آموزی همدلی فردی، پیشنهاد می‌شود برنامه‌های آموزشی بر تحلیل موردی ساختارهای نابرابر قدرت، آشنایی با تجارب زیسته گروه‌های حاشیه‌نشین و ایجاد رویه‌های نهادی برای بازخورد ساختاریافته متمرکز شوند.

علاوه براین، این پژوهش نشان می‌دهد که ادبیات موجود نیازمند بازاندیشی بنیادین در مفهوم‌پردازی رابطه همدلی و سرمایه اجتماعی است. خلأ اصلی، نبود چارچوبی نظری است که بتواند همزمان به ابعاد فردی، بین فردی و نهادی همدلی توجه کند و سرمایه

اجتماعی را نه به عنوان منبع اعتماد، بلکه به عنوان عرصه‌ای از منازعات قدرت و بازتولید نابرابری تحلیل نماید. برای پژوهش‌های آتی، توجه به چارچوب تحلیلی سه‌وجهی ارائه‌شده در مبانی نظری (بستر قدرت، کارکرد همدلی، گونه سرمایه اجتماعی) که امکان مدل‌سازی رابطه دیالکتیکی را فراهم می‌آورد، ضروری است. همچنین پاسخ به پرسش‌های زیر ضروری به نظر می‌رسد: (۱) همدلی در چه شرایطی منجر به تقویت سرمایه اجتماعی پیونددهنده یا همان اعتماد نهادی می‌شود و در چه شرایطی به تخریب آن می‌انجامد؟ (۲) چگونه می‌توان همدلی نهادی را به جای همدلی فردی در سازمان‌های دولتی ترویج کرد؟ (۳) متغیرهای تعدیل‌کننده نظیر نابرابری اقتصادی، تفاوت‌های فرهنگی، ساختارهای قدرت چه نقشی در رابطه دیالکتیکی همدلی و سرمایه اجتماعی ایفا می‌کنند؟ این پرسش‌ها نه تنها سرنخ‌هایی را برای پژوهشگران علاقه‌مند به این حوزه در آینده ارائه می‌دهد بلکه پاسخ به این پرسش‌ها می‌تواند زمینه را برای تدوین خط‌مشی‌های همدلانه‌ای فراهم آورد که هم به بهبود تعاملات سطح خرد کمک کند و هم به تحول ساختاری و تقویت سرمایه اجتماعی در سطح کلان بینجامد.

با وجود تلاش برای ارائه تصویری جامع و انتقادی از ادبیات همدلی و سرمایه اجتماعی در مدیریت دولتی و خط‌مشی‌گذاری عمومی، این پژوهش با چند محدودیت روش‌شناختی مواجه است که باید مورد توجه قرار گیرد. اول اینکه با توجه به ماهیت مرور انتقادی، یافته‌های این پژوهش ادعای جامعیت آماری و تعمیم‌پذیری کمی ندارد و نتایج آن عمدتاً مبتنی بر تحلیل تفسیری و قضاوت تحلیلی پژوهشگر است. دوم اینکه، علی‌رغم جستجوی نظام‌مند در سه پایگاه داده معتبر بین‌المللی، محدودیت دسترسی به برخی منابع و پایگاه‌های داده تخصصی ممکن است برخی از مطالعات مرتبط به ویژه در حوزه‌های میان‌رشته‌ای را از شمول پژوهش خارج کرده باشد. سوم اینکه اتکای پژوهش بر مقالات علمی و کتاب‌های معتبر و حذف منابع خاکستری (مانند گزارش‌های نهادی، اسناد خط‌مشی و گزارش‌های سازمان‌های بین‌المللی) ممکن است برخی از تجارب عملی و بومی را پوشش نداده باشد. و در آخر، با توجه به آنکه خود ادبیات مورد بررسی به ندرت به سرمایه اجتماعی و ابعاد پیونددهنده آن پرداخته است، این پژوهش نیز در تحلیل رابطه دیالکتیکی همدلی و سرمایه اجتماعی به همان محدودیت‌های مفهومی موجود در منابع اولیه دچار است و نمی‌تواند فراتر از آنچه در این منابع غایب است، تحلیل مستقلی ارائه دهد. با وجود این محدودیت‌ها، تلاش شده است با شفاف‌سازی کامل فرایند تحلیل، اتکا بر مستندات معتبر و رعایت اصول مرور اعتبار یافته‌ها افزایش یابد. پژوهش‌های آتی می‌توانند با بهره‌گیری از روش‌های ترکیبی (ترکیب مرور انتقادی با مطالعات تجربی) و پوشش منابع غیرانگلیسی و زمینه‌های غیرغربی، به تعمیق و گسترش یافته‌های این پژوهش بپردازند.

منابع

نریمانی، علیرضا (۱۳۹۵). تأثیر مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی بر همدلی و هم‌زبانی و قدرت ملی. *فصلنامه علوم اجتماعی و انسانی*، ۱۴ (۱)، ۶۵-۹۵.
دانایی فرد، حسن؛ مولوی، زینب و سهرابی، آرزو (۱۴۰۰). جنبه تاریک سرمایه اجتماعی: بررسی نقش سرمایه اجتماعی در تمایل به فساد اداری. *مدیریت سرمایه اجتماعی*، ۸ (۳)، ۴۲۵-۴۴۹.

Adorno, T. W. (1973). *Negative Dialectics*. Routledge.

Aldrich, D. P., & Meyer, M. A. (2015). Social capital and community resilience. *American Behavioral Scientist*, 59(2), 254-269. <https://doi.org/10.1177/0002764214550299>

Bloom, P. (2017). *Against empathy: The case for rational compassion*. Vintage.

Boossabong, P. (2025). Empathetic policy design: Emotional engagement, inclusive space, and empowered deliberation. Palgrave Macmillan.

- Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. In J. Richardson (Ed.), *Handbook of theory and research for the sociology of education* (pp. 241–258). Greenwood Press.
- Cuff, B. M. P., Brown, S. J., Taylor, L., & Howat, D. J. (2016). Empathy: A review of the concept. *Emotion Review*, 8(2), 144–153. <https://doi.org/10.1177/1754073914558466>
- Danaee Fard, H., Molavi, Z. and Sohrabi, A. (2021). The Dark Side of Social Capital: Investigating the Role of Social Capital in the Tendency to Administrative Corruption. *Social Capital Management*, 8(3), 425-449. (in Persian)
- DeFilippis, J. (2001). The myth of social capital in community development. *Housing policy debate*, 12(4), 781-806. <https://doi.org/10.1080/10511482.2001.9521429>
- Dixon-Woods, M., Cavers, D., Agarwal, S., Annandale, E., Arthur, A., Harvey, J., ... & Sutton, A. J. (2006). Conducting a critical interpretive synthesis of the literature on access to healthcare by vulnerable groups. *BMC medical research methodology*, 6(1), 35. <https://doi.org/10.1186/1471-2288-6-35>
- Dolamore, S. (2019). Detecting empathy in public organizations: Creating a more relational public administration. *Administrative Theory & Praxis*, 43(1), 58–81. <https://doi.org/10.1080/10841806.2019.1700458>
- Edlins, M. (2019). Developing a model of empathy for public administration. *Administrative Theory & Praxis*, 43(1), 22–41. <https://doi.org/10.1080/10841806.2019.1700459>
- Feldman, S., Huddy, L., Wronski, J., & Lown, P. (2020). The interplay of empathy and individualism in support for social welfare policies. *Political Psychology*, 41(2), 343–362. <https://doi.org/10.1111/pops.12620>
- Fenley, V. M. (2022). Caveats to governing with empathy. *Public Integrity*, 24(4–5), 387–399. <https://doi.org/10.1080/10999922.2021.2015163>
- Fields, C. W., & Conyers, A. (2022). An argument for administrative critical consciousness in public administration. *Public Integrity*, 24(4–5), 414–421. <https://doi.org/10.1080/10999922.2022.2034340>
- Grant, M. J., & Booth, A. (2009). A typology of reviews: an analysis of 14 review types and associated methodologies. *Health information & libraries journal*, 26(2), 91-108. [10.1111/j.1471-1842.2009.00848.x](https://doi.org/10.1111/j.1471-1842.2009.00848.x)
- Hegel, G. W. F. (1977). *Phenomenology of Spirit*. Oxford University Press.
- Horkheimer, M., Adorno, T. W., & Noeri, G. (2002). *Dialectic of enlightenment*. Stanford University Press.

- Janowski, M. (2025). The role of leadership in building social capital through rural housewives circles: Integrating managerial, psychological, and empirical perspectives. *European Research Studies Journal*, 28(2), 1235–1244.
- Li, J., Han, D., Guo, Z., Qiao, B., & Wu, G. (2024). Generating empathetic responses through emotion tracking and constraint guidance. *Frontiers of Computer Science*, 18(2), 182330. <https://doi.org/10.1007/s11704-023-2792-7>
- Marx, K. (1976). *Capital: A Critique of Political Economy* (Vol. 1). Penguin Books.
- Meyer, S. J., Johnson, R. G., & McCandless, S. (2022). Moving the field forward with empathy, engagement, equity, and ethics. *Public Integrity*, 24(4–5), 422–431. <https://doi.org/10.1080/10999922.2022.2089476>
- Mikkelsen, E. N., & Madsen, L. N. (2025). Disciplining empathy in frontline encounters: Learning to handle emotion norms in practice. *Public Management Review*, 1–29. <https://doi.org/10.1080/14719037.2025.2592767>
- Mussagulova, A. (2026). How is empathy used in public service? A systematic literature review. *Public Management Review*, 28(2), 334–358. <https://doi.org/10.1080/14719037.2024.2438891>
- Mussagulova, A., Padilla, J., & Asquith, A. (2025). How do public servants frame and practise empathy? *Australian Journal of Public Administration*, 1–24. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.70027>
- Narimani, A. (2016). The Effect of Social Capital on Empathy and Compassion and National Power, *Quarterly Defense Strategy*, 14(53), 65. (in Persian)
- Noddings, N. (1984). *Caring: A feminine approach to ethics and moral education*. University of California Press.
- Paterson, S., & Larios, L. (2021). Emotional problems: Policymaking and empathy through the lens of transnational motherhood. *Critical Policy Studies*, 15(3), 273–291. <https://doi.org/10.1080/19460171.2020.1752760>
- Portes, A. (1998). Social capital: Its origins and applications in modern sociology. *Annual Review of Sociology*, 24(1), 1-24. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.24.1.1>
- Putnam, R. D. (2000). Bowling alone: The collapse and revival of American community. Simon & Schuster.
- Robison, L. J. (2015). The dark side of social capital. In L. J. Robison & J. L. Flora (Eds.), *Social capital and community development* (pp. 89-108). Routledge.

- Seedsman, T. (2017). Building a humane society for older people: Compassionate policy making for integration, participation, and positive ageing within a framework of intergenerational solidarity. *Journal of Intergenerational Relationships*, 15(3), 204–220. <https://doi.org/10.1080/15350770.2017.1329582>
- Singer, T., & Lamm, C. (2021). The social neuroscience of empathy. In A. Todorov, S. T. Fiske, & D. A. Prentice (Eds.), *Social neuroscience: Toward understanding the underpinnings of the social mind* (pp. 144-162). Oxford University Press.
- Szreter, S., & Woolcock, M. (2004). Health by association? Social capital, social theory, and the political economy of public health. *International Journal of Epidemiology*, 33(4), 650–667. <https://doi.org/10.1093/ije/dyh013>
- Thacher, D. (2009). The cognitive foundations of humanistic governance. *International Public Management Journal*, 12(2), 261–286. <https://doi.org/10.1080/10967490902865107>
- Tronto, J. C. (2013). *Caring democracy: Markets, equality, and justice*. New York University Press.
- Vassallo, J. P., Banerjee, S., Zaman, H., & Prabhu, J. C. (2023). Design thinking and public sector innovation: The divergent effects of risk-taking, cognitive empathy and emotional empathy on individual performance. *Research Policy*, 52(6), 104768. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2023.104768>
- Zubrzycka-Czarnecka, A. (2025). Policy and polarisation: Empathy as a mitigating factor. *Polityka Społeczna*, 52(9), 16–21. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0055.2828>