

ضرورت یافتن زبان مشترک بین متخصصین و مخاطبین
در پروژه های مشارکتی

درس آموخته ها از اجرای پروژه های توانمندسازی در مناطق هدف در شهرهای زاهدان و بندر عباس

نویسنده زهرا اسکندری دورباطی
Zeskandari@yahoo.com



۱- مقدمه

یکی از اهداف طرح بهسازی شهری و اصلاحات بخش مسکن (پروژه مشترک دولت جمهوری اسلامی ایران و بانک جهانی) جلب مشارکت مردم در تعریف پروژه ها، اجرا و نظارت در آنها بود. این فرآیند با ایجاد ارتباط و ظرفیت سازی در مدیریت شهری و تشکل های محلی (رسمی و غیررسمی) تعریف و پی ریزی می شد و اجرای آن نیز متناسب با شرایط محلات و فرهنگ حاکم بر روحیه مشارکت اهل محل به اجرا می رسید. این مقاله ضمن ارائه تاریخچه مختصری از ادبیات مرتبط با بهسازی و توانمندسازی سکونتگاه های غیررسمی در کشور، به بیان درس آموخته های این طرح در دست یابی به این فرآیند در دو شهر بندرعباس و زاهدان می پردازد و بایدها و نبایدها را با تاکید بر ضرورت تهیه زبان مشترک بین متخصصین و مخاطبین به عنوان کلید مشارکت ارائه می دهد. خروجی این مقاله ارائه مشخصه های این زبان مشترک در محدوده های هدف (غیررسمی) در شهرهای بندرعباس و زاهدان و پیشنهادهایی در این زمینه است.

روش به کار رفته در مقاله حاضر کیفی و با استفاده از مصاحبه عمیق با تسهیل گر فعالیتهای توانمندسازی این طرح است. همچنین، برای بیان تجربیات نیز - که بخشی از تجربه شخصی نگارنده است - از تکنیک بیان داستانی (Story Telling) استفاده شده است. برای اینکه به هدف تنظیم مقاله دست یابم نخست مروری بر سابقه شکل گیری مفهوم توانمندسازی، بهسازی و اسکان غیررسمی در کشور داشته ام که در آن اقدامات انجام شده برای تنظیم زبان خاص برنامه توانمندسازی بین متخصصان با یکدیگر و مدیران ارائه شده و در آن ضرورت طراحی زبان خاص بین متخصصان و مخاطبان در سطح محلات مطرح گردیده و در قسمت های بعدی نمونه های موردی و درس های آموخته از تاثیر خلاء زبان مشترک و آسبایی که به فعالیتهای توانمندسازی و مشارکتی از این رهگذر وارد شده ارائه شده و در نهایت پیشنهاداتی نیز به شکل خاص برای طراحی این زبان در مداخله های محلی در سکونتگاه های غیررسمی ارائه گردیده است.

۲- سابقه و بیان مسئله

در اواخر برنامه دوم توسعه، مفاهیم توانمندسازی، ساماندهی اسکان غیررسمی در شرکت عمران و بهسازی شهری ایران مطرح و برای نخستین بار از سال ۱۳۷۹ از طریق برنامه سوم توسعه اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی وارد ادبیات سیاست گذاری توسعه و برنامه ریزی شهری کشور شد. در ابتدا چالش اصلی، تعریف این مفاهیم بود به نحوی که بتوانند با ساختار و چارچوب مفهومی مرسوم در این حوزه در زمینه های مختلف حقوقی - مدیریتی و برنامه ریزی شهری پیوند برقرار کرده و زبان مشترک بین کارشناسان و مدیران ایجاد کند. دو تحقیق اجرا شده در دانشگاه علامه طباطبایی و مرکز مطالعات و تحقیقات شهرسازی و معماری ایران در این زمینه بسیار موثر بودند. به جز این، از مهمترین فعالیتهای که به تنظیم زنجیره مفاهیم مکمل این چارچوب مفهومی در این زمینه یاری رساند و حوزه های مختلف حقوقی، سیاست گذاری، برنامه ریزی و مدیریتی و کارشناسی را به هم نزدیک

کرد، تهیه و تصویب سند ملی ساماندهی و توانمندسازی سکونتگاه‌های غیررسمی بود. اگر چه با گذشت بیش از یک دهه هنوز این چارچوب مفهومی با نظام و ساختارهای حقوقی و سیستم آموزشی و مدیریتی کشور پیوند و تعامل پویا برقرار نکرده است؛ اما به مرور این زنجیره مفهومی نزد متخصصان در حال تکامل و شکل‌گیری است. که ارزش و اهمیت ویژه‌ای دارد.

یکی از مسائلی که در این فرایند مغفول مانده و به آن توجه کافی نشده یافتن زبان مشترک بین متخصصان و مخاطبان برای اجرای پروژه‌های مشارکتی در سطح محلات هدف (غیررسمی) است. تجربه نشان می‌دهد نبود این زبان می‌تواند به "مشارکت اهل محل" آسیب زده و فعالیتهای اجرایی اجتماع محور را نیز با مسئله مواجه کند که در ادامه مقاله تجربیات واحد توانمندسازی و ظرفیت‌سازی طرح بهسازی شهری و اصلاحات بخش مسکن در شهرهای زاهدان و بندرعباس در این خصوص ارائه شده است.

۳- تجربه زاهدان

زاهدان از پیشگامان فعالیتهای مشارکتی در کشور است و بیشتر نهادهای بین‌المللی و ملی تجربیاتی را در این زمینه در سکونتگاه‌های غیررسمی این شهرداری داشته‌اند این که زاهدان در حافظه خود انجام فعالیتهای مشارکتی را داشت، اگر چه نقطه قوت محسوب می‌شود، اما ریسک مداخلات محلی را بالا می‌برد زیرا پیش فرض‌ها و دیدگاه منفی و مثبت نسبت به این گونه‌های فعالیتهای مردم ایجاد شده بود پروژه‌های مشارکتی بازگشایی معابر در شیرآباد در این ارتباط بسیار مهم بود. از آنجا که مفهوم محوری در اجرای این پروژه نیز مشارکت و توانمندسازی بوده تصوری را در ذهن مردم از این مفاهیم ایجاد کرده بود که در هر اقدام مشارکتی با رویکرد توانمندسازی می‌بایست مد نظر قرار می‌گرفت. در یک سال و نیم اول اجرای پروژه بهسازی شهری و اصلاحات بخش مسکن تاثیر این برداشت در شکل دادن در فعالیتهای توانمندسازی مورد توجه قرار نگرفت. ساکنان به دنبال درخواستهای قبلی خود از مدیران سابق بودند و پروژه اهداف خودش را دنبال می‌کرد و مکمل فعالیتهای قبلی نبود به همین دلیل اهل محل نمی‌توانستند ارتباطی بین اقدامات گذشته و جاری برقرار کرده و برای مشارکت اعتماد کنند. به خصوص آنکه محله‌های جدیدی نیز انتخاب شده بود و الگوی اصلی برای محلات جدید تجربه مردم شیرآباد بود.

مسئله دیگر که آسیب جدی بر فعالیتهای توانمندسازی در این دوره زمانی زد استفاده از مفهوم "سکونتگاه‌های غیررسمی" در بین مردم بود. یعنی از زبان سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان برای اطلاع‌رسانی به مردم درجراید محلی و حتی اطلاع‌رسانی در طرح استفاده شده بود و مردم به شدت از این مفهوم نگران و ناراضی بودند. زاهدان که به خاطر تلاش‌های قبلی متخصصان (پیران ۱۳۸۱) از مفهوم "حاشیه‌نشینی" رهایی یافته بودند با مفهومی جدید و باز هم منفی برای نامیدن خود از سوی مدیران و متخصصان مواجه شده بودند و در جلسات عمومی به آن انتقاد می‌کردند و "گلایه مردم این بود که وقتی رسمیت ندارند، چگونه می‌خواهند توانمند شوند

"(مصاحبه با مهدیه مصطفی پور شاد) در این مورد آگهی‌های طرح برای برگزاری مناقصات از مفهوم سکونتگاه‌های غیررسمی استفاده کرده بود. این مسئله نه تنها در پروژه‌های کالبدی که در پروژه‌های توانمندسازی و ظرفیت‌سازی نیز وجود داشت.

آموخته دیگر آنکه پروژه‌های توانمندسازی با پروژه‌های پیشگیری از رفتارهای پرخطر و کاهش اثرات سوء استفاده از مواد مخدر آغاز شده بود. اگر چه مسئله

اعتیاد از نظر مردم به عنوان مشکل مطرح شده و هر چند که در اولویت آنها نیز قرار داشت، اما این پروژه با فضای شخصی مرتبط و یکی از بهره‌برداران آن نیز نیروی انتظامی بود که تصور ناامنی در سکونت را برایشان ایجاد کرده و برای مردم هر دو وجه نگران‌کننده بود.

از دیگر مسائل که بر فعالیتهای توانمندسازی به جز موارد ذکر شده تاثیر داشت، عدم هماهنگی بین فعالیتهای توانمندسازی و مداخلات کالبدی بود. در آغاز طرح اقدامات کالبدی چارچوب مستقل و زمان‌بندی دیگری را

دنبال می کردند که ابتدا با شتاب زیاد آغاز و به ناگاه با تأخیر و توقف مواجه شدند که بر اعتماد مردم تأثیر منفی گذاشت و فعالیتهای توانمندسازی را نیز با مشکل مواجه کرد. ایجاد هماهنگی و توجه به آهنگ حرکت سایر فعالیتهای پروژه و نیز تلاش برای تعریف اقدامات مکمل در اینگونه پروژه ها بسیار اهمیت دارد.

پس از دو سال و نیم از شروع طرح، ارزیابی سریعی از اقدامات انجام شد و نقائص پیش گفته شناسایی گردید ابتدا تیم تسهیلگر از سوی کارشناسان شهرداری و شورای شهر زاهدان معرفی و برای پیگیری سایر مطالبات مردم در این دو نهاد تشکیل و آموزش داده شدند. همچنین برای طراحی برنامه جبران و کاهش اثرات منفی اقدامات انجام شده، پروژه آماده سازی فعالیتهای توانمندسازی با تیم متخصص در زمینه توسعه اجتماع محور تعریف گردید حاصل این پروژه طراحی مدل مداخله در زاهدان از طریق شناسایی نیروهای کلیدی و نیز طراحی زبان طرح برای اطلاع رسانی و به روز رسانی اولویتهای اهل محل و فهرست بندی جدید از پروژه ها بود. حاصل این مطالعه نشان داد که تعهد به اولویتهای اهل محل می بایست از امید و نگرش مثبت آغاز و به فعالیتهای توانمندسازی در جهت کاهش اثرات آسیبهای اجتماعی برسد. به منظور باز گشت اعتماد مردم به فعالیتهای طرح پروژه های کوچک محلی تعریف گردید و آش آشتی کنان با طرح به ابتکار اهل محل تهیه و توزیع شد. و از سال سوم دور تازه ای از اقدامات توانمندسازی آغاز گشت. در آگهی خانه محله مفهوم "مناطق هدف" به کار رفت و واژه غیررسمی از تیتراژ حذف شد.

از نقاط قوت طراحی پروژه های توانمندسازی حاکمیت رویکرد برنامه محوری به جای پروژه محوری در این پروژه ها بود. خروجی همه شرح خدماتها سه عنصر اصلی تهیه بانک داده، ظرفیت سازی برای خدمات رسانی در



بهره برداران به مناطق هدف و اجرای پروژه های پیشگام را به عنوان آزمون نتایج مطالعات طرح در برداشت. شرح خدماتها در زبان تخصصی فعالیتهای توانمندسازی چه درحوزه برنامه ریزی و چه سیاست گذاری مناسب و موثر بودند. اما شناخت زبان مخاطبان به عنوان محور مستقل در ابتدای کار مد نظر قرار نگرفته شده بود. درسالهای پایانی طرح به شرح خدمات پروژه های آموزش مهارتهای پایه و بانک پذیری و تشکیل گروه های کارآفرین بندی با عنوان تهیه استراتژی اطلاع رسانی اضافه شد که هر چند با هدفی که این مقاله آن را طرح می کند فاصله دارد، اما پروژه آموزش مهارتهای پایه در زاهدان الگوی مناسبی از طراحی و به کار گیری این استراتژی را در اختیار می گذارد.

۴- تجربه بندر عباس

فعالیتهای توانمندسازی و مشارکت در مناطق هدف بندر عباس از درس آموخته های زاهدان بهره مند شد. بررسی فضای مشارکت در طرح آماده سازی پروژه های توانمندسازی نشان داد که مناطق هدف در بندر عباس برای فعالیتهای مشارکتی به دلیل فضای مناسب برای مشارکت زنان از پتانسیلهای ویژه ای برخوردارند و تجربه این مناطق از فعالیتهای مشارکتی اگر چه اندک اما در همکاری با شهرداری منطقه ۲ و سازمان بهزیستی مثبت است. شهرداری منطقه ۲ که مناطق هدف را زیر پوشش داشت به مشارکت واقعی با مردم باور داشت (اسکندری ۱۳۸۷) و "به مرکز مراجعه اهالی محل برای حل مسائل و مشکلاتشان تبدیل شده بود. شهرداری منطقه در بندرعباس توانسته بود. علاوه بر جلب مشارکت زنان و مردان، حضور آنان را به عنوان یک شخصیت حقوقی شکل داده تا از طریق افرادی (شهردار محله) مسائل و مشکلات محلات را شنیده و برای حل آن اقدامات موثری داشته باشد. بنابراین این مقبولیت باعث ایجاد اعتماد در بین اهل محل شده بود" (پورشاد: ۱۳۸۷) این امکان باعث شد تا پروژه های توانمندسازی با محوریت شهرداری منطقه هماهنگ و اجرا شود و "شهرداری توانست پل ارتباطی پروژه با مردم و به ویژه زنانی که در نقش شهردار محله بودند باشد." (همان)

بنابراین انتقال زبان تخصصی طرح به مخاطب هدف از طریق شهرداری منطقه ۲ انجام می شد و به اطلاع مردم می رسید این وحدت در زبان، و مدیریت واحد اقدامات مشارکتی، رمز پشبرد پروژه های توانمندسازی در بندر عباس بود.

بر اساس درس آموخته های زاهدان، فعالیتهای مشارکتی در بندرعباس متناسب با آهنگ اقدامات کالبدی تعریف و آغاز شد. شروع این اقدامات از بهره برداری از پروژه بهسازی معابر و پارک شهدای محله ۲۰۰۰ با مشارکت مردم و مدیریت شهرداری منطقه ۲ بود (اقام مثبت)، که توضیح آن در این مقاله نمی گنجد. زبان و هدف مشترک باعث شد تا انباشت ظرفیت های مشارکتی برای اقدامات تازه و انتقال و گسترش آن به بهسازی محله صورت بگیرد. پروژه اعتبارات خرد بامحوریت شهرداران محلات تعریف و اجرا شد. بنابراین مطالبات مردم در هماهنگی فعالیتهای طرح و مدیریت شهری پیش می رفت و فزاینده و موثر بود. مدیریت طرح در بندرعباس اطلاع رسانی در مورد اقدامات را از طریق روزنامه های محلی طی سه مرحله و برگزاری مصاحبه های مطبوعاتی در این خصوص پیش برد که تاثیر ویژه بر اقدامات در سطح شهرداشت.

نقطه ضعف فعالیتها به سازوکارهای درونی پروژه ها و ضعف در تجربه اجرای پروژه های توانمندسازی در بین مشاوران بازمی گردد. پروژه پیشگیری از رفتارهای پرخطر به اقدامات توانمندسازی شکل گرفته در محلات آسیب زد. روش جمع آوری اطلاعات از اهل محل و نحوه اطلاع رسانی در این پروژه، باعث شد تا یکی از فعالترین گروه های خودیار که مسئول آن از شهرداران تاثیرگذار محله بود منحل شود. همچنین واژه "غیررسمی" اگر چه به صورت طنز از سوی اهل محل مطرح می شد، اما مورد انتقاد بود و در مقایسه با سایر محلات برخوردار شهر مطرح می گردید.

۵- جمع بندی: درس آموخته ها و پیشنهادها

۱- کلید موفقیت در طرح های مشارکتی، یافتن زبان مشترک بین مخاطبین هدف در جامعه محلی و

متخصصین است. این زبان متناسب با ویژگیهای جامعه محلی و تجربه ذهنی آنها از مشارکت و مشخصه های پروژه طراحی می گردد.

۲- زبان متخصصان، قانون گزاران، مدیران و برنامه ریزان با زبان مخاطبان در سطح مناطق هدف متفاوت است. نباید از زبان برنامه ریزی که برای توجیه طرح و ارائه به مدیران استفاده می شود برای مخاطبان محلات هدف نیز استفاده کرد.

۳- اندیشیدن به شیوه گفتگو و طراحی سازوکار اطلاع رسانی به مخاطبان هدف پیش از اجرای پروژه می بایست طراحی و مطالعه شود و جزئی از شرح خدمات منظور گردد.

۴- در گفتگو با ساکنان از به کار بردن واژه غیررسمی پرهیز شود. تجربه نشان می دهد که این واژه منجر به ایجاد شکاف، انفعال در اهل محل و حتی جبهه گیری آنها شده است. به جای سکونتگاه های غیررسمی واژه مناطق هدف در برنامه های اجرایی و مصاحبه های مطبوعاتی پیشنهاد می شود.

۴- زبان آگهی مناقصات برای پروژه ها در جلب مشارکت ساکنان در مناطق هدف اهمیت ویژه ای دارد. سابقه هر پروژه می بایست در آگهی ها تنظیم شود به نحوی که اهل محل آن را آشنا بدانند و نسبت به آن احساس تعلق کنند.

۶- یکی از راههای تولید زبان مشترک با اهل محل آگاهی رسانی است. اما باید توجه داشت که آگاهی رسانی، نصب آگهی در مورد طرح در اماکن و معابر عمومی نیست. آگاهی رسانی ترغیب رسانه ها به خصوص جراید محلی، به ارائه گزارش و اخبار مربوط به طرح است. این نوع از آگاهی رسانی باید در ارتباط با چارچوب جامع اطلاع رسانی اعمال گردد. تا به تاثیرات ناخواسته مطبوعاتی و رسانه ای کشیده نشود. آگاهی رسانی به تخصص و زمان نیاز دارد. تهیه استراتژی اطلاع رسانی به تفکیک مخاطبان ضروری است تا متناسب با نیاز آنها پروژه بازتعریف و ارائه گردد.

۷- پروژه هایی که به مسائل و آسیب های اجتماعی مربوطند نیاز به طراحی زبان ویژه دارند به دلیل این حساسیت و ریسک اجرای این نوع پروژه ها به عنوان اقدامی آغازین مناسب نیستند.

منابع

- پیران، پرویز، شهرنشینی شتابان و ناهمگون (الونک نشینی در تهران) (اطلاعات سیاسی - اقتصادی شماره های ۶، ۷ و ۸)
- مرکز مطالعات و تحقیقات شهرسازی و معماری ایران، "شهروند دانشستن کم درامدها" (نتیجه گیری و راه حل ها - گزارش مرحله پنجم)، ۱۳۷۴
- پیران، پرویز "با زهم درباب اسکان غیررسمی: مورد شیرآباد زاهدان" فصلنامه هفت شهر سال سوم شماره نهم و دهم پاییز و زمستان ۸۱
- شرکت عمران و بهسازی شهری، "طرح هماهنگی و آماده سازی پروژه های توانمندسازی در ۵ شهر هدف جمعیت زنان مبارزه با الودگی محیط زیست - شاخه آذربایجان غربی شهریور ۱۳۸۷
- شرکت عمران و بهسازی شهری، "طرح بهسازی شهری و اصلاحات بخش مسکن" طرح آموزش مهارتهای پایه برای ارتقاء محیط زندگی و وضعیت معیشت "شرکت خانه پژوهش نواندیش - ۱۳۸۹
- اسکندری دورباطی - زهرا "شهرداری معلم اداره شهر با روش مدیریت کلاس درس روایتی از یک تجربه در بندرعباس" فصلنامه هفت شهر شماره ۲۳ و ۲۴، سال ۱۳۸۷
- شرکت عمران و بهسازی شهری، "طرح هماهنگی و آماده سازی پروژه های توانمندسازی در ۵ شهر هدف جمعیت زنان مبارزه با الودگی محیط زیست - شاخه آذربایجان غربی شهریور ۱۳۸۷