

## ارائه راهکارهای جلب مشارکت ساکنان مناطق اسکان غیر رسمی

(در فرآیند تهیه و اجرای طرح‌های توسعه شهری)\*

مهندس برهان عبدی\*\* دکتر علی سلطانی\*\*\* دکتر محمدرضا بذرگر\*\*\*\* جبار امجدی\*\*\*\*\*

تاریخ دریافت مقاله: ۸۸/۰۱/۱۷

تاریخ پذیرش نهایی: ۸۸/۰۳/۱۹

### چکیده

در پژوهش‌های مرتبط با برنامه‌ریزی و طراحی شهری و همچنین طرح‌های ساماندهی مناطق غیر رسمی، سخن از مشارکت بسیار بکار رفته، با این وجود راه‌های موثر بر ایجاد انگیزه مشارکت در فرآیند تهیه و اجرای طرح‌ها هنوز تا حدودی مبهم و ناکافی است. نتیجه آنکه اغلب در کشورهای در حال توسعه، علیرغم مباحث بسیار گسترده در این عرصه؛ مشارکتی شدن طرح‌ها چندان عملی نشده است و متعاقب آن بسیاری سرمایه‌های مادی و معنوی بدون بازدهی مناسب در حال هزینه شدن هستند.

این مقاله درصدد است با شناخت نسبتاً کامل موانع مشارکت در طرح‌های ساماندهی سکونتگاه‌های غیر رسمی بر مبنای دیدگاه‌های مطرح در روانشناسی اجتماعی، روش‌های مناسب در چارچوب این نظریه‌ها را مورد بررسی قرار دهد. انتظار می‌رود با بهره‌گیری از ابزارهای موثر در جهت ایجاد انگیزه مشارکت که از بنیادی‌ترین ابعاد اجتماعی توسعه می‌باشد و متأسفانه کمتر ملحوظ گردیده، راه برای حضور فعال ساکنان در ارتقاء سکونت‌گاه خود هموار گردد.

### واژه‌های کلیدی

شهروند، مشارکت، ابزارهای انگیزش، طرح توسعه شهری، اسکان غیر رسمی

\* این مقاله خلاصه‌ای از پایان‌نامه کارشناسی ارشد در دانشگاه شیراز با عنوان "بررسی علل عدم تحقق طرح‌های ساماندهی محلات حاشیه‌نشین و ارائه راهکارهای اجرایی (نمونه موردی: محله جعفرآباد کرمانشاه)" می‌باشد.

Email: basirvan@yahoo.com

\*\* کارشناس ارشد شهرسازی دانشگاه شیراز. (مسئول مکاتبات)

\*\*\* استادیار بخش شهرسازی دانشگاه شیراز

\*\*\*\* استادیار بخش شهرسازی دانشگاه شیراز

\*\*\*\*\* کارشناس ارشد روانشناسی دانشگاه شیراز

## مقدمه

پس از پایان جنگ جهانی دوم، با شروع بازسازی اروپا و همچنین استقلال کشورهای تحت سلطه موج نوینی از توسعه آغاز گردید. بسیاری از اقداماتی که به نتیجه مطلوب نرسیده بود و بسیاری از الگوهای توسعه ارایه شده مورد تردید واقع گردید و همین امر موجب شد تا انتقادهای گسترده‌ای نسبت به عملکرد برنامه ریزان و مدیران شهری آغاز شود (Sançar, 1994:328). از بنیادی‌ترین مسایل این زمینه عدم توجه به ابعاد اجتماعی توسعه بود.

برخی محققین معتقدند توسعه باید بیشتر به خود کفایی بیانجامد، نه اینکه بر خدمات و تدارکات دولتی متکی باشد (Broda, 1988:2). فرآیند توسعه به طور ذاتی قرار گرفتن در فرآیند یادگیری است و فرد یا گروهی خاص نمی‌تواند به تنهایی دیگران را از فواید آن بهره مند کند. کسی قادر به یاد دادن به دیگران نیست، بلکه می‌تواند دیگران را در یادگیری یاری کند. بنابراین دولت به تنهایی قادر به توسعه جامعه نیست بلکه می‌تواند جامعه را در رسیدن به توسعه یاری کند (Ghoosri, 1995:38).

برنامه‌ریزی برای ساماندهی سکونتگاه‌های اسکان غیر رسمی نیز از تحولات فرآیند توسعه مستثنی نبوده است. تا قبل از ۱۹۷۰، رویکردهای موجود بر راه‌حلهایی دلالت می‌کرد که عمدتاً بر سیاست تخریب<sup>۱</sup> این سکونت‌گاه‌ها و جابجایی اجباری ساکنان آنها مبتنی بود (The World Bank, 2000). مشابه آنچه در فرآیند توسعه اتفاق افتاد. نتیجه چنین رویکردهایی با توجه به بالا رفتن هزینه‌های اجتماعی و اقتصادی در شرایط جدید باعث شد سازمان‌های بین‌المللی شروع به برنامه‌های ارتقاء وضعیت سکونت این مناطق نموده و از رویکرد تخریب و توسعه‌های جدید اجتناب نمایند (The World Bank, 2005) و محققین به سوی طرح دیدگاه‌های نظری مانند توانمند سازی و بازنگری نقش دولتها در زمینه تامین مسکن و خدمات روی آوردند (Turner, 1976). در این راستا رویکردهای جدید ساماندهی محلات حاشیه‌نشین، بر مفاهیمی از جمله مشارکت ساکنان و درگیر کردن آنان در فرآیند تهیه و اجرای طرح‌ها استوار شد و در بسیاری موارد نیز اقدام به تهیه طرح‌هایی مشارکتی در این مناطق شد (Sinha, 1995:15-18).

اجرای طرح‌های مختلف در بسیاری از نقاط دنیا نشان می‌دهد طرح‌ها و برنامه‌های ساماندهی مناطق اسکان غیر رسمی در برخی موارد اجرا نشده یا با میزان تحقق پذیری کمی همراه بوده است. توجه صرف برنامه‌ها به جنبه کالبدی و کم توجهی به جنبه‌های اجتماعی و اقتصادی، مشکل تملیک زمین‌ها<sup>۲</sup>، نبود فرآیندهای قانونی و تعریف شده برای بازگشت هزینه‌ها از جمله دلایل عدم تحقق طرح‌ها بوده است. اما در مواردی که چنین مشکلاتی رفع شده، موفقیت نسبی بدست آمده است.

در ادامه مقاله با بررسی مفهوم مشارکت و شناخت نسبتاً کاملی از موانع مشارکت شهروندان در طرح‌های ساماندهی مناطق اسکان غیر رسمی؛ به شناسایی روش‌های مناسب و ابزارهای موثر در جهت ایجاد انگیزش در چارچوب نظریه‌های روانشناسی اجتماعی می‌پردازد تا با استفاده از این ابزارها زمینه برای حضور فعال حاشیه‌نشینان شهری در فرآیند مشارکت تهیه و اجرای طرح‌های شهری مهیا شود.

## روش تحقیق

روش تحقیق پژوهش حاضر، تفسیری است و بر مطالعات کتابخانه‌ای و اسنادی استوار است. ابتدا مفهوم مشارکت در طرح‌ها بررسی گردیده است و سپس دیدگاه‌ها و رویکردهای جدید به مسائل و مشکلاتی که در پژوهش‌های مختلف از موانع اصلی مشارکت نکردن ساکنان مناطق اسکان غیر رسمی شهرها مطرح گردیده اشاره شده و در ادامه با شناسایی عامل‌های موثر در جهت ایجاد انگیزه ساکنان به مشارکت در طرح‌ها، با پیشنهاد راهکارهای افزایش انگیزه ساکنان به ارائه راه حل‌های موانع و مشکلات موجود بر سر راه مشارکت در چنین سکونت‌گاه‌هایی پرداخته گردیده است.

## مفهوم مشارکت

مشارکت عبارتست از بازتوزیع قدرت که افراد را قادر به مداخله در فرآیندهای سیاسی و اجتماعی می‌نماید که قبلاً فاقد آن بوده و عمدتاً تعیین کننده منافع آتی افراد است (Arnstein, 1969). از نظر برخی از محققین مشارکت مفهومی توسعه‌ای که با انتقال قدرت همراه است (Lowe et al, 1999: 14-17) و شکلی از توسعه درون‌زا است که طی زمان دنبال پاسخ به دو سوال چرا و چگونه است و این مفهوم را در بر دارد که شامل مهیا کردن منابع محلی و حمایت از داده‌های درونی در داخل برنامه‌هایی برای ایجاد کارائی بالاتر است (Lowe et al, 1999: 12).

بانک جهانی مشارکت را به عنوان فرآیندی تعریف می‌کند که طی آن گروه‌های ذینفع در جهت دادن به ابتکارات توسعه و تصمیم‌گیری‌ها و منابعی که در زندگی تاثیر دارد مداخله و نظارت دارند (World Bank, 1994) سازمان ملل تعریف مشابهی از فرآیند مشارکت ارائه می‌دهد و از آن به عنوان ابزار یاد می‌کند: "مشارکت ابزاری است برای افزایش فرصت حضور مردم در فرآیند تصمیم‌گیری به نحوی که آنها را از فعالیت‌های خود منتفع سازد". همچنین از نظر برنامه توسعه سازمان ملل<sup>۳</sup> مشارکت به عنوان ابزاری است برای رشد آگاهی‌های اجتماعی و تشویق پیشگامی در فعالیت‌های محلی به نحوی که ساختار تصمیم‌گیری محلی باید مداخله بومیان در موضوعاتی که مستقیماً با نیازهای آنان مرتبط است را تشویق و تسهیل نماید (طرابی، ۱۳۸۴: ۶۱).

به دلیل کاربرد واژه مشارکت در زندگی روزمره و رسانه‌ها، مفهوم اصلی آن دچار نوعی ابهام است و در برخی موارد با مفاهیمی از جمله همکاری<sup>۴</sup> و مداخله<sup>۵</sup> در طرح‌ها به جای هم به کار می‌رود. اما یکی از تفاوت‌های اصلی بین مفهوم مشارکت - مورد نظر این تحقیق - با مفاهیم همکاری و مداخله در طرح‌ها این است که درگیر شدن مردم در طرح‌ها و مشاوره با آنها، همه جنبه‌های مشارکت را در بر نمی‌گیرد. از تفاوت‌های اساسی دیگر مشارکت با این دو مفهوم این است که به طور مثال این مفاهیم شامل درگیر شدن مردم در فرآیند تهیه طرح‌ها، یادگیری و گردش اطلاعات برنامه‌ریزان با مردم با هدف بهتر کردن فرآیند تهیه طرح‌ها است؛ لذا مشارکت یعنی مردم مستقیماً در فرآیند تهیه طرح حضور دارند و علاوه بر تاثیر گذاری بر فرآیند می‌توانند، آن را کنترل کنند. "مشارکت یعنی همکاری همراه با کنترل شهروندان و سهمین شدن در قدرت و در فرآیند تهیه طرح‌ها. چرا که توانمند سازی اجتماعات، هدف غایی مشارکت است" (Sanoff, 2000: 8).

با عنایت به مبانی فکری و همچنین رویکرد حاکم بر هر طرز تفکر نوع برداشت از مشارکت متفاوت خواهد شد و به همین دلیل نیز تعاریف ارائه شده از مشارکت متفاوت است. با توجه به پذیرش رویکرد توسعه مردمی<sup>۶</sup> که در آن ظرفیت‌سازی و توانمندسازی اصول بنیادین مشارکت را تشکیل می‌دهد لذا تعریفی می‌تواند مورد قبول واقع گردد که طی آن مردم قدرت کنترل نیروهای بیرونی و درونی اثر گذار بر زندگی خود را داشته باشند و دیدگاه‌های آنها از اولویت بالا برخوردار باشد (باربی، ۱۳۸۴: ۶۳). هرچند تبیین مفهوم مشارکت و لزوم استفاده از آن از اهمیت خاصی برخوردار است اما راه‌های ایجاد انگیزش ساکنان و تشویق آنان به مشارکت به عنوان یک پیش شرط اساسی برای ورود به فرایند مشارکت، نیازمند بررسی عمیق و استفاده از ابزارهای علمی موثر دارد. در راستای تحقق چنین هدفی، در ادامه سعی بر آن است که با استفاده از چارچوب‌های نظری به شیوه‌های عملی برای معرفی این ابزارها پرداخته شود.

### ابزارهای موثر در جهت ایجاد انگیزش<sup>۷</sup>

مشارکت ابتدا با گفتگوهای میان گروه‌های ذینفع شروع می‌شود و از طریق این مذاکرات روند تصمیم‌گیری جمعی تسهیل می‌گردد. گفتگوها باید در محیطی انجام گیرد که گروه‌های مذاکره‌کننده نسبت به ابراز عقاید و نظراتشان آزاد باشند و فضاهای مذاکره به نوعی باشد که منجر به ایجاد نتایج مشابه و همچنین توافق جمعی شود (Sanoff, 2000: 12). توضیح اینکه هنگامی که تحصیلات، جنس، میزان آگاهی و مواردی از این قبیل موانع مذاکره سودمند ساکنان است، وظیفه برنامه ریز است که به جستجو برای ابزارهایی برای ایجاد فضایی انگیزاننده و مثبت باشد. روش‌های بسیاری برای تسهیل مشارکت وجود دارد، چه زمانی که ساکنان به فرآیند مشارکت وارد نشده‌اند، چه زمانی که در بازسازی و ارتقای شرایط سکونتشان درگیرند و یا هنگامی که چنان توانمند شده‌اند که طرح‌ها را نظارت و کنترل می‌کنند (Sanoff, 2000: 9)، اما تحقق مشارکتی موثر وابسته به روش‌های بکار گرفته در آن است و هنگامی که این روش‌ها به خوبی با هم ترکیب شدند برنامه‌ریزی سکونت‌گاه، تبدیل به نیروی قدرتمند برای تغییرات پایدار و مثبت خواهد شد (Wates, 2000: 23).

وات در کتابی به سال 2000، اصول، روش‌ها و سناریوهایی راهبردی برای تشویق شهروندان به مشارکت را به صورت یک جعبه ابزار ارائه کرد. این جعبه ابزار شامل: دامنه‌ای از برنامه‌های اجرایی، فعالیت هفتگی، کارگاه هنری، برگزاری جشنواره‌ها، بازی و نمایشگاه است که همزمان ارزیابی از بخش‌های مختلف انجام شده، جلسات رقابت در ارائه ایده‌ها و نظرات، کارگاه برنامه‌ریزی در سطح خرد، مدل‌سازی‌ها در این چارچوب، کارگاه در فضای باز، برنامه‌ریزی برای آخر هفته و گروه کار برای کارگاه هنری طراحی شهری نیز صورت می‌گیرد چرا که فرآیندهای مشارکت تنها محدود به جلسات عادی یا گزارش‌های عمومی نیست. لازم به ذکر است جلسات عادی و گزارشات عمومی هرچند اطلاعاتی را به برنامه‌ریزان برای تهیه طرح‌ها می‌دهد اما این به معنای مشارکت موثر و پایدار شهروندان نیست (Wates, 2000: 32).

سائف نیز در ادامه بعضی از روش‌ها از جمله روش‌های دیداری، فرایندهای نمایشی، برنامه‌ریزی اجتماعی- اجرایی، پژوهش‌های عملی مشارکتی، مشارکت در بازی‌ها و کارگاه‌ها را یادآور می‌شود (Sanoff, 2000: 38). در این رابطه می‌توان با استفاده

ارائه (اهکارهای جلب مشارکت ساکنان مناطق اسکان غیر رسمی (در فرآیند تهیه و اجرای طرح‌های توسعه شهری)

از آموزش‌های غیر مستقیم در مورد آموزش موازین هنجاری مطابق با اصول فرهنگی حاکم بر اجتماع استفاده کرد ( برای مثال استفاده از بروشورهای تبلیغاتی و استفاده از تابلوهای تصویری در مکان‌های عمومی). منظور از غیر مستقیم بودن آن آموزش‌هایی است که افراد ساکن در مناطق اسکان غیر رسمی در هنگام مواجهه با یک موقعیت خوشایند مثل رفتن به یک مکان ورزشی و یا مکان تفریحی دیگر، بصورت غیر مستقیم در معرض آموزش‌های هدف دار قرار گیرند.

به طور کلی زمانی که برنامه‌ریزان می خواهند در تحقق اهداف مشارکت با شهروندان برنامه‌ریزی کنند، بایستی به چند سوال پاسخ گویند: چه کسانی در طرح‌ها درگیر می شوند؟ چگونه می‌توان مردم را در تهیه طرح‌ها درگیر کرد؟ نقاط ورود به فرآیند مشارکت کدامند؟ اجرای این فرآیند چه تاثیراتی را همراه دارد؟

این که چه کسانی در طرح‌ها درگیر می‌شوند و این افراد در چه جایگاهی هستند و از چه ویژگی‌هایی برخوردارند، سوالی بسیار اساسی است چرا که در مورد ساکنان مناطق اسکان غیر رسمی باید به این نکته توجه شود که گاهی در شرایط زیست حاشیه‌ای که ساکن محله در حاشیه روابط اجتماعی و اقتصادی قرار دارد، مهارت‌های حرفه‌ای و موازین هنجاری هماهنگی با شهر ندارد و نیز نوعی خشم پنهان را در درون خود و احساسش تجربه می‌کند، به تدریج برچسب ناهنجار می‌خورد و در عرصه‌های اجتماعی و برنامه‌ریزی شهری به حساب نمی‌آید. این دور تسلسل، از وی فردی با اعتماد به نفس کم می‌سازد که حتی در شرایط فراهم آمدن مشارکت، انگیزه‌ای برای فعالیت در عرصه عمومی ندارد. برای جلب مشارکت آنان، نخست باید بر این باور بود که سکونت در این مناطق لزوماً مترادف هنجارشکنی نیست (آقابخشی، شماره ۶).

وجود برچسب‌های منفی صرف نظر از عامل پدیده آورنده آن باعث بوجود آمدن بار منفی روانی بر توانایی‌های فرد خواهد بود که این عامل مانع از بروز توانمندی‌های فرد یا افراد ساکن در آن مناطق خواهد شد. زمانی که فرهنگ حاکم بر جامعه به حاشیه نشینان به عنوان انسان‌هایی واجد توان‌های بالقوه مورد نیاز فرآیند مشارکت نمی‌نگرد و از آنها به واسطه مشکلات بوجود آمده از جمله تصرف غیر قانونی زمین‌های شهری به عنوان قانون شکن یاد می‌کند، تلاش برای جلب مشارکت واقعی آنان با مشکلات زیادی مواجه خواهد بود. لذا گام اول در زمینه جلب مشارکت ساکنان مناطق اسکان غیررسمی، پذیرش آنها و ایجاد دیدی مثبت در جامعه نسبت به ساکنان این مناطق است.

از دیگر مشکلات که در مسائل مربوط به حاشیه نشینان شهری مورد توجه است بحث‌های مربوط به چگونگی اشغال زمین‌ها و نداشتن مجوز پروانه ساختمان توسط ساکنین این مناطق است. پژوهش‌ها و همچنین یافته‌های بدست آمده از برخی تحقیق‌های علمی نشان می‌دهد بین نداشتن مجوز پروانه ساختمان در مناطق اسکان غیر رسمی و تمایل به مشارکت ساکنان ارتباط معناداری وجود دارد (Sinha, 1995:15-18). این ارتباط همانطور در تحقیقات پیشین آمده است به گونه‌ای است که هرچا طرح‌ها ابتدا با برنامه‌ای مشخص اقدام به حل مشکل اشغال زمین‌ها و صدور پروانه ساختمان کرده باشند، طرح‌ها در ادامه با استقبال و مشارکت بیشتر حاشیه نشینان همراه شده و بالتبع آن از تحقق پذیری بیشتری برخوردار بوده است.

کاهش میزان احساس تعلق و آسودگی خاطر در فرد حاشیه‌نشین (به دلیل احساس گناهکار بودن در اشغال غیر قانونی زمین‌های شهری) در محیطی که به دلیل عدم مالکیت قانونی سرپناه، انگیزه مشارکت و حضور موثر در طرح‌ها را از بین می‌برد. اما هنگامی که احساس مالکیت فرد حاشیه‌نشین، نسبت به سرپناه و محیط زندگی‌اش با استفاده از ابزارهای قانونی و حل مشکل تصرف زمین‌ها و دادن مجوز پروانه ساختمان از طریق مجراهای قانونی تقویت شود، می‌توان احتمال حضور و مشارکت آن فرد را در طرح‌ها افزایش داد. به طور کلی متغیرهایی که برای ایجاد انگیزه افراد برای مشارکت مهم‌اند عبارتند از (White, 2001):

۱. اعتماد، ظرفیت‌ها و آگاهی‌ها

۲. گرایش‌ها و نیازهای شخصی

۳. سابقه ارتباطات کاری و تجارب شهروندان

۴. علاقه به موضوع.

## اعتماد

اعتماد یک عامل کلیدی برای مشارکت شهروندان است، به طوری که نبود آن باعث کاهش موفقیت در فرایند ایجاد تغییرات در جهت بهبود مشارکت مردمی در تهیه و اجرای طرح‌ها می‌گردد (White, 2001). ایجاد حس اعتماد در شهروندان از یک سو نسبت به اینکه گفته‌هایشان حذف نمی‌شود و یا برای تفتیش عقاید آنان نیست، مهم و تعیین کننده است (Lourenco et al., 2006) و از سوی دیگر باید به شهروندان درباره بهره‌های ناشی از حضور در طرح‌ها آگاهی داده شود به گونه‌ای که این احساس در آنها ایجاد شود که می‌توانند نقش مهمی در طرح‌ها داشته باشند و حرف آنها شنیده می‌شود، انعکاس خواسته شهروندان در زمینه‌های مختلف و نه در یک قالب خاص، می‌تواند حس اعتماد در آنان را افزایش دهد (Ohlin, 2001, Y.soh et al, 2006).

مشکل عدم اعتماد ساکنان مناطق اسکان غیر رسمی را به برنامه‌ریزان و مجریان به چند مورد اشاره شده محدود نمی‌شود. مردم ساکن در محله‌های اسکان غیر رسمی، وضعیت خود را با مناطق دیگر شهر مقایسه می‌کنند که از زیر ساخت‌ها و خدمات مناسب برخوردارند و شهرداری و سایر سازمان‌های مسئول را به دلیل عدم تامین خدمات مناسب در محله خود مورد سرزنش قرار می‌دهند (خاتم، ۱۳۸۱) و دولت را که نماد مدیریت جامعه است، مسئول وضع خود می‌دانند. آنان نقاط ضعف خود را نادیده می‌گیرند و به همین دلیل در برخورد با ماموران دولتی، برخورد خصمانه‌ای<sup>۸</sup> از خود بروز می‌دهند و در اغلب موارد، حتی حاضر به قبول راه‌حلهای منطقی ارائه شده از طرف آنان نیز نیستند (تقدی و صادقی، ۱۳۸۵). به عبارت دیگر ساکنان این مناطق دچار یک نوع پیش‌داوری و عدم اعتماداند و عقاید آنها نسبت به عملکرد مسئولان و مدیران منفی است. بنابراین در جهت ایجاد انگیزش باید عقیده و پیش‌داوری منفی آنها را نسبت به برنامه‌ریزان و مجریان از بین برد، چرا که انتظار مشارکت کردن از فردی که اینگونه می‌اندیشد، انتظاری بیهوده است. از سوی دیگر هر چند این محیط ممکن است واجد همبستگی‌های اجتماعی ضعیفی در درون باشد اما در مقابل نیروی بیرونی متحد شده و از خود واکنش نشان می‌دهد و به خاطر وجود تشابهات فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و تعصبات قومی در مقابل تهدید خارجی به صورت یکپارچه عمل می‌کند (تقدی و صادقی، ۱۳۸۵).

فردی که در مناطق اسکان غیر رسمی بزرگ شده، فردی است که نیازهای اولیه‌اش (پوشاک، مسکن، و غذا) به حد کافی برطرف نشده است و برآورده شدن این نیازها سرمنشأ ایجاد یک بستر مناسب اعتماد در فرد نسبت به محیط اطراف یا پیرامون وی خواهد شد (اریکسون، ۱۹۵۱: ۱۱۴). همین بستر اعتماد در آینده پیش روی فرد باعث ایجاد حس پاسخگو بودن و مسئولیت پذیری<sup>۹</sup> نسبت به وظایف و عملکردهای خود خواهد بود. و عدم برآورده شدن نیازهای اولیه مانع از ایجاد یک بستر مناسب اعتمادسازی در افراد خواهد شد. همه این عوامل در کنار هم منجر به ایجاد یک محیط نا امن، نامطلوب برای فرد خواهد شد که در نهایت منجر به ایجاد ناهماهنگی‌های شناختی، تعارضات روانی و عدم خود باوری<sup>۱۰</sup> در افراد می‌شود. این مشخصه‌ها ویژگی افرادی می‌تواند باشد که در مناطق اسکان غیر رسمی زندگی می‌کنند. با توجه به موارد گفته شده ایجاد یک بستر مناسب برای اعتمادسازی در بین افراد ساکن در این محلات نیازمند برنامه‌ریزی و بررسی الگوهای ذهنی و شناسایی روند زندگی این افراد خواهد شد.

برای از بین بردن پیش داور<sup>۱۱</sup> با برگزاری جلسات بحث و بررسی مشکلات، دیدار از محله توسط مسئولین و همدلی کردن، تشریح اهمیت مشارکت ساکنان و اینکه نظرات آنان واجد اهمیت است و تلاش‌هایی از این قبیل در مجموعه شرایطی که دو طرف را گرد هم آورد باعث شناخت مناسبی می‌شود. این امر می‌تواند در شرایط یکسان، تفاهم را افزایش و تنش را کاهش دهد. همچنین افراد در موقعیت‌هایی که در آن، برای نیل به مقصود، به وجود همدیگر نیاز دارند (نیاز برنامه‌ریزان به ساکنان و بالعکس)، با یکدیگر دوستانه‌تر رفتار کنند و توجه بیشتری به یکدیگر داشته باشند. ارتباط بین مسئولان و برنامه‌ریزان با حاشیه نشینان به صورت مستقیم و غیر مستقیم می‌تواند عقاید آنها را تحت تاثیر قرار داده و تغییر دهد. در تکمیل موارد گفته شده از دیدگاه روانشناسی اجتماعی (ارنسون، ۱۳۸۲: ۴) عوامل کلیدی که می‌توانند تاثیر این ارتباطها را افزایش دهند عبارتند از:

- منبع ارتباط (چه کسی پیام را ارائه می‌دهد). در اینجا دو نکته قابل ذکر است:
- اغلب افراد حاشیه نشین دارای احساس خودکم بینی بوده و نسبت به نیروهای سطح بالای خود توان یکرنگی بیشتری نشان می‌دهند.
- اگر فرد، شخص دیگری را دوست داشته باشد، تمایل دارد تحت تاثیر آن شخص قرار بگیرد.
- ماهیت (پیام چگونه ارائه می‌شود): بر طبق دیدگاه روانشناسی اجتماعی پیامی که هدف آن برانگیختن احساسات و هیجان مخاطب است، متقاعد کننده‌تر از پیام‌هایی هستند که به توانایی استدلال و منطق مخاطب متکی هستند. همچنان که یکی از پیش شرطهای تشویق ساکنان برای وارد شدن به فرآیند مشارکت، اطمینان دادن به آنها در این مورد است که عقاید و نظراتشان واجد ارزش و اعتبار است، لذا می‌توان در جلسات سخنرانی و گردهمایی‌ها در ارتباط با حاشیه نشینان بر لزوم مشارکت و ارزش و اعتبار خواسته‌های آنان تاکید نمود.

ویژگی‌های مخاطبان (پیام به چه کسی عرضه می‌شود). افرادی که دارای خودباوری پایین هستند، آسانتر تحت تاثیر پیامی متقاعد ساز قرار می‌گیرند تا افرادی که دارای خودباوری بالا هستند. در این زمینه چارچوب فکری مخاطبان پیش از دریافت پیام

اهمیت قابل ملاحظه‌ای دارد. محیط متقاعد کردن و اعتماد سازی باید به گونه‌ای باشد که به فرد حاشیه نشین آرامش و حس خوشایندی القا کند تا تاثیر بیشتری بر وی بگذارد.

## آگاهی

به طور کلی ساکنان مناطق سکونتگاه‌های غیر رسمی، نیازمند دارا بودن سطحی از آگاهی و ظرفیت هستند. از سوی دیگر افراد برای شرکت کردن در فرآیند مشارکت دارای ظرفیت‌ها و آگاهی‌های متفاوتی‌اند، چنین تفاوت‌هایی می‌تواند شناخت و درک آنها نسبت به موضوعات را تحت تاثیر قرار دهد. عدم آگاهی نسبت به مسایل شهری یکی از موانع اصلی در عدم حضور آنان در فرآیند مشارکت است و این مساله در مورد ساکنان مناطق اسکان غیررسمی بسیار مهم و اساسی است در ادامه فرآیند ایجاد انگیزش پس از آنکه ساکنان به مشارکت علاقمند شدند، واقعیتی دیگر آشکار می‌شود؛ هرچند که برنامه‌ریزان نسبت به طرح‌ها آگاهی دارند اما ساکنان محلات اینگونه نیستند. گفتگوهای سازنده مشارکتی هنگامی اتفاق می‌افتد که شهروندان به خوبی در مورد موضوعات مورد بحث آگاه شده باشند (Ohlin, 2001). پیچیدگی بعضی طرح‌ها نیاز به کمک‌های حرفه‌ای دارد. بدون راهنمایی و آگاهی دادن به ساکنان در مورد طرح‌ها، مشارکت ممکن است فقط در موقعیت‌های بحرانی بازدهی داشته باشد و نتیجه این روند عدم دستیابی به اهداف تعیین شده فرآیند مشارکت است (Sanoff, 2000, 37). نباید از شهروندی که نسبت به موضوعی آگاهی ندارد، انتظار وارد شدن به فرآیند مشارکت را داشت. اگر سطح آگاهی‌های مشارکت کنندگان به سطح قابل قبولی برسد، آن گاه برخورد با ظرفیت‌های متفاوت ساکنان مهم است و این که آیا باید به آن به دید یک قوت بنگریم یا ضعف. تنوع در سلیقه‌ها که خود تا حدودی ناشی از تنوع در ظرفیت‌ها، گرایش‌های شخصی و وجود تفاوت‌ها است نه تنها تهدید نیست بلکه با جهت دهی درست و منطقی می‌تواند برنامه‌ریزان را در ساختن گزینه‌ها یاری رساند.

همانطور که پیشتر ذکر آن رفت عدم برآورده شدن نیازهای اولیه یک فرد حاشیه نشین باعث می‌شود فرد نسبت به محیط پیرامونی خود اهمیت چندانی قائل نباشد و تمام انرژی خود را صرف تامین نیازهای اولیه خود و خانواده کند. به همین دلیل می‌توان با استفاده از ایجاد تعاونی‌ها در مناطق اسکان غیر رسمی و طرح‌های اقتصادی مشابه، گرایش‌های ساکنان را به سوی مشارکت کردن سوق داد و نیازهای شخصی آنان را تا حدودی در این راستا تامین کرد. بطور مثال تصمیمات مالی برای ساکنان از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند، اگر به ساکنان مثلاً درباره هزینه خدمات آگاهی داده شود و اینکه باید به ناچار به هر طریقی این هزینه‌ها تامین گردد، در این صورت شهروندان به سازندگان طرح‌ها راهنمایی‌های مفید و واقع بینانه‌ای ارائه خواهند داد (Simonsen and et all, 2002). لذا با استفاده از این ابزارها علاوه بر استفاده از متغیر نوع گرایش و نیازهای شخصی ساکنان، می‌توان علاقه و انگیزه در آنان برای مشارکت را افزایش داد.

## تجارب شخصی<sup>۱۲</sup>

مهارت‌های اجتماعی و تجارب شخصی یکی دیگر از مولفه‌های مهم برای ایجاد فضای مناسب ارتباط جمعی و مشارکتی است. مهارت‌های اجتماعی<sup>۱۳</sup> مجموعه‌ای از رفتارها، نگرش‌ها، عقاید و ابزارهای عاطفی، هیجانی و شناختی است که این عوامل،



ارائه (اهکارهای جلب مشارکت ساکنان مناطق اسکان غیر رسمی (در فرآیند تهیه و اجرای طرح‌های توسعه شهری)

روابط متقابل و سازنده‌ای بین افراد بوجود می‌آورد. وجود مهارت‌های اجتماعی مناسب باعث ایجاد فرصت مناسب شغلی، بهره‌وری مفید و مناسب برای خود و خانواده، گستره مناسبی از ارتباطات و اعتماد به نفس بالا در افراد خواهد شد. در شرایط نبود این مهارت‌ها، فرصت‌های مناسب از دست خواهد رفت، بهره‌وری فرد کاهش پیدا می‌کند، گستره نامناسبی از روابط اجتماعی به وجود می‌آید و فرد دارای اعتماد به نفس پایین و احساس حقارت خواهد بود (شاملو، ۱۳۸۶).

در جهت تسهیل ایجاد مسیر مطلوب انگیزش ساکنان سکونت‌گاه‌های مناطق اسکان غیررسمی به مشارکت که عمدتاً واجد تجارب کمی در زمینه مسائل اجتماعی هستند، می‌توان با بهره‌جویی یا استفاده از افراد راهنما به عنوان مولفه تسهیل‌کننده روند مشارکتی افراد، استفاده نمود. به عنوان مثال با اینکه ساکنین محله جعفرآباد کرمانشاه به عنوان یک محله اسکان غیررسمی با اتکا بر اصلاحیه ماده ۱۴۷ قانون ثبت (مصوب ۱۳۷۰)، برای واحدهای مسکونی که قولنامه زمین را در اختیار داشتند و ساختمان را پیش از این سال احداث کرده بودند، می‌توانستند سند ساختمان دریافت کنند، فقط حدود یک درصد اهالی اقدام به دریافت سند نمودند (خاتم، ۱۳۸۱). این عدم اقدام به تهیه سند توسط ساکنین ممکن است به واسطه نداشتن آگاهی و تجربه در زمینه چگونگی تهیه سند از مراجع قانونی باشد. این مشکل را می‌توان با استفاده از افراد در دسترس به عنوان راهنما حل کرد و ساکنین را در جهت تهیه سند و ایجاد انگیزه برای مشارکت یاری داد<sup>۱۴</sup>.

## علاقه

در ادامه آخرین متغیر، **علاقه** شهروند به موضوع است؛ چرا که بسیاری از مشورت‌ها و مذاکرات یاری‌رسان یک فضای اجتماعی، فضایی را لازم دارد که مبتنی بر علاقه به پربر شدن و موفق شدن باشد هر چند که ممکن است این علاقه دلایل خاص خود را داشته باشد. در اکثر موارد مردم دوست دارند در موضوعاتی مشارکت کنند که احساس می‌کنند این موضوعات از نظر آنها مهم است (White, 2001) و اگر موضوعی از نظر آنان کم‌اهمیت باشد به احتمال زیاد مشارکت نمی‌کنند. عدم حضور شهروندان ممکن است به دلیل جذاب نبودن مسایل شهری باشد (Ohlin, 2001). ابزار علاقه به عنوان یکی از مولفه‌های مهم تسهیل‌کننده ساکنان حاشیه‌نشینان به فرآیند مشارکت در تهیه و اجرای طرح‌ها است. برای ایجاد علاقه در افراد نسبت به طرح‌ها می‌توان از دو راهبرد استفاده کرد:

۱- تشویق

۲- آگاهی

در راهبرد اول از طرف مسئولان برنامه‌ریز تشویق‌هایی برای ساکنینی که در برنامه‌ها و جلسات مذاکره و مشاوره شرکت می‌کنند، در نظر گرفته می‌شود از جمله: بلیط رفتن به استخر و سالن‌های ورزشی در سطح شهر، یا دادن پاداش‌ها و مواردی از این قبیل. همچنین باید در نظر داشت این جلسات در محیطی خوشایند صورت پذیرد.

نکته حائز اهمیت در این مرحله اینکه، یکی از مراحل رشد شناختی افراد رسیدن به مرحله انتزاعی<sup>۱۵</sup> (پیاژه، ۱۹۶۲: ۳۲۷). به این معنی که افراد، توانایی فکر کردن در مورد آنچه که غیر عینی یا غیر ملموس است را خواهند داشت. و افرادی که در محلات فقیر و

پایین شهر زندگی می‌کنند کمتر به مرحله انتزاعی خواهند رسید. این افراد بیشتر به آنچه عینی، ملموس و در حیطه دید است توجه می‌کنند. برای مثال دادن تشویق‌ها و یا نتیجه بخش بودن اجرای طرح‌ها برای این افراد، زمانی تاثیرگذار است که این پاداش‌ها و بهره‌ها به صورت کاملاً ملموس و قابل دسترس باشند. چرا که افرادی که دارای سطح طبقات اقتصادی-اجتماعی پایین هستند نسبت به مقوله انتظار کاملاً به صورت معکوس پاسخ می‌دهند. به عبارتی ناتوان از انتظار کشیدن نسبت به ارائه پاداش‌ها و تشویق‌ها هستند.

چنانچه همراهی و مشارکت حاشیه نشینان دارای پیامد مثبت و مطلوبی نباشد اینگونه افراد نسبت به موقعیت و انتظار دیگران به همراهی آنان یک نوع نگرش منفی پیدا خواهند کرد که در نهایت منجر به عدم همراهی و گاه مانع از پیشبرد اهداف برنامه ریزان خواهد شد. همراهی و مشارکت حاشیه‌نشینان زمانی مثمر ثمر خواهد بود که تلاش و همراهی را با تشویق‌هایی همگام کنیم که قسمتی از این پاداش‌ها و بهره‌ها بدون هیچ وقفه و به صورت عینی و ملموس به آنها داده شود.

در راهبرد دوم که مربوط به آگاهی است و برخی از جنبه‌های آن پیشتر ذکر شد، مسئولان برنامه‌ریز باید در جهت آگاهی دادن در مورد طرح‌ها و برنامه‌ها به افراد تلاش کنند. بدین معنی افراد ساکن محلات حاشیه نشین به این درک برسند که این طرح‌ها و برنامه‌ها در جهت رفاه و آسایش آنها است. این کار از طریق استفاده از تابلوهای نمایشگر، سخنرانی در مورد این مباحث در مکان‌هایی که حاشیه‌نشین‌ها گرد هم می‌آیند، خواهد بود. همچنین می‌توان از طرح‌ها و فصل‌هایی از برنامه‌ها شروع کرد که ساکنان حاشیه نشین نسبت به مشارکت در آنها تمایل بیشتری نشان می‌دهند و هنگامی که در فرایند مشارکت قرار گرفتند، راه برای حضور آنان در دیگر موارد هموار می‌گردد.

مشارکت حاشیه نشینان در امور شهری با موانع بسیاری مواجه است اما این به معنی ناتوان بودن در دستیابی به اهداف مشارکت نیست. از سویی نکته حائز اهمیت در این بخش ذکر این نکته است که هرچند شناخت ابزارهای موثر ایجاد انگیزش باید در چارچوب روش‌ها و نظریه‌های علمی صورت گیرد اما شناخت اجتماعی که قرار است مشارکتی در آن اتفاق افتد اصلی انکار ناپذیر است به گونه‌ای که بررسی فرهنگ، گرایش‌ها، تمایلات و علایق افراد حاشیه‌نشین از اهمیت بالایی برخوردار است. جدول شماره (۱) راهکارهای اساسی در جهت ایجاد بستر مناسب برای ایجاد انگیزش مشارکت ساکنان بر مبنای دیدگاه‌های مختلف ارائه می‌گردد. با توجه به ابزارهای و روش‌های زیر دو نکته حائز اهمیت است:

- ۱- این روش‌ها می‌توانند بر عملکرد یکدیگر تاثیر بگذارند و پیشرفت یکدیگر را تسهیل کنند یا مکمل همدیگر باشند.
- ۲- تلاش‌های انجام شده باید فراگیر باشند و به گونه‌ای انجام شوند که همه گروه‌های ذینفع در طرح‌ها را شامل شوند. منظور از فراگیر بودن یعنی گروه‌های مختلف سنی و جنسی را در برگیرد. برای داشتن مشارکتی موثر و فراگیر، متخصصان باید با افراد، مدارس، نهادهای مذهبی، سازمان‌ها و مراکز اجتماعی در ارتباط باشند. در طول فرآیند مشارکت در پاره‌ای موارد گروهی از مشارکت کنندگان به صورت شفاهی بهتر به ابراز عقاید و نظرات خود بپردازند و یا گروهی دیگر به صورت مکتوب یا به اشکال مختلف دیگر این کار را انجام دهند.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- تهیه یک برنامه مشخص در جهت حل مشکل تملک زمین‌ها و دادن مجوز پروانه ساختمان به ساکنان</li> <li>- ارزش و اعتبار قائل شدن نسبت به نظرات و خواسته‌های ساکنان مناطق اسکان غیررسمی</li> <li>- اعتقاد برنامه‌ریزان و سایر افراد درگیر در طرح‌های ساماندهی نسبت به این موضوع که ساکنان واجد توان بالقوه مشارکت هستند و انتقال این نگرش به ساکنین.</li> <li>- تغییر نگرش ساکنان نسبت به دولت و حذف پیش داوری‌های منفی</li> </ul>	حذف نگرش‌های منفی
<ul style="list-style-type: none"> <li>- فراهم کردن پایگاه‌های جوابگویی</li> <li>- در دسترس بودن مداوم و با ثبات افراد برجسته و مهم</li> <li>- برگزاری جلسات با حضور مردم و مسئولین در محیطی که به فرد آرامش و حس خوشایندی القا کند تا تاثیر بیشتری بر وی بگذارد.</li> <li>- از بین بردن ترس ساکنان از ابراز عقاید، نظرات و حتی بیان مخالفت نیز باید مورد تاکید قرار گیرد.</li> <li>- تشریح با ارزش بودن مقوله مشارکت به صورتی که به سادگی قابل فهم برای همه، نیرودهنده و محرک خرد و احساسات جمعی باشد.</li> <li>- تشریح اینکه خواسته‌های ساکنان واجد ارزش و اعتبار است و اینکه چرا شهروندان باید مشارکت کنند.</li> <li>- نزدیکی و مجاورت فرد، محل و یا موقعیت مکانی وابسته به مشارکت</li> <li>- پاسخگو بودن نسبت به سوالات و ابهامات افراد ساکن</li> <li>- بر آورده کردن برخی نیازهای اولیه افراد (از جمله خوراک و پوشاک).</li> </ul>	اعتمادسازی
<ul style="list-style-type: none"> <li>- اطلاع رسانی</li> <li>- آگاه سازی</li> <li>- هم راستا قرار دادن اهداف طرحها در جهت برآورد نیازها و گرایشات ساکنان مناطق اسکان غیررسمی</li> </ul>	گرایشات شخصی
<ul style="list-style-type: none"> <li>- استفاده از افراد راهنما</li> <li>- آموزش ساکنان</li> </ul>	بالا بردن مهارت‌ها و تجارب اجتماعی ساکنین
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تشویق کردن</li> <li>- پاداش دادن</li> <li>- آگاه کردن</li> </ul>	علاقمند کردن

ماخذ: مطالعات نگارندگان

جدول شماره ۱: راهکارهای ایجاد بستر مناسب در جهت انگیزش مشارکت ساکنان مناطق اسکان غیررسمی

## نتیجه‌گیری

راه‌های ایجاد ارتباط با ساکنان مناطق اسکان غیررسمی و انگیزش آنان به مشارکت بسیار است و در این راستا می‌توان از نیروهای ساکن مورد احترام در محدوده از جمله اعضای شورایی‌ها، اشخاص برجسته و شخصیت‌های مذهبی در محله استفاده گردد. همچنین استفاده از راهکار نفوذ اجتماعی اطلاعاتی<sup>۱۶</sup> در این مورد موثر است. استفاده از این راهکار باعث همراهی افراد در مسیری مشترک خواهد شد. بدین معنی که نفوذ افراد مهم و واجد شخصیت برجسته، افراد دیگر را به همراهی وادار می‌کند. زیرا ساکنان، آنان را به عنوان یک منبع اطلاعاتی مهم می‌دانند که رفتار فرد را هدایت می‌کنند. علت همراهی افراد این است که به باور فرد، تفسیر دیگران از موقعیت‌های مبهم و ناشناخته از تفسیر خود فرد صحیح تر است. همچنین تقویت نقش مدیریت محلی و انتشار شفاف ساخته‌های دست دولت از طریق رسانه‌های جمعی و برنامه‌ریزان از طریق آگاهی دادن و تفسیر آن می‌تواند انگیزش ساکنان به مشارکت کردن را افزایش دهد. همچنین می‌توان با تقویت همکاری نهادها و سازمان‌های غیر دولتی (NGO) موجود برای ایجاد انگیزش استفاده کرد. اگرچه بعد از ارائه راهکارهای مناسب در جهت تشویق ساکنان به مشارکت، ساکنان داوطلبانه برای مشارکت در طرح‌ها وارد می‌شوند اما هنگامی که از مشارکت به عنوان ابزاری در جهت خروج از بحران‌های موجود استفاده شود، ممکن است که مشارکت در طول دوره کوتاهی اتفاق افتد، اما پس از گذشت مدت زمانی که شرایط به حالت عادی برگشت، ساکنان به خاطر کنار گذاشتن دوباره آنها دچار نوعی سرخوردگی می‌شوند و بازگشت دوباره آنها به فرآیند مشارکت مشکل خواهد

