

## نقش روابط عمومی در ایجاد مشارکت اجتماعی و توسعه فضای سبز شهری

تهیه و تدوین: حمید رضا عسگری مدیر روابط عمومی سازمان پارکها و فضای سبز شهرداری کرج

### مقدمه:

روابط عمومی ترجمه ای است از واژه انگلیسی **Public Relations** و همانطور که از معنی آن بر می آید وظیفه اش بررسی و پرداختن به چگونگی تفاهم روابط بین همگان است هنگامی که در دایره علوم ارتباطات اجتماعی بحث از تفاهم روابط می شود لازمه آن وجود همگان است از طرف دیگر به وضوح روابط بین همگان همیشه و به شیوه های گوناگون موجود است و این لازمه زندگی اجتماعی است. بنابراین روابط عمومی منحصرأ اقدام به ایجاد تفاهم روابط به معنی اخص کلمه نبود و بلکه ضمن بررسی چگونگی تفاهم روابط موجود به گسترش و سپس تنظیم و بهسازی آن دست می زند.

### چکیده:

نقش پر رنگ مشارکت در توسعه اجتماعی جای هیچ گونه بحث و استدلالی را باقی نمی گذارد. دامنه مشارکتهای مردمی در زمینه های مختلف رشته های قوی از منابع را بین ارکان جامعه بوجود می آورد که از گسست آن جلوگیری نموده و باعث تقویت بین این ارکان می گردد. تلاش سازمان پارکها و فضای سبز شهرداری کرج در دهه اخیر در جهت جلب مشارکت مردمی بر گرفته از اعتقاد مدیریت ارشد سازمان بوده و در این مسیر گام های اساسی برداشته شده که می تواند سیاست گذاران بالا دستی را به دستیابی به تفوق نهایی بر جذب مشارکت مردمی خوشبین سازد. این مقاله ببنفش روابط عمومی در جلب مشارکت اجتماعی می پردازد.

### واژه های کلیدی:

افکار عمومی - مشارکت - اهداف مشارکت - توسعه - تفاهم - روابط عمومی

### افکار عمومی در عصر کنونی :

در عصر ما همراه با گسترش رسانه های همگانی و افزایش سواد مردم، نیروی تازه ای پا به عرصه گذاشت که بدان افکار عمومی می گوئیم. این نیروی جدید که تجلی اراده مردم و خواست آنهاست در کل جهان به ویژه در کشورهایی با نظامهای پارلمانی و مردمی نقش مهمی در شکل دادن به حوادث و رخدادهای سیاسی و اقتصادی و اجتماعی دارد و کمتر دولتی است که بتواند نسبت به قضاوت افکار عمومی بی تفاوت باشد سازمان پارکها با تاثیر از توان افکار عمومی همواره سعی بر آن داشته تا این نیرو را به عنوان عامل محرک در پیشبراهداف توسعه فضای سبز بکار گیرد. اطلاع رسانی گسترده در خصوص برنامه های اجرایی سازمان از طریق بکار گیری رسانه

های مخاطب پذیر با دامنه گسترده بوسیله روابط عمومی از اهم اقدامات در جلب افکار عمومی بوده است. دایره این اقدامات در برخی موارد شمول ملی پیدا نموده و تاثیر آن در دیگر کلاتشهرها به وضوح دیده می شود. نمونه مصداقی آن طرح باغبونباشی به عنوان نماد فضای سبز است

### **الف) تعریف مشارکت**

مشارکت به معنای همکاری و اصل برابری افراد یک گروه یا جامعه با یکدیگر است هر گاه بین انسانها مشارکت پدید آید که خود فراگرد ضروری و لازم است دگرگونی و تحول در جامعه شکل می گیرد و بالندگی و رشد شخصیت فردی و اجتماعی به وجود می آید هر فرهنگی برای خود ویژگیهایی دارد و از اهداف خاصی پیروی می کند. مطابق با فرهنگ ایرانی که بستر مساعدی برای برنامه های درختکاری محسوب می گردد دامنه علاقه مندان به مشارکت در برنامه های هر ساله این سازمان در هفته درختکاری خارج از اجبارهای سازمانی بصورت حرکتی مفرح و برخاسته از میل باطنی رو به افزایش نهاده و این نشانه درستی برنامه های روابط عمومی سازمان در جذب مشارکت می باشد

### **ب) اهداف مشارکت**

فرهنگ مشارکت می تواند اهداف ذیل را در بر داشته باشد:

۱. **افزایش میزان بهره وری تولید** : به محض تحقق فلسفه مشارکتی تولید افزایش می یابد و بهره بروری در تراز بالایی قرار می گیرد کشور و جوامعی که این گونه هستند کاملاً این نکته را به اثبات رسانده و شاهد خوبی بر این مدعی اند برای نمونه می توان از مدیریت مشارکتی آلمان و ژاپن نام برد.

۲. **بلا بردن توان سازمان تولیدی و بازرگانی و افزایش اختیارات** : سازمانهای تولیدی و بازرگانی توان خود را در چرخه تولید و تجارت جستجو میکنند بدیهی است با بالا رفتن فرهنگ مشارکت در آنها به تدریج همانطور که اشاره شد از بهره وری بالا سود خواهند برد که این خود به توان اجرایی و عملیاتی شان می افزاید و آنان را از سطحی به سطح بالاتر میکشاند و با تحقق چنین امری این سازمانها میتوانند از اختیارات بیشتری برخوردار شوند و رهبری جامعه را با مدیریت خویش توانمند تر سازند. در سازمان پارکها با توجه به خدماتی بودن محصول ارائه شده و از بین رفتن جنبه بازرگانی آن مشارکت می بایست در خدمت انتظارات شهروندان بوده و دامنه آن را در برنامه های ترویجی جستجو نمود. گزارشات مداوم مردمی در مقوله قطع درختان سطح شهر و حساس شدن به مقوله فضای سبز شهری که انعکاس آن را در رادیو محلی شاهد هستیم جلوه بارزی از مشارکت مردمی در حفظ و نگهداری فضای سبز می باشد که به عنوان محصول نهایی سازمان قابل توجه است

۳- **نیرو مند شدن نیروی کار** : اساس فلسفه مشارکت نیرو مند شدن اعضاء است تا همه آنها بتوانند با حداکثر توانایی خود کار کنند نیروی کار با یک یک اعضاء جامعه مشارکتی به این سو کشیده میشود و آنچه در قابلیت و توان خود دارند به آسانی نشان میدهند و این فرصت را می یابند که بدون هراس آن را با دیگران در میان بگذارند. البته این امر بیشتر در جوامعی شکل گرفته و میگیرد که اساس روابطشان مبتنی بر مشارکت است و در فراگرد توسعه مسیر قابل توجهی را میگذرانند و گرنه در جوامع عقب مانده و دست به

گریبان با دشواریهای اجتماعی و سیاسی این خود به دشواریهای بیشتر و بزرگتر تبدیل میشود. آموزش نیروهای مردمی و آموزش های غیر مستقیم از طریق گروه های مردم نهاد در دهه اخیر مصداق بارز نیرومندی بخش مشارکتی سازمان است که با حضور فعال در برنامه ها به عنوان بازوی اجرایی توانمندی خود را به منصف ظهور می رساند

۴- **ایجاد شرایط مناسب برای مالکیت گسترده تر اعضاء** : در فلسفه مشارکتی مالکیت در دست یک نفر یا یک گروه خاص باقی نمی ماند بلکه در میان اعضاء جامعه کاملاً پخش میشوند هر کس به نسبت توانایی اش مالک امکانات موجود می شود و با بکار گیری نیروهای خلاق به دامنه آن می افزاید که همین امر خود موجب توسعه میشود . همکاری گروه های مردم نهاد در سالیان اخیر موجب تحقق این مطلب نه بصورت صد صد ولی قابل توجه بوده که برخی از امکانات سازمان را نظیر استفاده از سالن های آموزش، کتب، بروشورهای انتشار یافته و دیگر موارد در راه رسیدن به اهداف مشترک در اختیار داشته و بهره مند گردیده اند

#### **توسعه:**

به طور کلی توسعه جریانی است که در خود تجدید سازمان و سمت گیری متفاوت کل نظام اقتصادی- اجتماعی را به همراه دارد . توسعه علاوه بر اینکه بهبود میزان تولید و درآمد را دربردارد ، شامل دگرگونی های اساسی در ساخت های نهادی، اجتماعی-ارتباطی- اداری و همچنین ایستارها و دیدگاه های عمومی مردم است . توسعه در بسیاری از موارد ، حتی عادات و رسوم و عقاید مردم را نیز دربرمی گیرد.

#### **تفاهم:**

وقتی فردی در جستجوی رهنمودهای عینی از ارزیابی های سیاسی و عملی است، تمام آن چه که یک رشته تجربی با تجهیزاتی که در دست دارد می تواند در این باره به اثبات برساند چیزی نیست جزء: ۱- وسایل ضروری رسیدن بپیک هدف معین ۲- پیامدهای اجتناب ناپذیر استفاده از این وسایل ۳- رقابت ارزیابی های متعدد بر سر نتایج عملی شان

### **پیش نیازهای مشارکت**

در شرایطی که انگیزه پایین باشد تمایل به مشارکت پذیری کاهش می یابد. بنابراین لازم است پیش نیازهای مشارکت قبلاً فراهم گردد که بعضاً عبارتند از:

- زمان کافی برای مشارکت در اختیار باشد - مزایای اجتماعی آن از زیان های احتمالی آن بیشتر باشد - افراد از توانایی لازم برای کار روی آن موضوع برخوردار باشند - توانایی متقابل برای ارتباط فراهم باشد - احساس بین و خطری برای هیچ یک از طرف ها وجود نداشته باشد. - در قلمرو موضوعات مربوط به افراد دیگر باشد - بالا بودن آگاهی افراد- جو سیاسی سالم

### **اندیشه های مهم در مشارکت**

#### **الف - درگیری ذهنی و عاطفی**

مشارکت به معنی درگیری ذهنی و عاطفی است و تنها به کوشش بدنی محدود نیست . در مشارکت خود شخص درگیر است و مهارت و کاردانی وی درگیر نیست . درگیری روان شناختی است و نه جسمانی . انسانی که مشارکت می کند خود - درگیر است و نه کار - درگیر . بعضی مدیران درگیر شدن در کار را به اشتباه به مشارکت واقعی تعبیر می کنند. اینان در حرکت های کالبدی مشارکت می کنند و نه در چیز دیگری . این قسمتی است که سازمان پارکها با تاکید بر آن می تواند شمول مشارکت را گسترده تر نموده و با فراگیری بیشتر از نیروی بیشتری جهت پیشبرد اهداف خود سود جوید

## ب - انگیزش برای یاری دادن

دومین اندیشه مهم در مشارکت آن است که مشارکت مردم را به یاری دادن بر می انگیزد. مردم از راه مشارکت فرصت آن را می یابند که قابلیت های ابتکار و آفرینندگی خود را برای دستیابی به هدف های سازمان به کار گیرند

مشارکت یک داد و ستد اجتماعی دو سویه میان مردم است و نه روش تحمیل اندیشه ها از سوی پایین دست ها به بالا دست . ارزش و سودمندی بزرگ مشارکت آن است که آفرینندگی همه را به کار می گیرد.

## ج - پذیرش مسؤولیت

سومین اندیشه در مشارکت آن است که مشارکت مردم را بر می انگیزد تا در کوشش های گروه خود مسؤولیت بپذیرند . این فراگرد اجتماعی است که به یاری آن مردم به مرحله خود - درگیر در سازمان می رسند و خواهان کامیابی سازمان خود می باشند. در حالی که افراد برای کوشش های گروهی به پذیرش مسؤولیت رو می آورند و در می یابند که آن چه را خود می خواهند انجام می دهند یعنی آنکه کاری را به پایان می رسانند که خود را برای آن مسؤول می شمارند.

ساز و کارهای دست یابی به مشارکت

۱- دخالت دادن در فرآیند تصمیم گیری : نمود عینی آن در ایده گیری جهت نام گذاری پارکها ، طرح المان های شهری و دریافت نظرات مردمی در دغدغه های فضای سبز را می توان شاهد بود.

۲- مجهز کردن مردم به دانش ها و مهارت های مورد نیاز.

از آنجایی که منابع انسانی بزرگترین سرمایه برای هر سازمانی باشد، لازم است در زمینه آموزش سرمایه گذاری شود . اعطای قدرت و اختیار به کارکنانی که دانش و تخصص لازم برای حل مسایل و انجام تصمیم گیری های لازم را ندارند ، هدایت کردن آنها به سوی انجام اشتباهات است . نمود عینی این مهم برگزاری کلاس های متعدد شامل احداث باغچه کوچک منزل من و انتقال دانش آن به مردم ، نگهداری گلکهای آپارتمانی و یا طریق مبارزه با آفات باغات به باغداران است

۳- به وجود آوردن اهداف فردی و سازمانی

مردم معمولاً از اهدافی حمایت می کنند که قادر به درک آن باشند، به منظور مشارکت داشتن مردم لازم است اهداف کوتاه مدت و بلند مدت سازمان به صورت ساده و قابل فهم تبیین شود.

بر طبق گزارش تحقیق مؤسسه تحقیقات اجتماعی سازمان ملل، مشارکت در بردارنده سه عنصر اصلی است:

۱- سهیم شدن در قدرت

۲- کوشش های سنجیده گروه های اجتماعی برای در دست گرفتن سرنوشت و بهبود اوضاع زندگی

۳- ایجاد فرصت هایی برای گروه های فرودست

### برخی از طرح های اجرا شده در طول سالیان اخیر که با مشارکت مردمی اجرایی گردیده است

اجرای طرح هر خانه یک درخت با محوریت کاشت درختان مثمر گلابی و خرمالو که برای اولین بار مشارکت مالکین منازل را در اختصاص فضای خصوصی به توسعه فضای سبز رخ داده است

هفته درخت کاری: بنیان اصلی این برنامه بر محور مشارکت فعال مردم بنا گردیده و حاشیه پررنگی از آموزش مردمی این برنامه را در بر می گیرد

همکاری با گروه های مردم نهاد: کمک به برگزاری جلسات و برنامه های اجرایی این گروه ها از طریق حمایت و در اختیار گذاردن امکانات

طرح سیستم آبیاری قطره ای در منازل: طرحی دیگر در جهت حمایت از منابع موجود آب و هدایت مصارف آب منازل به صورت کاملاً اقتصادی

نظرسنجی پارکها اخذ و پایش نظرات مردمی: در جهت بهره گیری از نظرات مردمی و بکارگیری ایده های آنان در فضای سبز شهری

اخذ نظرات کارکنان در خصوص اهداف سازمان و محور قرار دادن آن در تصمیم گیری های سازمان

فرهنگسازی در مشارکت شهروندی: تاکید مداوم بر آموزش شهروندان و ترغیب به تشریک مساعی در برنامه های توسعه فضای سبز

بزرگ ترین نظرسنجی شهرداری با حضور ۱۸ هزار نفر در دومین نمایشگاه گل و گیاه

## منابع

- ۱- هربرت مارکوزه، آزادی و قدرت قانون، عزت الله فولادوند، تهران: خوارزمی
- ۲- نیک گهر، عبدالحسین (۱۳۵۳)، مشارکت مفاهیم و شناخت انواع، مجله دانشکده شماره ۵
- ۳- کیت دیویس، جان، نیوارستورم (۱۳۷۰) رفتار انسانی در کار، محمدعلی طوسی، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ۴- فرزام (۱۳۶۲)، مشارکت کارگران در تصمیم گیریهای داخلی کارگاه، مؤسسه کار و تأمین اجتماعی
- ۵- مؤسسه تحقیقاتی توسعه اجتماعی سازمان ملل ۱۹۸۲