



پروژه

# همراهی اهالی کوچه پروین برای جانمایی مخازن زباله

نن

اندیشه انسانشهر

[ensanshahr.org](http://ensanshahr.org)



## اطلاعات پروژه

عنوان پروژه  
همراهی اهالی کوچه پروین برای جانمایی مخازن زباله

## تیم پروژه

تسهیلگران



سارا  
باقری



طاهره  
گرانپایه



مهدی  
سلیمانی

مشاور پروژه



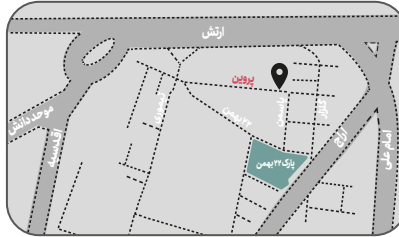
سیدبابک  
موسوی نژاد

کارفرما  
شورایاری محله اراج

تاریخ شروع پروژه  
مهرماه ۱۳۹۰

تاریخ پایان پروژه  
اردیبهشت‌ماه ۱۳۹۱

موقعیت  
جغرافیایی پروژه



## تهیه‌کنندگان این دفترچه

دبیر مجموعه  
حبیب دانشور

ویراستار  
گلاره مرادی

طراح گرافیک  
امیرمهدی مصلحی

طراح جلد  
زهرا دانیاری

نویسندگان  
پریسا بزاز

راویان  
بابک موسوی نژاد، مهدی سلیمانی

بازخوردهایتان هستیم. به ما بگویید چه جنبه‌ای بود که احساس کردید زیاد یا کم به آن پرداخته شده است؟ چه علامت سوال‌هایی برایتان پیش آمد که به آنها پاسخ داده نشده و در نهایت چه تغییری در این دفترچه رخ دهد برای شما خوش‌خوان‌تر و کاربردی‌تر خواهد بود؟ مطمئن هستیم این بازخوردها می‌تواند ما را در جریان فرآیند به اشتراک‌گذاری تجارب پروژه‌های موسسه که آغاز کرده‌ایم کمک بزرگی کند. پس ما را از بازخوردهایتان بی‌نصیب نگذارید.

خرداد ۱۳۹۸

موسسه اندیشه‌انسان‌شهر

به اشتراک‌گذاشتن تجربه‌های به‌دست‌آمده از پروژه‌های موسسه، علاوه بر ایجاد فرصت گفت‌وگوهای جمعی، خلأیی را هم به ما یادآوری می‌کرد. خلأیی از جنس ثبت و مستندنشدن این تجربه‌ها و عدم امکان دسترسی گروه‌ها و علاقه‌مندان بیش‌تری به کار با رویکرد مشارکتی. اگرچه از ابتدا مستندسازی پروژه‌ها دغدغه خودمان هم بوده است، اما حساسیت‌هایی در رابطه با نحوه انتقال فرایند تجربه‌ها به‌طوریکه شفاف باشد و حق مطلب را ادا کند، یکی از پررنگ‌ترین دلایل به‌تأخیرافتادن آن بوده است. با این حال تصمیم گرفتیم برای اینکه این ماجرا به دست فراموشی سپرده نشود و راحت‌تر به‌دست مخاطبان برسد، برخی از پروژه‌های موسسه را مستند و در قالب دفترچه‌هایی منتشر کنیم. امیدواریم به‌مرور زمان با بازخوردهایی که دریافت می‌کنیم، بتوانیم از نظر فرم و محتوا، شیوه ارائه سایر پروژه‌ها را بهتر کنیم.

برای اولین شماره دفترچه سراغ اولین پروژه موسسه رفته‌ایم که با رویکرد مشارکتی اجرا شده است. موضوع این پروژه، مسئله مردم محله‌ای است که با جانمایی مخازن زباله‌شان دچار مشکل شده بودند. سعی کرده‌ایم در این دفترچه از ابعاد و زاویه‌های مختلف به این پروژه بپردازیم. برای این کار داستان پروژه را روایت کرده‌ایم، سیرتاریخی‌اش را مرور کرده‌ایم و تحلیل و یادداشت‌هایی از تیم پروژه پیرامون آن آورده‌ایم. حدود ۸ سال از اجرای این پروژه می‌گذرد؛ احتمالاً نکاتی از قلم افتاده و فراموش شده اما سعی کرده‌ایم تا حد ممکن بدنه و چارچوب اصلی این دفترچه از واقعیت دور نیفتد و مخاطب را به اصل ماجرا نزدیک کند.

اگر فرصت کردید و این دفترچه را خواندید مشتاق شنیدن

## مقدمه

چرا تصمیم به تهیه این دفترچه گرفتیم؟

### مقدمه

روایت خطی پروژه

یادداشت تیم پروژه

سیر خطی پروژه



## روایت خطی پروژه

### شروع داستان پروژه

داستان رویکرد مشارکتی در مؤسسه ما حدوداً از سال ۹۰ با پروژه زباله‌های اراج آغاز شد. پاییز سال ۱۳۹۰ بود که آقای کاشانی، دبیر شورایی محله اراج، با ما تماس گرفت و مسئله زباله‌های کوچه پروین را مطرح کرد و از ما خواست جلساتی با اهالی برای هم‌اندیشی درباره آن برگزار کنیم.

پروین کوچه‌ای نسبتاً طولانی است. آپارتمان‌های چهارپنج طبقه دارد و تقاطعی با کوچه یاسمن. تقاطع یاسمن و پروین، مجتمعی چهل‌واحدی دونبش به نام کشتیرانی قرار دارد که قواره‌اش با باقی ساختمان‌های کوچه هماهنگ نیست و توزیع جمعیت را در کوچه به هم زده است. مسئله کوچه پروین این بود: جای جای کوچه تبدیل شده بود به محل تجمع زباله. این اتفاقات، همزمان شده بود با اقدامات شهرداری برای مکانیزه کردن فرایند جمع‌کردن زباله و گذاشتن مخازن بزرگ زباله در کوچه‌ها. دبیر شورایی گفتی بود که آن‌ها هم این مخازن را داشتند اما تعدادشان به‌مرور زمان کمتر می‌شد. در خیابان رها می‌شدند یا به‌همراه محتویاتشان سوزانده می‌شدند. انتظاری که او از ما داشت، برگزاری یکی‌دو نشست هم‌اندیشی<sup>۱</sup> با اهالی درباره همین مسئله جانمایی سطل زباله‌ها بود.

### قدم اول: در جست‌وجوی ورودی متفاوت از قالب رایج

دقیقاً نمی‌دانستیم چطور باید در این زمان کوتاه به مسئله ورود کنیم و با چه برنامه‌ای جلسه چندساعته را به سمت حل مشکل ببریم. در گام اول، می‌خواستیم ببینیم روایت مردم از این اتفاق چیست و چه چیزی باعث شده تصمیم بگیرند سطل‌های زباله را آتش بزنند یا به هر شکلی از بین ببرند. تصمیم گرفتیم در

جلسه اول درباره مشکل زباله‌ها گپ‌وگفت کوچکی با اهالی داشته باشیم و نقشه کوچی را با همکاری آن‌ها دریاوریم و ببینیم چه سرخ‌هایی برای گام‌های بعدی پیدا می‌کنیم. دبیر شورایی مسئولیت دعوت اهالی را بر عهده گرفت؛ علاوه‌بر پوستر بزرگی که برای دعوت اهالی در تقاطع کوچه پروین و یاسمن به دیوار نصب شد، او مدیر هر ساختمان را جداگانه دعوت کرد. جمع مدعوین حدود چهل نفر می‌شد. در روز جلسه ده‌دوازده نفر از نمایندگان ساختمان‌ها آمدند. یک نماینده هم از دفتر خدمات شهری شهرداری حاضر بود که مستقیماً مسئول کنترل نصب مخازن زباله بود. علاوه‌بر آن آقای کاشانی به نمایندگی از شورایی و خانم پتویی‌ها مدیر محله اراج هم حضور داشتند.

### مسئله‌ای با ابعادی فراتر از تصورمان

در حسینیة محله اراج که محل قرارمان بود جمع شدیم. آنچه از مشکل دفع زباله کوچه‌شان می‌دانستیم، مطرح کردیم و آن‌ها هم با گفتن نکاتی، فهم ما را از مشکل تکمیل کردند. در همین گفت‌وگوی کوتاه، بازیگران مختلف مسئله هم ریشه‌ها و ابعاد جدیدی از آن را شناختند و برایشان روشن شد. از «ساختمان بزرگ کشتیرانی» گرفته تا «خرابی ماشین دفع پسماند» تا «بی‌نظمی شهرداری» و «بی‌فرهنگی خودمان» و... به‌همراه اهالی شروع کردیم به کشیدن نقشه اجتماعی کوچه. سفره بزرگی روی زمین پهن کردیم و روی آن با چسب کاغذی خیابان‌کشی کردیم و با کاغذ رنگی ساختمان ساختیم. سعی کردیم تا جای ممکن اطلاعاتی را که در صحبت‌های مردم ردوبدل می‌شد روی نقشه نشان بدهیم: تعداد ساختمان‌های کوچه، تعداد واحد

و از راه‌های مختلف بازیگران درگیر با مسئله را در جریان فرایند قرار دهیم. این شد که خبرنامه شماره اول را برای مطلع کردن اهالی از اتفاقات جلسه اول منتشر کردیم. همچنین در خبرنامه شماره تلفن‌هایمان را نوشتیم تا اگر کسی در جلسات نبوده و نظرش را بیان نکرده، با ما تماس بگیرد و بازخورد دهد. خبرنامه را به تعداد خانوارهای ساکن منتشر کردیم و به دست مدیران ساختمان‌ها رساندیم. نوشتیم که چه کسانی در جلسه حاضر شدند، راجع به چه چیزهایی حرف زدیم و نقشه تولیدشده توسط اهالی کوچه را هم در آن چاپ کردیم. قرار و مدارهایمان و تاریخ جلسه بعدی را نوشتیم.

### توافق ناپایدار

برای برنامه‌ریزی دومین جلسه، سرخ‌های جلسه اول به کمکمان آمد. گام بعدی مشخص شده بود. تصمیم گرفتیم در این جلسه سیر تاریخی مسئله زباله‌های کوچه را در بیاوریم. خلاصه ماجرا این بود: جمعیت کوچه کم‌کم زیاد شده بود و مجتمع کشتیرانی که حجم درخور توجهی زباله داشت، باعث شده بود که باقی سطل‌ها بیش از ظرفیتشان پر شوند. مردمی که این سطل‌ها جلوی خانه‌شان بود، از این تجمع زباله به تنگ آمده بودند و تصمیم گرفته بودند که مخازن را به طرق مختلف از محل سکونت خود دور کنند یا حتی از بین ببرند. به نظر می‌رسید اگر مجتمع کشتیرانی مدیریت زباله‌هایش را به‌عهده بگیرد، مشکل حل خواهد شد.

هر ساختمان، اینکه مدیر هر ساختمان چه کسی است و آیا سرایدار دارد یا نه، محل تجمع زباله‌ها، سربالایی و سربایینی کوچه، تیر چراغ برق و جای سطل زباله‌های قبلی روی نقشه علامت‌گذاری می‌شد. درواقع هرچیزی که در لحظه حس می‌کردیم می‌توانست در تحلیل و فهم مسئله کمک کند. کم‌کم دستمان آمد که چه چیزهایی برای تحلیل این مسئله مهم است.

در ادامه، اهالی و نماینده خدمات شهری شهرداری، شروع به گفتن معیارهایی کردند که برای جای‌گذاری مخازن زباله در نظر داشتند، مانند: سطل‌های زباله زیر پنجره کسی نباشد، همسایه‌ها را اذیت نکند، شیب کوچه در نظر گرفته شود، ظرفیت مخازن کافی باشد، توزیع مخازن در طول کوچه معقول و متناسب باشد، شمالی یا جنوبی بودن ساختمان‌ها در نظر گرفته شود و...

بعضی‌ها نکات فنی می‌گفتند، بعضی‌ها از دید زیبایی‌شناختی و بعضی‌ها نکات بهداشتی را بررسی می‌کردند. برای جلسات بعدی معیارهای خوبی برای توافق روی جانمایی مخازن به دست آمده بود. در همان جلسه اول متوجه شدیم که ابعاد مسئله بزرگ‌تر از تصور اولیه ما بود و برخلاف انتظارمان، طی یکی دو جلسه با اهالی به راه‌حل نخواهیم رسید. باید کار را بلندمدت‌تر می‌دیدیم. بنابراین همان‌جا تاریخ جلسه بعدی را با حاضران مشخص کردیم: ۷ آبان.

از ابتدا، حضور کسانی که موضوع زباله به آن‌ها ربط پیدا می‌کرد برایمان اهمیت داشت و غیبتشان کارمان را سخت می‌کرد. برایمان مهم بود که نظراتشان به‌عنوان بهره‌مندان اصلی پروژه شنیده شود، فرصت مشارکت داشته باشند و تصمیمی که گرفته می‌شود به ضررشان تمام نشود. همین بود که سعی می‌کردیم تا حد ممکن



پیمایش میدانی با ساکنان کوچه پروین



پیمایش میدانی با ساکنان کوچه پروین

نهایی رسیده بودیم و وقت برداشتن گام بعدی بود. بازدید میدانی ترتیب دادیم تا اهالی و نماینده خدمات شهری بتوانند در کنار هم آنچه را که روی ماکت کوچه مشخص شده بود، در عرصه عمل محک بزنند. در این بازدید چند نفر از اهالی که در جلسات حضور داشتند، به علاوه دبیر شورایی و نماینده خدمات شهری همراهیمان کردند. از نزدیک فضای کار را می‌دیدیم و هر یک از بازدیدکنندگان نکته‌هایی را که درباره جانمایی مخازن به ذهنش می‌رسید، می‌گفت. سطل‌ها را در ذهنشان چند متر این طرف و آن طرف‌تر می‌گذاشتند تا به بهینه‌ترین حالت جانمایی برسند. نماینده خدمات شهری هم نکات فنی مربوط به نصب را در نظر می‌گرفت؛ مثلاً اینکه ماشین دفع پسماند بتواند مخزن را بردارد یا شیرآبه مخزن زمین را آلوده نکند. بازدید میدانی خوب پیش رفت و قرار شد نکاتی که در این بازدید مطرح شد، در جانمایی نهایی مخازن لحاظ شود. نماینده خدمات شهری وعده کرد پیگیری کارهای اداری نصب سطل‌ها را شروع کنند تا اهالی کوچه هرچه زودتر از شر زباله‌ها خلاص شود.

بعد از سیر تاریخی رفتیم سراغ جانمایی سطل‌های زباله. تیم ما از قبل نقشه تولید شده در جلسه اول را به ماکتی تبدیل کرده بود. ماکتی که در آن مدل کوچکی از خانه‌ها، مخازن و اجزای کوچه طراحی شده بود تا اهالی به شکل ملموس و راحت‌تری بتوانند وضعیت کوچه را جلوی چشم داشته باشند.

شرکت‌کنندگان با کمک ماکت طراحی شده، مخازن را در کوچه جانمایی کردند. آن‌ها برای جانمایی مخازن سراغ معیارهای جلسه اول رفتند و بعضی از آن‌ها را با توجه به قانون شهرداری بازنگری و معیارهای جدیدی اضافه کردند. در نهایت تصمیمشان بر این شد که در مجموع پنج مخزن در طول کوچه نصب شود. از این تعداد چهار مخزن در کوچه پروین نصب شود و یکی جلوی ساختمان کشتیرانی در کوچه یاسمن. در این جلسه نماینده‌ای از ساکنان پلاک‌های ۱۱ و ۱۳ که یکی از سطل‌ها دقیقاً جلوی خانه‌شان جانمایی شده بود، حضور نداشت. به همین خاطر نمی‌شد توافق صورت گرفته در جلسه را نهایی تلقی کرد. لازم بود نظر باقی ساکنان کوچه و مخصوصاً ساکنان پلاک‌های ۱۱ و ۱۳ را درباره این توافق جویا شویم. بنابراین مسیر کار، در قالب گفت‌وگو با جمع‌های کوچک‌تری که محل استقرار سطل مستقیماً تحت تأثیر قرارشان می‌داد ادامه یافت. خبرنامه دوم را که حاوی محل پیشنهادی استقرار سطل‌ها بود، از طریق مدیران ساختمان‌ها به دست تک‌تک اهالی رساندیم. جلسه اختصاصی‌ای با پلاک‌های ۱۱ و ۱۳ ترتیب دادیم و آن‌ها هم رضایت مشروط خود را اعلام کردند. شرطشان این بود که حتماً در کنار ساختمان کشتیرانی مخزن زباله‌ای نصب شود تا زباله این ساختمان پرجمعیت روی مخزن جلوی خانه آن‌ها سرریز نشود. به نظر می‌رسید به توافق



جلسه با ساکنان پلاک ۱۱ و ۱۳

جانمایی مخازن زباله  
بر روی ماکت کوچه







نشست دوم در حسینیه اراج

**گره پروین در پیچ یاسمن**  
ما مجموعاً سه خبرنامه تولید و توزیع کردیم. هربار که خبرنامه‌ها را چاپ می‌کردیم و به دست مردم می‌رساندیم، تلفن‌ها و پیام‌ها به سمتمان روانه می‌شد. پیغام‌های تشکر، بازخورد، خبر، انتقاد و... بعد از پخش خبرنامه دوم هم همین اتفاق افتاد. اما این بار یکی از تماس‌های تلفنی، تأثیرگذارتر از باقی اوقات بود. یکی از ساکنان کوچه یاسمن به ما زنگ زد و پیام با صلابت و مذاکره‌ناپذیری داد: ما در کوچه یاسمن سطل زباله نداشتیم، نداریم و نخواهیم داشت.

معادلات به هم خورد. پلاک ۱۱ و ۱۳ که راضی به نصب مخزن جلوی ساختمانشان شده بودند، در واقع به جاگذاری آن به شرط وجود مخزن جلوی ساختمان کشتی‌رانی رضایت داده بودند. طبق این توافق، مخزن در کوچه یاسمن واقع می‌شد. قبل از این ماجراها سطل کشتی‌رانی جلوی در شمالی مجتمع و در کوچه پروین بود. این گزینه هم مطلوب همه نبود. خانمی که طبقه اول کشتی‌رانی زندگی می‌کرد، می‌گفت حاضر نیست همواره با بوی زباله زیر پنجره‌اش زندگی کند و همین موضوع آغازگر وضع کنونی کوچه شده بود. پیشنهاد دادیم که مسئله با مدیران مجتمع کشتی‌رانی مطرح شود. اعضای هیئت‌مدیره کشتی‌رانی، برگزاری جلسه اختصاصی را منوط به این شرط کردند که ابتدا سلسله جلسات فرهنگ‌سازی درباره دفع پسماند برای ساکنان برگزار شود. از طرفی یکی از اهالی کوچه یاسمن در حال جمع‌کردن استشهادنامه از ساکنان یاسمن بود تا اعلام کند این کوچه به سطل زباله احتیاج ندارد. جنبه‌ای از ماجرا را دیده بود که اهالی کوچه پروین هنگام تحلیل و برنامه‌ریزی‌شان ندیده بودند. می‌گفت که نمی‌خواهم

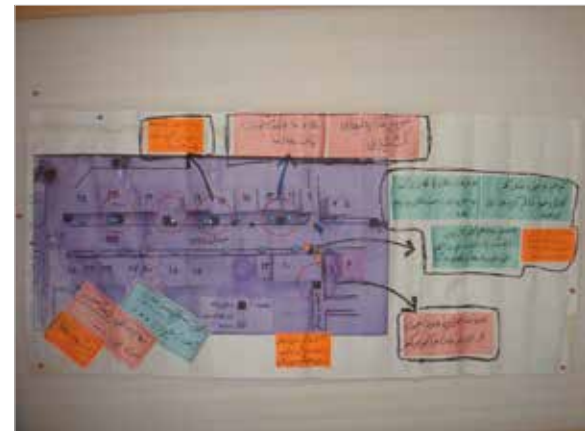
جلوی در خانه‌ام زباله‌های چهل‌واحد ریخته شود. می‌گفت ما حاضریم مسیر طولانی‌تری را طی کنیم تا زباله‌هایمان را در مخزن پارک سر کوچه بگذاریم. قبل از این اتفاقات، تیم ما فکر می‌کرد توافق، حاصل شده و وقت اجرایی شدن تصمیمات است. اما هنوز گره‌ها و پیچیدگی‌هایی برای رسیدن به توافق نهایی وجود داشت. به همین خاطر تصمیم گرفتیم با اهالی کوچه یاسمن وارد گفت‌وگو شویم. از همان فرد معترض کوچه یاسمن خواهش کردیم جلسه‌ای ترتیب دهد تا با اهالی یاسمن مسئله را بررسی کنیم و نظر آن‌ها را هم بشنویم. خودمان هم به‌طور انفرادی با چند نفر از اهالی یاسمن دیدار و گفت‌وگو کردیم. آن‌ها با سطل زباله در کوچه‌شان مشکلی نداشتند، به شرط رضایت همسایه معترضی که مخزن درست روبه‌روی خانه‌اش قرار می‌گرفت.

جلسه‌ای که قرار بود اهالی یاسمن در آن شرکت کنند، هیچ‌وقت برگزار نشد و به‌جایش استشهادنامه‌ای که به امضای تعدادی از ساکنان کوچه رسیده بود، از طریق فکس به دستمان رسید:

«دبیر محترم انجمن شورایی محله اراج  
با سلام و تحیات،

احتراماً اینجانبان اهالی کوچه یاسمن و لاله غربی از شهرک ولی‌عصر به استحضار می‌رساند حدود چهار متر از در کوچه ده‌متری یاسمن، پیاده‌رو است و به‌علت پارک اتومبیل در دو طرف آن تردد اتومبیل به‌سختی صورت می‌گیرد (و مشابه آن در کوچه لاله غربی که به پارک اتومبیل شیب تند هم اضافه شده است)، و متأسفانه به‌کرات برای اتومبیل‌های عبوری تصادم پیش آمده است. لذا تقاضا داریم از نصب سطل زباله در این مکان خودداری شود. ساکنان

صحبت‌های اهالی، درباره جانمایی مخازن زباله



کردیم. نقش خودمان را شفاف بیان کردیم و تأکید کردیم که ما در این پروژه ذی‌نفع و تصمیم‌گیرنده نیستیم. علاوه بر این خبرنامه، ویژه‌نامه‌ای هم منتشر کردیم برای اهالی کوچه یاسمن که مشکل مستقیماً به آن‌ها مربوط نبود اما در حل مشکل تأثیرگذار بودند.

ما خبرنامه‌ها را توزیع کردیم و از محله خارج شدیم. آن زمان دیگر تصمیمی گرفته نشد اما ابعاد مسئله، گزینه‌های پیش‌رو و موانع آن برای کسانی که درگیرش بودند، روشن شد. حتی کسانی هم که فرصت و شرایط حضور پررنگ نداشتند، از طریق خبرنامه‌ها در جریان جزئیات مسئله قرار گرفته بودند. اتفاقی نیفتاد تا ماه‌ها بعد که دبیر شورایاری محله به ما زنگ زد و گفت خدمات شهری شهرداری آمده و مخازن زباله را با در نظر گرفتن دغدغه‌های ساکنان و توافقات صورت‌گرفته قبلی، نصب کرده و دیگر کسی آن‌ها را آتش نزده و جابه‌جا نکرده است. او معتقد بود که فرصت شنیده شدن صدای ساکنان و بررسی همه‌گزینه‌های موجود باعث شده آن‌ها جانمایی جدید مخازن زباله را بپذیرند.

۱. «یک قالب رایج از جانب شهرداری برای نشست‌های هم‌اندیشی ابلاغ شده بود. اهالی معمولاً یکی دو بار در سال دور هم جمع می‌شوند و صحبت می‌کنند و خروجی جلسه‌شان هم می‌شود فهرست طویلی از مطالبات و مشکلات، که این هم بدون اقدامی روی میز بخش‌های مختلف شهرداری می‌ماند یا به دست فراموشی سپرده می‌شود.»

«درست» را بگوییم. ما توضیح می‌دادیم که کار ما کمک به روشن شدن مسئله، فراهم کردن بستر گفت‌وگو، شناختن بازیگران و ذی‌نفعان، و کمک به تحلیل ریشه‌ها و موانعی بود که بر سر راه حل این مشکل وجود داشت. از این‌جای مسیر به بعد انتخاب گزینه‌ای مطلوب با تمام مزایا و معایبش به عهده خود ساکنان است.

برای خداحافظی ما از محله، خبرنامه سوم تولید شد. در خبرنامه آخر که خرداد ۹۱ منتشر شد، سیر تاریخی پروژه را دقیق توضیح دادیم. اینکه جلسات از کجا شروع شد، هر جلسه چه کارهایی انجام شد و بر سر چه تصمیم‌هایی توافق شد. گزینه‌های روی میز برای حل مشکل را توضیح دادیم و نوشتیم هر گزینه چه موانعی دارد که نمی‌تواند به مرحله اجرا برسد.

تمام تلاشمان را کردیم که روشن و واضح بگوییم که به توافق نرسیدن نه تنها به معنای شکست نیست بلکه خودش نقطه‌ای مهم در فرایند گفت‌وگو است. تمام موانعی را که بر سر توافق جمعی وجود داشت، در این خبرنامه به گوش اهالی رساندیم؛ باز خوردندان‌ها، تغییر نظرها و بدقولی‌ها. گفتیم قفل مشکل زباله کوچه پروین با کلید گفت‌وگو بین اهالی باز می‌شود، به شرطی که همه حاضر به گفت‌وگو باشند؛ اتفاقی که در این ماجرا به شکل مطلوب رخ نداد. ساکنان کشتی‌رانی، اهالی کوچه یاسمن و تعدادی از اهالی کوچه‌ی پروین عموماً در جلسات حضور نداشتند و نقشی ایفا نمی‌کردند.

توضیح دادیم که منابع هر پروژه محدود است. ما چند ماه به صورت داوطلبانه پروژه را پیش بردیم و بهتر است که از این پس ذی‌نفعان پروژه خودشان فرآیند رسیدن به تصمیم را به عهده بگیرند.

از کسانی که در روند پروژه همراهیمان کردند تشکر

محل ترجیح می‌دهند برای جلوگیری از مشکلات مذکور مسیر طولانی‌تری طی کنند و زباله‌های خود را در سطل‌های دورتری بریزند که امکان تردد کامیون شهرداری وجود دارد و از این بابت گلایه‌ای ندارند. البته اگر برخلاف میل ساکنان در این مکان سطل زباله‌ای تعبیه شود، مسئولیت هر نوع خسارتی متوجه شورایی محلی و شهرداری خواهد بود. مراتب بالا مورد تأیید ما امضاکنندگان ذیل می‌باشد...»

### خبرنامه سوم: خداحافظی

در طول شش‌هفت ماهی که در محله حضور داشتیم و این پروژه را پیش بردیم، بارها به صورت جمعی و اختصاصی با افراد و گروه‌های مختلف مذاکره کردیم. از عمر شش‌هفت ماهه پروژه، پنج ماه مشغول مذاکره با بازیگران مختلف دیگر با مسئله بودیم. موفق به دیدار با اهالی یاسمن و مدیران کشتی‌رانی نشدیم. چند ماه گذشته بود و به نظر می‌رسید انگار بنا نیست به توافق برسیم. در دوری تکراری افتاده بودیم و کار پیش نمی‌رفت، چون طرفین مسئله حاضر به گفت‌وگوی دسته‌جمعی نبودند. حدس زدیم که احتمالاً اینجا نقطه خروج ما از محله و پایان پروژه‌ی ما است. بین اعضای تیم خودمان کمی اختلاف نظر درباره ادامه دادن یا پایان کار وجود داشت. بعضی‌هایمان مطمئن نبودیم که باید خداحافظی کنیم یا نه. بالاخره به جمع‌بندی رسیدیم. قرار گذاشتیم همه یافته‌های پروژه را به دست اهالی برسانیم و از محله خارج شویم.

در روزهای پایانی پروژه که نیاز به تصمیم‌گیری و توافق بود، فشار زیادی از سوی اهالی به تیم ما وارد بود تا رأی نهایی را صادر کنیم. نگاه‌ها به سمت ما بود که حکم

## یادداشت تیم پروژه

پاسخ به چند پرسش بنیادین درباره زباله‌های اراج

مدتی بعد از اینکه تیم ما پروژه را تمام شده اعلام کرد و از محله خارج شد، اهالی بر سر جانمایی زباله‌ها به توافق رسیدند و تا اجرا شدن این جانمایی پیش رفتند. اتفاقی که در زمان حضور تیم ما در محله و در جلسات رخ نداد. همین هم پرسش‌هایی بنیادین برای ما ایجاد کرد؛ پرسش‌هایی درباره فرایندی که با جامعه محلی طی می‌شود و نگاه و انتظار خودمان از یک فرایند مشارکتی. در ادامه چند نمونه از این پرسش‌ها و جوابی را که ما به آن رسیده‌ایم، می‌خوانید:

### آیا آن همه جلسات، خبرنامه‌ها و صحبت‌های پشت‌پرده، نقشی در توافقتشان پس از خروج ما داشت؟

جلسات و اساساً زمان و روزهایی که تیم تسهیلگری در میان مردم محلی سپری می‌کنند، تأثیرگذار هستند. حتی اگر به نظر بیاید که کاری از پیش نمی‌رود. پیامدهای خوب یا بد حضور فعال یک تیم، ممکن است ناملموس و غیرمستقیم باشد یا بعدتر ظاهر شود. بنابراین هیچ جایی از حضور در میدان را نمی‌توان سهل و دست‌کم گرفت. همچنین این تأثیر را نمی‌توان کمی کرد و اندازه گرفت. نمی‌توان برای تعداد جلسات و مقدار زمانی که فرایند را به نتیجه خواهد رساند عدد و رقمی گفت.

نکته دیگر اینکه نباید فراموش کرد که جامعه محلی، پویا است و لابه‌لای زمان‌هایی که در محل هستیم، فعل و انفعالات اجتماعی همواره در جریان است. این امر هم برای طول مدت فعالیت ما در یک محل صدق می‌کند و هم پس از خروج ما از آن نقطه.

### آیا امکان دارد پس از خروج ما نیز فرایند ادامه داشته باشد؟

همانطور که قبلاً اشاره شد، جامعه محلی «پویا» است. اگر تیم تسهیلگری در زمان حضورش در محل توانسته باشد گروه‌های مختلف را درگیر فرایند تحلیل و تأمل کند، این وصل‌بودن با خروج تیم تسهیلگری قطع نمی‌شود. شاید اساساً تیم تسهیلگری باید با این نگاه به کار خود در محله مشغول باشد که قرار نیست کل اثر عملکردشان در حین بودنشان در میان اهالی دیده شود، بلکه عمیق‌ترین اثرات کار اتفاقاً بعدتر بروز خواهد کرد. چون قاعدتاً نفوذ اثر به اعماق جامعه محلی زمان بر است.

### آیا به واسطه خروج ما، خلأیی احساس شد که برای پرکردنش اهالی خود دست‌به‌کار شدند؟

بسیاری از نقش‌های مؤثر در اجتماعات کوچک و بزرگ، آن‌هایی هستند که به چشم نمی‌آیند (البته تا زمانی که در میان آن اجتماع هستند). شاید تسهیلگری هم یکی از همین نقش‌ها باشد. شاید اقدامات مختلف تیم تسهیلگری به تدریج زمینه گفت‌وگو، درک متقابل، کوتاه‌آمدن، یافتن درک مشترک، کنارآمدن و توافق را در محله تقویت می‌کند؛ اقداماتی مثل برای برقراری ارتباط برقرارکردن افراد و اقشار مختلف محله، دقت به اینکه حتی امکان صدای کسی نشنیده نماند و تلاشش برای دیده شدن و تحلیل شدن مسائل درهم‌تنیده از زوایای گوناگون.

## فرایندی که ادعای تسهیلگری آن را داریم، چه زمانی به پایان می‌رسد؟ باید چه اتفاقی بیفتد تا فرایند را تجربه‌ای موفق قلمداد کنیم؟

تیم تسهیلگری باید در بین خودشان به فهم یکسانی از مأموریتشان و معیارهای موفق شدن آن برسند. این معیارها می‌توانند کمک کنند که درباره‌ی ماندن یا رفتن تصمیم بگیرند. چه بسا یکی از عوامل مهم برای رضایت اعضای تیم از کار، فارغ از نتیجه‌ی نهایی آن، همین امر باشد؛ یعنی داشتن درک مشترک از اینکه چه زمانی کار اتمام یافته تلقی می‌شود.

باز هم لازم است که اعضای تیم تسهیلگری بدانند که از خودشان چه انتظاراتی دارند. شاید بتوان این انتظارات را به اثرات کوتاه و بلندمدت تقسیم کرد یا اثرات حداقلی و حداکثری. در هر صورت کار تسهیلگران، نه الزاماً با نتایجی که جامعه‌ی محلی به آن می‌رسد، بلکه به واسطه‌ی نوع فرایند اجتماعی‌ای تعریف می‌شود که در پی آن نتایج حاصل می‌شوند.

به خاطر همین تأمل‌ها و بازنگری‌ها بود که در تجربه‌ی اول تسهیلگری ما، جریان‌های محلی به نقطه‌ی عطفی در مسیر حرکت مؤسسه تبدیل شد؛ حرکتی به سمت رویکرد مشارکتی با ابزارهای مشارکتی، حتی اگر ظاهر امر، از شکست خوردن ما در رساندن اهالی به نقطه‌ی وفاق حکایت می‌کرد.

سیدبابک موسوی نژاد



جلسات داخلی آماده‌سازی گروه تسهیلگران، برای کار میدانی

نشست دوم



## بازخورد یکی از اهالی

### روایت آقای آگاه

حدود ۷ سال از انجام پروژه مربوط به جانمایی سطل‌زباله‌های کوچه پروین می‌گذرد. همانطور که در روایت پروژه آمده است در انتهای پروژه و حضور تیم ما در محله سطل‌های زباله جاگذاری نشدند و توافق قطعی و نهایی در خصوص جاگذاری سطل‌ها صورت نگرفت. پروژه ما با نشان دادن گره‌ها و مسائل پیش رو و اطلاع‌رسانی آن به اهالی پایان یافت.

برای تیم ما تا مدتی بعد از انجام پروژه این دغدغه باقی بود که حس و حال ساکنان نسبت به اتفاقی که افتاد چیست و از دید آنها آیا فرآیند طی شده مفید و قابل قبول بوده است؟ حدود یکی دو سال بعد از زبان آقای کاشانی دبیر شورایی محله اراج، شنیدیم که مشکل سطل زباله در کوچه پروین حل شده و ساکنان به تفاهم نانوشته‌ای رسیده‌اند. آقای کاشانی معتقد بود در طی پروژه همه ساکنان فهمیده‌اند که مساله چیست و همه گزینه‌ها مطرح شد و صدای اهالی و نقطه نظراتشان شنیده شد. این موضوع باعث شد که بعد از کارگذاشتن سطل‌های جدید توسط شهرداری، بر اساس معیارها و ملاحظات موجود، اعتراضی صورت نگیرد و مورد قبول اهالی قرار گیرد.

بعد از آن صحبت‌ها، آقای کاشانی در چند سال گذشته از آن پروژه به عنوان یک کار خوب و موفق در بین کارهایی که در محله اراج انجام شده یاد می‌کرد اما تیم پروژه همچنان دوست داشت ببیند که حس و حال اهالی علاوه بر آقای کاشانی نسبت به آن کار چه بوده است.

در پروژه اخیری که موسسه در محله با موضوع «همراهی کارگروهی برای کم کردن اثرات نامطلوب بیمارستان نیکان بر محله» در سال ۹۶ انجام می‌داد یکی

از ساکنان کوچه پروین با نام آقای آگاه نیز که در پروژه سطل‌های زباله نیز نقش داشت، جزو حاضران بود. در این پروژه او یکی از فعال‌ترین و پای کارترین افراد گروه بود. از حدود ۳۰ جلسه‌ای که با این کارگروه داشته‌ایم تنها یکی دو جلسه غیبت داشته است و هر کاری از دستش بر می‌آمد برای پیش بردن کارها انجام می‌داد. در یکی از جلسات این کارگروه بعد از اینکه جلسه‌مان تمام شد و ما مشغول جمع‌آوری سفره‌ها و وسایل بودیم آقای آگاه داشت برای یکی دو نفر از اعضای کارگروه، که معمولاً درباره این شیوه کار و نتیجه بخش بودن آن سوال می‌پرسند، ماجرای پروژه سطل زباله را تعریف می‌کرد که ما هم هنگام جمع‌آوری وسایل بخش‌هایی از آن گفت‌وگو به گوشمان خورد. آقای آگاه (نقل به مضمون) می‌گفت که آن پروژه، تجربه موفق برای ایشان بوده و باعث شد مشکل زباله کوچه پروین حل شود. او می‌گفت حضور این تیم باعث شد که مساله و دلایل آن برای همه اهالی روشن شود و این اتفاق به حل مسئله کمک کرد. به همین خاطر از جمع می‌خواست که به این مسیر اعتماد کنند و با آن همراهی کنند.



- بررسی روند به وجود آمدن مساله زباله در کوچه پروین
- بازنگری و اصلاح معیارهای پیشنهادی اهالی برای نصب مخزن
- جانمایی اولیه مخازن زباله روی ماکت کوچه

## مهر

**۲۵ مهر**  
دعوت از مدیران  
ساختمان برای شرکت  
در جلسه از طریق  
توزیع دعوتنامه

## آبان

**۵ آبان**  
اولین خبرنامه  
اطلاع رسانی کوچه پروین  
منتشر و بین مدیران  
ساختمان ها توزیع شد.

## ۷ آبان

برگزاری دومین نشست  
هم اندیشی مکان یابی  
مخازن زباله با حضور  
۱۸ نفر

اعلام نتیجه مذاکره  
توسط تیم مذاکره کننده:  
درمورد موافقت  
پلاک های ۱۱ و ۱۳ با نصب  
مخزن

## آذر

دعوت به همکاری  
شورایاری محله اراج  
از موسسه اندیشه  
انسان شهر برای حل  
مسئله مخازن کوچه  
پروین

**۲۵ مهر**  
اطلاع رسانی  
برگزاری نشست  
هم اندیشی و  
دعوت از اهالی  
کوچه برای شرکت  
در آن از طریق  
نصب بنر در کوچه

عکس برداری از  
ساختمان های  
کوچه پروین  
برای تولید ماکت

استخراج  
معیارهای  
قانونی شهرداری  
برای نصب  
مخزن زباله

استخراج معیارهای  
جانمایی مخزن زباله بر  
اساس اصول علمی و  
زیبایی شناختی

ساخت ماکت  
کوچه بر اساس  
نقشه تولید شده  
در نشست اول

مذاکره تعدادی از  
شرکت کنندگان نشست  
به همراه دبیر شورایاری  
محله با ساکنان پلاک  
۱۱ و ۱۳ برای جلب  
موافقت ایشان با نصب  
مخزن زباله

## ۲۲ آبان

انتشار و توزیع دومین خبرنامه اطلاع رسانی کوچه  
پروین به همه اهالی کوچه:  
تلفن برگزارکنندگان جلسه در اختیار اهالی  
کوچه قرار گرفت تا در مورد مکان مخازن زباله  
بازخورد دهند.

## ۵ آذر

هیچ بازخوردی در  
مورد مکان قرارگیری  
سطل ها، که در  
خبرنامه اطلاع رسانی  
شده بود، از طرف  
اهالی دریافت نشد.

## ۳۰ مهر

برگزاری اولین نشست  
هم اندیشی برای  
مکان یابی مخازن زباله  
کوچه پروین با حضور ۱۲  
نفر در حسینیه محله

- نقشه کوچه پروین و موقعیت سابق مخازن زباله
- تعیین معیارهای جانمایی مخازن توسط شرکت کنندگان جلسه
- ارائه پیشنهاداتی برای حل مشکل مخازن
- تعیین تاریخ جلسه بعدی: ۷ آبان

اعلام عدم تمایل اهالی  
کوچه یاسمن برای شرکت  
در جلسه از سوی آقای فتاح

پیگیری تلفنی از  
آقای فتاح برای  
برگزاری جلسه  
اختصاصی کوچه  
یاسمن

## بهمین

### ۲۲ دی

بازدید فنی از کوچه پروین با  
حضور دبیر شورایی محله،  
نماینده خدمات شهری  
و ۶ نفر از اهالی کوچه پروین

پیگیری  
برای جلسه  
اختصاصی  
کشتیرانی توسط  
آقای کاشانی

گفت‌وگوی تلفنی با آقای  
موسوی (مدیر ساختمان  
کشتیرانی) برای هماهنگ  
کردن زمان جلسه  
اختصاصی کشتیرانی

## دی

### ۲۰ آذر

- مطلع شدن از نارضایتی پلاک ۱۱ و ۱۳  
- مطلع شدن از نارضایتی اهالی کوچه یاسمن  
در مورد استقرار سطل در این کوچه

مراجعه تیم موسسه اندیشه انسان‌شهر با  
حضور در کوچه پروین و گفت‌وگو با تک‌تک  
ساختمان‌ها برای دریافت نظر ایشان در مورد  
محل‌های پیشنهادی مخازن

### مقدمه

روایت خطی پروژه  
یادداشت تیم پروژه  
سیر خطی پروژه

گفتگوی مشترک آقایان  
موسوی و تهرانی آقای  
کاشانی برای هماهنگ  
کردن جلسه اختصاصی  
کشتیرانی  
پیشنهاد موکول کردن  
جلسه اختصاصی  
کشتیرانی به برگزاری  
سلسه جلسات آموزشی  
و فرهنگ‌سازی در مجتمع  
کشتیرانی

تماس آقای  
کاشانی با آقای  
تهرانی (عضو  
هیأت مدیره  
کشتیرانی) برای  
هماهنگ کردن  
جلسه اختصاصی  
کشتیرانی

اعلام آمادگی آقای تهرانی  
برای هماهنگ کردن جلسه

### ۲۱ دی

برگزاری جلسه اختصاصی  
با ساکنان پلاک ۱۱ و ۱۳  
منوط کردن استقرار سطل  
مقابل پلاک ۱۱ و ۱۳ منوط به  
حل مشکل زباله کشتیرانی

### ۲۱ دی

تماس تلفنی با  
مدیران ساختمان‌ها  
و سایر اهالی  
شرکت‌کننده در  
جلسات و دعوت  
برای حضور در بازدید  
فنی از کوچه‌های  
پروین و یاسمن

### ۲۱ دی

برگزار نشدن جلسه  
اختصاصی کوچه  
یاسمن به دلیل  
عدم حضور ساکنان

هماهنگی با آقای  
احمدی (نماینده  
خدمات شهری) و آقای  
کاشانی (دبیر شورایی  
محله) برای ترتیب دادن  
بازدید فنی از کوچه و  
امکان‌سنجی نصب  
سطل

عملیات احداث  
کانال فاضلاب  
در کوچه پروین  
به مدت یک ماه

### ۲۰ آذر

توزیع خبرنامه در کوچه  
یاسمن و گفت‌وگو  
با اهالی برای دریافت  
بازخورد ایشان  
نسبت به مکان‌های  
پیشنهادی مخازن



اسفند

<p>- گفتگو با دو نفر از اهالی: در صورت موافقت آقای فتاح مخالفتی با نصب سطل نداریم</p> <p>- گفتگو با آقای فتاح: ساکنان با نصب سطل مخالفتند و قرار است استشهادنامه‌ای برای انعکاس نظر ساکنان تهیه کنیم</p>	<p>۱۸ بهمن مراجعه به کوچه یاسمن برای گفت‌وگو در خصوص نصب سطل در کوچه یاسمن</p>
<p>رد ایراد فنی مطرح شده و اعلام اینکه ابعاد ماشین حمل زباله مشکلی برای خودروهای پارک شده ایجاد نمی‌کند.</p>	<p>تماس تلفنی با دبیر شورایی محله توسط اندیشه انسانشهر و انعکاس دغدغه اهالی کوچه یاسمن در خصوص تنگی کوچه و ابعاد ماشین حمل زباله</p>

<p>۲۲ بهمن تماس تلفنی با آقای تیم موسسه اندیشه انسانشهر</p>	<p>مراجعه به کوچه لاله غربی برای گفتگو در خصوص نصب مخزن در کوچه یاسمن</p> <p>اهالی کوچه لاله غربی یا در منزل نبودند و یا حاضر به گفت‌وگو نشدند</p>
<p>۲۳ بهمن دریافت استشهادنامه اهالی کوچه یاسمن مبنی بر مخالفت با نصب سطل در این کوچه</p>	<p>تماس تلفنی آقای فتاح با تیم موسسه اندیشه انسانشهر</p> <p>اعلام اینکه ساکنان مخالفتی با سطل ندارند و تنها نگران تنگی کوچه و آسیب دیدن ماشین‌های پارک شده به دلیل عبور ماشین حمل زباله هستند</p> <p>اعلام مخالفت ساکنان کوچه یاسمن در مورد نصب سطل و تهیه استشهادنامه در این خصوص از سوی آقای فتاح</p>

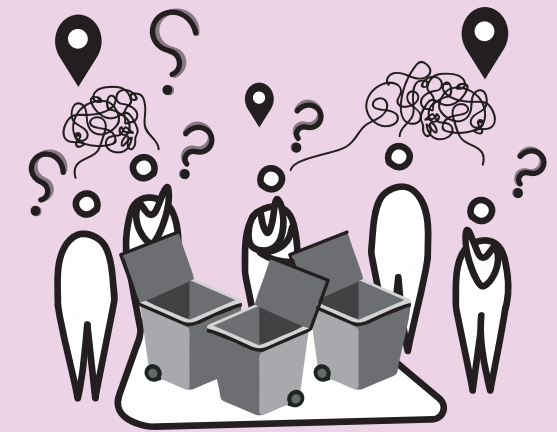
گفتگوی آقای فتاح با شورایی محله اراج  
اعلام موافقت ضمنی آقای فتاح با نصب مخزن در کوچه یاسمن

ارديبهشت

فروردين

چاپ خبرنامه سوم و خروج تيم موسسه انديشه انسان شهر از  
فرايند حل مساله زباله كوچه پروين

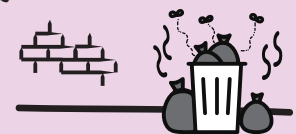




## خلاصه پروژه

مسئله زباله‌های کوچه پروین این بود: جای‌جای کوچه به محل تجمع زباله تبدیل شده بود. با اینکه در این کوچه مخازن زباله وجود داشت؛ اما به گفته خودشان تعدادشان به مرور زمان کمتر می‌شد. اهالی کوچه این سطل‌ها را از جلوی ساختمان‌هایشان جابه‌جا و در وسط خیابان رها می‌کردند یا به همراه زباله‌هایشان می‌سوزاندند.

به درخواست شورایی محله اراج، موسسه انسانشهر تسهیلگری فرآیند جانمایی این مخازن را به‌عهده گرفت. در این فرآیند تلاش کردیم با کسانی که بهره‌مندان اصلی پروژه بودند ارتباط برقرار کنیم و آن‌ها را به شکل‌های مختلف در فرآیند دخیل کنیم. به‌همین خاطر در نشست‌های هم‌اندیشی با ساکنان کوچه، اهالی مکان‌های پیشنهادی مناسب برای قرار گرفتن مخازن را روی ماکت کوچه مشخص کردند و مزایا و معایب آن‌ها را بررسی کردند. در این مسیر تلاش داشتیم تا تصمیمی که گرفته می‌شود به ضرر ساکنین غایب در جلسات تمام نشود. به‌همین دلیل تا حد ممکن و از راه‌های مختلف بازیگران درگیر با مسئله را در جریان فرآیند قرار دادیم. بازدید میدانی برای بررسی مکان‌های پیشنهادی، جلسات گفت‌وگو و مذاکره با همسایگان و همچنین انتشار سه شماره خبرنامه محلی از جمله اقداماتی بود که در اجرای کار صورت گرفت.



اندیشه انسانشهر

ensanshahr.org