

مدیریت تعارضات اجتماعی

در بافتهای ناکارآمد شهری

مهدیه پورشاد

آذر ۱۴۰۴

فهرست مطالب

- تعریف تعارض
- تعارض اجتماعی
- نظریه های و دیدگاه ها



فهرست مطالب

- انواع تعارض
- راه حل‌ها
- تجارب حاضرین

مفهوم تعارض

تعریف عمومی تعارض

در ادبیات علوم اجتماعی، تعارض به‌عنوان وضعیتی تعریف می‌شود که در آن دو یا چند فرد، گروه یا کنشگر اجتماعی، اهداف، منافع، ارزش‌ها یا ادراک‌های ناسازگار دارند و هر یک تلاش می‌کند موقعیت خود را حفظ یا تقویت کند.



تعریف از دیدگاه جامعه‌شناسی

لوئیس کوزر (Lewis A. Coser) تعارض را این‌گونه تعریف می‌کند: تعارض، مبارزه‌ای است بر سر ارزش‌ها، جایگاه‌ها، قدرت و منابع (کمیاب) که در آن اهداف طرفین نه‌تنها کسب منافع، بلکه تضعیف یا حذف رقیب است. کوزر تأکید می‌کند که تعارض **پدیده‌ای طبیعی و اجتناب‌ناپذیر** در هر ساختار اجتماعی است و الزاماً کارکرد منفی ندارد.



دیدگاه کارکردگرایانه

در رویکرد کارکردگرایانه، تعارض به‌عنوان یک مکانیزم اصلاحی در نظر گرفته می‌شود.

رالف دارندورف (Ralf Dahrendorf) معتقد است:

تعارض از نابرابری در توزیع قدرت و اقتدار ناشی می‌شود و موتور تغییر اجتماعی است از این منظر، نبود تعارض نشانه سلامت جامعه نیست، بلکه ممکن است نشانه سرکوب یا سکون اجتماعی باشد.



دیدگاه روانشناسی اجتماعی

در روان‌شناسی اجتماعی، تعارض زمانی شکل می‌گیرد که ادراک افراد از منافع متضاد فعال شود، حتی اگر تضاد واقعی وجود نداشته باشد.

مورتون دویچ (Morton Deutsch) می‌گوید: تعارض زمانی رخ می‌دهد که کنشگران اهداف خود را ناسازگار یا غیرقابل‌جمع تصور کنند. در این تعریف، «ادراک» نقش کلیدی دارد؛ یعنی تعارض لزوماً عینی نیست، بلکه می‌تواند ذهنی و تفسیری باشد.

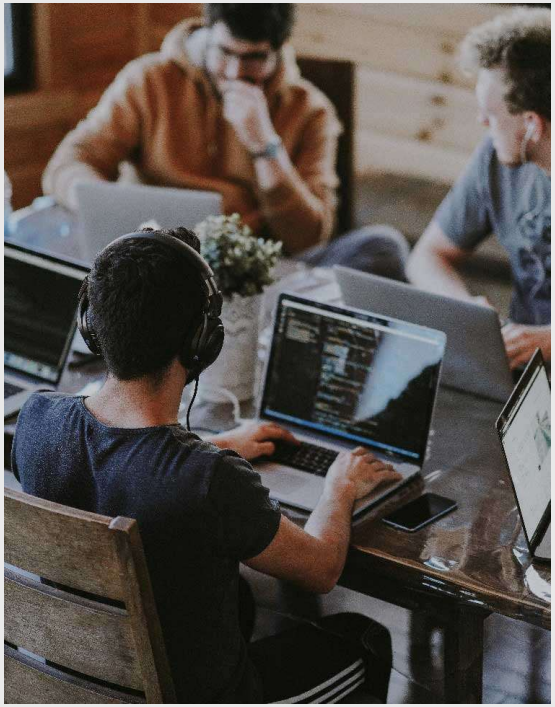


دیدگاه تلفیقی ساختار–کنش

پیر بوردیو،(Pierre Bourdieu) تعارض را نه صرفاً نزاع آشکار یا رقابت اقتصادی، بلکه نتیجه اختلاف در دسترسی و کنترل انواع سرمایه‌ها و موقعیت اجتماعی می‌داند:

- سرمایه‌ها می‌توانند اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی یا نمادین باشند.
- هر فرد یا گروه برای حفظ یا افزایش موقعیت خود در میدان اجتماعی تلاش می‌کند.
- تعارض، بخشی طبیعی از میدان اجتماعی و سازوکار تولید و بازتولید قدرت است.

به بیان ساده: وقتی گروه‌ها یا افراد به منابع اجتماعی و موقعیت‌ها به‌صورت نابرابر دسترسی دارند، تعارض شکل می‌گیرد؛ حتی اگر به ظاهر نزاع آشکار نباشد.





براساس تعاریف و دیدگاه‌ها

- تعارض یک پدیده **اجتماعی، ساختاری و تعاملی** است.
- از تفاوت منافع، ارزش‌ها، قدرت یا ادراک‌ها ناشی می‌شود.
- می‌تواند هم پیامدهای منفی و هم کارکردهای مثبت داشته باشد.
- مبتنی بر نابرابری است.
- امری ساختاری و دائمی است.

تعارض اجتماعی

تعارض اجتماعی زمانی مطرح می‌شود که:

کنشگران فردی به **سطح گروهی یا نهادی** ارتقا پیدا می‌کنند. ساختارها و روابط اجتماعی را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

دیدگاه روانشناسی اجتماعی

چارلز رایت میلز (C. Wright Mills) تعارض اجتماعی را نتیجه‌ی نابرابری‌های ساختاری می‌داند و معتقد است، تعارض اجتماعی بازتاب تضاد منافع میان گروه‌های اجتماعی در بستر قدرت و ساختارهای اجتماعی است.

دیدگاه جامعه‌شناسی معاصر

تعارض اجتماعی فرآیندی است که در آن گروه‌های اجتماعی بر سر منافع، منابع، ارزش‌ها، هویت یا قدرت، در شرایط نابرابر ساختاری، وارد کنش متقابل تنش‌آمیز می‌شوند. این تعریف بر سه عنصر تأکید دارد:

- گروهی بودن تعارض
- ساختاری بودن ریشه‌ها
- نقش قدرت و نابرابری

تعارض اجتماعی و احساس محرومیت

تد رابرت گِر (Ted Robert Gurr) در نظریه «محرومیت نسبی» بیان می‌کند: زمانی که فاصله میان انتظارات مردم و واقعیت‌های زندگی افزایش یابد، زمینه تعارض اجتماعی و حتی خشونت فراهم می‌شود.

این دیدگاه برای تحلیل تعارض در سکونتگاه‌های ناکارآمد بسیار کلیدی است.

تعارض اجتماعی از دیدگاه بوردیو

شامل: تنش‌ها و رقابت‌های ناشی از نابرابری در دسترسی به سرمایه‌ها و قدرت اجتماعی در یک میدان مشخص است.

ویژگی‌های کلیدی:

ساختاری و زمینه‌محور: تعارض محصول ساختارهای اجتماعی است، نه صرفاً رفتار فردی.

نمادین و فرهنگی: بسیاری از تعارض‌ها بر اساس شناخت اجتماعی و ارزش‌های نمادین شکل می‌گیرند، نه فقط منابع مادی.

مداوم و ضمنی: تعارض اجتماعی ممکن است آشکار نباشد، اما در تمام میدان‌های اجتماعی جریان دارد.

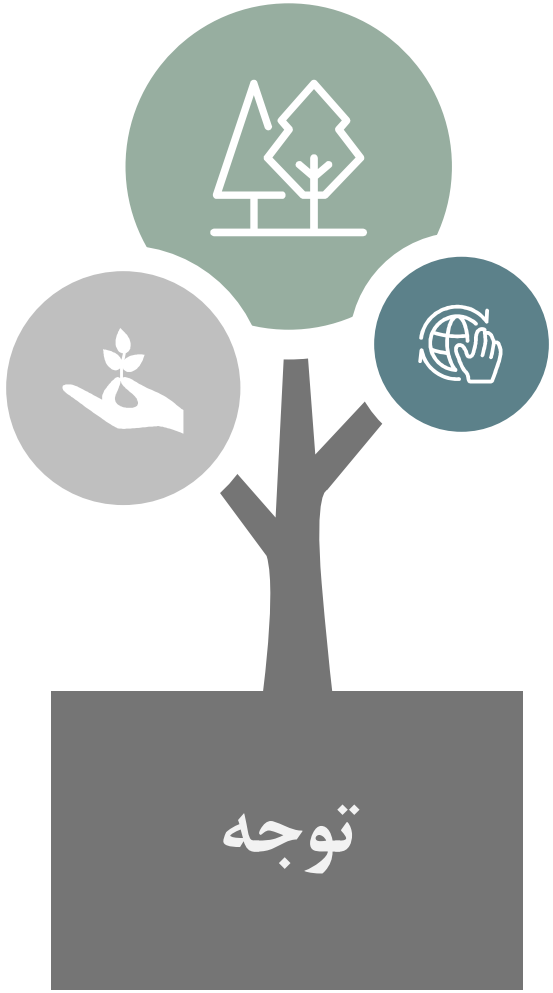
بازتولید قدرت: تعارض وسیله‌ای است برای بازتولید یا تغییر سلسله‌مراتب قدرت اجتماعی.

- در یک سکونتگاه ناکارآمد، گروهی از ساکنان با تجربه و دارای شبکه‌های اجتماعی قوی‌تر ممکن است **به منابع زمین و خدمات شهری** دسترسی پیدا کنند، در حالی که گروه‌های جدید یا فاقد سرمایه‌های اجتماعی مشابه، **حس محرومیت و نابرابری** پیدا می‌کنند و این **تعارض اجتماعی ضمنی** شکل می‌گیرد.

انواع تعارض

با رویکرد اجتماعی و توسعه‌ای

در پروژه‌های توسعه‌ای
سکونتگاه‌های ناکارآمد،
شناخت نوع تعارض و انتخاب
راهکار مناسب، تفاوت بین
موفقیت و شکست پروژه را
رقم می‌زند.



1 در پروژه‌های توسعه‌ای، تعارض یک پدیده تک‌بعدی نیست.

2 جامعه شبکه‌ای از تعارض‌های فردی، گروهی، ارزشی و ساختاری است.

3 که تنها با رویکرد اجتماعی و مشارکتی قابل مدیریت است.

انواع تعارض

سطح	نوع	تعریف	پیامد (در صورت حل نشدن)
۱	تعارض درون‌فردی	تعارض درون‌فردی زمانی رخ می‌دهد که فرد با دو خواسته، ارزش یا نقش متضاد روبه‌رو می‌شود و قادر به انتخاب آسان نیست.	اگر تعارض‌های درون‌فردی مدیران و کارشناسان حل نشود، به تصمیم‌های متناقض یا غیرشفاف منجر می‌شود.
۲	تعارض بین‌فردی	این نوع تعارض بین دو فرد به‌دلیل تفاوت در نگرش، منافع یا سبک ارتباطی شکل می‌گیرد.	این تعارض‌ها اغلب سطحی به نظر می‌رسند، اما اگر حل نشوند، می‌توانند به تعارض گروهی تبدیل شوند.
۳	تعارض درون‌گروهی	تعارضی که در داخل یک گروه اجتماعی واحد رخ می‌دهد.	ادیده گرفتن این تعارض باعث می‌شود تصور شود «محله یک‌صداست»، درحالی‌که چنین نیست.
۴	تعارض بین‌گروهی	تعارضی که میان دو یا چند گروه اجتماعی با منافع یا هویت متفاوت شکل می‌گیرد.	این نوع تعارض معمولاً ساختاری و پایدار است و به قدرت و نابرابری گره خورده است.
۵	تعارض ارزشی و فرهنگی	تعارضی که ریشه در تفاوت ارزش‌ها، هنجارها و سبک زندگی دارد، نه لزوماً منافع مادی	نیازمند گفت‌وگوی فرهنگی است.
۶	تعارض منافع	تعارضی که ناشی از رقابت بر سر منابع محدود است	این همان تعارضی است که کوزر آن را ناشی از کمیابی منابع می‌داند. (رقابت بر سر زمین، خدمات شهری، غرامت یا فرصت‌های شغلی پروژه)
۷	تعارض ساختاری	تعارضی که ناشی از ساختارهای نابرابر اجتماعی، اقتصادی یا نهادی است.	مزمن، پایدار و به‌سادگی با مداخله کوتاه‌مدت حل نمی‌شود (حذف ساکنان سکونتگاه‌های ناکارآمد از فرآیند برنامه‌ریزی شهری)
۸	تعارض آشکار و پنهان	تعارض آشکار (اعتراض، تجمع، درگیری علنی) تعارض پنهان (بی‌اعتمادی، مقاومت خاموش، عدم همکاری با پروژه)	تعارض پنهان اگر نادیده گرفته شود، دیر یا زود آشکار می‌شود
۹	تعارض مولد و بازدارنده	تعارض مولد (باعث اصلاح، افزایش گفت‌وگو و بهبود تصمیم‌گیری) تعارض باردارنده (منجر به خشونت، تخریب روابط و شکست پروژه)	افزایش تنش و ناامنی


راه‌حل‌های
مقابله با ایجاد تعارض اجتماعی در
پروژه‌های توسعه‌ای



پروژه‌های توسعه‌ای (به‌ویژه در سکونتگاه‌های ناکارآمد) اگر بدون توجه به ابعاد اجتماعی اجرا شوند، اغلب به تولید تعارض، مقاومت و شکست پروژه منجر می‌شوند. بنابراین راه‌حل‌ها باید **پیشگیرانه، مشارکتی و نهادی** باشند

جلب مشارکت ذی‌نفعان از مرحله‌ی قبل از اجرا

01

یکی از اصلی‌ترین دلایل تعارض اجتماعی، حذف ساکنان از فرایند تصمیم‌گیری است. مشارکت نباید صوری یا نمایشی باشد، بلکه باید واقعی و مؤثر باشد.

اقدامات عملی

- شناسایی ذی‌نفعان مستقیم و غیرمستقیم
- برگزاری جلسات مشورتی پیش از طراحی پروژه
- دخالت دادن نمایندگان محلی در تصمیمات کلیدی

ارزیابی اثرات اجتماعی پروژه

02

همان‌طور که پروژه‌ها ارزیابی زیست‌محیطی دارند، باید **ارزیابی اثرات اجتماعی** نیز داشته باشند.

مواردی که باید بررسی شود:

آیا پروژه منجر به جابه‌جایی جمعیت می‌شود؟
چه گروه‌هایی بیشترین آسیب را می‌بینند؟
پیامدهای پروژه بر روابط اجتماعی چیست؟
پیامدهای پروژه بر درآمد و اقتصاد محلی چیست؟

و...

شفافیت و اطلاع‌رسانی مستمر

03

ابهام، شایعه و بی‌اطلاعی، تعارض را تشدید می‌کند.

اقدامات

- توضیح صادقانه اهداف، مراحل و پیامدهای پروژه
- اطلاع‌رسانی به زبان ساده و قابل فهم
- پاسخ‌گویی به نگرانی‌های ساکنان

بسیاری از تعارض‌ها نه از خود پروژه، بلکه از «بی‌خبری مردم» شکل می‌گیرند.

جبران منصفانه خسارت‌ها و تضمین معیشت

04

در پروژه‌هایی که منجر به تخریب یا جابه‌جایی می‌شوند، مسئله فقط خانه نیست؛ **زندگی و معیشت** افراد تحت تأثیر قرار می‌گیرد.

راه‌حل‌ها:

- پرداخت غرامت عادلانه و به‌موقع
- جایگزین‌های شغلی یا حمایتی
- تضمین بازگشت یا اسکان مناسب

استفاده از میانجی‌های اجتماعی مورد اعتماد

05

در بسیاری از سکونتگاه‌ها، اعتماد به نهادهای رسمی پایین است. حضور میانجی‌های اجتماعی می‌تواند شکاف را پر کند.

میانجی‌ها می‌توانند باشند

- معتمدین محلی
- شورای محله
- سازمان‌های مردم‌نهاد
- تسهیل‌گران اجتماعی

06

تقویت سرمایه اجتماعی و اعتماد نهادی

پروژه‌های توسعه‌ای اگر همراه با اعتمادسازی نباشند، حتی پروژه‌های موفق فنی نیز با شکست اجتماعی مواجه می‌شوند.

اقدامات:

- استمرار ارتباط با ساکنان
- عمل به وعده‌ها
- مشارکت دادن مردم در نظارت بر پروژه

07

رویکرد تدریجی به‌جای مداخله‌های ضربتی

مداخله‌های ناگهانی و از بالا به پایین، بیشترین میزان تعارض را ایجاد می‌کنند.

راه‌حل:

- اجرای مرحله‌ای پروژه‌ها
- پایلوت‌های کوچک قبل از اجرای کامل
- اصلاح پروژه بر اساس بازخورد اجتماعی

نهادینه‌سازی مدیریت تعارض در سیاست‌گذاری شهری

مدیریت تعارض نباید واکنشی باشد؛ باید جزئی از ساختار حکمرانی شهری شود.

08

اقدامات کلان

- ایجاد واحد مدیریت اجتماعی پروژه‌ها
- آموزش مدیران و مجریان پروژه
- تدوین دستورالعمل‌های مشارکت اجتماعی



برنامه ی مدیریت
سکونتگاههای ناکارآمد

تعارضات و راهکارها

انواع تعارض و راهکارها



نوع تعارض	آثار و پیامد	مثال عملی در سکونتگاه‌های ناکارآمد	راهکار مدیریتی
درون‌فردی	تصمیم‌گیری متناقض، تأخیر در اجرای پروژه	مدیر پروژه نگران اجرای سریع پروژه است اما می‌داند ممکن است ساکنان آسیب ببینند	جلسات حل مسئله فردی، مشاوره و تصمیم‌گیری تیمی
بین‌فردی	کاهش اعتماد، کندی پیشرفت پروژه	اختلاف بین نماینده شهرداری و معتمد محلی بر سر نحوه اجرای پروژه	میانجی‌گری، گفت‌وگوی مستقیم، تعریف نقش‌ها و وظایف شفاف
درون‌گروهی	تعارض داخلی، مقاومت گروهی	ساکنان یک محله مخالف و موافق پروژه تقسیم می‌شوند	جلسات مشارکتی محله‌ای، شناسایی نگرانی‌ها و مصالحه داخلی
بین‌گروهی	تجمع، اعتراض، رسانه‌ای شدن	ساکنان سکونتگاه با نهادهای رسمی یا ساکنان مناطق مرفه شهر	مشارکت همه ذی‌نفعان، جلسات مشورتی و میانجی اجتماعی
ارزشی/فرهنگی	کاهش پذیرش پروژه	مخالفت ساکنان با معماری یا تغییر کاربری پروژه به دلیل ناسازگاری با فرهنگ محلی	تعدیل طراحی با مشارکت فرهنگی، گفت‌وگوی فرهنگی، آموزش و اطلاع‌رسانی
منافع	خشونت یا درگیری، مقاومت	رقابت بر سر زمین، غرامت، دسترسی به خدمات	جبران منصفانه، توافق نامه‌های رسمی، شفافیت در تخصیص منابع
ساختاری	تعارض مزمن، بی‌اعتمادی	حذف ساکنان از تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی شهری	توانمندسازی اجتماعی، مشارکت واقعی در تصمیم‌گیری، میانجی‌گری نهادی
آشکار/پنهان	پروژه با شکست مواجه می‌شود یا تأخیر پیدا می‌کند	تجمع مقابل دفتر پروژه (آشکار) یا عدم همکاری در ساخت‌وساز (پنهان)	نظارت مستمر، شناسایی و کاهش تعارض پنهان از طریق گفت‌وگوی منظم
مولد/بازدارنده	اصلاح فرآیند، بهبود تصمیم‌گیری	اعتراض سازنده برای بهبود طراحی پروژه (کارکردی)	گوش دادن فعال، پذیرش انتقاد سازنده، اصلاح پروژه
	تخریب، افزایش هزینه و تنش	اعتراض خشونت‌آمیز بدون هدف اصلاحی (ناکاره‌ای)	پیشگیری، گفت‌وگو، مشارکت پیش از اجرا، جبران خسارت



بحث و گفتگو

تجارب

شرکت کنندگان محترم حاضر در نشست تجارب خود را در مواجه با تعارضات اجتماعی به اشتراک بگذارید

THANK YOU

Mahdieh Pourshad
E_Mail: m _ pourshad @ yahoo.com
Phone: 09122238907
@exchange4peace