

پنجمین
همایش ملی
مدیریت مصرف آب

نشست تخصصی

سومین
همایش ملی
مدیریت کیفیت آب

از بی‌اعتمادی تا همبستگی: راهکارهای اجتماعی مدیریت مصرف آب

دکتر زهرا سلطانی (دبیر)
دبیر کارگروه امور اجتماعی و مشارکت مردمی
شرکت مدیریت منابع آب ایران



دکتر فائزه خواجه زاده
مشاور اجتماعی وزارت نیرو و پژوهشگر اجتماعی



دکتر نادرقلی ابراهیمی
شاینده مردم لاک، گیجان و خداب در مجلس شورای
اسلامی، عضو کمیسیون کشاورزی، آب، منابع طبیعی و محیط
زیست و عضو شورای عالی آب



دکتر نرگس ظهرايي
دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد املش و رئیس مرکز منطقه
ای برنامه تحقیقات بین‌المللی و کارگروه توسعه‌های زنان در
مدیریت آب کمیسیون بین‌المللی آبیاری و زراعت



بهنام بخشی
مدیر روابط عمومی آبیای استان تهران



دکتر رسول محسن زاده
دانش‌آموخته دکتری آسایش‌شناسی دانشگاه تهران و پژوهشگر
مسئول بحران آب و آسایش‌شناسی



دکتر محمد ارشدی
پژوهشگر حوزه حکمرانی آب و عضو شورای
راهبردی اندیشکده مدیریت آب ایران



محل برگزاری حضوری: تهران، پردیس فنی و مهندسی شهید عباسپور،
مرکز همایش‌های پردیس شهید عباسپور دانشگاه شهید بهشتی
لینک برگزاری آنلاین: www.skyroom.online/ch/irwva/hall

چهارشنبه ۱۲ آذر
۱۵:۰۰ - ۱۳:۳۰

آدرس: خیابان خاندان، تهران، فلکه چهارم نوبرانبارس، بلوار وفادار شرقی، بلوار بهار،
پردیس فنی و مهندسی شهید عباسپور (دانشگاه شهید بهشتی)
تلفن: ۰۲۱-۶۶۶۲۲۰۲۱ - ۰۲۱-۶۶۶۲۲۰۲۲ - ۰۲۱-۶۶۶۲۲۰۲۳
تلفگرام / واتساپ / اینستا: ۰۹۹۱۸۹۷۱۴۷۵

iwva-conf.ir
irwva.conaf@gmail.com
t.me/irwva94
[Instagram.com/irwva.ir](https://www.instagram.com/irwva.ir)




انجمن آب و فاضلاب ایران
انجمن آب و فاضلاب ایران
انجمن آب و فاضلاب ایران

چکیده

در این نشست تلاش شد تا ضمن بررسی تطبیقی تجربه‌های ملی و بین‌المللی در حوزه مشارکت اجتماعی در مدیریت مصرف آب و واکاوی انتقادی تغییرات الگوی مصرف آب در ایران، امکان ترسیم مسیرهایی اجتماعی و پایدار برای تقویت همبستگی در مدیریت مصرف آب مورد بحث و ارزیابی قرار گیرد.

زهرا سلطانی

دبیر کارگروه امور اجتماعی و مشارکت مردمی شرکت مدیریت منابع آب ایران

گزارش نشست تخصصی از بی‌اعتمادی تا همبستگی: راهکارهای اجتماعی مدیریت مصرف آب
به همراه جمع بندی و ارائه پیشنهادات اجرایی

خلاصه مدیریتی

نشست «از بی‌اعتمادی تا همبستگی: راهکارهای اجتماعی مدیریت مصرف آب»

نشست تخصصی «از بی‌اعتمادی تا همبستگی» در حاشیه همایش ملی مدیریت کیفیت و مدیریت مصرف آب، با حضور نمایندگان دستگاه‌های اجرایی، دانشگاه، نهادهای مدنی و بین‌المللی برگزار شد و تلاش داشت تصویر دقیقی از ریشه‌های اجتماعی بحران مصرف آب در ایران ارائه کند. پیام مرکزی نشست این بود که مدیریت مصرف، بیش از آن که مسئله‌ای فنی باشد، مسئله‌ای **اجتماعی-نهادی** است و ناکامی سیاست‌ها نه از کمبود دانش فنی، بلکه از **شکاف عمیق اعتماد** میان جامعه و نهادهای متولی ناشی می‌شود. سخنرانان بر این نکته تأکید کردند که بدون بازاندیشی نهادی، یادگیری اجتماعی و توسعه ظرفیت‌های مشارکتی، هیچ مداخله کاهش مصرفی پایدار نخواهد بود.

در ابتدای نشست، تجربه اخیر توزیع آب در شهر تهران مرور و وضعیت اقلیمی بحرانی، شبکه‌ای با فشار توزیعی بالا، و محدودیت ابزارهای فنی تشریح شد. تجربه تهران نشان داد که تغییر رفتار تنها زمانی موفق است که داده‌های فنی به زبان زندگی روزمره ترجمه شود و تمرکز ارتباطی از «سرزنش پرمصرف‌ها» به «برجسته‌سازی خوش‌مصرف‌ها» منتقل گردد؛ رویکردی که منجر به افزایش خوش‌مصرف‌ها و کاهش بدمصرف‌ها شد. همچنین پیوند حوزه فنی و ارتباطی از جمله روایت شفاف بازچرخانی نقش مهمی در بهبود اعتماد و همراهی عمومی داشته است. در سطح حکمرانی، حلقه مفقوده «نبود توسعه ظرفیت برای حکمرانی مشارکتی» تشخیص داده شد. سخنرانان توضیح دادند که آب یک اکوسیستم به‌هم‌پیوسته است و بدون جریان افقی دانش، هماهنگی نهادی و مشارکت واقعی ذی‌نفعان، سیاست‌های مصرف به نتیجه نمی‌رسد. تجربه‌های بین‌المللی مانند «One Water» نشان داد که موفقیت در مدیریت مصرف، محصول مشارکت چندسطحی، نقش‌آفرینی ذی‌نفعان متعدد و به ویژه زنان، شبکه‌سازی محلی و ایجاد ارزش‌های مشترک است. در بخش فرهنگی، تبیین شد که بسیاری از رفتارهای پرمصرف ریشه در اضطراب‌های زیست‌شهری و دگرگونی تعریف آسایش دارند و صرف آگاهی‌بخشی قادر به اصلاح آن‌ها نیست؛ بلکه نیازمند فهم مردم‌نگارانه و مداخلات رفتاری-اجتماعی گسترده‌تر است.

در جمع‌بندی نشست تأکید شد که گذار از بحران تنها با **ترکیب هم‌زمان مداخلات فنی، نهادی و اجتماعی** ممکن است. بر این اساس، پنج پیشنهاد کلیدی قابل ارائه بود:

۱. **تقویت حضور تخصص اجتماعی در دستگاه‌های اجرایی:** نهادینه‌سازی امور اجتماعی به‌عنوان رکن سوم، حضور رسمی متخصصان در کمیته‌های فنی و اجباری‌سازی SIA برای بازاندیشی نهادی و یادگیری اجتماعی به‌عنوان جزء پایدار تصمیم‌سازی.
 ۲. **چارچوب ملی مسئولیت اجتماعی آب:** بازتعریف نهاد آب به‌عنوان امین خیر عمومی و ارتقای شفافیت، عدالت آبی و پاسخ‌گویی برای ترمیم اعتماد عمومی.
 ۳. **ظرفیت‌سازی نهادی:** آموزش میان‌رشته‌ای مدیران، ایجاد واحدهای تحلیل رفتاری و جریان‌سازی دانش اجتماعی در سیاست‌گذاری.
 ۴. **توسعه ظرفیت اجتماعی:** شبکه میانجیان اعتماد با محوریت زنان، اتاق‌های گفت‌وگوی محلی و روایت‌سازی سازگار با تجربه زیسته مردم.
 ۵. **یکپارچه‌سازی ظرفیت‌های ملی:** ایجاد سازوکار اشتراک تجربه، هماهنگی نهادی و استاندارد ملی سنجش مشارکت اجتماعی.
- این نشست در نهایت نشان داد که آینده مدیریت مصرف نه در افزودن سازه‌ها، بلکه در **تقویت ظرفیت‌های اجتماعی، مشارکت ذی‌نفعان و تغییر پارادایم حکمرانی** شکل می‌گیرد؛ مسیری که تنها از رهگذر بازسازی اعتماد و همبستگی عمومی پایدار خواهد بود.

مقدمه

همایش «مدیریت کیفیت آب» و «مدیریت مصرف آب» یکی از مهم‌ترین رویدادهای علمی و سیاستی کشور در حوزه آب است که هر ساله با مشارکت گسترده دانشگاهیان، مدیران اجرایی، کارشناسان صنعت و سیاست‌گذاران عرصه آب و فاضلاب برگزار می‌شود. این رویداد به همت انجمن آب و فاضلاب ایران سامان می‌یابد؛ نهادی که طی دو دهه گذشته کوشیده است میان دانش تخصصی، تجربه‌های میدان و نیازهای سیاست عمومی پیوند برقرار کند و فضایی پایدار برای گفت‌وگوی بین‌بخشی فراهم آورد.

دوره اخیر همایش، هم‌زمان با تشدید فشارهای اقلیمی و کاهش توان سازه‌ای کشور در پاسخ‌گویی به نیازهای روبه‌افزایش مصرف، رویکرد خود به موضوع «مدیریت مصرف» را از سطحی صرفاً فنی به سطحی چندبعدی و میان‌رشته‌ای ارتقا داد. بر همین اساس، در کنار نشست‌های مهندسی و تخصصی، نشستی با رویکردی اجتماعی و با عنوان «از بی‌اعتمادی تا همبستگی: راهکارهای اجتماعی مدیریت مصرف آب» طراحی شد تا تصویری کامل‌تر از چالش‌های امروز مدیریت مصرف آب در ایران ارائه دهد.

این نشست در روز ۱۲ آذر ۱۴۰۴، در سالن‌های همایش‌های دانشکده شهید عباسپور با حضور حدود ۶۰ نفر شرکت‌کننده و ۳۰ نفر شرکت‌کننده مجازی عمدتاً از متخصصین فعال در شرکت‌های آب و فاضلاب سراسر کشور، در قالب یکی از ۴ نشست تخصصی سومین همایش ملی مدیریت مصرف آب پنجمین همایش ملی مدیریت کیفیت آب برگزار شد.

متن سخنرانی‌ها

الف) معرفی چارچوب نشست توسط دبیر نشست (سرکار خانم دکتر سلطانی)



زهره سلطانی (دبیر نشست) دانش‌آموخته دکتری علوم اجتماعی از دانشگاه تهران، پژوهشگر حوزه علوم اجتماعی آب و عضو کارگروه‌های ملی و بین‌المللی در حوزه آب، امور اجتماعی و مشارکتی و دبیر کارگروه امور اجتماعی و مشارکت مردمی شرکت مدیریت منابع آب ایران است. وی با توجه بر ضرورت پیوند میان نهادهای تخصصی، دانشگاهی و مدنی، تلاش کرد فضای نشست را به بستری برای تعمیق فهم اجتماعی از مدیریت آب بدل کند و زمینه‌ای را برای تقویت بستر چندگفتگویی و همکاری ساختاریافته میان دستگاه‌های اجرایی، نهادهای مدنی و بخش علمی برای عبور از شکاف بی‌اعتمادی و دستیابی به همبستگی آبی فراهم کند.

زهره سلطانی، دبیر نشست، در آغاز ضمن قدردانی از انجمن آب و فاضلاب ایران تأکید کرد که فراهم‌شدن فرصت طرح مباحث اجتماعی در دل یک همایش عمدتاً فن‌محور، امکانی ارزشمند برای شکستن مرز میان نگاه صرفاً مهندسی و لایه‌های اجتماعی مدیریت مصرف آب بوده است. او توضیح داد که تیم برگزارکننده تلاش کرده از این فضا برای طرح یکی از بنیادی‌ترین پرسش‌های زمانه استفاده کند: **اینکه چگونه می‌توان از چرخه بی‌اعتمادی در مدیریت مصرف آب عبور کرد و به سوی همبستگی اجتماعی، مسئولیت‌پذیری عمومی و رفتارهای پایدار حرکت نمود؟**

سلطانی با اشاره به رویکرد بین‌رشته‌ای نشست افزود که هدف اصلی، گردآوردن طیفی متنوع از صداها و تجربه‌ها بوده است؛ از نمایندگان صف و ستاد در دستگاه‌های اجرایی گرفته تا دانشگاهیان، فعالان سازمان‌های مردم‌نهاد و حتی یک نهاد بین‌المللی. به گفته او، این ترکیب چندصدایی تلاشی آگاهانه برای ترسیم تصویری واقعی‌تر از مسئله و مسیرهای گذار بوده است؛ تصویری که تنها در گفت‌وگوی میان دیدگاه‌های ناهمگون شکل می‌گیرد.

او خاطرنشان کرد که این چندصدایی در واقع **تمرینی برای همان مفهومی است که نشست درباره‌اش سخن می‌گوید: تمرین گفت‌وگو، مشارکت و شکل‌دادن به فهم مشترک.** به باور او، بدون این یادگیری جمعی هیچ برنامه‌ای، حتی دقیق‌ترین و فنی‌ترین برنامه‌های مدیریت مصرف آب، توان تبدیل‌شدن به رفتار پایدار در جامعه را نخواهد داشت.

سلطانی در بخش دیگری از سخنان خود یادآور شد که هرچند دو نفر از سخنرانان از قوه مقننه و ستاد وزارت نیرو به دلیل شرایط پیش‌بینی‌نشده در نشست حضور نیافتند، اما با بازآرایی برنامه و تقویت نقش سایر سخنرانان تلاش شد تا تصویری تا حد ممکن جامع و معنادار از ابعاد اجتماعی ارائه شود؛ تصویری که شاید از نظر حضور نهادی ناقص باشد، اما از نظر غنای تحلیلی و تنوع دیدگاه‌ها همچنان معتبر و قابل اتکا است.

او تأکید کرد آنچه در این نشست پیش‌رو قرار گرفته، **تلاشی برای بررسی تطبیقی تجربه‌های ملی و بین‌المللی در حوزه مشارکت اجتماعی در مدیریت مصرف آب و در عین حال واکاوی انتقادی تغییرات الگوی مصرف در ایران** است؛ تلاشی برای فهم این پرسش که چگونه می‌توان شکاف میان سیاست‌گذار، جامعه، رسانه و نهادهای میانی را کاهش داد و از دل این تعاملات، مسیرهایی اجتماعی، عادلانه و پایدار برای تغییر رفتارهای مصرفی و تقویت همبستگی آبی ساخت.

سلطانی در پایان ابراز امیدواری کرد که این همایش نه صرفاً مجالی برای ارائه سخنرانی‌ها، بلکه **میدانی برای شکل‌گیری گفت‌وگوهای واقعی، یادگیری مشترک و تقویت تخیل جمعی** باشد؛ بذرهایی که به گفته او بدون آن‌ها، امکان شکل‌گیری اصلاحات پایدار در مدیریت آب فراهم نخواهد شد.

ب) روایت عملکرد اجرایی و تجربه تهران؛ سخنران اول (جناب آقای بخشی)

بهنام بخشی (نماینده دستگاه اجرایی - صف)، مدیرکل روابط عمومی آبفای تهران، تجربه عملی و میدانی مدیریت مصرف را وارد یک بحث نظری-حکمرانی کرد. او روایت دقیق از وضعیت بحرانی تهران، پویای فرهنگ‌های فرهنگی مانند «تهران؛ شهر حساس به آب» و نتایج کاهش مصرف ارائه داد. وی همچنین توضیح داد که چگونه ناهماهنگی نهادی، نبود نظارت بر تبلیغات شهری و تعارض منافع شرکت‌ها مانع تثبیت رفتارهای کم‌مصرف می‌شود. حضور او نشان داد که تغییر رفتار، بدون سیاست‌گذاری ارتباطی پایدار، ممکن نیست.



سخنران نخست روایت خود را با ترسیم تصویری روشن از وضعیت شکننده تهران آغاز کرد؛ شهری که طی حدود پنج سال یکی از خشک‌ترین ادوار خود را پشت‌سر گذاشته و در سال گذشته تنها حدود ۱۶۰ میلی‌متر بارش دریافت کرده است، در حالی که امسال تا روز دوازدهم آذر حتی به یک یا دو میلی‌متر هم نرسیده است. او توضیح داد که پایتخت با شبکه‌ای پرتنش روبه‌روست: اختلاف ارتفاع ۸۰۰ متری، ۲۲ هزار کیلومتر خطوط آبرسانی و تأمین و توزیع لحظه‌ای حدود ۴۰ هزار لیتر در ثانیه، در کنار منابعی که افزایش نیافته‌اند و الگوی اقلیمی‌ای که نشان می‌دهد

تهران نه نیمه خشک، بلکه عملاً «خشک» است. در چنین شرایطی ابزارهای فنی به سقف کارآمدی نزدیک می‌شوند و نقش سیاست‌های فرهنگی و اجتماعی به سطحی محوری ارتقا می‌یابد.

بخشی با اتکا به دو دهه تجربه در آب‌وفاضلاب تهران یادآور شد که روابط عمومی، که زمانی «یار ذخیره» محسوب می‌شد، امروز به یکی از بازیگران اصلی تاب‌آوری اجتماعی بدل شده است. او گفت بسیاری از سیاست‌های مدیریت مصرف تنها زمانی معنا پیدا می‌کنند که از زبان تخصصی به زبان زندگی روزمره ترجمه شوند. نمونه‌ها فراوان بودند: از پوشش «تهران، شهر حساس به آب» که در بیلبوردها، متروها و حتی دربی تهران اکران شد تا تبدیل «۱۳۰ لیتر» به یک شاخص عمومی که در رسانه‌ها و سخنرانی‌های رسمی تکرار شد و به ابلاغیه شرکت آبفا نیز راه یافت. او همچنین یادآور شد که الگوی مجاز مصرف در تهران که در سال ۱۳۸۰ حدود ۲۰ مترمکعب بود، امروز به ۱۲ مترمکعب رسیده است و بخش مهمی از این تغییر، مدیون اقدامات فرهنگی بوده است.

او سپس به دشواری ارتباط‌گیری با مخاطب اشاره کرد و توضیح داد که مترمکعب، درصد و شاخص‌های فنی برای بسیاری از شهروندان ناملموس است؛ اما زمانی که همان داده‌ها به «۱۲۰۰ بتری آب» بازتولید شد، پوشش کاهش ۲۰ درصدی مصرف جان تازه‌ای گرفت. او این شیوه را نمونه‌ای از «بازآفرینی اجتماعی داده‌های فنی» دانست. پوشش‌هایی مانند «۲۰ در ۳۰» — ۲۰ لیتر صرفه‌جویی طی ۳۰ روز معادل ۱۲۰۰ بتری نیم‌لیتری — برای ساده‌سازی پیام و ایجاد دیالوگی روان با مردم طراحی شد.

او بخشی از سخنانش را به یک «چرخش ارتباطی» اختصاص داد: عبور از سرزنش پرمصرف‌ها و حرکت به سمت برجسته‌سازی رفتارهای مثبت. به گفته او تمرکز بر «خوش‌مصرف‌ها» باعث افزایش سهم آنان از ۲۵ درصد به ۳۵ درصد و کاهش سهم پرمصرف‌ها از حدود ۷۰ درصد به ۶۰ درصد شده است؛ ضمن این‌که بدمصرف‌ها از ۹ درصد به ۵ درصد رسیده‌اند و بیشترین تغییر رفتار نیز در منطقه یک مشاهده شده است. او تأکید کرد که این تغییر رویکرد حس مشارکت، افتخار و درک متقابل را تقویت کرده و تاب‌آوری اجتماعی را بالا برده است؛ چنان‌که امروز اعلام وضعیت قرمز با مخالفت عمومی مواجه نمی‌شود.

او سپس به پیوند حوزه فرهنگی با اقدامات فنی پرداخت و توضیح داد که شعار «آب رفته بازمی‌گردد» توانست به مردم نشان دهد که روزانه ۱۸ تا ۲۰ هزار لیتر در ثانیه از پساب تهران بازچرخانی و در تصفیه‌خانه‌های جنوب تصفیه می‌شود؛ نمودی از هم‌نشینی عملیات فنی با خط ارتباطی عمومی. وی همچنین به پروژه‌های مرتبط با سازه‌های حساس به آب، آب خاکستری و ارتقای آگاهی درباره کیفیت آب شرب اشاره کرد و تأکید نمود که بدون این اتصال میان فنی و اجتماعی، تاب‌آوری آبی پایتخت ساخته نمی‌شود.

با این حال، او چالش‌ها را پنهان نکرد: نبود نظام نظارت مؤثر بر تبلیغات شهری و رواج پیام‌هایی که مصرف‌گرایی را عادی می‌کنند، فشار مالی و اداری بر شرکت آبفا، و این واقعیت که فرهنگ‌سازی بر دوش نهادی قرار گرفته که مأموریت اصلی‌اش فنی و اقتصادی است، نه فرهنگی. سخنان او با تأکید بر ضرورت شفاف‌سازی و بیان صادقانه وضعیت پایان یافت: خشکسالی از آنچه دیده می‌شود نزدیک‌تر است و بدون سرمایه‌گذاری فرهنگی جدی و بلندمدت، هیچ برنامه فنی قادر به ساختن تاب‌آوری پایدار نخواهد بود.

ج) روایت حلقه مفقوده در حکمرانی مصرف آب؛ سخنران دوم (سرکار خانم دکتر ظهرابی)



دکتر نرگس ظهرابی (نماینده نهاد بین‌المللی)، عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اهواز و رئیس کمیته منطقه‌ای آبیاری و زهکشی خوزستان و رئیس کارگروه بین‌المللی توانمندسازی زنان در مدیریت آب، با توجه به تجربیات بین‌المللی و نهادی، از منظر توسعه ظرفیت و حکمرانی کل‌نگر آب در نشست حضور داشت. حضور او برای طرح این پرسش کلیدی بود که حلقه مفقوده گذار از شکاف نهادی در مدیریت مصرف چیست و چگونه می‌توان با تقویت ظرفیت‌های بین‌رشته‌ای و نقش‌آفرینی زنان—چه به‌عنوان متخصص و چه مدیران اصلی تقاضای آب—مسیر بازسازی اعتماد و شکل‌گیری همبستگی محلی را فراهم کرد.

سخنران دوم بحث خود را با بازخوانی مفهوم «حکمرانی کل‌نگر» آغاز کرد و توضیح داد که در مدیریت مصرف، نمی‌توان آب را یک بخش یا یک خدمت منفرد در نظر گرفت؛ آب در واقع در قلب یک اکوسیستم به‌هم پیوسته قرار دارد که شامل شبکه‌ای اکولوژیک، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و حتی سیاسی است. او با اشاره به اینکه «در طبیعت چه کسی چرخه آب را در دست گرفته و چه کسی متولی کل این اکوسیستم است؟» تأکید کرد که تا زمانی که مسئولیت‌پذیری نهادی درباره چرخه کامل آب روشن نباشد، نمی‌توان انتظار داشت سیاست‌های مصرف در سطح کلان‌شهرها به نتیجه برسند. به بیان او، برای آن‌که در شهرهای بزرگ اهتمام اجتماعی نسبت به کاهش مصرف شکل بگیرد، باید ابتدا ارزش‌های پشت مفهوم آب—از امنیت تا سلامت، از کیفیت زیست‌محیطی تا عدالت—مطرح و فعال شوند.

او از این مقدمه وارد نقد وضعیت موجود شد: ضعف اصلی در ایران نه کمبود دانش فنی، بلکه ناتوانی در دیدن آب به‌مثابه یک شبکه است. در حالی که آب موضوعی میان‌رشته‌ای است، دستگاه‌های مختلف (از محیط‌زیست و منابع طبیعی گرفته تا صنعت، شهرداری‌ها، آموزش و پرورش و حتی حوزه‌های فرهنگی) عملاً از برنامه‌ها و اولویت‌های یکدیگر بی‌خبرند. او این بی‌خبری نهادی را نشانه‌ای از نبود جریان افقی دانش و مصداق شکست در «توسعه ظرفیت» دانست. به‌عنوان مثال، توضیح داد که چگونه برخی از دستاوردهای ارتباطی و اجتماعی موفق تهران برای مدیران استان‌های دیگر ناشناخته مانده است. سپس به تجربه‌های بین‌المللی مانند ابتکار «One Water» در آمریکا و «Catchment Partnerships» در بریتانیا اشاره کرد که در آن‌ها ساختارهای هم‌افزایی، از طریق اشتراک تجربه و یادگیری مشترک، شکاف‌های نهادی را کاهش داده‌اند.

او سپس به پرسش پهل پرداخت: حلقه مفقوده چیست؟ پاسخ او روشن بود: فقدان توسعه ظرفیت برای حکمرانی مشارکتی و فراگیر. او توضیح داد که در دایره اثر مدیریت مصرف، افراد و گروه‌های بیشتری باید وارد شوند؛ زیرا آب موضوعی است که همزمان اقتصاد، سیاست، فرهنگ، محیط‌زیست، سلامت و رفاه را دربرمی‌گیرد. بنابراین مشارکت باید فراگیر و چندسطحی باشد، نه محدود به دستگاه‌های رسمی. به گفته او، نمی‌توان صرفاً از مردم خواست کمتر مصرف کنند؛ باید «ارزش مشتری‌گرایی» ساخته شود که همه، از خانواده‌ها و صنعت تا نهادهای محیط‌زیست، سیاست‌گذاران و بخش خصوصی، خیر عمومی آن را به رسمیت بشناسند. تجربه کشورهایی مانند استرالیا، نپال و پرتغال به‌خوبی نشان داده که تا مشارکت واقعی ذی‌نفعان در تعریف مسأله، طراحی سیاست و نظارت بر اجرا شکل نگیرد، هیچ سیاست مدیریت مصرفی به پایداری نمی‌رسد.

در ادامه، او «آب-غذا-انرژی» را سه رکن اصلی حکمرانی اکوسیستمی معرفی کرد؛ ارکانی که در تمامی تجربه‌های جهانی، بدون مشارکت هم‌زمان و هم‌تراز آن‌ها، برنامه‌های کاهش مصرف آب به موفقیت نرسیده‌اند. او تأکید کرد اگر بناست اجتماع محلی از پایین به بالا فعال شود،

باید ظرفیت سازمان‌های مردم‌نهاد، گروه‌های محلی و نهادهای داوطلبانه نیز فعال گردد؛ چراکه بدون این نهادهای واسطه، حلقه مشارکت و نظارت اجتماعی تکمیل نمی‌شود.

او سپس مسئله «ظرفیت نرم» را مطرح کرد؛ ظرفیتی که به مهارت‌های ارتباطی، توان مذاکره، میانجی‌گری، تولید اعتماد، هماهنگی نهادی و یادگیری اجتماعی اشاره دارد. به گفته او، دلیل اینکه دایره اثر امروز محدود است، آن است که پروژه توسعه ظرفیت نرم که باید زیربنای حکمرانی مشارکتی باشد در ایران شکل نگرفته و برنامه‌ای برای آن وجود ندارد. او خواستار **تغییر رویکرد** از پروژه‌محوری فنی به تقویت ظرفیت‌های نرم و تعاملی شد.

بخش مهمی از سخنان او به **نقش زنان** اختصاص داشت. او توضیح داد که در تجربه جهانی، مشارکت زنان یک امر هویتی یا نمادین نیست، بلکه یک ابزار حکمرانی است. به نمونه‌های جهانی اشاره کرد: از «Water User Associations» در جنوب آسیا تا «Community Water Stewards» در آفریقا و آمریکای لاتین. او همچنین به داده‌هایی اشاره کرد که نشان می‌دهد در کشورهای درحال توسعه‌ای که درآمد بالاتری دارند، **شکاف جنسیتی کمتر** است، و هرچا زنان و مردان در طراحی پروژه‌های آب مشارکت هم‌سطح داشته‌اند، جامعه از خدمات آب پایدارتر بهره‌مند شده است. از نظر او، دلیل این موضوع آن است که رویکرد زنان در مدیریت منابع، ذاتاً پایداری‌محور، مراقبت‌محور و آینده‌نگر است.

او همچنین مثال مشخصی از تجربه تاجیکستان ارائه داد؛ جایی که «شورای زنان در حوزه آب» به‌عنوان یک سازمان مردم‌نهاد، در کنار بدنه فنی قرار گرفته، مشکلات را شناسایی کرده و آن‌ها را به نهادهای بالادست ارائه می‌دهد. این مدل، نمونه‌ای از اتصال لایه‌های غیررسمی و رسمی حکمرانی آب است—اتصال که به گفته او، در ایران نیز باید به‌صورت ساختاری تقویت شود.

در جمع‌بندی، او تأکید کرد که گذار از شکاف نهادی تنها زمانی ممکن است که ظرفیت‌های میان‌بخشی فعال شود؛ از سازمان‌های مردم‌نهاد تا شوراهای محلی، از نهادهای منابع طبیعی و محیط‌زیست تا دستگاه‌های اجرایی و سازوکارهای قانونی. تا زمانی که حکمرانی آب در ایران **فراگیر، مشارکتی و توان‌افزا** نشود و فرصت‌های تبادل تجربه، مذاکره و مشارکت فراهم نگردد، مدیریت مصرف نمی‌تواند به سطح اجتماعی و پایدار نهادینه شود.

د) روایت نقش تجربه‌های زیسته در شکل‌گیری بحران آب؛ سخنران سوم (جناب آقای دکتر محسن زاده)

رسول محسن‌زاده (نماینده دانشگاه) دانش‌آموخته انسان‌شناسی دانشگاه تهران و پژوهشگر حوزه بحران آب و نماینده جامعه دانشگاهی، از این منظر در نشست حضور داشت که بُعد فرهنگی بحران مصرف را وارد بحث کند و نشان دهد که بدون فهم دگرگونی‌های عمیق سبک زندگی شهری و ارزش‌های مصرفی و تجربه‌های زیسته‌ای که در یک قرن اخیر شکل گرفته‌اند، پیاده‌سازی سیاست‌های آبی با چالش‌های فراوانی روبه‌رو خواهد بود. حضور او برای یادآوری این نکته بود که مدیریت مصرف، پیش از هر چیز، نیازمند خوانش انسان‌شناختی ریشه‌های فرهنگی و تاریخی مصرف است



سومین سخنران، انسان‌شناس حوزه آب، پنجره نشست را به جهان زندگی روزمره گشود؛ جهانی که در آن بحران آب نه از مسیر کمبود منابع، بلکه از خلال معناها، ارزش‌ها، عادت‌واره‌ها و تاریخ تحول فرهنگی مصرف آشکار می‌شود. او سخنان را با پرسشی از

«مری داگلاس» آغاز کرد: چرا قاشقی که مادر یا فرزند از آن استفاده کرده‌اند قابل پذیرش است اما قاشق استفاده‌شده توسط یک غریبه «ناپاک» تلقی می‌شود؟ به باور او، همین منطقی تمایز میان «پاک/ناپاک» در رفتارهای روزمره آبی نیز حضور دارد و توضیح می‌دهد که چرا بسیاری از کنش‌های ما محصول ناآگاهی نیست، بلکه ریشه در لایه‌های فرهنگی و هویتی تجربه شهری دارد.

او با بازخوانی تهران قدیم یادآوری کرد که حمام خصوصی پدیده‌ای متأخر است. تا حدود یک سده پیش، حمام‌های عمومی—که در سفرنامه‌ها، از جمله «بن تان»، به عنوان فضاهایی شلوغ، ناسالم و آمیخته با بیماری توصیف شده‌اند—تنها امکان پاکیزگی بودند و بسیاری از خانواده‌ها هفته‌ای یک‌بار حمام می‌رفتند. اما طی یک قرن، جامعه از آن تجربه جمعی و ناخوشایند به الگوی «حمام روزانه» رسیده است؛ تغییری که به گفته او نه صرفاً نتیجه پیشرفت تکنیکی بلکه محصول دگرگونی در تعریف پاکیزگی، آسایش و حتی شأن اجتماعی است.

بر اساس روایت او، رفتارهایی مانند حمام‌رفتن‌های طولانی، شست‌وشوهای مکرر یا کشیدن دوباره سیفون، گرچه از نظر زیست‌محیطی مسئله‌سازند، اما بیش از آن که ریشه در ناآگاهی داشته باشند، ناشی از «اضطراب‌های شهری» و تلاش برای فاصله‌گیری از تجربه زیسته آلودگی‌اند. بسیاری از مشارکت‌کنندگان در پژوهش‌های او اذعان کرده‌اند که می‌دانند بیش‌ازاندازه آب مصرف می‌کنند اما به نوعی «احساس نیاز» به تکرار این رفتارها دارند. بنابراین، در سطح فرهنگی، پدیده پاکیزگی امروز کارکردی هویتی یافته است و همین امر مانع ساده‌سازی بحران به سطح «اطلاع‌رسانی» می‌شود.

او به تحول تاریخی ساختار فاضلاب و «امر آلوده» نیز پرداخت و توضیح داد که جامعه امروز این فرآیندها را چنان پنهان کرده که برای حذف نشانه‌های آن ناخودآگاه مصرف آب را افزایش می‌دهد. از نظر او، آنچه امروز در سطح ملی دیده می‌شود هیچ نسبتی با رژیم زیستی و تغذیه‌ای گذشته ندارد. رژیم غذایی ایرانی، برخلاف تصویر رمانتیک امروز، در دوره‌های گذشته به شدت فقیرانه و متناسب با اقلیم خشک ایران بوده است؛ چنان که در اسناد متعدد آمده مردم عادی در تهران قدیم اغلب نان، پنیر و چای مصرف می‌کردند. او این مثال را برای توضیح این نکته آورد که بسیاری از الگوهای کنونی مصرف در آب و غذا نه تاریخی‌اند و نه سازگار با اقلیم، بلکه ساخته فرهنگ مصرفی معاصرند.

در جمع‌بندی، او تأکید کرد که برای فهم بحران مصرف آب باید به لایه‌های زیسته و عادت‌واره‌های رسوب کرده در فرهنگ شهری توجه کرد؛ زیرا آگاهی از بحران به تنهایی قدرت تغییر رفتار ندارد. راه‌حل، نه بازگشت به گذشته، بلکه بازکردن گفت‌وگو درباره ارزش‌های مصرف، شرم‌زدایی از برخی رفتارهای سازگار و در نهایت تنظیم سبک زندگی با واقعیت‌های اقلیمی است؛ گامی که بدون آن هیچ مداخله رفتاری به پایداری نخواهد رسید.

ه) روایت تحلیل نهادی و اقتصاد سیاسی موثر بر مدیریت مصرف آب؛ سخنان چهارم (جناب آقای دکتر ارشدی)



محمد ارشدی (نماینده نهادهای مدنی/حکمرانی آب)، پژوهشگر حکمرانی آب و عضو شورای راهبردی اندیشکده تدبیر آب، نقش تحلیلی مهمی در نشست داشت. او بحران مصرف را از منظر اقتصاد سیاسی تشریح کرد و نشان داد ساختار عرضه‌محور آب و نگاه شرکت‌محور دستگاه‌ها چگونه انگیزه‌های واقعی برای مدیریت مصرف را تضعیف می‌کند. وی همچنین تبیین کرد که چرا شکاف اعتماد میان مردم و نهادهای آب، شرطی تعیین‌کننده در موفقیت یا شکست مداخلات مصرف است.

آخرین سخنران پنل با عبور از تبیین‌های فرهنگی یا روان‌شناختی مصرف، صورت‌مسئله را در بستری کاملاً ساختاری بازخوانی کرد: بحران مدیریت مصرف در ایران، پیش از آن‌که مسئله «رفتار مردم» باشد، مسئله‌ای برخاسته از **اقتصاد سیاسی آب** و «میراث نهادی دوران مدیریت عرضه» است. او تأکید کرد که تا زمانی که این میراث فکری و سازمانی دگرگون نشود، هر سیاست مدیریت مصرف، حتی اگر در قالب قانون، برنامه یا پویش تبلیغاتی تصویب شده باشد در سطح «گزاره» می‌ماند و به تغییر رفتار قابل مشاهده منجر نمی‌شود.

او توضیح داد که نهادهای آب در ایران در دوره‌ای شکل گرفته‌اند که اولویت مطلق، «تأمین، انتقال و گسترش شبکه» بود. در آن دوره، جهان سیاست‌گذاری حول این ایده سامان یافت که «طبیعت باید مهار شود» و آب همچون یک ماده خام (H_2O) از طریق زیرساخت لوله‌گذاری به دست مردم برسد. از دل همین منطق، دستگاه‌های تخصصی، ساختارهای بودجه‌ای، مدل‌های حسابداری و حتی زبان مفهومی حوزه آب پدید آمدند؛ زبانی که در آن انسان‌ها نه «شهروند» که «مشترک» تعریف می‌شوند و این برچسب‌گذاری، آن‌گونه که او توضیح داد، به‌خودی‌خود نوعی **خلع مالکیت از مقام شهروندی** است.

در چنین دستگاهی، شرکت‌های آب و فاضلاب وظیفه دارند آب را بگیرند و به مشترک تحویل دهند و فاضلاب را بگیرند و به شبکه بازگردانند. کنشی که در منطق مدیریتی «عملیات» تعریف می‌شود و نه در منطق «حفاظت از خیر عمومی». نتیجه آن است که این نهادها اساساً با ارزش‌های دوره عرضه کار می‌کنند؛ نهادی که وظیفه‌اش مهندسی جریان آب است، نه سازگاری با مصرف، مشارکت اجتماعی یا عدالت آبی. او با صراحت گفت: «این دستگاه‌ها در ذات خود برای مدیریت مصرف ساخته نشده‌اند.»

از نظر او همین شکاف، سرچشمه بخش مهمی از **بی‌اعتمادی** در جامعه است. وقتی مردم احساس می‌کنند نهاد آب نقش پاسداری از عدالت و خیر عمومی را ندارد و بیشتر شبیه یک بنگاه اقتصادی رفتار می‌کند، چرا باید رفاه و آسایش خود را کاهش دهند تا نهادی که «باید حافظ عدالت باشد»، بتواند آب بیشتری را بفروشد؟ این پرسش تنها یک دغدغه اخلاقی نیست، بلکه نشان‌دهنده شکافی ساختاری است که رابطه دولت و جامعه را در حوزه آب مخدوش کرده است.

او برای نشان دادن این بی‌عدالتی، به اختلاف فاحش مصرف در تهران اشاره کرد؛ اختلافی که در برخی مقاطع به **۶ تا ۱۸ برابر** بین مناطق شمالی و جنوبی رسیده است. چنین نابرابری‌ای از نگاه او نه تنها مشروعیت سیاست‌های مدیریت مصرف را تضعیف می‌کند، بلکه اصل مشروعیت نهاد عرضه را نیز فرسوده می‌سازد. مردم از خود می‌پرسند که «چگونه می‌توان عدالت مصرف را از نهادی مطالبه کرد که حتی در سطح شهر یک توزیع عادلانه مصرف شکل نداده است؟»

او همچنین از تجربه یک سیاست شکست‌خورده مثال آورد: طرح تعویض کولرهای گازی در جنوب ایران. طرحی که به لحاظ فنی و اقتصادی کاملاً توجیه‌پذیر بود، اما به دلیل بی‌اعتمادی مردم به نهادهای متولی، بیش از **۴ تا ۵ درصد** موفقیت نداشت. از نظر او این شکست، نه حاصل ضعف طراحی یا کمبود منابع، بلکه نتیجه مستقیم **اقتصاد سیاسی عرضه‌محور** است؛ ساختاری که در آن مردم احساس می‌کنند قرار نیست از تغییر، منفعتی مشترک نصیبشان شود.

در ادامه، او پرسش مرکزی خود را پیش کشید: «آیا می‌توان با نهادهای دوران عرضه، مدیریت مصرف دوره جدید را پیش برد؟» پاسخ او روشن بود: **خیر**. و این «خیر»، نه یک قضاوت ارزشی، بلکه یک حکم ساختاری است. از نظر او بدون تغییر پارادایم، بدون بازطراحی نهادی، و بدون تغییر در نظام انگیزشی و روابط قدرت، هر سیاست مدیریت مصرف محکوم به فرسایش است.

در بخش دیگری از سخنانشاو توضیح داد که ساختار نهادی موجود بر این بنیان شکل گرفته که آب کالایی است که باید تولید، انتقال و فروخته شود. همین بنیان، دستگاه آب را به نحوی ناخواسته از «حفاظت منافع عمومی» تهی و آن را در چشم مردم به یک «شرکت خدماتی» شبیه کرده است. او هشدار داد که تا وقتی این ذهنیت و این ساخت نهادی تغییر نکند، سیاست‌های مصرف در برابر منافع و انگیزه‌های رسوب کرده نهاد عرضه شکست می‌خورند.

در جمع‌بندی، او گذار از بحران را در **گرو دگردیسی اقتصاد سیاسی آب** دانست: حرکتی از منطق شبکه و لوله و فروش، به منطق مشارکت، شراکت و عدالت. برای او، مسئله این نیست که مردم چقدر آگاه‌اند، بلکه این است که نهادها تا چه اندازه ظرفیت ساخت اعتماد، بازتوزیع عادلانه منافع، و خلق انگیزه‌های مشترک برای تغییر رفتار را دارند. تنها در این صورت، مدیریت مصرف می‌تواند از سطح کمپین و شعار عبور کرده و به سیاستی پایدار و مؤثر بدل شود.

جمع‌بندی نشست

در این نشست تلاش شد مسئله مدیریت مصرف آب نه به‌عنوان یک چالش صرفاً فنی، بلکه به‌عنوان پدیده‌ای اجتماعی، نهادی و فرهنگی بازخوانی شود. محور مشترک بحث‌ها آن بود که بحران امروز تنها نتیجه کمبود منابع یا افزایش تقاضا نیست؛ بلکه بیش از هر چیز از **شکاف عمیق اعتماد میان جامعه و نهادهای مسئول** تغذیه می‌شود؛ شکافی که باعث شده حتی مداخلات درست و علمی نیز در سطح عمل ناکام بمانند.

یکی از پیام‌های اساسی نشست این بود که بسیاری از الگوهای مصرف، ساختارهای نهادی و شیوه‌های برنامه‌ریزی که امروز بدیهی و تغییرناپذیر فرض می‌شوند، در واقع محصول تحولاتی تاریخی، سبک زندگی شهری و فشارهای اجتماعی سده اخیرند. نگاه صلب به این وضعیت موجود، هم قدرت تحلیل را محدود می‌کند و هم تخیل جمعی را برای تصور آینده‌ای متفاوت و پایدار کاهش می‌دهد. در مقابل، فهم لایه‌های زیسته شهرنشینی، تغییرات فرهنگی و ارزش‌های مصرفی – از اضطراب‌های زندگی مدرن گرفته تا تصورات نو از آسایش – شرط ضروری هر نوع سیاستگذاری مؤثر در حوزه مصرف آب است.

در کنار این بعد فرهنگی، بحث بر سر **کارآمدی ساختارهای نهادی** نیز برجسته شد. نهادهایی که در دوره‌ای خاص و با عقلانیتی متناسب با پارادایم توسعه گذشته شکل گرفته‌اند، امروز با شرایط جدید اقلیمی، اجتماعی و اقتصادی هم‌خوان نیستند. تداوم این ساختارهای عرضه‌محور و نگاه به مردم صرفاً به‌عنوان «مصرف‌کننده»، مانع شکل‌گیری رابطه‌ای مبتنی بر اعتماد و مشارکت معنادار می‌شود. از این‌رو، نیاز به **بازاندیشی نهادی** و بازطراحی نقش‌ها، فرآیندها و منطق‌های حکمرانی بیش از هر زمان دیگری احساس می‌شود.

در عین حال، تجربه‌های میدانی و اقداماتی که این روزها در سطح شهرها انجام می‌شود نشان می‌دهد که ظرفیت حرکت به سمت تغییر وجود دارد، اما این ظرفیت فقط زمانی بالفعل می‌شود که در چارچوبی **میان‌رشته‌ای، میان‌سازمانی و مبتنی بر تعامل مستمر** قرار گیرد. این همان نقطه‌ای است که مفهوم «توسعه ظرفیت» اهمیت خود را نشان می‌دهد: توسعه ظرفیت برای فهم اجتماعی مسئله، برای گفت‌وگو با جامعه، برای ترجمه دانش فرهنگی به سیاستگذاری، و برای هماهنگ‌سازی سازمان‌ها در مسیری مشترک.

برآیند کلی نشست آن بود که عبور از وضعیت موجود نیازمند یک **تغییر پارادایمی مبتنی بر توسعه ظرفیت و بازسازی اعتماد** است؛ تغییری که در آن نهادهای آب بتوانند واقعیت‌های اجتماعی را بفهمند، با جامعه وارد گفت‌وگو شوند، و از نگاه‌های میان‌رشته‌ای در فهم و

مدیریت بحران بهره بگیرند. تنها با چنین رویکردی است که می‌توان امید داشت مسیر گذار از بی‌اعتمادی به همبستگی آبی هموار شود و اصلاحات رفتاری و نهادی در عمل به ثمر برسد.

پیشنهادات راهبردی بر اساس نتیجه نشست

۱) تقویت حضور علوم اجتماعی در حکمرانی آب

ضروری است زمینه افزایش متخصصین علوم اجتماعی آب، هم در بدنه دانشگاهی و هم بدنه فنی فراهم شود و رکن اجتماعی به‌عنوان رکن سوم حکمرانی آب، در کنار رکن فنی و اقتصادی، نهادینه شود تا دستگاه آب بتواند از طریق بازاندیشی نهادی و یادگیری اجتماعی، مفروضات عرضه‌محور خود را اصلاح کند. این حضور با سه اقدام محوری عملی می‌شود: عضویت رسمی متخصصان اجتماعی در کمیته‌های فنی، مشارکت آنان در تدوین سیاست‌های مدیریت مصرف و عدالت آبی، و اجباری‌سازی ارزیابی اجتماعی (SIA) در چرخه سیاست‌گذاری. نتیجه آن، تبدیل گفت‌وگوهای اجتماعی به تصمیمات اجرایی و کاهش شکاف اعتماد است.

۲) تدوین چارچوب ملی مسئولیت اجتماعی آب

با استناد به یافته‌های گزارش مسئولیت اجتماعی، پیشنهاد می‌شود چارچوبی واحد برای شفافیت، پاسخ‌گویی و عدالت آبی در تمامی شرکت‌های زیرمجموعه آب تدوین شود؛ چارچوبی که نقش وزارت نیرو را از یک «عرضه‌کننده» به یک «امین منافع عمومی» بازتعریف کند و بستر اعتماد متقابل را فراهم سازد.

۳) ظرفیت‌سازی نهادی (Institutional Capacity Building)

ضروری است مهارت‌ها، فرآیندها و دانش درونی نهاد آب ارتقا یابد؛ آموزش میان‌رشته‌ای مدیران، ایجاد واحدهای تحلیلی رفتاری، و نهادینه‌سازی SIA در تمام پروژه‌های عمرانی و سیاستی. این ظرفیت، امکان تصمیم‌گیری مبتنی بر داده‌های اجتماعی و نه حدس و تجربه فردی را فراهم می‌کند.

۴) توسعه ظرفیت اجتماعی (Social Capacity Development)

برای جلب همراهی مردم، باید ظرفیت اجتماعی در سطح شهر و محله تقویت شود؛ شبکه میانجیان اعتماد با محوریت زنان، اتاق‌های گفت‌وگوی آب، و تولید روایت‌های سازگار با واقعیت‌های زیسته. این ظرفیت اجتماعی مکمل اقدامات فنی و شرط تحقق مصرف پایدار است.

۵) یکپارچه‌سازی ظرفیت‌های ملی برای حکمرانی مشارکتی

پیشنهاد می‌شود ذیل «ظرفیت‌های ملی» سازوکاری شکل گیرد که تجربه‌های پراکنده وزارت نیرو، شهرداری‌ها، آبفاهای استانی و سازمان محیط زیست را به هم متصل کرده و استاندارد مشترک برای سنجش مشارکت اجتماعی ارائه دهد. این یکپارچه‌سازی از تکرار خطا جلوگیری کرده و یادگیری بین استانی را تقویت می‌کند.