

تحلیل اختلافات میان ذی‌نفعان فضای شهری جهت امکان‌سنجی میانجی‌گری بررسی موردی: محدوده طرح پیاده‌راه ۱۷ شهریور تهران*

رسول حق بیان

پژوهشگر دکترای شهرسازی اسلامی، دانشکده معماری و شهرسازی، دانشگاه هنر اسلامی تبریز، استان آذربایجان شرقی، شهر تبریز

E-mail: rasoolhaghbayan@gmail.com

محمد صالح شکوهی بیدهندی

استادیار گروه شهرسازی، دانشکده معماری و شهرسازی، دانشگاه علم و صنعت ایران، استان تهران، شهر تهران (نویسنده مسئول مکاتبات)

E-mail: shokouhi@iust.ac.ir

چکیده

برنامه‌های شهری با پیچیدگی و گستردگی قابل ملاحظه گروه‌های ذی‌نفع و ذی‌نفوذ و روابط بین آنها مواجه‌اند. بدین خاطر، تعادل بخشی بین اهداف و منافع بعضاً متعارض ذی‌نفعان در پروژه‌های شهری ضرورت می‌یابد که در سایه میانجی‌گری بین گروه‌های ذی‌نفع برای یافتن زمینه‌ها و راه‌حل‌های مشترک میسر می‌گردد. هدف پژوهش تبیین چالش‌ها و امکانات موجود برای تحقق میانجی‌گری در محور ۱۷ شهریور شهر تهران است. پژوهش حاضر که در قالب بخشی از مرحله پیش‌میانجی‌گری را تشکیل می‌دهد، از روش توصیفی - تحلیلی با اتکا بر راهبرد کیفی تحلیل محتوا بهره می‌گیرد. در این مقاله، پس از تشخیص اختلاف و شناسایی گروه‌های ذی‌نفع اصلی در مورد مطالعه یعنی محور ۱۷ شهریور تهران، مصاحبه‌های پیش‌میانجی‌گری انجام شده و با روش تحلیل محتوا، کدگذاری و تحلیل شده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که طرفین اختلاف بر سر مسائل دارای اولویت و هدف‌های قابل‌پیش‌بینی برای فرآیند میانجی‌گری با یکدیگر توافق دارند. با این حال، وجود چالش‌هایی مثل نبود روابط مناسب و اعتماد بین طرفین اختلاف، شدت نارضایتی بالا به‌ویژه از سوی کسبه و مشکلات نظام مدیریتی شهر تهران مانند عدم پاسخگویی مناسب، فقدان مدیریت هماهنگ، مدیریت دستوری و از بالا به پایین و نبود بودجه کافی، سبب شده تا فرآیند رفع اختلاف پیچیده و سخت گردد.

کلیدواژه‌ها: اختلاف، میانجی‌گری، پیش‌میانجی‌گری، ذی‌نفعان، محور ۱۷ شهریور تهران.

* این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد رسول حق بیان با عنوان «کاربست برنامه‌ریزی تعاملی در ارتقای فضاهای شهری؛ مورد کاوی: محدوده پیاده‌راه ۱۷ شهریور تهران» است که با راهنمایی دکتر رضا خیرالدین و مشاوره دکتر محمد صالح شکوهی بیدهندی در دانشکده معماری و شهرسازی دانشگاه علم و صنعت ایران دفاع شده است.

مقدمه

طرح و برنامه‌های شهری به‌ویژه در بافت‌های مرکزی و قدیمی شهر واجد پیچیدگی و گستردگی قابل ملاحظه‌ای از گروه‌های ذی‌نفع و ذی‌نفوذ و روابط بین آنها است. بدین خاطر تعادل بخشی بین اهداف و منافع بعضاً متعارض ذی‌نفعان عمل ساده‌ای نیست. عملی که باید قبل از شروع هر پروژه در نظر گرفته شود و تعارض و اختلاف بالقوه بین دیدگاه و منافع ذی‌نفعان پروژه، در قالب امکان‌سنجی‌ها و اثرسنجی‌های لازم، تحت سنجش و کنترل قرار گیرد تا از اختلاف و نارضایتی‌های بعدی بین گروه‌های ذی‌نفع جلوگیری شود. به بیانی دیگر، در پروژه‌های شهری لازم است حتی اگر بخشی از افراد محلی در اثر اجرای پروژه سود چندانی نمی‌برند، احساس نمایند که این تصمیم، تصمیمی درست و منصفانه بوده و به حقوق آنها نیز توجه شده است (Susskind et al., 2000). نادیده گرفتن حقوق و منافع گروه‌هایی در پروژه‌های شهری از یک طرف موجب عدم امکان بهره‌گیری از تمام سرمایه‌های انسانی و اجتماعی موجود در محل می‌شود و از طرف دیگر، ممکن است سبب مانع‌تراشی و ایجاد اختلال از سوی عده ذی‌نفعان ناراضی در روند اجرای پروژه گردد که موفقیت یک پروژه را در معرض خطر جدی قرار می‌دهد.

بنابراین در صورت بروز اختلاف بالفعل در پروژه‌های شهری، در مواقعی که سوءمدیریت و یا اشتباهات محاسباتی منجر به اختلافاتی بین طرف‌های ذی‌نفع یک طرح می‌گردد، استفاده از یک گروه میانجی‌گری به‌عنوان گروهی بی‌طرف و صاحب‌نظر در مسائل شهری و دانش میانجی‌گری که به ماهیت و ارتباط پیچیده مسائل شهری با یکدیگر آگاه باشد، می‌تواند مؤثر واقع شود. این گروه با گوش دادن به دیدگاه‌های طرفین اختلاف که از دید منافع و خواسته‌های خود به موضوع نگاه می‌کنند، ضمن رفع سوء تفاهم‌ها و تغییر نگرش طرفین درباره مسائل پیش آمده، بستری برای یافتن زمینه‌ها و راه‌حل‌های مشترک و کاهش شدت و گستردگی اختلاف ایجاد می‌نماید. در این زمینه، نکته حائز اهمیت این است که اگرچه مردم اساساً به پیشینه کردن منافع خود می‌اندیشند، اما در عین حال آماده‌اند تا برای کسب نتایجی که تنها در همکاری با دیگران دست‌یافتنی است، خویشتن‌خواهی‌شان را کنار بگذارند (Innes, 2004; Hillier, 2003).

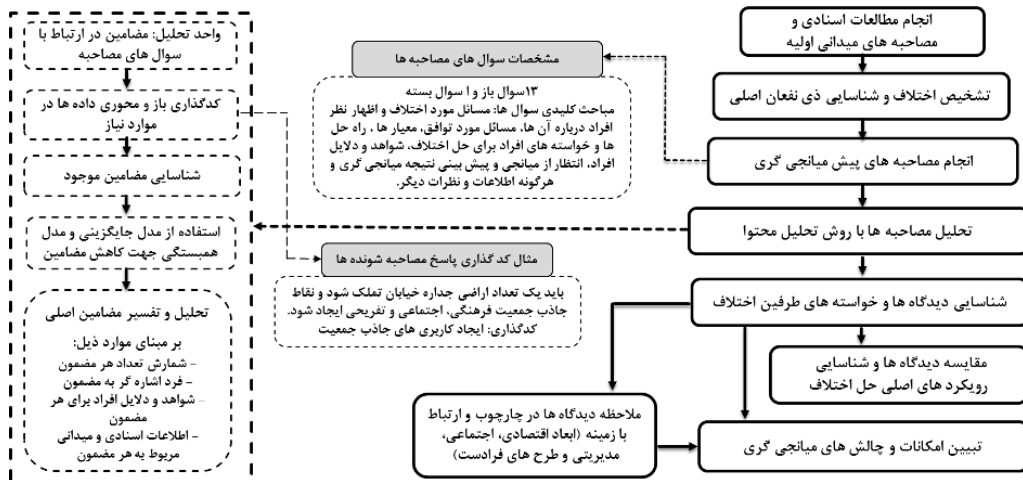
طرح پیاده‌راه ۱۷ شهرریور شهر تهران یکی از نمونه طرح‌هایی است که بر اساس بررسی‌های اسنادی و میدانی نگارندگان، نارضایتی‌ها و در پی آن بروز اختلافاتی در دیدگاه و خواسته‌های گروه‌های ذی‌نفع و ذی‌نفوذ را به وجود آورده است. بدین خاطر لزوم حرکت و بسترسازی به سوی میانجی‌گری را می‌طلبد تا بدین وسیله از ناکارآمدی و مسئله‌دار شدن بیشتر فضای شهری جلوگیری شود. بر این اساس، پژوهش حاضر در قالب مرحله پیش‌میانجی‌گری، به دنبال آن است که تحلیلی از روند اختلاف و دیدگاه‌های طرفین اختلاف ارائه دهد و به سؤال اصلی خود که عبارت است از: «امکانات و چالش‌های موجود برای حرکت به سوی فرآیند رفع اختلاف (میانجی‌گری)، چه مواردی را شامل می‌گردد؟»، پاسخ دهد. بدین ترتیب، به تسهیل تحقق میانجی‌گری میان ذی‌نفعان فضای شهری کمک نماید.

روش تحقیق

روش تحقیق پژوهش موجود، توصیفی-تحلیلی و با اتکا به داده‌های کیفی و بهره‌گیری از راهبرد تحلیل محتوا است. ابتدا از طریق مطالعات اسنادی و مشاهدات و مصاحبه‌های میدانی، سعی شد شناختی از وضع موجود و اختلافات احتمالی بین ذی‌نفعان و ذی‌نفوذان طرح پیاده‌راه ۱۷ شهرریور شهر تهران به دست آید. به این منظور بیش از ۴۰ مصاحبه نیمه سازمان یافته با اهالی محل صورت گرفت و دیدگاه آنها درباره وضعیت موجود، آینده طرح و آینده مطلوب از دیدشان پرسیده شد. نتایج مصاحبه‌ها، بیانگر اختلافاتی

در اظهار نظرها درباره مشکلات وضع موجود، تصورات و خواسته‌های استفاده‌کنندگان محور ۱۷ شهریور بود که لزوم برنامه‌ای برای رفع اختلاف و مصالحه جمعی را نشان می‌داد. سپس از میان ذی‌نفعان متعدد محدوده به منظور تسهیل بررسی و اثربخشی طرح و با قصد رفع اختلافات اساسی میان ذی‌نفعان، تنها ذی‌نفعان اصلی محدوده مورد توجه قرار گرفتند. ذی‌نفعان اصلی بر اساس میزان تأثیرگذاری و تأثیرپذیری از طرح، میزان اختلاف دیدگاه‌ها و منافع اساسی و دغدغه و نگرانی جدی نسبت به آینده محدوده شناسایی شده‌اند که شامل ساکنان، کسبه و شهرداری هستند. شهرداری از این جهت که از نظر اهالی محلی با ایجاد پیاده‌راه عامل شکل‌گیری اختلاف و مسائل بوده، طرف سوم این بحث است. علاوه بر این، شهرداری ضمن سرمایه‌گذاری اقتصادی و دارایی در این محور، خود را نماینده منافع بلندمدت و کلی شهر و شهروندان می‌داند.

در ادامه برای اینکه مسئله‌یابی و امکان تولید راه‌حل مناسب و مورد پذیرش همگان مورد بررسی قرار گیرد و امکانات و چالش‌های موجود در راستای انجام فرآیند حل اختلاف، یعنی میانجی‌گری تبیین گردد، در قالب بخشی از مرحله پیش‌میانجی‌گری، مصاحبه‌های نیمه‌سازمان یافته با ذی‌نفعان اصلی محدوده انجام شد و بعضاً مصاحبه‌ها، متناسب با شرایط، تبدیل به مصاحبه‌های عمیق می‌شد. تعداد پرسشنامه‌ها در مجموع ۴۵ عدد بوده که ۲۰ عدد به کسبه شامل صنف‌ها و فعالیت‌های اقتصادی متنوع، ۲۰ عدد به ساکنین که در کوچه‌ها و معابر مختلف در حوزه مداخله و بلافصل محدوده قرار داشتند و ۵ عدد نیز به مدیران ارشد شهرداری منطقه ۱۲ شهر تهران که مسئولیت محور ۱۷ شهریور را بر عهده دارند، اختصاص یافته است. در تعیین افراد نمونه‌گیری، تا حد امکان افراد داوطلب، مطلع و دارای سواد ارتباطی مناسب برگزیده شده‌اند. شکل ۱ به تشریح روش پژوهش جهت تبیین امکانات و چالش‌های میانجی‌گری میان ذی‌نفعان محور ۱۷ شهریور می‌پردازد.



شکل ۱. تشریح روش تحلیلی پژوهش

مبانی و چارچوب نظری؛ میانجی‌گری مسائل اجتماع‌های شهری

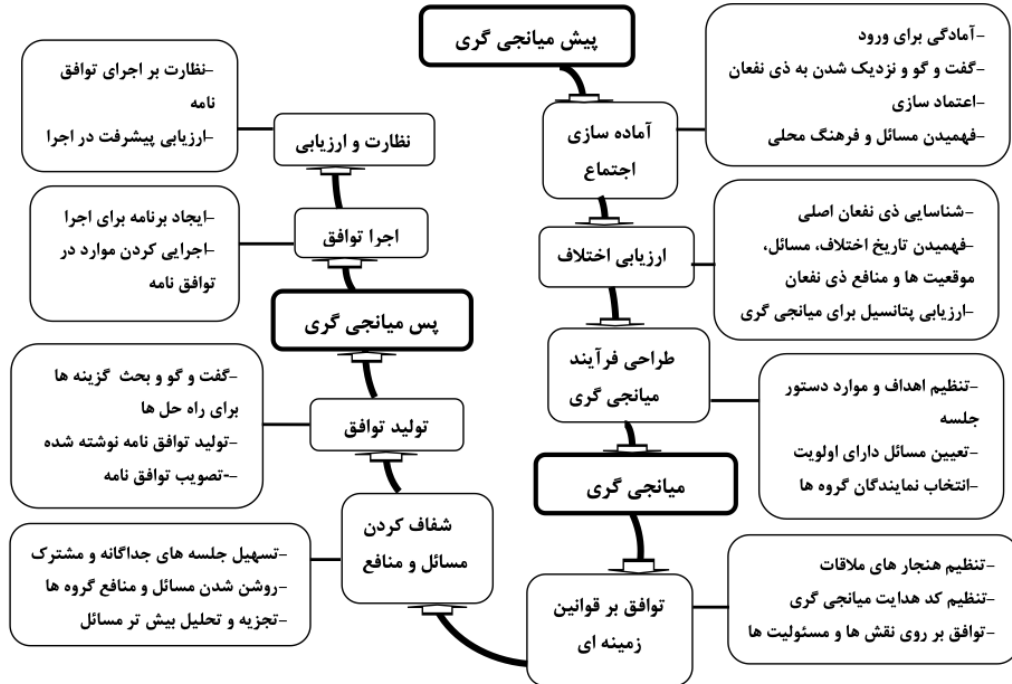
تراکم جمعیت در نواحی شهری با افرادی که دارای سبک زندگی متفاوت هستند، از عوامل بسترساز اختلاف در نواحی سکونت‌ی شهرها به حساب می‌آید (Liebmann et al., 1998)؛ به‌گونه‌ای که حتی امکان تعریف برنامه‌ریزی شهری به‌عنوان فرآیند حل اختلاف توسط حکومت‌ها در نحوه استفاده از زمین شهری وجود دارد (Peltonen & Sairinen, 2010, 328). در این زمینه، میانجی‌گری شیوه‌ای

متمدنانه و صلح‌آمیز برای حل چنین اختلافاتی است و اساس آن، تلاش برای جلب رضایت طرفین (یا کاستن از میزان نارضایتی آنها) است (گرشاسبی، ۱۳۸۸). در سال‌های اخیر، برخی کشورهای پیشگام در برنامه‌ریزی شهری نظیر ایالات متحده آمریکا، تلاش‌هایی را برای میانجی‌گری در اجتماع‌های محلی با بهره‌گیری از سازوکارهای پیشرفته انجام داده‌اند (Chereji & Pop, 2014). این رویکرد، در پاسخ به هزینه‌بر بودن، اتلاف زمان و ناکارآمدی سیستم قضایی در پاسخگویی به نیازهای اجتماع‌های شهری و به منظور محلی کردن کنترل امور و راه‌حل‌های اختلاف شکل گرفت (Pavlich, 1997; Gazley, 2006; Coy & Hedeem, 2005; Li-On, 2009).

میانجی‌گری یعنی فرآیند حل اختلاف به صورت داوطلبانه و با کمک افراد بی‌طرف که به طرفین اختلاف یاری می‌رسانند تا در جریان مذاکره به توافق برسند (Chereji & Pop, 2014)، بدون آنکه راه حل خاصی، به زور به آنها تحمیل گردد (Groy & Elliott, 1987). به عبارت دقیق‌تر و جامع‌تر، میانجی‌گری به فرآیند مداخله بی‌طرفانه و محرمانه طرف ثالث بین طرف‌های درگیر با هدف کمک به آنها برای دریافتن ریشه‌های اختلاف و تعیین راه‌حل‌های مورد رضایت طرفین به صورت اختیاری و تغییر روابط و برداشت آنها و نهایتاً کنترل، کاهش یا حل اختلاف گفته می‌شود (گرشاسبی، ۱۳۸۸). هدف اصلی میانجی‌گری، تأمین راه‌حل امکان‌پذیر، عادلانه، کارآمد و قابل قبول برای طرفین اختلاف است (Forester, 2004; McGillis, 1997; Märker & Schmidt-Belz, 2000). البته میانجی‌گری دارای اهداف ثانویه مهمی نیز همچون توسعه مشارکت مردم، ارتقای سطح عدالت اجتماعی، آموزش مردم، تمرکززدایی و واگذاری قدرت و نظارت به مردم محلی، کاهش تنش‌ها و بهبود روابط اجتماعی نیز هست (Hedeem, 2004; Gazley, 2006; wall et al., 2001; Coy & Hedeem, 2005). که می‌تواند سبب توسعه سرمایه اجتماعی یک محل گردد.

مفهوم میانجی‌گری در نظریه‌های برنامه‌ریزی‌های دموکراتیک نظیر برنامه‌ریزی مشارکتی، برنامه‌ریزی همکارانه، برنامه‌ریزی ارتباطی و برنامه‌ریزی اجتماع مبنا مورد تأکید قرار گرفته است. زیرا این نظریه‌ها بر درگیر کردن مردم محلی تأکید دارند و در نتیجه از میانجی‌گری برای اموری همچون ایجاد اجماع و توافق بهره می‌گیرند (حبیبی و سعیدی رضوانی، ۱۳۸۴؛ گلکار، ۱۳۹۰؛ Fainstein, 2000؛ Dukes, 2004). بدین خاطر، متخصصینی همچون جان فورستر یا لارنس ساسکیند تأکید دارند که برنامه‌ریزان و طراحان شهری باید مهارت‌های تحلیلی متعارف خود را با دانش و مهارت میانجی‌گری تکمیل نمایند (گلکار، ۱۳۹۰، 266؛ Susskind, 2011). فرآیند میانجی‌گری باید در فضایی احترام‌آمیز، غیررسمی، انعطاف‌پذیر و خلاقانه صورت گیرد (Pavlich, 1997; Forester, 2006) و میانجی نقش مدیر، تسهیلگر و کارشناس را در فرآیند رفع اختلاف بر عهده دارد (گرشاسبی، ۱۳۸۸؛ Carrasco, 2016؛ Dhiaulhaq et al., 2015). میانجی‌ها با نگرش‌های مختلف، میزان و نوع دخالت متفاوتی نسبت به یکدیگر در فرآیند میانجی‌گری دارند که این موضوع پدیدآورنده سبک‌های گوناگون است. برای مثال دسته‌ای بر میزان دخالت کمتر و صرفاً تسهیل ارتباطات و تعامل طرفین اختلاف تأکید دارند. دسته‌ای دیگر به بهبود روابط و لزوم تغییر نگرش طرف‌های اختلاف و عده‌ای نیز حتی مواضع طرف‌های اختلاف را ارزیابی می‌کنند و راه‌حل ارائه می‌دهند (گرشاسبی، ۱۳۸۸). حال در میانجی‌گری اجتماع‌ها و محلات شهری که در موقعیت‌هایی مثل اختلافات بین اهالی محلات شهری، اختلافات بین شهروندان و مراکز خدمات‌رسان محلی و اختلافات عمومی با درگیری سازمان‌های شهری و مراکز قدرت صورت می‌گیرد (Liebmann et al., 1998)، بعضاً میانجی باید فراتر از برقراری ارتباط مناسب بین طرف‌های اختلاف، لزوم روشن‌گری و تغییر نگرش

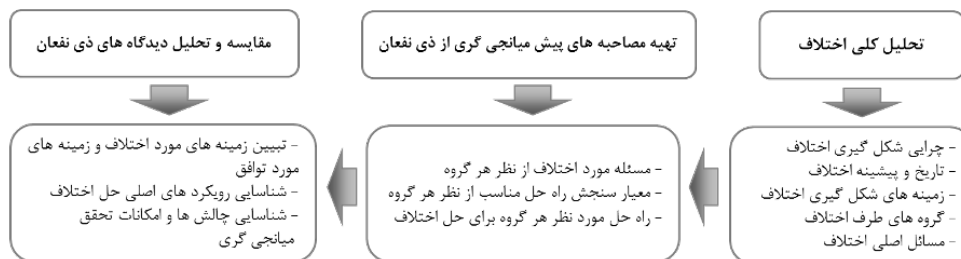
طرف‌ها و ارائه راه حل مناسب را نیز مدنظر قرار دهد. فرآیند میانجی‌گری اجتماع‌های محلی، دارای سه مرحله اصلی پیش میانجی‌گری، میانجی‌گری و پس میانجی‌گری است که جزئیات آن در شکل ۲ نمایش داده شده است.



شکل ۲. مراحل فرآیند میانجی‌گری اجتماع‌های محلی

منبع: Dhiaulhaq et al., 2015, 138

در بین سه مرحله اصلی فرآیند میانجی‌گری، مرحله پیش میانجی‌گری، زمینه‌ساز تحقق مناسب میانجی‌گری است. پیش میانجی‌گری با این هدف صورت می‌گیرد که از طریق نزدیک شدن و گوش دادن به سخنان ذی‌نفعان اصلی طرح به ریشه‌یابی مسائل و اختلاف موجود و تشخیص تضاد منافع پرداخته و ضمن ارزیابی پتانسیل موجود برای میانجی‌گری، به توافق بر روی تدوین یک برنامه میانجی‌گری منجر شود. مرحله پیش میانجی‌گری را می‌توان به سه زیرمرحله آماده‌سازی اجتماع، ارزیابی اختلاف و طراحی فرآیند میانجی‌گری تقسیم کرد (شکل ۲) که پژوهش حاضر بر مبنای اهداف و امکانات موجود، عمدتاً بر زیرمرحله ارزیابی اختلاف در پیش میانجی‌گری متمرکز است. فرآیند ارزیابی اختلاف و تحلیل امکانات و چالش‌های موجود برای میانجی‌گری بین ذی‌نفعان اصلی طرح در شکل ۳ بیان شده است.



شکل ۳. فرآیند ارزیابی اختلاف و تحلیل امکانات و چالش‌های موجود برای تحقق میانجی‌گری

مطالعه موردی و تحلیل یافته‌ها

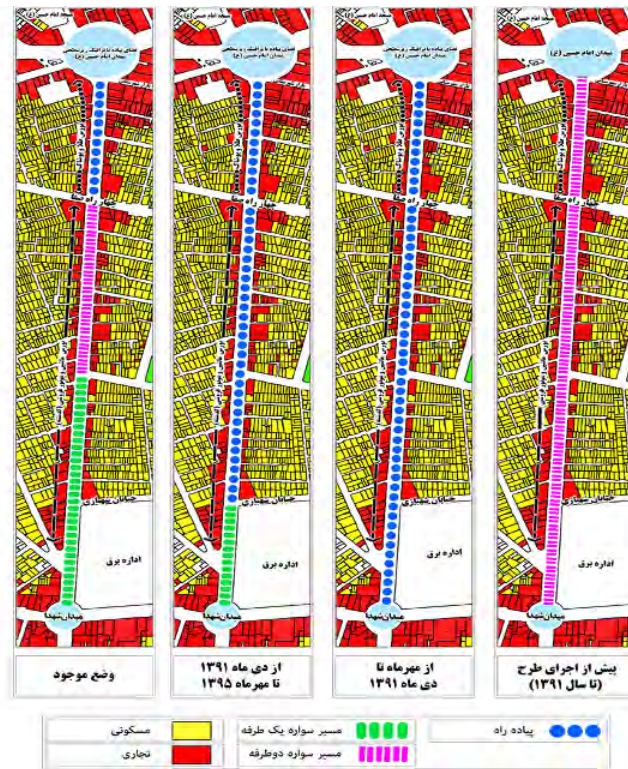
معرفی محدوده طرح پیاده‌راه ۱۷ شهریور تهران

طرح پیاده‌راه ۱۷ شهریور تهران به‌عنوان پیاده‌راه آیینی در سال ۱۳۹۱ زیر نظر سازمان زیباسازی شهر تهران توسط مهندسین مشاور باوند و آرکولوگ تهیه شد (مهندسان مشاور باوند، ۱۳۹۱). برخی از دلایل شکل‌گیری پروژه پیاده‌راه ۱۷ شهریور بر اساس اسناد موجود، عبارت‌اند از: نیاز شهر تهران به افزایش فضاهای انسان‌مدار و پیاده، فقدان فضاهای آیینی در شهر، قرارگیری محور در دروازه شرقی پهنه تاریخی تهران و استقرار بین دو میدان امام حسین و شهدا با نقشی پررنگ در جریان انقلاب اسلامی. با این حال، این اسناد معتقد بوده‌اند که علی‌رغم اهمیت محدوده، اقدامی در خور شأن این فضاها صورت نگرفته بود. لذا پیشنهاد تبدیل خیابان ۱۷ شهریور به پیاده‌راه داده شد. اما بهره‌برداری از این پروژه، مشکلات و نارضایتی‌هایی را برای مردم به همراه داشت که متعاقب آن تغییر و تحولاتی نسبت به طرح اولیه پروژه محور ۱۷ شهریور پدید آمد تا خصوصیات فضایی فعلی را پیدا نماید (شکل ۴). با این حال، همچنان بین ذی‌نفعان پروژه اختلافاتی جدی باقی مانده که در ادامه تحلیلی اجمالی از این اختلافات ارائه خواهد شد.

تحلیل کلی اختلاف ذی‌نفعان در محور ۱۷ شهریور شهر تهران

عوامل مهم تحلیل اختلاف مواردی همچون چرایی شکل‌گیری اختلاف، تاریخ و پیشینه اختلاف، زمینه‌های اختلاف، گروه‌های طرفین اختلاف و مسائل و موضوعات اصلی محسوب می‌شوند (Liebmann *et al.*, 1998). در ادامه این عوامل در محور ۱۷ شهریور شرح داده می‌شوند.

چرایی شکل‌گیری اختلاف: دلیل واضح و عینی شکل‌گیری اختلاف، تصمیم شهرداری بود که در مهرماه سال ۱۳۹۱، خیابان ۱۷ شهریور تهران را از یک خیابان سواره و خودرومدار به پیاده‌راه تبدیل کرد. **تاریخ و پیشینه اختلاف:** اختلاف در این پروژه از همان ابتدای ساخت پروژه در سال ۱۳۹۱ شروع شد، زمانی که اهالی اعتقاد داشتند اطلاع‌رسانی پروژه ضعیف بوده و از آنها نظرخواهی و دریافت پیشنهاد صورت نگرفته است. از طرف دیگر، در سطوح مدیریتی نیز بعضی از مسئولان سازمان‌های ذی‌مدخل شهری و اعضای شورای اسلامی شهر از ضعف کارشناسی طرح، عدم هماهنگی، فقدان شفافیت و نداشتن مصوبه شورای شهر گلایه‌مند بودند که محتوای پیوست اجتماعی طرح نیز بیانگر این موضوع است (فاضلی و علیخواه، ۱۳۹۱).



شکل ۴. سیر تحول وضعیت محور ۱۷ شهریور شهر تهران

در واکنش به مشکلات پروژه، تنها پس از گذشت چند ماه از پروژه اولین اتفاق مهم رخ داد (دی ماه سال ۱۳۹۱) که باز شدن بخش کمی از مسیر بر روی سواره از میدان شهدا تا سه راه شهبازی در پاسخ به مشکلات ترافیکی بود (شکل ۳). اما مهم‌ترین اتفاق مربوط به پروژه که با گذشت چند سال از پروژه و پس از جدل‌ها و تنش‌های فراوان شکل گرفت، مداخله شورای اسلامی شهر تهران برای رفع مشکلات اصلی طرح بود. اعضای شورای شهر، با اطلاعاتی که از وضعیت محدوده داشتند، در اسفند ۱۳۹۴ تصمیم به دادن مهلت دو ماهه‌ای به شهرداری برای ارائه راه‌حل تا پایان فروردین سال ۱۳۹۵ گرفتند که منجر به نتیجه نشد تا در نهایت شورای شهر با بررسی‌های کارشناسی، اقدام به بازگشایی بخش عمده‌ای از مسیر یعنی از سه راه شهبازی تا چهارراه صفا در تاریخ ۴ مهر ۱۳۹۵ نمود (شکل ۴) اما بعد از این بازگشایی نیز همچنان مواردی از وجود نارضایتی میان ذی‌نفعان، به‌ویژه کسبه قابل مشاهده است. دو شکل ۵ و شکل ۶ گویای نارضایتی‌های محلی از طرح پیاده‌راه است:



شکل ۵. تشکر اهالی از اعضای شورای شهر بابت بازگشایی بخش زیادی از مسیر



شکل ۶. اطلاعیه جالب از سوی یکی از کسبه محور در خصوص نپرداختن عوارض و مالیات مغازه

زمینه‌های شکل‌گیری اختلاف: تشخیص زمینه‌ها و عوامل ساختاری اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و اقتصادی موجود که بر شکل‌گیری و افزایش شدت اختلاف تأثیرگذار بوده‌اند، نیازمند مطالعات عمیق و گسترده است. بدین منظور، نگارندگان بر اساس اسناد و مصاحبه‌های انجام شده، عواملی مثل برخوردها و نگاه‌های سیاسی تأثیرگذار بر برنامه‌های شهری، فقدان باور به حقوق شهروندی، فقدان مدیریت یکپارچه شهری، و بحران و عدم ثبات اقتصادی را واجد نقش تعیین‌کننده دانسته‌اند که ربطی به مکان شکل‌گیری طرح نیز ندارند.

گروه‌های طرفین اختلاف: بر اساس مطالعات اسنادی و مشاهدات میدانی نگارندگان، کسبه محور، ساکنان حوزه مداخله و بلافصل طرح و شهرداری سه گروه اصلی ذی‌نفع هستند که مواجهه و درگیری مستقیمی با طرح داشته‌اند.

مسائل اصلی اختلاف: از همان ابتدای بهره‌برداری پروژه، اهالی محور ۱۷ شهریور به‌ویژه کسبه از مشکلات معیشتی خود مثل عدم رونق اقتصادی، ناامنی، ناهنجاری‌های اجتماعی و مشکل دسترسی، ناراضی و ناراحت بودند (شکل ۷) و با استمرار مشکلات و عدم تحقق وعده‌های شهرداری، در فضای که آینده پروژه نیز مبهم و نگران‌کننده بود، شدت نارضایتی‌شان از پروژه افزایش پیدا کرد. بر این اساس، با علم به اینکه اختلاف دیدگاهی بین کنشگران احتمالاً نشئت گرفته از شواهد و قرائن میدانی، ارزش‌های متفاوت، منافع مختلف و پیشینه نامطلوب ارتباط و تعامل با یکدیگر است، نگارندگان تصمیم گرفتند

تا به صورت نظام مند و عمیق تر به شناخت و تحلیل دیدگاه‌ها و استدلال‌های طرفین اختلاف، در قالب پیش میانجی‌گری بپردازند و امکانات و چالش‌های موجود برای میانجی‌گری را مورد کاوش قرار دهند.



واحدهای تجاری بسته (کاربری‌های بزرگ مقیاس گذشته)

مشکل دسترسی سواره با مانع فیزی ورودی کوچه‌ها



مزاحمت نمایشگاه ماشین دارای اندازه کوچک‌تر از حد استاندارد، با اتومبیل‌های پارک کرده در اطراف مغازه

فضای بی‌دفاع، بستری مناسب برای ماندن افراد ناسالم در فضا و ناامنی محیط

شکل ۷. مسائل اساسی محور ۱۷ شهریور، به‌عنوان عوامل شکل‌گیری اختلاف میان ذی‌نفعان

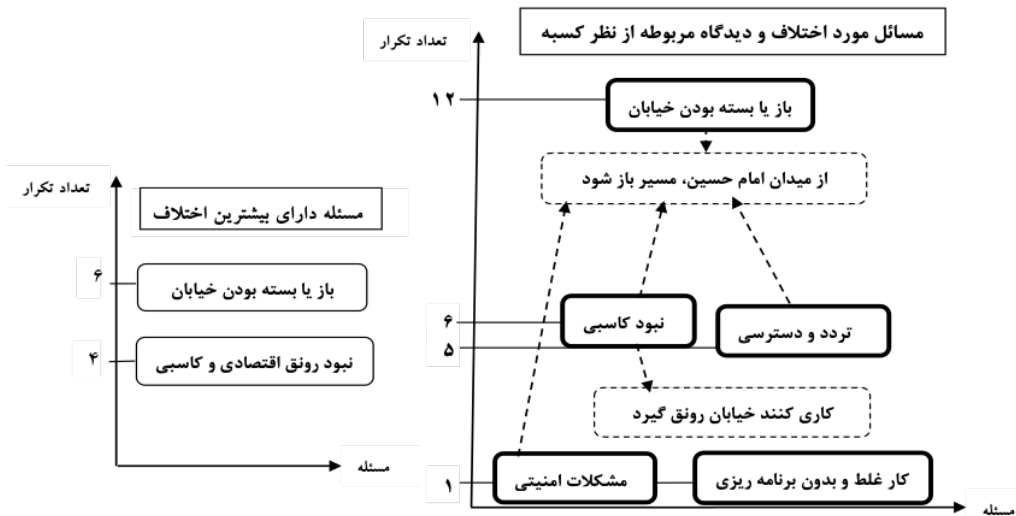
تحلیل یافته‌های حاصل از مصاحبه‌های پیش میانجی‌گری

– دیدگاه‌ها و نقطه نظرات طرفین اختلاف (کسبه، ساکنان و شهرداری)

دیدگاه کسبه

مسئله مورد اختلاف: باز یا بسته بودن خیابان بر روی سواره، مسئله اصلی مورد اختلاف از نظر بیشتر از نیمی از کسبه نمونه‌گیری شده است؛ موضوعی که می‌تواند نشان‌دهنده نارضایتی کسبه از طرح پیاده‌راه باشد و از طرف دیگر، بیانگر این موضوع باشد که کسبه مشکلاتشان را به کمی تردد و کمی تردد را به فضای پیاده شدن میدان امام حسین ربط می‌دهند که در گذشته، دسترسی آسان جریان ترافیک سواره، مخصوصاً تعداد زیاد خطوط اتوبوس‌های شرکت واحد در آن استقرار داشته‌اند. آنها بر این موضوع تأکید دارند که تنها باز شدن مسیر از میدان امام حسین بر روی وسایل نقلیه می‌تواند دسترسی و رفت‌وآمد را بهبود بخشد و آنها را از تحمل رنج مسائل موجود نجات دهد. در این تلقی گذشت پنج سال از زمان طرح، رکود و ضرر مالی شدید کسبه، ناتوانی شهرداری در رونق اقتصادی بخشیدن به مسیر و خاطرات خوب کاسبی در گذشته که ناشی از حجم زیاد عبور و مرور و سهولت تردد سواره بود، تأثیر زیادی داشته است.

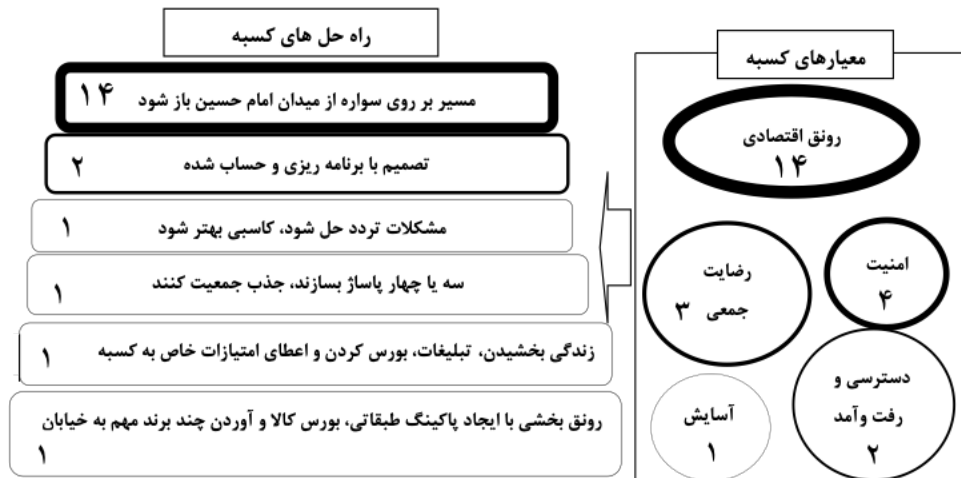
بنابراین اختلاف اصلی کسبه با خود طرح پیاده‌راه است که کسب‌وکار آنها را مختل کرده است. در این زمینه شکل ۸ تبیین‌گر مسئله مورد اختلاف از دید کسبه است.



شکل ۸. شناسایی مسئله مورد اختلاف و دیدگاه مربوطه از نظر کسبه

معیار سنجش راه‌حل مناسب: دو معیار اصلی کسبه برای سنجیدن راه‌حل مناسب، یکی بحث رونق اقتصادی و دیگری امنیت هستند (شکل ۹). زیرا از یک سو کسبه نگران کاهش درآمدهای خود هستند و از سوی دیگر، معیار امنیت معضل مهم دیگر محور از دید کسبه است که در ساعات زیادی از روز، ناامنی و ناهنجاری‌های اجتماعی را می‌بینند یا می‌شنوند. مسئله امنیت در حوالی میدان امام حسین تا چهارراه صفا که هنوز پیاده‌راه است، وضعیت وخیم و آزاردهنده‌ای دارد.

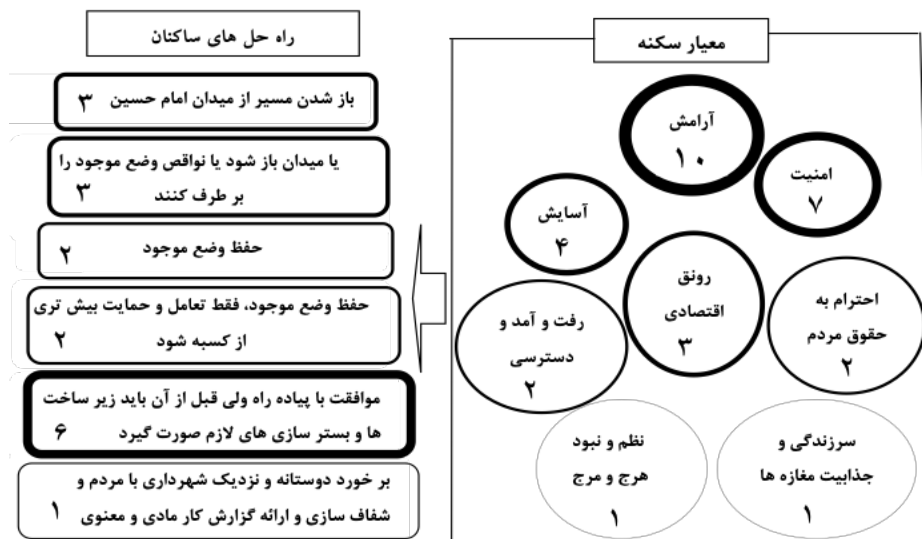
راه‌حل مورد نظر برای رفع اختلاف: کسبه اغلب باز شدن مسیر از میدان امام حسین را یک راه‌حل ساده، سریع، کارآمد و با ریسک پایین می‌دانند. البته تعداد کمی از کسبه نیز از بلا تکلیفی وضعیت مسیر از ابتدای افتتاح پروژه و نبود امنیت سرمایه‌گذاری گلایه‌مند بوده، در درجه اول بر این اعتقاد هستند که هر عملی باید با برنامه‌ریزی آگاهانه، سنجیده و باثبات صورت گیرد؛ در حالی که از نظر آنها، طرح پیاده‌راه ۱۷ شهریور نتیجه یک عمل کارشناسی نشده و شتابزده است. در این زمینه، عده‌ای از کسبه برای رونق بخشیدن به مسیر در وضعیت فعلی پیشنهادهایی نظیر تبلیغات اقتصادی مناسب، آوردن چند برند مهم در فعالیت‌های اقتصادی به مسیر، برنامه بورس کالای خاص نظیر پوشاک که ادامه‌دار و همراه با حمایت از کسبه باشد، فراهم کردن دسترسی با اقداماتی نظیر ایجاد پارکینگ‌ها مخصوصاً پارکینگ طبقاتی و به صورت کلی ایجاد کاربری‌های جاذب جمعیت مثل پاساژها را ذکر نموده‌اند. در این زمینه، شکل ۹ به تبیین راه‌حل‌های کسبه می‌پردازد.



شکل ۹. معیارهای کسبه برای سنجیدن راه حل مناسب و راه حل های مورد نظر آنها (اعداد موجود، تعداد تکرار هر مضمون را نشان می دهد)

دیدگاه ساکنان

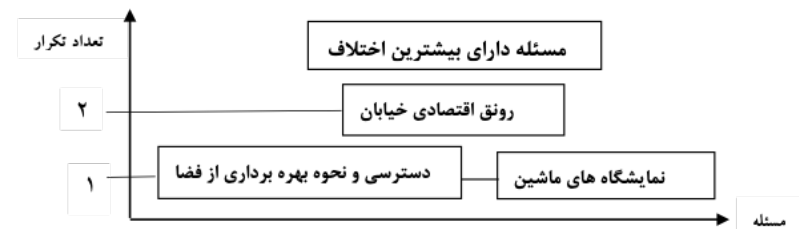
مسئله مورد اختلاف: عده زیادی از ساکنین مسئله مورد اختلاف را به معیشت و ضرر مالی کسبه مربوط می دانند و بخش کمی نیز مسئله اختلاف را بودن یا نبودن نمایشگاه های ماشین تلقی می کنند. آنها برای بهبود رونق اقتصادی مسیر، بیشتر بر حمایت و ساماندهی وضعیت قطعات تجاری تأکید دارند تا اینکه حتماً مسیر از میدان امام حسین بر روی سواره باز گردد؛ زیرا علاقه ای به بازگشت برخی از مشکلات قبلی نظیر مزاحمت نمایشگاه های ماشین یا مزاحمت و سایل نقلیه عبوری ندارند. تعداد کمی از پرسش شوندگان نیز مسئله مورد اختلاف را ناامنی و ناهنجاری های موجود (حضور معتادان، مواد فروش ها، کارتن خواب ها، دزدها، زنان خیابانی و...) در طول محور مخصوصاً از میدان امام حسین تا چهارراه صفا می دانند که مانع حضور و استفاده خانواده ها، با ایجاد چهره های زشت و هراس انگیز مخصوصاً برای بچه ها و زنان می شود. مسئله دسترسی، مسئله دیگر محور ۱۷ شهریور از دید ساکنان است که با گذشت زمان به خاطر عادت کردن ساکنان به شرایط دسترسی فعلی و اقدامات شهرداری در جهت بهبود دسترسی (مثل ایجاد پیوستگی بین کوچه ها، برداشتن مانع ورودی از چند خیابان مهم و پرتردد و باز کردن بخش زیادی از محور ۱۷ شهریور بر روی سواره و موارد دیگر)، تا حدودی رفع شده و کمتر مسئله اصلی ساکنین به حساب آید. در این زمینه شکل ۱۰، به تبیین مسائل از دید ساکنان می پردازد.



شکل ۱۱. معیارهای ساکنان برای سنجیدن راه حل مناسب و راه حل مورد نظر آنها (اعداد موجود، تعداد تکرار هر مضمون را نشان می دهد)

دیدگاه شهرداری

مسئله مورد اختلاف: مسائلی مثل مشکل دسترسی، ناامنی، عدم رونق اقتصادی و توقف فعالیت نمایشگاه های ماشین از مهم ترین چالش های این محور از دیدگاه مسئولان شهرداری منطقه ۱۲ است. با این حال مهم ترین موضوع مورد اختلاف از دیدگاه مسئولان شهرداری، مسئله معیشت و چگونگی کسب درآمد کسبه و نحوه بهره برداری از فضا است (شکل ۱۲).



شکل ۱۲. شناسایی مسئله های مورد اختلاف و دیدگاه مربوطه از نظر شهرداری

معیار سنجش راه حل مناسب: معیار شهرداری، تعادل بخشی بین منافع ذی نفعان طرح و تأمین رضایتمندی آنها است. ضمن اینکه راه حل ها باید با واقعیت های میدانی انطباق داشته و نتیجه یک عمل کارشناسی شده و علمی باشند (شکل ۱۳).

راه حل مورد نظر برای رفع اختلاف: مسئولان شهرداری بر برنامه مدون حمایت، مشاوره و اعطای امتیازات به کسبه جهت تغییر صنف واحدهای تجاری جداره خیابان و ایجاد فعالیت هایی متناسب با وضع فعلی تأکید دارند. به بیانی دیگر، شهرداری به دنبال ایجاد کاربری های جاذب جمعیت اجتماعی، فرهنگی و تفریحی در جداره و بافت پیرامون محور با استفاده از ظرفیت های فضایی و کالبدی موجود در طول محور است. البته در این زمینه، شهرداری انجام فازهای تکمیلی پروژه را تأثیرگذار می داند که نیازمند زمان و بودجه کافی است. شهرداری همچنین، همکاری و کمک سایر نهادهای شهری و دولت را برای حل مشکلات به ویژه در زمینه رونق بخشی اقتصادی و ابعاد امنیتی و ناهنجاری های اجتماعی ضروری دانسته و از نبود مدیریت یکپارچه شهری گلایه مند است. علاوه بر این، معاونین و مدیران شهرداری به خاطر هزینه و زحمات های کشیده شده، رضایتمندی ساکنین و منافع شهر و شهروندان، بر حفظ حالت موجود پروژه یا تبدیل به پیاده راه کردن کل مسیر تأکید دارند (شکل ۱۳).



شکل ۱۳. معیار شهرداری برای سنجیدن راه حل مناسب و راه حل مورد نظر شهرداری (اعداد موجود، تعداد تکرار هر مضمون را نشان می دهد)

– مقایسه دیدگاه کسبه، ساکنان و شهرداری

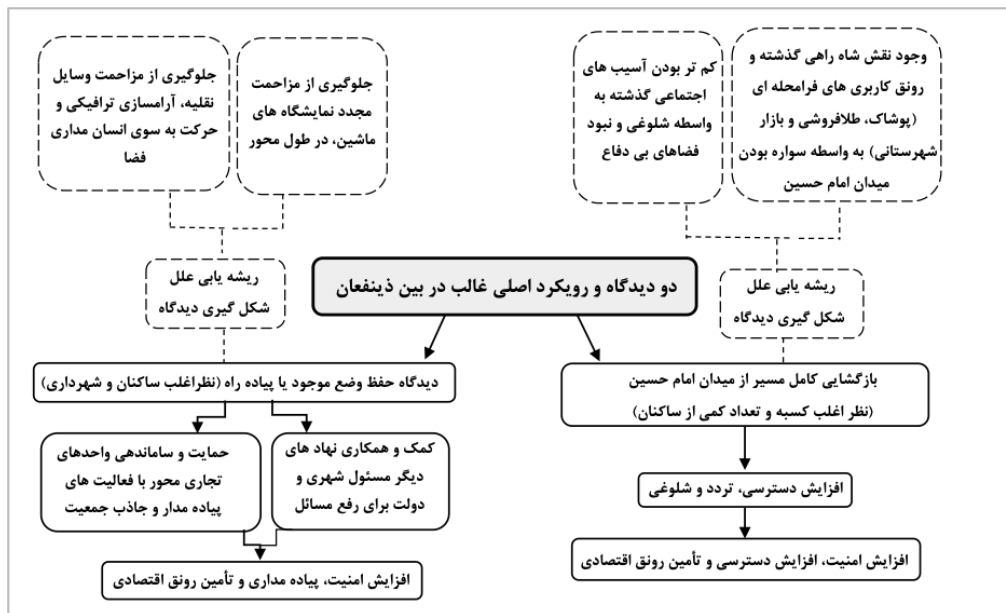
در نگاه کلی به دیدگاه شهرداری و ساکنان درباره مسائل موجود در محور ۱۷ شهریور، مشکل کسب و کار را هر دو گروه، مسئله اصلی اختلاف می دانند و در طرف مقابل، اکثریت کسبه ضمن تأیید کامل این دیدگاه، مسئله خود را بیشتر طرح پیاده راه موجود و نه فقدان رونق اقتصادی عنوان می کنند؛ چون به ضرر مالی بعضاً شدید خود، به خاطر اثرات منفی ایجاد پیاده راه اعتقاد دارند که باعث خلوتی و محلی شدن محور شد. علاوه بر این، احساس می کنند رونق بخشی اقتصادی در وضعیت موجود محور ۱۷ شهریور، حتی در صورت حمایت شهرداری و انجام تغییرات جزئی در طرح، زمان و ریسک بیشتری را نسبت به بازگشت به وضعیت قدیم می طلبد.

نکته تکمیلی در زمینه مسئله اصلی ساکنین اهمیت موقعیت مکانی سکونت است. در این رابطه، مثال ملموس و قابل ملاحظه ای که باید مد نظر قرار گیرد، دیدگاه های افراد ساکن در حوالی چهارراه صفا تا میدان امام حسین است که نارضایتی شدیدی را نسبت به ناامنی و ناهنجاری های اجتماعی دارند. به نظر می رسد آنها بر راه حل فوری و با ریسک پایین تأکید داشته، همانند کسبه، بازگشایی کامل مسیر از میدان امام حسین تا میدان شهدا را بر وضع موجود ترجیح می دهند. در این زمینه، نکات مورد تأکید کسبه، ساکنان و شهرداری به منظور شناخت بهتر ابعاد و جوانب گوناگون موضوع در جدول ۱ بیان گردیده است.

جدول ۱. مقایسه دیدگاه‌های غالب کسبه، ساکنان و شهرداری (بر اساس شکل‌های ۸ تا ۱۳)

موضوع	ذی‌نفعان	کسبه	ساکنان	شهرداری
مهم‌ترین مسئله مورد اختلاف	بحث تردد، رفت‌وآمد و زندگی فضا	معیشت کسبه و چگونگی کسب درآمدشان	معیشت کسبه و چگونگی کسب درآمدشان	معیشت کسبه و چگونگی کسب درآمدشان
نظر غالب درباره مسئله مورد اختلاف	خلوتی، بن‌بست شدن و محلی شدن محور	شهرداری برای معیشت کسبه یک فکر اساسی و حساب شده بکند	نیازمند زمان و همکاری سایر نهادهای شهری مسئول است	تبادل‌بخشی بین منافع کسبه، ساکنین و شهروندان
معیار اصلی سنجش راه‌حل مناسب	رواق اقتصادی	آرامش	ایجاد کاربری‌های جذاب جمعیت و کمک بیشتر سایر نهادها مسئول در زمینه تکمیل پروژه، حمایت از کسبه و رفع مشکلات فرهنگی، ناهنجاری اجتماعی و ناامنی و ...)	ایجاد کاربری‌های جذاب جمعیت و کمک بیشتر سایر نهادها مسئول در زمینه تکمیل پروژه، حمایت از کسبه و رفع مشکلات فرهنگی، ناهنجاری اجتماعی و ناامنی و ...)
راه‌حل اصلی برای رفع اختلاف	پاز شدن مسیر از میدان امام حسین بر روی سواره	اعطای تسهیلات و حمایت از مغازه‌ها (معاوضه، بخشودگی مالیاتی، ایجاد بورس کالا و ...)	تأمین رونق اقتصادی، دسترسی مناسب، رفع معضل ناامنی و ناهنجاری‌های اجتماعی	تأمین رونق اقتصادی، دسترسی مناسب، رفع معضل ناامنی و ناهنجاری‌های اجتماعی
زمینه‌های مورد توافق				

حال بنا بر موارد ذکر شده، یک طرف قضیه افرادی هستند که با بازگشایی کامل مسیر از میدان امام حسین بر روی سواره موافق هستند که به نظر می‌رسد بر اساس مصاحبه‌ها و مشاهدات میدانی، اکثریت کسبه و بیشتر ساکنان حوالی چهارراه صفا تا میدان امام حسین را در بر بگیرد. آنها به دنبال افزایش تردد و دسترسی به فضا هستند تا مشکل خلوتی و محلی بودن محور ۱۷ شهرپور را رفع نمایند و وضعیت را به شکل قدیم برگردانند. این اتفاق علاوه بر رفع مشکل دسترسی اهالی محل، می‌تواند از یک طرف با کاهش فضاهای بی‌دفاع در طول محور، سبب مقابله با ناامنی و ناهنجاری اجتماعی شود و از طرف دیگر با افزایش رفت‌وآمد افراد پیاده و سواره، به کسب‌وکار مغازه‌ها رونق دوباره‌ای بخشد. طرف دیگر قضیه افرادی هستند که با وضعیت موجود و یا در شرایط مطلوب با پیاده‌راه موافق هستند. بیشتر ساکنان مخصوصاً ساکنین پایین‌تر از چهارراه صفا تا میدان شهدا و مسئولان شهرداری منطقه ۱۲ تهران در این دسته قرار می‌گیرند. ساکنان آرامش را مهم‌ترین دستاورد این پیاده‌راه می‌دانند و شهرداری نیز به دلایل مختلفی نظیر تلقی رضایت اهالی محل با وضع موجود، علاقه چندانی برای بازگشت به گذشته (حالت سواره‌رو) ندارد. بدین خاطر، راه‌حل پیشنهادی شهرداری و اکثریت ساکنان، تغییر صنف قطعات تجاری خیابان، به فعالیت‌هایی پیاده‌مدار و ایجاد نقاط جذاب جمعیت در طول محور است و برای رفع مشکلات امنیتی و ناهنجاری نیز انجام برنامه‌های فرهنگی و نظارت و رسیدگی بیشتر نهادهای مسئول امنیتی نظیر نیروی انتظامی را یاری‌رسان می‌دانند. حال با در نظرگیری تمامی اظهارات و تفاسیر، دو رویکرد اصلی قابل استخراج برای تأمین اهداف مدنظر طرفین در شکل ۱۴ تبیین گردیده است.



شکل ۱۴. تشریح و تبیین دو رویکرد غالب بین ذینفعان پروژه

طبق شکل ۱۴، یک رویکرد اصلی برای رفع اختلاف، حفظ وضع موجود یا ایجاد دوباره پیاده راه است. این رویکرد نیازمند هزینه مالی قابل ملاحظه از سوی شهرداری برای جبران خسارت کسبه و در عین حال برنامه ریزی کاملاً هوشمندانه و سنجیده به منظور فراهم نمودن بسترهای لازم برای جذب جمعیت پیاده و زندگی بخشیدن به فضا است. رویکرد دیگر، بازگشایی کامل مسیر از میدان امام حسین بر روی سواره است که نیاز به هزینه مالی و زمان اجرایی کمتر و در عین حال امکان پذیری بیشتری دارد، اما دارای تبعات منفی اجتماعی و مدیریتی است و خطر بازگشت به معضلات و ناهنجاری های گذشته را نیز دارد.

امکانات و چالش های موجود برای تحقق میانجی گری

در این مرحله، بنا بر دیدگاه های طرفین اختلاف، مقایسه و نتیجه گیری از دیدگاه ها و قرار دادن یافته های برآمده از دیدگاه ها در چارچوب زمینه (ابعاد مدیریتی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و طرح و برنامه های فرادست) که از اسناد و مصاحبه های موجود بهره گرفته شده، امکانات و چالش های میانجی گری میان ذینفعان اصلی محدود بیان می شود.

امکانات موجود برای تحقق میانجی گری: تبیین امکانات میانجی گری کمک می نماید تا بتوان آماده سازی اجتماع و نهایتاً تولید توافق را تسهیل نمود. در ادامه امکانات اصلی موجود برای میانجی گری در محدوده پروژه پیاده راه سازی محور ۱۷ شهریور ارائه خواهد شد:

۱. وجود بهره و منافع برای طرفین اختلاف برای شرکت در میانجی گری (کسبه: رونق اقتصادی، ساکنان: کاهش بزهکاری و آسیب های اجتماعی و جلوگیری از بازگشت مزاحمت های گذشته، شهرداری: به خاطر هزینه ها و جلوگیری از شکست کامل پروژه و تبعات اجتماعی و مدیریتی متعاقب)
۲. وضوح و مشخص بودن مسائل و عدم اختلاف نظر طرف های اختلاف بر سر مسائل اصلی خیابان
۳. نگاه خوش بینانه و مثبت اکثریت افراد به ماهیت میانجی گری برای کمک به بهبود مشکلات محدود
۴. امکان تمرکز بر کسبه و شهرداری به عنوان دو طرف اصلی اختلاف، به خاطر عدم تأکید زیاد بر

- راه‌حل خاص از سوی ساکنان و انعطاف‌پذیری مناسب ساکنین
۵. وجود برنامه انتقال نمایشگاه‌های ماشین، به‌عنوان یکی از دغدغه‌ها و نگرانی‌های اصلی ساکنین و شهرداری
 ۶. تأکید مشابه هر سه طرف اختلاف بر حمایت و ساماندهی وضعیت کسب‌وکار به‌عنوان اصلی‌ترین مسئله محدوده
 ۷. عدم وجود تضاد و تعارض در بسیاری از راه‌حل‌های قابل‌پیش‌بینی برای حل هریک از مشکلات اصلی محور یعنی عدم رونق اقتصادی، آسیب‌های اجتماعی و مشکل دسترسی و در عین حال تأثیر مثبت بر بهبود یکدیگر (برای مثال بهبود دسترسی می‌تواند به کاهش آسیب‌های اجتماعی و رونق بخشی اقتصادی محور نیز کمک کند).
- چالش‌های موجود برای تحقق میانجی‌گری:** تبیین چالش‌های میانجی‌گری باعث می‌شود ارزیابی بهتری از هزینه‌ها و موانع آماده‌سازی اجتماع برای تولید توافق فراهم آید. چالش‌هایی که بعضاً عبور از آنها نیازمند بسترسازی‌ها و اقدامات کلان و بلندمدت است. در ادامه فهرستی از چالش‌های موجود برای میانجی‌گری در محدوده پروژه پیاده‌راه سازی محور ۱۷ شهریور ارائه خواهد شد:

چالش‌های توافق باکسبه

۱. شدت نارضایتی و تعداد افراد ناراضی زیاد در بین کسبه، ضمن خستگی از وضعیت و تأکید بر راه‌حل فوری
۲. تأکید قابل ملاحظه کسبه بر راه‌حل خاص مد نظرشان (بازگشایی کامل مسیر از میدان امام حسین)
۳. بی‌اعتمادی و بعضاً بدبینی کسبه نسبت به عادلانه بودن تصمیمات مدیریت شهری

چالش‌های توافق با شهرداری

۱. فقدان عزم جدی و نگاه متعهدانه در مدیریت شهرداری برای رفع مشکلات (به‌خاطر دستوری بودن، هزینه‌های زیاد پروژه، خستگی و دلخوری از جدل‌ها و تنش‌های طولانی، ناتوانی در مقابله با چالش‌ها و مشکلات)
۲. منوط بودن تصمیم‌گیری شهرداری منطقه به نگاه سیاسی سطوح بالای مدیریتی شهرداری تهران
۳. تلقی شهرداری درباره عدم انجام مناسب وظایف توسط سایر دستگاه‌های مسئول نسبت به مسائل اساسی محور به‌ویژه در زمینه اقتصاد و ناامنی (در نگاه کلی، دو مشکل مذکور بعد از احداث پیاده‌راه توسط شهرداری، نسبت به گذشته وضعیت بدتری پیدا کردند. با این حال شهرداری، دولت و نیروی انتظامی را متولی اصلی رونق اقتصادی و امنیت می‌داند).
۴. نگاه متخصص‌محورانه شهرداری، ضمن عدم تلاش قابل ملاحظه برای به‌کارگیری دانش مردم و سرمایه‌های اجتماعی

چالش‌های ساختاری و مشترک بین طرف‌های اختلاف

۱. فقدان درک مشترک و سواد نزدیک در امور شهری بین کسبه و مسئولان شهری پروژه
۲. گذشت زمان زیاد از پروژه و عمیق‌تر شدن اختلافات و نارضایتی‌ها به‌ویژه از جانب کسبه
۳. ضعف در تعامل و همکاری مناسب میان شهرداری و سازمان‌های دیگر مسئول و فقدان مدیریت هماهنگ شهری

۴. مشکلات فرهنگی در زمینه امور شهری نظیر ضعف در فرهنگ مذاکره، گفت و شنود و احترام گذاشتن و به رسمیت شناختن حقوق یکدیگر به‌ویژه در قبال اقشار ضعیف جامعه، و همچنین عدم باور به حقوق شهروندی و ضعف مشارکت در کارهای گروهی

امکانات و چالش‌های مذکور بیانگر وضعیت پیچیده‌ای جهت انجام میانجی‌گری در محور ۱۷ شهریور است. از طرفی امکانات مذکور نشان می‌دهد که به دلایلی همچون توافق طرفین بر روی مسائل و اهداف اصلی و مهم‌ترین مسئله خیابان (عدم رونق اقتصادی)، نبود تضاد اساسی میان راه حل‌های قابل پیش‌بینی برای حل مسائل و همچنین وجود منفعت و نگاه مثبت ذی‌نفعان به میانجی‌گری برای رفع اختلاف، امکان تدوین برنامه میانجی‌گری و دستیابی به یک مصالحه جمعی وجود دارد. ولی در مقابل، چالش‌های متعدد و نیرومندی در وضعیت کنونی همچون چگونگی جلب رضایت کسبه یا رفع مشکلات نظام مدیریتی و سیاستی مانند فقدان سازوکارهای مناسب نزدیک شدن و جلب مشارکت مردم، دستوری و از بالا به پایین بودن، ضعف پاسخگویی و فقدان همکاری میان عوامل متعدد مدیریت شهری وجود دارد که امکان تدوین یک برنامه و اجرای میانجی‌گری را دشوار می‌نماید. بدین خاطر برای تسهیل تحقق میانجی‌گری در محور ۱۷ شهریور، قبل از هر اقدامی لزوم بهبود روابط، تغییر نگرش‌ها و اعتمادسازی بین طرف‌های اختلاف به شدت احساس می‌گردد. سپس جهت انجام فرآیند رفع اختلاف، تمرکز بر حمایت و همراه نمودن کسبه، پیاده‌مداری، واگذاری امور مدیریتی و نظارتی به نهادهای مسئول محلی و مردم‌نهاد، تقویت همکاری و هماهنگی نهاد مسئول مدیریت شهری (به‌طور مشخص نیروی انتظامی و شهرداری)، جلب مشارکت مالی بخش خصوصی و بهره‌گیری از متخصصینی که بر اساس مشاهدات و مصاحبه‌های میدانی زندگی در فضا، نقش مشاوره‌ای و میانجی‌گری را برعهده می‌گیرند، از عوامل بسیار حائز اهمیت هستند.

نتیجه‌گیری

فقدان شناخت و بی‌اعتنایی به مسائل و تضادهای موجود یا بالقوه بین گروه‌های ذی‌نفع در یک پروژه از سوی برنامه‌ریزان شهری از عوامل عدم موفقیت طرح‌ها و در نتیجه شکل‌گیری اختلافات شدید و نارضایتی مردم در اجرای پروژه‌ها خواهد بود. در پروژه تبدیل خیابان ۱۷ شهریور به پیاده‌راه نیز به نظر می‌رسد اختلافات جدی میان گروه‌های ذی‌نفع و ذی‌نفوذ وجود دارد که با گذشت زمان و فقدان چاره‌اندیشی مناسب، تعمیق یافته است. متأسفانه بررسی‌های نگارندگان نشان می‌دهد که چالش‌ها و موانع بیشتر و نیرومندتری در برابر امکانات موجود برای رفع اختلاف در محور ۱۷ شهریور جلوه‌گری می‌نماید. اگرچه امکان طراحی یک فرآیند میانجی‌گری و دستیابی به یک مصالحه جمعی قابلیت اجرایی دارد ولی به دلیل نظام قدرت و مدیریت متمرکز و ناپایدار از لحاظ سیاسی و اقتصادی، امکان اجرای توافق و مدیریت برنامه به‌سختی میسر است. در این زمینه، با اینکه مشکلات ساختاری و کلان نظیر مشکلات اقتصادی، فقدان مدیریت هماهنگ شهری و یا ضعف عملکردی سایر دستگاه‌های مسئول کتمان‌ناپذیر است، اما شهرداری باید پاسخگویی اقدام مسئله‌ساز و تضييع حقوق اهالی (مخصوصاً کسبه) باشد.

به نظر می‌رسد مسئله عدم احساس نیاز به پاسخگویی مدیریت شهری که شاید ریشه در فقدان باور به حقوق شهروندی داشته باشد، یک چالش فرهنگی بزرگ برای تحقق میانجی‌گری در مواردی همچون پژوهش حاضر است که یک طرف اصلی اختلاف، مدیریت شهری (شهرداری) است. در مجموع چالش‌های متنوع موجود نشان می‌دهد که ملاحظه و رفع اختلافات دیدگاه‌ها و منافع میان ذی‌نفعان قبل از اجرای پروژه‌های شهری، بسیار ساده‌تر، کم‌هزینه‌تر، اجرایی‌تر و عادلانه‌تر است. مخصوصاً در مواردی

همچون شرایط پروژه پیاده‌راه ۱۷ شهریور که نظام تصمیم‌گیری و مدیریتی، آمادگی و انعطاف‌پذیری لازم را برای مواجهه با مسائل و اختلافات ناشی از اجرای طرح در اختیار ندارد. مطالعات آتی می‌تواند با بهره‌گیری از نتایج این تحقیق، ادامه فرآیند میانجی‌گری را در جهت دستیابی به یک توافق با بیشینه رضایت (یا کمترین نارضایتی در مجموع) دنبال نمایند. همچنین می‌تواند بر روی شرایط زمینه‌ای و ساختاری لازم برای تحقق میانجی‌گری میان ذی‌نفعان عرصه فضای شهری تمرکز نمایند.

فهرست منابع

- حبیبی، سیدمحسن، و سعیدی رضوانی، هادی (۱۳۸۴). شهرسازی مشارکتی؛ کاوشی نظری در شرایط ایران. نشریه هنرهای زیبا، ۲۴، ۲۴-۱۵.
- فاضلی، محمد، و علیخواه، فردین (۱۳۹۱). پیوست اجتماعی و فرهنگی بهسازی میدان امام حسین (ع) و پیاده‌راه سازی خیابان ۱۷ شهریور. تهران: سازمان زیبا سازی شهر تهران، شهرداری تهران.
- گرشاسبی، اصغر (۱۳۸۸). هنر و فن میانجی‌گری (چاپ اول). تهران: مهاجر.
- گلکار، کوروش (۱۳۹۰). آفرینش مکان پایدار: تأملاتی در باب نظریه طراحی شهری. تهران: دانشگاه شهید بهشتی.
- مهندسان مشاور باوند (۱۳۹۱). مطالعات ارتقای کیفی محور ۱۷ شهریور حد فاصل میدان امام حسین و میدان شهید، جلد دو: شناسایی تفصیلی محدوده طرح. تهران: سازمان زیباسازی شهر تهران، شهرداری تهران.
- Carrasco, M. B. (2016). Mediation and the Social Work profession: particularly in the community context. *Cuadernos de Trabajo Social*, 29(2), 275-283.
- Chereji, C. R., & Pop, A. G. (2014). Community mediation. A model for Romania. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 10(41), 56-74.
- Coy, P. G., & Hedeem, T. (2005). A stage model of social movement co-optation: Community mediation in the United States. *The Sociological Quarterly*, 46(3), 405-435.
- Dhialulhaq, A., et al. (2015). The use and effectiveness of mediation in forest and land conflict transformation in Southeast Asia: Case studies from Cambodia, Indonesia and Thailand. *Environmental Science & Policy*, 45, 132-145.
- Dukes, E. F. (2004). What we know about environmental conflict resolution: An analysis based on research. *Conflict resolution quarterly*, 22(1-2), 191-220.
- Fainstein, S. (2000). New directions in planning theory. *Urban affairs review*, 35(4), 451-478.
- Forester, J. (2004). *Planning and Mediation, Participation and Posturing: What's a Deliberative Practitioner to Do?*. Prepared for the Annual Symposium of the Interdisciplinary Ph. D. Program in Urban Design and Planning, University of Washington, Seattle, 1-24.
- Forester, J. (2006). Making participation work when interests conflict: Moving from facilitating dialogue and moderating debate to mediating negotiations. *Journal of the American Planning Association*, 72(4), 447-456.
- Gazley, B., et al. (2006). Collaboration and citizen participation in community mediation centers. *Review of Policy Research*, 23(4), 843-863.
- Groy, J. B., & Elliott, D. L. (1987). Resolving Land Use Disputes with Arbitration and Mediation. *Land Use Law & Zoning Digest*, 39(5), 3-8.
- Hedeem, T. (2004). The evolution and evaluation of community mediation: Limited research suggests unlimited progress. *Conflict Resolution Quarterly*, 22(1-2), 101-133.

- Hillier, J. (2003). *Shadows of power: an allegory of prudence in land-use planning*. New York: Routledge.
- Innes, J. (2004). Consensus building: Clarifications for the critics. *Planning theory*, 3(1), 5-20.
- Liebmann, M., et al., (1998). *Community and Neighbourhood Mediation*. London: Cavendish Publishing.
- Li-On, L. (2009). The politics of community mediation: A study of community mediation in Israel. *Conflict Resolution Quarterly*, 26(4), 453-479.
- Märker, O., & Schmidt-Belz, B. (2000). *Online Mediation for Urban and Regional Planning*. International Symposium Computer Science for Environmental Protection of Gesellschaft für Informatik GI, Germany, 158-172.
- McGillis, D. (1997). *Community mediation programs: Developments and challenges*. Washington: National Institute of Justice.
- Pavlich, G. (1997). Advocating Community Mediation in British Columbia: A Discourse and its Dangers. *Australian Journal of Law and Society*, 13, 145- 165.
- Peltonen, L., & Sairinen, R. (2010). Integrating impact assessment and conflict management in urban planning: Experiences from Finland. *Environmental Impact Assessment Review*, 30(5), 328-337.
- Susskind, L., et al. (2000). *Mediating land use disputes: Pros and cons*. Cambridge: Lincoln Inst. of Land Policy.
- Susskind, L. (2011). Practical Elements of Facilitative Leadership and Collaborative Problem Solving. *Planning Theory & Practice*, 12(2), 302-303.
- Wall Jr., et al. (2001). Mediation: A current review and theory development. *Journal of conflict resolution*, 45(3), 370-391.