

فرصت‌ها در دل بحران



تابستان ۱۴۰۴ برای تهرانی‌ها، فصلی پرتنش و دشوار بود. افت شدید فشار آب، هجوم شهروندان برای تهیه و نصب سیستم‌های پمپ و مخزن، نوبت‌بندی‌های پراکنده ... همه و همه تصویر روشنی از شکنندگی شبکه آبرسانی پایتخت ارائه کرد. مصرف روزانه از ۴ میلیون مترمکعب گذشت و ذخایر سدها که حتی به کمتر از تراز آگیری رسیده‌اند؛ نشانه‌هایی که فراتر از کمبود منابع، فشار روانی و اجتماعی سنگینی را بر شهروندان و مدیران تحمیل کرد. اما این بحران هنوز پایان نیافته است!

پیش‌بینی‌ها از یک پائیز خشک و چالش‌زا خبر می‌دهند که می‌تواند شرایط را حتی دشوارتر کند. در زمانی که از یک سو، شهروندان پس از ماه‌ها محدودیت و فشار، خسته و دل‌سرد شده‌اند و احتمال همراهی و صبرشان کاهش یافته و از سوی دیگر، مدیران و مسئولان شهری که تابستان پرتنش و داغی را پشت سر گذاشته‌اند، با خستگی و فشار روانی ناشی از مدیریت شرایط پیچیده و کمبود منابع روبرو هستند. این ترکیب، احتمال شکست در مدیریت بحران و کاهش همراهی شهروندان را بیش از گذشته افزایش داده و چشم‌انداز نگران‌کننده و تا اندازه‌ای

پیش‌بینی ناپذیر را در زمینه پیامدها پیش روی ساکنان و مسئولان پایتخت قرار داده است.

حال که به نظر می‌رسد این شرایط محتمل و گریزناپذیر بوده و امکان چشم‌پوشی از آن وجود ندارد، شاید بهتر باشد تا در همین شرایط دشوار، نیم‌نگاهی هم به فرصت‌های نهفته در دل آن داشته باشیم؛ فرصت‌هایی که در شرایط عادی به آسانی ظاهر نمی‌شوند ولی می‌توانند مسیر اصلاحات بنیادینی را هموار سازند. بحران، علاوه بر تهدید، می‌تواند محرکی برای تغییر، نوآوری و بازآفرینی نظام مدیریت باشد و آن را به نقطه آغازی برای بازآفرینی حکمرانی و تحقق اهداف مدیریت منابع آب بدل سازد. فرصتی برای بازسازی اعتماد عمومی، بازبینی ساختارها و رویه‌های قدیمی، ایجاد یا تقویت هماهنگی‌های میان‌بخشی، تسهیل یا زمینه‌سازی اتخاذ تصمیمات ساختارشکنانه و تغییرات جسورانه در رویکردهای مدیریتی.

۱- عدالت و اعتماد؛ ستون‌های شکننده

بحران آب تنها بحران محدودیت منابع نیست! بلکه آزمونی

برای عدالت در دسترسی و اعتماد عمومی نیز می‌باشد. تجربه تابستان ۱۴۰۴ نشان داد که افت فشار یا اعمال محدودیت‌های ناعادلانه می‌تواند شکاف اعتماد میان مردم و متولیان را گسترش دهد. اگر مردم احساس کنند فشار بیش از حد یا ناعادلانه است، انگیزه برای رعایت محدودیت‌ها کاهش می‌یابد و مقاومت یا ناراضایتی جایگزین آن خواهد شد. این مسئله در کنار تعریف رابطه یکسویه با شهروندان و محدودکردن نقش‌آفرینی آنها به «مشارکت خوش/بد مصرف» می‌تواند اثرات منفی بر رفتار و همراهی آنها داشته و از حساسیت اجتماعی نسبت به نحوه مدیریت منابع آب بکاهد. از این رو می‌توان در دوره‌هایی که کاهش فشار آب به عنوان تصمیمی اجتناب‌ناپذیر اتخاذ می‌شود، به جای تمرکز معمول بر ایجاد محدودیت و دشواری برای مشترکین، این وضعیت را از زاویه‌ای دیگر نگریست: فرصتی برای مشارکت فعال و تعامل با شهروندان در امر پایش و نظارت بر نحوه مدیریت شبکه! در این رویکرد، شهروندان نه تنها وضعیت خود را گزارش می‌کنند، بلکه به داده‌های لحظه‌ای از وضعیت آبرسانی در شبکه، در سطح شهر خود نیز دسترسی دارند. با این امکان، مردم می‌توانند هم از وضعیت آب در مناطق مختلف مطلع شوند و هم عملکرد متولیان (از جمله عدالت در توزیع منابع و نحوه اعمال محدودیت‌ها) را رصد نمایند. این تعامل دوسویه، هم مدیریت بحران را کارآمدتر می‌کند و هم اعتماد عمومی را تقویت می‌نماید، زیرا شهروندان خود را بخشی از فرآیند تصمیم‌گیری و نظارت می‌بینند. از این رو، هر سیاست مدیریت بحران باید متعادل و شفاف بوده و با اطلاع‌رسانی مناسب و مشارکت فعال شهروندان همراه شود تا اعتماد عمومی حفظ شود.

۲- تغییر رویکرد در مدیریت منابع آب

تجربه تابستان ۱۴۰۴ را می‌توان نقطه عطفی دانست؛ لحظه‌ای که همگان دریافتند ادامه مسیر گذشته دیگر مقدور نیست و در بهترین حالت تنها بحران را به تعویق می‌اندازد. سال‌هایی که سیاست‌گذاری در بخش آب، بر محور «عرضه» استوار بوده: سدهای بیشتر، خطوط انتقال طولانی‌تر، چاه‌های بیشتر عمیق‌تر و ... اما این مسیر، بدون اصلاح ساختار مصرف راه به جایی نمی‌برد! امروز بیش از هر زمان دیگر نیازمند چرخش رویکرد به سمت مدیریت تقاضا هستیم؛ چرخشی که نه با شعار، بلکه با شفاف‌سازی داده‌های منابع و مصارف آب و تسهیل دسترسی عمومی به آنها آغاز می‌شود.

۳- تصمیم‌های دشوار، فرصتی برای تابوشکنی

بحران‌ها، پنجره‌ای برای اتخاذ تصمیم‌های دشوار می‌گشایند؛ تصمیماتی که سال‌ها به دلایل اجتماعی، فرهنگی یا سیاسی به تعویق افتاده‌اند. در شرایط عادی، چنین تغییراتی با مقاومت روانی، هزینه سیاسی یا مخالفت عمومی روبرو می‌شوند، اما بحران، جامعه را برای گفت و گو و پذیرش تغییر آماده‌تر می‌کند.

اگر پیش از این شهروندان یا نهادهای متولی شهری موافقت و همراهی در اصلاح الگوی فضای سبز شهری نداشتند، یا به دلیل هزینه، اولویت و مقاومت عمومی از این امور اجتناب می‌کردند، شرایط بحرانی کنونی ضرورت توجه و پرداختن به این تصمیم‌ها فراهم کرده است. به همین ترتیب، استفاده از فاضلاب تصفیه‌شده برای مصارف غیر شرب و بازچرخانی محدود برای شرب، حالا می‌تواند در مسیر اصلاحات جدی‌تر قرارگیرد. بحران، جامعه و مسئولان را وادار می‌کند تا گهگاه تصمیمات ساختارشکنانه، اما ضروری اتخاذ کنند.

۴- تقویت همکاری نهادی

در شهرهای بزرگ و پیچیده‌ای مانند تهران، مدیریت منابع آب اغلب چندپاره و گسسته است؛ وظایف میان سازمان‌ها و وزارتخانه‌های مختلف، شهرداری، شرکت‌های بهره‌بردار و نهادهای محلی تقسیم شده و هر بخش با اهداف و محدودیت‌های خود عمل می‌کند. چنین ساختاری به طور طبیعی با چالش‌ها و دشواری‌های زیادی در هماهنگی میان‌بخشی روبرو است و در مواردی نیز از آن امتناع ورزیده یا حتی در برابر آن مقاومت یا کارشکنی می‌کند. با این حال، شرایط بحرانی می‌تواند از طریق ایجاد فشار و مطالبه سیاسی یا از سوی افکار عمومی برای حل مشکلات، دستگاه‌ها را به سمت همکاری فعال، تبادل اطلاعات و هماهنگی مؤثر سوق دهد. تجربه تابستان ۱۴۰۴ نشان داد که در اثر این فشارها و مطالبات، همکاری و هماهنگی میان این نهادها؛ از وزارت نیرو و شهرداری گرفته تا نهادهای محلی و شرکت‌های بهره‌بردار می‌تواند شکل گیرد. اگر این همکاری‌ها امروز به دلیل شرایط اضطراری شکل گرفته است، پس می‌توان با اصلاح ساز و کارها و نهادینه‌کردن این هماهنگی‌ها، آن را به یک روال دائمی و مؤثر در مدیریت منابع آب تبدیل کرد.

۵- جمع‌بندی

با درک فرصت‌هایی که بحران به همراه دارد، سیاست‌گذاران و تصمیم‌گیران می‌توانند شرایط اضطراری را به فرصتی برای اصلاح، نهادینه‌سازی و تقویت مدیریت منابع آب تبدیل کنند. ایجاد ساز و کارهای تعاملی با شهروندان، اجرای شجاعانه اصلاحات و اتخاذ تصمیمات ساختارشکنانه اما ضروری در کنار تقویت هماهنگی میان‌بخشی می‌تواند اعتماد عمومی را بازسازی کرده، عدالت در دسترسی به منابع آب را تضمین نماید و مسیر مدیریت پایدار آن را تثبیت کند. مدیران امروز در برابر انتخابی سرنوشت‌ساز قرار دارند: بازگشت به سیاست‌های موقتی یا آغاز اصلاحات ساختاری با همراهی جامعه. بحران آب تهران ممکن است آخرین اخطار طبیعت نباشد، اما می‌تواند آخرین فرصت جدی برای بازسازی اعتماد، اصلاح سیاست‌ها و بازآفرینی حکمرانی آب باشد؛ به شرط آنکه بحران را نه پایان، بلکه آغاز یک مسیر نو ببینیم.