

۱۰۱۹۹۱۸



مؤسسه کار و تأمین اجتماعی

۱۴۳

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

گفتگوی اجتماعی

زیر نظر: دکتر محمد رضا چهری

سید حسین نصرتی

۱۳۸۷

نصرتی، حسین

گفتگوی اجتماعی / حسین نصرتی. تهران: مؤسسه کار و تأمین اجتماعی، ۱۳۸۶.

978 - 964 - 6611 - 97 - 9

۲۲۳ ص. ۲۵،۰۰۰ ریال:

توسعه پایدار - - مشارکت شهروندان - - مشارکت اجتماعی،

۱۳۸۶ ۶/۸۶/ت/HC۷۹

۱۱۸۰۸۶۰

۳۸/۹۲۱

گفتگوی اجتماعی

ناشر: مؤسسه کار و تأمین اجتماعی

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

سال انتشار: ۱۳۸۷

نوبت چاپ: اول

حروفچینی و صفحه آرایی: محمد عسگری

لیتوگرافی چاپ و صحافی: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی سازمان چاپ و انتشارات

شابک: ۹۷۸ - ۹۶۴ - ۶۶۱۱ - ۹۷ - ۹

قیمت: ۲۵،۰۰۰ ریال

نشانی: تهران - خیابان پاسداران - ابتدای اختیاریه جنوبی - کوچه آزاده - شماره ۷

کد پستی: ۱۹۴۵۹۴۱۱۴۸ تلفن: ۲۲۵۶۲۷۳۳ دورنگار: ۲۲۵۸۹۸۹۱

پست الکترونیکی: lssi@lssi.ir

شبکه اطلاع رسانی: www.lssi.ir

فهرست مطالب

شماره صفحه	عنوان
الف	مقدمه
۵	پیشگفتار
۲	گفتگو
۵	گفتگو اجتماعی - تعاریف
۱۱	گفتگوی اجتماعی: چرا؟
۲۱	نیاز به گفتگوی اجتماعی
۳۰	بستر سازی و پیش شرط‌های گفتمانی اجتماعی
۳۴	فرایند گفتگوی اجتماعی
۵۰	نقش آفرینان در گفتگوی اجتماعی
۵۳	اشکال گوناگون گفتگوی اجتماعی
۶۶	سطوح گفتگوی اجتماعی
۸۰	مزایای گفتگوی اجتماعی
۸۳	دولت‌ها و گفتگوی اجتماعی
۸۹	موانع بر سر راه گفتگوی اجتماعی
۹۲	گفتگوی اجتماعی - تجربه سایر کشورها

۱۰۶	گفتگوی اجتماعی در تالارهای مجازی
۱۱۲	گفتگوی اجتماعی - انسجام اجتماعی
۱۱۴	سرمایه اجتماعی - گفتگوی اجتماعی
۱۲۸	سازمان بین المللی کار و گفتگوی اجتماعی
۱۴۰	نریگران گفتگوی اجتماعی در سطح ملی
۱۴۳	سازمان بین المللی کار و اشاعه گفتگوی اجتماعی
۱۶۳	کارشایسته "گفتگوی اجتماعی"
۱۷۰	گفتگوی اجتماعی کدش فرد و ناب ابری جنسیتی
۱۷۶	مهارت هایی برای مذاکره
۱۸۸	موضوعاتی برای گفتگوی اجتماعی
۱۹۲	گفتگوی اجتماعی در ایران
۲۰۶	سخن آخر
۲۱۱	ضمائم
۲۲۶	منابع

تحولات سریع و شتابان محیط های اقتصادی و اجتماعی عصر حاضر و پیامدهای جهانی شدن و سیاست های نوین توسعه ، دولت ها را با پیچیدگی های فزاینده ای مواجه ساخته است. یکی از روشهای مقابله با آن، که کشورهای پیشرفته در چند دهه اخیر به آن توجه خاصی مبذول نموده اند موضوع حضور مردم و مشارکت آنان در برنامه های توسعه ، اجرا ، نظارت و ارزیابی آن ها است. این کشورها دریافته اند که مشارکت مردم می تواند از بسیاری از مشکلات پیش گیری کند چالش ها را کاهش دهد و از مزینده های عمومی کاسته ، مناسبات اجتماعی را بهبود بخشد و روند توسعه را تسریع نماید و فاصله بین دولت و مردم را کم کند. در نتیجه برای این مهم تلاش کرده فرهنگ سازی نموده اند و با آن جا که ممکن بوده است مردم را در روند توسعه مشارکت داده اند.

در شرایط کنونی جهان یکی از پدیده های مشهود ، رشد بی سابقه نهادهای مدنی و غیردولتی بوده است، کشورها ، رقیب الی که به موضوع گفتگوی اجتماعی و آثار آن در جلب مشارکت مردم پی برده اند درآمده ساز ، ز ساخت ها برای گسترش آن همت گمارده اند. همچنین کشورهای در حال توسعه و کشورهای در حال گذار نیز این مفهوم را درک کرده اند و پیدایش نهادهای غیر رسمی در آن ها یکی از پیاپی های آن است.

دولت های بسیاری دریافته اند که اگر بخواهند توسعه پای توسعه را کاهش دهند ، راهی جز مشارکت مردم ندارند ، در این صورت باید جو حاکم در توسعه ، نوآوری کرده تلاش نمایند تا فرهنگ نوینی را جایگزین تفکرات گذشته نمایند. این تحولات نیازمند آن است که هر فردی ، هر متخصصی در هر بخشی که مایل است ، در هر نهادی که دوست دارد ، حضور یافته در تصمیم سازی های محلی ، منطقه ای ، ملی و بین المللی در خدمت مردم باشد ، هر فردی باید بتواند اگر نظری دارد که به سود جامعه است در صورتی که به عقل سلیم جامعه اعتقاد دارد آن را ابراز نماید و اجرای آن زمانی اثربخش است که جامعه درستی و مفید بودن آن را تأیید کند.

مشارکت در یک جامعه یک فرهنگ و یک ارزش بسیار پراهمیت است و ساده ترین روش جذب مردم برای مشارکت، حضور آن ها در گفتگوی اجتماعی و از طریق نهادهای مدنی، انجمن ها و

شوراها است. گفتگوی اجتماعی موجب اعتماد عمومی، مشارکت فعال، تعامل پویا و احترام به افکار عمومی می‌گردد.

از آن جا که سازمان بین المللی کار برای اولین بار "گفتگوی اجتماعی" را مطرح و برای توسعه، گسترش و اجرای آن در بسیاری از نقاط جهان تلاش بسیاری نموده است و تحقیقات و مطالب بسیاری در این زمینه منتشر ساخته، سعی شده است تا در نوشتن مطالب این کتاب از آن ها بیشتر استفاده شود. به همین دلیل الگوی نوشتن مجموعه حاضر از کتاب "ویژگی های کلیدی گفتگوی اجتماعی در سطح ملی" نوشته یونکو ایشی کاوا Junko Ishikawa از انتشارات سازمان مذکور برداشته شده است.

بدون دیدن کتاب حاضر خالی از اشکال نیست ولی به عنوان اولین مجموعه در این زمینه در کشور ما برای علم‌دندان و دگرانی که بخواهند پیرامون گفتگوی اجتماعی مطالعاتی داشته باشند یا در گفتگوی اجتماعی شرکت کنند سودمند است. امید است عزیزانی که این کتاب را مطالعه می‌کنند با لطف و مرحمت خود اعلام اشکالات موجود و تذکر لازم موجبات آموزش اینجانب و تصحیح مطالب را فراهم نمایند.

برخود لازم می‌دانم از جناب آقای دکتر سپهری ریاض، محترم مؤسسه کار و تأمین اجتماعی که همیشه مرا مرهون محبت های خود قرار داده اند و به خصوص از هنمایی های ارزنده ایشان در نوشتن این کتاب صمیمانه تشکر و سپاسگزاری نمایم.

حسین نصرتی

انسان موجودی است اجتماعی، لازمه اجتماعی بودن ارتباط^۱ یا دیگران است، ارتباط از طریق بیان و گفتگو. اصولاً آنچه که انسان را از حیوان جدا می کند همین قدرت بیان است و برقراری ارتباط، به همین دلیل انسان را حیوان ناطق نامیده اند. ارتباط کلامی^۲ و گفتگو از بدو حیات و در کوچکترین واحد زندگی اجتماعی یعنی خانواده شروع می شود. البته نیازها و خواسته ها است که گفتگو را موجب می گردند و از همان اوان زندگی بشر شروع و نهایتاً به جامعه بزرگ و بزرگتر و بالاخره به جامعه جهانی مرتبط می شود.

باید اذعان کرد که هر قدر نیازها و گستره زندگی اجتماعی بزرگتر باشد ارتباطات پیچیده تر و وسیع تر می شود و ناچار انسان ها برای برقراری ارتباط در سطح گسترده باید فنون جدید و راه های گفتگوی درست را فرا بگیرند تا بتوانند در زندگی اجتماعی با موفقیت نیازهای خود را برآورده سازند.

امروزه در سطوح مختلف زندگی از جمله سطوح اولیه، خانواده، بنگاه محل کار، بخش محل، ملی، منطقه ای و بین المللی گفتگو و مذاکره ای است برای حل مسائل و رفع چالش ها و حرکت به سمت زندگی بهتر از سویی افراد از سوی گروه های اجتماعی و فرهنگی مانند ارزشها، هنجارها، عرف، اخلاق، تعلیم و تربیت، آموزش و مذهب محاط شده اند به همین دلیل از لحاظ شخصیتی و توانمندی ها در پاسخ به محرک های اجتماعی متغایرند. تأثیر پیش شرط های اجتماعی و روان شناختی بر فعالیت و رفتار اجتماعی افراد تا حد زیادی بستگی به محیط و فضایی که در آن هستند دارد. پیشرفت تکنولوژی، پیچیدگی و گستردگی آن، فرایند های متفاوت مهاجرت برای کار و حل مشکلات ناشی از آن، نیاز به زندگی بهتر، جدایی و دوری از وطن اصلی،

۱- ارتباط به عنوان فراگرد به کار گرفته شده است. و برخی از نویسندگان گفته اند "فراگرد تفهیم، تفاهم و تسهیم" که در آن فعالیتی با کنش action، دگرگونی change، مبادله exchange و حرکت movement سروکار دارد. دکتر علی اکبر فرهنگی - ارتباطات انسان

گذراندن اوقات فراغت، دوست یابی، فشارهای روانی که در معضلات و چالش های مختلف پیش می آید و بسیاری دیگر مسائلی غیرقابل انکارند، و در تمام این موارد گفتگو است که فرد را به سمت حل موضوع یا بر طرف ساختن نیازها و اضطراب ناشی از فشار روانی هدایت می کند.

گفتگو موجب ارتباط کلامی و یک واقعیت زندگی است که گریزی از آن نیست، یعنی کمتر روزی است که فردی گفتگو نداشته باشد. گفتگو بین دو نفر یا بیشتر انجام می شود البته گفتگوهای دسته جمعی و اجتماعی و تخصصی راه ها و روش های گوناگونی دارد زیرا در این گفتگوها نتایج حاصل از آن دارای اهمیت است و هرچه گستردگی و اعتبار موضوع بیشتر باشد راه ها و روشهای آن نیز مهم تر تائی می گردند و باید بر اساس اصول علمی خاص انجام شوند تا به نتایج دلخواه رسید اکنون برای ورود به بحث، بلی ابتدا معانی مختلف گفتگو را بررسی می کنیم.

گفتگو^۱

در لغت نامه دهخدا گفتگو به معنای «... با...» مجادله، گفت و شنود، سخن گفتن، مذاکره کردن گفتگو، صحبت، بحث، سخن و محاوره آمده است در فرهنگ معین نیز گفتگو به معنای گفت و شنود، مکالمه، معنا شده است. گفتگو براساس «...» ریف فرهنگ و بستر به معنای جستجوی تفاهم و سازگاری متقابل است و درک و فهم بهتر را تسهیل می کند.

از دیدگاه سقراط شناخت حقیقت و ماهیت چیزها با هم «...» بستند و تنها روش صحیح برای کشف حقایق گفتگو است که در زندگی روزمره جایگاه خاصی دارد. هدف عمده روش دیالکتیک سقراطی رسیدن به توافق جمعی بر سر ارزش های والای انسانی و تعریف آنها است. هدف او از این

روش رسیدن به شرایط انجام رفتارهای اخلاقی درست بوده است و در واقع گفتگوی میان انسان ها هدف بوده است.

به گفته هانس میرهوف انتخاب مسئله و موضوع گفتگو در منطق روش شناسی سقراط بر مبنای یک وضعیت عینی انسانی صورت می گیرد. مثلاً در محاورات اولیه افلاطونی نیز موضوع دین دارای یک مسئله عینی است. او گفتگو را به جریان زندگی روزمره مردم برده و موضوعات و مسائل ملموس، از جمله دین دارای چیست؟ عدالت چیست؟ زیبایی چیست؟ را مطرح می کرد و می خواست که انسان را به سمت دانایی و فضیلت و رفتار درست راهنمایی کند. می خواست انسان ها از طریق گفتگو بتوانند پرسش های مربوط به زندگی و زندگی خوب را درک کنند و درباره حقوق و و وظایف شهروندی خودشان تأمل کنند. او مایل بود که انسان ها در فرایند گفتگو به سمت شناخت خواسته های مورد نظر حرکت کنند.

سقراط همچنین اعتقاد داشت حتی در گفتگو، تعاریف و مفاهیم روشن نباشد و طرفین گفتگو در تعاریف خود معنا و مفاهیم متفاوتی را داشته باشند، گفتگو به نتیجه نخواهد رسید. به عقیده او برای کشف شیوه های صحیح زندگانی، تعاریف دقیق، از واژه هایی که مورد نظر است، ضروری است. همین طور او اعتقاد دارد که اگر مردم بتوانند به تعاریفی برسند که درک متقابل داشته باشند رفتارهای شان نیز در جهت شناختی که به دست می آورند صحیح می گردد.

در بیانی مدرن تر، گفتگو فرایند گفتن و شنیدن هدف دار است. رسیدن به درک و فهم مشترک. گفتگو بیان نقطه نظرات و طرح مسائل مورد علاقه است و از سویی شنیدن پاسخ های طرف مقابل برای روشن شدن ابهامات، حل مسائل و برطرف شدن چالش ها، که با بیان هیچگاه وجوه مشترک پیدا نخواهد شد.

همچنین گفتگو یک مشارکت است که ممکن است بر مبنای تعلقات فرهنگی مذهبی، اجتماعی اقتصادی یا خواسته های گروهی شکل گیرد. و در معنای اجتماعی آن شرکت فعالانه در عرصه های مختلف اجتماع می باشد. گفتگو خود وسیله ای است قدرتمند برای ایجاد وحدت و همدلی، و آن

مستلزم شنیدن پیام افراد است که خود موجب درک مقصود و عواطف آنها است بنابراین همدلی یک مهارت است که از گفتگو ایجاد می شود و از طریق آن می توان به شناخت بیشتری از طرف مقابل دست یافت و از طریق آن به تفاهم رسید. بسیاری از ما چنین تصور می کنیم که همه مردم پدیده های اجتماعی را همان گونه که ما در نظر داریم می بینند درحالی که چنین نیست افراد پدیده های مختلف را همانند نمی بینند و درک متفاوتی از آنها دارند. چرا که هر یک به فراخور درک خود و عوامل محیطی و فرهنگی و ارزشی موجود به آنها پی می برند. همدلی محتاج حساسیت نسبت به دیگران نیز هست که آن، از طریق گفتگو قابل نشان دادن می باشد.

به عاقله دیگری، یکی از مواردی است که موجب همدلی در گفتگو می شود و باید آن را در نظر داشت.

باید خاطرنشان ساخت که در گفتگو نارسایی هایی هم وجود دارد که باید با موارد گفته شده از جمله همدلی آنها را مرتفع ساخت. ما می توان به چند نمونه زیر بسنده کرد.

- نارسایی های معنایی^۱ یعنی، مانع کلمه یا عباراتی را خلاف آنچه منظور گوینده بوده است درک کنیم یا به عبارتی معانی اصلی، متداول را بکار نگیریم و معانی اصطلاحی را موردنظر قرار دهیم.

- نارسایی های ناشی از واقعیت^۲ یعنی به دنبال آنچه که در مقابل گفته است نیستیم بلکه به دنبال آن چیزی هستیم که در ذهن خود داریم و در واقع از کلام او آن چیزی را استنباط می کنیم که در فکرمان داریم.

- نارسایی های ذهنی روانی^{۵۱} و آن هنگامی روی می دهد که ما در حال گفتگو با دیگران هستیم ولی فکر و ذهن ما جای دیگری مشغول است و در واقع در عین گفتگو غرق در افکار خود باشیم.

از طرف دیگر باید تفاوت افکار و آرا باشد تا گفتگویی صورت گیرد و اگر طرز تلقی افراد از مسائل یکی باشد. در واقع حرفی برای گفتن وجود نخواهد داشت و گفتگویی صورت نخواهد گرفت ولی گفتگو است که موجب ایجاد زمینه های مشترک و تسهیم تجارب در طرفین گفتگو می گردد و از این رو دشواری های ارتباطی کم تر شده، نقاط مشترک بیشتر مشهود می شود و مفاهیم به وجود می آید.

گفتگوی اجتماعی - تعاریف

همان گونه که در تعریف گفتگو بیان شد باید عناوین، موضوع و یا تفاوت آراء و افکاری باشد تا گفتگویی صورت گیرد و گفته شد، اگر طرز تلقی افراد از مسائل یکی باشد در واقع بحثی برای گفتن و شنیدن و رسیدن به نتیجه وجود نخواهد داشت. به همین منظور عنوان شد که گفتگو است که موجب ایجاد زمینه های مشترک و تسهیم تجارب^{۵۲} در افراد حاضر در گفتگو می گردد و بنابراین اساس دشواری های ارتباطی کم تر شده، تفاهم به وجود می آید. در این صورت به راحتی می توان درک کرد که به هیچ وجه نمی توان یک تعریف مورد قبول همگان و یا بهتر بگوییم یک تعریف جامع و جهانی از گفتگوی اجتماعی ارائه داد، زیرا گفتگوی اجتماعی نیز مانند هر امری پیچیده ای تعاریف متفاوتی دارد در واقع واژه گفتگوی اجتماعی در زمان، مکان و کاربردهای متفاوتی تعاریف

خاص خود می گردد. ولی در هر صورت و بنا به دلایلی که در پی خواهد آمد به عنوان یک ضرورت، یک ابزار قوی برای مبادله اطلاعات، شنیدن و گفتن عقاید دیگران و احترام به نتایج آن در جهان امروز از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. این ارزش و اهمیت به خصوص در جوامع و کشورهای در حال پیشرفت و توسعه که رسیدن و دست یابی به اجتماعی دموکراتیک بنا به دلایل بسیاری میسر نیست محسوس تر است و کشورهای بسیاری را می توان مثال زد که معضلات و مشکلات پیچیده اقتصادی، اجتماعی و سیاسی خود را از طریق گفتگوهای اجتماعی حل کرده شرایط کشور را با شرایط جهانی تطبیق داده و موفقیت های بسیاری را کسب نموده اند.

ضرورت گفتگوی اجتماعی در این است که وسیله ای برای تبادل عقاید، ایده ها و اندیشه ها است، اینکه ما بخواهیم تغییراتی از گفتگوی اجتماعی به دست آوریم بستگی کامل به فرهنگ و زمینه های فرهنگ ملی، آه ارزش تجربیات ما دارد. البته گفتگوی اجتماعی برای ملت ایران شاید چیز تازه ای نباشد، اما باید اعتراف کرد که هیچ گاه توجه کافی به آن نشده است و امروز باید شکل دیگری از آن را با مهندسی جدید از غرب گرفته استفاده کنیم. در قرآن کریم آیه ۳۷ سوره شوری و آموزه های ما در سنت احادیث موجود رفتاری که از پیامبر اعظم (ص) و ائمه اطهار خوانده و شنیده ایم، مشاوره، اجماع، گروه جمع، شورا، گفتگو و... مورد تأکید قرار گرفته است به طریقی که، شکل دهنده ویژگی های فردی هم چون داشتن زندگی سالم، هماهنگی با صداقت، ایمان دوستی، تفکر خلاق، عدم تفکر منفی از طریق اتکاء به خداوند و همین طور تشکیل جمع و گروه از طریق حضور در مناسک، مراسم جمعی گوناگون، انجام کمک های اجتماعی، ایثار، اجتناب از دروغ و راه های خطا می باشد و در مجموع از این راه و بکارگیری آن در استفاده از شبکه های مبتنی بر اعتماد و انسجام ملی و مشارکت دادن هرچه بیشتر مردم در امور می توان به تقویت سرمایه های اجتماعی پرداخت زیرا اساس ارتباط در اسلام بر پایه برابری گذاشته شده است، آنچه که امروز در مباحث و فرایند گفتگوی اجتماعی از دیگران می آموزیم.