

بحثی در خصوص قابلیت‌ها و جنبه‌های ارتباطی در عملکرد تسهیلگران، بررسی و مقایسه دوره‌های ارزیابی مشارکتی روستایی^۱ (PRA) و ارتباطات مشارکتی^۲

حمیدرضا زرنegar* - کارشناس ارشد علوم ارتباطات اجتماعی، دانشگاه علامه طباطبائی

چکیده

در روش‌های پژوهش، کنش و یادگیری مشارکتی همواره دورکن اساسی وجود دارد: یکی تسهیل‌گر و دیگری تحلیل‌گر. تسهیل‌گر به کسانی اطلاق می‌گردد که با برخورد مناسب و مطلوب خود زمینه تحلیل، برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری و اقدام را در تحلیل‌گران روستایی فراهم می‌سازند. کوشش این مقاله آن است که پس از تشریح تاریخچه و مفهوم تسهیل‌گری به اصول، مهارت‌ها و ضرورت‌های حرفه‌ای درکار تسهیل‌گران بپردازد. از دیدگاه این مطلب فرآیند تعامل میان تسهیل‌گر و تحلیل‌گر یک فرآیند ارتباطی است. یعنی در جریان آن پیام‌ها و نشانه‌هایی میان دو جزء ارتباط (تحلیل‌گر - تسهیل‌گر) رد و بدل می‌گردد. علاوه بر آن تسهیل‌گران برای انجام وظایف خود باید حائز مهارت‌های ارتباطی باشند که در این مقاله به آنها اشاره خواهد شد. در این مقاله مبحث مهارت‌های حرفه‌ای و ارتباطی تسهیل‌گران با تأکید بر دوره‌های ارزیابی مشارکتی روستایی و ارتباطات مشارکتی مطرح شده است.

واژه‌های کلیدی: تسهیل‌گران، ارزیابی مشارکتی، ارتباطات، پیام‌رسانی، تحلیل‌گران روستایی

*. Email : h_zarnegar@yahoo.com

1. Participatory Rural Appraisal
2. Participatory Communication

مقدمه

روش‌های پژوهش، کنش و یادگیری مشارکتی از یک جنبه روش‌هایی ارتباطی به شمار می‌روند. زیرا با اعمال فنون پیام‌رسانی میان فردی، بصری و شفاهی سعی در تواناسازی روستاییان در بیان مسائل، سازمان‌دهی به تجزیه و تحلیل‌های آنان و دست‌آخر بروز کنش‌های عملی در آنان دارند. علاوه بر آن، این روش‌ها در اساس بر پایه اصل یادگیری متقابل بنیان‌گذارده شده‌اند. لازمه این اصل ایجاد یک فضای متعادل برای تبادل پیام‌های ارتباطی میان کارشناسان، کارگزاران بیرونی توسعه (یا همان تسهیل‌گران^۲ و ذی‌نفعان توسعه) (یا همان تحلیل‌گران بومی) است. در این میان شخصیت فردی و حرفه‌ای تسهیل‌گران یعنی همان کسانی که از طریق تعاملات و رویاروی خود با سکنه بومی آنان را در بیان و تحلیل مسائل خود، انتخاب راه‌حل و بروز کنش‌های توسعه‌مدار یاری می‌دهند، اهمیت بسیاری دارد. هدف اصلی این مقاله آن است که پس از شناخت مفهوم و شرایط عمومی تسهیل‌گری که از لابه‌لای مطالعات مربوط به این مفهوم استخراج شده. به نقشی که برای آنان به عنوان «ارتباط‌گران کنش‌یار»^۳ در نظر گرفته شده اشاره شود.

چگونگی پیدایش مفهوم تسهیل‌گری

واژه تسهیل‌گر اولین بار با معرفی «حلقه‌های کیفی»^۴ به غرب در اواخر دهه هفتاد معنا یافت. «مایک روبسون»^۵ و «سیاران بری»^۶ در انگلستان وقت و انرژی خود را برای جنبش حلقه‌های کیفی مصروف داشتند. آنان تسهیل‌گران را به منزله کارگزاران تغییر می‌دانستند که متناسب با سطح مهارت و منشی که در پیش گرفته‌اند، در جهت توسعه و بهبود عملکرد افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها کمک می‌کنند. «کریستین هوگان»^۷ معتقد است که چنین تسهیل‌گرانی کنش‌یاران^۸ تغییراند، اما لزوماً محرکان تغییر به شمار نمی‌روند.^۹

حلقه‌های کیفی راهکاری برای تشویق دخالت نیروی کار در حل مسئله و پیشرفت می‌باشد. در این روش، گروه‌های کارگرانی که برای یک سرپرست یا مدیر رده اول کار می‌کردند، به طور داوطلبانه در هر هفته برای شناسایی، تجزیه و تحلیل و حل مسائل مرتبط با کار تشکیل جلسه

1. Enabling
2. Facilitators
3. Catalyst Communicator
4. Quality Circles
5. Mike Robson
6. Ciaran Beary
7. Christine Hogan
8. Catalysts

می‌دادند. به زودی اهمیت حمایت از حلقه‌های کیفی آشکار شد. اما متأسفانه آموزش ضعیف یا فقدان آموزش تسهیل‌گری و مهارت‌های ضروری آن، بعدها موجب بی‌سامانی حلقه‌های کیفی سازمان‌ها شد. با تداوم چنین وضعیتی سازمان‌های دارای حلقه‌های کیفی به انتقاد و شماتت از این رهیافت روی آوردند و به جای آنکه به چگونگی بی‌میلی خود نسبت به اشاعه و پایداری این رهیافت پی ببرند، مدعی شدند که از رهیافت مزبور هیچ کاری ساخته نیست. در حالی که کارایی این رهیافت مستلزم مراعات چند شرط است:

۱- این رهیافت با مهارت و توجه کافی معرفی شود.
 ۲- از تسهیل‌گران آموزش دیده برای پشتیبانی از گروه‌هایی که در مسیر خودکفایی خویش فعالیت می‌کنند، استفاده شود.

۳- روند مدیریتی به صورت فعال و آشکارا علیرغم گذشت زمان به این رهیافت مقید بماند. «ادگار شین» از کسانی است که در خصوص نقش مشاوران یا به عبارت دیگر تسهیل‌گران بیرونی در ساختارهای اجتماعی تحقیق نموده است. وی اندیشه مشاوره فرایندی را به عنوان راهی برای ایجاد حس تعلق فراوان نسبت به راه‌حل‌ها در میان دریافت‌کنندگان این مشاوره‌ها مطرح ساخت. او بین سه گونه مشاوره یعنی «مشاوره کارشناسی»^۴، «مشاوره پزشکی به بیمار»^۵ و «مشاوره فرایند»^۶ تمایز قائل شد. در مشاوره کارشناسی، مشاور پاسخ دقیقی را به مشتری ارائه می‌کند. در مشاوره پزشکی به بیمار، قبل از معالجه بیماری تشخیص داده می‌شود. در حالی که در مشاوره «فرایند» فرض بر آن است که ارباب رجوع برای رفع مشکل راه‌حلی دارد، اما از آن بی‌خبر است و یا نمی‌داند که چگونه به آن دست یابد.^۷

نگاهی به مفهوم و نقش تسهیل‌گر

در ارتباط با وظیفه و نقش تسهیلگران همواره یک سؤال عمده مطرح است که می‌تواند تا حدودی با نقش و عملکرد ارتباطی تسهیل‌گران غیرمرتبط باشد و آن اینکه: آیا تسهیل‌گران به دنبال متقاعد کردن مردم به انجام کاری مشخص‌اند و یا مایل به اقناع‌سازی و آموزش آنها هستند؟

در مقام پاسخگویی به این سؤال باید گفت که تسهیل‌گران در هنگام کار با افراد به آنان نمی‌گویند که چه کاری باید انجام دهند. به عنوان تسهیل‌گر تلاش بر آن است که تجزیه و تحلیل مردمی که با آنها کار می‌کنیم، در خصوص وضعیت خاص آنها حاصل شود و سپس آنها

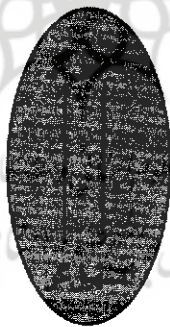
1. Mike Robson with Ciaran Beary. facilitating Hmapshire3. Gover Publishing Limited, 1995, P.1
2. Edgar Schein
3. Process Consultancy
4. Expert Consultancy
5. Doctor/Patient Consultancy
6. Process Consultancy
7. Facilitation, P. 6

را در طراحی برنامه مداوم پیشرفت خودشان و یاد دست کم در تعیین اقدامات بعدی خودشان یاری دهیم. علاوه بر آن در هنگام بروز فرایندها، حمایت‌ها و تشویق‌های لازم را به عمل آورده و به برنامه‌ریزی فعالیت‌های بیشتر مساعدت ورزیم. تسهیل‌گران عمیقاً علاقه‌مند هستند که ارباب رجوع در کار خود توفیق یابد و بفهمد که کمک و تأثیرگذاری بر کار او مبتنی بر در نظر گرفتن یک فرایند است. نقش تسهیل‌گری در صورتی به گونه‌ای مؤثر تحقق می‌یابد که تسهیل‌گر تصور کند که یاری‌دهنده است نه آنکه خود کاری را انجام می‌دهد و مالکیت فعالیت‌های مورد توافق و اعتبار این فعالیت‌ها متعلق به ارباب رجوع است و از آن وی نیست. «لارا اسپنسر» از مؤسسه «امور فرهنگی» در ایالات متحده توصیفی نسبتاً جامع از نقش و وظایف تسهیل‌گر ارائه می‌دهد که از آن می‌توان در تعریف و تشریح این اصطلاح استفاده کرد. او می‌گوید: نقش تسهیل‌گر آن است که گروه را برای طراحی پاسخ‌ها، ایجاد بینش و توسعه برنامه‌هایی که منجر به انگیزش افراد به انجام توافقی در خصوص اهداف گروه هدایت کند و وظایف تسهیل‌گر بیشتر شبیه رهبر سمفونی، هدایت ارکستر، شکوفا ساختن ذوق و استعداد و همکاری در دیگران است. علاوه بر آن تسهیل‌گر یک ارتباط‌گر است. با کار کردن با ساختارهای غیرمتمرکز مثل شبکه‌ها، تیم‌های کوچک و نیروهای انسانی بین‌سازمانی ... تسهیل‌گر ارتباط و درک بین واحدهای مختلف را برقرار می‌کند. تسهیل‌گر نه در واژه، بلکه در عمل موظف به توسعه مردم و سازمان‌هاست. تسهیل‌گر یک مربی «روی خط تماس» و یک توسعه‌گر است، او کسی است که مردم را هم به شکل فردی و هم در قالب گروهی در هنگام انجام فعالیت‌ها یاری می‌دهد. برخی از صاحب‌نظران نسبت به اینکه تسهیل‌گران به طور مستقیم بتوانند امکان توانمندسازی دیگران را داشته باشند بی‌اعتقاد هستند و می‌گویند تسهیل‌گران تنها می‌توانند در پی آن باشند که با تشویق روش‌های مبتنی بر تعاون و استقلال در قالب کارگاه‌ها شرايطی را برای توانمندسازی مهیا سازند. برخی را نیز عقیده بر آن است که تسهیل‌گری امری ارزش‌گریز نیست، بلکه گونه‌ای از دانش و مهارت است که توانمندسازی گروه‌هایی از مردم را برای خلق یک دنیای توأم با همکاری بیشتر و پایدارتر بر اساس عمل مبتنی بر تعاون دنبال می‌کند و بالاخره آنکه «کریستین هوگان» تسهیل‌گر را بدین گونه تعریف می‌کند: «شخص یا فرایندی خوداندیش که از مهارت‌ها و دانش انسانی، فرایندی، فنی و متنوعی به همراه تجارب متعددی در زمینه کمک به گروه‌های انسانی برای دستیابی مشترک به اهداف برخوردار است.»

1. Laura Spencer
2. Institute of Cultural Affairs
3. Christine Hogan. Understanding Facilitationall, P. 49.
4. Online Trainer
5. Facilitating, P. 1
6. Christine Hogan, Understanding Facilitation Theory and Principles, P. 50.

نگرش ارزیابی مشارکتی روستایی (PRA) در مورد وظیفه‌مندی و عملکرد ارتباطی تسهیل‌گران

در خصوص ماهیت روش ارزیابی مشارکتی روستایی (PRA) پیش از این گفته شد که این روش در پی توانمندسازی روستاییان در بیان مسائل، سازماندهی به تجزیه و تحلیل‌های آنان و بروز کنش‌های عملی (و البته معطوف به توسعه) در آنان است. رابرت چمبرز در کتاب معروف خود به نام «واقعیت چه کسی به حساب می‌آید؟» ضمن انتقاد از رویکرد سنتی پژوهش و توسعه مزیت روش ارزیابی مشارکتی را در آن می‌داند که برخلاف رهیافت‌های قبلی، «آنان» را تشویق می‌کنیم و به «آنان» اجازه می‌دهیم که هدایت کار را برعهده گیرند، قسمت اعظم برنامه را در دست گیرند، اطلاعات را جمع‌آوری، عرضه و تجزیه و تحلیل کنند و بالاخره آنکه برنامه‌ریزی نمایند. او می‌گوید: «ما تسهیل‌گر یادگیرنده و مشاوریم.» وی می‌افزاید: «فعالیت‌های ما برای آن است که رابطه‌ای ایجاد شود، جمعی ایجاد شود و به بروز فعالیت‌یاری گردد، تحقیقی انجام شود، به استفاده از روش‌ها کمکی شود و سکنه محلی به انتخاب و ابداع روش‌های ویژه خود تشویق شوند ما نگاه می‌کنیم، گوش می‌دهیم و یاد می‌گیریم.» به این ترتیب «چمبرز» در توصیف وظیفه‌مندی و ماهیت کار تسهیل‌گران تا آنجا پیش می‌رود که آنان را علاوه بر پذیرش وظایف زمینه‌سازی و هماهنگ‌سازی به فراگیری و پذیرش آنچه که در اجتماع وجود دارد، فرا می‌خواند. بیان چنین قاعده‌ای یادآور یک الگوی بازخوردی در فرایند تسهیل‌گر-تحلیل‌گر است.



نمودار ۱- ارتباط دوطرفه‌ی تحلیل‌گر-تسهیل‌گر

1. Robert Chambers
2. Whose reality counts
3. Rober Chambers. "Whose Reality Counts", Putting the last first, London, 1997, Intermediate technology publications, P. 131.

ایجاد این رابطه مستلزم شناسایی توانمندی‌های سکنه محلی در بیان، تحلیل، برنامه‌ریزی و کنش‌ورزی است. سکنه محلی نشان داده‌اند که توانایی بسیار بالایی در نقشه‌کشی، الگوسازی، مشاهده، فهرست کردن، شمارش، تخمین، مقایسه، رتبه‌بندی، امتیازدهی و رسم نمودار دارند. این توانایی بیشتر از آن چیزی است که بیرونی‌ها قبل از این تصور را داشتند. بیشتر این امور از طریق تصویری، بیان و سهیم شدن در دانش، قضاوت و تجزیه و تحلیل ملی می‌گردد. در ارزیابی مشارکتی روستایی تسهیل‌گران خوب از رفتار سلطه‌گرانه اجتناب می‌ورزند. آنان مؤدب، راحت، غیرعجول، علاقه‌مند، توانمند در ایجاد رابطه، توانادر شنیدن، یادگرفتن و انجام یک فرایند هستند و بالاخره اینکه آنان نقش مداخله‌گر ندارند. در ارزیابی مشارکتی روستایی برای نگرش و رفتار تسهیل‌گران اصولی پیشنهاد شده است. این اصول که می‌تواند در بحث نگرش و رفتار ارتباطی تسهیل‌گران نیز به کار آید، به فهم بیشتر دلایل و توجیحات الگوی ارتباطی تسهیل‌گر - تحلیل‌گر کمک می‌کند. «چمبرز» از این اصول این گونه یاد می‌کند:

• بنشین، گوش بده، نگاه کن و یاد بگیر تغییر رفتار بده. یاد بگیر که سلطه‌گری نکنی، انگشت تأکید را بالا نبری، بازجویی نکنی و مداخله نوری.

• در تمام اوقات بهترین قضاوت خود را به عمل آور به قضاوت شخصی خود تکیه کن، نه به قواعد و دستورالعمل‌ها، پاسخ‌های قابل انعطاف و قابل انطباق بده و مسئولیت بپذیر.

• آموخته‌های قبلی را فراموش کن برای درک عقاید، رفتارها و نگرش‌ها که شامل بسیاری از القائات آموزشی و تنبیهی است گشاده‌دست باش.

• حتی الامکان بدون تدارکات قبلی باشید. گمنام وارد شوید. موقعیت‌های مشارکتی با فهرستی از کارهایی که انجام می‌شود مجاز است، بدون آنکه برنامه تفصیلی از پیش تدوین شده‌ای وجود داشته باشد، برای آنکه ابداعات خلاق مجاز باشد و یک فرایند متقابل فعال و گشوده در مدنی غیرقابل پیش‌بینی به وجود آید.

• اشتباه را در آغوش گیر. در خصوص اشتباهات مثبت باش، آنها را مپوشان، آنها را در میان دیگران آشکار ساز و از آنها بیاموز. نقص را پیش روی آور.

• راحت باش. عجله نکن، وقت صرف کن، همراه با مردم از هر چیزی لذت ببر.

• چوب را به دیگری واگذار کن. تسهیل‌گری کن، چوب و گچ و قلم را به دیگران واگذار کن، یک فرایند مشارکتی را راه بینداز و خودت عقب بکش. گوش بده. مشاهده کن، اما دخالت نکن.

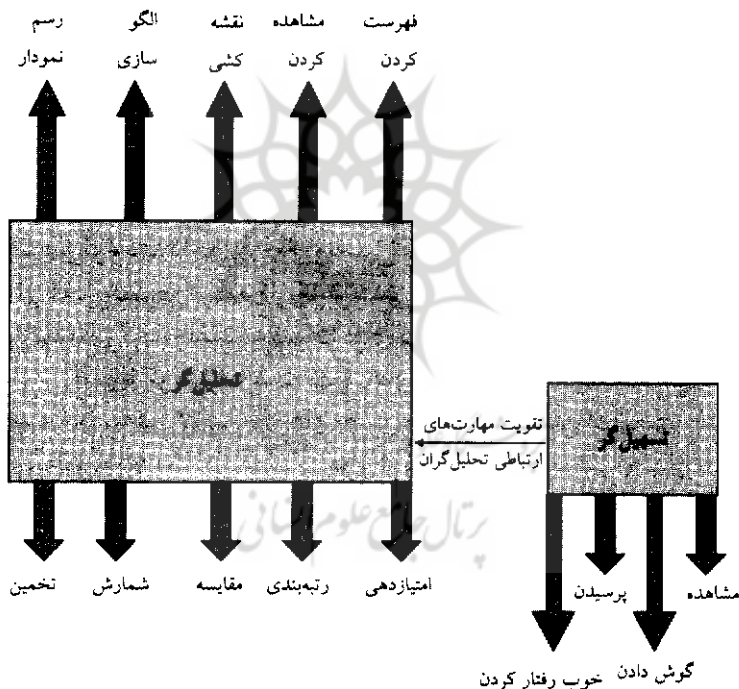
• آنها میتوانند این کار را انجام دهند. فرض کن مردم می‌توانند کار انجام دهند، مگر آنکه خلاف آن ثابت شود.

• از آنها بپرس.

از اهالی محل تقاضای اطلاعات و ارائه مشاوره بکن. این تقاضا شامل این سؤال نیز می‌شود که آنان دوست دارند ما (بیرونی‌ها) چگونه رفتار کنیم.

• با مردم خوب باشد. اصول سه‌گانه «رائول پروزگروواس» را بپذیرد. اصل شماره ۱، با مردم خوب باشد. اصل شماره ۲، اصل شماره ۱ را تکرار کن. اصل شماره ۳، اصل شماره ۲ را تکرار کن.^۲

♦ از اصول ابداعی چمبرز در خصوص تسهیل‌گران چند نکته را می‌توان استنباط کرد:
 ۱- تسهیل‌گران باید به بروز مهارت‌های ارتباطی روستاییان یاری رسانند. این موضوع که سکنه محلی ابزار تحلیل (چوب، گچ، قلم و ...) را در دست گیرند (چوب را به دیگری واگذار کن) و ما شنونده و یادگیرنده باشیم (بنشین، گوش بده، نگاه کن و یاد بگیر) و اینکه آنان منبع تجزیه و تحلیل ما باشند (از آنها بپرس) همگی مبین چنین وظیفه‌ای است. این وظیفه‌مندی در الگوی شمایی زیر ترسیم شده است:



نمودار ۲ - توانمندی‌های ارتباطی تسهیل‌گران و تحلیل‌گران

1. Raul Perezgrovas
2. Whose reality counts. P. 216.

۲- تسهیل‌گر مخالف با سلطه‌گری ارتباطی است، او نمونه‌ای عالی از فردی است که می‌خواهد با بررسی عکس‌العمل‌های مخاطبان خود (به ویژه انتقادات و عکس‌العمل‌های منفی آنها) رفتار خود را اصلاح کرده و بهبود بخشد.

۳- همان‌طور که در مدل ارتباطی تسهیل‌گر، تحلیل‌گر نشان داده شد، عمل ارتباطی این دو یک عمل ارتباطی متقابل است، ولی با توجه به آنچه چمبرز در خصوص شخصیت تسهیل‌گری وضع می‌کند که باید برای نقش ارتباطی تحلیل‌گر و پیام‌های آنان اهمیت بیشتری قائل شد. ضمن آنکه چنین نقشی خودمتضمن در اختیار داشتن ابزار و تکنیک صحیح تحلیلی و کلید تفکر منطقی خاص تحلیل‌گری است.

۴- تسهیل‌گر در سایه یک رابطه غیر رسمی و صمیمانه که از مواجهه و برخوردی خوب و پرجاذبه ناشی می‌شود می‌تواند به انجام وظایف خود مبادرت ورزد. با آنان لذت بردن و وقت صرف کردن از ملزومات چنین رابطه‌ای است.

چمبرز ارزیابی مشارکتی روستایی را تحولی از روش‌های تحقیقی مبتنی بر گفتار به روش‌های تصویری می‌داند. در تجزیه و تحلیل‌های تصویری روابط و فرایندها متحول می‌شود. در این گونه تجزیه و تحلیل‌ها، بیرونی‌ها (تسهیل‌گران) می‌توانند موضوع و روش کار را مشخص سازند یا توصیه کنند، اما نقش آنان این نیست که اطلاعات را از درون پرسش‌های (مستقیم یا غیر مستقیم) استخراج کنند، بلکه باید به ایجاد یک فرایند تحلیلی اقدام نمایند. فرد بیرونی در این فرایند یک جمع‌کننده و تسهیل‌گر است، داخلی‌ها فعال و تحلیل‌گرند. فرد بیرونی کنترل کار را به دیگری واگذار می‌کند و داخلی‌ها در خصوص برنامه کار، طبقه‌بندی‌ها و جزئیات تصمیم می‌گیرند. اطلاعات به صورت جمعی تولید می‌گردد و اغلب به صورت فوری در شکل موازی و ارسایی می‌گردند. در ارزیابی مشارکتی روستایی تسهیل‌گر موظف است مهارت‌های ارتباطی مربوط به درک و فهم پیام‌ها را در خویشتن تقویت نماید. به این ترتیب روش‌های بصری می‌تواند برای آنان که ضعیف، غیربرخوردار و بی‌سوادند نیروبخش باشد. ممکن است بسیاری از سکنه محلی مطالب نوشته شده را نتوانند بخوانند و با تصاویر، نقشه‌ها و دیاگرام‌هایی که توسط بیرونی‌ها ارائه می‌شود، مشکل داشته باشند. ولی تقریباً تمام آنها می‌توانند در نزد خود نقشه‌ای رسم کنند و نموداری بکشند.

ارتباط‌گر - کنش‌یار، برداشت دیگری از تسهیل‌گری

آنان که توسعه‌رادر مفهوم فرایندی از تحولات اجتماعی می‌پندارند، ارتباطات مشارکتی را به عنوان ابزار و شرطی لازم برای وقوع تغییر قلمداد می‌کنند. برداشت‌های معاصر و متأخر از نقش ارتباط‌گران کنش‌یار در توسعه یادآور نقش تسهیل‌گرانی است که با در اختیار داشتن مهارت‌های ارتباطی ویژه سعی در ایجاد انگیزه، توانمندسازی و هدایت مخاطبان خود به بروز کنش‌های عملی توسعه دارند. «نایر» و «وایت» از فرایند ارتباطات برای توسعه تعریفی را ارائه می‌کنند که از آن می‌توان

برای توصیف ارتباطگر کنش‌یار بهره‌گرفت:

«ارتباطات مشارکتی توسعه یک تعامل دوسویه و پویاست که به واسطه گفتگو «روستاییان» را متحول کرده و آنان را توانمند می‌سازد تا در فرایند توسعه به طور کامل وارد شده و خود اتکاء شوند.»^۳

این دو متوجه این نکته هستند که چنین پدیده‌ای مستلزم یک «ارتباط تبادلی»^۴ است که در آن «فرستنده و دریافت‌کننده پیام‌ها برای ورود به یک مفهوم مشترک در یک مقطع خاص زمانی با یکدیگر تعامل می‌ورزند.» آنان توضیح می‌دهند که این تعامل «مشارکت را برمی‌انگیزد و می‌تواند منجر به فرایند اقناع دوسویه شود، این فرایند نتیجه تبادل دوسویه عقاید و نقطه‌نظرهاست.»^۵ وایت در توضیحات مربوط به ارتباطگر مشارکتی توسعه، اصطلاح Catalyst را از علم شیمی به عاریت می‌گیرد. این اصطلاح حاکی از نوعی کمک به تسریع یا تغییر در فرایندهای شیمیایی است، نوعی ترکیب استادانه و هماهنگ در عناصر است. داشتن مجموعه‌ای واحد از عناصر و اختلاط ظاهری آنها همیشه ترکیب واحدی را به دست نمی‌دهد. بلکه هنر چگونگی ترکیب آنها و میزان دانش و انگیزه ترکیب‌کننده است که ترکیب نهایی را (چه مطلوب و چه نامطلوب) مشخص می‌سازد. Communicator Catalyst یا ارتباطگر کنش‌یار در برگیرنده نقش ارتباطی و رفتارهای یاری‌دهنده برای بروز کنش‌های توسعه است. یک ارتباطگر کنش‌یار ترکیبی از دانش، تعهد و توانمندی‌ها را برای ایفای نقش خود در فضای عملی ارتباطات توسعه ارائه می‌کند. اما روستاییان عناصری بی‌اختیار نیستند که بتوان تجربه‌ای را بر روی آنان انجام داد. آنان در ایجاد، اجرا و تعیین ارزش تجربه توسعه تبدیل به شرکای کاملی می‌شوند. به این ترتیب یک ارتباطگر کنش‌یار در مقام یک تسهیل‌گر مردم‌یار برای تعیین آنچه که می‌خواهند اتفاق بیفتد، یاری در تفکر، انگیزش، تعامل، کنش‌ورزی، واکنش و بازتاب دادن مسائل جمع می‌کند. گفته می‌شود ارتباطگری کنش‌یارانه در بهترین شرایط خود تبدیل به نقشی می‌شود که مشارکت‌کنندگان با تأسی به آن یاد می‌گیرند که چگونه گفتگو کنند و با خود و دیگران تعامل ورزند. علاوه بر آن خواهند توانست که به گونه‌ای مؤثرتر ارتباط برقرار کنند و در نهایت در مقام یاری، به بروز تعاملات مبادرت ورزند. ایجاد محیطی مناسب برای گفتگو، یادگیری و تحول اولین دستور کار ارتباطگر کنش‌یار است. مفهوم «محیط» یک مفهوم ایستانیست، بلکه باید به عنوان یک امر پویا، مداوم و دائماً متحول شناخته شود. وایت معتقد است که چنین محیطی هم دارای ابعاد فیزیکی (مشمول بر زمان، فضا و مکان) هم دارای ابعاد ذهنی و هم دارای ابعاد معنوی است. ایجاد تعاملی سازنده بین مردم

3. Shirley A. White and K. Sadanandan Nair, "The catalyst communicator: Facilitation without fear" In the Art of facilitating participation. Releasing the power of grassroots communication, ed by shirley A. White. New Delhi: a991: P. 36.

4. Transactional communication

5. The catalyst communicator: Facilitation without fear, P. P. 36.

نیازمند در نظر گرفتن این سه محیط است. به نظر او بدیهی است که ایجاد چنین محیطی یک کار خارق العاده برای ارتباطگر - کنش یار است و نیازمند به شناسایی، معنی دار کردن و توانمندسازی شرکا در ایجاد و زمینه سازی چنین محیطی است. وایت همچنین تعریف «نیا کارتنا» از واژه انگیزش گر اجتماع را در این حوزه تسری می دهد. انگیزش گر کسی است که روستاییان را برای انجام «اقدامات خوداتکا» برمی انگیزد. به این ترتیب ارتباطگر کنش یار باید بادر اختیار داشتن مجموعه ای از صلاحیت ها و ابزارهای تسهیل گری (عقاید، دانش و مهارت) در سناریوی توسعه محلی وارد شود. این ابزارها باید با هر یک از مراحل تعامل متناسب باشند. این مراحل مختلف شامل آمادگی های اولیه، ورود به مرحله گفتگو، کشف نیازها و خواسته های مردم. ارزیابی مسائل و شناسایی فراگردهای عملی است. طرح این چنین وظایف و کارکردهایی برای تسهیل گران یا به عبارت دیگر ارتباطگران کنش یار به هر حال تداعی بخش نوعی از مداخله گری مثبت اما متکی به برنامه ریزی، آراء و اراده محلی است. به نظر می رسد حوزه اختیارات و هویت مداخله گرایانه این نوع از تسهیل گران با آنچه که چمبرز در اصول و رفتار و نگرش تسهیل گران در ارزیابی مشارکتی روستایی (PRA) مطرح می کند تا حدودی متفاوت است. به عبارت دیگر تسهیل گر چمبرز بیش از آنکه در صحنه اجتماع تحول ساز باشد، در حوزه رفتار و نگرش فردی تحول پذیر است. تسهیل گر در مفهوم ارتباطگر کنش یار کمابیش دارای مأموریتی در جهت توسعه بخشی، خوداتکایی به جوامع و صاحب مهارتهایی در زمینه آموزش، ارائه مشاوره، طرح ایده هایی جدید و حتی کمک به شکل گیری سازمان ها و گروه های اجتماعی است. این مهارت ها در ارزیابی مشارکتی روستایی چندان مورد توجه نیست. به نظر می رسد تسهیل گر ارزیابی مشارکتی روستایی (PRA) بیشتر دارای هویت پژوهشی است تا عمل گرا. اصول تسهیل گری چمبرز بیشتر مبتنی بر منش متواضعانه، خالی از تشریفات و برکنار از برنامه ریزی، وظایف و مأموریت های رسمی برای تسهیل گری است. در صورتی که غالب وظایف و مأموریت هایی که برای تسهیل گران ارتباطگر و کنش یار ترسیم شده در هر حال مستلزم نوعی برنامه ریزی، وظیفه مندی و نقش و جایگاه مشخص در توسعه است. دست آخر آنکه تسهیل گر چمبرز پژوهشگر است و نوع اخیر تسهیل گر که وایت مطرح می کند، توسعه گر است. برای اثبات این تفاوت ها بد نیست که به مهارت ها، فعالیت ها و ویژگی های ارتباطگر کنش یار وایت نظری بیافکنیم.

این تسهیل گران در حوزه مهارتی باید واحد چهار گروه مهارت باشند:

- مهارت ارتباطی: گوش دادن، سؤال کردن، توان مشاهده محیط بصری و ایما و اشارات غیر کلامی، نوشتن. سخن گفتن، تولید پیام های مشارکتی و طراحی و تولید رسانه ای
- مهارت های آموزشی: ایجاد تجربیات آموزشی، تسهیل در رشد ذهنی و احساسی، ایجاد

عقاید جدید و توانمندسازی در جهت انعکاس نقادانه

• **مهارت‌های مشاوره‌ای:** کمک به دیگران برای طرح و حل مسائل، انتخاب‌های معنادار در فرایند تصمیم‌گیری، وساطت و حل و فصل تضادها
• **مهارت‌های ارتباطی میان فردی:** اعتمادسازی، گروه‌سازی، فنون حمایتی ارتباطی، هشیار سازی، تسهیم افکار و احساسات.

• **هویت در حوزه فعالیت‌ها** موارد زیر را برای ارتباط‌گران کنش‌یار برمی‌شمرد:

- ۱- درک واقعیت‌های زندگی روستایی
 - ۲- کمک به روستاییان در تشکیل گروه
 - ۳- همراه ساختن سازمان‌های مردم‌سالار با یکدیگر
 - ۴- ایجاد زمینه‌ای برای ارزیابی و بازتاب نقادانه
 - ۵- تدارک کمک‌های فنی در وقت لزوم
 - ۶- تشویق کنش گروهی برای حل معضل
 - ۷- ایجاد خود اعتمادی و خود اتکایی
 - ۸- ایجاد محیطی مشوق برای ظهور «انگیزش‌گران» و «کنش‌یاران» داخلی.
- **هویت در مقام اشاره به ویژگی‌های شخصی ارتباط‌گران کنش‌یار از موارد زیر یاد می‌کند:**

- ۱- از حیث اجتماعی متعهد باشند.
- ۲- از حیث فرهنگی حساس باشند.
- ۳- در تعاملات فردی یکدل باشند.
- ۴- در مراودات ارتباطی خود مردم‌سالار باشند.
- ۵- مشتاق به همکاری در توسعه پایدار محیط مدار باشند.
- ۶- از حیث روان‌شناختی مهیا برای بروز کنش‌های اجتماعی باشند.
- ۷- در برنامه‌ریزی مشارکتی و روش‌شناسی‌های ارزشیابی آموزش دیده باشند.
- ۸- پذیرش کسب دانش در زمینه فرایندهای مشارکتی را داشته باشند.

سرانجام آنکه یک ارتباط‌گر کنش‌یار در مقام یک تسهیل‌گر توسعه مشارکتی باید دارای صلاحیت‌هایی باشد! این صلاحیت‌ها در سه حوزه باور داشت، حوزه شناختی و مهارت‌ها مطرح می‌گردد: صلاحیت‌ها و شایستگی‌های مزبور لزوماً باید در عرصه‌های عملی یا به عبارت دیگر مراحل تعامل تسهیل‌گر / ارتباط‌گر با سکنه جوامع محلی بروز و ظهور یابد. فهرستی از این موارد متناسب با مراحل تعاملات در جدول شماره (۱) ارائه شده است.^۲

1. Competences

2. The catalyst communicator, P.(43-44).

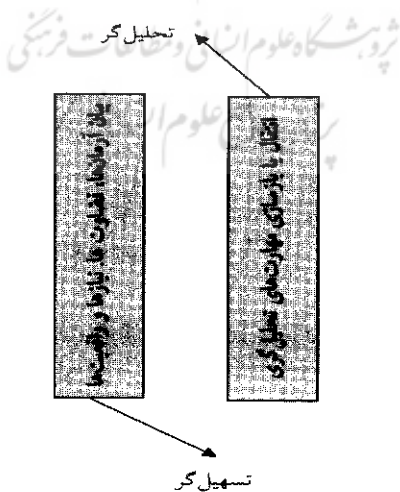
جدول ۱- فهرست صلاحیت های مربوط به ارتباط گر کنش یار در تسهیل گری

مراحل تعامل	باورداشت	حوزه شناختی	مهارت
مرحله دینار آمادگی اولیه گفتگوی نخستین با مردم و دستاورد کاران محلی مشاهده محیط ظاهری برای کسب شناخت نسبت به مردم و مکان	مردم مایل به پیشرفت اجتماع خود هستند؛ آنها می توانند مشکلات خود را حل کنند و مشتاق به دخالت اند.	نظریه و فرایند توسعه؛ جنبه های مربوط به جامعه میزبان و مردمی که در آن به سر می برند و بالاخره مخاطرات زندگی روستایی.	ارتباط به شکل میان فردی؛ تهیه گزارش بررسی؛ مشاهده گر فرایندی و تلفیق گر.
مرحله تشخیص شناسایی امل و نیازها. به بحث گذاردن نیازها و امل تشخیص مشکلات سیستم مرتب ساختن اهداف	مردم توانایی آن را دارند که موقعیتی را برای خود ایجاد نمایند؛ سیستم قابل تغییر است و اهداف قابل تعبیه و جوابگویی است.	نیازهای اجتماعی روانی مردم؛ توسعه سازمانی، نظریه گروه کوچک و نظریه تغییر.	مدیریت بحث و گروه متمرکز، طرح و حل مسئله و سازمان دهی به کنفرانس ها.
مرحله بررسی ارزیابی مباحث طوفان اندیشه در دوره های عملی جمع آوری اطلاعات آزمون گزینه ها پایه گذاری مقاصد	مردم می توانند پژوهش معتبری انجام دهند و داده ها را ارزیابی کنند؛ مقاصد و اولویت های خود را مرتب سازند؛ مهارت های مورد نیاز برای انجام تحقیق را خود فرا گیرند.	چگونه مباحث و روش های تحقیقی کارساز مشخص شود، مباحث مربوط به منابع داده ها و توسعه مبتنی بر مقاصد.	انجام پروژه های پژوهش عملی مشارکتی؛ طراحی و مدیریت ابزارهای پژوهشی.
مرحله کنش ورزی تفکر و برنامه ریزی اکتساب منابع مورد نیاز اجرای پروژه ها نظارت بر پروژه ها انجام اصلاحات مورد نیاز	مردم هدایت پروژه ها را بر عهده خواهند گرفت و مسائل را در زمان بروز حل خواهند کرد. تمام تضادها قابل حل است و مردم می توانند با هم کار کنند.	ارشاد و مشاوره؛ گره گشایی؛ نظریه مخاطره و مواجهه؛ چگونه منابع جمع آوری گردد و در دسترس قرار گیرد.	اقدام کننده؛ میانجی؛ مشاور؛ سازگار کننده؛ ناظر و مرتبط با رسانه ها.
ارزشیابی انعکاس پیامدها و روابط جمع آوری داده ها، تجزیه و تحلیل و تفسیر گذاری برای اجرا. رسیدگی به منابع پروژه. تهیه و ارائه گزارش های مورد نیاز. تعریف مجددی از نیازها، خواسته ها، انجام کوشش های جدید.	همبستگی در درون اجتماع افزایش می یابد؛ استعداد و رهبری بومی می تواند ظهور یابد؛ مردم می توانند ارتقاء یابند، توانمند شوند.	روش های ارزشیابی مشارکتی؛ چگونه به مردم در به کارگیری آنچه که یاد گرفته اند کمک شود؛ راه های جدید یادگیری باز شود؛ نقش های جدید در نظر گرفته شود.	روش های آموزش بزرگسالان؛ ایجاد رابطه بین شیکه و منبع اولیه؛ گزارش نویسی؛ توسعه رسانه های مشارکتی؛ انجام برنامه با دامنه وسیع.

(منبع: چهارچوب نظری تحقیق)

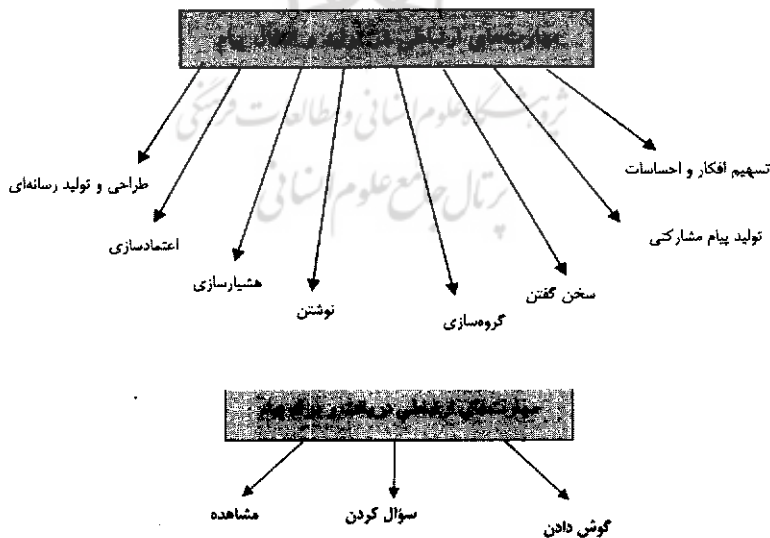
نتیجه‌گیری و جمع‌بندی

در این مقاله تلاش شد که شخصیت، هویت و کارکرد ارتباطی تسهیل‌گران در روش‌های پژوهش و کنش مشارکتی بر پایه آنچه که واضعان و مبدعان این روش‌ها عنوان کرده‌اند، بررسی شود. در این بررسی مشخص شد که در اساس، پیدایش مفهوم تسهیل‌گری مبتنی بر این باور بود که گروه‌های هدف در پژوهش و توسعه توانایی بیان، تحلیل، برنامه‌ریزی، طبقه‌بندی و بروز کنش‌های توسعه‌مدار را دارند، وظیفه تسهیل‌گر آن است که زمینه بروز این توانایی‌ها را فراهم سازد. در بررسی آثار و اقوال صاحب‌نظران این نکته حاصل شد که وظیفه تسهیل‌گران این نیست که مردم را به انجام کاری مشخص ترغیب و قانع سازند یا لزوماً برنامه یا محتوای آموزشی خاصی را به آنان تدریس کنند. تقریباً تمام صاحب‌نظران معتقدند که وظیفه اولیه تسهیل‌گران آن است که فضا و موقعیت مناسب را برای بروز فعالیت‌های تحلیل‌گرانه مردم در اختیار آنان قرار دهند. این وظیفه مستلزم پایبندی به مجموعه‌ای از اصول عملیاتی است. برخی از این اصول ماهیتی ارتباطی دارند. یعنی تداعی بخش یک رابطه کاملاً انسان‌گرایانه، احساسی، متقابل و تفاهم‌گرا میان تحلیل‌گر - تسهیل‌گر است. روش ارزیابی مشارکتی روستایی مملو از این اصول و ظرایف ارتباطی است. در این روش ضمن تکیه بر جنبه‌های دو سویه ارتباط بر لزوم ایجاد و تقویت روحیه پذیرندگی در تسهیل‌گر تأکید می‌گردد. تلاش فعالان ارزیابی مشارکتی روستایی آن است که ما را متقاعد سازند روستاییان خود در بروز مهارت‌های ارتباطی و تحلیلی از قابلیت‌های لازم برخوردارند. از این تصریحات می‌توان نتیجه گرفت که احتمالاً کنش ارتباطی تحلیل‌گر - تسهیل‌گر تلاشی است در جهت بیان توانمندی‌های تحلیلی روستایی و دریافت محتوای تحلیل‌ها از آنان. این استنباط در نمودار شماره (۳) نشان داده شده است:



نمودار ۳- جهت‌گیری کلی مصامین در فرایند پیام‌رسانی تحلیل‌گر - تسهیل‌گر

علاوه بر روش ارزیابی مشارکتی روستایی در سایر رهیافت‌های مشارکتی نیز می‌توان با نمونه‌هایی از تحلیل‌های مربوط به مشخصه‌های ارتباطی تسهیل‌گران مواجه شد. در رهیافت ارتباطات مشارکتی اعتقاد بر آن است که تسهیل‌گران با در اختیار داشتن مهارت‌های ارتباطی ویژه سعی در ایجاد انگیزه توانمندسازی و هدایت مخاطبان خود به بروز کنش‌های توسعه دارند. ارتباط میان تسهیل‌گر روستایی در این رهیافت نیز یک ارتباط متقابل و مستقیم و یا به عبارتی یک ارتباط تبادلی است که در آن فرستنده و دریافت‌کننده پیام‌ها برای ورود به یک مفهوم مشترک در یک مقطع خاص زمانی با یکدیگر تعامل می‌ورزند. مفهوم ارتباط‌گر کنش‌یار نقطه اوج کارکرد تسهیل‌گری در رهیافت ارتباطات مشارکتی است. در رهیافت ارتباطات مشارکتی اگر چه بحث تعامل میان تسهیل‌گر و تحلیل‌گر و اقلان دوسویه و متقابل آنان مورد توجه قرار گرفته شده، اما بر جنبه فعال تسهیل‌گر یا همان ارتباط‌گر کنش‌یار نیز در کمک به تسریع و تغییر تأکید می‌گردد. به نظر می‌رسد تسهیل‌گر در رهیافت ارتباطات مشارکتی احتمالاً در مقایسه با تسهیل‌گر ارزیابی مشارکتی روستایی واحد مسئولیت‌های بیشتری در فرایند ایجاد تغییرات بنیادی است. به عبارت دیگر حوزه اختیارات و هویت مداخله‌گرانه این نوع از تسهیل‌گری پررنگ‌تر است. از این روی وجود قابلیت‌های پیام‌رسانی و تولید پیام در آنها از ضرورت ویژه‌ای برخوردار است. مهارت‌های ارتباطی عملی مربوط به تولید و انتقال پیام‌های تصویری، غیر کلامی، کلامی و رسانه‌ای و ... دارای ارزشی همسان با مهارت‌های ارتباطی مربوط به دریافت و درک پیام همچون گوش دادن، سؤال کردن و مشاهده است.



نمودار ۴- مهارت‌های ارتباطی ارتباط‌گر کنش‌یار

منابع

- 1- Christine Hogan, (2002). Understanding facilitation, Theory and principles, Lodnon: Kegan.
- 2- Mike Robson With Ciaran Beary, (1995). Facilitating, Hampshire, Gover Publinsing Limited.
- 3- Robert Chambers, (1997). Whose Reality Counts, Putting the last first, London, Intermediate Technology Publications.
- 4- Shirley A. White and K. Sadanandan Nair, (1999). the catalyst communicator: Facilitation whitout fear, in the Art of facilitation Participation, Releasing the Power of Grass roots Communication, Ed by Shirley A. White, New Delhi

