

با یک بحران واقعی مواجه‌ایم اما کسی جدی نمی‌گیرد؛ یعنی مردم در جامعه ایران اصلاً قبول ندارند که بحران آب وجود دارد، این مسئله اول است؛ لذا باید ابتدا مردم را آگاه کرد.

در بازاریابی اجتماعی چهار مرحله را برای تغییر رفتار مردم ذکر می‌کنند؛ ۱- مرحله پیش از تأمل ۲- مرحله تعقل ۳- مرحله اقدام و ۴- مرحله تداوم. اگر شما تصمیم دارید که مردم را اقناع کنید، باید آنها درگیر یک تغییر رفتاری شوند. اول باید این‌ها بپذیرند که «مسئله‌ای» وجود دارد. در رابطه با بحران آب مشکل این است که بسیاری از مردم در مرحله پیش از تأمل هستند؛ مثلاً راجع به مضرات سیگار خیلی صحبت می‌شود، اما چقدر از سیگاری‌ها این‌ها را جدی می‌گیرند. با خود می‌گویند که این‌ها راجع به دیگران است. من که ورزش می‌کنم، ستم پایین است، چاق نیستم و غیره بنابراین این‌ها راجع به من نیست، خوب این را می‌گویند مرحله پیش از تأمل. موضوع

دوم این است که با فرض این که مردم هم قبول داشته باشند که بحران آب وجود دارد، با این وجود مردم به همکاری‌های دیگران اعتماد ندارند. در موضوع پارانها این عدم اعتماد خودش را نشان داد. از این نظر جامعه ایران در بدترین وضعیت قرار دارد. یعنی تصور بر این است که بر فرض هم که من کمتر آب مصرف کنم اما بقیه مصرف خودشان را دارند. بنابراین چرا من سادگی به خرج دهم و زندگی را به خودم سخت کنم. بنابراین این مسئله وقتی در سطح جمعی نیست و وقتی که یک فرد تنها دست به اقدام می‌زند، به پای سادگی نوشته می‌شود و این که گول تبلیغات را خورده یا شعارها را باور کرده است.

موضوع سوم این است که دولت باید اول از خودش شروع کند، در اینجا می‌خواهم به تجربه زیسته مردم ایران در زمینه فضای سبز اشاره کنم. ببینید تهران از قدیم الایام به شهر چنار معروف بوده است؛ یعنی تهران چنار داشته، نه شمشاد، نه بید مجنون، نه درخت میوه و چمن هم کاشته نمی‌شده است، بنابراین فضای سبز تهران با حداقل آب تأمین می‌شده، اما الان شهرداری تهران هر روز دارد فضای سبز را با استفاده از گل، چمن، شمشاد و انواع درختان تزئینی توسعه می‌دهد. اگر آب کم است شهرداری نباید این کار را انجام دهد. همچنین وقتی شهرداری در منطقه‌ای که بحران آب وجود دارد دریاچه مصنوعی ایجاد می‌کند- که تبعات بعدی هم به وجود آورده- طبیعی است که مردم دیگر قبول نکنند بحران آب داریم. بنابراین اگر قرار است اقدامی شود، باید به صورت مشترک توسط مردم و

دولت صورت گیرد، ما از ناحیه دولت اقدام چشمگیری- یعنی اقدامی که مردم متوجه شوند- نمی‌بینیم. بنابراین باید ابتدا دولت صرفه جویی را شروع کند به عنوان مثال در تهران این فضای سبزی که بسیار آب‌بر است، تبدیل شود به درخت. همچنین مصرف آب در دستگاه دولتی باید مشخص شود. یعنی باید برویم به سمت یک جور جیره‌بندی در سطح دولت بعد به سراغ مردم. ما یک کتابی ترجمه کردیم از یک نویسنده کانادایی با موضوع پرورش رفتار پایدار؛ به این معنا که چطور می‌توان مردم را قانع کرد، در آن جا آب یک انرژی خیلی جدی است؛ بنابراین به صورت اجتماع محور (communicate) این مسئله را دنبال کرده‌اند، در قالب NGO ها؛ NGOهایی که در سطح خرد هستند و سعی بر قانع کردن مردم دارند. بنابراین اجتماع محور بودن و در سطح خرد بودن موضوعیت دارد، ما مطلقاً به تجربه دنیا در این موضوعات بی‌اعتنا هستیم؛ وزیر نفت، وزیر نیرو و یا معاون وزیر نیرو از مردم عاجزانه درخواست کنند یا حتی التماس هم کنند، فایده‌ای ندارد، زیرا اصل این است که شما با قواعد رفتار مردم آشنا باشید در حالی که برنامه‌ریزان این حوزه، حوزه انرژی، حوزه نیرو، و حوزه آب به تجربه‌های دنیا بی‌اعتنا هستند.

تجربه کشورهای دیگر، تحت عنوان «بازاریابی اجتماعی» در دنیا رواج پیدا کرده است که برای تغییر رفتار و اقناع مردم در حوزه‌های اجتماعی به کار می‌رود و این قانون دارد. باید سعی شود مردم یک تعهد حداقلی بدهند

به کارگیری سایر نهادهای موجود در عرصه اجتماعی را چطور ارزیابی می‌کنید؟

آیا استفاده از ظرفیت‌های آنها می‌تواند به دولت در حل این بحران کمک کند؟

من اصلاً نهاد دین را توصیه نمی‌کنم. چرا که تجربه پارانها ناموفق بود؛ بنابراین اگر دین هم بخواهد وارد شود باید به صورت خرد باشد. البته تغییر رفتار مردم یک فرآیند چند ساله است، یعنی باید سبک زندگی مردم در باره مصرف آب عوض شود؛ یک دوره‌ای جامعه ایران باور می‌کرده که آب کم است، ولی اکنون در این سال‌ها به ویژه در سال‌های بعد از انقلاب با وفور نعمتی که بوده مردم آن باور را دیگر ندارند.

بنابراین انتقال این باور خود پروسه‌ای چند ساله است، بعد از آن می‌توان انتظار تغییر رفتار داشت. ما باید روی این پروژه کار کنیم ولی باید پله پله جلو برویم. من موضوع دولت را کاملاً قبول دارم. منظورم از دولت حکومت است یعنی ((state که شهرداری هم جزئی از آن است و همه نهادهایی که بالاتر از مردم هستند. اما متأسفانه مسئله صرفه‌جویی در این نهادها دیده نمی‌شود. ماشین دولتی همیشه شسته می‌شود، فضای اداره‌ها را هر روز با آب می‌شویند، در واقع اگر بحران آب است ابتدا باید از این نهادها شروع شود. وگرنه مردم به چشم شعار به این مسائل نگاه خواهند کرد و جدی هم نخواهند گرفت.

با توجه به تجربه پارانها که اشاره کردید و این که در مسائلی این چنینی مردم کمتر به دولت اعتماد می‌کنند، به نظر شما در صورت بحرانی‌تر شدن وضعیت آب، می‌توان به مشارکت مردم امید بست؟

اولاً من خوش بین هستم، ثانیاً چاره را هم اتفاقاً خود مردم می‌دانم؛ ببینید الان خانواده‌ها و مردم دارند مشکلات دولت را حل می‌کنند. مشکل اعتیاد، مشکل آموزش، مشکل اشتغال، همه اینها را خانواده‌ها دارند حل می‌کنند. وگرنه دولت که مشکلی را حل نمی‌کند. من نه اینکه خوش بین باشم بلکه تنها راه موجود را در همین گروه‌های خرد محلی می‌بینم. خوب اینها باید آموزش ببینند، باید یکجای در اختیارشان قرار گیرد و باید تکنولوژی نو به کمک آیند. مانند انرژی آفتابی. مردم را می‌توان قانع کرد ولی نه در این فضا، ذره‌ای باید منطقی‌تر، علمی‌تر و دقیق‌تر گام برداشت.

