

مهارت‌ها و توانایی‌های ارتباطی لازم برای استاندار

محمد امامی

Emami1@yahoo.com

در نوشتار پیشین به برخی از مهم‌ترین ویژگی‌هایی که انتظار می‌رود استاندار یزد داشته باشد، به صورت مجمل اشاره شد. اینک می‌خواهم به یکی از ویژگی‌های مهم که لازم است در انتخاب استاندار مد نظر قرار گیرد اشاره کنم.

فردی که می‌خواهد مدیریت یک استان را با تمام مشکلات و مسایل و نقاط قوت و ضعف و فرصت‌ها و تهدیدهایش بر عهده بگیرد، بدیهی است که باید فردی توانمند باشد تا بتواند عهده‌دار نقش‌های حساس و مهم این جایگاه برآید. جایگاه استانداری از جمله جایگاه‌های مدیریتی است که مدیر آن باید شناخت و توانمندی کافی پیرامون نقش‌های سه‌گانه‌ی ارتباطی، اطلاعاتی و تصمیم‌گیری داشته باشد.

توانایی‌هایی همچون توانایی برنامه‌ریزی، سازماندهی، هماهنگ‌سازی، ارزیابی، کنترل و نظارت، تصمیم‌گیری و ... از جمله‌ی این توانمندی‌های ضروری است و یک استاندار باید بتواند با برنامه‌ریزی منابع را اعم از منابع انسانی و مادی را به خوبی و درستی تخصیص دهد و کارآفرین و نظارت‌کننده‌ی مقتدری باشد.

همچنین بتواند با ایفای نقش‌های رابط و توزیع‌گری اطلاعات، مذاکره‌گر مسلط و ماهری بوده و راه‌حل‌های مناسبی را برای مشکلات بیابد و حلال آن‌ها باشد.

استاندار باید در نقش‌های رهبری و مذاکره‌گری و همچنین نظارت و کنترل و ارتباط و تعامل با دیگران در استان و خارج از استان قدرتمند ظاهر شود و با کمک این توانمندی‌ها اهداف و برنامه‌های خود را دنبال نموده و آن‌ها را محقق سازد.

استاندار به عنوان یک مدیر ارشد استان باید توانمندی‌های گوناگونی داشته باشد که این توانمندی‌ها ابعاد گسترده‌ای دارد که در این مجال فرصت طرح و بیان همه‌ی آن‌ها نیست.

اما یکی از توانمندی‌های ضروری برای استاندار، در کنار انواع توانمندی‌های مدیریتی و تخصصی، مهارت‌ها و توانایی‌های **ارتباطی** است که در اینجا به برخی از جنبه‌های این توانمندی به طور خلاصه اشاره‌ای گذرا می‌شود:

استانداری می‌تواند در نفوذ و تأثیرگذاری بیشتر بر کارکنان توفیق یابد که مهارت ارتباطی داشته باشد و داشتن ارتباط صمیمی با رعایت آموزه‌های دینی و علم مدیریت این امر را محقق می‌کند. بسیاری از مناقشات، سوء تفاهمات، کم‌کاری‌ها و فرار از اجرای خوب و کیفی کارها، محقق نشدن و ناکامی برنامه‌ها، نتیجه فقدان مهارت‌های ارتباطی استاندار و مدیران تحت امر وی می‌باشد که در صورت دارا بودن مهارت‌های ارتباطی، موفقیت‌های چشمگیری نصیب استان خواهد شد.

توانایی شبکه‌سازی: شبکه‌سازی با هدف برقراری ارتباطات و تبادل اطلاعات یکی از مهارت‌های ضروری برای یک

استاندار است. استاندار با ایجاد شبکه و تعامل با افراد موثر، برنامه‌ها و اهداف مورد نظر را محقق ساخته و فضایی به وجود می‌آورد تا برنامه‌های مزبور در دید بخش‌های مختلف از مدیران زیرمجموعه استانداری گرفته تا مدیران دستگاه‌های اجرایی و فعالان بخش‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی، شخصیت‌های محلی و کشوری و مهم‌تر از همه مردم از مطلوبیت بالایی برخوردار گردد.

ایجاد رابطه عاطفی با اعضای شبکه نیز شرایطی را به وجود می‌آورد تا استاندار به راحتی بتواند از آنان درخواست‌هایی داشته و امیدوار باشد که پاسخ مساعد دریافت خواهد کرد تا رفتار و عملکردی اثربخش داشته باشد و بتواند تحولات چشمگیر و مثبتی را در استان رقم بزند.

مهارت‌های چهارگانه‌ی ارتباطی: «شنیدن و گفتن، خواندن و نوشتن» مهارت‌های چهارگانه ارتباط کلامی است که استاندار باید برای موفقیت در وظایف خود بر آن مسلط باشد و از کلمات با دقت و درجای مناسب استفاده کند، چرا که هر کلمه‌ای احساسات، عواطف خاص و عملکرد متفاوتی را در افراد برمی‌انگیزد و اگر در موقعیت مناسب خود به کار برده شوند بر تاثیرگذاری حرف، تصمیم و اقدام می‌افزاید.

صدور دستور و فرمان دادن، مذاکره و گفت و گو، رایزنی و مشاوره و انواعی از این نوع ارتباطات در سراسر فعالیت‌های یک استاندار به وفور وجود دارد و چنانچه این فعالیت‌های ارتباطی با مهارت‌های لازم و به صورت نافذ و موثر صورت نگیرد، به ویژه با حساسیتی که جایگاه استاندار دارد، می‌تواند حتی یک آشوب یا بحران را شکل داده و با راه افتادن جدال‌های سیاسی یا اجتماعی، خشم قشر یا اقشاری از مردم را برانگیخته و با ایجاد تعارض و دشمنی، مشکلات و زیان‌هایی جبران‌ناپذیر به بار بیاورد.

مهارت و توانایی بیان و سخنرانی مفید و اثربخش در جمع مردم یا اقشار گوناگونی از متخصصان، صنعتگران، مدیران و کارمندان، دانشگاهیان، کارگران، بانوان و ... نیز با رعایت سبک و شیوه‌ی خاص برای هر جمع و توانایی برقراری ارتباط با گروه‌های مختلف از جمله ویژگی‌ها و مهارت‌های مهم استاندار است که می‌تواند از طریق آن منظور و هدف خود را به صورت قابل درک برای مخاطبان خود مطرح نماید و فقدان این مهارت و توانایی می‌تواند خلل زیادی را بر روند پیشرفت امور وارد می‌سازد.

آنچه در این ارتباطات برای استاندار، اهمیت مضاعف می‌یابد رعایت اصل صداقت و راستگویی است. راستی و صداقت استاندار و مسئولان منتسب به او، باعث گسترش روابط با وی و حرف شنوی مسئولان تحت امر و در نتیجه مدیریت اثر بخش وی می‌شود. همچنین پرهیز از وعده‌های نشدنی و صداقت در برخورد با مردم موجب گسترش اعتماد عمومی و تسری روحیه‌ی راستی و صداقت به بخش‌های مختلف جامعه می‌شود.

مردم‌مداری و مردم‌داری: استاندار باید از خود مردم، با آنها و برای آنها باشند. تنها دلیل پذیرش مسئولیت استانداری باید منافع مردم باشد. استاندار باید به منافع اقشار گوناگون مردم احترام بگذارد و تمام تلاش خود را صرف ارضاء و تأمین نیازهای آنها نماید. نگرش منفی و سوء ظن مردم نسبت به استاندار زمانی شکل می‌گیرد که وی یا مدیران منتسب به استاندار، نسبت به خواسته‌ها و منافع مردم بی‌اعتنا و به فکر تأمین منافع خودشان باشد. باید نیازهای استاندار به قدری ارضاء شده باشد تا وی در راه تأمین منافع مردم از هیچ‌گونه کوششی دریغ نکند.

استاندار افزون بر این که خود باید توانایی و مهارت شنیداری برای شنیدن خوب و به موقع دیدگاه‌های همکاران خود و صاحب‌نظران و نخبگان و متخصصان و اقشار مختلف مردم را داشته باشد، باید مکانیزم‌های کارآمد و اثربخشی را برای ارتباط دوسویه با مردم تدارک ببیند و به صورت مستمر گوش‌ها، چشم‌ها و زبان‌هایی مطمئن و مورد اعتماد را برای شنیدن حرف مردم، دیدن مشکلات و گرفتاری‌های آنان و بیان رسا و شفاف انتقادهای و پیشنهادهای مردم بگمارد.

در این خصوص، تقویت روابط عمومی‌ها و رسانه‌ها و میدان دادن نقدهای منصفانه این نمایندگان افکار عمومی می‌تواند استاندار و مسئولان استان را در پیشبرد اهداف و برنامه‌ها یاری رساند.

شجاعت در اندیشه، گفتار و رفتار: استاندار به عنوان مدیر ارشد استانی و نماینده‌ی ارشد دولت، باید به هدف و

برنامه‌ی خود پای‌بند باشد و سختی‌ها و ناملازمات فعالیت خود را با شهامت تحمل نماید، و در برابر زیاده‌خواهی‌ها و فشارهای غیرمنطقی یا غیرقانونی شهامت ورزیده و استقامت نماید. در این صورت است که می‌تواند تمام اندیشه‌ها، افکار و برنامه‌های خود را عملی کند و در حقیقت تفاوت زیادی بین اندیشه و عمل او وجود ندارد.

گفتنی و قابل تامل است که در این میان استاندار هم باید شجاعت داشته باشد و هم از غرور و تکبر خودداری کند، چرا که گاهی غرور موجب می‌شود فرد تاب و تحمل شکست خود را نداشته باشد و به این ترتیب از هر نوع ریسک پرهیز می‌کند. زمانی که غرور تبدیل به شخصیت می‌شود، فرد برای حفظ و ارتقای شخصیت خود، دست به ریسک‌های لازم جهت پیشرفت خود می‌زند و عاقلانه و در موارد نیاز مخاطره می‌کند. هر کجا که پیشرفتی چشمگیر را در جامعه یا استانی می‌بینیم، می‌توانیم مطمئن باشیم که مسئولان آن جامعه یا استان از شجاعت بسیار بهره‌مند هستند، زیرا چنین پیشرفتی مستلزم گرفتن تصمیم‌های شجاعانه است.

البته این را هم باید اضافه کنیم که شجاعت به معنای احتیاط نکردن نیست. شجاعت یعنی انجام کاری که از آن می‌ترسیم. یعنی بیرون آمدن از فضای گنگ و رفتن به سوی قلمروهای جدید.

استانداران فهیم و شجاع می‌دانند که با مردم و گروه‌های مختلف چه طور برخورد کنند، چه طور صحبت کنند و چه طور با آنها تا کنند و قدرت این را دارند که افراد و گروه‌ها و دستگاه‌های اجرایی و سایر نهادها را با یکدیگر سازگار کنند تا با همدلی بیشتر با یکدیگر کار کنند. در عین حال اگر لازم باشد، موضع قاطع خود را نیز، با تمامی مخالفت‌ها ابراز می‌کنند. استانداری که شجاع باشد، موجب می‌شود مسئولان منتسب به وی و سایر دستگاه‌های اجرایی استان نیز نسبت به فرامین او متعهد و غیرتمند شوند و اشخاص را و می‌دارند تا به درستی انجام وظیفه نمایند. ترس دست و پای هر استانداری را می‌بندد و او را دیر یا زود از استانداری خلع خواهد کرد.

مهارت مذاکره و تعامل: یکی از نقش‌های مهم یک استاندار، مذاکره‌کنندگی است. مهارت و توانایی برای ایفای موثر

این نقش، به عنوان بخش مکمل کار استاندار و راهی برای پیشرفت و تعالی استان می‌باشد.

توانایی برقراری ارتباط با شخصیت‌های موثر کشوری و قوای سه‌گانه و نهادهای گوناگون که به نوعی در سرنوشت استان و نیازهای مردم و پیشرفت و توسعه و تعالی استان می‌توانند نقش آفرین باشند، یکی از مهارت‌های ضروری برای یک استان است.

استاندار باید این مهارت را داشته باشد تا با تعامل و گفت‌وگو و رایزنی و آنچه امروز در اصطلاح به آن لابی‌گری گفته می‌شود، بتواند منافع استان را به ویژه در زمینه‌ی تامین آب آشامیدنی و مقابله با بحران آب و نیز رفع بیکاری و گره‌گشایی از مشکلات صنعت به نحو موثر و کارآمدی پیگیری کرده و در این عرصه دستاوردهای مفید و خوبی را برای استان داشته باشد.

آنچه در این مجال به آن اشاره شد، صرفاً برخی از توانایی‌ها و مهارت‌های ارتباطی ضروری برای یک استاندار بود و بر این فهرست می‌توان تعداد زیاد دیگری مهارت و توانایی افزود. امید آن که با انتخاب استانداری شایسته و توانمند، شاهد پیشرفت و تعالی استان در تمام زمینه‌های فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی دیارمان باشیم.