

Миротворчество: Божья мудрость в решении конфликтов.

Видеолекция 34: Конфликт как двигатель преобразования

Мы продолжаем раздел о конфликтах в команде, в служении церкви и работе организаций. Мы уже говорили о двигателе власти как о силе для служения и о двигателе исправления как о силе для роста и развития. На этом занятии мы обратим внимание на третий двигатель, который работает в каждой организации. Мы рассмотрим конфликт как двигатель, который даёт силу для изменений. Конфликт действительно может дать организации силу для преобразования и открыть перед ней огромные возможности. В этой презентации я хочу подчеркнуть две из них.

Первая заключается в том, что конфликт даёт возможность построить более крепкие отношения.

Когда между людьми происходит конфликт, существует вероятность разрушения или ослабления отношений. При этом существует и огромная возможность для укрепления отношений, если мы заправляем двигатель конфликта подходящим топливом - уважением и ответственностью вместо неуважения и безответственности.

Вторая возможность, которую предоставляет конфликт, состоит в том, что мы можем исправить свои ошибки и превратить наши недостатки в преимущества. Когда в организации возникает конфликт, он открывает наши слабые места. Чаще всего открывается то, что у кого-то есть не восполненные потребности или кто-то чувствует несправедливость по отношению к себе. Поэтому такой человек и обижается.

Мы уже говорили с вами о двух огнях конфликта. В послании Иакова 4:1-4 говорится: «Откуда у вас вражды и распри? не отсюда ли, от вожделений ваших, воюющих в членах ваших? Желаете — и не имеете; убиваете и завидуете — и не можете достигнуть; препираетесь и враждуете — и не имеете, потому что не просите. Просите, и не получаете, потому что просите не на добро, а чтобы употребить для ваших вожделений. Прелюбодеи и прелюбодейцы! не знаете ли, что дружба с миром есть вражда против Бога? Итак, кто хочет быть другом миру, тот становится врагом Богу».

Ранее мы говорили о ловушке обиды. Обида помогает нам возвысить собственные интересы над интересами других. Человек занимает позицию осуждения по отношению к тому, кто нанёс обиду, и в тот момент ловушка захлопывается. Мы попадаем в ловушку обиды, когда заглываем наживку, обижаемся и делаем выбор в пользу обиды.

Никто не заставляет нас обижаться. Мы обижаемся по собственной инициативе. Обида порождает требовательное отношение к человеку, который нас обидел. Если мы обладаем властью, то стремимся оправдать её злоупотребление, а злоупотребляя властью в состоянии обиды, мы позволяем ей лишиться нас возможности служить. Когда я оказываюсь в ловушке обиды, то вместо того, чтобы направить своё внимание на то, как я могу послужить моему обидчику, я позволяю обиде лишиться меня стимула служить этому человеку. При этом я буду оправдывать своё нежелание служить этому человеку тем, что он меня обидел.

Обида очень соблазнительна. Мы верим, что мы правы и что у нас есть право обижаться. Мы ослеплены и не замечаем, что обида влияет на нас, побуждая злоупотреблять своей властью. Мы думаем, что имеем право не служить этому человеку.

Допустим, я водопроводчик и продаю водонагреватели. Вы заказали у меня водонагреватель, и я пришёл к вам домой, чтобы установить его. Делая осмотр, я заметил, что в вашем подвале есть водопроводная труба, которую нужно заменить. Я установил водонагреватель, закончил работу, на которую вы меня уполномочили, поднялся наверх, отдал вам счёт и написал на нем «необходима замена водопроводной трубы в подвале». Я также сообщаю вам, что установка этой трубы обойдётся вам в 1000 долларов, а если вы её не замените, то в ближайшие два месяца у вас возникнут большие проблемы с водой.

Вы обижаетесь на моё предложение установить новый водопровод за 1000 долларов. Вы думаете, что я пытаюсь использовать вас в своих интересах. Вы не являетесь сантехником, и вы не знали о том,

что вам нужна новая водопроводная труба. Вы можете считать, что вам не нужна замена трубы, поскольку в вашем доме нет проблем с водой. Поэтому вы начинаете обвинять меня в том, что я злоупотребляю отношениями с вами и пытаюсь извлечь из них выгоду.

Между нами возникает конфликт. У меня есть выбор: сохранить ли мне отношения с вами и продолжить использовать свои способности для того, чтобы служить вам или заглотив наживку, которая находится в ловушке обиды, то есть, начать говорить плохое о вас и принять решение, о том, что больше не стану вам помогать, оправдывая свои действия тем, что вы обидели меня.

Если я так поступлю, то вполне возможно, что я потеряю свой бизнес по прокладке водопровода. Я понимаю, что вы обиделись на моё предложение. Поэтому, если я действую из уважения к вам и чувства ответственности за свою работу, то вместо того, чтобы обидеться самому и потерять вас как клиента, я постараюсь смягчить вашу реакцию и предложить вам свою помощь следующим образом - я скажу вам: «Послушайте, давайте сделаем следующее. Я посоветую вам вызвать другого сантехника, чтобы он проверил водопроводную трубу. Если он скажет, что вам нужен новый водопровод, то дайте мне знать, я приеду и заменю его. А ещё лучше, если он предложит вам цену меньше моей, то я сделаю эту работу за ещё меньшую цену».

Поскольку я использовал свои возможности для служения вам и отверг наживку из ловушки обиды, то, вполне вероятно, смогу сохранить вас как своего клиента. И даже, если мне не предоставится возможность замены водопровода, вы сможете поддерживать отношения со мной. Пока я выполняю то, что обещал, и пока я продолжаю пользоваться своими возможностями служить людям, я могу помочь им выбраться из ловушки обид. Я могу продолжать служить, а Господь сможет использовать мою работу для своей славы.

Но если я отвечу обидой на обиду, я выйду от клиента с оправданием, что не хочу больше иметь дела с этим человеком, потому что он думает, что я пытаюсь использовать его в своих интересах. Да и кому нужны такие клиенты? Если я буду так относиться ко всем своим клиентам, то, скорее всего, долго не продержусь в бизнесе. И всё - же у Господа есть сила, чтобы помочь мне даже если я сделаю не правильный выбор и потеряю этого клиента: Он даст мне возможность исправиться.

Если я принесу свои проблемы Господу и скажу: «Господи, почему я потерял этого клиента? Я поставил ему такой хороший водонагреватель, и поставил его правильно. В чём же проблема?», то Он сможет помочь мне правильно осмыслить произошедшее. Да, с точки зрения того клиента, он был прав. Он мог подумать, что я пытаюсь воспользоваться ситуацией, чтобы получить с него больше денег. С моей точки зрения, я был прав. Клиенту действительно нужен новый водопровод.

А если, каждый из нас считает, что он прав, то, кто прав на самом деле? Один из ключей к решению конфликтной ситуации в отношениях с теми, кто имеет власть, а также в отношениях с сотрудниками по служению, состоит в том, что быть правым – это не самое главное. Дело в том, что, когда во время конфликта люди попадают в ловушку обиды, каждый считает себя правым со своей точки зрения. Очень трудно убедить кого-то в том, что вы правы, а он не прав, в тот момент, когда противоположная сторона считает, что прав он, а вы не правы.

Такие ситуации разрешаются только тогда, когда хотя-бы одна из сторон конфликта сохраняет желание и способность служить и использует принцип служения для восстановления отношений, доверия и общения, до тех пор, пока другая сторона не сможет выбраться из ловушки обиды и рассмотреть ситуацию с общей точки зрения. Таким образом, двигатель конфликта открывает возможности для преобразования вашей организации и построению новых, более крепких отношений.

Скажу ещё несколько слов о взаимоотношениях с клиентами. Если клиент воспользуется моим предложением, то наши отношения с ним станут крепче, чем в начале. Этот человек увидит, что я преследую его интересы, и даже готов принести в жертву мои собственные деловые интересы, что я готов служить ему и выявлять те области отношений, где у нас возникает конфликт, что я готов

инвестировать в наши отношения, и что я не отношусь к нему просто как к клиенту у которого могу получить доллары и центы.

Когда в организации возникают конфликты, появляется возможность для трансформации. Когда вы замечаете, что конфликт влияет на ваш подход к руководству, принесите эту ситуацию перед Господом. Не всегда проблема состоит в том, что кто-то не справляется со своим служением. Часто Господь хочет изменить ваш подход к проблемам и методы ведения служения или бизнеса.

Итак, в разгар конфликта и даже в ловушке обиды, открываются возможности для роста вашей организации. Поэтому не ограничивайтесь простым выяснением отношений. Обратите внимание на сложившиеся подходы к ведению дел. Если определенный способ ведения бизнеса хорошо работал 20 лет назад, это не значит, что он будет эффективен и сегодня. Возможно, уже выработаны лучшие, более эффективные и более экономичные способы организации служения и работы. Конфликты и сложные ситуации побуждают нас изучать новые методы и выбирать из них лучшие. Поэтому, будьте внимательны к происходящему и к новым возможностям. При этом двигатель конфликта может помочь вам направить свой взгляд к новым возможностям и получению Господних благословений в новых областях, что в итоге принесёт большую пользу вашей команде и организации.

Как уже было сказано ранее, когда возникает конфликт, у вас может возникнуть искушение перевести свой взгляд на личные интересы в ущерб интересам других людей. Когда мы заикливаемся на себе, то, как в случае возникновения конфликта с клиентом, который нагрубил мне за то, что я предложил ему хорошее решение проблемы с водопроводом, эгоистичная реакция приведёт к разрыву, испорченным отношениям, нарушениям в работе команды и разрушению бизнеса. Но когда я сосредоточен на нуждах человека, которому служу, мы можем построить с ним более прочные отношения. Я смогу изменить методы ведения своего бизнеса. И всё это благодаря тому, что я буду заботиться не только о себе.

В конфликтах происходит борьба интересов. Когда накал соперничества разгорается, и кто-то заглатывает наживку из ловушки обиды, тогда гордость и корысть становятся важнее служения. При этом мы оправдываем злоупотребление властью и забываем, что наша власть дана нам для того, чтобы служить.

Мы сможем одержать настоящую победу, если будем правильно относиться к происходящему и делать трудный выбор: продолжать служить, сохранять уважение к людям, которым мы служим, и ответственно относиться к своим полномочиям. А когда будут возникать конфликты, мы сможем найти новые возможности для трансформации всей команды и организации, а также для роста и развития отдельных людей, вовлечённых в конфликт.

Итак, что можно сказать о вашей организации, церкви и служении? Когда в вашей среде разгорается конфликт и усиливается жар соперничества, то на каком топливе работает двигатель конфликта и в каком направлении он ведёт вас? Оцениваете ли вы и ваша команда конфликты как возможность улучшить вашу способность служить? Обращаете ли внимание на то, как вы используете свои полномочия? Рассматриваете ли области, в которых возможны исправление и рост? Готовы ли вы позволить Господу укрепить вас как лидера, преобразовать вашу команду и людей, которым вы служите?

Во время возгорания конфликта нам предоставляется много возможностей. Мы обращаем внимание на то, как мы используем свою власть и на то, как реагируем, когда кто-то старается исправить наши действия. И наконец, конфликты, при правильном решении возникшей ситуации, помогают нам поддерживать и развивать добрые отношения с нашими сотрудниками и с теми людьми, для которых наше служение совершается.

Да благословит вас Господь. До встречи на следующих лекциях.