

Миротворчість: Божа мудрість у розв'язанні конфліктів.

Відеолекція 34: Конфлікт як двигун перетворення

Продовжуємо розділ про конфлікти в команді, у служінні церкви та в роботі організацій. Ми вже говорили про двигун влади, як про силу для служіння, і про двигун виправлення, як про силу для зростання і розвитку. На цьому занятті ми звернемо увагу на третій двигун, який працює в кожній організації. Поговоримо про конфлікт як про двигун, що дає силу для змін. Конфлікт дає організації силу для перетворення і відкриває перед нею величезні можливості. У цій презентації я хочу підкреслити дві з них.

Перша полягає в тому, що конфлікт дає можливість побудувати міцніші стосунки. Коли між людьми відбувається конфлікт, існує ймовірність руйнування або ослаблення стосунків. При цьому існує і величезна можливість для зміцнення стосунків, якщо ми заправляємо двигун конфлікту відповідним паливом — повагою і відповідальністю замість неповаги та безвідповідальності.

Друга можливість, яку надає конфлікт, полягає в тому, що ми можемо виправити свої помилки та перетворити наші недоліки на переваги. Коли в організації виникає конфлікт, він відкриває наші слабкі місця. Найчастіше у когось відкриваються незаповнені потреби або хтось відчуває несправедливість щодо себе. Тому така людина й ображається.

Ми вже говорили з вами про два вогні конфлікту. У посланні Якова 4:1-4 говориться: «Звідки війни й звідки ворожнеча між вами? Хіба не звідси — не з ваших пристрастей, які воюють у ваших членах? Ви прагнете — і не маєте, вбиваєте й заздрите — і не можете осягнути. Ворогуєте і воюєте. Не маєте, тому що не просите; просите й не одержуєте, бо не на добро просите, а щоб розтратити на ваші пристрасті. [Перелюбники й] перелюбниці, хіба ви не знаєте, що любов світу — це ворожнеча проти Бога? Адже хто хоче дружити зі світом, той стає ворогом Божим».

Раніше ми говорили про пастку образи, яка допомагає нам піднести власні інтереси над інтересами інших. Людина займає позицію осуду стосовно того, хто завдав образу. В той момент пастка зачинається. Ми потрапляємо в неї, коли заковтуємо наживку, ображаємося і робимо вибір на користь образи.

Ніхто не змушує нас ображатися. Ми робимо це з власної ініціативи. Образа породжує вимогливе ставлення до людини, яка нас образила. Якщо ми володіємо владою, то прагнемо виправдати її зловживання, а зловживаючи нею в стані образи, ми дозволяємо їй позбавити нас можливості служити. Коли я опиняюся в пастці образи, то замість того, щоб спрямувати свою увагу на те, як можна послужити моєму кривднику, дозволяю образі позбавити мене стимулу служити цій людині. При цьому я буду виправдовувати своє небажання служити своєму кривдникові тим, що він мене образив.

Образа дуже спокуслива. Ми віримо, що ми маємо рацію і що у нас є право ображатися. Ми засліплені й не помічаємо, що образа впливає на нас, спонукаючи зловживати своєю владою. Ми думаємо, що маємо право не служити цій людині.

Припустимо, я сантехнік і продаю водонагрівачі. Ви замовили у мене водонагрівач, і я прийшов до вас додому, щоб встановити його. Роблячи огляд, я помітив, що у вашому підвалі є водопровідна труба, яку потрібно замінити. Я встановив водонагрівач, закінчив роботу, на яку ви мене уповноважили, піднявся нагору, віддав вам рахунок і написав на ньому: «Необхідна заміна водопровідної труби в підвалі. Також повідомляю вас, що встановлення цієї труби обійдеться у 1000 доларів, а якщо ви не заміните, то в найближчі два місяці у вас виникнуть великі проблеми з водою».

Ви ображаєтеся на мою пропозицію встановити новий водопровід за 1000 доларів, думаєте, що я намагаюся використовувати вас у своїх інтересах. Ви не є сантехніком і не знаєте про те, що вам потрібна нова водопровідна труба. Можна вважати, що заміна труби не потрібна, оскільки у вашому

будинку немає проблем із водою. Тому ви починаєте звинувачувати мене в тому, що я зловживаю стосунками з вами та намагаюся отримати з них вигоду.

Між нами виникає конфлікт. У мене є вибір: чи зберегти стосунки з вами й продовжити використовувати свої здібності для того, щоб служити вам, чи заковтнути наживку, що перебуває в пастці образи, тобто почати говорити погане про вас і ухвалити рішення про те, що більше не буду вам допомагати, виправдовуючи свої дії тим, що ви образили мене?

Якщо я так вчиню, то цілком можливо, що втрачу свій бізнес із прокладання водопроводу. Розумію, що ви образилися на мою пропозицію. Тому, якщо я дію з поваги до вас і почуття відповідальності за свою роботу, то замість того, щоб образитися самому і втратити вас як клієнта, постараюся пом'якшити вашу реакцію і запропонувати вам свою допомогу в такий спосіб — я скажу вам: «Послухайте, зробимо наступне. Я пораджу вам викликати іншого сантехніка, щоб перевірити водопровідну трубу. Якщо він скаже, що вам потрібен новий водопровід, то дайте мені знати, я приїду і заміню його. А ще краще, якщо він запропонує вам ціну меншу за мою, то я зроблю цю роботу за ще меншу ціну».

Оскільки я використав свої можливості для служіння вам і відкинув наживку з пастки образи, то, цілком імовірно, зможу зберегти вас як свого клієнта. І навіть якщо мені не випаде нагода замінити водопровід, ви зможете підтримувати стосунки зі мною. Поки я виконую те, що обіцяв, і продовжую користуватися своїми здібностями служити людям, в мене є можливість допомогти їм вибратися з пастки образи. Я можу продовжувати служити, а Господь зможе використовувати мою роботу для Своєї слави.

Але якщо відповім образою на образу, то вийду від клієнта з виправданням, що не хочу більше мати справи з цією людиною, бо вона думає, що я намагаюся використати її у своїх інтересах. Та й кому потрібні такі клієнти? Якщо я буду так ставитися до всіх своїх клієнтів, то, найімовірніше, довго не протримаюся в бізнесі. І все ж таки у Господа є сила, щоб допомогти мені, навіть якщо я зроблю неправильний вибір і втрачу цього клієнта: Він дасть мені можливість виправитися.

Якщо принесу свої проблеми Господу і скажу: «Господи, чому я втратив цього клієнта? Я поставив йому такий гарний водонагрівач, і зробив це відмінно. У чому ж проблема?», – то Він зможе допомогти мені правильно осмислити те, що сталося. Так, з погляду того клієнта, він мав рацію та міг подумати, що я намагаюся скористатися ситуацією, щоб отримати з нього більше грошей. З моєї думки, я мав рацію. Клієнту дійсно потрібен новий водопровід.

А якщо кожен із нас вважає, що він має рацію, то хто її має насправді? Один із ключів до вирішення конфліктної ситуації у стосунках із тими, хто має владу та зі співробітниками зі служіння, полягає в тому, що мати рацію — це не найголовніше. Річ у тім, що, коли під час конфлікту люди потрапляють у пастку образи, кожен вважає себе правим зі свого погляду. Дуже важко переконати когось у тому, що ви маєте рацію, а не він, в той момент, коли протилежна сторона вважає, що вона має рацію, а не ви.

Такі ситуації розв'язуються тільки тоді, коли хоча б одна зі сторін конфлікту зберігає бажання і здатність служити та використовує принцип служіння для відновлення стосунків, довіри та спілкування, доти, доки інша сторона не зможе вибратися з пастки образи та розглянути ситуацію зі спільної думки. Таким чином, двигун конфлікту відкриває можливості для перетворення вашої організації та побудови нових, міцніших стосунків.

Скажу ще кілька слів про взаємини з покупцями. Якщо клієнт скористається моєю пропозицією, то наші стосунки з ним стануть міцнішими, ніж на початку. Ця людина побачить, що я переслідую її інтереси, і навіть готовий пожертвувати моїми власними діловими інтересами, що я готовий служити їй і виявляти ті сфери взаємовідносин, де в нас виникає конфлікт. Я готовий інвестувати в наші взаємовідносини. Я не ставлюся до неї просто як до клієнта, в якого можу отримати долари й центи.

Коли в організації виникають конфлікти, з'являється можливість для трансформації. Коли ви помічаєте, що конфлікт впливає на ваш підхід до керівництва, принесіть цю ситуацію перед

Господом. Не завжди проблема полягає в тому, що хтось не справляється зі своїм служінням. Часто Господь хоче змінити ваш підхід до проблем і методи ведення служіння або бізнесу.

Отже, у розпал конфлікту і навіть у пастці образи, відкриваються можливості для зростання вашої організації. Тому не обмежуйтеся простим з'ясуванням стосунків. Зверніть увагу на сформовані підходи до ведення справ. Якщо певний спосіб ведення бізнесу добре працював 20 років тому, це не означає, що він буде ефективним і сьогодні. Можливо, вже вироблено кращі, ефективні та економні способи організації служіння і роботи. Конфлікти та складні ситуації спонукають нас вивчати нові методи та обирати з них найкращі. Тому, будьте уважні до того, що відбувається і до нових можливостей. При цьому двигун конфлікту може допомогти вам спрямувати свій погляд до нових можливостей і отримання Господніх благословень у нових сферах, що зрештою принесе велику користь вашій команді та організації.

Як уже було сказано раніше, коли виникає конфлікт, у вас може з'явитися спокуса перевести свій погляд на особисті інтереси на шкоду інтересам інших людей. Коли ми заціклюємося на собі, то, як у випадку виникнення конфлікту з клієнтом, який нагрубив мені за те, що я запропонував йому гарне розв'язання проблеми з водопроводом, егоїстична реакція призведе до розриву, зіпсованих стосунків, порушень у роботі команди та руйнування бізнесу. Але коли я зосереджений на потребах людини, якій служу, ми можемо побудувати з нею міцніші стосунки. Я зможу змінити методи ведення свого бізнесу. І все це завдяки тому, що я дбатиму не тільки про себе.

У конфліктах відбувається боротьба інтересів. Коли напруження суперництва розгорається, і хтось заковтує наживку з пастки образи, тоді гордість і корисливість стають важливішими за служіння. При цьому ми виправдовуємо зловживання владою і забуваємо, що наша влада дана нам для того, щоб служити.

Ми зможемо здобути справжню перемогу, якщо будемо правильно ставитися до того, що відбувається, і робитимемо важкий вибір: продовжувати служити, зберігати повагу до людей, яким ми служимо, і відповідально ставитися до своїх повноважень. А коли виникатимуть конфлікти, ми зможемо знайти нові можливості для трансформації всієї команди та організації, а також для зростання і розвитку окремих людей, залучених у конфлікт.

Отже, що можна сказати про вашу організацію, церкву та служіння? Коли у вашому середовищі розгорається конфлікт і посилюється жар суперництва, то на якому паливі працює двигун конфлікту і в якому напрямку він веде вас? Чи оцінюєте ви та ваша команда конфлікти як можливість поліпшити вашу здатність служити? Чи звертаєте увагу на те, як ви використовуєте свої повноваження? Чи розглядаєте області, в яких можливі виправлення і зростання? Чи готові ви дозволити Господу зміцнити вас як лідера, перетворити вашу команду і людей, яким ви служите?

Під час загоряння конфлікту нам надається багато можливостей. Ми звертаємо увагу на те, як поведимося зі своєю владою і на те, як реагуємо, коли хтось намагається виправити наші дії. І нарешті, конфлікти, за правильного розв'язання ситуації, що виникла, допомагають нам підтримувати й розвивати добрі стосунки з нашими працівниками та з тими людьми, для яких наше служіння здійснюється.

Хай благословить Вас Господь! До зустрічі на наступних лекціях.