

Умение работать с людьми

Кой Ропер

Следующие семь уроков носят практический характер, и в них пойдет речь о некоторых навыках, необходимых руководителю: умении работать с людьми, налаживать контакт с аудиторией, давать советы, быть организатором.

Основная идея этих уроков заключается в том, что отвечающему всем предъявляемым ему требованиям церковному руководителю, тем не менее, необходимо развивать и совершенствовать те навыки, которые помогут ему выполнить его роль так, как этого хочет от него Бог. Некоторые могут возразить: “Если ты будешь таким, каким тебе надлежит быть согласно Божьему Слову, то тебе не нужно беспокоиться о приобретении каких-либо навыков. Ты будешь все делать естественно и наилучшим образом. В конце концов, пастух просто любит овец, идет впереди них, помогает им и разыскивает их, когда они отбиваются от стада”. Можно ли вообще научиться тому, “как это делать”? Зачем еще учиться каким-то навыкам?

НЕОБХОДИМОСТЬ РАЗВИТИЯ УМЕНИЯ РАБОТАТЬ С ЛЮДЬМИ

Природа церковного руководства

Во-первых, руководителям церкви необходимо развивать умение работать с людьми, так как их способ руководства уникален. Если бы они руководили так же, как хозяева, ефрейторы, тренеры или даже как родители, то они могли бы заявить, что им нет нужды учиться никаким навыкам руководства.¹ Такие люди мо-

гут рассуждать: “Я просто говорю им, что делать, и они делают”. Подобным образом могут руководить начальники, ефрейторы, тренеры и родители, но это никоим образом не относится к руководителям церкви. Иные руководители могут добиваться подчинения, используя политику “кнута и пряника”. Церковные руководители этими средствами не пользуются.

Предположим, что все в церкви получают жалование из церковного фонда, а старейшины решают, сколько платить и платить ли вообще. Тогда старейшины могли бы сказать членам церкви: “Если вы не будете навещать больных и тех, кто по иным причинам не выходит из дому, платить вам не будут”. В этом случае старейшинам не нужно беспокоиться о том, уважают ли их члены церкви, и в правильной ли форме они попросили помощи. Они могли бы указать членам церкви, что делать, и навязать свою волю тем, что уволили бы не подчиняющихся. Но церковь работает *не так!* Если старейшины хотят, чтобы члены церкви участвовали в работе более активно, они должны действовать методом убеждения. А это требует навыков руководства!

Приходят ли эти навыки к старейшинам автоматически, только лишь потому, что последние соответствуют требованиям, изложенным в Библии? Не обязательно. Требования к старейшинам – это всего лишь требования. Они устанавливаются, каким должен быть человек, избираемый старейшиной, и не исключают возможности более эффективного управления церковью в случае совершенствования им навыков управления. Как проповедники, соответствуя предъявляемым к ним требованиям, должны постоянно совершенствоваться, так и старейшины должны постоянно искать пути повышения эффективности своей работы.

¹“Руководство-служение” эффективно не только в церкви, но и в других сферах, например, на работе или дома.

Новозаветное учение

Во-вторых, руководители церкви должны совершенствовать свои руководящие навыки потому, что Писания говорят о необходимости поиска наилучших методов для достижения духовных целей. На этот принцип в Новом Завете указывается несколько раз.

Руководители должны быть “мудрыми, как змии”. Посылая Своих учеников в мир, Иисус сказал им: “Вот, Я посылаю вас, как овец среди волков: итак будьте мудры, как змии, и просты, как голуби” (Мат. 10:16). Слова “будьте мудры, как змии” означают, что Двенадцать апостолов, несмотря на вдохновение, данное им свыше (Мат. 10:19, 20), должны были поступать рассудительно, по возможности остерегаясь преследований и обращаясь с благоговением к наиболее восприимчивым слушателям (Мат. 10:11–14). Прибавьте еще к этому то, что Бог определил в руководители Его церкви “старейшин”: тот, кто старше, – как правило, мудрее. Бог хочет, чтобы церковь направляли мудрые руководители. А мудрость в том, чтобы работать умело.

Руководители должны научиться быть “догадливыми”. В притче о неверном управителе (Лук. 16:1–9) Иисус показал управляющего, который расточал хозяйское имущество. Хозяин попросил его дать отчет и пригрозил увольнением. Этот неверный управитель воспользовался своим положением, чтобы в случае увольнения подготовить для себя теплое местечко. Иисус заключает притчу такими словами:

...Ибо сыны века сего догадливее сынов света в своем роде (Лук. 16:8; СБ²).

...Я говорю вам: пользуйтесь тем, что дано вам на этом свете, чтобы угодить Богу. И тогда в час, когда вы лишитесь всего земного, вы будете радушно приняты в том доме, который извечен (Лук. 16:9; СП).

Этой притчей Иисус хотел преподать урок о том, что христианам следует учиться поступать “догадливо” – находчиво, мудро пользоваться тем, что находится в их распоряжении. В то время как нечестный управляющий был находчив в своекорыстных интересах, целью христиан должно быть спасение людей. Повторяю: Иисус учил необходимости быть мудрыми, умело использовать все имеющееся в нашем распоряжении.

²Синодальная Библия.

Руководители должны говорить убедительно и с любовью. Руководители церкви должны знать, что сказать, когда и каким образом:

Слово ваше (да будет) всегда с благодарностью, приправлено солью, дабы вы знали, как отвечать каждому (Кол. 4:6; выделено мной).

Господа Бога святите в сердцах ваших; будьте всегда готовы всякому, требующему у вас отчета в вашем уповании, дать ответ с кротостью и благоговением (1 Пет. 3:15; выделено мной).

Рабу же Господа не должно ссориться, но быть приветливым ко всем, учительным, незлобивым, с кротостью наставлять противников... (2 Тим. 2:24, 25; выделено мной).

Давайте будем *возглашать истину с любовью* и мужать, чтобы стать подобными Ему во всех отношениях (Еф. 4:15; СП; выделено мной).

Важно не только то, что говорят руководители, но и то, *как они это говорят!* Говорить правильно, ясно, убедительно и с любовью требует умения!

Руководители должны использовать все имеющиеся средства. В 1 Кор. 9:19–23 Павел говорит об использовании им самых эффективных методов, доступных ему:

Для Иудеев я был как Иудей, чтобы приобрести Иудеев; для подзаконных был как подзаконный, чтобы приобрести подзаконных; для чуждых закона – как чуждый закона, – не будучи чужд закона пред Богом, но подзаконен Христу, – чтобы приобрести чуждых закона; для немощных был как немощный, чтобы приобрести немощных. Для всех я сделался всем, чтобы спасти по крайней мере некоторых (1 Кор. 9:20–22).

Если Павел использовал “все средства”, то и руководители церкви должны поступать так же.

Руководители должны заботливо возводить здание. В 1 Кор. 3:5–15 Павел учил, что все, подобные ему и Аполлосу, – строители (ст. 9, 10). Поскольку основанием является Христос, нет другого основания, на котором руководители церкви возводили бы свое “здание” (ст. 10, 11). Но на этом фундаменте они могут строить либо из (1) золота, серебра и драгоценных камней, либо из (2) дерева, сена и соломы (ст. 12). До некоторой степени строитель сам опреде-

ляет, какой вид материала он использует для строительства здания. Павел говорит, что для каждого строителя и для каждого здания наступит день, когда работа строителя будет подвергнута испытанию огнем (ст. 13). Дерево, сено и солома сгорят в огне; золото, серебро и драгоценные камни огонь не разрушит. День испытания, о котором говорит Павел, – это тяжкие времена ударов судьбы, гонений и злоключений. Каждая община рано или поздно проходит через такое испытание.

Если дело строителя устоит, он получит награду (ст. 14). В этой жизни для работника нет выше награды, чем знать, что его работа не была напрасной, что церковь, которую он строил, устояла и процветает. Если же дело пропадет, то строитель потерпит урон, хотя сам и спасется (ст. 15). Представьте себе чувство потери и отчаяния, которое приходит с осознанием, что церковь, которую вы помогали строить, не выдержала бури невзгод и больше не существует! Тем не менее, если строитель стремился выполнять Божью волю и прилагал максимум усилий, он не погибнет; его спасение не зависит от того, останутся ли верными те, кого он обратил в веру, и будут ли существовать основанные им общины.

Что же в таком случае делать строителю – руководителю церкви? “Каждый должен смотреть, как строит” (ст. 10; СП). Призыв возводить заботливо – это призыв строить умело! Руководители церкви должны приобретать навыки умелого руководства.

РАЗВИТИЕ УМЕНИЙ

Руководители церкви должны учиться ладить с людьми. Даже если они “соответствуют занимаемой должности”, им, чтобы выполнять свою работу эффективно, к этому еще необходимо иметь “человеческие качества”. Зачастую причиной возникновения проблем в церкви являются не вопросы правильного и неправильного поведения, а просто разногласия между людьми. Если руководитель не способен ладить с людьми, это будет его полный провал как руководителя, хотя теоретически он может быть праведным и не отступать от вероучения.

Как церковный руководитель может развить умение работать с людьми?

Проявляя ко всем интерес

Главная обязанность руководителей церкви – находиться в постоянном контакте с людьми. Они должны проявлять неустанный интерес к людям в церкви и за ее пределами, как это наглядно показано в следующей статье:

“Окружающих мало интересует глубина ваших знаний, пока они не увидят глубину вашей заинтересованности”. ... Как часто мы бываем богаты знаниями и бедны состраданием, правильны в вероучении и отвратительны в жизни! Всем нам не мешало бы помнить, что Иисус умер не ради бюджетов, зданий и автостоянок, не ради ковров, кондиционеров и комитетов. Он умер ради людей!

Вот несколько полезных правил для тех, кто работает с людьми:

1. Разговаривайте с людьми! Нет ничего лучше ободряющего слова приветствия!

2. Улыбайтесь людям! Улыбка – это международный язык. Когда человек хмурится, работает 72 мышцы, а когда улыбается – всего лишь 14. К тому же, это вознаграждается!

3. Называйте людей по именам! “Приответствуй друзей поименно” (3 Иоан. 15).

4. Будьте дружелюбны и всегда помогайте! Лучший способ приобрести друзей – самому быть хорошим другом. Иисус был “друг мытарям и грешникам” (Лук. 7:34).

5. Не ставьте условий в своей любви. Никогда не говорите: “Я буду тебя любить, если...” Иисус любил, “потому что” [каждый человек создан по образу и подобию Божью и любим Им], и “несмотря на” [грехи и слабости человека].

6. Проявляйте к людям искренний интерес! Легко обращаться с людьми, как с драгоценным сокровищем, если вы помните, что *это действительно так!*

7. Не скупитесь на похвалу! Похвалой можно буквально сделать человека великим.

8. Уважайте чувства других. Золотое правило гласит: “Делай другим то, что ты хотел бы, чтобы делали тебе”.

9. Прислушивайтесь к мнению других! В споре может быть три позиции: ваша, вашего оппонента и правильная!

10. Будьте готовы служить! “Слуги”, “дающие” – на пути к величию (Мат. 20:26). ...

В нашем стремлении не отходить от вероучения, быть организационно сильными и разнообразными в служении давайте не будем забывать, что мы работаем с людьми, самым дорогим “товаром” в мире. *Обращайтесь с осторожностью ... обращайтесь с молитвой.*³

³Marvin Phillips, “Remember That You Are in ‘The People Business,’” *The Challenger*, 7th and Poplar Church of Christ, Murray, Ky. (16 February 1983).

Бывает, что руководители церкви настолько увлекаются бюджетом и статистикой, что забывают о людях, которые стоят за этим бюджетом и этими статистическими данными. Руководители церкви действительно “работают с людьми”.

Совершенствуйся

Вероятно, самый страшный враг руководителей церкви, препятствующий их попыткам ладить с другими, – это они сами. Люди склонны думать так: “Если бы брат Джонс изменился, у меня были бы с ним хорошие отношения”. Руководители церкви должны понимать, что если они хотят быть в хороших отношениях с братом Джонсом и со всеми остальными, им прежде всего нужно измениться самим. Для этого необходимо сделать две вещи:

(1) *Нужно “оставаться самими собой”.* Не надо никому полностью подражать. Руководители так же не похожи друг на друга, как не похожи отпечатки пальцев. Попытки выглядеть иными, чем вы есть на самом деле (например, попытки интроверта стать крайним экстравертом), могут способствовать тому, что вас заподозрят в неискренности. В новозаветное время Павел, Петр, Варнава, Андрей и Фома были разными, но все они были угодны Богу. Руководителям не следует думать, что они будут угодны Богу, только если все будут похожи друг на друга.

(2) *Они должны всегда проявлять свои лучшие стороны.* Внутри любой индивидуальности всегда есть место для совершенствования, ибо целью должно быть достижение “мужа совершенного, в меру полного возраста Христова” (Еф. 4:13). Наилучший способ самосовершенствования – воспитание в себе христианских качеств. Если руководитель обладает качествами, перечисленными в 1 Кор. 13:4–7, Гал. 5:22, 23 или 2 Пет. 1:5–7, то окружающим будет легко полюбить его и следовать за ним. Иногда черта, воспринимаемая просто как особенность индивидуальности, на поверку может оказаться изъяном характера. Кто-то, например, может сказать так: “Моя индивидуальность не позволяет мне приветствовать других, расспрашивать об их делах или тратить время на выслушивание их проблем”. В данном случае проблема может заключаться не в особенности его индивидуальности, а просто в нежелании проявлять к другим заботу и любовь.

Общаясь с людьми

Кто-то сказал: “Главной отличительной

чертой пастуха является та, что он живет вместе с овцами; он сживается с ними настолько, что начинает пахнуть, как они”. Руководители церкви должны проводить время с теми, кем они руководят. Это даже трудно себе представить, как можно по-настоящему руководить Божьим стадом, не живя вместе с овцами. Постоянное пребывание руководителя с членами церкви приведет к двум результатам:

Первый: он лучше познакомится с членами общины. Вряд ли руководитель будет знать, как руководить общиной и каковы нужды людей, если не будет проводить с ними достаточно времени. Можно даже сказать, что до тех пор, пока руководитель не узнает членов общины по именам, не составит себе представления об их личной жизни и проблемах, он не заслужит права руководить ими.

Второй и, по-видимому, более важный: он позволит членам общины ближе познакомиться с ним. Овцы с готовностью следуют за пастухом только в том случае, если хорошо его знают. Поэтому руководители должны быть готовы открыться перед людьми. Не все руководители церкви охотно это делают. Они знают, что должны руководить с помощью примера, но знают также, что сами далеки от совершенства. Вот они и боятся, что, узнав об их слабостях, члены общины будут их презирать за лицемерие, перестанут доверять им и откажутся следовать за ними. И все же раскрытие перед другими своей истинной сущности стоит риска. Члены церкви ценят руководителей, позволяющих узнать их ближе.

Проявляя доброту и заботу о других

Многие “правила человеческих взаимоотношений” ценны, но все же непревзойденным учебником взаимоотношений между людьми является Библия. Если руководители являются любящими, добрыми, неэгоистичными слугами, то им, скорее всего, не составит труда установить хорошие отношения с окружающими. Но при этом очень важно *показать*, что люди вам не безразличны. Иногда бывает так, что руководители церкви любят свое стадо, но никак не показывают и не выражают свою любовь. Если вы не выказываете свою любовь, то как же можно ее почувствовать или оценить? В заметке “Эффект Готорна”, опубликованной в журнале *Экин*, был приведен такой пример:

В одном из отделов большого предприятия отобрали шесть женщин для проверки воздействия различных производственных факторов на их производительность

труда. В условия труда было поочередно привнесено десять изменений. К удивлению компании, рост производительности труда отмечался с каждым изменением, причем независимо от его характера, даже если оно было возвратом к прежним условиям.

Как это могло получиться? Был сделан вывод, что тому были четыре причины: (1) людям дали почувствовать себя особенными; (2) к ним чрезвычайно хорошо относились; (3) им уделяли много внимания; (4) они знали, что изменения вводились ради их блага.

Иными словами, когда люди ощущают, что они “особенные”, когда к ним относятся “чрезвычайно хорошо”, когда им уделяют “много внимания”, и они осознают, что их руководители проявляют к ним искренний интерес, то даже небольшие или нейтральные изменения могут вдохновить их трудиться более усердно! Это урок всем – начальникам, директорам школ, супругам, родителям и церковным руководителям!

Есть ли какая-нибудь разница между этим советом и советами Дейла Карнеги и других психологов по вопросу: “Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей”? *Разница заключается в побудительной причине: церковные руководители хорошо относятся к людям потому, что это правильно, а не потому, что это дает им возможность подчинить их себе или – что еще хуже – извлекать из этого выгоду для себя.* Цель руководителей церкви – благополучие других, а не свое собственное. Христиане творят добро, следуя примеру Иисуса (Деян. 10:38), чтобы спастись, и чтобы дело Господа процветало, а церковь укреплялась. Христиане делают добро *не* ради громкого имени и *не* ради выгоды!

Учась приспособливаться к другим

Большинство проблем, возникающих в церкви, относятся к межличностным проблемам, которые почти или совсем не связаны с вероучением. Все люди – разные! У них разные характеры, разное социально-экономическое положение, разный возраст, разные семьи, разное происхождение и разный подход к Святому Писанию.

В какой-то степени Бог в Своем Слове позаботился о проблеме культурных различий между руководителями и членами церкви. Он указал, какие люди должны служить и как они должны это делать. Имея старейшин, соответствующих предъявляемым к ним требованиям

и работающих как руководители-слуги, можно предотвратить возникновение проблем, вызванных различиями культур. Бог также позаботился о том, чтобы руководителей (старейшин) избирали из числа членов общины. Такие люди скорее будут частью культуры данной общины. Это уменьшает вероятность возникновения трений между руководителями и членами церкви.

И все же различия могут приводить к возникновению проблем. Руководитель может значительно отличаться от основной массы членов церкви в культурном плане. Руководитель может иметь образование, в то время как у большинства членов церкви оно может отсутствовать, он может быть “городским”, а они “сельскими”; он может быть “северянином”, а они “южанами”; он может быть “промышленником”, а они “аграриями”. Кроме того, между самими руководителями или руководителями и членами церкви могут существовать различия личностного плана. Одни люди более оптимистичны, а другие более пессимистичны; одни “накопители”, а другие “расточители”; одни интроверты, а другие экстрверты; мысли одних больше направлены к себе, а у других – к окружающим; и т. д. Такие культурные и личностные различия могут казаться незначительными, но зачастую именно в них корень церковных проблем.

Как церковному руководителю относиться к этим различиям? Благочестивый руководитель не уступит в вопросах веры. Однако в вопросах практической целесообразности он с радостью пойдет на уступки, будет искать компромиссных решений, если это поможет установить мир и способствовать укреплению церкви. Он также попытается приспособиться к тем, среди кого он живет и работает. Подобно Павлу, он постарается для всех сделаться “всем, чтобы спасти по крайней мере некоторых” (1 Кор. 9:22). Он возьмет на вооружение пример Христа, Который покинул небеса и пришел на землю, чтобы быть ближе к тем, кого пришел спасти:

Посему Он должен был во всем уподобиться братьям, чтоб быть милостивым и верным Первосвященником... ибо, как Сам Он претерпел, быв искушен, то может и искушаемым помочь (Евр. 2:17, 18; см. также 4:15).

Возможно, церковному руководителю не удастся полностью преодолеть различие между собой и другими, но чем больше успеха он

добьется в этом, тем более эффективным будет его руководство. И наоборот: если он окажется не способен принять никакую другую точку зрения, кроме своей, то он, по всей вероятности, не сумеет повести за собой тех, кто отличается от него.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Убедительность речи оратора, главным образом, зависит от того, насколько его собственная личность привлекательна для аудитории. Этот элемент воздействия на публику известен под названием: “этическое убеждение”. Древние риторы отмечали необходимость для оратора обладать добрым нравом. Квинтилиан дал такое определение оратору: “хороший человек,

искусный в произнесении речей”.⁴ Однако для оратора не менее важно, чтобы все *видели* в нем “хорошего человека”. Иногда так случается, что хороших по сути руководителей церкви из-за “вывертов” их характера окружающие не воспринимают таковыми. А поскольку они руководят, в основном, с помощью примера, наущения и убеждения, им нужно как можно быстрее избавляться от таких “вывертов” и учиться работать с людьми, что позволит им не только быть хорошими, но и *убедить других* в том, что они достойны того, чтобы за ними следовать. ■

⁴Lew Sarett and William Trufant Foster, *Basic Principles of Speech*, rev. ed. (Boston: Houghton Mifflin Co., 1946), 26.