

# Искусство общения

## Кой Ропер

Какими средствами располагают руководители церкви для направления деятельности прихожан к достижению поставленных целей? Естественно, у каждого руководителя своя, присущая только ему индивидуальность и отличные от других свойства характера, и если он такой, каким должен быть, то церковь будет с радостью следовать за этим руководителем. Чем еще могут воспользоваться руководители? Вправе ли они использовать силу? Задерживать выплату зарплаты? Уволить? Конечно же, нет. Кроме силы своего собственного примера, единственным инструментом, которым они могут воспользоваться для наставления членов церкви Христовой, является их способность общаться. Если это умение стоит на высоком уровне, церковь будет сохранять единство и укрепляться; если же на низком, то вероятность возникновения проблем в церкви весьма реальна.

Какими же навыками общения должны владеть руководители церкви? В данном уроке речь пойдет о трех из них: умении слушать, умении вести дискуссию и умении поддерживать тесный контакт со всей церковью.

### УМЕНИЕ СЛУШАТЬ

*Руководителям церкви крайне необходимо умение слушать.* Иногда руководители церкви забывают о том, что общение – это улица с двусторонним движением. Такие руководители рассматривают его исключительно как монолог: они говорят, а остальные должны слушать; они командуют, а остальные должны повиноваться.

Однако, учитывая природу управления церковью, руководители обязаны внимательно выслушивать членов церкви. Как пастух уделяет внимание своим овцам или родитель своему ре-

бенку, так и руководитель церкви должен выслушивать прихожан. Что означает внимательно выслушать?

*Хороший слушатель внимателен к говорящему.* Руководитель должен слушать с безраздельным вниманием, сосредоточенно и не отвлекаясь.

*У хорошего слушателя всегда есть обратная связь с говорящим.* Говорящий должен знать, что руководитель слушает, что он действительно слышит то, что ему говорят. Руководитель церкви должен научиться давать слышимые или видимые подтверждения своего внимания к собеседнику.

*Хороший слушатель стремится понять сказанное.* Цель руководителя – не только слушать, но и понимать. Это означает, что он должен слушать, сопереживая, и стараться увидеть все глазами рассказчика. Руководитель не должен слушать только лишь для того, чтобы опровергнуть собеседника, обнаружив какие-то неправильные мысли, или для того, чтобы этим разговором возвысить себя.

*Хороший слушатель повторяет то, что услышал.* Повторяя высказывания собеседника, он подтверждает, что понял услышанное. Он может сказать: “Если я вас правильно понял, вы говорите...”, “Вы действительно думаете, что...?” или “Я правильно вас понял, когда вы сказали...?”

*Хороший слушатель задает вопросы.* Руководитель должен быть осмотрительным, задавая вопросы; он должен это делать мягко, осторожно, тактично, не для того, чтобы подчеркнуть что-либо, а чтобы прояснить ситуацию. Не надо бояться задавать вопросы довольно часто. Пытаясь вникнуть в проблему, вы покажете собеседнику свою заинтересованность, свое желание лучше его понять.

*Хороший слушатель знает, как подвести итог.* Для того, чтобы правильно понять ситуацию, руководитель должен представлять основные моменты и породившие их причины. Подведет он итог в конце беседы или нет, он все равно должен помнить ее основные мысли.

*Он не спешит высказывать суждение.* Руководитель не должен судить, хорошо или плохо то, что ему говорит собеседник, пока не выслушает всего, что тот хотел ему сказать, и пока не убедится в том, что располагает всеми фактами (сказанное собеседником не всегда содержит все факты). Иногда люди слушают только начало и тут же начинают мысленно подыскивать опровержение услышанному, уже не слыша ничего, сказанного потом.

*Он прислушивается к тому, какие чувства владеют говорящим.* Руководитель должен слышать именно то, что ему говорят, и не пытаться привнести свой смысл в слова собеседника. Особенно ему не следует делать скоропалительных выводов о мотивах собеседника. Он должен внимательно относиться к оттенкам слов, к жестам и выражениям, так как это поможет ему понять чувства говорящего. В некотором смысле он должен уметь услышать то, о чем *умалчивается*. Человек может упомянуть что-то, вроде бы не имеющее значения, но так, что хороший слушатель сразу услышит его боль и призыв о помощи. И он должен отреагировать соответствующим образом. Или человек может говорить внешне сдержанно, но некоторые употребляемые им выражения могут выдавать сильный гнев. Старейшине в таком случае нужно обращать внимание не только на слова, но и на стоящие за ними чувства.

*Хороший слушатель отвечает с осторожностью.* Руководитель должен быть осмотрительным, когда говорит что-то, выслушав своего собеседника. Резкий ответ, насмешка, яростное несогласие или любая другая реакция, дающая понять, что говорящий – глупый или злой человек, наверняка, приведет к прекращению непосредственного диалога и может сделать будущее общение невозможным. Даже если в словах говорящего сквозит полное незнание Божьего пути или отказ следовать по нему, руководитель должен хорошо подумать, прежде чем отвечать неодобрением. Мудрость может подсказать лучший способ решения проблемы.

А что, если церковный руководитель так и не научится слушать? Если руководителю не удастся развить в себе качества внимательно-

го собеседника, то эта проблема исчезнет в буквальном смысле слова! То есть люди перестанут приходить к нему со своими невзгодами и неприятностями! А если члены церкви откажутся делиться своими проблемами с руководителем, то как он будет вести за собой?

## **УМЕНИЕ ВЕСТИ ДИСКУССИЮ**

Успех руководителей церкви зачастую зависит от того, как они умеют вести дискуссию в небольших группах. Такие ситуации часто встречаются в жизни местной церкви: на собраниях старейшин, на совместных встречах старейшин и дьяконов, на деловых встречах и собраниях, специально созываемых руководством для обсуждения того или иного вопроса, связанного с работой церкви.

### **Когда руководителям следует прибегать к дискуссиям в малых группах?**

Хотя этот метод общения имеет свои преимущества, как правило, для поиска духовной истины или выяснения, что является “правильным”, а что “неправильным”, это не самый лучший способ. Дискуссии наиболее действенны, когда предметом их обсуждения являются “пути и средства” выполнения работы; тогда как Святое Писание раскрывает общую цель, дискуссии направлены на то, чтобы определить для общины наилучший способ мобилизации своих ресурсов для достижения этой цели.

### **Почему руководителям следует прибегать к дискуссиям в малых группах?**

При определении “путей и средств” метод дискуссии в малых группах весьма целесообразен. Когда старейшины изъявляют желание обсуждать свои дела с группой, они этим дают понять членам церкви, насколько те важны. Такой стиль руководства, когда к управлению привлекаются многие рядовые участники, особенно рекомендуется. Решения, принятые в результате дискуссий, будут скорее отражать общее мнение общины и поддерживаться ею, нежели административные решения. Во время дискуссии руководители могут представлять свои идеи на равных с другими членами церкви. Стоя перед общиной, руководители как бы оказываются выше остальных, над ними. А люди часто неохотно воспринимают решения, “спущенные сверху вниз”, как от некоего высшего лица. Руководителям же, которые занимают равное с ними положение и охотно прислушиваются к ним, легче бывает их в чем-то убедить.

## **Что могут сделать руководители для того, чтобы дискуссии в малых группах были успешными?**

*Руководители должны определить цель дискуссии.* Любое обсуждение должно иметь цель – задачу, которую нужно решить. Участники должны быть ознакомлены с этой целью и одобрить ее. Цель ставится для того, чтобы *вся группа* нашла самый подходящий путь для реализации поставленной задачи.

*Руководители должны способствовать обстановке доброжелательности в группе.* Они вправе как поощрять в этом участников собрания, так и требовать от них достойного поведения. А это, прежде всего, заставляет их самих во время дискуссии придерживаться христианского поведения. Насмешке, сарказму, предвзятости не может быть места. Обстановка доброжелательности предполагает взаимное уважение членов группы, когда каждый имеет право высказать свое мнение, независимо от того, совпадает ли оно с мнением большинства.

*Руководители должны поощрять участие в обсуждении всех членов группы.* Они должны заботиться не столько о том, чтобы высказаться самим, сколько о том, чтобы все остальные имели возможность поделиться своим мнением. При этом надо помнить, что дискуссия – не дебаты. Длинные речи здесь так же неуместны, как и постоянные выступления одного человека.

*Руководители церкви должны стремиться к консенсусу.* Они должны понимать, что, когда речь идет о выработке единой линии, решения должны приниматься при общем согласии, а не большинством голосов. Они должны осознавать, что в основе успешной работы группы или групп лежит готовность идти на компромиссы, то есть, искать такие решения, которые были бы приемлемы для всех.

*Руководители должны развивать в себе соответствующие навыки.* Какие навыки необходимы руководителям для успешного участия в дискуссии? Ниже приводится несколько полезных советов:

1. Умение продолжать действовать по-христиански даже тогда, когда атмосфера во время дискуссии накалилась, появились осложнения, и кажется, что начинает превалировать мнение, чуждое руководителям.
2. Умение проводить различие между тем, что существенно для христианской религии, а что нет, между верой и мнением, и твердо придерживаться первого, будучи готовыми пойти на ус-

тупки по второму.

3. Неподдельное уважение к другим, их талантам и их мнениям, искреннее желание выслушать их высказывания по обсуждаемому вопросу.
4. Искренняя забота о том, чтобы высказались все, и способность вовлекать в обсуждение стеснительных и пассивных.
5. Чувство честной игры, то есть понимание того, что каждый имеет равное право быть выслушанным.
6. Вера в то, что лучшие решения обычно принимаются в результате обсуждения сравнительно большим числом людей, а не одним человеком и не маленькой группкой.
7. Умение формулировать цель и задачи дискуссии кратко, но четко.
8. Умение внимательно слушать, слышать то, что говорится, повторять это другими словами, подводить итог и разъяснять другим.
9. Умение выражать мысли в нескольких словах, без угрожающего тона и ноток власти, но так, чтобы именно ваше мнение, скорее всего, было принято.
10. Умение видеть слабые места и возможные проблемы в выдвигаемых предложениях – не только в высказанных взглядах, но и в том, что скрывается за ними.
11. Умение держать обсуждение в рамках поставленных целей и задач. Для этого можно, например, подвести итоги относительно того, что было сказано, какое соглашение было достигнуто, с чем пока нельзя согласиться, а затем снова задать обсуждению свое направление.
12. Умение завершить дискуссию: уловить тот момент, когда дискуссия исчерпала себя, и (или) достигнут консенсус, суметь подвести итог достигнутого или сообщить, к какому соглашению пришли, в убедительном завершающем выступлении.

## **НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ СО ВСЕЙ ЦЕРКОВЬЮ**

Руководители церкви должны не только уметь внимательно слушать и обсуждать направление работы в малых группах, но и успешно общаться со всей церковью, пользуясь как устными, так и письменными средствами.

### **Интенсивность общения**

*Общение с церковью должно быть регулярным. И частым. В руководстве должен сущест-*

воват принцип открытости, то есть, руководители должны постоянно держать членов церкви в курсе всех дел. Один старейшина как-то сказал, что старейшины той общины, с которой он работал, придерживались практики информирования прихожан о каких-либо церковных делах не менее пяти раз, в противном случае они считали, что община не достаточно ознакомлена с данными проблемами.

Не все общение должно быть “публичным”. В арсенале руководителей имеется целый ряд средств, которыми они могут воспользоваться:

1. Открытое приглашение побеседовать со старейшинами индивидуально или группой в любое время.
2. Собрания членов церкви, созываемые для того, чтобы проинформировать их о том, какие вопросы в настоящее время рассматриваются, дать им возможность задать вопросы, высказаться по рассматриваемым проблемам и внести свои предложения.
3. Объявления для всей церкви; желательно, чтобы их делали сами старейшины.
4. Церковный информационный бюллетень.
5. Письма членам церкви.
6. Копии докладов комиссий, финансовые отчеты, протоколы деловых встреч и т.п.

7. Специальные публикации при рассмотрении крупных программ (скажем, по строительству); это может быть листовка или брошюра, содержащая фактические данные, а не только лишь воодушевляющие слова.

8. Посещения братьев и сестер на дому, используемые не только для того, чтобы старейшинам лучше с ними познаться, но также чтобы предоставить членам церкви возможность задать вопросы.

### Качество общения

*Публичное общение должно, по возможности, нести позитивный заряд* (безусловно, это не всегда возможно). Качество общения также играет важную роль.

Обычно, что бы вы ни говорили, вы можете выразить это двояко: либо в позитивном духе, либо в негативном (например, “чашка, наполовину пустая” или “чашка, наполовину полная”). Руководители должны, по возможности, придерживаться позитивного выражения мыслей. Старая народная мудрость гласит: “Если вы не можете сказать о ком-то ничего хорошего, лучше вообще ничего не говорите”. Этим советом стоит воспользоваться, выступая с объявлениями перед церковью. Постоянная диета из негативных заявлений может привести к “изжоге”, а в конечном итоге – к духовному

### РАЗЛИЧНЫЕ ОЦЕНКИ СИТУАЦИИ В ЦЕРКВИ

#### *Негативная*

1. “У нас возникла проблема”.
2. “Наших пожертвований, в среднем, хватает только на половину бюджетных затрат”.
3. “Некоторые из наших членов не верны церкви”.
4. “Мы не делаем того, что должны делать”.
5. “Нам нужно больше учителей”.
6. “В прошлый раз для посещения братьев и сестер явилось только шесть человек”.
7. “Если у нас есть кто-либо из гостей, мы рады вам”.
8. “Сегодня пришло очень мало людей”.
9. “Мне неприятно снова просить у вас денег”.

#### *Позитивная*

- “Перед нами трудная задача, выполнение которой покажет, чего мы стоим”.
- “Мы уже нашли средства на половину бюджета!”
- “Большинство из наших членов преданы церкви!”
- “Я уверен, что дела у нас идут все лучше и лучше”.
- “У нас есть прекрасная программа по изучению Библии для разных возрастов, и мы обязательно найдем учителя для каждого класса”.
- “Шесть человек – половина от числа избранных Иисусом апостолов – посвятили свой вчерашний вечер тому, чтобы навестить братьев и сестер”.
- “Мы хотели бы поприветствовать всех наших гостей”. Или: “Если вы у нас сегодня впервые, мы очень рады, что вы пришли, и надеемся, что вы придете к нам еще”.
- “Мы благодарим Бога, что вы здесь”.
- “У нас есть еще одна прекрасная возможность выразить свою любовь Христу, возвращая Ему то, что Он дал нам в пользование”.

истощению. Сравните негативную и позитивную оценку одной и той же ситуации в таблице, приведенной ниже.

Руководители церкви могут поучиться у Павла, который непрестанно указывал на проблемы, возникающие в тех церквях, которым писал, но который, при этом, обычно начинал свои послания с чего-нибудь положительного, например: “Прежде всего благодарю Бога моего чрез Иисуса Христа за всех вас...” (см. Рим. 1:8; 1 Кор. 1:4; Фил. 1:3; Кол. 1:3; 1 Фес. 1:2; 2 Фес. 1:3).

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Одним из секретов успешного руководства является эффективное общение. Авраама Линкольна, Франклина Рузвельта и Уинстона Черчилля помнят как выдающихся лидеров и, при этом, как непревзойденных мастеров общения. Иисус был великим вождем отчасти благодаря Своему умению общаться. Окружающими он был признан как “Учитель, пришедший от Бога” (Иоан. 3:2). Стражники, посланные схватить Его, возвратились со словами: “Никогда человек не говорил так, как Этот Человек!” (Иоан. 7:46).

Подобным же образом, и руководители церкви должны общаться плодотворно, а для этого требуется, чтобы они умели внимательно слушать, чтобы они способствовали созданию эффективных дискуссионных групп и сами участвовали в них, чтобы их общение с церковной общиной было частым и, как правило, несло положительный заряд. Если не уделять должного внимания этим навыкам общения, то руководители церкви, будучи наилучшими людьми, каких только можно себе представить, все же останутся неумелыми руководителями.

Как-то я читал о человеке, который пытался определить, кому принадлежит власть в нашем обществе. Насколько я припоминаю, он задался вопросом, кто сильнее, “люди дела” – изобретатели, инженеры, врачи – или “люди слов”. После длительного исследования он пришел к выводу, что в широком масштабе “люди слов” более влиятельны. Подобным же образом, если кто-то призван возглавить церковь, он должен развивать в себе навыки общения. Помимо собственных личностных качеств, это самый важный инструмент в руках руководителя церкви. ■

© 1994, 2006 ИСТИНА СЕГОДНЯ  
перепечатка воспрещается