

Misie: 239. Mohou být naše sbory stejně přívětivé jako je kavárna?



Misie



Mohou být naše sbory stejně přívětivé jako je kavárna?

Zážitek z oblíbené kavárny inspiroval křesťanského vedoucího k zamyšlení nad tím, jak pěstovat přívětivou atmosféru v jejich sboru.

(koncept kavárny)

Už jste někdy vstoupili do nějakého prostoru a okamžitě jste pochopili, o co jde? Jako byste prostě

nasáli tu atmosféru?

Možná to byl specializovaný obchod, který prodává vaše oblíbené značky. Nebo to mohl být obří sklad IKEA, kde jste prošli posuvným skleněným vchodem a pomysleli si: „Raději se budu držet svého seznamu!“ Nebo to možná bylo drive-thru Chick-fil-A, odkud jste odjížděli požeňnání pozdravem servírky „Bylo mi potěšením!“.

V životě každého z nás existují místa a prostory, které nám připadají jako domov. Dostávají nás a my dostáváme je. A pro mě je jedním z takových míst moje místní kavárna Bean Traders v Durhamu v Severní Karolíně.

Když jsem v Bean Traders, jsem na svém „třetím místě“¹; cítím se bezpečně a produktivně a moje mysl se může volně rozlétnout. Nejednou jsem se sám sebe ptal: „Co nás toto místo učí tím, jak se k nám chová? Jak chování a jednání personálu ztělesňuje kulturu tohoto místa?“. A ještě víc: „Co by mohli obchodníci s fazolemi naučit místní sbory?“.

Jde o lidi, ne o kávu

Každý obchod může prodávat šálek kávy. Základní princip je jednoduchý. Ale v roce 2008 Howard Schultz, tehdejší generální ředitel společnosti Starbucks, napsal: „Nepodnikáme v oblasti podávání kávy lidem. Jsme v byznysu s lidmi, kterým podáváme kávu.“ Bean Traders to chápe přinejmenším stejně dobře jako místní Starbucks. A je vidět, že Bean Traders to „chápe“, protože to reflektují všichni v obchodě, nejen majitel nebo pár zaměstnanců.

Nedávno jsem při čekání na pití za sebou uslyšel ránu. Znělo to, jako když se na dlaždicovou podlahu vysype mřížka z disků Connect 4. Představil jsem si hořký konec epické bitvy a vykoukl jsem zpoza rohu v očekávání, že uvidím dvě soutěživé děti. Místo toho jsem uviděl všude rozházené plastové kelímky. Christine, zaměstnankyně Bean Traders, upustila šálky, když doplňovala kávový bar. Spěchala k pultu dřív, než se další šálky, které měla v náručí, mohly poroučet k zemi.

Já a tři další zákazníci jsme okamžitě vyskočili. Lidé začali sbírat šálky a úhledně je skládat na sebe. Celé se to odehrálo tak rychle – připadalo mi to jako vteřiny.

Když jsme ty štosy vraceli Christine, poděkovala nám a pak řekla tu nejpozoruhodnější věc. Bylo to něco jako: „Věděla jsem, že až se vrátím, tak už budou všechny uklizené.“

Jak to věděla? Stalo se to už někdy předtím? Zabývala se instruktáž personálu úlohou klientů v situacích, kdy se uklízí kelímky? Byl to test? Prošli jsme jím?

Myslím, že šlo o mnohem víc.

Mám podezření, že věděla, že se jí dostane pomoci, protože Bean Traders pěstuje kulturu pohostinnosti, péče a komunity již více než dvě desetiletí. Věděla, že se jí dostane pomoci, protože tady: „Tohle je naše místo a my to tak prostě děláme.“ Navzájem si vycházíme vstříc, hlídáme si věci a staráme se jeden o druhého. Děláme to, protože je to zabudováno do kultury a etosu Bean Traders.

Rozhovor s Davem

Když jsem o této události přemýšlel, chtěl jsem vědět víc. Oslovil jsem Davida Chapmana, který spolu se svou ženou Christy vlastní společnost Bean Traders. On je hlavní barista, ona je hlavní šéfkuchařka.

V průběhu let jsme s Davem vedli mnoho rozhovorů u kávovaru a naše cesty se zkrížily na

sportovních akcích střední školy, když naše děti soutěžily za konkurenční školy. Nakonec jsem se však to, co jsem věděl o kultuře a historii Bean Traders, naučil jako věrný zákazník. Po incidentu s rozsypanými šálky jsem se tedy Davea zeptal na jeho pohled zpoza kávovaru.

Jedno odpoledne jsme se sešli na kávu. (Pro mě překapávanou, pro něj „VIC“ neboli vanilkovou ledovou kávu). Zajímalo mě, jestli se za mým oblíbeným posezením skrývá nějaká tajná strategie. Dave však po celou dobu rozhovoru odpovídal jednoduše. Nikdy se nezvrhly ve vznešenou strategii ani nezabředly do obchodního žargonu. Dave mluvil od srdce.

Dave a Christy se seznámili v kavárně v Charlotte v Severní Karolíně a inspiroval je její majitel Bruce Howell, který se stal jejich přítelem a mentorem.

„Líbil se nám ruch toho obchodu, chtěli jsme udělat vlastní obchod a přišli jsme na to až postupem času,“ řekl Dave. „Christy a já jsme se k obchodu vždycky chovali jako k domovu. Zveme lidi do naší kuchyně.“

Nakonec jsme si povídali o Velkém rozsypaní šálků. Davea tato událost vůbec nepřekvapila. Ale také řekl, že nemá moc kouzel, o která by se podělil.

„Pracuji v espresso baru každý den od otevření až zhruba do poledne. Všechny také najímám a školím. Christy se stará o řízení obchodu v pozadí a o veškeré pečení. Kulturu udržujeme tím, že jsme tady, žijeme jí, modelujeme ji a sdílíme,“ řekl.

„Káva je pro každého,“ řekl Dave. „Ať už je jednoduchá, nebo dekadentní. Rituál nebo požitek. Každý si může kávu vychutnat a je vítán, když se Bean Traders stane jeho třetím místem.“

Z rozhovoru s Davem jsem odcházel s neutuchajícím přesvědčením, že ve skutečnosti existuje tajná strategie kultury obchodu: vychází z toho, jak každý den žijí a jednají. Dave a Christy se věrně a autenticky ukazují a obklopují se dalšími, kteří chtějí dělat totéž. Oni udávají tón.

S kávou do sboru

Společnost Bean Traders vybudovala kulturu, jejíž součástí chceme být všichni. Díky personálu se cítíme jako doma a je o nás postaráno, takže na oplátku, když padají šálky, přicházíme na pomoc my.

Připomíná mi to citát zakladatele Shake Shacku Dannyho Meyera: „Kultura, kterou máte ve své organizaci, je součet všech žádoucích projevů chování, které oslavujete, minus všech nežádoucích projevů chování, které tolerujete.“

Ale když si to uvědomíme, co mohou místa jako Bean Traders naučit naše místní sbory? Co nám chování, které oceňujeme a tolerujeme, vypovídá o kultuře, kterou jsme si vypěstovali?

Zdá se, že sbory chtějí přijímat lidi mezi sebe. Všude, kam se podíváte, jsou mezi kovovými sloupy navlečeny vinylové cedule. Křiklavé reklamy zobrazující časy bohoslužeb: „Všichni jsou vítáni, uvidíme se v 11 hodin.“ Žádný sbor nevyvěsí ceduli s nápisem: „Možná to tu není pro tebe.“

Ale vysíláme toto poselství i jinými způsoby? Sbory říkají, že chtějí přivítat každého, ale je to tak doopravdy? Vede kultura našich sborů skutečně k chování, které je stejně vstřícné jako na třetích místech, jako je Bean Traders?

Naše nápisy, nástěnky a průvodci bohoslužbami informují, ale jsou skutečně jasné a pohostinné? Odrážejí ztělesněné hodnoty? Nebo existují proto, aby lidé ze sboru měli pocit, že něco udělali, i když je to to nejmenší, co mohou udělat? Když se lidé odváží projít dveřmi sboru, je s nimi při bohoslužbě

zacházeno stejně dobře jako v kavárně? Ukazují se naši vedoucí, jako Christy a Dave, jako vzor a průvodce naší sborové kultury?

V našem společném sborovém životě každým činem, ať už velkým nebo malým, určujeme naši kulturu. Příliš často to, co ve sboru vidíme a zažíváme, odráží kulturu pro zasvěcené, která nepočítá s lidmi zvenčí (ani je nepřijímá).

Pokud to chceme změnit, musíme se zamyslet nad každými dveřmi, které otevíráme, plevelem, který vytrhneme, pozdravem, který nabídneme, nápisem, kterým osvěžíme, šálkem kávy, který naplníme, chodníkem, který zameteme, prostorem ve školce, který renovujeme, dopisem, který pošleme - a dokonce i nad každým zvýšením životních nákladů, které ignorujeme. Každý z těchto velkých či malých činů utváří naši kulturu.

Pokud je naše kultura souhrnem našeho chování - oceňovaného a tolerovaného - co nám naše kultura říká o tom, jak se chováme? Nevadí nám kultura, kterou utváříme v životě našeho sboru? Kde je prostor pro zlepšení?

Bohužel se zdá, že v příliš mnoha sborech je utváření kultury považováno za práci někoho jiného. Je to i ve vašem případě? Pokud ano, je čas udělat nějaké změny? Odpověď je na vás. Když šálky spadnou na zem, přispěchá někdo na pomoc?

Chris Aho

[Faith & Leadership](#)

Poznámka:

¹ V sociologii se třetí místo týká sociálního prostředí, které je oddělené od dvou obvyklých sociálních prostředí **domova** („první místo“) a **pracoviště** („druhé místo“). Příklady třetích míst zahrnují sbory, kostely, kavárny, kluby, veřejné knihovny, tělocvičny, knihkupectví, chaty a parky.

Chris Aho



Chris Aho je ředitel Cooperative Baptist Fellowship Thriving Congregations Initiative (Iniciativa prosperujících sborů)

Chris Aho je ředitelem iniciativy Thriving Congregations Initiative for the Cooperative Baptist Fellowship, kde se také zaměřuje na inovace ve službě. Aho má titul magistra bohosloví (master of divinity) a doctor of ministry z Duke Divinity School. On a jeho rodina žijí v Durhamu v Severní Karolíně.

-tep-

Můžete také navštívit naši facebookovou stránku [Baptisté - Síť víry](#) nebo facebookovou skupinu [Zpravodaj Baptisté - Síť víry](#)