



# RAZVIJANJE EMPATIJE ZA POSLUŽIVANJE

*Posluživanje je uzdizanje. Možemo uzdići druge dok nastojimo razumjeti što oni proživljavaju i pokazati da smo voljni kročiti s njima kroz to.*

Stoga što naš Nebeski Otac želi da postanemo poput njega, izazovi s kojima se suočavamo u ovom životu mogu postati prilike za učenje ako ćemo imati povjerenja u njega i ostati na putu. Nažalost, ostati na putu može biti posebice teško kada se osjećamo kao da se s kušnjama suočavamo sami.

No nikada nije bilo namijenjeno da putem kroćimo sami. Spasitelj je postigao savršenu empatiju, spustivši se ispod svega da bi mogao znati kako nam pomoći u našim nevoljama i bolestima (vidi Alma 7:11–12; Nauk i savezi 122:8). On očekuje od svakoga od nas da slijedimo njegov primjer i također pokažemo empatiju. Svaki je član Crkve sklopio savez da će »tugovati s onima koji tuguju; da, i tješiti one koji trebaju utjehu« (Mosija 18:9). Unatoč našim izazovima, podučeni smo kroz Sveta pisma da se okrenemo prema van i »uspravi[mo] mlitave ruke i [osnažimo]

klecava koljena« i da »pravo hodi[mo] svojim nogama' da se hromi ud ne iščaiši« (Hebrejima 12:12–13; vidi i Izaija 35:3–4; Nauk i savezi 81:5–6).

Dok druge vodimo za ruku, dopuštamo im da se oslone na nas te kroćimo s njima, pomažemo im ostati na putu dovoljno dugo ne samo da ih Spasitelj obrati – jedna od ključnih svrha posluživanja – već isto da ih iscijeli (vidi Nauk i savezi 112:13).

## Što je empatija?

Empatija je razumijevanje tuđih osjećaja, misli i stanja iz njihovog gledišta, radije nego iz našeg.<sup>1</sup>

Imati empatiju važno je u našim nastojanjima da poslužujemo drugima i ispunimo naše svrhe kao poslužiteljska braća i sestre. Omogućuje nam da se postavimo u tuđu kožu.

## Biti u tuđoj koži

Postoji priča o sramežljivom svecu posljednjih dana koji je često sam sjedio u stražnjem redu kapele. Kada je član zbora starješina iznenada preminuo, biskup je dao svećeničke blagoslove da bi utješio članove starješinine obitelji. Sestre iz Potpornog društva donijele su hranu. Dobronamjerni prijatelji i susjedi posjetili su obitelj i rekli: »Javite nam postoji li nešto što možemo učiniti kako bismo pomogli.«

No kada je sramežljiv čovjek kasnije toga dana posjetio obitelj, pozvonio je i kada je udovica otvorila, jednostavno je rekao: »Došao sam očistiti vaše cipele.« Za nekoliko sati sve cipele obitelji bile očišćene i ulaštene u pripremi za sprovod. Sljedeće je nedjelje obitelj preminulog starješine sjela pokraj sramežljivog muškarca u posljednjem redu.

To je bio čovjek koji je bio sposoban ispuniti neostvarenu potrebu. I oni i on bili su blagoslovljeni njegovim posluživanjem vođenim empatijom.

## Kako mogu razviti empatiju?

Čini se da su neki blagoslovljeni darom sposobnosti suosjećanja. No za one koji se muče, evo dobrih vijesti. Tijekom proteklih je 30 godina sve veći broj znanstvenika proučavao empatiju. Iako su mnogi od njih pristupili toj temi raznim pristupima, većina njih slaže se da je empatija nešto što se može naučiti.<sup>2</sup>

Možemo se moliti za dar empatije. Kako bismo se poboljšali, također je korisno imati bolje razumijevanje toga kako empatija djeluje. Sljedeći su prijedlozi općenito prihvaćeni kao temeljni dijelovi empatije.<sup>3</sup> Iako se oni često odvijaju, a da mi nismo ni svjesni da se odvijaju, biti svjestan njih daje nam priliku vidjeti prilike za poboljšanje.

### 1. Razumjeti

Empatija zahtijeva nešto razumijevanja tuđe situacije. Čim bolje razumijemo njihove okolnosti, tim lakše postaje za razumjeti kako se oni osjećaju oko toga i što mi možemo učiniti da bismo pomogli.

Aktivno slušanje, postavljanje pitanja i savjetovanje s njima i drugima važne su radnje za razumijevanje njihove situacije. Više o ovim pojmovima nalazi se u prethodnim člancima Načela posluživanja:

- »Five Things Good Listeners Do«, *Lijahona*, lipanj 2018., 6
- »Counsel about Their Needs«, *Lijahona*, rujan 2018., 6.

- »Involve Others in Ministering – as Needed«, *Lijahona*, listopad 2018., 6.

Dok nastojimo razumjeti, moramo odvojiti vremena da razumijemo njihovu određenu situaciju umjesto da pretpostavljamo na temelju drugih koji su imali slično iskustvo. U suprotnom, možemo pretrpjeti neuspjeh i ostaviti ih s osjećajem neshvaćenosti.

### 2. Zamisliti

U našim nastojanjima održavanja našeg saveza da tugujemo s onima koji tuguju i tješimo one koji stoje u potrebi za utjehom možemo se moliti da nam Duh Sveti pomogne razumjeti što bi drugi mogli osjećati i kako mi možemo pomoći.<sup>4</sup>

Jednom kada razumijemo nečije okolnosti, svatko od nas – bilo da se to dogodi prirodno ili ne – može proći kroz vježbu zamišljanja o čemu bismo mi razmišljali ili što bismo osjećali u toj situaciji. Razumijevanje tih misli i osjećaja, zajedno s vodstvom Duha Svetoga, može pomoći voditi našu reakciju u njihovoj situaciji.

Kako počinjemo shvaćati tuđe okolnosti i dok zamišljamo kako bi se oni mogli osjećati, važno je da ih ne prosuđujemo neprikladno (vidi Matej 7:1). Biti kritičan o tome kako se netko našao u situaciji može nas navesti da odbacimo bol koju situacija uzrokuje.

### 3. Reagirati

Važno je kako reagiramo jer je to način na koji se pokazuje empatija. Postoje bezbrojni načini da priopćimo svoje razumijevanje i verbalno i neverbalno. Važno je za zapamtiti da nije nužno naš cilj popraviti problem. Često je cilj samo uzdignuti i osnažiti dajući im do znanja da nisu sami. To bi moglo značiti reći: »Drago mi je da si mi rekao«, ili, »Jako mi je žao. To zasigurno boli.«

U svakom slučaju naša reakcija mora biti iskrena. A kada je prikladno, biti dovoljno ranjivi da biste dopustili drugima vidjeti vaše vlastite slabosti i nesigurnosti može stvoriti vrijedan osjećaj povezanosti.

### Poziv na djelovanje

Dok razmatrate okolnosti onih kojima poslužujete, zamislite da se nalazite u njihovoj situaciji te što biste smatrali najkorisnijim da ste u njihovoj koži. Molite se za razumijevanje toga kako se oni osjećaju pa djelujte po tome. Vaša reakcija može biti jednostavna, no bit će značajna.

## ISUS KRIST JE POSLUŽIVAO S EMPATIJOM

Kada se Spasitelj ukazao Nefijcima, podučavao ih je dok nije spoznao da oni, u svojem trenutnom stanju, nisu mogli razumjeti sve što ih je podučavao. No, također je znao kako oni nisu htjeli da on ode.

Reagirao je prebacujući se s toga da ih je podučavao tumačeći evanđelje na posluživanje njihovim vremenitim potrebama – pozivajući ih da dovedu one koji su bili bolesni, hromi, slijepi ili sakati. Iscijelio ih je. Zatim se molio za njih i posluživao je njihovoj djeci, provodeći vrijeme sa svakim od njih zasebno blagoslivljajući ih.

Što možemo naučiti iz Spasiteljevog primjera empatije u posluživanju Nefijcima?

Svrha je članaka »Načela posluživanja« pomoći nam naučiti skrbiti se jedni za druge – ne da se iznose kao poruka tijekom posjeta. Kako budemo upoznavali one kojima služimo, Duh Sveti će nas potaknuti da znamo koju poruku trebaju uz našu skrb i suosjećanje.

### NAPOMENE

1. Vidi W. Ickes, *Empathic Accuracy* (1997.); i M. L. Hoffman, *Empathy and Moral Development: Implications for Caring and Justice* (2000.).
2. Vidi, na primjer, Emily Teding van Berkhout i John M. Malouff, »The Efficacy of Empathy Training: A Meta-Analysis of Randomized Controlled Trials«, *Journal of Counseling Psychology* (2016.), 63(1), 32–41.
3. Vidi, na primjer, Brené Brown, *I Thought It Was Just Me (But It Isn't)* (2008.); Theresa Wiseman, »A Concept Analysis of Empathy«, *Journal of Advanced Nursing* (1996.), 23, 1162–67; te Ed Neukrug i drugi, »Creative and Novel Approaches to Empathy: a Neo-Rogerian Perspective«, *Journal of Mental Health Counseling*, 35(1) (siječanj 2013.), 29–42.
4. Vidi Henry B. Eyring, »The Comforter«, *Lijahona*, svibanj 2015., 17–21.