



MENGEMBANGKAN EMPATI UNTUK MELAYANI

Pelayanan adalah mengangkat. Kita dapat mengangkat orang lain saat kita mencoba memahami apa yang mereka alami dan menunjukkan bahwa kita bersedia untuk melewatinya bersama mereka.

Karena Bapa Surgawi kita ingin kita menjadi seperti Dia, tantangan yang kita hadapi dalam kehidupan ini dapat menjadi kesempatan belajar jika kita mau memercayai Dia dan tetap berada di jalan-Nya. Sayangnya, tetap berada di jalan itu dapat menjadi sangat sulit ketika kita merasa seolah kita menghadapi cobaan-cobaan itu sendiri.

Namun kita tidak pernah ditakdirkan berjalan sendirian. Juruselamat mencapai empati sempurna, turun ke bawah semua hal sehingga Dia akan tahu bagaimana menyokong kita dalam kesengsaraan dan kelemahan kita (lihat Alma 7:11–12; Ajaran dan Perjanjian 122:8). Dia mengharapakan kita masing-masing untuk mengikuti teladan-Nya

dan menunjukkan empati juga. Setiap anggota Gereja telah membuat perjanjian untuk “berduka nestapa bersama mereka yang berduka nestapa; ya, dan menghibur mereka yang berada dalam kebutuhan akan penghiburan” (Mosia 18:9). Terlepas dari tantangan-tantangan kita sendiri, kita diajari di seluruh tulisan suci untuk menjangkau ke luar dan melakukan seperti yang diajarkan dalam tulisan suci “kuatkanlah tangan yang lemah dan [kuatkanlah] lutut yang goyah” dan “luruskanlah jalan bagi kakimu, sehingga yang pincang jangan terpelecek” (Ibrani 12:12–13; lihat juga Yesaya 35:3–4; Ajaran dan Perjanjian 81:5–6).

Sewaktu kita meraih tangan orang lain, membiarkan mereka bersandar pada kita, dan berjalan bersama mereka, kita membantu mereka tetap di jalan cukup lama bagi Juruselamat tidak hanya untuk mengubah mereka—salah satu tujuan utama dari Pelayanan—namun juga untuk menyembuhkan mereka (lihat Ajaran dan Perjanjian 112:13).

Apakah Empati itu?

Empati adalah memahami perasaan, pikiran, dan kondisi orang lain dari perspektif mereka alih-alih perspektif kita sendiri.¹

Berempati adalah penting dalam upaya kita untuk melayani sesama dan memenuhi tujuan kita sebagai brother dan sister yang Melayani. Itu memungkinkan kita untuk menempatkan diri kita pada posisi orang lain.

Menempatkan Diri Kita pada Posisi Orang Lain

Kisah ini diceritakan tentang seorang anggota Orang Suci Zaman Akhir yang pemalu yang sering duduk di deretan belakang ruang sakramen sendirian. Ketika seorang anggota kuorum penatua tiba-tiba meninggal, uskup memberi berkat keimamatan untuk menghibur para anggota keluarga penatua tersebut. Para sister Lembaga Pertolongan membawa makanan. Teman dan tetangga yang berniat baik mengunjungi keluarga dan berkata, “Beri tahu kami jika ada yang bisa kami lakukan untuk membantu.”

Namun ketika pria pemalu ini mengunjungi keluarga di kemudian hari, dia membunyikan bel pintu dan ketika janda itu menjawab, dia hanya berkata, “Saya datang untuk membersihkan sepatu-sepatu Anda.” Dalam beberapa jam, semua sepatu keluarga dibersihkan dan dibuat mengkilap sebagai persiapan untuk pemakaman. Hari Minggu berikutnya keluarga almarhum penatua tersebut duduk di dekat pria pemalu di deretan belakang.

Di sini ada seorang pria yang mampu memenuhi kebutuhan yang tidak terpenuhi. Baik mereka maupun dia diberkati oleh pelayanan yang dibimbing oleh empati pria ini.

Bagaimana Saya Bisa Mengembangkan Empati?

Ada orang yang tampaknya diberkati dengan karunia untuk mampu berempati. Tetapi bagi mereka yang bergumul, ada kabar baik. Selama 30 tahun terakhir, semakin banyak peneliti yang telah menelaah empati. Sementara banyak dari mereka mengusulkan topik dengan pendekatan yang berbeda, kebanyakan

dari mereka setuju bahwa empati adalah sesuatu yang dapat dipelajari.²

Kita bisa berdoa untuk memperoleh karunia empati. Untuk meningkatkan, juga bermanfaat untuk memiliki pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana empati bekerja. Saran-saran berikut umumnya diterima sebagai elemen dasar empati.³ Meskipun hal ini sering terjadi bahkan tanpa kita sadari bahwa itu terjadi, menyadari akan hal itu memberi kita kesempatan untuk melihat kesempatan untuk meningkat.

1. Memahami

Empati membutuhkan pemahaman tentang situasi orang lain. Semakin baik kita memahami keadaan mereka, semakin mudah untuk memahami bagaimana perasaan mereka tentang hal itu dan apa yang dapat kita lakukan untuk membantu.

Secara aktif mendengarkan, mengajukan pertanyaan, dan berembuk dengan mereka dan yang lain merupakan tindakan penting untuk memahami situasi mereka. Pelajari lebih lanjut tentang konsep-konsep ini dalam artikel Asas-Asas Pelayanan sebelumnya:

- “Five Things Good Listeners Do,” *Liahona*, Juni 2018, 6.
- “Counsel about Their Needs,” *Liahona*, September 2018, 6.
- “Melibatkan Orang Lain dalam Melayani—sesuai Kebutuhan,” *Liahona*, Oktober 2018, 6.

Ketika kita berusaha untuk memahami, kita harus meluangkan waktu untuk memahami situasi khusus mereka daripada membuat asumsi berdasarkan orang lain yang memiliki pengalaman serupa. Jika tidak, kita mungkin gagal mencapai hasil yang diinginkan dan membuat mereka merasa salah paham.

2. Membayangkan

Dalam upaya kita untuk memenuhi perjanjian kita untuk berduka nestapa bersama mereka yang berduka nestapa dan menghibur mereka yang membutuhkan penghiburan, kita dapat berdoa bagi Roh Kudus untuk membantu kita memahami perasaan seseorang dan bagaimana kita dapat membantu.⁴

Setelah kita memahami keadaan seseorang, kita masing-masing—apakah itu terjadi secara alami atau tidak—dapat melakukan latihan membayangkan apa yang akan kita pikirkan atau rasakan dalam situasi itu. Memahami pikiran dan emosi itu, disertai bimbingan Roh Kudus, dapat membantu membimbing tanggapan kita terhadap situasi mereka.

Ketika kita mulai memahami keadaan orang lain dan membayangkan bagaimana perasaan mereka, penting bagi kita untuk tidak menghakimi mereka secara tidak pantas (lihat Matius 7:1). Menjadi kritis tentang bagaimana seseorang berada dalam sebuah situasi dapat menuntun kita untuk meringankan rasa sakit yang disebabkan oleh situasi tersebut.

3. Menanggapi

Cara kita menanggapi adalah penting karena begitulah cara kita menunjukkan empati kita. Ada banyak cara untuk menyampaikan pemahaman kita baik dengan kata-kata maupun tanpa kata-kata. Penting untuk diingat bahwa gol kita tidak harus mengatasi masalah. Sering kali tujuannya hanya untuk mengangkat dan memperkuat dengan memberi tahu mereka bahwa mereka tidak sendirian. Ini mungkin berarti mengatakan, “Saya sangat senang Anda memberi tahu saya” atau “Saya turut merasa sedih. Itu pasti menyakitkan.”

Dalam setiap kasus, tanggapan kita harus tulus. Dan bila saatnya tepat, menjadi cukup rentan untuk membiarkan orang lain melihat kelemahan dan ketidakamanan Anda sendiri dapat menciptakan rasa hubungan yang berharga.

Ajakan untuk Bertindak

Sewaktu Anda mempertimbangkan keadaan orang-orang yang Anda layani, bayangkanlah berada dalam situasi mereka dan apa yang Anda anggap paling membantu jika Anda berada di posisi mereka. Berdoalah untuk memahami perasaan mereka dan lakukan tindak lanjut. Tanggapan Anda mungkin sederhana, tetapi itu akan bermakna.

YESUS KRISTUS MELAYANI DENGAN EMPATI

Ketika Yesus datang menampakkan diri kepada orang-orang Nefi, Dia mengajar mereka sampai Dia tahu bahwa, dalam keadaan mereka saat ini,

mereka tidak dapat memahami segala sesuatu yang Dia harus ajarkan kepada mereka. Tetapi Dia juga tahu bahwa mereka tidak ingin Dia pergi.

Dia menanggapi dengan beralih dari mengajar mereka dengan menguraikan Injil untuk melayani kebutuhan-kebutuhan duniawi mereka—mengundang mereka untuk membawa mereka yang sakit, lumpuh, buta, atau cacat. Dia menyembuhkan mereka. Kemudian Dia berdoa bagi mereka dan melayani anak-anak mereka, meluangkan waktu bersama mereka masing-masing untuk memberkati mereka.

Apa yang dapat kita pelajari dari teladan empati Yesus dalam melayani orang-orang Nefi?

Artikel “Asas-Asas Pelayanan” dimaksudkan untuk membantu kita belajar saling memedulikan—bukan untuk dibagikan sebagai pesan selama kunjungan. Sewaktu kita mengenal orang-orang yang kita layani, Roh Kudus akan menggerakkan kita untuk mengetahui pesan apa yang mungkin mereka butuhkan selain kepedulian dan belas kasihan kita.

CATATAN

1. Lihat W. Ickes, *Empathic Accuracy* (1997); dan M. L. Hoffman, *Empathy and Moral Development: Implications for Caring and Justice* (2000).
2. Lihat, misalnya, Emily Teding van Berkhout and 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. Lihat, misalnya, 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; dan Ed Neukrug and others, “Creative and Novel Approaches to Empathy: a Neo-Rogerian Perspective,” *Journal of Mental Health Counseling*, 35(1) (Januari 2013), 29–42.
4. Lihat Henry B. Eyring, “Sang Penghibur,” *Liahona*, Mei 2015, 17–21.