



MENGEMBANGKAN EMPATI UNTUK MELAYAN

Pelayanan menaikkan semangat. Kita boleh menaikkan semangat orang lain apabila kita cuba memahami apa yang mereka sedang alami dan menunjukkan bahawa kita rela melaluinya bersama mereka.

Kerana Bapa Syurgawi mahu kita menjadi seperti-Nya, cabaran-cabaran yang kita hadapi dalam hidup ini boleh menjadi peluang untuk belajar jika kita percaya-Nya dan tetap dalam perjalanan. Malangnya, adalah sukar untuk tetap dalam perjalanan apabila kita rasa kita sedang menghadapi cabaran-cabaran itu bersendirian.

Tetapi kita tidak perlu berjalan dalam perjalanan itu bersendirian. Juruselamat mencapai empati sempurna. Dia mengalami segala percubaan dan kesengsaraan supaya Dia tahu bagaimana untuk menyokong kita dalam kesengsaraan dan kelemahan kita (lihat Alma 7:11–12; Ajaran dan Perjanjian 122:8). Dia

mengharapkan setiap daripada kita untuk mengikuti contoh-Nya dan menunjukkan empati juga. Setiap ahli Gereja telah berjanji untuk “berduka nestapa bersama mereka yang berduka nestapa; ya, dan menghibur mereka yang memerlukan penghiburan” (Mosia 18:9). Walaupun menghadapi cabaran kita sendiri, kita di ajar dalam tulisan suci untuk berpaling ke luar dan “angkatlah tangan yang terkulai, dan kuatkanlah lutut-lutut yang lemah” dan “berjalanlah sentiasa pada jalan yang lurus, supaya kaki yang tempang itu tidak terkilir” (Ibrani 12:12–13; lihat juga Yesaya 35:3–4; Ajaran dan Perjanjian 81:5–6).

Apabila kita mengambil tangan orang lain, biarlah mereka bersandar pada kita. Berjalan bersama mereka dan membantu mereka tetap dalam perjalanan untuk Juruselamat bukan sahaja menukarkan hati mereka—salah satu tujuan utama pelayanan—tetapi juga menyembuhkan mereka (lihat Ajaran dan Perjanjian 112:13).

Apa itu Empati?

Empati ialah memahami perasaan, fikiran, dan keadaan dari pandangan orang lain dan bukannya dari diri kita.¹

Mempunyai empati adalah penting dalam usaha-usaha kita untuk melayani orang lain dan memenuhi tujuan kita sebagai pelayan saudara dan saudari. Ia membenarkan kita meletakkan diri dalam keadaan orang lain.

Meletakkan Diri Dalam Keadaan Orang Lain

Cerita ini memberitahu tentang seorang lelaki pemalu Orang Suci Zaman Akhir yang sering kali duduk bersendirian di barisan belakang gereja. Semasa seorang ahli kuorum penatua meninggal dunia dengan tiba-tiba, uskup memberi berkat imam untuk menenangkan ahli-ahli keluarga penatua itu. Para saudari Lembaga Pertolongan membawa makanan. Kawan-kawan dan jiran-jiran baik datang melawat keluarga itu dan berkata, “Beritahu kami jika terdapat apa-apa yang kami boleh membantu.”

Tetapi apabila lelaki pemalu ini melawat keluarga pada hujung hari itu, dia menekan loceng pintu dan apabila balu itu membuka pintu, dia berkata, “Saya datang untuk membersihkan kasut-kasut kamu.” Dalam beberapa jam, semua kasut-kasut keluarga telah dibersihkan dan dikilatkan dalam persediaan untuk pengebumian. Hari Ahad berikutnya keluarga penatua yang telah meninggal duduk bersama lelaki pemalu itu di barisan belakang.

Inilah seorang lelaki yang telah memenuhi keperluan yang tidak dipenuhi. Mereka berdua telah diberkati oleh pelayanan yang berdorongan-empati lelaki itu.

Bagaimana Saya Boleh Mengembangkan Empati?

Setengah orang kelihatan diberkati dengan kurnia untuk merasakan empati. Tetapi kepada mereka yang mengalami kesukaran, terdapat berita baik. Sejak 30 tahun yang lalu, semakin banyak penyelidik yang telah mengkaji empati. Walaupun ramai mempunyai pendekatan yang berbeza berkenaan topik tersebut, ramai bersetuju bahawa empati adalah sesuatu yang boleh dipelajari.²

Kita boleh berdoa untuk kurnia empati. Untuk membuat perkembangan, ia juga penting untuk mempunyai pemahaman lebih baik tentang bagaimana empati berfungsi. Cadangan-cadangan berikut secara umumnya diterima sebagai unsur-unsur asas empati.³ Walaupun ini sering berlaku tanpa kita sedar bahawa ia sedang berlaku, menyedari tentangnya memberi kita kesempatan untuk melihat peluang-peluang untuk berkembang.

1. Memahami

Empati memerlukan sedikit pemahaman tentang situasi orang lain. Apabila kita lebih memahami keadaan mereka, ia menjadi lebih senang untuk memahami bagaimana perasaan mereka dan bagaimana kita boleh membantu.

Dengar dengan aktif, tanya soalan, dan bincang dengan mereka dan orang lain merupakan tindakan-tindakan penting untuk memahami situasi mereka. Belajar lebih tentang konsep-konsep ini dalam artikel-artikel Asas-asas Pelayanan sebelum ini:

- “Lima Perkara Pendengar yang Baik Lakukan,” *Liahona*, Jun 2018, 6.
- “Berunding tentang Keperluan Mereka,” *Liahona*, Sept. 2018, 6.
- “Memperoleh Bantuan untuk Membantu Orang Lain,” *Liahona*, Okt. 2018, 6.

Apabila kita cuba memahami, kita mesti mengambil masa untuk memahami situasi spesifik mereka dan bukannya membuat andaian berdasarkan orang lain yang mempunyai pengalaman yang serupa. Jika tidak, kita mungkin akan menyebabkan salah faham dengan mereka.

2. Bayangkan

Dalam usaha-usaha kita untuk mentaati perjanjian kita untuk berduka nestapa bersama mereka yang berduka nestapa dan menghibur mereka yang memerlukan penghiburan, kita boleh berdoa untuk Roh Kudus membantu kita memahami apa yang seseorang mungkin rasa dan bagaimana kita boleh membantu.⁴

Apabila kita memahami keadaan seseorang, setiap daripada kita—sama ada ia berlaku secara semula jadi atau tidak—boleh melakukan latihan untuk membayangkan apa yang kita akan fikir atau rasa dalam situasi itu. Memahami fikiran dan emosi itu, bersama dorongan Roh Kudus, boleh membantu membimbing tindak balas kita kepada situasi mereka.

Apabila kita memahami keadaan orang lain dan membayangkan bagaimana perasaan mereka, ia

penting bahawa kita tidak menghakimi mereka dengan tidak wajar (lihat Matius 7:1). Menjadi kritikal tentang bagaimana seseorang membawa diri kepada situasi mereka boleh menyebabkan kita mengabaikan kesakitan yang disebabkan oleh situasi itu.

3. Tindak Balas

Bagaimana kita membalas adalah penting kerana ia adalah cara kita menunjukkan empati. Terdapat banyak cara-cara untuk berkomunikasi pemahaman kita secara lisan dan secara bukan lisan. Ia penting untuk ingat bahawa matlamat kita tidak semestinya memperbaiki masalah itu. Sering kali matlamat adalah hanya untuk menaikkan semangat dan menguatkan dengan memberitahu mereka bahawa mereka tidak bersendirian. Anda boleh berkata, “Saya gembira kamu memberitahu saya” atau “Saya sedih bersama anda. Itu mesti menyakitkan hati.”

Dalam setiap situasi tindak balas kita mestilah ikhlas. Dan apabila sesuai, menjadi lemah dan membuka hati anda untuk membenarkan orang lain melihat kelemahan anda sendiri boleh mewujudkan hubungan yang berharga.

Jemputan untuk Bertindak

Apabila anda mempertimbangkan keadaan-keadaan mereka yang anda layani, bayangkan diri dalam situasi mereka dan apa yang anda rasa paling membantu jika anda berada dalam situasi itu. Berdoa untuk memahami bagaimana perasaan mereka dan menyusul dengan mereka kemudian. Tindak balas anda mungkin sederhana, tetapi ia akan menjadi bermakna.

YESUS KRISTUS MELAYAN DENGAN EMPATI

Ketika Juruselamat muncul kepada orang Nefi, Dia mengajar mereka sehingga Dia tahu, dalam keadaan semasa mereka, bahawa mereka tidak

memahami semua yang Dia mengajar mereka. Tetapi Dia juga tahu bahawa mereka tidak mahu Dia pergi.

Dia membalas dengan mengubah daripada mengajar mereka dengan menerangkan Injil kepada melayan keperluan duniawi mereka—menjemput mereka untuk membawa ke depan orang yang sakit, tempang, buta, atau cacat. Yesus menyembuhkan mereka. Kemudian Dia berdoa untuk mereka dan melayan anak-anak mereka, meluangkan masa dengan setiap daripada mereka secara individu untuk memberkati mereka.

Apakah yang dapat kita pelajari dari contoh empati Juruselamat dalam pelayanan kepada bangsa Nefi?

Artikel “Asas-asas Pelayanan” bertujuan untuk membantu kita belajar untuk menjaga satu sama lain—bukan untuk dikongsi sebagai pesanan semasa melawat. Apabila kita mengenali orang-orang yang kita layani, Roh Kudus akan mendorong kita untuk mengetahui pesanan yang mereka perlukan selain daripada penjagaan dan belas kasihan kita.

NOTA

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