



**PELAYANAN PASTORAL
BAGI JEMAAT YANG SULIT DI GEREJA**

Agung Gunawan

Sekolah Tinggi Teologi Aletheia

Agunggunawan71164@yahoo.com

ABSTRACT

This article will discuss how to deal with difficult people in the church. Church leaders should not antagonize or even remove them from the church. Difficult people in the church should not be avoided but must be dealt with properly and correctly. In dealing with them the church leaders did not contradict them. Church leaders have a duty to provide pastoral care for them. In this article, we will first discuss the types of difficult people in the church. Next will be described the ministry of important principles in pastoral care needed by difficult people in the church. The hypothesis of this article is that through appropriate pastoral care, difficult people in the church can be transformed into good individuals and support church ministry

Keyword: Pastoral Care, difficult people, in the church

ABSTRAK

Artikel ini akan membahas tentang bagaimana menghadapi orang-orang sulit yang ada didalam gereja. Pemimpin gereja tidak boleh memusuhi atau bahkan menyingkirkan mereka dari gereja. Orang-orang yang sulit dalam gereja tidak boleh dihindari tapi harus dihadapi dengan baik dan benar. Dalam menghadapi mereka, pemimpin gereja bukan melakukan konfrontasi terhadap mereka. Pemimpin gereja memiliki tugas untuk memberikan pelayanan pastoral bagi mereka. Dalam artikel ini pertama akan dibahas tentang tipe-tipe orang sulit dalam gereja. Selanjutnya akan diuraikan prinsip-prinsip penting dalam pelayanan pastoral yang dibutuhkan oleh orang-orang sulit dalam gereja. Hipotesis dari artikel ini ialah bahwa melalui pelayanan pastoral yang tepat guna maka



orang-orang yang sulit dalam gereja dapat diubah menjadi pribadi-pribadi yang baik dan mendukung pelayanan digereja.

Kata kunci: Pelayanan Pastoral, orang-orang sulit, di dalam gereja,

PENDAHULUAN

Dalam hidup ini kita pasti akan menemui orang-orang yang sulit. Mereka ada dimana saja, baik dalam keluarga, tempat kerja, masyarakat, bahkan dalam kehidupan bergereja yang sebenarnya adalah kumpulan orang-orang kudus. Banyak orang yang tidak menduga dan tidak percaya bahwa mereka akan menghadapi orang-orang yang sulit di gereja.

Orang-orang yang sulit di gereja seringkali mengganggu kedamaian kehidupan bergereja. Mereka dapat merusak hubungan antar pribadi jemaat di gereja. Eksistensi mereka di gereja dapat menghambat pertumbuhan dan perkembangan gereja. Oleh sebab itu, orang-orang sulit yang ada di gereja harus dihadapi dan tidak boleh dibiarkan.

Salah satu cara yang dapat dipakai untuk menolong orang-orang yang sulit di gereja adalah melalui pelayanan pastoral. Pelayanan pastoral adalah salah satu bidang pelayanan yang sangat penting dan dibutuhkan oleh jemaat. Banyak orang menjadi pribadi yang sulit karena mengalami berbagai macam masalah hidup yang tidak dapat mereka selesaikan. Hal itu menyebabkan terganggunya stabilitas emosi mereka. Akibatnya, mereka sangat mudah tersinggung dan marah apabila mendapatkan pengalaman yang kurang menyenangkan dalam kehidupan bergereja. Inilah yang akhirnya membentuk mereka menjadi pribadi-pribadi yang sulit di gereja.¹

Melalui pelayanan pastoral orang-orang yang sulit akan ditolong untuk mengalami kestabilan emosionalnya. Ketika emosi mereka sudah stabil, mereka akan lebih rasional dalam menyikapi segala sesuatu yang terjadi dalam kehidupan mereka, termasuk dalam kehidupan bergereja. Apabila hal ini terjadi maka orang-orang yang sulit akan mengalami perubahan dari pribadi yang sulit menjadi pribadi yang mendukung pelayanan gereja. Oleh sebab itu, Pelayanan pastoral harus diberikan kepada orang-orang sulit di gereja karena pelayanan ini sangat efektif untuk menolong mereka untuk dapat diubah.

¹ Charles Kollar, A. *Solution-Focused Pastoral Counselling* (Grand Rapids: Zondervan, 1997), 105–8.



METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian literatur. Penulis meneliti buku-buku dan jurnal-jurnal yang terkait dengan permasalahan yang diteliti yaitu tentang keberadaan dan dinamika orang-orang sulit yang ada disekitar kita, termasuk di dalam gereja. Kemudian penulis merangkum, menganalisa, mensintesa serta merumuskannya kembali secara sistimatis tentang orang-orang sulit dalam gereja dan aspek-aspeknya. Selain itu, penulis juga meneliti buku-buku tentang pelayanan pastoral untuk menemukan prinsip-prinsip penting yang dapat diaplikasikan dan digunakan untuk memberikan pelayanan pastoral bagi orang-orang yang sulit di dalam gereja. Penulis kemudian merumuskan secara sistematis prinsip-prinsip penting dalam pelayanan pastoral yang dibutuhkan oleh orang-orang sulit untuk menolong mereka agar mengalami perubahan.

Melalui metode penelitian literatur ini, artikel yang ditulis akan memberikan gambaran yang jelas dan menyeluruh tentang bagaimana pelayanan pastoral yang tepat guna untuk menolong orang-orang yang sulit dalam gereja. Dengan demikian, pembaca mendapatkan pemahaman yang jelas perihal tentang pentingnya pelayanan pastoral dan juga tentang bagaimana cara memberikan pelayanan pastoral yang tepat dan produktif bagi jemaat yang sulit dalam gereja.

PEMBAHASAN

1. MENGENAL TIPE-TIPE ORANG SULIT DI GEREJA

Sebelum kita menolong orang-orang sulit yang da di dalam gereja, kita perlu mengetahui dan mengenal beberapa tipe dari orang-orang sulit. Dengan mengetahui hal ini, kita akan dapat mengidentifikasi adanya orang-orang sulit di dalam gereja kita. Ada beberapa tipe orang sulit yang dapat dijumpai di gereja antara lain:

a. Tukang Kritik²

Orang-orang sulit tipe ini adalah pribadi-pribadi yang memiliki kecenderungan untuk selalu mengeluarkan ucapan dan perkataan yang tidak baik terhadap orang lain. Mereka selalu

² Gill Hasson, *How to Deal with Difficult People: Smart Tactics for Overcoming the Problem People in Your Life* (United Kingdom: Capstone, 2015), 3–16.



memiliki sesuatu yang buruk untuk dikatakan kepada orang lain. Bagi mereka tidak ada orang yang baik dan benar di gereja. Bagi mereka semua orang tidak baik dan salah. Mereka beranggapan bahwa diri merekalah yang paling benar di gereja. Ada beberapa tanda atau indikator orang sulit tipe ini. Tanda yang paling jelas adalah mereka suka mengeluhkan yang dilakukan oleh para pemimpin gereja yaitu hamba Tuhan dan majelis. Mereka selalu merasa tidak puas dengan semua yang dikerjakan oleh hamba Tuhan dan majelis. Karena mereka menilai dirinya lebih baik dari semua orang, mereka menganggap semua yang dilakukan oleh hamba Tuhan dan majelis tidak ada yang baik dan benar.

Pribadi-pribadi sulit tipe ini juga suka mengkritik orang lain secara destruktif. Mereka berani mengkritik hamba Tuhan dan majelis dengan kata-kata yang keras dan kasar karena dalam penilaian mereka hamba Tuhan dan majelis dianggap tidak berkompeten dalam menjalankan tugas yang diembannya. Mereka melakukan itu bukan bertujuan untuk memperbaiki atau membangun orang-orang yang dikritik, Namun mereka melakukan hal itu adalah untuk menjatuhkan hamba Tuhan atau majelis yang tidak mereka sukai.

Selain daripada itu, orang-orang sulit tipe ini cenderung suka memberikan penilaian negatif terhadap perilaku dan kepribadian hamba Tuhan dan majelis gereja. Mereka tidak segan-segan menyampaikan penilaian negatifnya terhadap hamba Tuhan dan majelis di muka umum dengan tujuan untuk mempermalukan hamba Tuhan dan majelis yang mereka nilai tidak baik. Banyak hamba Tuhan dan majelis gereja yang menjadi obyek dan korban penilaian negatif dan tidak adil dari mereka. Sayangnya, banyak orang di gereja yang justru mempercayai penilaian miring terhadap hamba Tuhan atau majelis gereja yang dibuat dan disebar oleh orang-orang sulit. Orang-orang sulit ini memiliki pengaruh di gereja karena mereka memiliki kedudukan dan uang. Mereka banyak memberi persembahan kepada gereja serta sering memberi bantuan kepada anggota jemaat yang tidak mampu. Inilah yang membuat banyak orang sangat mudah terpengaruh dan terhasut oleh perkataan mereka. Kondisi ini semakin menyulitkan posisi hamba Tuhan maupun majelis gereja yang tidak mereka sukai.

b. Pamer Diri³

Tipe orang sulit lainnya adalah tipe pamer diri. Orang-orang tipe ini memiliki

³ Roy Lilley, *Dealing With Difficult People* (Philadelphia: Kogan Page, 2006), 6–22.



kecenderungan untuk mencoba memberi kesan kepada semua orang bahwa dirinya lebih baik daripada orang lain. Mereka selalu membanding-bandingkan dirinya dengan orang lain. Semua ini dilakukan dengan tujuan agar mereka dipilih dan dilibatkan dalam pelayanan.

Sebenarnya orang-orang tipe ini kurang memiliki kemampuan. Semua yang mereka lakukan hanya untuk menciptakan kesan bahwa mereka mampu. Sesungguhnya kondisinya justru sebaliknya. Hamba Tuhan dan majelis gereja tidak melibatkan mereka dalam pelayanan karena tidak memiliki kemampuan yang memadai untuk menjalankan tugas pelayanan yang dipercayakan kepada mereka. Ada diantara mereka yang mungkin memiliki kemampuan namun tidak memiliki komitmen dalam menjalankan pelayanan yang dipercayakan kepada mereka. Akibatnya, banyak tugas yang diberikan kepada mereka tidak dilakukan bahkan diabaikan sehingga mengganggu keselarasan dan keharmonisan pelayanan gereja. Itulah sebabnya mereka tidak dilibatkan dalam pelayanan gereja walaupun mereka berupaya untuk memberi kesan bahwa mereka mampu melakukan tugas pelayanan yang dipercayakan kepada mereka.

c. Pribadi Pasif⁴

Di gereja juga ada orang sulit tipe pribadi pasif. Mereka sangat sulit diajak terlibat dalam pekerjaan Tuhan. Mereka sebenarnya memiliki kemampuan, uang dan waktu yang bisa dipakai untuk pekerjaan Tuhan. Namun mereka cenderung pasif, acuh dan tidak mau terlibat dalam pelayanan gereja dan membiarkan orang lain melakukan kerja keras dalam pelayanan gereja. Orang-orang sulit tipe ini senang menjadi penonton dan komentator di gereja. Mereka cenderung menilai yang dikerjakan oleh orang-orang yang mau terlibat dalam pelayanan. Mereka juga banyak memberi masukan atau usulan bagi pelayanan gereja tetapi tidak mau terlibat di dalam pekerjaan Tuhan. Gereja bukan hanya membutuhkan orang-orang yang bisa memberikan masukan dan usulan yang bagus bagi perkembangan gereja tetapi gereja membutuhkan pribadi-pribadi yang mau terlibat dalam pelayanan gerejawi. Pribadi-pribadi sulit tipe ini banyak dijumpai di gereja-gereja kecil dan sedang yang anggotanya kurang dari 100 orang.⁵

⁴ Hasson, *How to Deal with Difficult People*, 3–16.

⁵ Brian Miller, *Pastoral Leadership Problems in Small Establish Churches of Under 100 People* (Lynchburg: Liberty Theological Seminary, 2006), 10–14.



Keberadaan mereka di gereja mengakitnya gereja tidak akan dapat mengalami perkembangan seperti yang diharapkan karena mereka tidak mau melibatkan diri dalam pelayanan. Akibatnya yang terlibat dalam pelayanan gereja hanya orang-orang tertentu saja. Hal ini seringkali menjadi pergumulan yang cukup berat bagi hamba Tuhan. Seringkali hamba Tuhan akan dipersalahkan ketika gereja tidak berkembang. Gereja tidak berkembang karena banyaknya orang yang pasif di gereja.

d. Gaya Bos⁶

Selain tipe-tipe orang sulit yang sudah disebutkan di atas, ada juga orang-orang sulit yang bergaya bos. Orang-orang tipe ini memiliki kecenderungan untuk suka memberi perintah kepada orang-orang yang ada di gereja, termasuk Gembala jemaat. Mereka menganggap orang lain sebagaii bawahan atau karyawannya yang dapat diperintah sekehendak hatinya. Pribadi-pribadi sulit tipe ini suka memaksakan kehendak dan cara mereka untuk mendapatkan yang diinginkan dari orang-orang di gereja. Memang orang-orang sulit tipe ini kebanyakan adalah orang-orang kaya yang memiliki perusahaan yang mapan dan berhasil sehingga mereka memperlakukan hamba Tuhan dan orang lain di gereja seperti karyawannya. Apabila hamba Tuhan atau orang lain di gereja tidak mau menuruti perintahnya, ia akan marah dan tidak mau lagi memberi persembahan kepada gereja, bahkan ada yang meninggalkan gereja.

Banyak hamba Tuhan dan majelis gereja yang mengalami kesulitan dan dilema menghadapi orang-orang sulit tipe ini. Apabila hamba Tuhan dan majelis menuruti perintah mereka, maka hal itu akan membuat gereja mengorbankan nilai-nilai kebenaran karena seringkali keinginann orang sulit tipe ini bertentangan dengan Firman Tuhan. Ketika hamba Tuhan dan majelis tidak menuruti yang mereka inginkan maka akan membuat mereka kecewa dan marah yang pada akhirnya membuat mereka menarik diri dari segala bentuk pelayanan gerejawi bahkan meninggalkan gereja.

2. PELAYANAN PASTORAL BAGI ORANG-ORANG SULIT DALAM GEREJA

Menghadapi orang-orang sulit di gereja tidaklah mudah. Kendati demikian, gereja tidak

⁶ Lilley, *Dealing With Difficult People*, 6–22.



boleh mengabaikan mereka karena mereka adalah domba-domba Allah yang dipercayakan kepada gereja. Mereka bagaikan domba-domba yang hilang dan tersesat yang perlu dicari dan diberi perhatian secara khusus agar mereka boleh kembali kepada jalan yang benar. Gereja harus mengembalakan mereka. Gereja wajib melayani orang-orang sulit dengan kasih sebagaimana teladan dari Tuhan Yesus yang melayani orang-orang Farisi dan Yahudi yang seringkali mengganggu pelayanan Tuhan Yesus. Tuhan Yesus membenci dosa mereka tetapi tetap mengasihi pribadi mereka.⁷

Kasih harus menjadi dasar dalam mengembalakan orang-orang sulit. Kita tetap harus melayani mereka dengan kasih dan memperlakukan mereka sebagai kawan domba Allah yang sedang membutuhkan pertolongan dan pendampingan agar dapat mengalami transformasi hidup. Dari pribadi yang sulit menjadi pribadi yang menyenangkan. Kita harus mengasihi mereka karena berharga di mata Tuhan. Mereka diciptakan segambar dengan Allah. Mereka harus dikasihi bukan dibenci atau dijauhi, apalagi dimusuhi.⁸

Pelayanan pastoral adalah wujud dari kasih gembala gereja kepada jemaatnya. Pelayanan pastoral yang efektif bisa memulihkan dan mengubah hidup orang-orang yang berkepribadian sulit.⁹ Ada beberapa prinsip penting yang perlu diperhatikan oleh gereja dalam melakukan pelayanan pastoral bagi orang-orang sulit di gereja.

a. Siap dan Menerima Mereka¹⁰

Dalam Pelayanan Pastoral bagi orang-orang sulit, sebagai gembala jemaat, kita harus siap untuk bertemu dan menghadapi mereka. Kita tidak boleh beranggapan bahwa semua anggota jemaat adalah baik. Kita harus tetap menyadari bahwa orang-orang sulit tetap ada di antara jemaat yang adalah orang-orang kudus. Jika kita menganggap semua jemaat baik, kita akan terkejut dan panik karena tidak siap ketika menemukan adanya orang-orang sulit di gereja. Hal itu akan membuat kita kecewa dan merasa tidak nyaman melayani di gereja tersebut. Akibatnya, kita bisa mengambil keputusan untuk meninggalkan pelayanan

⁷ Sarah A. Butler, *Caring Ministry: A Contemplative Approach to Pastoral Care* (New York: Continuum, 1990), 15–21.

⁸ Graham Redding, *Pastoral Care Handbook* (USA: Knox Center for Ministry and Leadership, 2012), 4.

⁹ Butler, *Caring Ministry*, 15–21..

¹⁰Hasson, *How to Deal with Difficult People*, 67.



yang Tuhan percayakan kepada kita.¹¹

Oleh sebab itu, kita harus siap dan mengantisipasi untuk bertemu dengan orang-orang yang sulit dalam gereja. Apabila kita sudah mempersiapkan diri untuk bertemu dan menghadapi orang-orang yang sulit dalam gereja, maka kita tidak akan panik dan tertekan sehingga pelayanan kita tidak terganggu. Ketika kita panik dan tertekan kita akan kesulitan melayani mereka. Sebaliknya, kalau kita tenang berhadapan dengan mereka di gereja, kita akan lebih mudah melayani mereka.

Ketika berhadapan dengan orang-orang sulit di gereja kita harus lebih dahulu belajar menerima realitas mereka. Jangan buru-buru mencoba mengubah orang sulit yang kita hadapi supaya mereka tidak marah dan mempertahankan diri yang justru bisa memperburuk keadaan serta menyulitkan kita untuk menghadapi dan menolong mereka. Mayoritas orang sulit di gereja mengalami banyak penolakan dalam keluarga maupun di tengah masyarakat tempat mereka tinggal. Oleh sebab itu, mereka butuh diterima, bukan ditolak, oleh orang-orang di gereja, terutama gembala jemaat. Ketika merasa diterima, mereka akan lebih terbuka untuk menerima masukan positif. Dengan demikian kita akan lebih mudah menolong dan mengubah orang-orang yang sulit dalam gereja.

Dalam pelayanan pastoral bagi orang-orang sulit di gereja, kita perlu siap menghadapi mereka agar tidak terkejut dan tetap tenang. Dalam pelayanan pastoral kita juga harus bersedia menerima keberadaan mereka sebagai pribadi bermasalah yang perlu ditolong. Penerimaan kita berdampak sangat besar bagi pemulihan orang-orang sulit di gereja.

b. Menyadari Kekuatan dan Kelemahan Mereka¹²

Tidak ada manusia yang sempurna. Semua orang pasti memiliki kekurangan dan ada kelebihan, kelemahan dan kekuatan, serta sisi negatif dan positif. Oleh sebab itu, ketika melakukan pelayanan pastoral bagi orang-orang sulit di gereja, sebagai gembala jemaat, kita harus lebih dahulu berusaha menemukan sisi positif dalam diri yang merupakan kekuatan orang sulit yang kita hadapi. Ketika hal-hal positif, kelebihan dan kekuatan yang kita temukan dalam diri mereka kita sampaikan, mereka akan merasa diterima dan dihargai.

¹¹ Butler, *Caring Ministry*, 22–28.

¹² Kollar, A. *Solution-Focused Pastoral Counselling*, 159–78.



Perasaan diterima dan dihargai sangat mereka butuhkan.

Seorang gembala jemaat harus bisa menemukan hal-hal positif dalam diri orang-orang sulit dan menyampaikan kepada mereka. Mereka akan merasa dihargai ketika diberitahu kelebihan dan kekuatan yang mereka miliki. Hal ini akan memudahkan terciptanya relasi antar pribadi yang sehat dan kondusif antara gembala dan domba-dombanya. Relasi yang sehat dan kondusif ini akan menciptakan banyak peluang bagi seorang gembala jemaat untuk dapat menanamkan nilai-nilai kebenaran kepada orang-orang sulit di gereja. Dengan demikian lambat laun orang-orang sulit akan mudah ditolong untuk menjadi pribadi yang berbeda.¹³

Sebagai wujud memberi nilai positif terhadap kekuatan yang dimiliki orang-orang yang sulit, kita harus menunjukkan sikap memberi dukungan kepada mereka. Menghadapi orang yang sulit, kita perlu terlebih dahulu mendukung mereka dengan mengatakan sesuatu yang baik terhadap apa yang dikatakan atau apa yang dilakukan sebelum kita memberi nasihat atau masukan kepada mereka. Misalnya kita katakan “Apa yang Anda katakan atau lakukan memang bagus“ Dengan kalimat dukungan seperti ini orang-orang yang sulit akan lebih mudah untuk mendengar perkataan dan nasihat selanjutnya yang kita berikan kepada mereka. Sebaliknya, jika kita langsung merespon secara negatif yang diucapkan dan dilakukan oleh orang-orang sulit, nasihat atau masukan kita tidak akan didengar. Jadi memberi dukungan adalah unsur yang sangat penting dalam proses pelayanan pastoral bagi orang-orang sulit dalam gereja.¹⁴

Melihat sisi positif dalam diri orang-orang sulit adalah suatu keharusan dan penting dalam pelayanan pastoral. Meskipun demikian kita tidak boleh beranggapan bahwa mereka tidak memiliki sisi negatif. Kita harus menyadari dan berhati-hati karena yang sedang kita hadapi adalah orang sulit. Menerima sisi negatif dan positif mereka juga adalah bagian dari menerima mereka seutuhnya. Ketika kita hanya fokus pada sisi positif tetapi mengabaikan sisi negatif atau hanya memperhatikan kekuatan dan melupakan kelemahan mereka, kita akan kehilangan fokus utama tujuan kita melakukan pelayanan pastoral. Tujuan pelayanan ini adalah untuk menolong mereka menjadi pribadi yang berbeda sehingga tidak lagi menjadi orang-orang sulit di gereja. Dengan menyadari bahwa orang yang kita hadapi adalah orang-

¹³ Rick Brinkman and Rick Kirshner, *Dealing with Difficult People* (USA: McGraw-Hill, 2003), 13.

¹⁴ Gordon Lynch, *Pastoral Care & Counseling* (London: Sage, 2002), 74–81.



orang yang sulit, akan membuat kita selalu berhati-hati agar kita tidak terlena dan akhirnya melupakan “bahaya” yang dapat mereka timbulkan. Ketika kita terlena, pelayanan pastoral yang kita lakukan akan gagal. Dampaknya adalah kita akan kesulitan menolong mereka.¹⁵

c. Memahami Latar Belakang dan Luka Mereka¹⁶

Gembala jemaat yang memberikan pelayanan pastoral bagi orang-orang sulit di gereja perlu benar-benar memahami latar belakang kehidupan orang sulit yang dilayani. Pelayanan pastoral harus memperhatikan latar belakang keluarga, suku dan budaya mereka yang secara langsung atau tidak langsung membentuk kepribadiannya menjadi orang-orang yang sulit. Memahami latar belakang mereka mempermudah kita memahami penyebab yang membuat mereka menjadi pribadi sulit. Memahami mereka juga mempermudah untuk menolong mereka.

Selain memahami latar belakangnya, pelayan pastoral bagi orang sulit juga harus mengetahui nilai-nilai yang dipegang dan dihargai dalam hidup mereka. Ada orang yang menghargai uang, kekuasaan, atau kepandaian dalam hidupnya. Dengan memahami nilai-nilai yang mereka pegang kita akan lebih mudah mendekati mereka karena mereka merasa diperhatikan. Dengan begitu mereka akan lebih dapat menerima dan menjadi lebih terbuka kepada kita. Orang-orang sulit sebenarnya ingin latar belakang kehidupannya didengar dan dimengerti.

Orang-orang sulit akan menjadi marah dan menutup diri ketika kita tidak mau memahami latar belakang mereka. Mereka akan menganggap kita sosok egois sehingga mereka akan kehilangan kontrol atas dirinya dan sulit dikendalikan. Akibatnya, peluang untuk menolong mereka akan semakin tertutup dan mereka terus menjadi pribadi yang sulit.

Sebagai gembala jemaat dan pelayan pastoral bagi orang-orang sulit kita juga harus belajar memahami “luka” yang dimiliki oleh domba-domba yang kita layani. Untuk membantu orang-orang yang sulit agar mereka dapat berubah kita harus mengingat kemungkinan mereka pernah atau sedang “terluka” oleh pengalaman-pengalaman hidup yang menyakitkan. Mereka mungkin “terluka” karena trauma pada masa kecil dalam keluarga yang disebabkan oleh

¹⁵ Brinkman and Kirshner, *Dealing with Difficult People*, 13.

¹⁶ Kollar, A. *Solution-Focused Pastoral Counselling*, 109–18.



pelecehan secara fisik, emosional, seksual, atau lainnya yang dilakukan oleh orangtua atau orang-orang yang dekat mereka. Ada orang yang terluka karena mengalami keduakaan karena kehilangan orang-orang atau barang-barang yang mereka miliki. Kita harus sungguh-sungguh menyadari bahwa banyak orang sulit di gereja adalah pribadi-pribadi yang sakit karena “terluka”. Mereka sangat membutuhkan pertolongan agar dapat mengalami pemulihan.

Dengan memahami dan mengingat “luka” mereka, kita perlu berhati-hati dalam mendekati orang-orang sulit. Kita harus mendekati mereka sebagai pribadi-pribadi yang “terluka” dan yang sangat rapuh sehingga mudah tersinggung dengan perkataan, perilaku dan sikap kita. Apabila mereka tersinggung dengan perkataan, perilaku dan sikap kita, kita akan kesulitan mendekati mereka untuk memberi pertolongan. Oleh sebab itu, ketika menghadapi orang-orang yang terluka kita perlu menciptakan situasi yang kondusif agar mereka merasa nyaman dengan kita sehingga akan lebih mudah bagi kita untuk mendekati dan menolong mereka agar dapat diarahkan untuk menuju pemulihan.

Dalam Pelayanan pastoral bagi orang-orang yang “terluka”, kita harus menunjukkan kemurahan hati. Kemurahan hati berarti tidak terlalu cepat menghakimi. Kemurahan hati memungkinkan kita untuk memahami kondisi yang dialami oleh orang-orang sulit. Kemurahan hati kita berikan bagaikan air sejuk bagi orang-orang sulit yang haus di padang tandus. Tuhan Yesus juga menunjukkan kemurahan hati-Nya kepada seorang perempuan yang ditemui-Nya di sumur Yakub. Ketika perempuan ini merasakan kemurahan hati Tuhan Yesus, maka perempuan ini mau ditolong oleh Tuhan Yesus, sehingga ia mengalami pemulihan dan hidupnya dipakai untuk memuliakan Tuhan. Dengan mbermurah hati kepada mereka kita seakan membalut luka-luka yang dialami oleh orang-orang sulit. Hal ini akan membuat orang-orang sulit perlahan-lahan namun pasti akan mengalami pemulihan sehingga mereka akan menjadi pribadi yang berbeda dari sebelumnya.

d. Mengidentifikasi Keinginan dan Harapan Mereka¹⁷

Tidak ada seorangpun yang ingin menjadi pribadi yang sulit. Selalu ada alasan mendasar yang memotivasi mereka untuk bersikap dan bertindak menjadi orang-orang yang sulit. Kadang seseorang menjadi pribadi yang sulit karena yang diinginkan dan diharapkan

¹⁷ Hasson, *How to Deal with Difficult People*, 57.



tidak terpenuhi. Oleh sebab itu, dalam pelayanan pastoral bagi orang-orang yang sulit, sebagai gembala jemaat, kita perlu mengetahui keinginan dan harapan mereka yang tidak terpenuhi yang membuat mereka kecewa dan marah dan akhirnya membentuk mereka menjadi pribadi-pribadi yang sulit di gereja.

Menjadi pribadi sulit seringkali adalah bentuk protes dan ketidakpuasan karena tidak mendapatkan yang diinginkan dan diharapkan. Kita perlu mengajak orang-orang sulit bertemu dan berbicara dari hati ke hati untuk mengetahui harapan dan keinginan mereka. Dalam pertemuan tersebut kita menggali informasi tentang harapan dan keinginan mereka yang belum terpenuhi yang membuat mereka marah dan yang pada akhirnya membentuk mereka mejadi orang-orang yang sulit. Kita juga perlu mengetahui penyebab keinginan dan harapan tersebut tidak terpenuhi. Lebih jauh lagi, siapa yang menghalangi terpeenuhinya keinginan dan harapan mereka.

Setelah benar-benar memahami yang telah terjadi, kita perlu bersama-sama mencari solusi terbaik untuk masalah yang dihadapi oleh orang-orang sulit tersebut. Kita perlu berupaya membantu mewujudkan harapan dan keinginan mereka bila hal itu tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip kebenaran firman Tuhan. Apabila ada harapan dan keinginan mereka yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip firman Tuhan, kita tidak boleh kompromi. Kita harus tetap mempertahankan prinsip-prinsip kebenaran Firman Tuhan dan perlu menjelaskan kepada mereka dengan baik dan sabar supaya mereka dapat menerima. Ketika kita memberikan edukasi secara baik dan benar kepada mereka, niscaya mereka akan dapat menyadari bahwa keinginan dan harapan mereka bertentangan dengan Firman Tuhan. Dengan demikian mereka tidak akan bersikeras supaya keinginan dan harapannya dipenuhi. Kesadaran ini akan membuat mereka tidak lagi menjadi pribadi-pribadi sulit.

Ketika dalam pelayanan pastoral kita mendapatkan informasi ada orang-orang tertentu yang menghalangi terwujudnya keinginan dan harapan mereka, kita perlu menemui orang-orang tersebut untuk mengetahui alasan mereka tidak setuju dengan keinginan dan harapan dari orang-orang yang sulit tersebut. Setelah mengetahui penyebabnya secara jelas, kita perlu mempertemukan kedua belah pihak untuk bersama-sama mencari solusi. Dalam tahap ini kita perlu melibatkan orang ketiga yang memiliki pengalaman untuk menolong kita dalam menghadapi orang-orang yang sulit. Dengan demikian maka apa yang diinginkan dan diharapkan oleh orang-orang yang sulit tersebut dapat diakomodasi. Apabila hal ini terjadi



maka orang-orang yang sulit akan mengalami kepuasan sehingga mereka tidak lagi menjadi pribadi yang sulit.

KESIMPULAN

Tidak mudah menghadapi orang-orang sulit. Ini adalah tantangan bagi gereja, khususnya bagi para gembala jemaat. Gereja tidak boleh putus asa sehingga mengabaikan mereka dan memusuhi mereka. Gereja harus mengembalakan mereka. Gereja memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan pastoral yang memadai bagi orang-orang sulit di gereja. Jika tidak ditolong, mereka akan dapat menjadi batu kerikil yang dapat mengganggu pelayanan gembala jemaat di gereja. Jadi, orang-orang sulit di gereja harus dihadapi bukan dihindari oleh gembala jemaat agar tidak terus mengusik dan mengganggu kehidupan gembala jemaat.

Hamba Tuhan yang juga adalah gembala jemaat harus lebih dahulu mengenal tipe-tipe orang sulit yang sedang mereka hadapi. Hal ini sangat diperlukan karena mereka adalah ujung tombak dalam pelayanan pastoral. Mengetahui tipe-tipe orang sulit yang sedang dihadapi di gereja akan membantu para gembala jemaat untuk mengkalkulasi berapa banyak orang sulit yang dihadapi. Dengan demikian maka para gembala dapat mengukur serta menetapkan langkah-langkah yang tepat untuk menghadapi mereka.

Para gembala jemaat juga harus mengerti prinsip-prinsip penting dalam pelayanan pastoral yang harus diaplikasikan ketika menghadapi orang-orang sulit. Prinsip-prinsip ini tidak boleh diabaikan oleh para gembala saat memberikan pelayanan pastoral bagi pribadi-pribadi sulit di gereja. Gembala jemaat yang melayani pelayanan pastoral bagi orang-orang sulit pertama-tama harus siap dan menerima keberadaan mereka di gereja. Para gembala tidak terkejut ketika berhadapan dengan orang-orang sulit di gereja karena mereka sudah siap. Menerima keberadaan orang-orang sulit di gereja kan membantu membuka jalan bagi terciptanya pelayanan pastoral yang kondusif dan efektif.

Selanjutnya, dalam pelayanan pendampingan pastoral, para gembala jemaat juga harus menemukan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh orang-orang sulit karena setiap orang pasti memiliki sisi positif dan negatif. Para gembala tidak boleh mengasumsikan bahwa tidak ada sesuatu yang baik dalam diri orang-orang sulit. Ketika para gembala jemaat menemukan kekuatan mereka, hal itu harus dikomunikasikan kepada mereka. Pendekatan ini akan



membuat orang-orang sulit merasa dihargai sehingga akan tercipta kepercayaan (trust) dalam diri orang-orang sulit terhadap gembalanya yang melakukan pelayanan pastoral. Adanya kepercayaan (trust) akan memperlancar proses pelayanan pastoral menuju pemulihan bagi pribadi-pribadi sulit.

Dalam pelayanan pastoral bagi orang-orang sulit di gereja, para gembala juga harus mau mengerti latar belakang dan “luka” mereka. Ini adalah wujud dari empati dan kemurahan hati yang harus ditunjukkan oleh para gembala dalam menghadapi orang-orang yang sulit. Ketika para gembala mengerti latar belakang dan luka mereka, gembala jemaat tidak akan gegabah dalam menghadapi orang-orang yang sulit agar kondisi mereka tidak menjadi semakin parah. Dengan memahami latar belakang dan “luka” mereka, para gembala akan dapat fokus pada area-area yang perlu dipulihkan. Pendekatan ini akan membuat pelayanan pastoral menjadi semakin kodusif dan efektif.

Selain itu, para gembala jemaat yang adalah pelayan pastoral, juga harus menggali informasi tentang keinginan dan harapan apa saja yang tidak terpenuhi yang membuat mereka marah yang menyebabkan mereka menjadi pribadi sulit. Berbekal informasi tersebut kita berupaya untuk memenuhi keinginan dan harapan mereka selama tidak bertentangan dengan kebenaran firman Tuhan. Pendekatan ini akan membuat orang-orang yang sulit tidak lagi mencari-cari apa yang mereka inginkan dan butuhkan sehingga pemulihan akan segera terwujud. Apabila keinginan dan harapan mereka tercapai, maka mereka akan dipuaskan sehingga mereka tidak lagi menjadi pribadi yang sulit.

Memang pelayanan pastoral bagi orang-orang sulit membutuhkan pengorbanan waktu, tenaga, pikiran serta harga diri dari para gembala jemaat. Namun demikian, pengorbanan yang diberikan tidak akan sia-sia karena semua itu akan membawa dampak yang sangat besar dan positif bagi kehidupan gereja ketika orang-orang yang sulit mengalami transformasi hidup. Oleh sebab itu, sebagai gembala jemaat, kita tidak boleh menyerah dalam menghadapi domba-domba yang sulit di gereja yang Tuhan percayakan kepada kita. Membawa perubahan kearah yang positif bagi pribadi-pribadi yang sulit dalam gereja merupakan tanggungjawab dari para gembala gereja.



DAFTAR PUSTAKA

- Best, Ron. *Continuum Studies In Pastoral Care And Personal and Social Education: Education For Spiritual, Moral, Social and Cultural Development*. London: Continuum Wellington House, 2000
- Brinkman, Rick and Kirshner, Rick. *Dealing With Difficult People*. USA: McGraw-Hill, 2003.
- Butler, Sarah A. *Caring Ministry: A Contemplative Approach to Pastoral Care*. New York: Continuum International Publishing, 1999.
- Calvert, Mike and Henderson, Jenny. *Managing Pastoral Care*. London: Cassell Wellington House PO Box, 1988
- Hasson, Gill. *How To Deal With Difficult People: Smart Tactics For Overcoming The Problem People In Your Life*. United Kingdom: Capstone Publishing Ltd. A Wiley Company, 2015.
- Hembree, P. A. "Working With Difficult People." *AORN Journal*, 90(1), 137–138, 2009.
- Hoover, John *Difficult People: Working Effectively with Prickly Bosses, Coworkers, and Clients*. Best Practices Publisher: Collins, 2007.
- Klän, W.R.A. "He Heals The Brokenhearted And Binds Up Their Wounds: (Ps 147:3): Perspectives On Pastoral Care," *HTS Teologiese Studies/Theological Studies* 74(4), 2018.
- Kollar, Charles A. *Solution-Focused Pastoral Counseling*. Grand Rapids Zondervan, 1997.
- Lilley, Roy. *Dealing With Difficult People*. Philadelphia: Kogan Page, 2006.
- Lynch, Gordon. *Pastoral Care & Counseling*. London: Sage Publications, 2002.
- Mannering, Karen., *Dealing with Difficult People*, Publisher: Hodder & Stoughton, 2009.
- Markham, Ursula. *How To Deal with Difficult People*. Publisher: Thorsons, 1993.
- Meredith, D. "Dealing with difficult people." *Pathology*, 47, S3–S4, 2015, 2007.
- Miller, Brian. *Pastoral Leadership Problems in Small Establish Churches of Under 100 People. Lynchburg*, Virginia: Liberty Theological Seminary, 2006.
- Offer, S., & Fischer, C. S. "Difficult People: Who Is Perceived to Be Demanding in Personal Networks and Why Are They There?" *American Sociological Review*, 83(1), 111–142, 2017.
- Redding, Graham. *Pastoral Care Handbook*. USA: Knox Center for Ministry and Leadership, 2012.



The New Perspective in Theology and Religious Studies

Vol. 2, No. 2 (2021):49-64

<http://journalsttcipanas.ac.id/index.php/NPTRS/>

p-ISSN 2722-9726, e-ISSN 2722-9718

Published by Cipanas Theological Seminary

Stansbury, Ronald J. *A Companion to Pastoral Care in the Late Middle Ages (1200–1500)*. Leiden, Brill, 2010.