



## PENDAMPINGAN PASTORAL BAGI ORANG-ORANG SULIT DALAM GEREJA

Agung Gunawan  
Sekolah Tinggi Teologi Aletheia  
agunggunawan@sttaaletheia.ac.id

### Article History

Submitted  
June 23<sup>rd</sup>, 2020

Revised  
December 5<sup>th</sup>, 2020

Accepted  
December 13<sup>nd</sup>, 2020

### Keyword

*pastoral care ministry;  
difficult people;  
acceptance; the  
strength and  
weaknesses; hurts;  
wants; hopes*

*pelayanan  
pendampingan  
pastoral; orang-orang  
sulit; penerimaan;  
kekuatan dan  
kelemahan; luka;  
keinginan, harapan*

**Abstract:** *It cannot be denied that the presence of difficult people in the church has the potential to disrupt church services, especially in interactions with pastors. Some pastors have difficulty dealing with difficult people around their ministries. As a result, many pastors are frustrated because they do not know how to deal with such people. Difficult individuals in the church need appropriate pastoral care ministry so that they can be transformed from difficult individuals to be supportive individuals in the church. In helping difficult people in the church, the congregation's pastor needs to know the types of difficult people. With this knowledge, pastors can identify difficult people who are in their church. There are some essential principles that pastors need to understand and use in providing pastoral care ministry for demanding people in the church. The principles of pastoral care ministry are very relevant and useful in helping difficult people so that they experience healing and no longer to be difficult individuals in the church. In pastoral care ministry for difficult people, pastors must be ready and accept their presence in the church. The pastor must also be aware of the strengths and weaknesses of difficult people in the church. To get to know more about the person of difficult people, the pastor must understand the background and the wounds they may have suffered in the past. Apart from that, the church pastor must also find out and identify the wants and hopes of difficult people in the church. The pastoral care ministry principles are very relevant and useful in helping difficult people experience recovery that they will willingly support church ministry.*



## PENDAMPINGAN PASTORAL BAGI ORANG-ORANG SULIT DALAM GEREJA

Agung Gunawan  
Sekolah Tinggi Teologi Aletheia  
agunggunawan@sttaaletheia.ac.id

### Article History

Submitted  
June 23<sup>rd</sup>, 2020

Revised  
December 5<sup>th</sup>, 2020

Accepted  
December 13<sup>nd</sup>, 2020

### Keyword

*pastoral care ministry;  
difficult people;  
acceptance; the  
strength and  
weaknesses; hurts;  
wants; hopes*

*pelayanan  
pendampingan  
pastoral; orang-orang  
sulit; penerimaan;  
kekuatan dan  
kelemahan; luka;  
keinginan, harapan*

**Abstraksi:** Tidak dapat dipungkiri bahwa keberadaan orang-orang sulit di gereja berpotensi mengganggu pelayanan gereja khususnya dalam interaksi dengan para gembala. Ada gembala jemaat mengalami kesulitan dalam menghadapi orang-orang yang sulit yang ada di sekitar pelayanan mereka. Akibatnya banyak gembala jemaat yang mengalami frustrasi karena tidak tahu bagaimana menghadapi orang-orang seperti itu. Pribadi-pribadi yang sulit di gereja membutuhkan pelayanan pendampingan pastoral yang tepat guna agar mereka dapat diubah dari pribadi yang sulit menjadi yang mendukung pelayanan gembala jemaat. Untuk menolong orang-orang sulit di gereja, maka gembala jemaat perlu mengenal tipe-tipe orang sulit. Dengan pengenalan ini maka para gembala dapat mengidentifikasi orang-orang sulit yang ada di gerejanya. Ada prinsip-prinsip penting yang perlu dimengerti, dipahami dan dapat digunakan oleh para gembala dalam melakukan pelayanan pendampingan pastoral bagi orang-orang sulit dalam gereja. Dalam pelayanan pendampingan pastoral bagi orang-orang sulit, gembala jemaat harus siap dan menerima keberadaan mereka di gereja. Gembala jemaat juga harus menyadari kekuatan dan kelemahan dari orang-orang tersebut. Untuk dapat mengenal lebih dalam tentang pribadi orang-orang sulit, gembala harus memahamai latar belakang dan luka yang mungkin mereka alami pada masa lalu. Selain itu, gembala jemaat juga harus mencari tahu dan mengidentifikasi keinginan dan harapan dari orang-orang yang sulit dalam gereja. Prinsip-prinsip pelayanan pendampingan pastoral sangat relevan dan efektif untuk menolong orang-orang yang sulit agar mengalami pemulihan sehingga mereka bisa mendukung pelayanan gereja.

## PENDAHULUAN

Dalam kehidupan kita pasti kita akan menemui orang-orang yang sulit. Orang-orang sulit ada di mana saja, baik dalam keluarga, di tempat kerja, masyarakat, bahkan dalam kehidupan bergereja; meskipun jemaat adalah kumpulan orang-orang yang statusnya telah dikuduskan,<sup>1</sup> mereka masih bergumul dengan dosa dalam keseharian mereka. Adakalanya kita menjumpai dan mengetahui keberadaan orang-orang sulit di gereja. Mereka bisa para pemimpin seperti pendeta, penginjil dan majelis gereja. Mereka juga bisa para aktivis gereja seperti pengurus komisi, guru sekolah minggu, anggota paduan suara atau tim visitasi, dan anggota jemaat gereja lainnya.

Orang-orang yang sulit dalam gereja seringkali mengganggu suasana kedamaian dalam kehidupan bergereja. Orang-orang sulit di gereja dapat merusak hubungan antar pribadi yang ada di gereja. Keberadaan pribadi-pribadi yang sulit dalam gereja akan dapat menghambat pertumbuhan dan perkembangan gereja. Dengan kata lain, keberadaan orang-orang yang sulit di gereja sangat mengganggu kenyamanan kehidupan persekutuan orang-orang kudus.

Oleh sebab itu, orang-orang sulit di gereja perlu dilayani secara cermat dan berhati-hati supaya tidak menimbulkan dan menambah kesulitan baru bagi kita.<sup>2</sup> Kita tidak boleh gegabah melayani orang yang sulit. Kita perlu mengetahui cara penanganan yang tepat untuk melayani orang-orang sulit sehingga melalui proses, mereka menjadi orang-orang yang tidak sulit lagi. Mereka bisa menjadi aset yang luar biasa dalam mendukung pelayanan sebuah gereja ketika mereka sudah dipulihkan dan bukan orang sulit lagi.

Salah satu cara yang dapat dipakai untuk menolong orang-orang yang sulit di gereja adalah pelayanan pendampingan pastoral.<sup>3</sup> Pelayanan pendampingan pastoral adalah salah satu bidang pelayanan yang sangat penting dan dibutuhkan oleh anggota jemaat. Pelayanan ini perlu dilakukan secara serius mengingat saat ini

---

<sup>1</sup> Meredith Donna, "Dealing with Difficult People," *Pathology - Journal of the RCPA* 47 (2015).

<sup>2</sup> L. G. Bolman and J. V. Gallos, "Leading Difficult People," *The Department Chair* 26, no. 4 (2016): 1-3.

<sup>3</sup> W. R. A. Klän, "'He Heals the Brokenhearted and Binds up Their Wounds' (Ps 147:3): Perspectives on Pastoral Care," *HTS Teologiese Studies/Theological Studies* 74, no. 4 (2018).

banyak anggota jemaat yang memiliki permasalahan hidup yang sangat kompleks dan pelik yang tidak dapat diselesaikan sendiri. Masalah yang dihadapi jemaat saat ini meliputi masalah ekonomi, keluarga, sosial, spiritual dan masih banyak lainnya.

Masalah hidup yang tidak dapat diselesaikan sendiri bisa menyebabkan orang menjadi pribadi yang sulit. Stabilitas emosional mereka menjadi terganggu. Akibatnya, mereka sangat mudah tersinggung dan marah apabila mendapatkan pengalaman yang kurang menyenangkan dalam kehidupan bergereja. Inilah yang akhirnya membentuk mereka menjadi orang-orang sulit di gereja.

Melalui pelayanan pendampingan pastoral orang-orang sulit akan ditolong untuk mengalami kestabilan emosionalnya. Ketika emosinya sudah stabil, mereka akan lebih rasional dalam menyikapi segala sesuatu yang terjadi dalam kehidupan mereka, termasuk di gereja. 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 pendampingan pastoral harus diberikan kepada orang-orang sulit di gereja karena pelayanan ini sangat efektif untuk menolong orang-orang sulit di gereja untuk dapat diubah.

Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk menolong pemimpin-pemimpin gereja untuk dapat memberikan pelayanan pendampingan pastoral yang tepat guna bagi orang-orang yang dianggap sulit di gereja. Melalui penerapan prinsip-prinsip mendasar dalam pendampingan pastoral bagi orang-orang sulit maka diharapkan dapat menolong mereka untuk dapat menyadari kondisinya yang merugikan diri sendiri maupun orang lain. Dengan demikian maka orang-orang sulit akan mengalami perubahan yang positif. Orang-orang yang sulit akan menjadi pribadi-pribadi yang berbeda, bahkan menjadi aset bagi pekerjaan Tuhan. Perubahan positif yang dialami oleh orang-orang sulit sangat membantu pemimpin gereja mengalokasikan waktu dan tenaganya memenuhi tanggungjawab tugas pelayanan yang sangat kompleks karena waktu dan tenaganya tidak tersita untuk menangani orang-orang sulit semata.

Kiranya artikel ini sungguh-sungguh membekali dan bermanfaat bagi pemimpin gereja untuk dapat mengerti dan memahami kondisi dan situasi dari orang-orang sulit di gereja, serta mampu memberi pendampingan pastoral yang tepat dan memadai bagi mereka. Dengan demikian pemimpin gereja tidak perlu

menghindari orang-orang yang sulit atau berkonfrontasi dengan mereka, namun memberikan pelayanan yang sebenarnya mereka butuhkan yaitu pelayanan pendampingan pastoral.

## **METODE PENELITIAN**

Penulisan artikel ini menggunakan metode penelitian studi literatur atau studi pustaka. Penulis merangkum dan menganalisa tulisan-tulisan ilmiah tentang pelayanan pendampingan pastoral dari berbagai sumber yang relevan dengan permasalahan yang dikaji yaitu menghadapi orang-orang sulit di gereja. Melalui metode penelitian literatur ini penulis akan menguraikan penyebab seseorang menjadi pribadi yang sulit yang perlu dipahami oleh pemimpin gereja.

Penulis juga mengungkapkan dan menggunakan prinsip-prinsip penting dalam pelayanan pendampingan pastoral yang dapat diterapkan untuk menolong orang-orang sulit di gereja agar mereka dapat diubah menjadi pribadi yang berbeda. Prinsip-prinsip pelayanan pendampingan pastoral yang dirangkum berdasarkan teori dan pengalaman dari para penulis buku dan artikel dalam jurnal yang sangat relevan dengan topik yang dibahas dalam artikel ini.

Terakhir, penulis menyimpulkan dan merumuskan kaitan antara pelayanan pendampingan pastoral dengan pemulihan bagi orang-orang sulit di gereja. Melalui kesimpulan dan rumusan yang didapat maka penulis memaparkan dan menguraikan secara sistematis langkah-langkah yang harus dilakukan dalam pendampingan pastoral bagi orang-orang yang sulit dalam gereja. Hal ini akan dapat membantu pemimpin gereja untuk dapat memberikan pelayanan pendampingan pastoral yang efektif bagi pribadi-pribadi yang sulit dalam gereja.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Mengenal Tipe-Tipe Orang Sulit**

Ada banyak tipe orang sulit yang dapat dijumpai di gereja antara lain:

### ***a. Tukang Kritik***

Orang sulit tipe ini adalah pribadi yang memiliki kecenderungan untuk selalu mengeluarkan ucapan dan perkataan yang tidak baik terhadap orang lain.<sup>4</sup> Orang sulit tipe ini selalu memiliki sesuatu yang buruk untuk dikatakan kepada orang lain. Bagi orang sulit tipe ini, di gereja tidak ada orang yang baik dan benar. Bagi mereka semua orang tidak baik dan salah. Mereka menganggap dirinya yang paling benar di gereja.

Ada beberapa tanda dari orang-orang sulit tipe ini. Tanda yang paling jelas dalam diri orang sulit tipe ini adalah suka mengeluhkan yang dilakukan oleh orang lain, seperti hamba Tuhan, majelis, aktivis, dan orang-orang lain di gereja. Orang-orang sulit tipe ini selalu tidak puas terhadap yang dilakukan dan dikerjakan oleh hamba Tuhan dan majelis di gereja. Mereka menilai dirinya lebih baik dari semua orang dan menganggap semua yang dilakukan orang lain di gereja tidak ada yang baik dan benar.

Pribadi-pribadi sulit tipe ini juga suka mengkritik orang lain secara destruktif untuk menjatuhkan. Mereka berani mengkritik keras dan kasar para pemimpin gereja, seperti hamba Tuhan serta majelis, yang menurut mereka tidak kompeten dalam menjalankan tugas yang diemban. Tujuannya adalah untuk menjatuhkan atau memermalukan 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 orang lain serta menyampaikan penilaian negatif tersebut di muka umum. Tujuannya untuk memermalukan. Banyak hamba Tuhan serta aktivis gereja yang menjadi obyek dan korban penilaian negatif dan tidak adil dari orang-orang sulit tipe ini.

Ironisnya, banyak orang di gereja yang mempercayai penilaian negatif orang sulit tipe ini terhadap hamba Tuhan dan aktivis gereja. Banyak orang percaya pada penilaian negatif ini karena biasanya, orang-orang sulit ini memiliki pengaruh besar di gereja karena memiliki uang, sering memberi persembahan kepada gereja serta

---

<sup>4</sup> P. A. Hembree, "Working With Difficult People," *AORN* 90, no. 1 (2009): 137-8.

sering memberi bantuan kepada jemaat-jemaat yang tidak mampu. Akibatnya, banyak orang sangat mudah terpengaruh dan terhasut. Dampaknya adalah, posisi dari hamba Tuhan maupun aktivis gereja yang tidak disukai oleh orang-orang sulit tersebut semakin sulit.

### ***b. Pamer Diri***

Di gereja juga ada orang-orang sulit tipe pamer diri.<sup>5</sup> Orang-orang tipe ini memiliki kecenderungan untuk mencoba memberi kesan kepada semua orang bahwa dirinya lebih baik daripada orang lain. Mereka selalu membandingkan dirinya dengan orang lain. Semua ini dilakukan dengan tujuan agar mereka dipilih dan dilibatkan dalam pelayanan.

Sebenarnya orang-orang tipe ini tidak memiliki kemampuan apapun. Semua yang mereka lakukan untuk memberi kesan bahwa mereka mampu sejatinya tidak sesuai dengan kemampuannya. Oleh sebab itu, mereka tidak dilibatkan dalam pelayanan gereja karena tidak berkemampuan untuk melakukan tugas pelayanan yang diberikan.

Ada diantara mereka yang mungkin memiliki kemampuan namun tidak memiliki komitmen dalam menjalankan pelayanan yang dipercayakan. Akibatnya, banyak tugas yang diabaikan sehingga mengganggu keselarasan dan keharmonisan pelayanan yang ada di gereja. Itulah yang membuat mereka tidak dilibatkan dalam pelayanan gereja walaupun mereka berupaya untuk memberi kesan bahwa mereka mampu melakukan tugas pelayanan tersebut.

### ***c. Pribadi Pasif***

Di gereja juga ada orang-orang sulit tipe pribadi pasif.<sup>6</sup> Orang-orang sulit tipe ini sangat resisten untuk diajak terlibat dalam pekerjaan Tuhan. Mereka

---

<sup>5</sup> Ibid.

<sup>6</sup> Ibid.

sebenarnya memiliki kemampuan, uang dan waktu yang bisa pakai untuk pekerjaan Tuhan. Namun mereka cenderung pasif, benar-benar tidak mau tahu dan tidak mau terlibat dalam pelayanan gereja serta membiarkan orang lain bekerja keras dalam pelayanan gereja

Orang-orang sulit tipe ini senang menjadi penonton di gereja dan menjadi komentator yang cenderung menilai negatif yang dikerjakan oleh orang-orang yang mau terlibat dalam pelayanan. Mereka juga banyak memberi masukan atau usulan bagi pelayanan gereja namun mereka sendiri tidak mau terlibat dalam pekerjaan Tuhan. Yang dibutuhkan gereja bukan hanya orang-orang yang bisa memberikan masukan dan usulan yang bagus bagi perkembangan gereja, tetapi juga yang mau terlibat dalam pelayanan.

Pribadi-pribadi sulit tipe ini banyak dijumpai di gereja-gereja kecil dan sedang yang anggotanya di bawah 100 orang.<sup>7</sup> Keberadaan orang sulit tipe ini membuat gereja tidak bisa berkembang seperti yang diharapkan karena yang terlibat dalam pelayanan hanya orang-orang tertentu. Hal ini seringkali menjadi pergumulan yang cukup berat bagi hamba Tuhan. Seringkali hamba Tuhan akan dipersalahkan ketika gereja tidak berkembang. Padahal yang terjadi adalah banyak orang yang pasif di gereja.

#### ***d. Gaya Bos***

Di gereja juga ada orang-orang sulit tipe bergaya bos. Orang-orang tipe ini memiliki kecenderungan untuk suka memberi perintah kepada orang-orang yang ada di gereja, termasuk Gembala jemaat.<sup>8</sup> Orang-orang sulit tipe ini menganggap orang lain seperti bawahan atau karyawannya yang dapat diperintah sekehendak hatinya. Pribadi-pribadi sulit tipe ini suka memaksakan kehendak untuk untuk mendapatkan yang diinginkan dari orang-orang di gereja.

Memang orang-orang sulit tipe ini kebanyakan adalah orang-orang kaya

---

<sup>7</sup> Brian Miller, *Pastoral Leadership Problems in Small, Established Churches of under 100 People* (Virginia: Liberty Theological Seminary, 2007).

<sup>8</sup> Hembree, "Working With Difficult People." 137-8.

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 menuruti perintahnya, ia akan marah dan tidak mau lagi memberi persembahan kepada gereja atau bahkan ada yang meninggalkan gereja.

Banyak hamba Tuhan dan majelis gereja yang mengalami kesulitan dan dilema dalam menghadapi orang-orang sulit tipe ini. Orang sulit tipe ini ingin semua perintah dan keinginannya, yang didasarkan pada ego dan bertentangan dengan firman Tuhan, dituruti. Menuruti perintah dan keinginan egositis mereka hanya akan mengorbankan nilai-nilai kebenaran. Jika keinginannya tidak dituruti, mereka akan kecewa dan marah. Pada akhirnya mereka akan menarik diri dari segala bentuk pelayanan gerejawi bahkan mereka meninggalkan gereja.

## **2. Pelayanan Pendampingan Pastoral Bagi Orang-Orang Sulit Di Gereja**

Menghadapi orang-orang sulit di gereja tidaklah mudah. Kendati demikian, gereja tidak 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 kembali ke jalan yang benar.<sup>9</sup>

Gereja harus menggembalakan mereka.<sup>10</sup> 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.

Kasih harus menjadi dasar dalam menggembalakan orang-orang sulit di gereja. Kita tetap harus melayani mereka dengan kasih dan memperlakukan mereka sebagai kawan domba Allah yang sedang membutuhkan pertolongan dan pendampingan agar mereka dapat mengalami transformasi hidup. Dari pribadi-

---

<sup>9</sup> Lukas 15:4

<sup>10</sup> R. Coles, "Priestly Prayer and Pastoral Ministry," *Theology* 122, no. 1 (2018): 22-9.

pribadi yang sulit menjadi pribadi-pribadi yang menyenangkan di gereja. Kita harus mengasihi mereka karena mereka adalah pribadi-pribadi yang berharga di mata Tuhan. Mereka diciptakan segambar dengan Allah.<sup>11</sup> Mereka harus dikasihi bukan dibenci atau dijauhi apalagi dimusuhi.

Wujud dari kasih gembala gereja bagi jemaatnya ialah memberikan pelayanan pendampingan pastoral. Pelayanan pendampingan pastoral yang efektif akan memulihkan dan mengubah hidup orang-orang yang memiliki kepribadian yang sulit. Ada beberapa prinsip penting yang perlu diperhatikan oleh gereja dalam melakukan pendampingan pastoral bagi orang-orang sulit di gereja.

#### ***a. Siap dan Menerima Mereka***

Gembala jemaat yang memberikan pelayanan pendampingan pastoral bagi orang-orang sulit di gereja harus siap untuk bertemu dan menghadapi mereka.<sup>12</sup> Predikat bahwa jemaat adalah orang-orang kudus selayaknya tidak membuat kita beranggapan tidak ada orang sulit di gereja. Jika kita menganggap tidak ada orang sulit di gereja, kita akan terkejut dan panik karena tidak siap untuk bertemu dengan orang-orang yang sulit di gereja. Hal bisa membuat gembala jemaat merasa kecewa dan tidak nyaman melayani di gereja. Akibatnya, gembala jemaat akan mengambil keputusan untuk meninggalkan pelayanan yang dipercayakan Tuhan.

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

Ketika berhadapan dengan orang-orang yang sulit di gereja kita harus terlebih dahulu belajar menerima realitas mereka. Kita jangan terlalu cepat untuk mencoba

---

<sup>11</sup> R. Dayringer, "The Image of God in Pastoral Counseling," *Journal of Religion and Health* 51, no. 1 (2011): 49–56.

<sup>12</sup> Bolman and Gallos, "Leading Difficult People."

mengubah orang sulit yang kita hadapi. Hal ini akan membuat mereka marah dan mempertahankan diri. Kondisi ini akan memperburuk keadaan serta membuat kita lebih sulit untuk menghadapi dan menolong mereka.

Kebanyakan orang-orang sulit mengalami banyak penolakan, baik dalam keluarga maupun ditengah masyarakat di mana mereka tinggal. Oleh sebab itu, orang-orang yang sulit di dalam gereja membutuhkan penerimaan bukan penolakan dari orang-orang dalam gereja, terutama gembala-gembala jemaat.<sup>13</sup> Ketika kita menerima keberadaan mereka, mereka akan lebih membuka diri untuk menerima masukan yang positif diberikan kepada mereka. Dengan demikian maka akan lebih mudah bagi kita untuk menolong dan mengubah orang-orang sulit di gereja.

Dalam pendampingan pastoral bagi orang-orang sulit di gereja, kita perlu siap menghadapi orang-orang yang sulit agar kita tidak terkejut dan kehilangan ketenangan ketika menghadapi mereka. Dalam pelayanan pastoral kita juga harus bersedia menerima keberadaan mereka sebagai pribadi bermasalah yang perlu ditolong. Apabila kita sebagai gembala jemaat menerima mereka seutuhnya ketika melakukan pelayanan pendampingan pastoral bagi orang-orang yang sulit di gereja, dampaknya sangat besar bagi pemulihan mereka

### ***b. Menyadari Kekuatan dan Kelemahan Mereka***

Di dalam dunia ini tidak ada manusia yang sempurna. Di dalam diri seseorang pasti ada kekurangan dan ada kelebihan, ada kelemahan dan ada kekuatan, ada sisi negatif tetapi juga ada sisi positif. Oleh sebab itu, dalam pelayanan pendampingan pastoral bagi orang-orang sulit di gereja, kita sebagai gembala jemaat harus terlebih dahulu mencoba untuk mencari sisi positif dalam diri orang yang sulit yang kita temui karena setiap orang memiliki sisi baik yang adalah kekuatannya.<sup>14</sup> Tatkala kita menemukan hal-hal yang positif, kelebihan dan kekuatan yang dimiliki oleh orang-orang yang sulit dan menyampaikannya kepada mereka, maka orang-orang

---

<sup>13</sup> Lucy Gill, *How to Work with Just about Anyone: A 3-Step Solution for Getting Difficult People to Change* (New York: Simon & Schuster, 2001).

<sup>14</sup> S. Offer and C. S. Fischer, "Difficult People: Who Is Perceived to Be Demanding in Personal Networks and Why Are They There?," *American Sociological Review* 83, no. 1 (2017): 111-4.

sulit tersebut akan merasa diterima dan dihargai. Perasaan diterima dan dihargai yang mungkin tidak mereka dapatkan dari orang lain sangat dibutuhkan oleh orang-orang sulit.

Seorang gembala jemaat harus bisa menemukan hal-hal yang positif dalam diri orang-orang yang sulit dan mengkomunikasikannya kepada mereka. Ketika diberitahu kelebihan dan kekuatan yang mereka miliki, mereka akan merasa dihargai. 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 maka lambat laun orang-orang sulit akan mudah untuk ditolong menjadi pribadi yang berbeda.

Sebagai wujud kita memberi nilai positif terhadap kekuatan yang dimiliki orang-orang sulit, maka 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, apabila kita langsung merespon secara negatif terhadap apa yang diucapkan dan dilakukan oleh orang-orang yang sulit, maka kita akan mengalami resistensi ketika kita akan memberi nasihat atau masukan kepada mereka. Jadi memberi dukungan adalah unsur yang sangat penting dalam proses pendampingan pastoral bagi orang-orang sulit di gereja.

Dalam pelayanan pendampingan pastoral, melihat sisi yang positif dalam diri orang-orang sulit adalah suatu keharusan dan penting. Namun demikian, kita tetap harus ingat bahwa mereka tetap memiliki sisi negatif. Kita harus menyadari dan berhati-hati bahwa kita sedang menghadapi orang yang sulit. Ini juga adalah bagian dari menerima mereka apa adanya. Ketika kita hanya fokus pada sisi positif dan

mengabaikan sisi negatif atau hanya memperhatikan kekuatan tetapi melupakan kelemahan mereka, kita akan kehilangan fokus utama tujuan kita melakukan pelayanan pendampingan pastoral 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-orang yang sulit, maka akan membuat kita selalu berhati-hati agar tidak terlena dan akhirnya melupakan “bahaya” yang bisa ditimbulkan oleh orang tersebut. Jika kita terlena, pelayanan pendampingan pastoral yang kita lakukan akan gagal sehingga kita akan mengalami kesulitan untuk menolong orang yang sulit tersebut.

Kita harus tetap tenang ketika berhadapan dengan orang-orang sulit. Pada waktu kita diserang oleh mereka, sebagai manusia kita akan cenderung bersikap defensif. Kita boleh mempertahankan diri tetapi harus tetap tenang. Kita harus dapat mengontrol emosi kita. Ketika merespon serangan mereka, kita harus dapat menjaga ucapan supaya tidak semakin menyulut emosi mereka dan memperbesar masalah sehingga semakin sulit untuk dikendalikan. Firman Tuhan mengatakan “Jawaban yang lemah lembut meredakan kegeraman, tetapi perkataan yang pedas membangkitkan marah”<sup>15</sup>. Kita harus mengeluarkan perkataan yang menyejukkan sehingga kita dapat menguasai keadaan.

Sebagai gembala bagi domba-domba yang sulit, seorang hamba Tuhan harus memiliki penguasaan diri yang merupakan salah satu dari buah roh Kudus.<sup>16</sup> Penguasaan diri sangat penting untuk menghadapi orang-orang sulit. Ketenangan kita berpengaruh pada emosi mereka. Emosi mereka yang meledak-ledak akan menurun sehingga menjadi lebih tenang karena kita tenang. Dengan terciptanya emosi yang stabil akan membuat mereka lebih mudah menerima masukan yang kita berikan.

Sebagai manusia, seorang gembala jemaat seringkali bisa kecewa, kesal, serta jengkel kepada domba-domba yang nakal. Ini adalah bagian dari keangkuhan diri manusia. Dalam melakukan pelayanan pendampingan pastoral bagi orang-orang

---

<sup>15</sup> Amsal 15: 1

<sup>16</sup> Galatia 5:22-23.

sulit di gereja, kita sebagai Hamba Tuhan harus membuang keangkuhan kita. Ketika kita berhadapan dengan orang-orang sulit, kita harus menunjukkan kelemahan-lembutan kepada mereka. Sikap demikian akan membuat mereka akan merasa “malu” akan dirinya. Dengan demikian kita akan lebih menolong mereka untuk berubah.

### ***c. Memahami Latar Belakang dan Luka Mereka***

Pelayan pendampingan pastoral bagi orang-orang sulit di gereja perlu benar-benar memahami latar belakang kehidupan orang sulit yang mereka layani. Hal tersebut diperlukan dalam upaya untuk menolong mereka. Kita harus melihat latar belakang keluarga, suku dan budaya mereka karena secara langsung atau tidak langsung membentuk kepribadiannya menjadi orang-orang yang sulit. Dengan memahami latar belakang mereka, kita akan lebih mudah mengerti penyebab seseorang menjadi pribadi yang sulit.<sup>17</sup> Ketika kita dapat mengerti mereka maka akan lebih mudah bagi kita untuk menolong orang-orang yang sulit.

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

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

---

<sup>17</sup> Offer and Fischer, “Difficult People: Who is Perceived to be Demanding in Personal Networks and Why Are They There?” 111-42.

Sebagai gembala jemaat yang melayani pelayanan pendampingan pastoral bagi orang-orang sulit, kita juga harus belajar memahami “luka” yang dimiliki oleh domba-domba kita di gereja.<sup>18</sup> Untuk membantu orang-orang yang sulit agar mereka dapat berubah maka kita harus mengingat kemungkinan mereka pernah atau sedang “terluka” oleh pengalaman-pengalaman hidup yang menyakitkan. Mereka mungkin “terluka” karena trauma masa kecil dalam keluarga yang disebabkan oleh 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 maka kita perlu berhati-hati dalam mendekati orang-orang yang sulit. Kita harus mendekati mereka sebagai pribadi-pribadi yang “terluka” dan sangat rapuh sehingga mudah tersinggung dengan kata-kata, perilaku dan sikap kita. Apabila mereka tersinggung, kita akan sulit 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. Dengan demikian kita akan lebih mudah mendekati dan menolong mereka agar dapat diarahkan untuk menuju pemulihan.

Dalam pelayanan pendampingan pastoral bagi orang-orang yang “terluka”, kita harus menunjukkan kemurahan hati. Kemurahan hati berarti tidak terlalu cepat untuk menghakimi. Dengan kemurahan hati kita mau memahami kondisi yang dialami oleh orang-orang yang sulit. Kemurahan hati yang kita berikan bagaikan air yang 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, perempuan ini mau ditolong oleh Tuhan Yesus, sehingga ia mengalami pemulihan

---

<sup>18</sup> Klän, “He Heals the Brokenhearted and Binds up Their Wounds’ (Ps 147:3): Perspectives on Pastoral Care.”

dan hidupnya dipakai untuk memuliakan Tuhan.<sup>19</sup> Dengan menunjukkan kemurahan hati kepada mereka kita seakan membalut luka-luka yang dialami oleh orang-orang sulit. Hal ini akan membuat mereka perlahan-lahan namun pasti akan mengalami pemulihan sehingga mereka akan menjadi pribadi yang berbeda dari sebelumnya.

#### ***d. Mengidentifikasi Keinginan dan Harapan Mereka***

Tidak ada seorangpun yang ingin menjadi pribadi sulit. Selalu ada alasan mendasar yang memotivasi mereka untuk bersikap dan bertindak menjadi orang-orang yang sulit. Kadang seseorang menjadi pribadi yang sulit karena keinginan dan harapannya tidak terpenuhi.<sup>20</sup> Oleh sebab itu, dalam pelayanan pastoral bagi orang-orang yang sulit, sebagai gembala jemaat, kita perlu mencari tahu keinginan dan harapan mereka yang tidak terpenuhi yang membuat mereka kecewa dan marah yang akhirnya membentuk mereka menjadi pribadi-pribadi sulit di gereja.

Seringkali mereka menjadi pribadi yang sulit sebagai bentuk protes dan ketidakpuasan karena keinginan dan harapan mereka tidak terpenuhi. Untuk mengetahui harapan dan keinginan mereka, kita perlu mengajak mereka untuk bertemu dan berbicara dari hati ke hati. Dalam pertemuan tersebut kita menanyakan dan mencari tahu apa sebenarnya harapan dan keinginan mereka yang tidak terpenuhi sehingga membuat mereka marah, yang pada akhirnya membentuk mereka menjadi orang-orang yang sulit. Kita juga perlu mencari tahu apa penyebab keinginan dan harapan mereka tidak terpenuhi. Selain itu, kita juga perlu mengetahui siapa yang menghalangi terpenuhinya keinginan dan harapan mereka.

Setelah kita benar-benar memahami apa yang telah terjadi, kita perlu bersama-sama mencari solusi terbaik untuk masalah yang dialami oleh orang-orang sulit tersebut. Kita perlu mencari upaya untuk membantu memenuhi harapan dan keinginan mereka sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip kebenaran Firman Tuhan. Apabila ada harapan dan keinginan yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip Firman Tuhan, maka kita tidak boleh kompromi. Kita harus tetap mempertahankan prinsip-prinsip kebenaran Firman Tuhan dan perlu menjelaskan

---

<sup>19</sup> Yohanes 4:1-42

<sup>20</sup> Bolman and Gallos, "Leading Difficult People." 1-3.

kepada mereka dengan baik dan sabar agar 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 maka mereka tidak akan bersikeras supaya keinginan dan harapannya dipenuhi. Kesadaran ini akan membuat mereka tidak lagi menjadi pribadi-pribadi yang sulit di gereja.

Ketika dalam pelayanan pendampingan pastoral kita mendapatkan informasi bahwa ada orang-orang tertentu yang menghalangi terpenuhinya keinginan dan harapan mereka, kita perlu menemui orang-orang tersebut untuk mengklarifikasi apa yang menyebabkan mereka tidak setuju dengan keinginan dan harapan dari orang-orang sulit tersebut. Setelah mengetahui penyebabnya secara jelas, kita perlu mempertemukan kedua belak pihak untuk dicarikan solusinya bersama-sama. Dalam tahap ini kita perlu melibatkan orang ketiga yang memiliki pengalaman untuk menolong kita dalam menghadapi orang-orang yang sulit.<sup>21</sup> Dengan demikian, keinginan dan harap orang-orang 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 DAN REKOMENDASI**

Menghadapi orang-orang yang sulit dalam gereja tidaklah mudah. Ini adalah tantangan bagi gereja, khususnya bagi para gembala jemaat. Gereja tidak boleh putus asa sehingga mengabaikan dan memusuhi mereka. Gereja harus menggembalakan mereka. Gereja memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan pendampingan pastoral yang memadai orang-orang yang sulit di gereja. Apabila orang-orang sulit di gereja tidak ditolong, mereka akan dapat menjadi “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-hamba Tuhan yang juga adalah gembala-gembala jemaat sebagai

---

<sup>21</sup> Ibid.

ujung tombak dalam pelayanan pendampingan pastoral harus terlebih dahulu mengenal tipe-tipe orang sulit yang sedang mereka hadapi. Dengan mengetahui tipe-tipe orang sulit yang sedang dihadapi, maka akan membantu para gembala jemaat untuk mengalkulasi 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 pendampingan pastoral yang harus diaplikasikan dalam menghadapi orang-orang sulit. Prinsip-prinsip ini tidak boleh diabaikan oleh para gembala saat memberikan pelayanan pendampingan pastoral bagi pribadi-pribadi yang sulit di gereja. Para gembala jemaat dalam pelayanan pendampingan pastoral bagi orang-orang yang sulit, harus pertama-tama siap dan menerima keberadaan mereka di gereja. Dengan kesiapan diri maka para gembala tidak terkejut ketika berhadapan dengan orang-orang sulit di gereja. Melalui sikap menerima keberadaan orang-orang sulit, maka para gembala jemaat akan membuka jalan bagi terciptanya pelayanan pendampingan 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 hal baik dalam diri orang-orang sulit. Ketika para gembala jemaat menemukan kekuatan dari orang-orang yang sulit, hal itu harus dikomunikasikan kepada mereka. Pendekatan ini akan membuat orang-orang yang sulit merasa dihargai sehingga akan tercipta kepercayaan (*trust*) dalam diri orang-orang sulit terhadap gembalanya yang melakukan pelayanan pendampingan pastoral. Adanya kepercayaan (*trust*) akan memperlancar proses pelayanan pendampingan pastoral menuju pemulihan bagi pribadi-pribadi yang sulit.

Dalam pelayanan pendampingan pastoral bagi orang-orang sulit dari gereja, para gembala juga harus mau mengerti latar belakang dan “luka” yang dimiliki oleh mereka. Ini adalah wujud dari empati dan kemurahan hati yang harus ditunjukkan oleh para gembala dalam menghadapi orang-orang yang sulit di gereja. Ketika para gembala mengerti latar belakang dan luka yang dimiliki oleh orang-orang sulit, maka para gembala jemaat tidak akan gegabah dalam menghadapi orang-orang sulit

agar kondisi mereka tidak menjadi semakin parah. Dengan memahami latar belakang dan “luka” mereka, maka dalam pelayanan pendampingan pastoral, para gembala akan dapat fokus kepada area-area yang perlu untuk dipulihkan. Pendekatan ini akan membuat pelayanan pendampingan pastoral menjadi semakin kodusif dan efektif.

Selain itu, para gembala jemaat, dalam pelayanan pendampingan pastoral, juga harus menemukan keinginan dan harapan yang tidak terpenuhi yang menyebabkan mereka marah dan membuat mereka menjadi pribadi yang sulit. Dengan penemuan ini kita berupaya untuk memenuhi keinginan dan harapan mereka apabila 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.

Satu hal yang tidak boleh dilupakan selain prinsip-prinsip diatas adalah doa.<sup>22</sup> Doa sangat berkuasa untuk mengubah hati orang-orang yang sulit.<sup>23</sup> Oleh sebab itu, sebagai gembala jemaat, kita harus selalu berdoa bukan hanya untuk domba-domba yang baik saja tetapi juga bagi domba-domba yang sulit di gereja. Memang pelayanan pendampingan pastoral bagi orang-orang sulit membutuhkan pengorbanan waktu, tenaga, pikiran serta harga diri dari para gembala jemaat.<sup>24</sup> Tapi 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 didalam gereja yang Tuhan percayakan kepada kita.

---

<sup>22</sup> Coles, “Priestly Prayer and Pastoral Ministry.” 22-9.

<sup>23</sup> Yakobus 5:16

<sup>24</sup> D. J. Louw, “Compassion Fatigue: Spiritual Exhaustion And The Cost of Caring In The Pastoral Ministry. Towards A ‘Pastoral Diagnosis’ In Caregiving,” *HTS Theologiese Studies/Theological Studies* 71, no. 2 (2015).

## DAFTAR PUSTAKA

- Bolman, L. G., and J. V. Gallos. "Leading Difficult People." *The Department Chair* 26, no. 4 (2016): 1-3.
- Coles, R. "Priestly Prayer and Pastoral Ministry." *Theology* 122, no. 1 (2018): 22-9.
- Dayringer, R. "The Image of God in Pastoral Counseling." *Journal of Religion and Health* 51, no. 1 (2011): 49-56.
- Donna, Meredith. "Dealing with Difficult People." *Pathology - Journal of the RCPA* 47 (2015).
- Gill, Lucy. *How to Work with Just about Anyone: A 3-Step Solution for Getting Difficult People to Change*. New York: Simon & Schuster, 2001.
- Hembree, P. A. "Working With Difficult People." *AORN* 90, no. 1 (2009): 137-8.
- 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, no. 4 (2018).
- Louw, D. J. "Compassion Fatigue: Spiritual Exhaustion And The Cost of Caring In The Pastoral Ministry. Towards A 'Pastoral Diagnosis' In Caregiving." *HTS Teologiese Studies/Theological Studies* 71, no. 2 (2015).
- Miller, Brian. *Pastoral Leadership Problems in Small, Established Churches of under 100 People*. Virginia: Liberty Theological Seminary, 2007.
- Offer, S., and C. S. Fischer. "Difficult People: Who Is Perceived to Be Demanding in Personal Networks and Why Are They There?" *American Sociological Review* 83, no. 1 (2017): 111-4.