Merpati yang Bijak dan Ular yang Lugu?

Cara Menangani Penyelesaian Konflik yang Lebih Baik

Dr. Kelly O'Donnell

Edisi Januari 2007 - *Evangelical Missions Quarterly* (Triwulan Misi Injili), Vol. 43, hal. 40-49

Waduh, gawat! Secara tidak terduga, tiba-tiba sebuah lembaga pelayanan yang cukup bergengsi ramai-ramai ditinggalkan oleh para staf pekerjanya. Sebagian yang berhenti adalah orang-orang yang cukup baik, dan ada juga orang-orang baik yang tetap bertahan. Banyak di antaranya kecewa berat. Sebagian memilih pihak organisasi, dan sebagian lagi berpihak kepada staf yang berhenti. Ada yang berkata staf yang berhenti kurang bisa menundukkan diri dan mungkin memang kurang cocok untuk pelayanan tsb. Yang lain berkata bahwa lembaga tersebut kurang jeli dalam menangani aspek-aspek individual dan organisasi yang seharusnya perlu diperhatikan. Di sisi lain ada juga teman-teman yang bersikap netral, tetapi mereka bingung juga. Pimpinan organisasi ingin tetap melanjutkan pelayanan, tetapi tidak mengerti juga apa yang sesungguhnya telah terjadi. Pada intinya, lembaga tersebut memang belum menetapkan kebijakan tertulis tentang bagaimana menangani keluhan, kasus pemecatan atau pun tindakan disiplin. Belum ada forum diskusi yang terbuka untuk bersama-sama membicarakan masalah-masalah individual maupun hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan. Apabila orang keluar dari pelayanan tidak pernah juga diadakan wawancara akhir dengan staf yang bersangkutan. Tidak pernah dilakukan peninjauan ulang secara *fair* (adil) mengenai pekerjaan yang dilakukan. Beberapa orang yang bermaksud baik meminta dengan sangat supaya dilakukan rekonsiliasi (rujuk) saja untuk menyelesaikan persoalan. Singkatnya, ada hal-hal yang kurang ditangani dengan baik, tetapi tampaknya belum ada juga orang yang mampu atau pun mau untuk berbuat sesuatu. Lalu, dalam bulan-bulan yang berikutnya "racun" kepahitan semakin banyak memakan korban seperti virus yang menyebar ke mana-mana, karena tidak ditanganinya keretakan dalam hubungan dan terjadinya hal-hal yang menyulitkan pelayanan. Waduh, gawat!

[Topik diskusi No. 1: Sekalipun sudah ditetapkan prosedur-prosedur organisasi yang cukup baik, kekacauan masih dapat terjadi juga. Dengan ditetapkannya prosedur-prosedur organisasi dan nilai-nilai kristiani yang disepakati bersama, apakah hal tersebut akan selalu berfungsi sebagai faktor pelindung – terutama di mana jelas telah terjadi "kegagalan fungsional" (*dysfunction*)?]

Berapa banyakkah konflik dalam hubungan yang Anda alami dalam beberapa tahun terakhir? Berapa banyakkah waktu, tenaga dan ketenangan tidur yang telah tercuri dari kehidupan Anda gara-gara konflik tersebut? Boleh dikatakan, kesibukan untuk mengatasi bermacam-macam konflik telah menyita sekitar 10% dari waktu kerja saya, dan hal itu merupakan "uraian tugas" (*job description*) yang tidak resmi dari pekerjaan saya. Saya kira demikian juga halnya dengan sebagian besar Anda. Penelitian menunjukkan apa yang telah kita ketahui dari pengalaman pahit: percekcokan dengan rekan sekerja menimbulkan stres bagi semua (Gish, 1983; Carder, 1999). Betul, terkadang konflik dapat memicu pertumbuhan rohani dan justru menghasilkan hubungan yang semakin erat, tetapi tidak selalu.

Dalam artikel ini saya akan membahas dua aspek yang penting dalam menangani penyelesaian konflik di lingkungan misi Kristiani. Yang pertama adalah peran *disfungsi* manusiawi (masalah-masalah yang diakibatkan oleh kelemahan serta kesalahan ”fatal”). Yang kedua adalah peran *disiplin* yang Alkitabiah (tindakan koreksi yang diperlukan untuk membantu proses pemulihan individu maupun organisasi yang bersangkutan). Untuk dapat menyelesaikan konflik dengan lebih baik penting sekali agar kita meningkatkan kemampuan atau kemahiran kita dalam kedua aspek tadi. Ada banyak individu maupun organisasi yang dalam jangka panjang akhirnya justru menghasilkan dampak negatif atas orang-orang lain – dan bahkan juga atas masyarakat pada umumnya. Nah, bagaimanakah kita dapat membantu mereka? Dan bantuan serta disiplin apakah yang kiranya cocok bagi mereka? Saya ingin melihat secara realistis ”kenyataan yang sesungguhnya” mengenai hubungan antar manusia yang terdapat di kalangan misi pada umumnya, supaya kita dapat belajar sesuatu dari berbagai ”kebekuan” dan pergumulan yang dihadapi. Tujuan saya bukanlah untuk menuding siapa pun, tetapi saya ingin kita meningkatkan kemampuan untuk bangkit kembali dan memulihkan hubungan-hubungan yang sempat terluka di antara kita.

[Topik diskusi No. 2: Untuk memperhatikan ”kenyataan yang sebenarnya” mengenai hubungan-hubungan yang berlangsung antara kita, cara-cara apakah yang sudah ditetapkan dalam kelompok/organisasi kita yang dapat membantu dalam hal ini? Ada pepatah bangsa Uzbek/Rusia yang berkata, ”Kebenaran yang pahit lebih baik daripada dusta yang manis.” Benarkah hal itu?]

”Disfungsional” adalah sebuah deskripsi yang baik. Jika diterapkan dengan tepat, istilah itu dapat membantu kita untuk mengerti pribadi-pribadi serta organisasi secara lebih baik. Yang saya maksudkan dengan istilah ”disfungsional” adalah pola-pola hubungan yang sering terjadi antara sesama yang berakibat negatif atau mengandung *toksin* (”biang racun”). Hal itu terlihat misalnya dari sikap pimpinan yang otoriter, komunikasi yang serba tertutup/rahasia, sistem kontrol yang ketat, dan tak adanya keberanian untuk mengakui/menerima secara jujur apa yang sesungguhnya sedang terjadi (lihat Tabel 1). Disfungsi demikian menjadi semakin rumit apabila tak ada seorang pun yang dapat mendeteksinya, yaitu manakala disfungsi itu sudah menjadi bagian dari perilaku fungsional yang normal, atau apabila tak ada orang yang bersedia atau mampu berbuat sesuatu untuk mengubahnya. Masalah menjadi lebih rumit lagi karena beraneka ragamnya cara-cara kita ketika mencoba untuk ”menyelesaikan konflik”. Karena sesungguhnya kita datang dari latar belakang budaya, teologia, usia dan organisasi yang berbeda-beda (misalnya, bagaimana kita harus ”tetap bersikap sopan” ketika mengemukakan hal-hal yang menjadi pokok permasalahan; bagaimana terus terangnya kita dan seberapa jauh emosi kita ikut berperan ketika menyampaikan hal-hal yang dipersoalkan).

[Topik diskusi No. 3: Apakah perilaku lainnya yang mengindikasikan adanya disfungsi? (contoh: kebiasaan berdusta, balas dendam, melecehkan seseorang)]

Tabel 1. Tanda-tanda Adanya Disfungsi dalam Organisasi (menurut penelitian Hay, 2004; Aterburn & Felton, 1998).

- Kepemimpinan dan manajemen buruk terlihat dari hal-hal yang berikut:
Sistem kontrol yang terlalu ketat, dirahasiakannya informasi tertentu, hubungan yang kaku, *legalisme* (terlalu berpegang kepada peraturan), tidak memberi kesempatan untuk bertanya, cepat-cepat menjatuhkan hukuman, menuding orang lain, tidak jujur mengakui masalah yang dihadapi, mati-matian menjaga citra organisasi/perusahaan, mementingkan pengucuran dana kepada organisasi, kurangnya akuntibilitas (pertanggungan jawab), pejabat yang berpengaruh namun memiliki karakter yang tidak terpuji, kecenderungan memanjakan diri, latar belakang kegagalan, atau sulit meninggalkan kebiasaan; reputasi yang kurang baik dalam menjaga dan mempertahankan pegawai/ hubungan-hubungan.
- Staf pekerja kurang puas dan tidak bersemangat, terlihat dari yang berikut:
Orang-orang merasa dirinya tidak diperlukan karena dengan begitu mudahnya dicopot dan digantikan oleh orang lain, kurangnya keseimbangan antara pekerjaan/ kehidupan, kurangnya kesempatan untuk belajar dan mengembangkan diri, tidak dapat berbicara secara terbuka mengenai ”kenyataan” yang dihadapi, dilarang mengungkapkan perasaan kecuali yang bersifat positif, tidak boleh melakukan kesalahan sedikit pun, tidak melakukan hal-hal yang di luar bidang ”tugas”, sulit untuk menaruh kepercayaan pada seseorang, tidak diberi kebebasan untuk melakukan kesalahan.

Distorsi dan Kejelian

Ketika menghadapi hubungan antar sesama yang tegang, umumnya kita bersikap bahwa yang 100 persen atau sebagian besar benar adalah diri kita, sedangkan pihak yang lain kita anggap sama sekali atau hampir 100 persen salah. Sahabat karib pun akhirnya bisa berubah menjadi *musuh*. Pemimpin bisa berubah menjadi *orang yang harus dihindari.* Organisasi bisa berubah menjadi *momok* yang menakutkan. Kita sering menganggap orang-orang yang berbeda dengan kita sebagai manusia ”disfungsional”. Memang hal demikian dianggap normal, tetapi sebenarnya sikap itu sendiri menunjukkan disfungsi pada diri kita! Sebaiknya kita menjadi pengikut-pengikut Yesus yang lebih menekankan *kasih karunia*, dan jangan terlalu mudah menghakimi orang lain. Siapakah kita, sehingga berani meminta api dari surga supaya menyambar saudara-saudara kita yang seiman? Itulah yang pernah menjadi niat Yohanes dan Yakobus terhadap penduduk kota tertentu yang menolak rombongan para rasul (Luk. 9:54)! Sebagaimana pemazmur berkata, ”*Jika Engkau, ya TUHAN, mengingat-ingat kesalahan-kesalahan, Tuhan, siapakah yang dapat tahan?*” (Mazmur 130:3) Paulus pun berkata, ”*Siapakah kamu, sehingga kamu menghakimi hamba orang lain? Entahkah ia berdiri, entahkah ia jatuh, itu adalah urusan tuannya sendiri*” (Roma 14:4). Konflik adalah sebuah proses yang terjadi dari dua arah yang saling berlawanan, dan biasanya tidak bersifat searah saja. Aduh, kasihani kami Tuhan, karena kami semua adalah orang berdosa. Semua kita lemah dan tidak luput dari kesalahan.

Tetapi, tunggu dulu! Semestinya kita juga memikirkan sisi lain dari segala kelainan yang kita lihat. Janganlah kita menutup mata terhadap hal-hal yang jelas-jelas adalah *disfungsi*, lalu berdalih bahwa penyimpangan itu hanyalah suatu ”perbedaan sudut pandang”.

Memang, janganlah kita terlalu membesar-besarkan persoalan seperti kata pepatah bahasa Inggris, ”*make a mountain out of a molehill*”, yaitu membuat gundukan tanah menjadi seperti sebuah gunung yang besar. Tetapi jangan pula sebaliknya kita mengecilkan persoalan, ”*make a molehill out of a mountain*,” yaitu membuat gunung yang besar tampak seperti gundukan tanah yang biasa. Yang penting kita perlu tahu siapa yang memiliki gambaran yang paling jelas, atau setidaknya gambaran yang lebih jelas mengenai gunung atau gundukan masalah yang dihadapi. Juga menjadi lebih sulit jika persoalannya tidak hitam putih. Kata Amsal: ”*Segala jalan orang adalah bersih menurut pandangannya sendiri, tetapi TUHAN-lah yang menguji hati*” (16:2; 21:2). Dan juga: ”*Pembicara pertama dalam suatu pertikaian nampaknya benar, lalu datanglah orang lain dan menyelidiki perkaranya*” (18:17).

Sesungguhnya ada banyak contoh Alkitab di mana orang menemukan dosa, yang mengharuskan umat Kristen untuk menerapkan disiplin tertentu (Matius 18:17; 1Korintus 5:11; 2Tesalonika 3:6, 14). Penulis Ken Williams menulis sebagai berikut dalam bukunya, *Sharpening Your Interpersonal Skills* (Menajamkan Kemahiran Anda dalam Hubungan Interpersonal): ”Dalam beberapa kasus Alkitab mengajarkan bahwa hubungan kita dengan orang lain harus mengalah terhadap permasalahan yang harus dituntaskan (artinya, kalah penting dibandingkan dengan hal itu). Kita harus mengetahui kapan saatnya permasalahan yang terjadi harus diutamakan, sekalipun pada akhirnya hubungan dengan orang lain itu menjadi kurang baik atau bahkan terputus” (2002, hal. 114). Demikian tulis Cloud dan Townsend dalam buku *Safe People* (Orang-orang yang Dapat Dipercayai): ”Kadang-kadang hubungan menjadi retak, dan hal itu merupakan suatu kenyataan yang memang kurang enak. Tuhan sebenarnya tidak menghendaki hal itu (2 Petrus 3:9), begitu juga kita. Tetapi pada kenyataannya, hubungan-hubungan tertentu memang tidak mungkin dipertahankan lagi, apabila pihak mereka menolak untuk berubah dan melakukan rekonsiliasi (rujuk)” (1995, hal. 197).

Masalahnya bertambah rumit apabila belum ditetapkan struktur pertanggungan jawab yang baik, atau apabila individu atau organisasi yang bersangkutan belum mempunyai pola kebiasaan tertentu yang dapat digugat, di mana kita dapat menuntut mereka untuk berubah, dan perubahannya pun dapat dibuktikan. Di sini yang saya bicarakan bukanlah bagaimana mengatasi keadaan di mana orang sekadar beda pendapat (syukurlah, pada umumnya hanya begitu), tetapi di mana benar-benar ada disfungsi yang signifikan dalam individu atau pun organisasi yang bersangkutan. Dengan kata lain, entah disadari atau tidak dan entah berani diakui atau tidak, organisasi dan individu masing-masing membawa dampak negatif yang mengakibatkan ”efek keracunan/ kepahitan” pada orang-orang lain. Memang kita harus cukup jeli secara rohani, memerlukan banyak ”pengalaman di lapangan”, dan benar-benar menguasai manajemen perilaku sosial seperti sistem-sistem, pola pemulihan, serta kelainan-kelainan patologis, serta memiliki dasar yang kuat dalam pemahaman Alkitab mengenai proses penyelesaian konflik. Kalau tidak, pada akhirnya secara ironis kita malahan menjadi ”seperti merpati yang bijak” ketika berurusan dengan orang-orang yang tampaknya ”seperti ular yang lugu (naif)”. (Seharusnya kita ”seperti ular yang cerdik dan seperti merpati yang bijak”, bukan sebaliknya!) Kebenaran yang tidak berlandaskan kasih karunia mungkin bisa bersifat kejam, tetapi sebaliknya kasih karunia tanpa dilandasi kebenaran bisa berakibat fatal.

Sedihnya, seringkali kita gagal mendeteksi disfungsi tsb. Beginilah yang terjadi:

- Apabila ada suatu disfungsi, tindakannya yang pertama adalah bersembunyi. ”Jangan tanya mengenai masalah, jangan bicara mengenai masalah” merupakan peraturan tak tertulis yang mendasar dan berlaku pada umumnya.
- Jika cara ”bersembunyi” itu tidak berhasil, maka cara kedua adalah berusaha mengecilkan masalahnya dengan meremehkan dampak negatifnya, lalu berdalih bahwa kelompok/orang tersebut sedang melakukan penyesuaian diri. Atau bisa saja pembicaraan dialihkan kepada hal lain. Di sini orang lebih mementingkan persatuan/keseragaman dalam hubungan ketimbang menjaga hubungan yang baik dan benar.
- Jika cara itu tidak berhasil, maka cara ketiga adalah mengakui secara agak tersamar bahwa memang ”ada hal yang kurang beres”, yang mungkin disebabkan oleh perbedaan pandangan dan pilihan yang disukai. Tidak ada yang mengakui masalah yang sebenarnya, dan tidak banyak yang dilakukan untuk menangani masalah tersebut.
- Jika cara itu tidak berhasil juga, maka cara keempat (yang mungkin dipakai bersamaan dengan ketiga cara yang terdahulu) adalah untuk menyerang dan melecehkan orang-orang yang menunjukkan kesalahannya, tanpa melihat ketulusan hati mereka dalam upaya tersebut. Seringkali para pemimpin/ konsultan membuat kesalahan ketika mencoba membantu, karena terlalu membanggakan kemampuan mereka sendiri untuk memahami disfungsi dan menghadapinya. Nyatanya, dalam proses tersebut mereka sering juga menjadi korban dan terluka.

[Topik diskusi no. 4: Dengan cara-cara lain manakah kita juga dapat menjadi korban dan teperdaya? Bagaimana kita juga bisa membohongi diri sendiri?]

Sumber-sumber Daya yang Dapat Membantu

Sesungguhnya ada cukup banyak bahan yang bagus untuk membantu menyelesaikan perselisihan. Tetapi bahan-bahan itu pada umumnya berasumi bahwa individu maupun organisasi yang bersangkutan sudah pasti bermain dengan baik (*fair*) dan seakan-akan tidak ada disfungsi yang signifikan dalam individu/ organisasi tersebut. Orang-orang yang ingin membantu dan para mediator biasanya ingin bersikap netral dan membantu kedua pihak supaya ”setuju untuk tidak harus sependapat”. Seolah-olah pihak lawan cukup dapat dipercayai, juga mencoba menjaga kesatuan dan persatuan, berusaha untuk saling mengerti, mencapai solusi yang bersifat ”*win-win*” (kedua pihak menang), dan sebagainya. Semua ini biasanya memang dapat diterima oleh akal. Tetapi ada kalanya pola pendekatan ini kurang memadai, karena seringkali yang diperlukan adalah justru tindakan konfrontasi dan disiplin. Inilah cinta kasih yang menolak untuk berkompromi dan menuntut adanya suatu pertobatan dan perubahan sikap yang sungguh-sungguh. Kalau tidak, orang-orang yang sebenarnya tidak bersalah akan dirugikan, baik sekarang maupun di kemudian hari. Dan keadilan pun tidak pernah tercapai. Komentar Robert Schreiter yang cukup menggugah mengenai perlunya rekonsiliasi sosial sesungguhnya juga berlaku pada tingkatan interpersonal (hubungan pribadi).

Mengatakan yang benar, berjuang untuk keadilan dan berupaya saling memaafkan: inilah tiga dimensi sentral dalam proses rekonsiliasi di tingkatan sosial. Setahu saya, dalam segala situasi ketiga hal tersebut tidak pernah terjadi pada *level playing field* (lapangan permainan yang tidak miring sebelah) sekalipun. Karena sudah sering terjadi tindakan-

tindakan penjajahan, kekerasan dan bahkan perang, masyarakat cenderung untuk tidak bicara jujur, bersikap kurang adil dan bahkan tidak ada niat baik dari segala pihak. Begitu juga, proses-proses sebagian besar berjalan secara tidak tertib. Dan tindakannya tidak pernah tuntas. Sesungguhnya, menurut pengalaman kami, proses-proses itu sering putus di tengah jalan, kadang-kadang diakhiri secara prematur, atau di"bajak" oleh pihak-pihak yang berkuasa ... Akhirnya kita seringkali menerima saja solusi-solusi yang sebenarnya masih "setengah matang", "setengah benar" dan bersifat kompromi. (Schreiter, 2005, hal. 4).

Kalau begitu, bagaimana caranya untuk meningkatkan kemahiran kita dalam menangani konflik? Pertama-tama, saya sangat merekomendasikan kursus "Tajamkan Kemahiran Anda di Bidang Interpersonal" yang berlangsung selama seminggu. Kursus ini sesungguhnya disusun sedemikian rupa untuk membantu kita menerapkan prinsip-prinsip Alkitab untuk mencegah timbulnya salah satu atau sejumlah permasalahan yang lazim terjadi dan menyelesaikan beberapa di antaranya. Apabila ada disfungsi yang cukup signifikan, saya menganjurkan untuk memakai pendekatan-pendekatan yang lain pula, seperti diuraikan di Tabel No. 2. Harap pelajari tabel itu dengan seksama! Jangan lupa juga untuk mempelajari dan mempertimbangkan sumber-sumber daya utama yang tercantum di halaman-halaman paling belakang artikel ini.

Kedua, saya ingin menganjurkan agar organisasi kita mulai menyusun pedoman-pedoman tertulis yang jelas untuk penanganan konflik. Pastikan juga untuk mencantumkan pentingnya pemulihan dan disiplin Alkitabiah, demikian juga mencakup hal-hal yang berkenaan dengan keadilan. Jangan hanya memikirkan bagaimana konflik diselesaikan dengan pola rekonsiliasi (harap melihat pedoman/"sarana" yang dianjurkan oleh Gardner di bawah ini). Harap dicatat bahwa tanpa adanya petunjuk-petunjuk yang jelas atau lengkap, pada akhirnya kita sendiri yang sering akan membuat ketentuan-ketentuan itu, dan umumnya ketentuan-ketentuan itu menguntungkan diri kita sendiri, bukannya bersifat tidak berat sebelah dan berpihak kepada kepentingan orang lain. Pedoman organisasi kita harus juga berfungsi baik apabila terjadi situasi konflik/disiplin yang bersifat ambigu (rancu) dan/atau di mana terdapat unsur-unsur kepahitan/keracunan. Dokumen-dokumen intern organisasi tertentu mungkin dapat membantu dalam hal ini. Salah satu contoh adalah pasal-pasal anggaran rumah tangga (ART) Sidang Jemaat Pentakosta Kanada (info@paoc.org; Pasal 10.6 dan 10.7 ART). Contoh lain adalah Pedoman Rekonsiliasi dan Penegakan Keadilan yang dibuat oleh organisasi *Youth With A Mission* (www.ywam.org).

Ketiga, saya menganjurkan agar organisasi-organisasi misi menerbitkan pedoman yang jelas mengenai penanganan keluhan dan pelapor-pelapor yang "membunyikan peluit" (prosedur yang disepakati bersama mengenai cara yang harus ditempuh untuk mengemukakan masalah-masalah serius dalam organisasi). Pedoman tersebut merupakan bagian penting dari pola manajemen yang baik, dan harus melengkapi pedoman-pedoman yang sudah ada mengenai penyelesaian konflik. Harap juga mempertimbangkan bahan yang sangat membantu dari "*People in Aid*" di Inggris, misalnya. Terutama dokumen kecil mengenai "kumpulan kebijakan" yang membahas bagaimana kita harus melaporkan sesuatu yang mungkin kurang becus dalam organisasi (www.peopleinaid.org). Juga perhatikan penjelasan mendetil mengenai pendekatan perantara yang ditempuh oleh kelompok konsultan "*Peacemakers*" (Juru Damai) (www.hispeace.org). Adanya pedoman-pedoman seperti itu sesuai dengan himbauan Charles Handy, supaya ada

manajemen yang baik, seperti ditulisnya dalam *Understanding Voluntary Organisations* (Memahami Organisasi Relawan): ”*Asalkan* terorganisir dengan baik dan masuk akal, menjalankan pekerjaan mulia itu tidak perlu menimbulkan sakit hati” (1988, hal. 9).

Tabel 2. Sepuluh Saran untuk Mengatasi Disfungsi/Kepahitan

1. Bermacam respon perlu dipertimbangkan secara seksama. Responnya sangat beragam, mulai dari melangkah mundur demi melindungi diri sendiri (Amsal 27:12) hingga bertahan dan mengkonfrontasi pihak yang bersangkutan, namun dengan cara yang bijaksana (Amsal 25:26). Bertindaklah dengan penuh integritas (jujur) dan tanpa ragu-ragu, sesuai dengan keyakinan Anda dan nasihat baik yang diberikan kepada Anda.
2. Mengkonfrontasi disfungsi yang serius harus dilakukan dalam sebuah kelompok yang solider, jangan dilakukan sendiri-sendiri. Carilah nasihat dari luar organisasi yang didukung oleh pengalaman dan sifatnya berkesinambungan, bahkan sewaktu-waktu juga meminta bantuan hukum, bila perlu. Adakalanya masalah justru dibuat rumit oleh rekan-rekan sekerja yang bermaksud baik tetapi mungkin kurang mengerti mengenai masalah disfungsi/disiplin. Kutiplah kebijakan-kebijakan organisasi yang berlaku dalam hal penyelesaian konflik, cara-cara mengajukan keluhan, dan cara untuk ”membongkar rahasia” kelemahan organisasi.
3. Biasanya perlu ada langkah konfrontasi (misalnya, tindakan campur tangan yang bertujuan untuk mengobati [luka]/memulihkan keadaan) sebelum melakukan atau sebagai bagian dari langkah perantara untuk rekonsiliasi. Di balik ini memang terdapat asumsi bahwa ada pihak yang berani menempuh risiko tertentu dan ada pula pihak yang memiliki otoritas sehingga dapat mempengaruhi dan memberikan pertanggungan jawab. Jangan lupa untuk selalu meninjau kembali latar belakang peristiwa untuk membantu mengidentifikasi pola-pola yang sudah sering terjadi. Dengan sikap berbelas kasihan, hendaknya kita terfokus kepada kebenaran dan penegakan keadilan. Jangan terkecoh atau tertipu hanya karena ada pihak tertentu yang mungkin akan “sakit hati”.
4. Dalam proses rekonsiliasi untuk situasi di mana terjadi disfungsi/kepahitan, hal-hal yang harus diperhatikan adalah faktor kebenaran, keadilan, penyesalan, pengampunan, restitusi (pengembalian hak), dan disiplin. Hanya berusaha mengadakan rekonsiliasi secara prematur tidak pernah membantu. Dalam situasi tertentu rekonsiliasi mungkin memerlukan waktu sampai bertahun-tahun. Dan tanpa adanya penyesalan dan perubahan yang dapat dibuktikan, seringkali yang kita dapat lakukan hanyalah “menerima saja semua kerugian” yang sudah terjadi, kemudian melangkah maju dan memasrahkan kehidupan kita kepada Sang Pencipta yang setia (1 Petrus 4:19). Tetapi pengampunan memang diperintahkan dalam Alkitab dan harus diupayakan secara sungguh-sungguh (Matius 18:21, 22).
5. Belum tentu sikap tidak berpihak dan obyektif membuktikan bahwa pihak tertentu bersikap netral. Karena itu, janganlah takut untuk menentukan sikap. Hanya berhati-hatilah, supaya jangan melihat salah satu pihak “100 persen benar” atau “100 persen salah”. Biasanya kebenaran itu sendiri merupakan sebuah langkah kemajuan, meski dikemas dengan bahasa “diplomatis”. Masukan/proses akan lebih mudah diterima apabila kita lebih menekankan pola tindakan tertentu ketimbang menganggap orang tertentu mempunyai kepribadian bermasalah, dan lebih melihat akibat dari situasi ketimbang sikap-sikap yang masih kurang pada orangnya. Tetapi hendaknya Anda tetap realistis: tidak semua hal yang menyangkut hal-hal karakter/sistemik dapat berubah begitu saja.
6. Terimalah solusi yang bervariasi dari segi kebudayaan, perbedaan usia, perbedaan jenis kelamin, dan perbedaan organisasi. Perbedaan tidak berarti suatu penyimpangan. Adanya pilihan-pilihan tertentu yang disenangi tidak selalu merupakan hal yang kurang sehat. Di berbagai kebudayaan tertentu pendekatan yang langsung justru mungkin kurang disukai, sekalipun dilakukan secara diplomatis atau penuh hormat.

7. Janganlah heran apabila mendengar laporan-laporan mengenai ”apa yang sesungguhnya terjadi” namun laporan itu berbeda satu sama lain dan pihak-pihak tertentu mengelak untuk bertanggung jawab. Kadang masih terjadi juga salah pengertian, manipulasi, dan ada yang mempersalahkan. Proses ini memang tidak pernah mulus. Kita harus rela untuk mengadakan kompromi, terkadang terpaksa ”menutup buku” terlalu cepat dan kurang sempurna terhadap permasalahan yang penting, melihat kurangnya rasa penyesalan, dan penegakan keadilan yang masih bersifat sepenggal-sepenggal.
8. Kepercayaan yang sungguh-sungguh memang hanya dapat diperoleh kembali dengan sebuah perjuangan, jangan diasumsikan begitu saja. Diperlukan banyak waktu dan banyak alasan untuk benar-benar menaruh kepercayaan pada orang lain, terutama di mana sudah banyak terjadi disfungsi di masa yang lalu. Kepercayaan hanya dapat dibangun secara perlahan-lahan, dan dapat hancur lagi dengan mudah, kemudian harus dibangun kembali secara perlahan-lahan.
9. Jika Anda merasa mulai sedikit ”kurang waras” ketika harus berhadapan dengan kepahitan, boleh jadi Anda tidak salah. Berhadapan dengan kepahitan memang sangat menguras tenaga dan tingkat ”kewarasan” kita. Usahakan untuk mendapat laporan-laporan dari pihak luar sehingga Anda dapat mengecek duduk persoalan sebenarnya. Jangan melebih-lebihkan kemampuan Anda untuk mengatasi kepahitan tanpa mengalami kepahitan itu sendiri. Kepahitan mempunyai efek mengotori. Janganlah berhenti melawannya! (Ibrani 12:15).
10. Usahakan untuk tetap memiliki sudut pandangan (wawasan) Alkitabiah yang sehat. Tuhan pasti memperdulikan kita, meski seringkali Ia membiarkan kita seakan-akan berada di padang gurun. Melalui perlakuan yang mungkin kurang adil, sebenarnya tujuan-Nya adalah untuk memurnikan kita. Tuhan sungguh mengasihi sesama kita, bahkan orang-orang yang disfungsional sekalipun, seperti Ia mengasihi diri kita; dan semua kita berutang banyak atas belas kasihan-Nya yang sebenarnya kurang pantas kita terima (Matius 18:23-25).

Sarana-sarana Pembantu untuk Menyehatkan Organisasi

Berikut ini ada dua bahan lain lagi yang dapat membantu memperkuat organisasi kita ketika harus berurusan dengan disfungsi yang aktual maupun potensial. Sarana-sarana ini memerlukan personalia yang memiliki integritas, orang-orang yang memiliki ”hati yang lembut, pikiran yang sehat, dan tangan yang terampil” sehingga dapat menggunakan semua sarana itu dengan baik. Sarana bantuan yang pertama berasal dari Laura Mae Gardner yang bekerja pada organisasi Wycliffe International. Ia menunjukkan tiga langkah besar untuk pemulihan seseorang dalam kasus-kasus yang menyangkut kejatuhan moral atau dosa serius lainnya. Sarana bantuan yang kedua disampaikan oleh Rob Hay yang bekerja pada lembaga ”*Generating Change*” (Memulai Perubahan) di Inggris. Beliau memberikan sebuah daftar pertanyaan-pertanyaan penting yang diadaptasi dari studi ReMAP II, dalam rangka upaya untuk mempertahankan pegawai. Daftar ini dapat dipakai oleh organisasi mana pun dan stafnya untuk memonitor status kesehatan dan kepahitan yang dihadapi (hasil studi tsb. dimuat dalam edisi bulan Juni 2004 dari *Connections* di website www.wearesources.org. **[Pokok diskusi No. 5: Sebutkan beberapa lagi sarana bantuan utama.]**

Sarana Pertama: Memulihkan Rekan-rekan Sekerja, oleh Laura Mae Gardner.
Katakanlah seseorang benar-benar menghadapi pergumulan yang berat dan telah melakukan dosa besar atau gagal di bidang moral. Dalam keadaan bagaimanakah orang itu boleh dipulihkan kembali menjadi anggota terhormat dan kembali menduduki posisi

yang bertanggungjawab dalam sebuah organisasi misi (pengutusan) Kristiani? Saya ingin menyarankan agar tiga langkah berikut ini dipertimbangkan dengan sangat berhati-hati. Langkah-langkah ini disarankan dalam semangat ”kasih karunia untuk mengkoreksi kesalahan” dan dengan menyadari bahwa pasti organisasi kita sendiri juga mempunyai kelemahan dan melakukan kesalahan, sama seperti staf yang bekerja padanya.

Langkah I: Disiplin

Pimpinan organisasi sepantasnya menetapkan suatu bentuk disiplin tertentu. Untuk saat ini hal tersebut tidak termasuk pelayanan konseling. Mungkin disiplin tersebut dilakukan dengan mengatur suatu perubahan dalam status, sebuah pernyataan yang dibacakan kepada umum, pencopotan jabatan tertentu, atau yang semacam itu. Boleh jadi orang tersebut diharuskan melapor kepada gereja yang mengutusnya, atau boleh jadi juga tidak.

Langkah II: Pemulihan

Pertobatan. Bagaimana cara terungkapnya dosa yang bersangkutan? Apakah orang itu mengakui sendiri dosanya karena ada dorongan dari Roh Kudus, sehingga menunjukkan bahwa ia sungguh meresponi Allah dan berniat untuk hidup kudus, apa pun harga yang harus dibayarnya? Dan apakah ia akan berusaha keras supaya tidak terbeban lagi oleh rasa bersalah atau dosa tersebut? Ataukah ia ”tertangkap basah”, sehingga air mata yang dicucurkan mungkin juga disebabkan oleh penyesalan serta rasa malu karena ia kedapatan berdosa? Saya pikir dalam kasus seperti itu pertobatan orang tersebut harus dipertanyakan, dan harus benar-benar dibuktikan keabsahannya.

Restitusi. Apakah orang yang bersangkutan menunjukkan bahwa ia turut menyadari kerugian yang diakibatkan oleh dosanya pada orang-orang lain, dan apakah dia telah mengambil langkah-langkah yang perlu untuk memperbaiki kesalahannya serta menyembuhkan perasaan dari orang-orang yang terluka olehnya? Artinya ia ”mengaku” dosanya. Dialah yang melakukan kesalahan itu, dan dialah yang bertanggung jawab untuk sedapat mungkin membantu korbannya. Salah satu cara untuk menilai sejauh mana ia sungguh bertobat adalah kesediaannya untuk melakukan restitusi (pengembalian hak) itu.

Rehabilitasi. Orang itu bersedia untuk melihat dirinya sendiri secara jujur dan berusaha mencari tahu di bidang mana ia masih memiliki kelemahan. Dengan demikian ia dapat melihat apa yang menyebabkan dosa tersebut, dalam hal apa ia perlu berhati-hati di kemudian hari, dan bagaimana ia dapat menguatkan diri di dalam kelemahannya itu. Sekali lagi, kerelaan seseorang untuk melakukan hal ini akan menjadi suatu tanda dari pertobatannya.

Waktu. Semua hal di atas pasti membutuhkan banyak waktu. Hal ini tidak dapat dilakukan dalam waktu singkat. Kesembuhan, timbulnya kesadaran diri, sikap bertanggung jawab atas perilaku seseorang dan upaya untuk membereskan persoalan, menetapkan standar mengenai apa yang salah dan yang benar. Semua ini memerlukan cukup banyak waktu, oleh karena itu sebaiknya dilakukan dengan didampingi atau dengan bimbingan seorang konselor yang takut akan Tuhan. Konselor ini akan memperhatikan sejauh mana dampak kejadian ini atas suami atau istri dari orang tersebut, karena mungkin saja suami/istri itu sendiri turut berperan dalam masalah yang dihadapi, atau paling tidak turut menjadi korban yang terluka. Kesembuhan harus juga terjadi di bidang ini.

Kesediaan untuk berusaha kembali mendapatkan kepercayaan. Tidak heran kalau orang-orang menjadi tidak percaya dan ”menuntut bukti lebih dahulu” sebelum ia dapat dipercayai kembali. Pihak yang telah berbuat dosa jangan menyalahkan orang-orang itu, tetapi sebaliknya harus bersedia mengambil langkah-langkah dan menyediakan waktu yang diperlukan untuk memenangkan kembali respek dan kepercayaan orang lain. Ada kalanya orang yang bersalah itu menjadi marah kepada orang lain karena ”tidak mau mengampuni” atau karena menerapkan disiplin tertentu. Hal demikian jelas tidak menandakan pertobatan yang sungguh atau ”hati yang hancur”. Hal itu menunjukkan bahwa yang bersangkutan belum juga mengakui kesalahannya dan belum sadar seberapa jauh ia telah merugikan atau melukai orang lain, mempermalukan nama Tuhan serta merusak nama baik organisasi.

Tanpa kelima faktor di atas saya tidak percaya seseorang boleh dipulihkan kembali kepada suatu kedudukan yang bertanggung jawab, setelah melakukan sebuah dosa moral atau menghadapi pergumulan besar yang berpengaruh pada dirinya maupun orang-orang lain. Jika seseorang ”tertangkap basah” dan semula tidak mau mengakui dosanya, maka terlebih lagi perlu untuk membuktikan pertobatannya, yaitu dengan sungguh-sungguh mengusahakan kelima faktor penting untuk pemulihan tadi.

Langkah III. Restorasi

Dalam Galatia 6:1 Tubuh Kristus mendapat perintah untuk mengupayakan suatu restorasi (pemulihan kembali). Apa persisnya yang dimaksudkan dengan restorasi? Apakah itu berarti status, kedudukan dan kehormatannya harus dipulihkan kembali sepenuhnya? Saya rasa tidak. Banyak tanggung jawab sebagai pemimpin diberikan karena kepercayaan yang diperoleh berdasarkan karakter dan kehidupan yang saleh, yang sudah terbukti, padahal justru hal inilah yang telah dihancurkan. Patut dipertanyakan apakah orang tersebut akan dapat memperoleh kembali kepercayaan para pengikutnya secara *full*. Jelas, satu-satunya cara adalah dengan menunjukkan kesedihan dan penyesalan yang murni, dan kerendahan hati untuk berjalan mengiringi Tuhan dengan penuh ketergantungan pada-Nya. Selain itu, perlu juga untuk memulihkan hubungan yang penuh pertanggungan jawab dan harus ada rencana jelas untuk menjaga kehidupan rohani dan kekudusan.

<u>Sarana Kedua: Kehidupan Berorganisasi</u>, diadaptasi oleh Rob Hay.

Kegiatan berikut ini dapat dilakukan secara pribadi atau lebih baik secara berkelompok. Ambil waktu beberapa menit untuk merenungkan kembali sebagian dari kebiasaan-kebiasaan Anda dalam berorganisasi. Setiap pertanyaan harus dijawab dengan memberi angka dari 0 hingga 6: 0 = tidak dilakukan, 1 = tidak dilakukan dengan baik, hingga 6 = dilakukan dengan baik sekali (terbukti dari waktu, upaya dan sejauh mana berhasil). Sesudah itu jumlahkan semua angka yang dihasilkan, tuliskan jumlahnya di baris A, lalu bagilah A dengan B, kemudian tulislah C. Manakah angka yang tertinggi, dan manakah yang terendah? Hal apakah yang dilakukan dengan baik, dan yang mana kurang baik? Bagaimana caranya meningkatkan kualitas pekerjaan dan kehidupan? ”Dalam sebuah team yang bagus para anggotanya selalu memperbaiki hubungan mereka satu sama lain dengan menuntut satu sama lain untuk bertanggung jawab. Dengan demikian mereka saling menghormati dan sangat mengharapkan performa yang baik dari satu sama lain” (Lencioni, 2002, hal. 213).

1. Visi dan tujuan dijelaskan dan dimengerti oleh seluruh organisasi
2. Rencana-rencana dan uraian-uraian tugas disampaikan dengan jelas kepada staf
3. Komunikasi mengalir dengan baik dari pimpinan dan demikian juga sebaliknya
4. Ada komunikasi yang efektif antara kantor pengutusan dan para pekerja lapangan
5. Keputusan-keputusan yang menyangkut pekerja lapangan melibatkan para staf
6. Kebijakan-kebijakan didokumentasikan dengan baik dan dimengerti oleh semua
7. Sebagian besar pemimpin menjadi contoh yang baik mengenai nilai-nilai yang dianut oleh organisasi
8. Sebagian besar pemimpin mendeteksi masalah dengan cepat dan mengambil langkah tindakan yang sepantasnya
9. Ada pengawasan yang baik di lapangan (jumlah dan mutu)
10. Setiap tahun para pemimpin meninjau kembali prestasi/pelayanan setiap pekerja staf secara bersama-sama
11. Ada prosedur yang ditetapkan secara tertulis untuk menangani setiap keluhan staf
12. Ada orientasi lapangan yang efektif untuk pekerja staf yang baru
13. Pekerja staf mendapatkan tugas dan peranan sesuai talenta dan pengalaman mereka
14. Pekerja staf mendapat kesempatan untuk membentuk dan mengembangkan pelayanannya sendiri
15. Pekerja staf sungguh berkomitmen atas pelayanan mereka
16. Pekerja staf berkomitmen dan setia kepada organisasi
17. Umumnya para pekerja staf tidak dibebani pekerjaan secara berlebihan
18. Para pekerja staf secara berkala mengevaluasi dan berusaha untuk meningkatkan pelayanan organisasi
19. Para pekerja staf benar-benar mencapai tujuan serta harapan organisasi
20. Para pekerja staf menjalin hubungan baik dengan orang-orang yang mereka layani
21. Orang-orang yang dilayani oleh para staf semakin menjadi pengikut Kristus yang baik
22. Gereja yang terdapat di daerah lapangan menghargai pelayanan staf pekerja kita
23. Para pekerja staf berkembang menjadi pemimpin di kalangan umat yang mereka layani
24. Para pekerja staf merasa puas dengan pelayanan mereka

25. Para pekerja staf cukup efektif dalam memberi dukungan satu sama lain kepada sesama mereka

26. Pemeliharaan pastoral yang cukup efektif terjadi di tingkat lapangan (baik yang bersifat preventif maupun ketika menghadapi krisis)

27. Konflik antar sesama diselesaikan secara baik dan dalam waktu yang singkat

28. Penekanan diberikan kepada pemeliharaan serta pertumbuhan kehidupan rohani seseorang

29. Pelayanan pemeliharaan kesehatan bagi pekerja staf dan keluarganya cukup memuaskan

30. Waktu disediakan untuk liburan tahunan dan hari-hari libur

31. Di seluruh lapangan penilaian tingkat risiko yang dihadapi dan rencana-rencana untuk mengatasi krisis dilakukan dengan baik

32. Ada dukungan finansial bagi pekerja staf yang menerima dukungan yang sedikit atau kurang teratur

A. Jumlah ..... B. Dibagi 32 C. Rata-rata ..... D. Angka tertinggi – terendah ... ...

Penutup

Saya terkadang bertanya dalam hati, apakah di dalam komitmen untuk menjalin persahabatan, untuk bersikap mengampuni dan tidak bersikap kaku, jangan-jangan kita ini masih bersikap naif. Karena pada kenyataannya kita sering bertindak sembrono dan kurang menerapkan manajemen yang baik. Ya! Saya juga berpikir bahwa kita ini pandai sekali membohongi diri sendiri, memiliki pandangan yang penuh distorsi dan suka membela diri ketika menyelesaikan konflik dengan rekan-rekan sekerja. Terutama sekali, saya sering berpikir betapa banyaknya ”racun-racun” kepahitan dan siasat-siasat licik dari ”Pengacau terbesar di alam semesta”. Sekali lagi saya terpaksa menjerit, Ya Tuhan, tolonglah kami ini! Karena kami semua adalah orang-orang berdosa yang sangat perlu menerima dan memberi maaf (Galatia 6:1)!

[Topik diskusi No. 6: Dalam hal mengatasi ”disfungsi”, hal apakah yang dapat kita pelajari dari rekan-rekan sekerja yang ”sekuler” atau yang bukan Kristen? Jawablah hal ini dengan mengingat Lukas 16:8, ”anak-anak zaman ini lebih cerdik dalam hubungan mereka dengan sesamanya, dibandingkan anak-anak terang.” Dapatkah Anda memberi contoh mengenai ”racun-racun” kepahitan dan siasat jahat si Iblis? Bagaimana cara kita mengatasi faktor-faktor tersebut?]

Orang Arab mempunyai sebuah pepatah yang mengatakan, ”Di padang pasir kejahatan terbesar adalah menemukan sebuah mata air, tetapi diam saja mengenai hal itu.” Kalau boleh, saya ingin menambahkan sedikit pada pepatah tersebut: ”Di padang pasir kejahatan terbesar yang kedua adalah menemukan sebuah mata air *penuh racun*, tetapi diam saja mengenai hal itu” (lihat juga Amsal 25:26). Terkadang orang jujur mengalami kesulitan karena membunyikan tanda bahaya, oleh karena mereka telah

menemukan mata air yang tercemar oleh racun. Sebenarnya mereka bertindak jujur, baik di hadapan umum maupun dalam kehidupan pribadi. Sungguh tidak mudah untuk membuka suara. Untuk membuka suara dengan baik, sungguh tidak mudah, demikian juga untuk membuka suara seorang diri saja. Seringkali tindakan itu sangat menakutkan dan bisa membahayakan diri. Kadangkala lebih bijak untuk mundur kembali atau jalan terus saja. Tetapi kadangkala kita harus berani untuk berbicara melawan DISFUNGSI itu, seperti apa yang dikatakan oleh Gandalf, Sang Penyihir terhadap monster yang dihadapinya di dalam Tambang Moria: ”Berhenti! Kularang engkau untuk maju!” (Novel J.R. Tolkien, 1973, hal. 429)

[Topik diskusi No. 7: Pernahkah Anda sendiri juga berhadapan dengan ”mata air yang sudah diracuni”? Lalu, bagaimana selanjutnya? Hal apakah yang Anda dapatkan?]

Pustaka

Arterburn, S., & Felton, J. (2001). *Iman yang Tercemar Racun: Kesembuhan dari Tindakan Pelecehan Rohani yang Menyakitkan*. Colorado Springs, CO USA: Shaw Books.

Baker, K. (2005). *Apa yang harus dilakukan apabila dosa tampaknya seperti diabaikan? Triwulan Misi Injili*, edisi 41, hal. 338-344.

Carder, J. (1999). *Faktor-faktor pemicu stress di kalangan misionaris dan implikasinya untuk member care*. *Jurnal Psikologi/Teologi,* edisi 27, hal. 171-180.

Carder, D., dkk. (1995). *Rahasia-rahasia silsilah keluarga Anda: Menyembuhkan keturunan yang sudah dewasa dari keluarga disfungsional*. Chicago, IL USA: Moody

Cloud, H., & Townsend, J. (1995). *Safe people*. Grand Rapids, MI USA: Zondervan

Gish, D. (1983). *Sumber-sumber pemicu stress misionaris*. *Jurnal Psikologi dan Teologi*, Edisi 11, hal. 238-242.

Handy, C. (1988). *Memahami Organisasi Relawan.* London: Penguin Books.

Hay, R. (2004). *Organisasi Misi yang Penuh Racun: Sekadar Cerita atau Fakta? Encounters Mission E-zine*, Vol. 2, hal. 1-8. www.generatingchange.co.uk

Hotchkiss, S. (2002). *Mengapa selalu Anda yang dibicarakan? Selamatkan dirimu dari Pecandu Narsisisme dalam Kehidupan Anda,* NY, USA: Free.

Lencioni, P. (2002). *Lima disfungsi dalam sebuah tim: Cerita dongeng kepemimpinan.:* San Francisco, CA USA: Jossey-Bass.

Machiavelli, N. (1513; 1996). *Sang Pangeran*. New York, NY: USA: Bantam Books.

McIntosh, G., & Rima, S. (1997). *Memahami Sisi Gelap Kepemimpinan: Disfungsi Personal - Sebuah Paradoks.* Grand Rapids, MI USA: Baker Books.

McLemore, C. (2003). *Hubungan-hubungan yang Meracuni, Bagaimana Mengubahkannya: Kesehatan dan Kekudusan dalam Kehidupan Sehari-hari*. San Francisco, CA USA: Jossey-Bass.

O'Donnell, K. (2002). (Penyunting). *Menangani "Member Care" dengan Baik: Berbagai Perspektif dan Praktik dari Seputar Dunia*. Pasadena, CA USA: William Carey Library.

Reconciliation Network (2005). *Rekonsiliasi sebagai Misi Allah: Kesaksian Kristiani di tengah Dunia yang Penuh Konflik Destruktif* (sebuah *paper* dari 47 tokoh Kristen di seluruh dunia). www.reconciliationnetwork.com

Reddix, V. (1992). *Millie and the Mudhole* (Millie dan Kubangan Lumpur). New York, NY USA: Lothrop, Lee & Shepherd Books.

Roembke, L. (2000). *Membangun Tim Multikultural yang Dapat Dipercaya*. Pasadena, CA USA: William Carey Library.

Schaef, A., & Fassel, D. (1988). *Organisasi yang Kecanduan*. San Francisco, CA USA: Harper & Row.

Stahlke, L., & Loughlin, J. (2003). *Pentingnya Penanganan yang Baik: Menyeimbangkan antara Kepuasan Para Pelanggan dan Kepuasan Staf dalam Organisasi Nirlaba yang Berlandaskan Keyakinan Iman.* www.GovernanceMatters.com

Schritier, R. (2005). Rekonsiliasi sebagai Paradigma Misi yang Baru. *Konferensi Misi dan Penginjilan Sedunia*, 9-16 Mei 2005. Atena, Yunani. www.mission2005.org

Tolkien, J. (1973). *The Fellowship of the Ring*. New York USA: Ballantine Books.

Wilson, E. dkk. (1997). *Memulihkan Mereka yang Sudah Jatuh: Pendekatan Tim untuk Memberi Perhatian, Konfrontasi dan Rekonsiliasi.* Downers Grove, IL USA: InterVarsity Press.

White, J., & Blue, K. (1985). *Menyembuhkan Yang Terluka: Betapa Mahal Harganya Cinta Kasih Disiplin Gereja.* Downers Grove, IL USA: InterVarsity Press.

Williams, K. (2002). *Menajamkan Kemahiran Anda dalam Hubungan Inter-Personal.* www.ITPartners.org

Dr. Kelly O'Donnell adalah pakar psikologi dan konsultan yang berspesialisasi dalam *Member Care*, dengan markas besarnya di Eropa. Ia tergabung dengan "YWAM and Member Care Associates", serta menjabat juga sebagai Commission Associate dari "WEA Mission". Bpk. Kelly adalah sarjana lulusan "Rosemead School of Psychology" di Universitas Biola, Amerika Serikat. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada orang-orang berikut yang telah turut memeriksa naskah ini: Bruce Narramore, Beatrice Oganda Mwaka, Michele Lewis O'Donnell, Pramila Rajendran, dan Katherine Tan. Juga disampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada Jeff Nentrup yang membuat gambar "merpati yang dicaplok oleh ular" (desain seni ini belum ditampilkan dalam penerbitan yang pertama).