

Como fazer

Atendimento Fraternal **01**

FEDERAÇÃO ESPÍRITA DO
PARANÁ

1999

2.^a Edição
Volume 1

© Copyright 1999 by
FEDERAÇÃO ESPÍRITA DO PARANÁ
Alameda Cabral, 300
CEP 80.410-210
Curitiba - Paraná - Brasil

Foto da capa: Nani Gois
Design Gráfico: Stella M.I. Martins
Revisão: Antônio Moris Cury

Impresso no Brasil
Presita en Brazilo

Tiragem: 2.000 exemplares

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS
Vedada a publicação no todo ou em parte sem a autorização
prévia da Federação Espírita do Paraná, sujeitando-se o
responsável pelas sanções penais, previstas por lei.

Pretendendo dar ao interessado, no conhecimento e na prática espíritas, acesso a material orientativo que lhe permita inteirar-se de determinadas tarefas da Casa Espírita, em poucas palavras, numa linguagem simples, concisa e prática, a Federação Espírita do Paraná, contando com o apoio de um pugilo de confrades, das mais variadas regiões do Estado, que se reúnem periodicamente na sua sede com o intuito de pensar ações federativas que incrementem a difusão doutrinária no Estado, em bases doutrinariamente sólidas, que se deliberou chamá-lo de Grupo de Planejamento de Ação Doutrinária da FEP, edita o primeiro programa de trabalho do Projeto: Como Fazer ...

Este primeiro programa versa sobre a tarefa da recepção e do atendimento através do diálogo aos que chegam pela primeira vez na Casa Espírita, orientando-lhes os primeiros passos dentro da Instituição, na busca do conhecimento espírita e do consolo que este propicia a todos nós.

Propõe-se este opúsculo, sem pretensão de esgotar o assunto, a alinhar apontamentos tidos como fundamentais na tarefa aqui aludida de recepção e

atendimento aos que chegam.

Quem quiser saber *Como Fazer*, aqui encontrará singelo e prático roteiro. Seguindo-o, poderá estruturar a tarefa e os tarefeiros e iniciá-la. Assimilando-o, encontrará ensejo de continuar estudando, aperfeiçoando-se e crescendo qualitativamente nesse serviço ao próximo, que, em última análise, é um auto-serviço de renovação e aprimoramento espiritual.



Sumário

| | |
|--|-----------|
| Recepção aos que chegam pela primeira vez ao Centro Espírita | 7 |
| <i>Compromisso da direção da Casa:</i> | <i>7</i> |
| <i>Membro da equipe tem por requisitos:</i> | <i>7</i> |
| <i>A recepção deve objetivar:</i> | <i>8</i> |
| Algumas percepções do recepcionista | 9 |
| <i>Como se mostra o visitante?.....</i> | <i>9</i> |
| <i>Cuidados operacionais na recepção</i> | <i>10</i> |
| Atendimento fraterno através do diálogo | 13 |
| <i>Os componentes das equipes, de preferência de ambos os sexos, deverão receber treinamento prévio, visando :</i> | <i>13</i> |
| <i>O atendimento fraterno através do diálogo consiste em:</i> | <i>14</i> |

| | |
|---|-----------|
| Recomendações quanto ao atendimento fraterno através do diálogo: | 17 |
| <i>Com relação ao trabalhador do Centro Espírita, na tarefa do atendimento:</i> | <i>17</i> |
| <i>Com relação ao local do diálogo:</i> | <i>18</i> |
| <i>Com relação ao diálogo propriamente dito:</i> | <i>18</i> |
| Recomendações gerais | 21 |



*Recepção aos que chegam
pela primeira vez ao
Centro Espírita*

COMPROMISSO DA DIREÇÃO DA CASA:

- ▶ Manter equipe devidamente treinada para recepcionar os que chegam pela primeira vez ao Centro Espírita.

**CADA MEMBRO DA EQUIPE DEVERÁ TER
POR REQUISITOS:**

- ▶ Saber tratar as pessoas com generosidade, simpatia, brandura, indulgência e segurança;
- ▶ Comunicar-se adequadamente;
- ▶ Conhecer todas as atividades do Centro Espírita e suas propostas;
- ▶ Ter bom conhecimento da literatura espírita;
- ▶ Ser estudioso da Doutrina Espírita;
- ▶ Participar ativamente de, pelo menos, um grupo de estudos na Casa Espírita;
- ▶ Ser um trabalhador envolvido e comprometido com tarefas da Casa .

A RECEPÇÃO DEVE OBJETIVAR:

- ▶▶ Atender em todas as reuniões públicas, inclusive as de estudos, de mocidade e infância (principalmente para os pais das crianças);
- ▶▶ Reconhecer os que são recém-chegados, tomando a iniciativa da aproximação;
- ▶▶ Atender fraternalmente os que chegam;
- ▶▶ Responder a eventuais dúvidas, informando, sucintamente, sobre a Casa e as suas tarefas;
- ▶▶ Orientar sobre a estrutura da reunião pública (horário de começo, tempo de duração, como acontecerá, sobre o passe ao final, etc.);
- ▶▶ Encaminhar o recém-chegado à reunião mais adequada, se não for aquela em que a pessoa esteja se apresentando; e saber dispensar a presença daquele que se fizer inconveniente por comportamento inadequado ou apresentar-se alcoolizado (ou drogado), porque ele poderá prejudicar a reunião e oferecer riscos aos demais participantes;
- ▶▶ Divulgar as atividades de atendimento fraterno (quando a busca for por orientação mais específica ou complexa) e estudos da Casa;



*Algumas percepções
recomendadas ao
receptionista*

COMO SE MOSTRA O VISITANTE?

Equilibrado?

- ▶▶ Dialoguemos sem pose de missionário. Allan Kardec diz que o verdadeiro missionário não sabe que o é...

Agitado?

- ▶▶ Portemo-nos com serenidade para que se acalme.

Angustiado?

- ▶▶ Sejamos extremamente habilidosos para que abra o coração.

Desconfiado?

- ▶▶ Externemos segurança no que afirmamos, a fim de que nos dê crédito.

Não quer ser notado?

- ▶▶ Tenhamos a sensibilidade de acolhê-lo, respeitando a sua vontade. Às vezes, nesses casos, um sorriso franco causa melhor efeito.

Inibido?

- ▶▶ Façamos-lhe perguntas com discrição, estimulando-o a tomar a iniciativa da conversa.

Zangado?

- ▶▶ Deixemos que esgote o desabafo sem lhe cortar a palavra, concedendo-lhe o direito de pensar como julga acertado, lamentando as causas do seu descontentamento com mansuetude e terminando por colocar-nos à disposição para ajudar no que puder ser útil, o recepcionista e a Casa ...

Curioso?

- ▶▶ Informemos-lhe da grandeza do Espiritismo, que nos convida à fé raciocinada, sugerindo-lhe leitura adequada e orientando-lhe sobre as obras básicas.

Falante?

- ▶▶ Não se exceder na conversação, procurando encaminhá-lo para o diálogo fraterno, se for este o caso.

CUIDADOS OPERACIONAIS NA RECEPÇÃO

- ▶▶ Deve haver informalidade afetuosa na atividade;
- ▶▶ Evitar registros e fichas de identificação;
- ▶▶ As informações e respostas devem ser precisas, concisas, diretas, simpáticas e seguras;
- ▶▶ O recepcionista deverá estar presente, no mínimo, 30 minutos antes do início da respectiva reunião.
- ▶▶ O trabalho deve ser feito em equipe. Todos os

trabalhadores envolvidos com a atividade do atendimento devem dar suporte à recepção, inclusive os dirigentes.



Atendimento fraterno através do diálogo

A Casa Espírita é freqüentemente procurada por pessoas desejosas de obter ajuda para a solução dos problemas com que se debatem.

Buscam o Templo Espírita, muitas delas, após esgotados os outros recursos e, por isso, precisam encontrar alguém para expor suas aflições. Suas dificuldades precisam ser ouvidas com atenção, a fim de se fundamentar uma adequada orientação.

Para esse tipo de atendimento, é aconselhável constituir equipes de trabalhadores, cujo número de componentes poderá variar para mais ou para menos, em função do número de pessoas que buscam o Centro Espírita.

OS COMPONENTES DAS EQUIPES, DE PREFERÊNCIA DE AMBOS OS SEXOS, DEVERÃO RECEBER TREINAMENTO PRÉVIO, VISANDO:

- a. Familiarização com as atividades a serem desempenhadas;
- b. Unidade de atendimento;

- c. Conhecimento da Doutrina Espírita, do Movimento Espírita, das normas e de todas as atividades da Casa Espírita;
- d. Desenvolvimento do trabalho de acordo com a orientação da Doutrina Espírita e das normas do Centro Espírita;
- e. Conhecimento do mecanismo do passe;
- f. Conscientização da importância do trabalho a ser realizado;
- g. Conscientização da necessidade de preparação da equipe, através da prece e leitura de um texto evangélico, antes do início dos trabalhos do dia.

O ATENDIMENTO FRATERNAL ATRAVÉS DO DIÁLOGO CONSISTE EM:

- a. Receber fraternalmente a pessoa que busca o Centro Espírita e proporcionar-lhe a oportunidade de expor livremente, em caráter privativo, suas dificuldades;
- b. Dar-lhe, após isso, as orientações doutrinárias tidas como devidas e transmitir-lhe os estímulos de que esteja precisando, podendo, até, conforme o caso, oferecer-lhe ligeiras noções doutrinárias, para a compreensão de seus problemas;
- c. Encaminhá-la à reunião de estudos ou de

exposição doutrinária do Centro Espírita que considere a mais apropriada.

Esse atendimento deve ser realizado antes da denominada palestra pública. Se necessário, e havendo condições, poderá ser realizado, também, simultaneamente com o trabalho de passe, em recinto separado.

Convém destacar que o atendimento fraterno não deve ser obrigatório a todas as pessoas que pretendam assistir a palestra e receber o passe. Esse atendimento só será dado àqueles que o desejarem.



*Recomendações quanto ao
atendimento fraterno
através do diálogo:*

**COM RELAÇÃO AO TRABALHADOR DO
CENTRO ESPÍRITA, NA TAREFA DO
ATENDIMENTO:**

- ▶▶ Deve estar plenamente consciente e preparado para a tarefa;
- ▶▶ É recomendável que o atendimento se dê em dupla de trabalhadores, um de cada sexo;
- ▶▶ Deve ser portador de razoável conhecimento doutrinário e de conduta moral-evangélica segura;
- ▶▶ Não esquecer, jamais, que o aspecto principal de sua tarefa é o de saber ouvir e orientar, carinhosamente, aos que procurem o Centro Espírita em face dos seus motivos pessoais;
- ▶▶ A afabilidade e a brandura deverão ser os veículos do bom relacionamento, uma vez que o entrevistado carece de calor espiritual para seu amparo e segurança;
- ▶▶ A simplicidade deve ser uma de suas características, visto que favorecerá o fácil entrosamento com o assistido;

- ▶▶ É seu dever moral não julgar, tampouco comentar sobre as pessoas ou os assuntos tratados com os que lhe buscam a palavra amiga, principalmente em função do papel que desempenha;
- ▶▶ Deve ser pontual, estando presente ao local de trabalho cerca de vinte minutos antes, a fim de obter, através do preparo da prece e da meditação, o necessário apoio do Plano Espiritual.

COM RELAÇÃO AO LOCAL DO DIÁLOGO:

- ▶▶ Sugere-se que o diálogo se estabeleça em local distante das demais pessoas, visto que é necessário preservar na intimidade as aflições, as dúvidas e os problemas do entrevistado, assim como evitar constrangimentos que possam bloquear a conversação;
- ▶▶ Esse diálogo pode ser efetivado em recinto do próprio salão dos trabalhos, antes do início das reuniões, ou depois destas, sem que haja a necessidade de instalações especiais.

COM RELAÇÃO AO DIÁLOGO PROPRIAMENTE DITO:

- ▶▶ Ao orientador cabe, primeiramente, ouvir o assistido, buscando conduzir o diálogo para

aspectos que julgar importantes, com a única finalidade de melhor orientá-lo em suas dificuldades e anseios;

- ▶▶ Deve fundamentar suas respostas na Doutrina Espírita, para bem poder esclarecer sobre dificuldades da vida, razões e justificativas de graves problemas, etc., assim como para oferecer consolo, apoio e orientação, em bases fraternas e cristãs;
- ▶▶ Sugere-se recordar que o amor, o perdão, a sinceridade e a solidariedade são as bases para o equilíbrio espiritual, ao contrário da inveja, do ódio, do egoísmo e do desânimo, que são as portas do desequilíbrio;
- ▶▶ Deve o orientador frisar que, apesar de sua melhora depender de vários fatores, o mais importante deles é o esforço próprio;
- ▶▶ Sugerir a freqüência em reuniões de exposição doutrinária, nas quais o assistido poderá receber esclarecimentos maiores, além da própria assistência espiritual, e orientá-lo quanto ao programa disciplinar existente no ambiente de trabalho de que irá participar.



*Recomendações gerais **

1. Observar a pontualidade e a assiduidade em todos os trabalhos do Centro Espírita.
2. Solicitar aos participantes que chegam mais cedo às reuniões que evitem, nas conversações, temas contrários à dignidade do trabalho.
3. Dar aspecto simples aos ambientes espíritas, evitando-se, no Centro Espírita, enfeites excessivos, jogos de luz e uso, pelos colaboradores, de paramentos e uniformes.
4. “Desaprovar o emprego de rituais, imagens ou símbolos de qualquer natureza nas sessões, assegurando a pureza e a simplicidade da prática do Espiritismo” (CE).
5. “Desaprovar a conservação de retratos, quadros, legendas ou quaisquer objetos que possam ser tidos na conta de apetrechos para ritual, tão usados em diversos meios religiosos. Os aparatos exteriores têm cristalizado a fé em todas as

civilizações terrenas” (CE).

6. A direção do Centro Espírita não deverá atender a solicitação de preces especiais para os Espíritos desencarnados, nem promover reuniões especiais para este fim. O dirigente da reunião deverá esclarecer aos participantes, de um modo geral, para que orem em favor daqueles por quem intercedem, nos momentos em que são proferidas as preces.
7. O dirigente deverá “impedir, sem alarde, a presença de pessoas alcoolizadas ou excessivamente agitadas nas assembléias doutrinárias, excetuando-se nas tarefas programadas para tais casos” (CE).
8. Lembrar constantemente nas reuniões a necessidade de todos os participantes, antes do trabalho, prepararem a própria alma em prece e meditação, evitando, porém, concentrar-se mentalmente durante as explanações doutrinárias, salvo quando lhes caibam tarefas especiais concomitantes, a fim de que não se privem do ensinamento.
9. “Usar com prudência ou substituir toda expressão verbal que indique costumes, práticas, idéias

políticas, sociais ou religiosas, contrárias ao pensamento espírita, quais sejam sorte, acaso, sobrenatural, milagre, e outras, preferindo-se, em qualquer circunstância, o uso da terminologia doutrinária pura” (CE).

10. Não permitir o uso do fumo nas dependências do Centro Espírita.

* *As citações deste título foram extraídas do opúsculo “Orientação ao Centro Espírita”, do Conselho Federativo Nacional.*

