

CENTRO ESPÍRITA HUMILDADE E AMOR

**DEPARTAMENTO DE RELAÇÕES INTERNAS
DEPARTAMENTO DOCTRINÁRIO**

CURSO DE ATENDIMENTO FRATERNO



1 - Introdução

O objetivo deste trabalho é oferecer subsídios para aqueles que desempenham a difícil, e importante tarefa de atendimento àqueles que chegam à Casa Espírita, buscando tratamento espiritual as terças e quintas-feiras.

Não se trata de um manual para o atendente fraterno, ou um roteiro rígido para a atuação das pessoas. Nunca é demais repetir que cada caso é um caso, e cabe a cada um, no desempenho de sua tarefa encontrar o melhor caminho para consolar e esclarecer. Não podemos nunca esquecer, porém, a nossa função de representantes da Doutrina Espírita, Doutrina de Renovação e Solidariedade.

O trabalho está dividido em cinco partes: a função do Atendimento Fraterno na Casa Espírita, algumas características importantes que os envolvidos neste trabalho devem buscar desenvolver, o trabalho em equipe, a dinâmica e a condução da entrevista.

Ao participarmos deste trabalho de apoio às pessoas, nos tornamos responsáveis por elas, e precisamos estudar muito, e sobretudo, colocar em prática o que estamos aprendendo. Afinal, imagine se uma pessoa em tratamento que considera sua orientação, visando a manter a serenidade, o caminho para se livrar dos problemas, encontrar com você na rua, fazendo um verdadeiro escândalo, completamente desequilibrado?

Na página seguinte, apresentamos um interessante artigo publicado na revista Reformador de abril/2001.

Recepção no Centro Espírita (Reformador abril/2001)

CLARA NATÉRCIA

O Centro Espírita é um Templo de portas abertas para acolher quantos lhe transponham os pórticos. Embora não façamos proselitismo, nem adotemos a propaganda “corpo-a-corpo”, temos o dever de bem recepcionar aqueles que lhe batem às portas, espontaneamente ou induzidos por alguém. Recepcionar é aquela atitude simpática e cativante de receber os visitantes com gentileza e cordialidade, abrindo o coração e deixando transparecer que eles são bem-vindos.

Não faltam queixumes de pessoas desapontadas pelo fato de terem ido à Casa Espírita sem que ninguém lhes registrasse as presenças, como se não tivessem entrado nem saído. E quão bom seria se houvessem ficado! Compreendemos que nem todas as Instituições Espíritas são dotadas de grande número de colaboradores para responderem pelas várias áreas de serviço, mas julgamos de imperiosa necessidade que seja atribuída a alguém, confrade ou congreira, a incumbência de estar a postos para o desempenho desse trabalho – a Recepção.

É muito conhecida de todos nós a clientela que busca o Templo Espírita. Além dos freqüentadores assíduos, interessados no acompanhamento dos estudos metódicos e progressivos da Doutrina, há irmãos nossos que comparecem quase sempre com provas e expiações, atormentados por enfermidades físicas ou espirituais. Temos também aqueles que o procuram à busca de ajuda material, carentes do pão de cada dia, ou que vêm pedir auxílio em caráter de emergência. Não faltam ainda quantos o fazem motivados pelos primeiros contatos com a Doutrina, assenhoreando-lhes os ensinamentos. É de se notar ainda, por vezes, a presença de visitantes mal-intencionados, instrumentos dos “aborrecidos da luz”, que aparecem com o propósito de nos questionar sem mais nem menos, testando a nossa tolerância e paciência. E, finalmente, podemos catalogar os que buscam a Casa Espírita a título de mera curiosidade e especulação, tomando tempo dos que trabalham e perdendo o deles, sem nenhum proveito do que ouvem.

Vemos, assim, que os visitantes das Casas Espíritas se nos apresentam com um sem-número de problemas dos mais variados gêneros e portes, ante os quais precisamos de nos premunir de muito boa vontade e benevolência, de toda amorosidade e espírito de serviço, para não lhes frustrarmos a esperança de melhoras dos males de que são portadores, quando não de possíveis curas. Os desejos manifestados pelos companheiros sofridos até que podem ser detectados por nós, mas as determinações do atendimento ou não escapam à nossa capacidade de percepção. Uma vez analisada a necessidade de uma boa recepção condizente com a situação por que passam os recepcionados, devemos pensar como convirá ser a escolha do recepcionista. É de suma importância que o desempenho de tal mister seja atribuído a algum dos militantes da Casa Espírita, confrade ou congreira, suficientemente capacitado, que corresponda aos quesitos:

1. Equilíbrio emocional.
2. Afabilidade e bom-senso.
3. Conhecimento bem estruturado da Doutrina dos Espíritos, caracterizado pelo firme e reconhecido propósito de vivência dos seus ensinamentos.
4. Saber ouvir com máximo interesse e toda a paciência quanto lhe for exposto, a fim de possibilitar uma criteriosa tomada de posição.
5. Não se precipitar em dar sugestões ou aconselhar opções por qualquer decisão do caso objeto da entrevista, convindo mesmo, se necessário, ouvir a opinião de companheiros de trabalho bem experimentados na Doutrina.
6. Iniciar a interlocução, de preferência, com a leitura de uma página edificante, seguida de uma prece.

Casos há, e não poucos, em que os solicitantes procuram, sofridos e desesperados, soluções para os seus problemas familiares, tais como incompatibilidades de gênio, animosidades dos filhos

entre si ou deles para com os próprios pais, desentendimentos de noras com sogras e vice-versa. Que dizer aos que assim convivem conflitantemente ou fazer com esses interlocutores, que nunca ouviram falar de Doutrina Espírita ou de Evangelho, sem condição de optar por uma convivência respeitosa e pacífica, de trato cordato e tolerante? É de nosso dever não fazê-los supor que basta a obtenção de água fluidificada, aplicação de passes, de mentalizações, de preces intercessórias, para que se opere a mudança no trato de uns com os outros, se eles mesmos, antagonistas, não se predispuserem a dar entre si exemplos de melhores comportamentos em família.

No caso, muito oportuna será a providência de iniciar os consultantes no aprendizado dos ensinamentos da Doutrina Espírita e do Evangelho, convidando-os a que compareçam às reuniões públicas de estudos do Centro, persuadindo-os a que assim o façam em benefício próprio. Com o tempo, passarão a compreender que a solução dos seus problemas é muito mais deles mesmos do que de qualquer coadjutor mediante o trabalho de melhoramento próprio que se impuserem. Nos dias apocalípticos em que estamos vivendo, não é nada fácil “emprestarmos” os nossos ouvidos aos necessitados de toda a sorte. Talvez haja quem nos diga: “é pura perda de tempo”, “é malhar em ferro frio”, “você não vai salvar o mundo”. Realmente, ninguém salva ninguém, mas alguém pode ajudar a alguém; e, entre nós, spiritistas, podemos oferecer algo de nós mesmos em favor de quem apela aos nossos préstimos, dando nosso retorno em termos de boa vontade e condescendência.

Exemplo máximo de inigualável caso de recepção, temo-lo em Jesus, no Horto de Getsêmani, como nos noticia Mateus (26:47-50 e 55-56): “E estando ainda a falar, eis que chegou Judas, um dos doze, e com ele grande multidão com espadas e varapaus, enviada pelos príncipes dos sacerdotes e pelos anciãos do povo. E o que traía tinha-lhes dado um sinal, dizendo: O que eu beijar é esse; prendei-o. E logo, aproximando-se de Jesus, disse: Eu te saúdo Rabi. E beijou-o. Jesus, porém, lhe disse: Amigo, a que vieste? Então, aproximando-se eles, lançaram mão de Jesus, e o prenderam. Então disse Jesus à multidão: Saístes, como para um salteador, com espadas e varapaus para me prender? todos os dias me assentava junto de vós, ensinando no templo, e não me prendestes. Mas tudo isto aconteceu para que se cumpram as escrituras dos profetas. Então todos os discípulos, deixando-o, fugiram.” A lição do Senhor e Mestre, no Jardim das Oliveiras, outra não foi senão no sentido de que, mesmo nos apercebendo das segundas intenções de visitantes que vêm à nossa presença, pretendendo maldosamente nos ludibriar ou nos pegar desprevenidos de suas maquinações, para se comprazerem em nos ironizar e escarnecer, ainda assim, corre-nos o dever de recebê-los de forma tranqüila e serena, amistosa e fraterna, induzindo-os a perceberem que, ao seu intento de ridicularizar-nos ou ferir-nos, estamos preparados para sobrepor, a atitudes maliciosas, o nosso melhor acolhimento, mantendo-nos a cavalheiro da situação e imunes a quaisquer tramas astuciosas arditamente urdidas, por mais bem disfarçadas que se nos apresentem.

2 - A função do Atendimento Fraterno na Casa Espírita

Toda oportunidade de trabalho é importante, e essa função de ouvir as pessoas, e tentar, na medida de nossas possibilidades, estender os horizontes delas, consolando-as, esclarecendo-as, é muito nobre. Não se pode, porém, pensar que basta ficar sentado numa cadeira anotando as informações que a pessoa traz, sem se "envolver" com o caso. É lógico que não devemos "nos agarrar às pessoas correndo o risco de nos afogarmos junto", mas o envolvimento tem que existir, faz parte do tratamento. Imagine como você se sentiria se depois de cinco semanas de tratamento, ao chegar para ser entrevistado, o atendente fraterno perguntasse: "Como é o seu nome mesmo?" ou até, "Você está em tratamento?" ou "É a primeira vez que você vem?"

Precisamos, portanto, conhecer a nossa função dentro do trabalho de atendimento àqueles que chegam à Casa a procura de ajuda. Podemos até nos desculpar dizendo: "Mas ninguém me falou que era diferente de anotar os dados". Não estamos, contudo, preocupados em encontrar culpados ou falhas, o objetivo é melhorarmos, cada vez mais, o nosso desempenho.

O primeiro ponto que precisamos entender é que estamos numa Casa Espírita. E nem sempre estamos atentos para o que realmente isto significa. O atendente fraterno precisa saber a razão de ser da Casa Espírita. Se lhe perguntassem agora qual é essa razão, qual seria sua resposta?

- () promover reuniões de desobsessão.
- () prestar assistência material aos carentes.
- () criar escolinhas para as crianças.
- () organizar reunião com jovens espíritas.
- () promover trabalhos de cura espiritual.
- () atender pessoas com problemas espirituais.

Você marcou apenas uma, ou todas? Na verdade, nenhuma das respostas acima mostra a razão de ser de uma Casa Espírita. Podemos ter Casas sem reuniões de desobsessão ou assistência material, sem Evangelização infantil ou Mocidade Espírita, e sem atendimento espiritual por parte dos encarnados. Não se assuste com isso. Mesmo porque, os desencarnados podem atender fora das Casas Espíritas, e o fazem com frequência. O Centro Espírita "**é, na essência, um educandário em que as leis do Ser, do Destino, da Evolução e do Universo são examinadas claramente, fazendo luz e articulando orientação**", ou seja, a razão de ser da Casa Espírita é *criar condições para a evolução espiritual do Ser Imortal*.

E o atendente fraterno nisto tudo? Ele é o porta-voz. Para as pessoas que estão em tratamento, ele representa a própria Casa Espírita. Através dele, as orientações são passadas. Ele é o contato. Esse contato precisa ser, então, muito bem feito, já que estamos lidando com pessoas, as mais variadas, com diferentes graus de instrução, conhecimento, discernimento, com problemas os mais variados, enfim, cada caso é um caso.

O atendente fraterno tem pela frente casos de problemas físicos, espirituais, filosóficos, às vezes científicos, e até, sociais. Deve estar atento, pronto para ajudar sempre.

Uma preocupação que devemos ter, e que será analisada com mais detalhes depois, é a forma como as pessoas nos vêm. Por mais que saibamos que nenhum de nós é perfeito, que o modelo a ser seguido é Jesus, aqueles que chegam, por muito tempo, vão considerar o atendente fraterno como ponto de referência. O que este disser passa a ser verdade. Devemos, com muito tato,

e esta deve ser uma preocupação do atendente fraterno, orientar, aos poucos, a todos, no sentido de que estamos caminhando em conjunto. E paralelamente a isto, devemos nos preocupar em agir cada vez mais de acordo com o que aprendemos, já que muitos, apesar do nosso esforço, continuarão nos considerando diferentes. E, de certa forma, nós temos que ser diferentes mesmo.

Caberá ao atendente fraterno esclarecer às pessoas no que tange ao processo de obsessão e desobsessão, deve saber informar os valores terapêuticos do passe e da água fluidificada, deve esclarecer quanto aos processos espirituais de cura, e precisa, acima de tudo, orientar a todos com relação ao que necessitam fazer para a obtenção e manutenção da Saúde.

O atendente fraterno deve se preocupar com seu entrevistado sempre. Ele deve buscar integrar esta pessoa às atividades da Casa. Aliás, ele deve se integrar às atividades, ou você acha que pode chegar semanalmente às 19h e ir embora às 20:30h, feliz por ter "feito a sua parte"? No livro Nosso Lar, André Luiz, depois de recolhido na Colônia, é assistido por um rapaz de nome Lísias. Lísias passa a acompanhar André e mostrar a ele uma série de coisas que vão, por fim, auxiliando-o no seu restabelecimento. Lísias conta, no primeiro encontro, que seu trabalho é de assistência a oitenta enfermos. Ele visita as pessoas e auxilia, na medida de suas possibilidades, orientando, esclarecendo, enfim, sendo solidário. Ele se torna o companheiro de André nesta sua integração a Nosso Lar, a uma nova realidade. O atendente fraterno tem muito de Lísias!

O atendente fraterno deve ser, acima de tudo, amigo do seu entrevistado. Existe um texto bastante interessante que busca retratar a importância de um amigo e que tem o título "Procura-se um amigo", de autor desconhecido:

Não precisa ser homem, basta ser humano, basta ter sentimento, basta ter coração. Precisa saber falar e saber calar, sobretudo saber ouvir.

Deve ter amor, um grande amor por alguém, ou então sentir falta de não ter este amor.

Deve amar o próximo e respeitar a dor que todos os passantes levam consigo... Deve guardar o segredo sem se sacrificar.

Não é preciso que seja de primeira mão, nem é imprescindível que seja de segunda mão. Pode já ter sido enganado (todos os amigos são enganados). Não é preciso que seja puro, nem que seja de todo impuro, mas não deve ser vulgar. Deve ter um ideal e medo de perdê-lo, e, no caso de assim não ser, deve sentir o grande vácuo que isto deixa.

Tem que ter ressonâncias humanas. Seu principal objetivo deve ser o de ser amigo. Deve sentir pena das pessoas tristes e compreender o imenso vazio dos solitários. Deve ser D.Quixote, sem, contudo, desprezar Sancho.

Deve gostar de crianças e tudo fazer para que elas sejam felizes.

Procura-se um amigo para gostar dos mesmos gostares. Que se comova quando chamado de amigo. Que saiba conversar de coisas simples, de orvalhos, de grandes chuvas e de recordações de infância.

Precisa-se de um amigo para não enlouquecer; para se contar o que se viu de belo e triste durante o dia, dos anseios e das realizações, dos sonhos e da realidade. Deve gostar de ruas desertas, de poças de chuva e de caminhos molhados de beira de estrada, de mato depois das chuvas, de se deitar no capim.

Precisa-se de um amigo que diga que vale a pena viver, não porque a vida é bela, mas porque já se tem um amigo.

Precisa-se de um amigo para se parar de chorar. Não para se viver debruçado no passado, em busca de memórias queridas. Que nos bata no ombro, sorrindo e chorando, mas que nos chame de amigo.

Precisa-se de um amigo que creia em nós.

Precisa-se de um amigo para se ter consciência de que ainda se vive.

3 - As principais características do Atendente Fraterno

Não pretendemos apresentar aqui **todas** as características imprescindíveis para que se possa desempenhar de forma cada vez mais adequada o trabalho de atendimento fraterno. Algumas características importantes serão citadas, e cada um pode acrescentar outras que considere também relevantes e que, portanto, devam ser trabalhadas internamente.

Os diversos itens são apresentados sem uma sequência rígida que indique predominância de um sobre o outro. Cabe ao atendente fraterno analisar-se, dentro do material apresentado, e buscar melhorar-se. Sem dúvida, a única forma de melhorarmos o nosso trabalho, é nos melhorando.

Abordaremos os seguintes itens:

- saber ouvir;
- empatia;
- equilíbrio;
- ética;
- caráter;
- disciplina;
- estudo;
- integração;
- humildade;
- amor.

3.1 - Saber ouvir

É muito importante que o atendente fraterno aprenda a ouvir as pessoas. Ele precisa estabelecer uma relação de amizade, e a base disso, sem dúvida, é permitir o diálogo.

Temos uma dificuldade imensa de ouvir as pessoas, de entender os que elas querem dizer. E o atendente fraterno precisa saber o que a pessoa quer dizer, precisa apreender coisas até nas entrelinhas. Precisamos estar atentos não só às palavras, mas à entonação da voz, às pausas, hesitações, expressões faciais, etc. O "corpo fala", expressando de diversas formas o que se passa dentro da pessoa.

Arthur da Távola, analisando o processo de conversação estabeleceu doze pontos que mostram como é raro e difícil conversar. Ele ressalta que normalmente ocorrem monólogos simultâneos trocados à guisa de conversa, ou são monólogos paralelos, à guisa de diálogo. Os pontos são:

- 1 - Em geral, o receptor não ouve o que o outro fala. Ele ouve o que o outro não está dizendo.
- 2 - O receptor não ouve o que o outro fala. Ele ouve o que quer ouvir.
- 3 - O receptor não ouve o que o outro fala. Ele ouve o que já escutara antes e coloca o que o outro está falando naquilo que se acostumou a ouvir.
- 4 - O receptor não ouve o que o outro fala. Ele ouve o que imagina que o outro ia falar.
- 5 - Numa discussão, em geral, os discutidores não ouvem o que o outro está falando. Eles ouvem quase que só o que estão pensando para dizer em seguida.
- 6 - O receptor não ouve o que o outro fala. Ele ouve o que gostaria de ouvir ou que o outro dissesse.

7 - A pessoa não ouve o que a outra fala. Ela apenas ouve o que está sentindo.

8 - A pessoa não ouve o que a outra fala. Ela ouve o que já pensava a respeito daquilo que a outra está falando.

9 - A pessoa não ouve o que a outra está falando. Ela retira da fala da outra apenas as partes que tenham a ver com ela e a emocionem, agradem ou molestem.

10 - A pessoa não ouve o que a outra está falando. Ouve o que confirme ou rejeite o seu próprio pensamento. Vale dizer, ela transforma o que a outra está falando em objeto de concordância ou discordância.

11 - A pessoa não ouve o que a outra está falando. Ouve o que possa se adaptar ao impulso de amor, raiva ou ódio que já sentia pela outra.

12 - A pessoa não ouve o que a outra fala. Ouve da fala dela apenas aqueles pontos que possam fazer sentido para as idéias e pontos de vista que no momento a estejam influenciando ou tocando diretamente.

Precisamos, portanto, nos desvencilhar de todos os prejuízos e preconceitos que trazemos. Eles interferirão diretamente no processo de entendimento da mensagem que o entrevistado está tentando passar. Saber ouvir é, fora de dúvida, uma grande virtude.

Essa virtude de saber ouvir pode, porém, ser desenvolvida, utilizando-se de ferramentas simples. As informações abaixo foram extraídas do livro "O Poder da Competência Interpessoal".

Alguns fatores impedem o processo de saber ouvir:

Hábitos: No que se refere a saber ouvir, você pode ter adquirido hábitos inadequados com seus pais, amigos ou parentes, ou tê-los desenvolvido sozinho. Consciente ou inconscientemente, esses comportamentos habituais, tais como interromper, antecipar conclusões, distrair o interlocutor ou mudar de assunto, tendem a minar suas melhores intenções de ouvir.

Filtros: Tudo o que você ouve passa por aquilo que poderia ser chamado de seu sistema de filtragem: suas crenças, experiências, costumes, expectativas, pressuposições, preconceitos e antecedentes culturais. Se quem fala estiver dizendo algo que é significativamente diferente do seu sistema de filtragem, poderá se estabelecer em você um conflito interno que irá interferir seriamente em sua capacidade de ouvir de maneira objetiva.

Competitividade: Se você tem uma necessidade exagerada de dominar a conversa, seja por que motivo for, você gastará mais tempo pensando no que você quer dizer, no impacto que isso vai causar e em como você poderá entrar de novo na conversa do que, realmente, ouvindo quem está falando. Além do mais, ouvir pode ser considerado um ato passivo, o que provoca, em algumas pessoas, uma desconfortável sensação de perda de controle.

Timidez: Se você se sente embaraçado ou constrangido em determinadas situações, talvez fique tão preocupado com o que vai dizer em seguida, ou com o que os outros estão pensando de você, que não consiga ouvir o que as pessoas estão lhe dizendo.

Diferença de ritmo: O ritmo médio da fala é de 100 a 150 palavras por minuto, enquanto o ritmo médio do pensamento - "falar consigo mesmo" - é de 250 a 500 palavras por minuto. Se você estiver distraído ou tiver "coisas mais importantes na cabeça", provavelmente vai preencher essa diferença de velocidade com seus próprios pensamentos - e vai acabar por não ouvir nada do que a outra pessoa diz.

Alguns fatores podem melhorar nossa capacidade de ouvir. São eles:

- falar menos;
- evitar julgamentos precipitados;
- concentrar-se no que se possa apreender;
- ler os componentes não verbais;
- tomar notas;
- deixar o interlocutor terminar o que tem a dizer;
- fazer perguntas.

Não é fácil ouvir. É preciso energia, concentração e um esforço constante. Ao contrário de escutar, o saber ouvir requer prática. Vale a pena? Vale, sim. Imagine os benefícios para sua atuação como atendente fraterno se você souber ouvir e entender exatamente o que a pessoa tem a dizer.

3.2 - Empatia

É fundamental neste trabalho estabelecer-se uma relação de simpatia. Se a pessoa que chega à Casa encontra fisionomias carrancudas, desinteressadas, frias, apáticas, como ela vai se sentir à vontade para se "abrir", mostrando suas dificuldades e angústias?

A empatia será o resultado obtido se nós nos mostrarmos simpáticos, amáveis, amigos. O atendente fraterno precisa estar ciente de que ele não é um profissional da entrevista, ele não está ali para desincumbir-se de uma tarefa, despachando rapidamente um cliente chato. Ele está buscando desenvolver um trabalho de amor. Está ali de boa-vontade. Não há, portanto, motivos para ficar triste, soturno, do "outro lado da mesa". O trabalho com Jesus é alegre! Não podemos confundir seriedade com amargura!

André Luiz nos lembra que muitos dependem da nossa alegria para encontrarem a felicidade. Por quê, então, não cumprimentarmos carinhosamente àqueles que chegam, muitas vezes assustados, temerosos do que poderá advir? Devemos evitar posturas agressivas, sejam elas provenientes dos nossos gestos, tom de voz, olhar, etc. Nós não estamos neste trabalho, como já ressaltamos, fazendo um favor àquele que chegou a Casa um pouco "depois" de nós.

Nunca é demais repetir a sábia advertência de Jesus: "Fazer aos outros o que queremos que eles nos façam".

Somos um cartão de visitas. Podemos ser simpáticos, e assim contribuímos para que a pessoa encontre na Casa um caminho para a solução de seus problemas, ou nos tornarmos mais uma barreira entre esta pessoa e a Paz. A opção é nossa!

3.3 - Equilíbrio

Diante de casos os mais diversos, diante de pessoas com as mais diferentes histórias, conhecimentos, aspirações, etc, o atendente fraterno tem que buscar fazer do Bom-senso seu companheiro de todas as horas. Suas atitudes devem ser ponderadas. Ele não pode esquecer que representa, naquele momento, a própria Casa Espírita. Suas palavras são, dependendo do caso, ouvidas como provenientes da mais pura fonte do conhecimento. Não podemos misturar o nosso "ponto de vista" com as informações que a Doutrina oferece.

Por exemplo, imagine o caso de um atendente fraterno que acredita que não se pode "levar desaforo para casa", orientando a pessoa a buscar o confronto, e não o perdão. É importante que se tenha equilíbrio para reconhecer que seu papel é o de orientador e não o de solucionador de

problemas. O diálogo a ser desenvolvido será muito útil para o entrevistado, dependendo das informações que pudermos passar para ele. Não adianta ficar, também, "passando a mão na cabeça" das pessoas fazendo-as pensar que elas sejam coitadinhas, porque sabemos que não são. Temos que encontrar o ponto de equilíbrio entre a severidade e a benevolência.

Malba Tahan deixou registrada uma estória intitulada A Porcelana do Rei que é muito ilustrativa. Vamos a ela:

Achava-se, certa vez, Confúcio, o grande filósofo, na sala do trono. Em dado momento, o Rei, afastando-se por alguns instantes dos ricos mandarins que o rodeavam, dirigiu-se ao sábio chinês e perguntou-lhe:

- Dizei-me, ó honrado Confúcio, como deve agir um magistrado? Com extrema severidade a fim de corrigir e dominar os maus, ou com absoluta benevolência a fim de não sacrificar os bons?

Ao ouvir as palavras do soberano, o ilustre filósofo ficou em silêncio; passados alguns minutos de profunda reflexão, chamou um servo, que se achava perto, e pediu-lhe que trouxesse dois baldes, sendo um com água fervente e outro com água gelada.

Ora, havia na sala, adornando a escada que conduzia ao trono, dois lindos vasos dourados de porcelana. Eram peças preciosas, quase sagradas, que o Rei muito apreciava.

Preparava-se o servo obediente para despejar, como lhe fora ordenado, a água fervendo num dos vasos e a gelada no outro, quando o Rei interveio no caso com incontida energia:

- Que loucura é essa, ó venerável Confúcio! Queres destruir essas obras maravilhosas! A água fervente fará, certamente, arrebentar o vaso em que for colocada, a água gelada fará partir-se o outro!

Confúcio tomou então de um dos baldes, misturou a água fervente com a água gelada e, com a mistura assim obtida, encheu os dois vasos sem perigo algum.

O poderoso monarca e os venerandos mandarins observaram atônitos a atitude singular do filósofo. Este porém, indiferente ao assombro que causava aproximou-se do soberano e assim falou:

- A alma do povo, ó Rei, é como um vaso de porcelana e a justiça do Rei é como a água. A água fervente da severidade ou a gelada da excessiva benevolência são igualmente desastrosas para a delicada porcelana; manda pois, a Sabedoria e ensina a Prudência que haja um perfeito equilíbrio entre a severidade - com que se pode castigar o mau, e a longanimidade com que se deve educar e corrigir o bom.

Outro aspecto importante que não pode ser esquecido é que para as pessoas que chegam, o atendente fraterno é uma referência. Ele está falando pela Casa Espírita e a pessoa julga que ele conhece muito da Doutrina Espírita, que ele é uma pessoa sem problemas, etc. Vai demorar algum tempo para que ela perceba que o espírita tem problemas, desconhece muita coisa, ou seja, não tem resposta para tudo (realmente, é impossível ter). Cabe a nós gradualmente, mostrarmos que o exemplo real é Jesus. Não poderemos nos isentar, porém, da observação das pessoas. Nós somos diferentes, temos que ser. Temos uma responsabilidade imensa no que tange a vigilância dos nossos pensamentos e atos. A palavra talvez não consiga convencer, mas o exemplo arrasta.

No livro Almas em Desfile, Hilário Silva conta uma estória que tem o título de A Força do Exemplo.

José do Espírito Santo, modesto espírita de Nilópolis, Estado do Rio, falava à porta do Centro, a pequeno grupo de amigos:

- Sim, meus amigos, a caridade é a maior benção.

Nisso, passam dois estudantes, ouvem breves trechos da palestra e avançam conversando:

- Você ouviu? Todo espírita é só fachada!

- Realmente. Fazem as coisas prá inglês ver.

Logo depois, os rapazes deparam com infeliz mendigo. Pálido e doente. Sem paletó. Camisa em frangalhos. Pele à mostra. A tiritar de frio, estende-lhes a mão magra. Um dos estudantes dá-lhe

alguns trocados. Notam, então, que José do Espírito Santo vem vindo sozinho, pela rua. E um deles diz:

- Olhe, lá vem o tal! Aposto que não dará nada a esse homem.

- Sim. Vamos ver. Afastemos um pouco, senão ele vai querer fazer cartaz.

Os dois jovens ficaram escondidos na esquina, um pouco adiante. O pedinte roga auxílio. José chega junto dele e o abraça fraterno. Em seguida, apalpa os bolsos e exclama:

- Infelizmente, meu amigo, estou sem um níquel!

- Os jovens entreolham-se, rindo... Um deles recorda:

- Não lhe disse?

O espírita condeu-se, vendo a nudez do homem que tremia de frio. Deitou um olhar em torno para ver se estava sendo observado. Sentiu a rua deserta. Num gesto espontâneo, tirou o paletó. Dependurou a peça num portão de residência próxima, arrancou a camisa felpuda, e, seminu, vestiu-a no companheiro boquiaberto, mas encantado. A seguir, após recobrir, à pressa, o busto nu com o paletó, disse com simplicidade:

- Meu amigo, é só isso que tenho hoje. Volte aqui mesmo amanhã.

E estugou o passo para a frente, enquanto o necessitado sorria, feliz.

No outro dia, os dois estudantes estavam na Casa Espírita, ouvindo a palestra.

Imagine agora se o entrevistado encontra o atendente fraterno nos fundos de um supermercado, comendo chocolate escondido, ou falando mal da vida alheia na cantina do Centro, ou, ainda, se mostrando indiferente às pessoas?

3.4 - Ética

A medida que o tempo passa e o entrevistado adquire confiança no atendente fraterno, ele começa a contar seus mais recônditos segredos. Já que ele encara seu atendente fraterno como a esperança para a solução de suas dificuldades, ele pode vir a contar coisas que nunca havia contado a ninguém. Nossa responsabilidade ao lidar com estas informações é enorme.

É claro que poderemos buscar ajuda de outras pessoas no sentido de encontrar o que dizer para uma pessoa que atravessa determinado problema, mas sem citar nomes ou ficar apontando no meio da multidão. Não podemos incorrer no erro de comentários desnecessários com outras pessoas, nem utilizar qualquer informação para obter qualquer vantagem.

É inconcebível para um atendente fraterno que ele de posse de informações sigilosas, se aproveite de alguma forma. Ele não está ali para conseguir emprego, ou namorada(o), ou para obter estórias para contar para outras pessoas. Ele está ali para tentar ajudar. Imagine uma pessoa que acesse o problema de homossexualismo ou de estar envolvida com drogas, sendo apontada na Casa e ouvindo cochichos. Você acha que ela volta?

3.5 - Caráter

Tentaremos sintetizar neste item todo um conjunto de características morais que fazem com que uma pessoa se torne digna de confiança. Não existem receitas mágicas para tal, nem podemos dizer que seja privilégio da Doutrina Espírita contar com pessoas de caráter.

Pessoas de caráter são encontradas em qualquer grupo religioso ou até não religioso. E encontramos muitas pessoas dentro de todas as correntes religiosas sem esse conjunto de características morais.

Uma estória contada no livro Pérolas Literárias pode ilustrar melhor o que queremos dizer com esta palavra caráter.

Quando o Titanic naufragou, W.T.Stead, o jornalista, dirigia-se a Nova York, no infeliz navio, para tomar parte em uma Convenção Cristã. Na manhã em que o Carpathia surgiu no porto, com os sobreviventes, J.M.Whitemore, que o observava de terra, perguntou a M.A.MacDonald, amigo íntimo de Stead:

- Será que Stead também está no Carpathia?

- Não, não está foi a resposta imediata.

- Como você sabe que não?

- É que - respondeu o amigo do jornalista cristão - eu o conheço desde os dias de rapaz, e sei que ele nunca deixava de fazer o que lhe parecia um dever. Quando o Titanic afundou, havia muitas pessoas para entrar nos salva-vidas, e Stead ficou no navio.

Com estas palavras, MacDonald prestou o maior tributo possível ao caráter e à memória do amigo.

3.6 - Disciplina

Não se pode tentar orientar o entrevistado quanto à importância da disciplina, se o próprio atendente fraterno não a respeita. Quando falamos de disciplina, estamos envolvendo várias coisas:

- modo de se vestir;
- pontualidade;
- assiduidade;
- respeito às normas da Casa.

Devemos estar atentos a todos estes pontos. Imagine qual seria o efeito obtido com o entrevistado se ele observar que nós não participamos da palestra ou ficamos conversando no salão. Afinal qual será o efeito das palestras numa pessoa que chegue ao salão sistematicamente às 20:30h?

O atendente fraterno deve se vestir adequadamente, evitando distrair a atenção das pessoas. Deve ser pontual (isto não significa, é claro, que não se possa chegar **eventualmente** um pouco atrasado. O problema é tornar isto um hábito). Deve encerrar seus trabalhos a tempo de desempenhar sua próxima atividade, seja ela como médium, como passista, ou assistindo a palestra. Deve ser assíduo, acompanhando o caso das pessoas que lhe foram designadas.

3.7 - Estudo

Como tentar esclarecer aquele que chega se nós mesmos não buscamos aprender? O estudo é fundamental se desejamos entender o que acontece conosco. Está na essência da própria Doutrina Espírita a necessidade de estudar. Não podemos simplesmente freqüentar a Casa Espírita, precisamos conhecer a Doutrina que escolhemos. Ou será que podemos pensar em aprender sem estudar?

A Doutrina Espírita por apresentar um tríplice aspecto: Ciência, Filosofia e Religião, exige o estudo. Não se pode simplesmente dizer: "Eu só gosto da parte religiosa da Doutrina Espírita". Isto é uma enorme manifestação de desconhecimento pois não é possível dissociar uma coisa da outra sem o risco de não compreender o todo. Herculano Pires dizia com muita propriedade que "a Doutrina Espírita é uma grande desconhecida".

O estudo nos ajuda a compreender o porquê das dores, das dificuldades que as pessoas têm que enfrentar. Ele nos orienta com relação a melhor forma de sermos úteis, de nos melhorarmos. Sem o estudo, cria-se uma lacuna que acaba sendo preenchida com o personalismo, o misticismo, a credence, as falsas informações. O estudo ajuda a reduzir as trevas que ainda existem dentro de nós.

Estudamos às segundas feiras (tarde e noite) as Obras Básicas da Codificação, organizadas por Allan Kardec.



3.8 - Integração

Outro aspecto importante e que não deve ser esquecido é que fazemos parte de um todo. O atendente fraterno precisa estar integrado à Casa Espírita de modo a poder auxiliar na integração do entrevistado. O tratamento a que as pessoas são submetidas acabará algum dia, e nesse momento, elas necessitarão de incentivo para continuar no seu processo de transformação, e, para isso, sua integração na Casa Espírita é fundamental. Nunca é demais ressaltar que não é o tratamento espiritual que resolve os problemas das pessoas, são elas mesmas. Nunca é demais repetir a antiga advertência de Jesus: "Vai e não peques mais, para que algo pior não te ocorra".

Cabe ao atendente fraterno orientar as pessoas no sentido de que elas percebam sua responsabilidade no processo de "cura". A pessoa necessitará conhecer os trabalhos que a Casa oferece e, de acordo com suas afinidades, optar por algo que possibilite uma continuidade no seu "tratamento". Como poderá o atendente fraterno ajudar se ele não souber o que a Casa oferece? Ele precisa saber dos trabalhos. É claro que ele não precisa fazer todos os trabalhos. Se tentar isso é provável que faça todos de forma ineficaz, mas precisa conhecê-los.

Para que o Centro funcione é necessária a ação de várias pessoas, ou seja, muito trabalho. Existem os mais diversos trabalhos e as pessoas poderão se engajar na medida de seus interesses e possibilidades.

Segue, abaixo, artigo publicado no livro *Relações Humanas na Casa Espírita*:

Sozinho na Casa Espírita

Juarez Barbosa Perissé

João se encontra no meio da multidão. Aguarda que o sinal de trânsito fique vermelho, detendo o fluxo de carros que parece interminável. Fecha-se o sinal, buzinas soam, a multidão se move anônima. João vê rostos inexpressivos, rostos alegres, rostos tristes, mas não consegue encontrar um único rosto amigo. É tarde, quase dezoito horas, e ele se apressa para chegar logo à fila do ônibus que o levará de volta para casa. A fila é imensa, mas ele continua sem encontrar um rosto amigo. O ônibus vai cheio e o trânsito é lento. Algumas pessoas, já cansadas pelo longo dia de trabalho, resmungam, outras ironizam, e o ambiente torna-se tenso. Várias vezes surgem atritos, porém todos continuam anônimos. João faz toda a viagem sem pronunciar uma palavra. É como se as pessoas fossem parte da paisagem, parte da viagem, como se não fossem, cada uma, um Universo diferente.

Já são quase vinte horas quando João chega ao seu destino. Não há mais tempo de ir até em casa e ele segue direto para a Casa Espírita. Chegando lá, encontra o auditório repleto. Conhece

alguns rostos, acompanha algumas conversas, mas está só. Encontra um lugar para sentar, assiste à palestra, recebe o passe e, ao final da reunião, dirige-se para casa. Isso tudo sem abrir a boca, sem conversar com ninguém. Inúmeras vezes, sentiu vontade de conversar com o dirigente da reunião, ou com o presidente da Casa, ou com o responsável pelo passe, mas todos pareciam tão ocupados! E assim vai João, sozinho no mundo e na Casa Espírita. E isso tudo no meio de tanta gente!

Esta estória, que é a estória de muitos "joões e marias", nos oferece reflexões com relação ao papel da Casa Espírita e, principalmente, o **nosso papel** na Casa Espírita. Diante da situação apresentada, a reação de todos aqueles que já se encontram engajados no trabalho é de indignação. Como, perguntaremos, se pode conceber que isso ocorra numa Casa de Amor, que trabalha sob a orientação de Jesus? Não teria Ele dito que é fundamental que nos amemos uns aos outros?

As respostas a estas perguntas são óbvias. Devemos reconhecer, porém, que é impossível para o dirigente da reunião, o presidente da Casa ou o responsável pelo passe, conversar com todos aqueles que chegam ou que se encontram "isolados". Poderão atender a alguns, nunca a todos. Onde estará, então, o erro. Refletindo sobre o nosso papel na Casa Espírita, encontraremos as respostas.

Um Grupo Espírita tem que funcionar como uma família. Não existe uma hierarquia estabelecida, determinando que fulano ou beltrano sejam responsáveis por conversar com os que se encontram sozinhos ou "deslocados". Todos somos responsáveis pela integração das pessoas no trabalho. "Ninguém é tão pobre que não tenha algo para doar". Estamos na Casa Espírita! Não podemos doar alguns minutos, ouvir os problemas que as pessoas tragam e oferecermos a nossa amizade? Um dirigente não poderá abraçar a todos, mas se cada um dos "antigos" abraçasse um "novo"...

A responsabilidade com relação àqueles que se encontram sozinhos no mundo está diluída por toda a Humanidade, mas a responsabilidade com relação àqueles que estão junto à nós, sentados na cadeira ao lado, é nossa. Se estamos, hoje, integrados a um grupo, certamente "devemos" algo a alguém. Chegou a hora de retribuir à Vida, parte de tudo aquilo que ela nos tem oferecido.

E é pedir tão pouco. Jesus dizia que seus discípulos seriam conhecidos por muito se amarem! Não queremos ser trabalhadores da Seara de Jesus? Como falar de caridade aos que estão distantes, se não apoiarmos os que estão sozinhos ao nosso lado, seja em nossos lares ou na Casa Espírita que trabalhamos?

Fica, então, o convite para todos. Prestemos atenção. Mantenhamos os olhos e ouvidos abertos. Existem dezenas de pessoas cruzando nosso caminho todos os dias que necessitam de nossa ajuda, de uma palavra amiga. Muitas vezes, essas pessoas estão ao nosso lado, na Casa Espírita. Esqueçamos, um pouco, nossas dores e poderemos perceber como são muito maiores as que muitas pessoas, a nossa volta, estão carregando. Muitos gritam em silêncio por socorro enquanto os ouvidos de nossa alma permanecem surdos em função do nosso egoísmo e da nossa preguiça. Está em nossas mãos a oportunidade de evitar que existam pessoas sozinhas. Pelo menos, na Casa Espírita!

3.9 - Humildade

Pelo fato de estar "do outro lado da mesa" o atendente fraterno não pode se julgar melhor ou mais capaz. Ele é alguém que está ali para ajudar. Se ele se coloca em algum pedestal, criará uma barreira intransponível e, conseqüentemente, não conseguirá estabelecer uma ligação fraterna com o entrevistado.

Temos todos inúmeras limitações, temos todos conflitos internos não resolvidos, vivemos dramas em nossas vidas. Não estamos ali na posição de superior. O que nos coloca "do outro lado

da mesa" é a experiência que estamos adquirindo no convívio espírita, é o desejo de partilhar experiências e conhecimentos adquiridos. Somos todos iguais e estamos juntos neste barco.

Precisamos ter, inclusive, a humildade de reconhecer que não temos respostas para todas as perguntas. Se não for assim, corremos o risco de tentar responder a qualquer questionamento e, ao invés de ajudarmos, prejudicarmos as pessoas com informações erradas.

3.10 - Amor

Gandhi dizia que "o Amor de um neutraliza o ódio de milhões", e Jesus lembrava que "o Amor cobre uma multidão de pecados". Se queremos realmente ajudar as pessoas precisamos aprender a amá-las, como irmãos na eternidade. Não devemos, é claro, envolvermo-nos na dor do outro a ponto de desarmonizarmos a própria vida, mas precisamos sentir seus problemas e oferecer o ombro amigo, a palavra equilibrada e o sorriso confortador.

O amor ao semelhante fará com que adotemos a postura correta. Não estamos ali para julgar e condenar ninguém. Não podemos ter quaisquer preconceitos ou prevenções contra aquele que chega independentemente de sua raça, cor, religião, estado civil, partido político, ou qualquer outro item que você lembrar. Não é interessante assumir a postura de quem atira pedras. Ou será necessário lembrar Jesus falando: "Atire a primeira pedra..."?

Para concluir este conjunto de características escolhemos uma mensagem de Sadu Sundar Singh intitulada A Parábola dos Dois Mares:

Dois mares há na Palestina. Um deles é dos mais piscosos, suas margens se adornam de prados, bosques e pomares. Em suas praias brincam grupos de meninos como brincavam quando Jesus costumava ir até lá. Ele amava este mar. Não raras vezes, ao contemplar-lhe a prateada superfície, pronunciou parábolas. E, em vale próximo, com cinco pães e alguns peixes deu de comer a cinco mil pessoas.

De um braço do Jordão, cristalinas águas espumantes, que descem borbotando dos cerros, formam este mar que sorri e canta sob a carícia do sol. Ao seu redor erguem os homens suas casas e os pássaros seus ninhos. E quanto há que ali vive é ditoso como só estar em suas bordas.

O Jordão desemboca, ao sul, em outro mar. Neste não há chapinhar de peixes, nem sussurro de folhas, nem canto de pássaros, nem riso de crianças. Os viajantes evitam este caminho, a não ser que a premência de seus negócios lhes imponha que sigam por ele. Densa atmosfera pesa sobre as águas desse mar, das quais nem homem, nem animal, nem ave alguma jamais bebem.

E, a que se atribuir tamanha diferença entre os dois mares vizinhos?

Ao Jordão nada; tão boa é a água que verte para um como para outro; nada igualmente ao solo que lhes serve de leito, e nada às terras que os circundam. Está nisto a diferença: o mar da Galiléia recebe as águas do Jordão, todavia, não as retém: cada gota que entra tem noutra que foi, a sua retribuição. O dar e o receber mutuam-se ali por igual medida. O outro mar é avaro, e egoisticamente entesoura o que recebe. Nada lhe suscita o impulso generoso. Cada gota que ali cai, ali fica até evaporar. O mar da Galiléia, dá e vive. O outro mar não dá nada. Chama-se Mar Morto. Há dois mares na Palestina. Há dois tipos de pessoas no mundo".

4 – A Dinâmica do Atendimento Fraterno

Serão destacadas a seguir algumas atitudes práticas importantes para um bom desenvolvimento do atendimento às pessoas que chegam à Casa.

- Se possível, receber a pessoa de pé;
- Manter um gentil e fraterno sorriso no rosto;
- Atentar-se para a comunicação verbal e não verbal (evitar uma postura tensa, fisionomia severa, os braços cruzados e expressões de espanto ou indignação);
- Ter cuidado com as palavras, escolhendo-as de modo a não ferir, magoar ou dar informações incorretas para a pessoa;
- Evitar gestos espalhafatosos e distrações, tais como: atender ao celular, comer ou beber durante o atendimento;
- Observar o tom de voz para que não fale alto ou baixo demais;
- Manter-se interessado no relato, buscando olhar nos olhos da pessoa em atendimento;
- Promover a escuta atenta.

4.1 – Escuta Atenta

Como já relatado anteriormente, é fundamental que o atendente fraterno adquira a habilidade de ser um bom ouvinte, pois este é um dos instrumentos básicos na comunicação. Ouvir com atenção (escuta atenta) é, acima de tudo, ser empático (colocar-se no lugar do outro). Na escuta atenta é possível perceber não somente o **conteúdo** da mensagem, mas os **sentimentos** que a envolvem, e, através desta percepção, promover-se um mecanismo de “feed-back”, dizendo claramente à pessoa como interpretou a mensagem por ela lhe enviada.

Como e quando utilizar a escuta atenta?

- Quando a mensagem ficou efetivamente clara;
- Quando ela está com uma carga emocional forte, ou é muito importante para a pessoa.

Por isso, preste atenção quando o outro dá destaque ao assunto, dizendo, por exemplo, “em primeiro lugar...”, “ouça bem...”, “preste atenção...”; repete várias vezes a mesma mensagem; faz uma pausa e procura o seu olhar; fala mais alto ou mais baixo; fala mais devagar e com ênfase.

A escuta atenta demonstra aceitação. Ela não tem o objetivo de oferecer soluções rápidas, nem desmerece a importância da situação apresentada. Permite, outrossim, que transmitamos compreensão e entendimento, fazendo com que o outro se sinta à vontade, sem críticas ou julgamentos.

Abaixo, daremos dois exemplos onde a mesma mensagem pode ser analisada de três formas diferentes, sendo uma delas a de escuta atenta, tente descobri-la.

Uma criança cortou o dedo e começou a chorar.

- (A) “Ah, é um cortezinho de nada”.
- (B) “Pare de chorar! Não está doendo tanto assim”.
- (C) “Ih, seu dedinho deve estar doendo, não está?”.

Um amigo lhe confia: “Meu chefe reclamou que eu continuo produzindo menos do que deveria, e que, se eu não melhorar este mês vou ser despedido”.

(A) “É melhor você se esforçar mais”.

(B) “Não fique tão preocupado, você pode arrumar outro emprego”.

(C) “Você detestaria perder este emprego, não é?”.

As duas primeiras respostas de cada exemplo raramente ajudam ou deixam a pessoa satisfeita. Sugerem, simplesmente, o que a pessoa deveria sentir ou fazer, e transmitem uma postura de crítica, julgamento ou depreciação. Perdem a essência da mensagem enviada porque refletem apenas o ponto de vista de quem escuta, enquanto na terceira resposta temos a escuta atenta, resultado direto da empatia, quando captamos o sentimento e a essência da mensagem enviada, transmitindo compreensão, sem críticas e sem julgamentos.

Erros a serem evitados

Repetir como um papagaio. É comum, no início da prática da escuta atenta, o atendente cometer o erro de repetir o que a pessoa diz, mudando apenas algumas palavras. Por exemplo:

Pessoa: “Estou me sentindo muito angustiada”.

Atendente: “É, você parece angustiada”.

As respostas de papagaio podem até criar a ilusão de um entendimento; no entanto, a escuta atenta verdadeira evidencia as conclusões do interlocutor quanto ao significado essencial que a outra pessoa enviou.

Ignorar a extensão ou profundidade dos sentimentos.

Pessoa: “Estou tão deprimida...”

Atendente: “É, você está com uma cara um pouco triste”.

Os sentimentos não reconhecidos ou subestimados tendem a se intensificar, ao passo que demonstrar que reconhecemos a extensão e a profundidade do que o outro sente propicia verdadeiro alívio e conforto.

Este item foi adaptado do livro *A Arte da Conversa e Convívio* de Maria Tereza Maldonado e Alan Garner.

5 - Trabalho em equipe

Estamos numa Casa Espírita. Isto significa que estamos juntos a um grupo de pessoas que busca, à luz da Doutrina Espírita, se desenvolver como Espíritos imortais que são. Aprendemos aqui que a evolução é um processo solidário e que necessitamos uns dos outros para crescermos.

Todo trabalho, portanto, faz parte de um contexto. Só existe porque está interligado com outros trabalhos. Ninguém é uma ilha isolada dentro da Casa Espírita, nenhum trabalho está dissociado dos demais. Não deve estar.

No caso do trabalho como atendente fraterno este aspecto jamais pode ser negligenciado. Somos integrantes de uma equipe e devemos nos comportar como tais. Precisamos, portanto, acompanhar a nossa atitude nos grupos em que participamos de modo a verificarmos se estamos agindo de acordo com aquilo que temos aprendido.

André Luiz, em uma mensagem intitulada "Indagação a nós mesmos", levanta alguns questionamentos muito interessantes com relação à nossa participação no Grupo Espírita que frequentamos. Ele pergunta qual, afinal, é a nossa forma de agir junto a um grupo de pessoas que possui os mesmos ideais de fé e a mesma esperança em uma vida futura?

Leiamos a mensagem, ela servirá de reflexão para cada um de nós.

Que seremos na Casa de nossa fé, em companhia daqueles que comungam conosco o mesmo ideal e a mesma esperança?

- *Uma fonte cristalina ou um charco pestilento?*
- *Um sorriso que ampara ou um soluço que desanima?*
- *Uma abelha laboriosa ou um verme roedor?*
- *Um raio de luz ou uma nuvem de preocupações?*
- *Um ramo de flores ou um galho de espinhos?*
- *Um manancial de bênçãos ou um poço de águas estagnadas?*
- *Um amigo que compreende e perdoad ou um inquisidor que condena e destrói?*
- *Um auxiliar devotado ou um espectador inoperante?*
- *Um companheiro que estimula as particularidades elogiáveis do serviço ou um censor contumaz que somente repara imperfeições e defeitos?*
- *Um pessimista inveterado ou um irmão da alegria?*
- *Um cooperador sincero e abnegado ou um doente espiritual, entrevado no catre dos preconceitos humanos, que deva ser transportado em alheios ombros, à feição de problema insolúvel?*

Indaguemos de nós mesmos, quanto à nossa atitude na comunidade a que nos ajustamos, e roguemos ao Senhor para que o vaso de nossa alma possa refletir-lhe a Divina Luz".

5 - Indicações para o Atendente Fraterno

O folheto abaixo se encontra disponível na Recepção do CEHA, servindo de guia para aqueles que estão chegando à Casa. Ajuda, também, o atendente fraterno para que ele possa, mais facilmente, orientar a pessoa, esclarecendo possíveis dúvidas referentes aos diversos tipos de atendimento disponíveis na nossa Casa.

CENTRO ESPÍRITA HUMILDADE E AMOR
Rua Cisplatina, 148 Irajá - Telefone: 2473-2618

Caro amigo,

Você está em uma Casa Espírita, que tem como objetivo divulgar uma visão da Vida baseada na Doutrina dos Espíritos, conforme codificada por Allan Kardec. Por isto, desde já lhe sugerimos conhecer O Livro dos Espíritos, e fazemos a apresentação das diversas reuniões que a nossa instituição oferece.

Temos reuniões públicas contendo sempre uma palestra doutrinária, a aplicação de passe e distribuição de água fluidificada, nos seguintes dias e horários:

Terça-feira: 15:00-16:30h	Terça-feira: 20:00-21:30h
Quinta-feira: 10:00-11:30h	Quinta-feira: 14:00-15:30h
Quinta-feira: 17:00-18:30h	Quinta-feira: 20:00-21:30h
Sexta-feira: 17:00-18:30h	Sexta-feira: 20:00-21:30h
Domingo: 17:00-18:30h	

Temos, ainda, reuniões de desobsessão para atendimento de pessoas que estejam sob influência espiritual. Se for esse o seu caso, você deverá se inscrever no tratamento e ser acompanhado pela equipe de atendimento fraterno, que atuará em paralelo com o processo desobsessivo. Chegue sempre uma hora antes da reunião para se cadastrar sem correrias.

Terça-feira: 15:00-16:30h	Terça-feira: 20:00-21:30h
---------------------------	---------------------------

No caso de processos obsessivos que envolvam um grupo familiar, com reflexos em várias pessoas, recomenda-se sua participação nos seguintes dias:

Quinta-feira: 10:00-11:30h	Quinta-feira: 14:00-15:30h
Quinta-feira: 17:00-18:30h	Quinta-feira: 20:00-21:30h

Agora, se o seu problema é de ordem física, procure-nos para participar dos tratamentos que visam possibilitar um maior equilíbrio energético, resultando até na cura do corpo (dependendo, sem dúvida, do seu merecimento).

Sexta-feira: 17:00-18:30h	Sexta-feira: 20:00-21:30h
---------------------------	---------------------------

E se o problema físico for de uma pessoa que não pode comparecer ao Centro, seja pela idade, distância, ou até por impossibilidade de locomoção, não há problema, venha na sexta-feira, e seja o representante desta pessoa, orando conosco pelo seu restabelecimento.

Existem inúmeras outras atividades no CEHA, mas você pode conhecê-las aos poucos. Qualquer dúvida, venha até a nossa recepção e se informe. Pode, também, encaminhar sua dúvida, sugestão, pedido, por escrito, até nós. Seja bem-vindo a nossa Casa!

6 - Conclusão

O objetivo deste trabalho não foi estabelecer um manual do atendente fraterno. Não se pretendeu criar regras de comportamento, nem mecanismos que o obriguem a se comportar deste ou daquele jeito. O que se buscou foi fornecer informações úteis para que cada um possa analisar seu trabalho atual, ou futuro, neste campo fértil da conversa fraterna.

O Centro Espírita Humildade e Amor cresceu muito em tamanho, mas somente será grande na real acepção do termo se conseguirmos construir um ambiente saudável, fraterno, capaz de oferecer condições para que cada um se perceba como Espírito imortal que é, e se conscientize da importância de trabalhar na renovação do seu mundo íntimo.

É fundamental que todos participem para que possamos construir na Casa de Francisco de Assis um oásis de Paz num mundo deserto de Esperança.