ASSOCIAÇÃO ESPÍRITA FRATERNAL

APRENDIZES DO AMOR
VIAJANTES DA LUZ

ATENDIMENTO FRATERNO

APOSTILA DE ATENDIMENTO FRATERNO E RECEPÇÃO

"Vinde a mim todos vós que estais aflitos e sobrecarregados, que eu vos aliviarei. Tomai sobre vós o meu jugo e aprendei comigo que sou brando e humilde de coração e achareis repouso para vossas almas, pois é suave o meu jugo e leve o meu fardo."

JESUS (Mateus, 11:28 a 30, Evangelho Segundo o Espiritismo, cap. VI, it. 1)

O atendimento espiritual, segundo a orientação espírita, tem como fundamento principal este ensinamento de Jesus:

"Pedi e vos será dado, buscai e achareis; batei e vos será aberto; pois todo aquele que pede recebe; o que busca acha e ao que bate se lhe abrirá"

O Centro Espírita é a "Casa de Jesus", que envia seus mensageiros para auxiliar e inspirar na condução das atividades doutrinárias.

É o conjunto de atividades que visa a atender, adequadamente, as pessoas que buscam e frequentam o Centro Espírita visando a obter esclarecimento, orientação, ajuda e assistência espiritual e moral.

Allan Kardec, em discurso pronunciado aos espíritas em Lyon e Bordeaux no ano de 1862, já falava nas atividades que hoje integram o Atendimento Espiritual:

Coloco em primeira instância o consolo que é preciso oferecer aos que sofrem, erguer a coragem dos caídos, arrancar um homem de suas paixões, do desespero, do suicídio, detê-lo talvez no limiar do crime! Não vale mais isto do que os lambris doirados?

- A Casa Espírita é frequentemente 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.

"A casa espírita deve ser uma instituição que represente os braços do Mestre abertos e estendidos a envolver todos os irmãos que ELE nos encaminhar, pois, que o Centro Espírita é a casa em que as almas encarnadas e desencarnadas podem encontrar Jesus, através dos seus trabalhadores..." (Bezerra de Menezes)

O atendimento fraterno pelo diálogo consiste em receber fraternalmente aquele que busca o centro Espírita, dando-lhe oportunidade de expor, livremente e em caráter privativo e sigiloso, suas dificuldades e necessidades. Acolher de forma fraterna e solidária, dentro dos princípios do Evangelho à luz da Doutrina Espírita, ouvindo e orientando com respeito, atenção e humildade.

As atividades da Área de Atendimento Espiritual atendem aos princípios doutrinários do relacionamento interpessoal e devem ser executadas com naturalidade, simplicidade, atenção, afabilidade, brandura, generosidade, simpatia, indulgência, compaixão e segurança.

Também é fundamental a ausência de preconceitos, assim como saber agir com respeito, cortesia e discrição, garantindo a harmonia na tarefa cristã, o que deve nortear as suas atividades no Centro Espírita.

CONCEITO

O atendimento espiritual tem como proposta básica ACOLHER, CONSOLAR, ESCLARECER e ORIENTAR as pessoas que buscam os Centros Espíritas, em seus espaços físicos e virtuais.

Disponibiliza, igualmente, aos que já frequentam o Centro Espírita, como atendidos ou atendentes, APOIO, ESCLARECIMENTO, CONSOLAÇÃO e ASSISTÊNCIA ESPIRITUAL E MORAL.

FINALIDADE

Acolher as pessoas, por meio de ações fraternas e continuadas, de conformidade com os princípios do Evangelho à luz da Doutrina Espírita, oferecendo aos que frequentam o Centro Espírita:

O AMPARO DE QUE NECESSITAM PARA VENCER AS SUAS DIFICULDADES.

ABRANGÊNCIA

A Área de Atendimento Espiritual abrange as atividades de:

→ Recepção,

→ Atendimento Fraterno pelo Diálogo,

→ Explanação do Evangelho à Luz da Doutrina Espírita,

→ Evangelho no Lar e Implantação do Evangelho no Lar,

→ Irradiação Mental e

→ Atendimento pelo Passe.

ATENDER FRATERNALMENTE

"(...) Em cada templo, o mais forte deve ser escudo para o mais fraco, o mais esclarecido a luz para os menos esclarecido, e sempre e sempre seja o sofredor o mais protegido e o mais auxiliado, como entre os que menos sofram seja o maior aquele que se fizer o servidor de todos(...) preparar-se bem, psicológica e doutrinaria mente, faz imprescindível para o desempenho do correto mister a que o atendente fraterno deseja dedicar-se." (Bezerra de Menezes)

"Homens, irmãos a quem amamos, aqui estamos juntos de vós. Amai-vos, também, uns aos outros e dizei do fundo do coração, fazendo as vontades do Pai, que está no Céu: Senhor! Senhor! E podereis entrar no Reino dos Céus." (Prefácio do Evangelho Segundo o Espiritismo, Espírito de verdade)

ATENDIMENTO

Atender fraternalmente é, portanto, refletir nessas orientações espirituais e se esforçar para pô-las em prática, tendo em vista a regra áurea de JESUS: "Fazer a outrem o que desejamos que ele nos faça", ou seja, fazer sempre o Bem.

CARACTERÍSTICAS DO ATENDIMENTO FRATERNO (Joanna de Ângelis)

- O Atendimento fraterno é porta de serviço edificante aberta a todas as criaturas que perderam o rumo ou se perderam de si mesmas.

- Ouve sem cansaço, todos os problemas, com capacidade de entendimento e tolerância.
- Não se afadiga; nunca se exaspera; permite que cada qual viva conforme a capacidade intelecto-moral, no entanto, se propõe a ajudar a ascender.
- Não anui com aquele que erra, todavia, combate o erro. Não se levanta contra o criminoso, antes o ampara, invectivando (advertir) contra o crime.
- O Atendimento Fraterno é campo de trabalho solidário entre quem pede e quem doa. Graças a ele irmanam-se os indivíduos, compartem suas dores e repartem suas alegrias.
- É da Lei que, aquele que mais possui deve multiplicar os bens, repartindo-os com aquele outros que sofrem carência.
- O Atendimento Fraterno objetiva acender luz na treva, oferecer roteiro no labirinto, proporcionar esperança no desencanto.
- Felizes aqueles que se encontram a serviço da fraternidade, atendendo aos seus irmãos em sofrimento e contribuindo com segurança para sua elevação.

CARACTERÍSTICAS DO ATENDENTE FRATERNO

- Ouvir com compreensão, tolerância, empatia e sem cansaço;
- Ajudar sem impor, respeitando o livre arbítrio da pessoa, não interferindo em suas escolhas;
- Não concordar com o erro, mas ser solidário com a pessoa que errou, ajudando-a na recuperação;
- Libertar a pessoa, por meio do esclarecimento, dando-lhe orientação segura, a fim de que ela possa resolver as suas dificuldades e não ficar apegada ao atendimento como uma bengala psicológica.

SABEMOS OUVIR?

"Escutar é colocar-se de lado por um instante, esvaziar-se de alguns conceitos pré-estabelecidos e perceber o que o outro quer lhe transmitir." (Reinaldo Passadori)

Falar é uma necessidade. Ouvir é uma arte.

Aprendamos a ouvir para auxiliar, sem a presunção de resolver.

Às vezes só precisamos de alguém que nos ouça. Que não nos julgue, que não nos subestime, que não nos analise. *APENAS OUÇA*!

ESCUTE AJUDANDO

Aprenda a ouvir...: escutar para socorrer é uma arte valiosa.

Favoreça o narrador com a expressão do seu interesse...

Acompanhe a exposição, participando dela com emoção...

É certo que não poderá solucionar todas as dificuldades...No entanto, poderá oferecer uma palavra oportuna.

Muitos corações angustiados se recompõem, quando explicam suas dores a alguém compadecido.

Narram as escrituras que nem todos os doentes que preocupam o Senhor foram recuperados; no entanto, notícias de que Ele tenha são ouvidos aqueles que eu buscava.

CONCEITO DE ATENDIMENTO PELO DIÁLOGO

Consiste em receber fraternalmente aquele que busca o Centro Espírita, dando-lhe a oportunidade de expor livremente, e **em caráter privativo e sigiloso**, suas dificuldades e necessidades.

Tais pessoas devem ser acolhidas, ouvidas e orientadas de forma fraterna e solidária, dentro dos princípios do Evangelho à luz da Doutrina Espírita, **COM RESPEITO, ATENÇÃO E HUMILDADE.**

"[...] *no atendimento fraterno o indivíduo tem a oportunidade de abrir a alma ao bom ouvinte, que o pode orientar com segurança*." (FRANCO, Divaldo P. *Atendimento fraterno*. Pelo Espírito Manoel Philomeno de Miranda)

FASES DO ATENDIMENTO

ATENDER

Expressar de forma indireta (não verbalmente) disponibilidade e interesse pelo ajudado.

O comportamento de polidez de interesse do atendente, que deverá saber, ter postura adequada durante a entrevista, aproximar-se sem excesso de formalismo (não criar distância por superioridade ou excesso de formalismo) e prestar atenção ao relato do atendido (concentrando-se para ouvir bem e observar as reações do outro).

Queremos particularizar neste tópico, uma habilidade especial: o saber OUVIR criando um grau de EMPATIA entre atendente e atendido, assegura, através da memorização, a evocação dos elementos fáticos e opinativos que ajudaram a expressa, favorecendo a orientação.

Nada pior do que o ajudador que não presta atenção e que a cada momento precisa recapitular e com perguntas o que ouviu. É nessa fase do ouvir, que começa a brotar na mente do atendente a inspiração dos bons espíritos, que deve ser guardada para, no momento próprio, nas fases seguintes do atendimento, basear a sua orientação.

RESPONDER

Demonstrar, por gestos e palavras, compreensão por ele, correspondendo-lhe à expectativa pessoal.

Não significa tão somente a devolução de respostas às perguntas formuladas pelo atendido. Responder perguntas é só uma parte desta fase. Responder é identificar e confirmar com o próprio ajudado o seu problema principal, escoimando-o dos acessórios inúteis de sua mente confusa. E expressar-se com os próprios, os sentimentos do outro. É, enfim, perceber a linguagem corporal do outro e o que ela representa como mensagem a ser correspondida adequadamente.

Não há destaque no atendimento fraterno para o ato de perguntar como iniciativa do atendente, porque a ele pouco é dado perguntar, só o devendo fazer nas seguintes ocasiões:

→ quando não entendeu;

→ quando o ajudado, mesmo estimulado não consegue se expressar, não consegue traduzir seus sentimentos ou está perdido no âmbito de suas divagações.

- PERSONALIZAR

É o momento do ajudado se descobrir, como pessoa, perceber o fato de que não é um passivo diante de uma experiência, mas um atuante, uma pessoa responsável por seus atos, pensamentos e emoções alcançando a compreensão de que os outros podem ser, tão somente, agentes estimuladores dessas emoções de que os outros podem ser, tão somente, agentes estimuladores dessas emoções (positivas ou negativas).

Conscientizá-lo de que é uma pessoa ativa, com responsabilidade no seu problema, e capaz de solucioná-lo.

- ORIENTAR

Saber avaliar, com ele, as alternativas de ação possíveis, de modo a facilitar-lhe a escolha (que é dele) da ação transformadora.

Orientar será a parte mais fácil, se o Atendente conhece a Doutrina, cabendo-lhe organizar a sua expressão de forma clara e simples para transferi-la para o atendido com informações práticas, a partir das quais se definirá um plano de ação, que o atendido deverá seguir por iniciativa própria, objetivando a solução almejada.

RECOMENDAÇÕES

Joanna de Ângelis nos elucida, em sua mensagem "O Atendimento Fraterno", sobre a importância do exercício da fraternidade e nos oferece Jesus como o exemplo maior do atendente fraterno.

- ✓ ouvir com compreensão, tolerância e sem cansaço;
- ✓ ajudar, sem impor, respeitando o livre-arbítrio da pessoa e não interferindo nas suas escolhas;
- ✓ não concordar com o erro, mas ser solidário com a pessoa que errou, ajudando-a na recuperação;

É RECOMENDADO QUE O ATENDENTE FRATERNO:

- Tenha o hábito da oração, pratique o evangelho no lar e estude
- Tenha uma conduta moral elevada dentro e fora da casa espírita
- Goste de gente
- Tenha familiaridade com o evangelho de Jesus
- Empatia = sensibilidade para intuir ou perceber a experiência do outro (desenvolve-se com a prática)
- Possua maturidade
- Tenha consciência e conhecimento da tarefa
- Tenha responsabilidade pontualidade
- Seja ponderado, paciente, humilde, solidário, discreto
- Tenha equilíbrio, o bom senso, fé e amor

- Saiba trabalhar em equipe
- Conheça a doutrina espírita e a isto de sempre
- Conheça a estrutura da casa espírita e seja integrado alguma atividade
- Patrimônio seu comportamento constantemente - no lar, no trabalho, na via pública, etc.
- Receba todos com simpatia
- Mantenha se em vigilância para sintonizar os bons espíritos
- Não julgue, não censure e não se escandalize
- Conduza o atendimento de modo que ele não se estenda mais do que o necessário
- Saiba ouvir: compreenda as palavras, pensamentos e sentimentos do outro "entendendo com coração"
- Esteja equilibrado emocionalmente e espiritualmente

Vale lembrar que ser fraterno é:

→ Ser tolerante sem ser conivente
→ Ser autêntico sem ser grosseiro
→ Ser sincero sem ser inconveniente
→ Ser comedido e discreto
→ Dosar as informações e as orientações que oferece

O ATENDENTE FRATERNO NÃO PODE:

1. Dar orientação mediunizado (em transe mediúnico);
2. Decidir ou interferir sobre questões pessoais ou íntimas;
3. Prometer cura ou soluções aos problemas individuais
4. Aproveitar a presença do atendido para vender rifas, convites ou pedir donativos;
5. Comentários acontecimentos de reuniões mediúnicas;
6. Dar receituários ou intitular o trabalho como de cura ou interferir em tratamentos médicos;
7. Fazer qualquer diagnóstico; mesmo que o atendente seja profissional da área de saúde, nem indicar nome de profissionais conhecidos seus;
8. Criticar erros alheios, outras instituições ou casas espíritas;
9. Ministrar passes durante o atendimento, haja vista que tal procedimento deve ser obtido ao final da reunião pública de que o atendido precisa participar (salvo em situações emergenciais);
10. Orientar se baseando em suas opiniões pessoais;
11. Receber fotos e roupas para "benzimentos" ou afins;
12. Envolver-se emocionalmente com os problemas relatados pelo atendido;
13. Fazer visitas residência do atendido sob qualquer pretexto relacionado ao atendimento realizado (saber se o atendido segue as orientações);
14. Receber gratificações, vantagens, presentes ou distinções pessoais;
15. Orientar procedimentos fora da prática espírita (ex.: banhos de qualquer tipo, rezar missas, fazer simpatias, acender velas, etc.);
16. Agendar novo atendimento com o mesmo atendente;
17. Fazer perguntas ao atendido que causem constrangimento (curiosidade mórbida);
18. Afirmar que o atendido é médio ou tem problemas de mediunidade desequilibrada ou que está obsidiado;
19. Demonstrar preconceito;
20. Comentar detalhes do atendimento, identificando pessoas envolvidas, circunstâncias, em endereços etc. Lembrar-se do caráter sigiloso do atendimento;

21. Fazer comparações entre os seus problemas e cujo do atendido;
22. Discutir ou debater, com o companheiro atendente (ou o atendido), sobre qualquer assunto ou conduta observar.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **Atendimento Fraterno. Ditado pelo Espírito: Manoel Philomeno de Miranda. Editora FEB. Psicografado por Divaldo Pereira Franco. 2009.**

2. **Orientação ao centro espírita / [elaborado pela Comissão de trabalho do Conselho Federativo Nacional; Jorge Godinho Barreto Nery, coordenador da equipe]. – 1. ed. - 1. imp. - Brasília: FEB, 2021.**

CRONOGRAMA DO CURSO DE ATENDIMENTO FRATERNO

Facilitadoras: HELENA LOUBACK e JANE MOREIRA

2ª- feira – 14 h	
17/11	Apresentação do curso Fundamentação
24/11	Atendimento Fraterno pelo diálogo Conceito e Finalidade Características do Atendimento Fraterno
01/12	Características do Atendente Fraterno Fases do Atendimento
08/12	Recomendações Gerais aos Atendentes (o que deve ou não dever ser feito)
(15/12)	O Atendimento Fraterno no Âmbito da Associação Espírita Fraternal

4ª- feira – 10 h	
19/11	Apresentação do curso Fundamentação
26/11	Atendimento Fraterno pelo diálogo Conceito e Finalidade Características do Atendimento Fraterno
03/12	Características do Atendente Fraterno Fases do Atendimento
10/12	Recomendações Gerais aos Atendentes (o que deve ou não dever ser feito)
(17/12)	O Atendimento Fraterno no Âmbito da Associação Espírita Fraternal

6ª- feira – 18:30 h	
21/11	Apresentação do curso Fundamentação
28/11	Atendimento Fraterno pelo diálogo Conceito e Finalidade Características do Atendimento Fraterno
05/12	Características do Atendente Fraterno Fases do Atendimento
12/12	Recomendações Gerais aos Atendentes (o que deve ou não dever ser feito)
(19/12)	O Atendimento Fraterno no Âmbito da Associação Espírita Fraternal