



ACOLHIMENTO NO CENTRO ESPÍRITA

“Se alguém receber o que eu enviar, recebe a mim, e quem recebe a mim recebe Aquele que me enviou” - João, 13:20

1) FUNDAMENTOS INICIAIS

O primeiro contato de uma pessoa que busca a Capa do Pobres a procura de ajuda ou de informações, deve ocorrer no âmbito de uma tarefa de acolhimento. Nesse momento é imprescindível que as pessoas encontrem uma diretriz segura, que estimule ao esforço evolutivo, de forma eficiente e organizada. Todo Centro Espírita deve ser uma conjugação de esforços dos homens e dos espíritos que trabalham sob a égide do Cristo, por isso acolher bem aqueles que lhe batem a porta se traduz em estrito cumprimento do dever cristão.

No acolhimento se inicia a assistência espiritual que a Capa dos Pobres oferece. Os que atenderão nesse trabalho serão os responsáveis por expressar, através de gestos, sentimentos e palavras, que a Capa é lugar para todos os de boa vontade, desejosos em confraternizar, aprender e trabalhar na seara espírita. A imagem que os frequentadores (efetivos ou potenciais) têm da entidade é formada subjetivamente e um único frequentador atendido inadequadamente, ou não atendido, pode desencadear uma série de imagens negativas na comunidade, não apenas da entidade, mas da própria Doutrina Espírita e o que é mais nocivo, sairá sem o esclarecimento e o amparo consolador.

Ouvir com atenção, falar com calma e demonstrar interesse são alguns dos aspectos a serem observados no acolhimento, além da cortesia, boas vindas e eficiência no atendimento. Toda pessoa que procura as nossas feiras, sente a necessidade e deve ser tratada e acolhida como única.

2) FINALIDADE DO ACOLHIMENTO

Acolher fraternalmente os que procuram a Capa dos Pobres, tanto os que chegam pela primeira vez, quanto os frequentadores habituais e trabalhadores, esclarecendo, orientando e informando sobre as atividades realizadas, por isso o acolhimento deveria estar presente em todas as atividades do Centro Espírita, mas sobretudo nas palestras públicas, que ainda é a principal porta de entrada na Doutrina e na Capa.

3) COMPETENCIAS PARA O EXERCÍCIO DO ACOLHIMENTO

a) CONHECIMENTO DOUTRINARIO: Para se realizar um bom acolhimento é importante buscar o conhecimento espírita e a familiaridade com as obras da codificação, porém o voluntário jamais terá a condição de saber de tudo, até porque a Doutrina Espírita é, como afirmam os espíritos, a “Ciência do Infinito”.

b) CONHECIMENTO DA ESTRUTURA DO CENTRO ESPÍRITA E SUAS ATIVIDADES: Quem chega pela primeira vez ao Capa dos Pobres, geralmente tem uma serie de duvidas sobre o funcionamento da instituição. Muitas vezes, nem sabe o que irá encontrar, aja vista a grande confusão que há na sociedade sobre o que é e o que não é espiritismo. É necessário que o voluntário de acolhimento tenha conhecimento para desfazer estas dúvidas, apresentando corretamente as atividades ali desenvolvidas.

c) HABILIDADES DESEJÁVEIS: Mais importante do que o conhecimento doutrinário básico e da estrutura do centro, é saber utiliza-los em benefício dos acolhidos. Por isso é importante:

- Buscar tratar as pessoas com generosidade, simpatia, indulgência e segurança;
- Tentar aprimorar a capacidade de memorizar sempre que possível fisionomias e nomes;
- Desenvolver equilíbrio emocional para não se irritar com a agitação do local, com as abordagens ríspidas, com os imprevistos comuns da tarefa e outros desafios inerentes à condição humana;
- Buscar o discernimento para não se perturbar diante de situações difíceis, como por exemplo, lidar com pessoas revoltadas ou alcoolizadas;
- Não absorver para si problemas alheios na ânsia de resolvê-los;
- Possuir o interesse fraternal pelas pessoas (gostar do contato humano);
- Integrar ativamente pelo menos uma atividade na Capa dos Pobres.

4) QUALIDADE NO ACOLHIMENTO

- a) CORTESIA: Atender indistintamente as pessoas, independentemente da sua condição social, sexo, idade ou crença religiosa;
- b) ORIENTAÇÃO SEGURA: Muitas vezes aquele que procura a Capa dos Pobres fica inibido diante da abordagem inicial. Há abordagens que podem deixá-lo mais à vontade, como por exemplo: Você deseja alguma informação? É a primeira vez que vem à Capa dos Pobres? Em que posso auxiliá-lo? Seja bem-vindo;
- c) AFABILIDADE: É sempre gratificante para o frequentador ser reconhecido e cumprimentado pelo trabalhador que o atendeu em ocasiões anteriores;
- d) ATENDIMENTO IMEDIATO (dentro do possível): Lembrar que, para quem está aflito a procura de auxílio, um minuto de espera significa muito tempo;
- e) APRESENTAÇÃO PESSOAL: Cuidado com a higiene e uso de traje discreto para fornecer uma imagem positiva da Capa e sobretudo para deixar o acolhido à vontade;
- f) POSTURA: Atentar para que a postura não transmita mensagem diferente da palavra. A manifestação verbal de interesse em ouvir tem que ser confirmada pelas atitudes;
- g) ATENÇÃO: Cuidar para não interromper a pessoa quando ela estiver falando e pare o que estiver fazendo para ouvi-la. Evite atender o celular, olhar o relógio, olhar para os lados. Busque entender a necessidade de quem chega;
- h) HUMILDADE: Você pode não ter todas as respostas e não deve se preocupar com isso. Essa preocupação pode fazer com que você perca as perguntas realmente importantes, muitas vezes mais do que as respostas, as pessoas precisam da nossa compreensão e da nossa sinceridade;
- i) VOCABULÁRIO: Use palavras de fácil entendimento, evitando gírias e jamais palavras de baixo calão. Cuidado com a utilização das siglas internas do centro (ex: ESDE, COEM, EADE).
- j) AUTO CONTROLE: Controle-se para não reagir exageradamente diante de algo que você não gostou.
Lembre-se, não nos cabe julgar, mas sim acolher;

5) SUGESTÃO DE ROTINA PARA SEREM UTILIZADAS NO ACOLHIMENTO

- a) Chegar a Capa dos Pobres com antecedência razoável (pelo menos 30 minutos antes da atividade pública);
- b) Sempre que possível, contar ao menos com duas pessoas para o acolhimento;
- c) Consultar a programação das atividades do dia, verificando o nome dos dirigentes de grupo, palestrantes, atendentes fraternos e quando possível, os temas a serem desenvolvidos na atividade pública;
- d) Usar o crachá com o nome, facilitando a identificação (solicitar a confecção do crachá na Secretaria da Casa);
- e) Subir ao Salão de Palestras e preparar o sistema **computador-projetor**, para a apresentação das "**mensagens pré-palestra**", que exibirão um vídeo inicial de reflexão e informes dos trabalhos assistenciais desenvolvidos pela Capa dos Pobres. (os voluntários serão orientados, previamente, em como executar esta tarefa)
- f) Posicionar-se junto ou próximo a porta de entrada para o início do acolhimento;
- g) Cumprimentar e dar as boas-vindas de forma afetuosa, porém sem exageros, deixando aquele que chega à vontade, sem constrangê-lo;
- h) Permanecer à disposição para orientar sobre o funcionamento da Capa dos Pobres, disponibilizando quando solicitado os diversos tipos de atividades oferecidas, assim como a estrutura (horário de começo, tempo de duração, como acontecerá, sobre o passe ao final, etc)
- i) Responder dúvidas e indagações de maneira clara, objetiva, imprimindo afetividade, naturalidade e segurança;
- j) Encaminhar o visitante à área desejada ou a pessoa que possa, de maneira mais específica, auxiliá-lo.
- k) Encaminhar o recém chegado à atividade mais adequada, se não for aquela buscada pela pessoa;
- l) Saber dispensar fraternalmente a presença daquele que se fizer inconveniente por comportamento inadequado, caso ele possa prejudicar a atividade ou oferecer riscos aos demais participantes;
- m) Evitar o gesto de reprovação ao cheiro de odor etílico, nicotina, suor, mal hálito e outros. O frequentador necessita sentir-se bem dentro do, independente de sua situação passageira;
- n) Divulgar, sugerir e encaminhar as atividades de atendimento fraterno (quando há busca por orientação pessoal mais específica ou complexa), assim como grupos de estudo existentes na casa (atentar para os critérios de entrada existentes em cada grupo). **Lembre-se, a atividade de acolhimento não possui a conotação da atividade de atendimento fraterno;**
- o) Se possível, ao final do trabalho, despedir-se das pessoas agradecendo a presença e convidando-as a retornarem.

6) CONHECENDO QUEM CHEGA AO CAPA DOS POBRES

São várias as situações que se apresentam na acolhida do Centro Espirita, por isso é necessário que o voluntário tenha algumas noções básicas a cerca do assunto para que possa dar o melhor encaminhamento quando elas surgirem.

- a) CURIOSIDADE: Os que são atraídos pela curiosidade ou pela fenomenologia espírita, procurando explicações científicas, percebendo ou não as consequências morais advindas do fenômeno;
- b) DESEJO DE PROGRESSO ESPIRITUAL E FELICIDADE: Aqueles que, em situação de razoável equilíbrio, buscam conscientemente o espiritismo como roteiro seguro através do trabalho na seara espírita;
- c) DÚVIDAS EXISTENCIAIS: Os que procuram respostas às questões existenciais sem tê-las encontrados em outras doutrinas ou religiões;
- d) PROCESSOS AFLITIVOS: Os que padecem diante do reajustamento com situações mal vividas e encontram-se sob processo aflitivo, também podendo estar sob processo obsessivo;
- e) ENFERMIDADES: Os que possuem enfermidades físicas e/ou mentais e buscam auxílio para cura do corpo e da alma;
- f) CONFLITOS DE RELACIONAMENTO: São muito comuns, especialmente com familiares e amigos. As pessoas buscam auxílio para si e para os seus;
- g) DEPRESSÃO E TENDÊNCIAS SUICÍDAS: Os que estão deprimidos, desesperançados e sem animo para vida. É um transtorno que precisa da avaliação de um especialista da medicina. A doutrina espírita recomenda o passe, a oração, o estudo, frequência às reuniões doutrinárias e a leitura edificante;
- h) MORTE DE PESSOAS AMADAS: Os que sofrem com a morte de entes queridos e que podem, além de buscar consolo, estar nutrindo expectativa de buscar notícias do desencarnado;
- i) IDOSOS: Os que se encontram curiosos ou receosos com a idade avançada e com a perspectiva da morte física;
- j) CONFLITOS SEXUAIS: O sexo, embora de manifeste no corpo físico através do aparelho genésico, está vinculado ao departamento mental. Recebe-se no centro espírita, aqueles que, como boa parte da humanidade terrena, encontram-se infelizes e angustiados em razão dos desequilíbrios ligados à sexualidade;
- k) MEDIUNIDADE: A mediunidade não é um privilégio como também não é uma doença, é sim uma faculdade humana. Não raro, as pessoas buscam o Centro Espírita, a fim de saber se o que experimentam é ou não mediunidade. Estes, geralmente, são os que se encontram vivenciando eclosões mediúnicas.
- l) ENDURECIDOS: Os que, ainda endurecidos, buscam aproximar-se do espiritismo para ataca-lo, mas acabarão, com o tempo, rendendo-se a sua consistência amorosa e sólida.

7) ADMINISTRANDO CONFLITOS

- a) Quando uma pessoa está nervosa jamais diga que ela está errada. Deixe-a falar. Passado o descontrole vai existir chance de esclarecer melhor qualquer situação. Faça com que ela sinta que você está ao seu lado, que você a compreende: “Se tivesse acontecido comigo também estaria muito chateado”. **A empatia faz milagres;**
- b) Respire fundo e controle suas emoções quando uma pessoa se torna agressiva, ela também pode estar se defendendo de uma agressão de alguém. Perder o controle só vai complicar as coisas;
- c) Se acontecer algum equívoco por parte do centro, ou de algum voluntário, admita e não hesite em pedir desculpas;
- d) Lembre-se que o bom comportamento gera bom comportamento. Uma atitude calma e equilibrada tende a provocar o mesmo comportamento.



8) ALGUMAS CONCLUSÕES

Podemos afirmar que todos os que adentram a Capa dos Pobres encontram-se em busca do atendimento de suas necessidades especiais, existenciais e espirituais, mesmo que não o saibam de maneira consciente.

Cada uma dessas pessoas pode ter percorrido, sob a inspiração de seu mentor espiritual, um longo trajeto até que tenha conseguido chegar a nossa Capa e em muitos casos, o intento de permanência é bastante frágil. **Por essas razões é que o acolhimento se afigura decisivo para que as terapêuticas e os conhecimentos à disposição no Centro Espírita estejam ao alcance daquele que chega. Para todos os casos, o acolhimento deve estar impregnado de amor ao próximo.**

A acolhida fraterna é feita com o sentimento e com a ação sincera de servir. Acolher a pessoa que chega é permitir que ele encontre o próprio Cristo a dizer-lhe:

*“Vinde, pois, a mim todos vós que estais cansados e sobrecarregados,
que eu vos aliviarei” – Mateus, 11:28*