

**Nilson Perissé**

*Atendimento Fraterno*  
*Base Teórica e Metodologia de Trabalho*

---

**Rio de Janeiro, 2000.**

*“Uma palavra sábia guia uma vida”.*  
*Joanna de Ângelis*

**ÍNDICE**

<b>D) INTRODUÇÃO</b>	4
<b>II) BASE TEÓRICA</b>	6
1. A Relação de Auxílio: da Assistência à Educação	7
2. A Prática do Aconselhamento Psicológico	9
• Breve Esboço Histórico	9
• Algumas Definições	10
• Relação entre Aconselhamento Psicológico e Psicoterapia	11
3. Algumas Reflexões sobre a Natureza Humana	13
• A Visão Espírita do Ser Humano e do Mecanismo da Existência	13
• O Homem	13
• O Processo de Evolução	14
• Intervenção dos Espíritos no Mundo Corporal	15
• Efeitos do Mecanismo da Existência sobre o Homem	15
• Albert Ellis e o Princípio A-B-C da Personalidade	17
• Rollo May e o Ajustamento de Tensões	21
4. O Cliente e o Atendente fraterno: Esboços de Perfil	22
• O Perfil do Cliente	22
• O Perfil do Atendente fraterno	24
5. Algumas Descobertas sobre a Relação Terapêutica	27
<b>III) METODOLOGIA DE TRABALHO</b>	30
Estágios do Atendimento Fraterno	31
• Preparação do Ambiente	31
• Preparação Interna e Externa do Atendente Fraterno	33
• Recebendo o cliente	33
• Adequação	34
1. Do Atendimento Fraterno à questão do cliente. Estabelecimento do foco	34
2. Do cliente ao atendente e do atendente ao cliente	36
• Contrato de trabalho, aliança de trabalho e sedimentação do enquadre	37
• Estímulo à fala do cliente	38
• Encerramento de uma sessão de atendimento	39
• Observação e Interpretação	41
• Devolução de impressões	46
• O cliente como agente da própria história	47
• Avaliação do processo de Atendimento	50
2. Alguns Problemas e Sugestões	52
• Aconselhamento e Contato Social	52
• Aconselhamento e Conselho	53
• Neutralidade do Atendente fraterno	53
• Limitações do Atendente fraterno	54
• Crise Emocional do Cliente	55
• Atendentes fraternos Inchocáveis	55
• Clientes Contraditórios	55
• Clientes Sofrendo Muito	56
• Aconselhamento X Informações	56
• Registro dos Atendimentos	56
• Atendimento Fraterno e Tratamentos de Desobsessão e Cura	57
• Autoconhecimento do Atendente fraterno	58
<b>IV) PALAVRAS FINAIS</b>	59
<b>ANEXO I</b>	60
<b>V) BIBLIOGRAFIA</b>	64

---

*Estes são dias que exigem diálogos claros, objetivos, abordando-se as questões palpitantes da vida, do ser, dos destinos, dos ideais humanos.*

**Ivon Costa**

Publicado pela Federação Espírita Brasileira (FEB) em 1980, o documento "*ORIENTAÇÃO AO CENTRO ESPÍRITA*" recomenda uma série de diretrizes para nortear as ações das Casas Espíritas. Entre elas destaca-se a contida no item **g**, página 15:

*"Manter um trabalho de atendimento fraterno, através do diálogo, com orientação e esclarecimento às pessoas que buscam o Centro Espírita".*

Mais adiante, nas páginas 24 e 25, essa diretriz é aprofundada:

*"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 isto, precisam encontrar alguém para expor suas aflições. Suas dificuldades precisam ser ouvidas com atenção, a fim de se fundamentar uma adequada orientação".*

De fato, é expressiva a quantidade de pessoas que mensalmente adentram as portas das Casas Espíritas atraídas pela esperança de darem um novo rumo ou um novo tom às suas vidas, muitas delas apenas em busca de alguém que as ouça com compreensão. Como diz Paul Tournier, *"é impossível descrever-se a necessidade imensa que têm as pessoas de serem realmente ouvidas, levadas a sério, compreendidas"*. Certamente várias dessas pessoas já tentaram em vão ser ouvidas por amigos, parentes ou até por profissionais, e encontram-se agora na Casa Espírita com a mesma ansiedade de se expressar. E é com demandas dessa natureza, querendo ser ouvidos, levados a sério e compreendidos, que muitos frequentadores da Casa Espírita buscam o serviço de Atendimento Fraterno.

Lidar com essas necessidades, no entanto, não é uma tarefa simples para a qual basta ter boa vontade. Características como amor e respeito ao próximo, desejo de ajudar e conhecimento doutrinário são básicas, mas não bastam. Assim como as práticas de ministrar palestras, aplicar o passe ou trabalhar mediunicamente exigem conhecimentos especializados e treinamento, também de uma base teórica e de uma metodologia de trabalho próprios exige o serviço de Atendimento Fraterno.

Para efeito de enquadramento dos conteúdos deste trabalho, cabem dois esclarecimentos:

1. Embora em muitas Casas Espíritas as atribuições do Atendimento Fraterno incluam atividades mais simples como recepção e orientações de rotina (dias e horários de reuniões, etc), não é esse o enfoque dado aqui. Atendimento Fraterno neste texto tem a

conotação de **Aconselhamento Psicológico**, e é utilizado para lidar com casos de problemas existenciais, tais como dificuldades emocionais, insegurança, solidão, opressão, dúvidas, angústia, bem como terapia complementar para pessoas em tratamento de desobsessão e cura. São necessidades complexas de serem trabalhadas, e como tal exigem uma preparação específica, objeto deste trabalho.

2. As pessoas que buscam o auxílio no Atendimento Fraternal estão sendo tratadas aqui pelo termo **clientes**. Propositalmente, não estão sendo designadas por **assistidos**, **ajudados**, **pacientes**, **necessitados** ou **carentes**, pela conotação de dependência e inércia atribuída a essas palavras. O enfoque do Atendimento Fraternal desenvolvido aqui parte do princípio de que lida com pessoas inteiramente responsáveis pelo que lhes acontece, dotadas de conhecimentos e vivências seculares e de uma centelha divina capaz de lhes indicar as melhores decisões a serem tomadas. Apenas temporariamente encontram-se confusas e com dificuldades de se verem e de perceberem com clareza o quadro no qual estão inseridas, daí a necessidade momentânea de auxílio. São, portanto, durante esse processo de ajuda, **clientes**, pessoas capazes e cheias de qualidades que por algum tempo irão construir, com a colaboração de um atendente fraternal, a solução mais adequada para seus problemas. O termo **cliente** é bastante apropriado e possivelmente só traga como desvantagem a suposição de que implica em uma relação comercial, o que não é o caso do Atendimento Fraternal. Porém, na forma como tem sido empregado nas empresas atualmente, o termo é muito mais abrangente: cliente é toda pessoa que precisa de algo de alguém. É dentro desse enfoque que está sendo utilizado no texto.

O estudo que segue é dividido em dois blocos: o primeiro procura estabelecer uma base teórica para proporcionar uma compreensão ampla do Atendimento Fraternal; nele busca-se enquadrá-lo dentro de uma perspectiva educacional, analisar seu principal instrumento, o Aconselhamento Psicológico, dispor de uma base conceitual mínima sobre personalidade e analisar os perfis do cliente e do plantonista do Atendimento Fraternal.

O segundo bloco trabalha com as questões práticas e desenvolve uma metodologia de trabalho, fruto da experiência e que tem sido aplicada com bons resultados.

Já disse uma vez Emmanuel, com muita propriedade, que *"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"*. O serviço de Atendimento Fraternal, se bem explorado nas possibilidades que apresenta, guarda uma estreita relação com a essência da razão de ser da Casa Espírita, na medida em que pode propiciar condições para o ser conhecer-se melhor e, com isso, caminhar com mais segurança e equilíbrio rumo a sua reforma interior.

Que a contribuição das idéias que seguem auxiliem nesse propósito, é o objetivo deste trabalho.

## **BASE TEÓRICA**

### **1. A Relação de Auxílio: da Assistência à Educação**

Qualquer situação na qual uma pessoa tenha a intenção de promover em outra seu crescimento, desenvolvimento, maturidade e maior capacidade de encarar a vida, pode ser considerada uma **relação de auxílio**. Nessa relação podem ser incluídos pai e filho, professor e estudante, dirigente e colaborador, terapeuta e paciente e muitos outros.

Na relação de auxílio encontra-se uma série considerável de estágios, em cujos extremos encontram-se **a assistência e a educação**.

## RELAÇÃO DE AUXÍLIO

ASSISTÊNCIA \_\_\_\_\_ EDUCAÇÃO

Em um dos extremos dessa extensão estão as tarefas definidas como **assistência**; situações nas quais não há ênfase no **desempenho independente** do cliente. Doar roupas, alimentos ou cobertores a pessoas necessitadas são bons exemplos. Muitos programas beneficentes estão próximos a esse tipo de auxílio. A ênfase é dada à **solução de um problema imediato**, sem orientações sobre como lidar com novas ocorrências desse problema ou de outros semelhantes. Esse tipo de assistência, que visa apenas o alívio do sintoma, com frequência induz à dependência em relação a quem auxilia, tornando difícil o término da relação. Uma vez concluída, o cliente pode culpar quem o ajudou pelo auxílio inadequado ou agradecer-lo por uma ajuda bem-sucedida.

### Dois exemplos ilustrativos:

#### Situação 1:

- numa distribuição de cobertores em uma noite fria, a equipe de trabalhadores da Casa Espírita conseguiu atender a todos os meninos de rua que haviam mapeado num determinado bairro; merecem o crédito do bom planejamento, pois souberam estimar a quantidade de cobertores que seriam necessários à tarefa.

#### Situação 2:

- apesar de ter sido preparada sopa suficiente para duzentas pessoas, a distribuição aos sem-teto nas ruas da cidade provocou insatisfação e certo tumulto, pois ao serem distribuídos os últimos pratos, cerca de trinta pessoas apareceram famintas e não puderam ser atendidas. A equipe de trabalhadores foi criticada e retornou ao lar com sentimento de pesar.

Em ambos os casos, nem os meninos de rua nem os sem-teto tiveram participação no sucesso ou fracasso dos trabalhos assistenciais. Outra observação a ser feita é a de que mesmo os que foram beneficiados tiveram sua necessidade imediata (frio e fome) atendida para um certo horizonte de tempo, mantendo-se incapazes de lidar com essas questões por conta própria, de forma satisfatória, em futuras ocasiões.

No outro extremo da extensão da relação de auxílio está a **educação**. Aqui a ênfase é dada ao aumento da sabedoria do cliente - isto é, sua habilidade de resolver

problemas semelhantes ao atual ( quando eles ocorrerem), através do desenvolvimento de sua habilidade de fazer uso de recursos próprios. O atendente fraterno evita o quanto possível usar conhecimentos especiais, habilidades ou outros recursos para aliviar as necessidades imediatas do cliente, e, ao invés disso, **trabalha com o cliente**, no quadro de referência deste, para aumentar sua capacidade de solucionar os próprios problemas.

Embora a abordagem educacional gere frequentemente um grande benefício a longo prazo para o cliente, ela pode causar frustração em uma pessoa com muita necessidade de alívio do sintoma. Além disso, a abordagem educacional muitas vezes será vista pelo cliente como uma invasão de sua privacidade e ser percebida como uma acentuação de sua angústia . Um exemplo clássico: um cliente em tratamento de desobsessão é encaminhado para o Atendimento Fraterno como terapia complementar. Lá o atendente fraterno busca analisar com ele que aspectos de seu comportamento podem ter dado margem ao processo obsessivo. O cliente se incomoda ao evidenciar algumas de suas fraquezas e se angustia ao descobrir que as possibilidades de resgate do seu equilíbrio passam pelo abandono de determinadas práticas (maledicência, desejos de vingança, pensamentos depressivos, etc) ou vícios (fumo em excesso, bebidas e outros) aos quais considera difícil largar.

Mas, apesar de nem sempre consistir numa experiência agradável para o cliente (até porque às vezes a melhor ajuda que se pode dar a alguém é fazê-lo confrontar-se com suas próprias imperfeições e limites), a meta do trabalho de Atendimento Fraterno é estabelecer suas bases num processo dessa natureza, ou seja, **de educação**. Infelizmente, na prática isso nem sempre seja possível, uma vez que depende de pelo menos três variáveis:

- **O Atendente fraterno:**

Como condutor do processo de Atendimento, o atendente fraterno detém uma grande parcela de responsabilidade em marcar o auxílio com uma linha educativa. Sua percepção e crenças sobre as finalidades da Casa Espírita são fundamentais nesse sentido. Se tiver uma visão exclusivamente assistencialista, o atendente fraterno provavelmente buscará com muita ansiedade o alívio dos sintomas do cliente, o que em muitos casos será mais prejudicial do que benéfico.

- **O Cliente:**

Dependendo da situação com que o cliente se apresenta na Casa Espírita, irá possibilitar ou não uma abordagem educacional. Se estiver em um estágio avançado de obsessão e com pouca clareza de raciocínio, precisará primeiramente de um auxílio mais voltado para a assistência. Isso não significa que o caso seja tratado assistencialmente todo o tempo. Diante dos primeiros sinais de melhora do cliente, um processo educativo pode ser iniciado com o devido cuidado.

- **A Infra-estrutura do Atendimento Fraterno:**

Existe lugar apropriado para o atendimento? Existe uma equipe de plantonistas em número suficiente para atender a todos os que necessitam ser ouvidos? A infraestrutura é outro determinante de como poderá ser focado o auxílio.

A existência dessas três variáveis mostra que na realidade a tarefa de auxílio através do Atendimento Fraternal transita entre os dois extremos (assistência e educação), e irá variar de caso para caso; porém, **jamais deve se perder de vista a educação como meta, sob o risco de descaracterizar o objetivo do Atendimento Fraternal que, conforme o ditado popular, não é o de pescar para o outro, e sim ensiná-lo a pescar por conta própria.**

## 2. A Prática do Aconselhamento Psicológico

O Atendimento Fraternal, ao utilizar-se do auxílio sob um enfoque educacional, entra no território de uma prática denominada "*Aconselhamento Psicológico*", que envolve qualquer compreensão profunda entre duas pessoas que resulte numa mudança de personalidade.

O exercício do aconselhamento tem se tornado cada vez mais importante e freqüente nos últimos anos. É o diretor de colégio que aconselha os alunos, é o pastor que atende a domicílio, é o chefe de acampamento que orienta seus jovens junto ao lago, é o espírito que ajuda os diversos freqüentadores do Centro. Inúmeras pessoas são requisitadas para orientar indivíduos, querendo ou não. Querendo ou não, acabamos sempre desempenhando o papel de guias, aconselhadores e amigos.

Tão relevante tem sido a prática do aconselhamento que existe nas livrarias uma razoável bibliografia sobre o assunto. Sua prática é considerada por especialistas como "*uma arte que pode ser estimulada e desenvolvida*", e é definida por alguns como um meio de campo entre a Psicoterapia e a Educação.

O preparo do aconselhador (que aqui estamos designando pelo termo *atendente fraternal*), portanto, tem início em alguns princípios da Psicologia Moderna, que serão vistos a seguir.

### 2.1. Breve Esboço Histórico

Segundo Ruth Scheffer, em seu livro "*Aconselhamento Psicológico*", a prática do aconselhamento teve seu início no começo do século, nos Estados Unidos. Naquela época, restringia-se basicamente às atividades de orientação profissional, aconselhamento pré-matrimonial e apoio a pais na relação com seus filhos. Ao longo do tempo, foi ampliando seu campo de ação e passou a atender às demandas de Serviço Social e de empresas, que perceberam a necessidade de criar espaços para dar oportunidade de expressão e alívio da carga emocional de seus empregados.

Nessas atividades foram sendo desenvolvidas as técnicas de aconselhamento, algumas das quais serão apresentadas mais adiante.

### 2.2. Algumas Definições

O vocábulo **aconselhamento** não consta dos dicionários de língua portuguesa, mas expressa com mais exatidão o termo original **counseling** que, diferentemente de conselho, transmite o aspecto dinâmico de uma relação na qual a pessoa recebe ajuda psicológica na solução de suas dificuldades. Enquadrado como um setor dentro da Psicologia, tem várias definições, entre as quais se destacam:

*"Aconselhamento significa uma série de contatos diretos com o indivíduo com o objetivo de lhe oferecer assistência na modificação de suas atitudes e comportamento".*

CARL ROGERS

*"Trata-se de uma relação interpessoal na qual se assiste o indivíduo na sua totalidade psíquica a se ajustar mais efetivamente a si próprio e ao seu ambiente".*

F. MAC KINNEY

*"Relação pessoal entre duas pessoas na qual o aconselhador, mediante a relação estabelecida e a sua competência especial, proporciona uma situação de aprendizagem na qual o sujeito, uma pessoa normal, é ajudado a se conhecer a si próprio e às suas possibilidades".*

E.L. TOLBERG

*"Processo de ajuda às pessoas normais a obter um nível mais elevado de ajustamento que se manifesta através de maturidade crescente, independência, integração pessoal e responsabilidade".*

F. P. ROBINSON

*"Relação face a face de duas pessoas, na qual uma delas é ajudada a resolver dificuldades de ordem educacional, profissional, vital e a utilizar melhor os seus recursos pessoais".*

RUTH SCHEEFFER

C. E. Erickson, por sua vez, decompôs o processo de aconselhamento psicológico nas seguintes características:

- É uma relação entre duas pessoas;
- um dos participantes assumiu ou foi levado a assumir a responsabilidade de ajudar o outro participante;
- o cliente tem possíveis necessidades, problemas, bloqueios ou frustrações que deseja tentar satisfazer ou modificar;

- o bem-estar do cliente constitui o interesse central da situação;
- ambos os participantes desejam e estão interessados em tentar encontrar soluções para as dificuldades apresentadas pelo cliente.

### 2.3. Relação entre Aconselhamento Psicológico e Psicoterapia

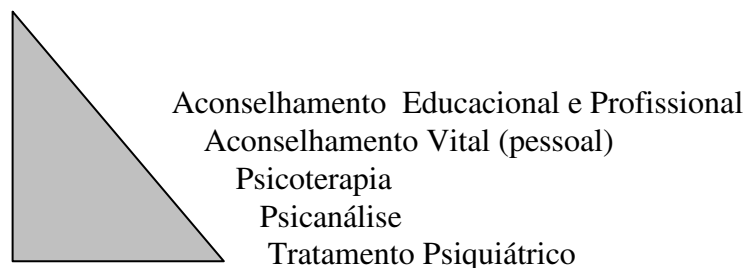
Alguns autores consideram o aconselhamento psicológico como psicoterapia, como é o caso de Carl Rogers. Segundo ele, ambos os trabalhos representam uma série de contatos com alguém com o objetivo de proporcionar modificação de atitudes ou de comportamentos. Ele observa, porém, que o aconselhamento consiste num trabalho mais superficial, ao passo que a psicoterapia se refere a um contato mais duradouro e intensivo objetivando uma reorganização mais profunda da personalidade.

E.G. Williamson e L.Tyler fazem a seguinte diferenciação: o aconselhamento visa a ajudar na tomada de uma decisão e envolve, muitas vezes informações objetivas que permitem ao cliente utilizar melhor seus recursos pessoais; já a psicoterapia atua em nível mais profundo e tem como finalidade ajudar o indivíduo desajustado ou neurótico a reestruturar sua personalidade.

Observa-se que, de modo geral, a maioria dos autores entende que o aconselhamento se destina a proporcionar ajuda a indivíduos "normais", a fim de remover obstáculos ao seu desenvolvimento. Entre esse obstáculos encontram-se aquele de natureza ambiental e os situacionais, não distúrbios de personalidade. **Ao aconselhamento cabe ajudar o indivíduo a lidar satisfatoriamente com problemas reais; à psicoterapia cabe solucionar conflitos profundos de personalidade.**

A Associação Psicológica Americana, após alguns estudos, concluiu que aconselhamento e psiquiatria constituem uma graduação, sendo o primeiro de natureza profilática. Na verdade, um processo emerge do outro como uma escala contínua de acordo com o conteúdo emocional, profundidade e extensão das transformações na personalidade do cliente.

No início da escala, pode-se localizar os tipos mais superficiais de aconselhamento educacional e profissional que tem como finalidade o fornecimento de informações. Em seguida, localiza-se o aconselhamento vital que visa à exploração da personalidade e é também empregado em orientação educacional e profissional. Em continuação na seguinte ordem, tem-se a psicoterapia, a psicanálise e o tratamento psiquiátrico - três formas de tratamento que atuam em um nível mais profundo.



(modelo de R. Strang)

Na obra “*Teorias de Aconselhamento*”, Ruth Scheeffler apresenta uma síntese útil e elucidativa. Segundo ela, Aconselhamento é:

- Educativo,
- Preventivo,
- De apoio,
- Situacional,
- Voltado para a solução de problemas.
- Lida com material consciente e enfatiza a normalidade.

Já a Psicoterapia é remediativa e reconstrutiva, voltada para a exploração em profundidade, focalizando o inconsciente, enfatizando o neurótico e outros problemas emocionais. Diferenças como essas interferem significativamente na prática de um e outro trabalho:

- No aconselhamento, há menor ênfase na exploração do passado e no histórico do caso; pode-se dizer que o tempo do aconselhamento é o presente, enquanto na psicanálise, por exemplo, o tempo é o passado;
- O aconselhamento focaliza mais os aspectos conscientes, faz mais uso de informação e sugestão e menos uso da relação de transferência, típica de processos psicanalíticos;
- As sessões ocorrem menos frequentemente em aconselhamento, sendo o processo de menor duração do que o de psicoterapia.

Nada disso, porém, torna o aconselhamento uma atividade menor. Há quem considere, como E.S. Bordin, que o desempenho em aconselhamento pode apresentar maiores dificuldades do que em psicoterapia. O cliente típico de aconselhamento, por se sentir menos comprometido do que aquele que procura a psicoterapia, tende a ser mais crítico; a natureza da situação de aconselhamento exige um papel mais ativo do atendente fraterno e, como usualmente o cliente de aconselhamento não possui uma longa história para narrar, exige soluções mais rápidas.

Os conceitos acima são importantes para delimitar o território do Atendimento Fraterno (segundo patamar da escala, Aconselhamento Vital / Pessoal) e clarificar para o atendente fraterno até onde pode atuar. É de se esperar, porém, que apareçam casos que evidenciem a necessidade de um trabalho mais profundo. Nessas situações o atendente fraterno, consciente de suas limitações, deve sugerir ao cliente tratamento especializado. Convém que as Casas Espíritas disponham de um cadastro amplo de profissionais e entidades que atendam gratuitamente, assim como endereços de grupos de mútua-ajuda e telefones de atendimento gratuito ( CVV, Alcoólicos Anônimos, etc.) Não se deve jamais alimentar a visão distorcida de que a Casa Espírita seja uma panacéia para resolver todo e qualquer problema. Em algumas situações, o que de melhor pode ser feito pelo cliente é seu encaminhamento para uma outra instituição. É lógico que, em paralelo, ele pode ser beneficiado com outros recursos da Casa Espírita, como palestras, leituras, passes, água fluidificada, etc.

### 3. Algumas Reflexões sobre a Natureza Humana

O trabalhador que atua no Atendimento Fraternal, embora não precise ter graduação em Psicologia, deve interessar-se pelos diversos estudos e modelos já construídos sobre a personalidade, uma vez que o ser humano constitui a matéria prima de seu trabalho. Emmanuel recomenda: *“Leia constantemente para melhorar seus processos de análise das almas e suas técnicas de expor as soluções mais justas, conforme o seu modo de entender”*.

Uma boa aproximação com os pensamentos de Jung, Freud, Adler e outros teóricos de destaque pode ser feita através da leitura de alguns escritos de Joanna de Ângelis psicografados por Divaldo Pereira Franco, que compõem uma série de livros voltados para a compreensão do homem através da Psicologia Espírita. São eles: *“Jesus e Atualidade”* (1989), *“O Homem Integral”* (1990), *“Plenitude”* (1991), *“O Ser Consciente”* (1994), *“Autodescobrimento: uma Busca Interior”* (1995), *“Vida: Desafios e Soluções”* (1997) e *“Amor, Imbatível Amor”* (1998). Outro trabalho que também merece destaque é *“Psicologia e Espiritualidade”* (1999), de Adenáuer Novaes.

Com base nesses e outros livros espíritas, podemos tecer importantes considerações sobre a natureza humana, que servirão como referências para a forma como o atendente fraternal deverá entender seu cliente – **o homem**.

#### 3.1. A Visão Espírita do Ser Humano e do Mecanismo da Existência

*“O conhecimento do ser imortal, da sua preexistência ao berço e sobrevivência ao túmulo torna-se indispensável para qualquer cometimento terapêutico em relação aos problemas humanos”*

**Joanna de Ângelis**

As reflexões que seguem não pretendem fazer um resumo da Filosofia Espírita, senão apenas centrar o foco no **homem encarnado** (objeto do Atendimento Fraternal) no que diz respeito à maneira como o Espiritismo o concebe e nas repercussões com que as leis estudadas pelo saber espírita se expressam no indivíduo e na sua relação com o mundo.

##### 3.1.1. O Homem

- Na visão espírita, o ser humano é marcado pela sua condição de **ser em evolução**, detentor de um passado que se perde no início dos tempos e um futuro que se estende até a eternidade. Segundo os espíritos, o homem foi criado simples e ignorante por Deus, e caminha, através dos séculos, em contínuo processo de aperfeiçoamento.

Constitui-se de três elementos:

- O espírito (a substância, a essência)
- O perispírito (a forma, a organização)
- O corpo físico (a manifestação material do ser)

O espírito é eterno; o corpo físico é destruído em cada desencarnação pelo fenômeno da morte; e o corpo fluídico, ou perispírito, serve, permanentemente, ao espírito, cada vez mais apurado, até que dele não mais necessite.

Com base nesses conceitos, pode-se definir o homem como **um espírito que se utiliza de um corpo espiritual (perispírito) e de sucessivos corpos materiais (corpo físico) para realizar, em várias etapas, chamadas encarnações, a evolução a que está sujeito pelas leis de Deus. Seu início é o estágio mais rudimentar da simplicidade e da ignorância. Seu destino final é a perfeição moral e intelectual.**

### 3.1.2. O processo de evolução

- Durante sua caminhada evolutiva, os espíritos revestem temporariamente um corpo material. A sobrevivência da vida na matéria exige do homem o exercício de sua inteligência, e isso contribui para o aprimoramento do ser. A esse fenômeno chama-se **encarnação**. A encarnação é necessária ao seu desenvolvimento e todos têm que passar por ela, usando o caminho que bem entenderem. Os que não se complicam com atitudes precipitadas aperfeiçoam-se mais rapidamente e levam menos tempo para atingir a sua meta - além de atingí-la em condições menos penosas. Mais saúde ou menos saúde, órgãos perfeitos ou imperfeitos, funções desajustadas, memória, capacidade de aprendizagem e de realizações no campo das atividades humanas, tudo depende do merecimento próprio do espírito, que, por intermédio do perispírito, imprime, grava no seu instrumento de trabalho, o corpo material, as deficiências e as capacidades de realização, de que é portador. Esse mergulho na matéria constitui para o espírito uma oportunidade de trabalho, progresso e resgate das faltas, e é por isso que existem doenças de toda ordem, que afetam o organismo humano, levando dor e angústia à alma, quando não é o corpo mutilado, deformado, incapaz de realizar as funções para as quais é normalmente destinado: tudo é fruto do merecimento, ou demérito do espírito, que é sempre o responsável e artífice do próprio destino.

O aperfeiçoamento do espírito é fruto de seu próprio esforço. Não lhe sendo possível, numa única existência corporal, adquirir todas as qualidades morais e intelectuais que o devem levar à sua meta, ele o consegue através de uma série de existências, em cada uma das quais avança alguns passos na senda do progresso.

Em cada existência corporal o espírito deve desempenhar uma tarefa de acordo com seu adiantamento; quanto mais dura e difícil ela for, maior o seu merecimento ao desincumbir-se dela. Desse modo, cada encarnação é uma prova que o aproxima da meta. O número de encarnações é indeterminado. Depende da vontade do espírito diminuí-lo, trabalhando ativamente pelo seu aperfeiçoamento moral, assim como depende da vontade do operário terminar um trabalho em um prazo mais ou menos longo.

Quando uma encarnação é mal utilizada, torna-se sem proveito para o espírito, que terá de recomeçá-la em condições mais ou menos penosas devido à sua negligência e má vontade. É como, durante a vida, quando se fica sujeito a fazer no dia seguinte o que se deixou de fazer hoje, ou quando se tem que refazer um trabalho mal feito.

Frequentemente o homem é o causador de sua própria infelicidade neste mundo. Se procurar a origem de seus males verá que, na maior parte das vezes, são o resultado de sua imprevidência, de seu orgulho e sua cobiça, e, portanto, de sua infração às leis de Deus.

Em consequência do uso do livre-arbítrio, alguns espíritos tomam a estrada mais curta - a da utilização das leis de Deus - ou o caminho da ilusão, que traz algumas satisfações imediatas, mas acarreta em prejuízos posteriores para o espírito. Toda ação gera reações. Ações saudáveis geram uma vida saudável; ações doentias criam situações dolorosas, mais cedo ou mais tarde.

Quando se encontra no plano espiritual, o espírito é feliz ou infeliz conforme o bom ou mau aproveitamento de sua última encarnação. Lá ele tem ocasião de estudar as causas que apressarão ou retardarão seu progresso; toma as resoluções que deverá pôr em prática na sua próxima encarnação, escolhendo ele mesmo as provas que acredita serem mais adequadas ao seu adiantamento. Às vezes, porém, ele se engana. Ou fracassa por não considerar as resoluções que se propusera quando desencarnado.

Sempre que reencarna, o espírito perde a consciência de sua individualidade. Traz, porém, consigo, em estado latente, o cabedal de aquisições de suas existências anteriores. Este é o motivo pelo qual demonstra instintivamente aptidões especiais, boas ou más tendências que parecem ser-lhe inatas. Também traz consigo a necessidade de cumprir na Terra os planos que formulou no espaço, enquanto desencarnado – planos esses dos quais não se lembra mas que pressente em forma de vaga lembrança.

### **3.1.3. Intervenção dos espíritos no mundo corporal**

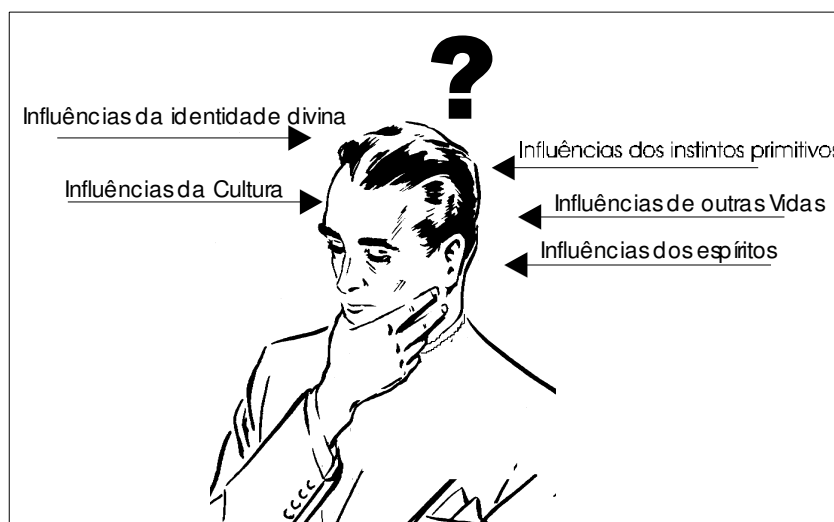
- Os mundos material e espiritual são solidários, havendo um constante intercâmbio entre as consciências encarnadas e as desencarnadas. Desta forma, o homem recebe, através de intuições, pensamentos externos aos seus que interagem com seu próprio pensamento. Isso permite que espíritos que visam seu bem e seu aprimoramento lhe transmitam ou lembrem seus compromissos assumidos. Por outro lado, também é possível – e bastante frequente – que espíritos em desequilíbrio busquem influenciar negativamente o homem, tornando-o infeliz ou desgraçado como eles próprios já são.

Transitando nesse cenário prossegue o homem sua jornada, ora encarnado, ora desencarnado, sempre um pouco mais aperfeiçoado que foi ontem, até deixar a condição atual em que se encontra - espírito ainda bastante imperfeito – e tornar-se espírito puro, atingindo a chamada angelitude, meta do destino de todo ser humano.

## **3.2. Efeitos do Mecanismo da Existência sobre o Homem**

O breve resumo acima já é suficiente para tornar possíveis algumas formulações importantes para o exercício do Atendimento Fraternal. É fundamental que cada atendente fraternal, ao ver-se diante de um cliente, **qualquer que seja ele**, tenha em mente que:

- O homem vive um permanente conflito entre duas forças opostas: o potencial divino que traz dentro de si pela sua própria origem, e os instintos primários decorrentes das mais remotas encarnações, que se exteriorizam como impulsos, tendências e fixações perturbadoras. O primeiro impulsiona o homem para a frente; dita-lhe as atitudes corretas e lhe pesa na consciência quando está tomando o caminho errado. O segundo perturba-lhe o comportamento e os sentimentos, manifestando condicionamentos difíceis de serem superados.
- Apesar de, nesta existência, o homem exterior estar “calçado” numa estrutura sólida que constitui sua identidade cultural, social, econômica e sexual, ele é também a soma de suas personalidades anteriores, que constituíram encarnações já esquecidas, mas que ainda assim exercem fortes impulsos em sua vontade. Nesse aspecto, a Doutrina Espírita legitima o conceito psicanalítico de que o homem não é apenas um ser de consciência, vontade, iniciativa; é também sujeito do inconsciente, determinado por forças de que não se recorda mas que influenciam diretamente seu comportamento.
- Vivendo ainda num mundo caracterizado pelos traços de uma civilização imperfeita, é natural que a cultura vigente no planeta se caracterize por valores, idéias e princípios contraditórios entre si e que influenciam, confundem e, muitas vezes, distorcem o pensamento do homem em sua formação.
- Exposto a todo instante às consciências desencarnadas que lhe fazem companhia, o homem tem, infiltrado em seu próprio pensamento, idéias alheias às suas, que tanto podem ser movidas por interesses bons (vindas de espíritos evoluídos) ou maus (espíritos desequilibrados, ou obsessores). Pela sutileza com que se manifestam, torna-se difícil, para o homem, discernir os seus dos demais.
- É natural, pois, que todas essas forças deixem o homem em conflito, levando-o, muitas vezes, a situações-limite em que a indecisão sobre o que fazer e o que pensar tragam-lhe perturbações que, sozinho, não tem condições de resolver.



**Gravura: o homem perplexo diante das forças que o influenciam**

- A nível micro, na maior parte das vezes, o homem se vê diante da questão clássica: Ter coragem para mudar o que precisa ser mudado, resignação para lidar com o que não pode ser mudado e sabedoria para discernir um e outro. A nível macro, encontra-se diante do grande desafio proposto por Joanna de Ângelis: *“Assimilar todos os condicionamentos e exteriorizar uma personalidade consentânea com o ser real, assumindo a sua realidade positiva e superior”*. O Atendimento Fraternal tende a ser uma ótima base de apoio para as questões micro do homem. A nível macro, há de se reconhecer que sua contribuição é restrita, porém de grande ajuda se puder conscientizar o cliente sobre a importância de assumir o controle da própria vida, de forma realista e responsável.

Outro importante aspecto a considerar é que, diante da ótica dos espíritos, os eventos que ocorrem no dia-a-dia do homem encarnado não têm em si tanta importância quanto **a maneira com que ele reage a cada um deles**. Esse é um ponto extremamente significativo para o trabalhador do Atendimento Fraternal, já que, na maioria das vezes, ele não trabalhará com o aspecto exterior do problema do cliente, mas sim com a maneira como aquele está reagindo ao problema enfrentado.

Dentro dessa perspectiva, é útil conhecer o pensamento de dois psicólogos de escolas psicoterápicas diferentes, Albert Ellis e Rollo May, que fazem uma abordagem oportuna sobre o assunto.

### 3.3. Albert Ellis e o Princípio A-B-C da Personalidade

Quando o indivíduo se encontra diante de um problema, é comum que ele concentre sua atenção no aspecto externo deste, na expectativa de que, uma vez resolvido o fato externo que gerou tensão e desarmonia, estas por sua vez também se resolvam. Mas é falso pensar que existe uma relação direta entre FATO EXTERNO, EMOÇÃO e REAÇÃO.

Diante de um assalto, algumas pessoas sentem medo e reagem com submissão; outras, porém, sentem indignação e chegam a enfrentar quem os ameaça.

Diante da morte, muitos sentem desespero e entram em crise depressiva de longa duração; outros, porém, demonstram apenas tristeza e reagem com conformação.

Diante do nascimento de uma criança, grande número de pessoas sente intensa alegria que expressa através de comemoração com os familiares; alguns, porém, encaram o fato com preocupação e passam noites em claro, com insônia.

Esses episódios podem ser resumidos nas tabelas a seguir:

**Tabela 1**

FATO EXTERNO	EMOÇÃO	REAÇÃO
ASSALTO	MEDO	SUBMISSÃO
MORTE	DESESPERO	CRISE DEPRESSIVA
NASCIMENTO	ALEGRIA	COMEMORAÇÃO

**Tabela 2**

<b>FATO EXTERNO</b>	<b>EMOÇÃO</b>	<b>REAÇÃO</b>
ASSALTO	INDIGNAÇÃO	ENFRENTAMENTO
MORTE	TRISTEZA	CONFORMAÇÃO
NASCIMENTO	PREOCUPAÇÃO	INSÔNIA

Observando as tabelas acima, constata-se o fato de que as **peças reagem de formas diferentes** diante **do mesmo** acontecimento externo. Isso porque os fatores externos **têm influência** em nosso comportamento, mas sua real importância reside no fato de **como a personalidade os absorve e deles se utiliza**.

Pode-se ilustrar essa idéia através de um exemplo: um homem rico, repentinamente, perde toda sua fortuna. Perder a fortuna é um fator externo que irá gerar tensões internas. A administração dessas tensões poderá se expressar de formas diversas:

- a) ele vive o resto de sua existência tentando recuperar a fortuna.
- b) ele não consegue absorver sua nova experiência de vida e acaba se suicidando.
- c) ele deixa o passado para trás e busca novos valores de vida.

Observando fatos como esse, o terapeuta Albert Ellis desenvolveu sua teoria "*A-B-C da Personalidade*", que trabalha com três variáveis:

**A = Experiência ativadora de emoções.**

Qualquer fato externo pode ser incluído em **A**: um assalto, a morte de alguém, o nascimento de uma criança, a perda de uma fortuna, por exemplo.

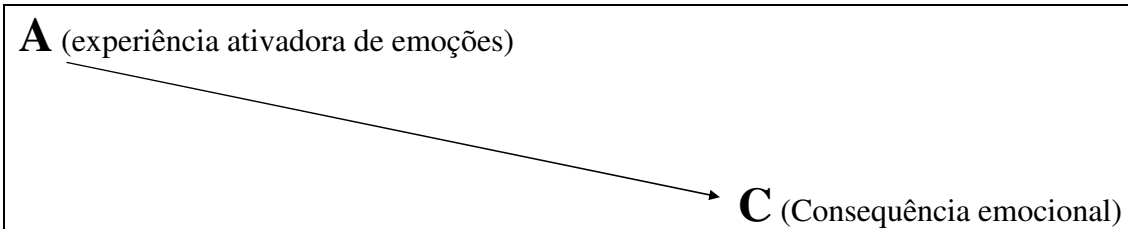
**B = Sistema de crenças a respeito de A.**

É a maneira como cada indivíduo em particular encara uma experiência. São crenças às vezes conscientes, outras vezes inconscientes, determinadas pela história de vida da pessoa.

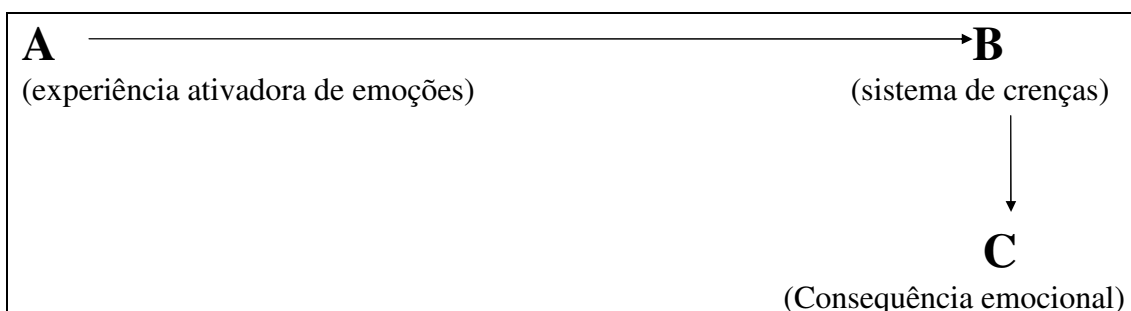
**C = Consequência Emocional.**

Qualquer emoção que pode surgir durante uma determinada experiência: medo, raiva, prazer, alegria, etc.

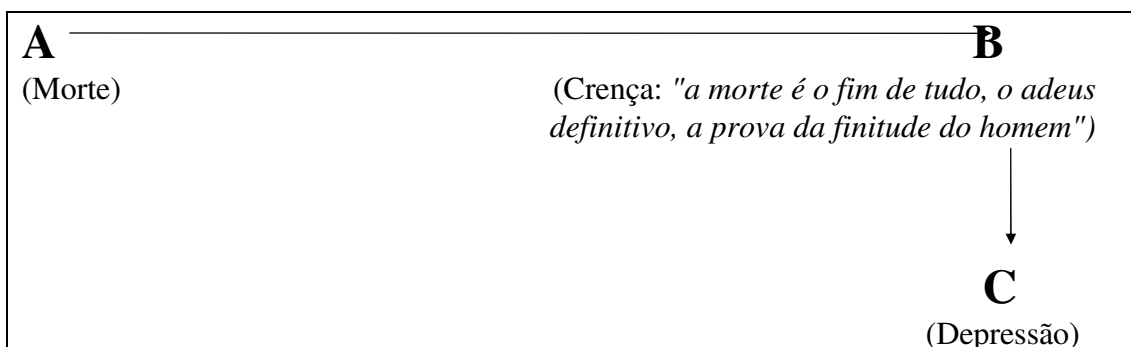
Ellis procurou demonstrar em sua teoria que, erroneamente, as pessoas acreditam que **A** tem relação direta com **C**:



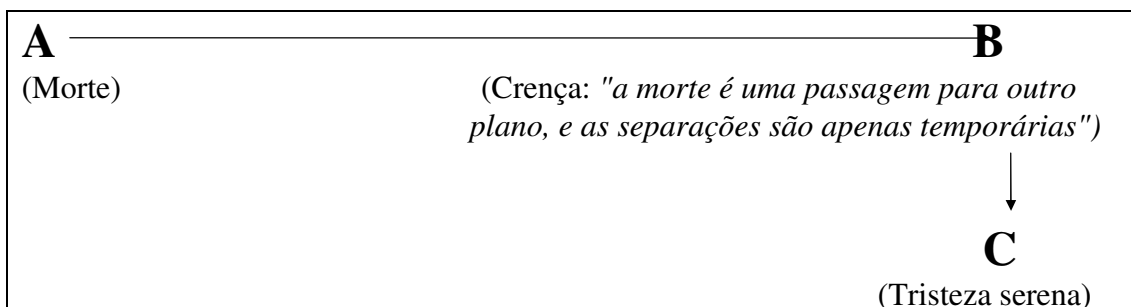
Segundo ele, antes de gerar uma consequência emocional (**C**), toda experiência (**A**) passa necessariamente por um filtro, o sistema de crenças (**B**), que interpreta a experiência através de valores próprios e a seguir a transforma numa emoção.



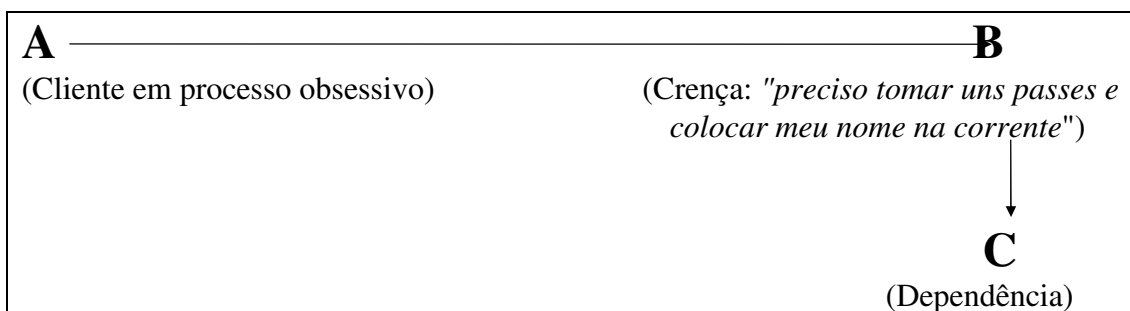
Retomando um exemplo da tabela 1:



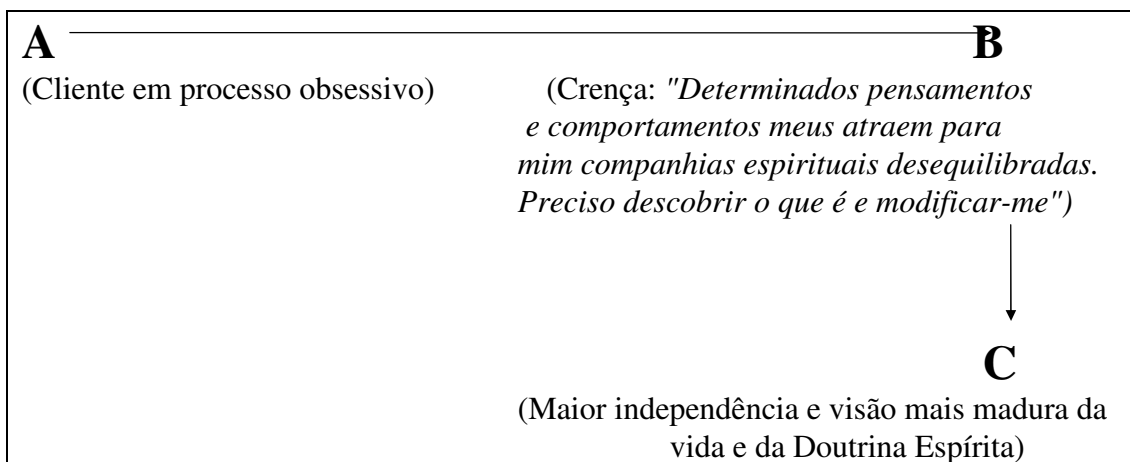
Utilizando o mesmo exemplo, pode-se observar que a mesma experiência pode gerar uma consequência emocional diferente se a crença for outra:



O modelo de Ellis faz muito sentido para o papel educacional do Atendimento Fraterno. O exemplo a seguir apresenta uma situação típica de alguém em processo de obsessão:



Se o atendente fraterno tiver uma visão assistencialista da proposta da Casa Espírita, possivelmente atuará acentuadamente em **A** (fator externo), através de encaminhamento para o passe, água fluidificada e tratamento de desobsessão, o que deverá provocar um alívio quase imediato no cliente, mas por outro lado fortalecerá em **C** um processo de dependência e sentimentos imaturos diante da função da Doutrina. Por outro lado, se tiver uma visão mais educacional, irá em primeiro lugar analisar bastante se o cliente precisa efetivamente de desobsessão (já que nem sempre é necessário) e, mesmo se precisar, em paralelo ao encaminhamento para o tratamento espiritual, irá atuar em suas crenças (**B**), buscando alcançar a situação a seguir:



Munido desses conceitos, o atendente fraterno deverá sempre prevenir-se contra a tendência do cliente transferir seu problema para alguma área fora de si mesmo, culpando, por exemplo, alguém do seu ambiente ou mesmo um obsessor desencarnado. É mais proveitoso, embora levando em consideração os fatores externos, discutir o problema sob o enfoque **da personalidade do cliente**. O esforço no sentido de localizá-lo fora da pessoa pode significar errar o essencial da questão.

Mesmo sendo comum ouvir frases como "*Isso nunca teria acontecido se ele não tivesse encontrado aquela mulher*" ou "*Isto não estaria acontecendo se os pais dela ainda fossem vivos*", deve-se entender que provavelmente aquelas pessoas já traziam em si disfunções na personalidade que teriam se manifestado de qualquer forma, mais

cedo ou mais tarde. Acreditando nisso, o atendente fraterno dificilmente sugere ao cliente mudar ou afastar-se da situação em que se encontra. Ao invés disso, auxilia o indivíduo a compreender a si mesmo em relação à situação que está vivendo e possibilita que a decisão parta da própria pessoa. A tarefa do atendente fraterno é retirar o conflito das trevas da inconsciência e trazê-lo para a luz da consciência, onde pode ser reconhecido e razoavelmente manipulado.

### 3.4. Rollo May e o Ajustamento de Tensões

Segundo o psicoterapeuta Rollo May, os problemas da personalidade ocorrem pela falta de ajustamento das tensões dentro da personalidade. As tensões em si não caracterizam um problema. Ao contrário, são necessárias e comuns:

- sentimos tensão se estamos num lugar e em meia hora temos que estar em outro;
- sentimos tensão entre o trabalho que se fez ontem e o que se fará amanhã;
- sentimos tensão entre o que somos e o que sentimos que devemos ser.

É um erro falar-se de personalidade sem tensões, acreditando que a condição mental saudável é uma feliz ausência delas. Joanna de Ângelis chega a dizer que "*ninguém pode superar a ansiedade natural, que faz parte da realidade humana*". Sem dúvida que as tensões mal ajustadas e levadas a um ponto crítico resultam em depressão e podem arruinar um indivíduo. Mas o que se deseja não é uma fuga das tensões, e sim o ajustamento delas.

Pensando em fugir das tensões, o homem de comportamento neurótico procura ficar em casa e nunca encontrar-se com outras pessoas. O resultado é o oposto da felicidade: é a estagnação, que traz consigo a depressão. Na realidade, o homem precisa de desafios para sentir-se bem consigo mesmo. "*É preciso que o homem se arrisque, se aventure, mesmo que esta decisão o faça ansioso quanto ao seu desempenho, aos resultados*", diz Joanna. E isso vale em sua vida profissional, afetiva e religiosa.

De acordo com Rollo May, a administração das tensões funciona da seguinte forma:

1. O mundo exterior apresenta inúmeros Fatores Externos, a todo instante. Esses fatores externos podem ser: uma proposta, uma crítica, uma sugestão, um ato de agressão, uma situação constrangedora, um desafio, um argumento malcriado, etc.
2. O indivíduo decodifica esses fatores externos em sua mente, recebendo-os como estímulos que precisam desencadear uma reação. Esses estímulos, pois, desafiam-no a administrar internamente a situação e deixam-no em estado de tensão. Ajustar internamente essa tensão será encontrar uma forma adequada e satisfatória para responder àquele estímulo.
3. Se conseguir ajustar bem a tensão e encontrar uma resposta interna satisfatória, recebe direta ou indiretamente uma resposta exterior à sua reação. Se sua reação foi adequada, acaba recebendo um feedback, direto ou indireto, que confirma o acerto de seu comportamento. Isso fortalece sua auto-estima e alimenta-o de segurança e controle daquela situação.

4. Se não conseguir suportar a tensão estimulada, ele pode fugir do fator externo, seja se omitindo, faltando a um compromisso ou inventando uma desculpa. Nesse caso, pode até ter se desvinculado do fator externo, mas a tensão continuará desajustada nele e acabará se manifestando de uma forma ou de outra, através de insegurança, medo, ansiedade ou frustração.

5. Se não conseguir administrar bem a tensão internamente, mas ainda assim oferecer uma reação, essa, possivelmente, será inadequada e irá gerar um feedback negativo, o que tornará o desajuste da tensão mais intenso ainda.

Essas idéias mostram como é importante o conhecimento de si mesmo e o constante estado de vigília e reflexão para que se possa lidar com o mundo de forma hábil, pois reações adequadas alimentam segurança e auto-confiança, ao passo que reações inadequadas alimentam insegurança e sentimento de incompetência. **Fazer o cliente ter clareza de que em grande parte das situações não é sobre o fato externo que se deve atuar, mas sobre si mesmo (suas crenças e seus mecanismos de ajuste de tensões)** faz parte do Atendimento Fraternal e é o primeiro passo para que o cliente desenvolva uma relação autêntica com suas fragilidades e imperfeições, ponto essencial para sua transformação interior e uma relação mais amadurecida com a vida.

## 4. O Cliente e o Atendente fraterno: Esboços de Perfil

### 4.1. O Perfil do Cliente

Já foi definido que, no entendimento deste trabalho, o foco do Atendimento Fraternal está dirigido para pessoas com dificuldades emocionais, insegurança, solidão, opressão, dúvidas e angústias, bem como para quem se encontra em tratamento de desobsessão e cura. A prática demonstra que há nas Casas Espíritas demanda suficiente para se atuar com esse foco. Não raro entre os próprios trabalhadores existe a busca do Atendimento Fraternal para tratar alguma questão específica.

Os casos que surgem no Atendimento são os mais variados:

- ⇒ é o homem pessimista que anda mal em seus negócios e não sente ânimo em reagir. Tem sentido dificuldades de, sozinho, organizar seu pensamento, e deseja o apoio do atendente fraterno para clarificar suas idéias e sentimentos;
- ⇒ é a senhora em processo obsessivo que apresenta sucessivas oscilações de humor e que tem sentido ódio da filha, com quem tem tido atritos constantes;
- ⇒ é a jovem que alega sofrer problemas familiares, todos eles a seu ver provocados pela cunhada, com quem tem dificuldades de conviver;

- ⇒ é a mulher que tem dificuldades de lidar com seus problemas rotineiros do dia a dia e com sua mediunidade descontrolada; diante de qualquer contrariedade ou problema se angustia e abre campo para incorporações involuntárias;
- ⇒ é o marido dessa senhora, estressado pela situação com a qual não consegue lidar e que, para não agravar o problema, tem evitado desabafar.

Muitas outras situações surgem no dia-a-dia do Atendimento. Curiosamente, várias pessoas se aproximam alegando problemas de cunho “*espiritual*” que, mais tarde, durante as conversas com o atendente fraterno, se esvaziam para dar lugar a problemas de natureza emocional:

- ⇒ aconteceu com uma jovem que buscou o Atendimento alegando os constantes pesadelos que vinha tendo. Logo nos primeiros atendimentos, porém, os pesadelos saíram do foco de seus depoimentos, dando lugar a uma série de dificuldades familiares que a cliente desejava desabafar com alguém. Mais tarde foi constatado que os pesadelos na realidade eram apenas eventuais e bastante espaçados, nada que fugisse à normalidade.
- ⇒ aconteceu com um homem que buscou auxílio em função dos desdobramentos involuntários que sofria e que o estavam preocupando. Os conteúdos que trouxe para o Atendimento, porém, foram todos ligados a desemprego, dificuldades de moradia e uma necessidade muito grande de se expressar, de relatar suas dificuldades e compartilhar com alguém seus projetos de vida. Logo na primeira conversa o problema de desdobramento foi descartado pelo próprio cliente por não consistir, em realidade, numa dificuldade central sua.

Por que então, os pretensos problemas de natureza espiritual como pretexto para a inscrição no Atendimento Fraterno?

As respostas podem ser as mais variadas. É possível que, no início, muitas pessoas não tenham clareza da dificuldade central que as angustia, e isso vá se evidenciando ao longo do processo de Atendimento. Também é bastante provável que, pelo fato de se encontrarem numa Casa Espírita, algumas pessoas leigas tenham a ilusão de que, para serem acolhidas, precisam mostrar que suas dificuldades são “*coisa do outro mundo*” e merecem, pois, ser atendidas. Qualquer que seja o motivo porém, episódios desse tipo são um fato e exigem do atendente fraterno o uso de visão crítica, para centrar o Atendimento nas questões reais do cliente, deixando de lado, quando for o caso, conteúdos inconsistentes de mediunidade, obsessão e outros de ordem espiritual.

Outro comportamento comum é o interesse do cliente por diagnósticos do Plano Espiritual, em especial quando se trata de pessoas que se encontram participando de tratamento de desobsessão. Perguntas como “*o que falaram de mim na mesa (mediúnica) ?*” ou “*esses espíritos estão a mando de quem?* “ são típicas e revelam uma curiosidade natural que não deve ser alimentada. Salvo algumas exceções, os conteúdos trazidos na mesa mediúnica devem ser restritos ao trabalho de desobsessão, pois dizem mais respeito às entidades obsessoras do que ao obsediado em si. Os traços de comportamento do cliente que atuam como foco do processo obsessivo,

estes sim, devem ser trabalhados no Atendimento Fraternal e para isso bastam os diálogos entre cliente / atendente fraternal, sendo desnecessário o conhecimento do que dizem os espíritos ligados ao problema.

Outra característica de alguns clientes diz respeito à idealização que fazem da figura do atendente fraternal. Isso é comum em qualquer relação terapêutica e é provável que na Casa Espírita o risco venha a ser maior, na medida em que, para muitas pessoas leigas, os trabalhadores dessas instituições se revestem de uma imagem mística de “iniciado”. Pensamentos como esse podem gerar pedidos equivocados como “eu preciso que você me diga o que está acontecendo comigo” ou “me dê um conselho sobre qual decisão eu preciso tomar”, como se estivesse nas mãos do atendente fraternal as soluções para os problemas do cliente e não com o próprio. O atendente fraternal deve tomar cuidado com demandas desse tipo pois, de uma forma inconsciente e até sedutora, o cliente cria armadilhas que um atendente incauto e com ansiedade por ajudar acaba caindo e intervindo na autonomia daquele através de conselhos e julgamentos pessoais.

Vale também alertar sobre um aspecto contraditório do cliente, que é sua **resistência à mudança**; ele, que aparentemente busca o Atendimento Fraternal tentando promover mudanças em sua vida, pode ser extremamente reativo se essa mudança passar por uma modificação substancial. Qualquer que seja o motivo que levou-o ao Atendimento, suas motivações comportam não apenas um aspecto progressivo (desejo de mudança) como também e sempre um aspecto defensivo, qual seja, a esperança mais ou menos consciente de um retorno ao equilíbrio anterior: no caso de crise sentimental, espera inconscientemente reencontrar a paz, sem nenhuma modificação das características fundamentais de suas relações afetivas; no caso de neurose, ele espera um desaparecimento dos sintomas sem ter que defrontar-se com a origem deles, etc . As resistências podem ter como fontes a pressão do meio sócio-familiar do cliente, um sistema defensivo ainda relativamente bem equilibrado, influência espiritual negativa ou outros componentes apresentados em 3.2. São, possivelmente, o maior obstáculo que o atendente fraternal encontrará no processo de Atendimento.

Explorando um pouco mais o perfil dos clientes do Atendimento Fraternal, vale a pena conhecer a descrição de Vanda Simões em sua apostila eletrônica “*Atendimento Fraternal*”, na qual não só aborda uma tipologia de clientes como também orienta quanto à forma como devem ser conduzidos pelo atendente fraternal. Esse material, gentilmente cedido pela autora, encontra-se no Anexo I e merece uma consulta.

#### 4.2. O Perfil do Atendente fraternal

*“Estamos na Terra para este mister – ajudar – e é por isso que o Centro Espírita, utilizando-se desse inter-relacionamento pessoal elege pessoas credenciadas, para que, tecnicamente, apliquem o Atendimento Fraternal de maneira edificante”.*

**Divaldo Pereira Franco**

Raro é o livro sobre Aconselhamento Psicológico que não delineie um perfil do aconselhador (ou atendente fraternal). Alguns dos perfis espelham o que Carl Rogers chamou de super-homem psicológico, “que conhece tudo e que está salvo de

*qualquer reação comum aos outros mortais”* Rogers é contra exageros, mas concorda que existem algumas características que devam estar presentes - ou ser desenvolvidas - no indivíduo que atua na área de aconselhamento.

Fazendo uma síntese das diversas características apontadas por alguns autores e com base na experiência, podem ser destacadas as seguintes:

## **VONTADE**

Uma vontade consistente deve ser a primeira base de sustentação do trabalhador em sua inserção no Atendimento Fraternal. Trabalhar como atendente fraternal demanda alguns sacrifícios e testemunhos, pois requer a presença constante nos atendimentos, uma dedicação posterior extra em reflexões sobre o andamento de cada caso e a assiduidade às reuniões de supervisão das quais deverá participar junto com o coordenador e os demais membros de sua equipe.

## **AJUSTAMENTO PESSOAL SATISFATÓRIO**

O atendente fraternal deve ser, **dentro do possível**, uma pessoa madura, estável, centrada e dotada de controle emocional. M. Hahn e M. MacLean apresentam como aconselheiros inadequados:

- o tipo rígido e perfeccionista, com idéias inatingíveis que deseja impor aos clientes;
- os otimistas insensíveis que, mesmo diante dos problemas mais sérios, batem nas costas e levantam o ânimo dos clientes com a afirmação de que tudo acabará bem e que o tempo se encarregará de resolver;
- os angustiados, que enxergam de modo exagerado quaisquer atitudes do cliente;
- os moralistas, que com seu zelo reformador não respeitam a integridade do cliente e confundem seu processo de amadurecimento com a tentativa de moldá-lo à sua imagem e semelhança.

## **AUTOCONHECIMENTO**

O atendente fraternal deve compreender a si mesmo, ter consciência de suas motivações, seus padrões emocionais, suas próprias limitações, preconceitos e deficiências. É necessário que saiba reconhecer as situações em que é vulnerável emocionalmente, para que não tenha prejudicada sua objetividade diante dos casos que atende nem caia no erro de projetar suas próprias dificuldades no cliente, percebendo-o como uma extensão sua. Rollo May pondera que, numa condição ideal, o atendente fraternal deveria ser analisado por um psicoterapeuta, uma vez que isso iria proporcionar-lhe uma compreensão valiosíssima de si mesmo e, por consequência, um grande auxílio no aconselhamento dos outros. Na impossibilidade de fazê-lo, May sugere que o próprio atendente fraternal faça sua auto-análise. Segundo ele, embora ofereça resultados limitados, ela poderá realizar grandes progressos no sentido da autocompreensão. Como complemento, leituras e estudos sobre Psicologia serão de grande auxílio. Carl Rogers sugere também que o trabalho do aconselhador seja supervisionado durante a sua fase de treinamento.

## EMPATIA

Esta característica é considerada por May como o processo-chave no aconselhamento. Empatia é a capacidade de se colocar no lugar do outro, de modo a sentir o que se sentiria caso se estivesse em seu lugar. Segundo May, significa “*um estado de identificação mais profundo das personalidades, em que uma pessoa se sente tão dentro da outra que chega a perder temporariamente a sua própria identidade*”. Através do uso da empatia, ocorrem o entendimento e a compreensão; o atendente fraterno deixa temporariamente seu quadro de referência pessoal e busca enxergar a história do cliente como aquele próprio a vê. Só assim poderá participar das suas dificuldades, percebendo-as dentro do quadro de gravidade que o cliente lhe atribui.

May, porém, adverte: “*empatia não significa uma identificação de experiências com o cliente, como a que ocorre quando o aconselhador comenta: “é, isso já aconteceu comigo quando tinha a idade x”. Não há lugar para reminiscências do aconselhador no processo de aconselhamento genuíno(...) As experiências pregressas do aconselhador não entram na situação de aconselhamento como tal. A finalidade é compreender o aconselhando segundo seu próprio padrão, único e singular. E se o aconselhador diz ou pensa: “eu tive esse problema e o enfrentei dessa ou daquela maneira”, ele estará se projetando na situação de uma forma que pode ser muito nociva. As experiências pregressas do atendente fraterno vão auxiliá-lo imensamente a entender o cliente. Mas essa experiência só contribuirá indiretamente. Uma vez estabelecida a situação de aconselhamento, seria teoricamente aconselhável que o conselheiro esquecesse todas as suas experiências próprias. Sua função é esquecer-se de si mesmo, ser quase uma tabula rasa e entregar-se à situação empática*”.

Ao usar a verdadeira empatia, o atendente fraterno entende as necessidades do cliente, não desmerece seus problemas que lhe pareçam importantes nem exagera problemas que não o sensibilizam.

## OBJETIVIDADE

Ruth Scheffer define esta característica como uma “*atitude emocionalmente livre, identificação controlada, capacidade de simpatia e empatia porém sem envolvimento emocional e sem exagero*”. A objetividade deveria ser uma parceira inseparável da empatia, pois ao tempo que esta aproxima o atendente fraterno do cliente e o faz pertencer temporariamente a um mundo que não é o seu, a objetividade **traz** o atendente fraterno de volta ao seu próprio quadro de referência e lhe permite enxergar o mundo do cliente sob uma ótica mais abrangente. A objetividade desacompanhada da empatia pode gerar um atendente fraterno frio, impessoal ou com atitudes onipotentes; a empatia desacompanhada de objetividade pode gerar um atendente fraterno profundamente sentimental e emotivo que se identifica e se deixa envolver com os problemas do cliente, tornando-se incapaz de ajudá-lo. Scheffer entende que “*a identificação com o cliente tem que ser controlada, a fim de que haja, por parte do aconselhador, suficiente compreensão das vivências, dos sentimentos e dos problemas que estão perturbando o cliente*”. Rollo May cita o caso de uma assistente estudantil que via os alunos às vezes como seus filhos e às vezes como seus namoradinhos. “*Essa situação*”, diz ele, “*introduz um elemento subjetivo que torna impossível o aconselhamento eficiente. Uma das tarefas mais difíceis do aconselhador é evitar que o cliente se apegue a ele ou a ela. E se a propensão ao apego emocional existe também no aconselhador, a relação do aconselhamento é destruída irreparavelmente.*”

*Sempre que o aconselhador fraterno se surpreender rejubilando subjetivamente pela presença da pessoa do cliente, seria melhor que se acautelasse”.*

## **SENSIBILIDADE ÀS RELAÇÕES HUMANAS**

O atendente fraterno trabalha com sutilezas e deve ter como hábito perceber além da superfície dos fatos e características. No entender de Carl Rogers, não pode ser um bom atendente fraterno quem não observa as reações dos outros ou quem não compreende ou percebe o efeito que suas palavras ou atitudes causam. Grande parte da verdade do cliente se encontra naquilo que ele não fala e nas mensagens que ele expressa através de hesitações, silêncios e movimentos de corpo.

## **CONVICÇÃO PESSOAL e DESAPEGO AOS RESULTADOS**

Um aspecto marcante do Atendimento Fraterno é a falta de visibilidade de seu reflexo na melhora do cliente. Dificilmente este, ao tomar decisões que alterem sua vida para melhor, reconhece o peso que o Atendimento teve em sua atitude (até porque o enfoque do Atendimento não é decidir pelo cliente e sim clarificar suas questões para que ele próprio tire suas conclusões e formule suas decisões). O trabalho do atendente fraterno é de certa forma semelhante ao do anjo de guarda: sempre presente, mas na retaguarda; participante da vida do cliente, mas invisível e no anonimato. Seu trabalho também é invisível aos olhos de outros trabalhadores da Casa, pois faz parte da ética do atendente fraterno não comentar fora da equipe os avanços e o esforço que tem empreendido para ajudar seus clientes. Tudo isso faz com que o atendente fraterno poucos frutos colha de seu trabalho, de forma que precisa sustentar-se com muita convicção pessoal para lidar com reveses e momentos de desânimo.

Naturalmente existe ainda uma série de outras características desejáveis no atendente fraterno, mas as citadas, imprescindíveis, já traçam um esboço de perfil. O bloco seguinte de informações irá reforçar a importância do papel do atendente fraterno na eficácia do aconselhamento.

## **5. Algumas Descobertas sobre a Relação Terapêutica**

Em seu livro *“Construindo a Relação de Ajuda”*, Clara Feldman e Márcio Lúcio de Miranda contam um interessante estudo realizado por Carl Rogers no período 1962/67. Segundo eles, a evolução de um grupo de pessoas submetidas a processo psicoterápico foi acompanhada e avaliada por profissionais sob determinados critérios durante um determinado período de tempo. As abordagens teóricas dos terapeutas eram as mais diversas e as várias horas de sessões foram gravadas para estudo posterior.

Terminada a pesquisa, as pessoas submetidas à terapia foram divididas em dois grupos: os que *“melhoraram”* e os que *“pioraram”* significativamente em relação ao início do processo psicoterápico. Feito isso, buscou-se identificar o que havia em comum entre as pessoas de cada grupo, para se descobrir que fatores determinavam o sucesso ou o fracasso da terapia. Para surpresa dos pesquisadores, esses fatores não estavam ligados à abordagem técnica ou às técnicas utilizadas pelos terapeutas - tanto nos grupos que *“melhoraram”* quanto nos grupos dos *“pioraram”* haviam clientes de terapeutas de abordagens diferentes.

O que havia em comum dentro de cada grupo **eram algumas características individuais dos terapeutas no seu relacionamento com o cliente, tais como posturas ou atitudes terapêuticas, independentes da denominação teórica que o terapeuta usava.**

Da pesquisa, portanto, foram destacadas três grandes descobertas:

- 1. Em muitos casos, a Psicoterapia tem efeitos destrutivos sobre os clientes.**
- 2. O crescimento do cliente não decorre da abordagem teórica ou das técnicas usadas pelo terapeuta.**
- 3. O crescimento do cliente decorre de determinadas atitudes assumidas pelo terapeuta durante o processo psicoterápico.**

Três dessas atitudes (ou posturas terapêuticas) foram identificadas por Rogers em 1967, tendo sido adicionadas mais três em 1969 por Robert R. Carkhuff . Essas seis atitudes são as seguintes:

1. **EMPATIA** - já citada anteriormente como a capacidade de se colocar no lugar do outro, de modo a sentir o que sentiria caso se estivesse em seu lugar.

2. **ACEITAÇÃO INCONDICIONAL OU RESPEITO** - capacidade de acolher o outro integralmente, sem que lhe sejam colocadas quaisquer condições e sem julgá-lo pelo que sente, pensa, fala ou faz.

3. **CONGRUÊNCIA** - capacidade de ser real, de se mostrar ao outro de forma autêntica e genuína, expressando, através de palavras e atos, seus verdadeiros sentimentos.

4. **CONFRONTAÇÃO** - capacidade de perceber e comunicar ao outro certas discrepâncias ou incoerências em seu comportamento - distância entre o que ele fala e faz, entre o que ele fala e o que **é** na realidade, entre o que ele fala e mostra.

5. **IMEDIATICIDADE** - capacidade de trabalhar a própria relação terapeuta-cliente, abordando os sentimento imediatos que um experimenta pelo outro durante o processo.

6. **CONCRETICIDADE** - capacidade de decodificar a experiência do outro em elementos específicos, objetivos e concretos, para que ele mesmo possa compreender melhor sua experiência, às vezes confusa.

Também na pesquisa feita, foram avaliados os efeitos que as características acima geram no cliente, e foram identificados os seguintes aspectos:

1. **MUDANÇA NOS CONSTRUTOS PESSOAIS** - transformação das crenças e valores que orientam o relacionamento do cliente consigo mesmo e com o

mundo a sua volta, no sentido de uma maior flexibilidade desses valores inicialmente rígidos.

2. **PROXIMIDADE DA EXPERIÊNCIA** - habilidade do cliente de desenvolver o autoconhecimento através de um contato cada vez mais próximo com sua própria experiência.

3. **ENTREGA AO RELACIONAMENTO** - confiança do cliente em relação ao terapeuta, de modo a se abrir livremente com ele no decorrer do processo.

4. **MUDANÇA NA EXPRESSÃO DOS PROBLEMAS** - movimento do cliente quanto ao conteúdo de suas verbalizações, no sentido de expressar, cada vez mais, conteúdo interno (referente a sua própria pessoa) e menos conteúdo externo.

Em tese, seria o somatório dessas experiências que levariam o cliente ao seu crescimento emocional, adquirindo habilidade com as quais conseguiria lidar melhor com seus problemas e daí viver uma vida mais plena e satisfatória.

Também analisando a eficácia do processo terapêutico através da relação atendente fraterno / cliente, Ruth Scheffer sinaliza que na relação bem-sucedida devem estar presentes as seguintes características:

1. O atendente fraterno possui empatia.
2. O atendente fraterno e cliente se relacionam muito bem.
3. O atendente fraterno entende realmente o problema do cliente.
4. O cliente sente-se à vontade para dizer o que lhe apraz.
5. Existe uma atmosfera de absoluta confiança.
6. O cliente assume papel ativo nas sessões.
7. O atendente fraterno deixa o cliente livre para fazer suas próprias escolhas e decisões.
8. O atendente fraterno aceita todos os sentimentos expressados pelo cliente como normais e compreensíveis.
9. Existe atmosfera de tolerância.
10. O atendente fraterno é receptivo.
11. O atendente fraterno faz o máximo para compreender os sentimentos do cliente.
12. O atendente fraterno é realmente capaz de compreender o cliente.
13. O cliente sente que é compreendido pelo atendente fraterno.
14. O atendente fraterno trata o cliente como adulto e não como criança.



Com base em todas essas formulações teóricas, é possível passar para a etapa seguinte, a metodologia de trabalho.

**PARTE III**

### **1. Os Estágios do Atendimento Fraterno.**

As orientações que serão transmitidas a seguir representam uma situação ideal de Atendimento. É de se supor que nem todas poderão ser seguidas à risca em função da infra-estrutura de cada Casa Espírita, de sua filosofia de trabalho, de suas prioridades e até da forma como se pretende conduzir o Atendimento Fraterno.

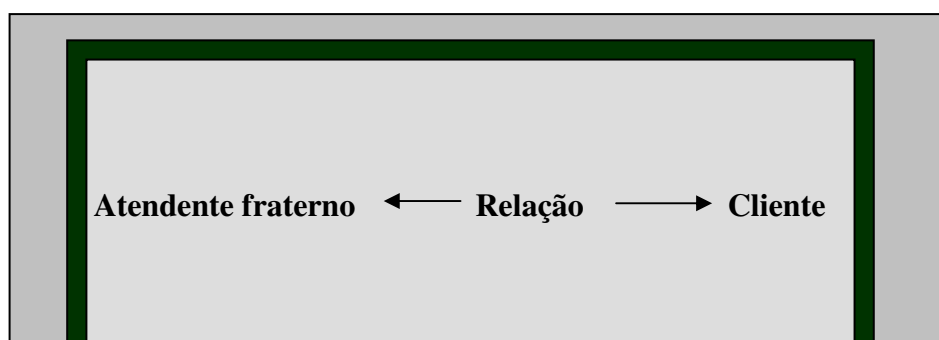
Portanto, um princípio filosófico que deve sempre estar presente é o de que o **mais importante é trabalhar, se não dentro do ideal, pelo menos dentro do possível**. Dentro de suas possibilidades, cada Casa Espírita deve usar o bom senso e fazer as adaptações que julgar convenientes e facilitadoras para a implementação desse trabalho.

### Preparação do Ambiente

A eficácia do Atendimento tem início **antes** do próprio contato com o cliente, na preparação do ambiente onde este será atendido. É provável que nenhuma Casa Espírita tenha uma dependência específica para este tipo de trabalho, mas ainda assim alguns cuidados devem ser tomados. Clara Feldman e Márcio Lúcio de Miranda observam que o ambiente físico representa o primeiro contato do cliente com o Atendimento, o que o torna uma extensão deste. Segundo eles, *“a partir do instante em que o cliente entra em contato com o lugar em que vai ser atendido, começa a experimentar sensações de bem-estar ou mal-estar, provocadas pelo ambiente. Ele pode perceber um ambiente como aconchegante e caloroso; ou como frio e impessoal. Essa percepção, por sua vez, pode desencadear sentimentos de esperança, alívio, acolhimento, aceitação; ou de preocupação, rejeição e até medo”*.

Edmond Gilliéron, em seu livro *“As Psicoterapias Breves”*, destaca a importância da ambiência como um dos aspectos mais significativos da terapia. Vale conhecer seu conceito de **“enquadre”**, que utiliza como base no trabalho que realiza na Policlínica Psiquiátrica Universitária de Lausanne, na Bélgica.

Entende-se por enquadre o conjunto de fatores que regulam a atividade terapêutica, tais como o lugar onde o cliente é atendido, a frequência e a duração das sessões, etc. Ao trabalhar com um espaço geográfico para o atendimento, o enquadre traça uma fronteira que separa o espaço do atendimento fraterno do espaço social. O enquadre determina um “dentro” e um “fora”. O dentro é o campo terapêutico, e o fora é o campo sócio-cultural. Com isso se delimita uma zona privilegiada que define regras fixas tanto para o o cliente como para o atendente fraterno. Na sociedade, por exemplo, é incomum as pessoas se abrirem sobre seus problemas mais íntimos, revelando suas angústias ou dificuldades mais íntimas; na relação terapêutica, no entanto, a regra é outra, e não só é autorizado, como estimulado, o relato sobre idéias, medos, sentimentos, que “do lado de fora” são proibidos. Portanto, o que não se pode ou se deseja dizer “do lado de fora” é dito pelo cliente “do lado de dentro”. Por sua vez, o atendente fraterno que, enquanto pessoa no mundo exterior, tende a interferir, dar conselhos e utilizar sua própria vida como uma referência no contato com os outros, adota outro comportamento no espaço terapêutico: garante o sigilo do que ouve, ouve mais do que fala, procura não intervir diretamente nas opiniões e idéias do cliente, controla sentimentos pessoais de raiva, exaltação, entusiasmo, etc. Em resumo, a definição de um local próprio para o Atendimento cria um “espaço psicológico” onde uma outra ordem de relacionamento é definida, com regras sociais específicas e diferenciadas.



## CAMPO TERAPÊUTICO

### CAMPO SÓCIO-CULTURAL

#### Gravura: Enquadre e Relação Terapêutica

Conscientes da importância da ambiência e dos seus componentes na relação terapêutica, é importante tomar alguns cuidados, tais como:

- **a disposição das cadeiras do atendente fraterno e cliente:** é importante que estejam numa distância não muito grande uma da outra, para não sugerir frieza, nem muito próximas que façam o cliente sentir-se desconfortável ou ameaçado. As cadeiras não devem ficar de frente uma para outra, para não constranger ou forçar o cliente a olhar diretamente para o atendente fraterno. Sua cadeira deve ficar posicionada lateralmente à cadeira do atendente fraterno, de forma que, se desejar, basta curvar-se um pouco e olhar diretamente para aquele; por outro lado, quando estiver contando algo constrangedor e sentir-se envergonhado de fixar os olhos do atendente fraterno, basta olhar para a frente, que verá o infinito.

A cadeira mais confortável deve ser a do cliente, que necessita de um estado de relaxamento e alívio de tensões; ao atendente fraterno cabe uma compatível com o movimento de atenção que seu papel requer. Não é recomendável que existam barreiras físicas entre um e outro, tais como mesas ou escrivaninhas, pois criam distanciamento e uma indesejável condição de superioridade.

- **a privacidade do ambiente:** o local a ser utilizado deve estar distante das demais pessoas, para que sejam preservados na intimidade os depoimentos do cliente. O local deve ser protegido de qualquer perturbação, pois não se pode fazer um atendimento eficiente com pessoas entrando e saindo da sala continuamente, interrompendo a seqüência de pensamento de ambos, atendente fraterno e cliente. Por outro lado, deve-se tomar cuidado para não criar uma atmosfera que sugira um grande segredo, fechando-se a sete chaves em algum lugar. O cliente deve ter a sensação de que o Atendimento é uma ocasião de privacidade, mas não secreta e solene.

#### Preparação interna e externa do Atendente Fraterno

*“Preparar-se bem, psicológica e doutrinariamente, faz-se imprescindível para o desempenho correto do mister a que o atendente fraterno deseja dedicar-se”*

**Joanna de Ângelis**

Alfred Benjamin, em seu livro “A *Entrevista de Ajuda*”, opina que a preparação interna é um dos principais aspectos da relação com o cliente. Segundo ele, é preciso trazer para o atendimento precisamente tanto de nós mesmos quanto sejamos capazes, bem como sentir dentro de nós que desejamos ajudar o cliente tanto quanto possível, e que naquele momento nada é mais importante.

O documento “*Orientação ao Centro Espírita*” sugere a preparação prévia do atendente fraterno através da prece e leitura de um texto evangélico antes do início dos trabalhos do dia. Emmanuel reforça essa recomendação, explicando: “*são inimagináveis as possibilidades de socorro de um encarnado confiante no Alto e consciente de seus recursos íntimos, quando ligado aos Bons Espíritos que nos estendem a inspiração e o amparo da Vida Superior*”.

Além disso, a prece ajuda a relaxar. É natural que o atendente fraterno tenha passado um dia cansativo de trabalho antes de dirigir-se à Casa Espírita e que tenha suas preocupações e atribulações pessoais. Exatamente por isso deve adotar o hábito de chegar ao Centro com pelo menos quinze minutos de antecedência ao seu primeiro atendimento. Uma vez sozinho em seu posto de trabalho, pode ler em silêncio uma página evangélica para reflexão e a seguir preparar-se com uma prece e relaxar. Assim como o passista não pensa em sua própria dor enquanto aplica o passe, o atendente fraterno deve esquecer temporariamente de si mesmo para permitir que a vida do cliente encontre espaço em sua mente sem encontrar barreiras. É necessário que ele se apresente sempre relaxado e disponível, evitando expressões de cansaço, tédio ou pressa. Também deve cuidar-se de sua imagem externa, vestindo-se de forma simples, mas mantendo uma aparência limpa e agradável.

## Recebendo o cliente

As primeiras providências foram tomadas: o local do Atendimento, dentro do possível, é acolhedor e reservado; o atendente fraterno, por sua vez, encontra-se tranqüilo, tem a fisionomia amistosa, fortaleceu-se com a prece e tem consciência de que o primeiro contato com o cliente representa a base da relação entre os dois para o restante do tempo que têm pela frente.

“*A primeira impressão é a que fica*”, costuma dizer o ditado popular. A sabedoria deste pensamento faz refletir sobre a importância do primeiro contato que o cliente trava com o atendente fraterno.

É sempre útil lembrar que o início de uma relação costuma trazer consigo elementos inibidores, como constrangimento e até ansiedade. No caso do Atendimento Fraterno a inibição pode ser até maior, na medida em que o cliente irá se expor, falar sobre suas dificuldades, temores e fatos pessoais para alguém a quem normalmente não conhece ou tem intimidade. Se para alguns essa situação pode parecer natural, para muitos representa um momento difícil. Cabe ao atendente fraterno torná-lo mais fácil, adotando algumas atitudes facilitadoras:

- O atendente fraterno não fica confortavelmente em sua cadeira aguardando o cliente; ao contrário, é ele quem se desloca e busca-o no corredor ou na sala de espera. A essa altura já deve saber o seu nome e **dirige-se a ele nominalmente** desde o primeiro contato. Fazê-lo torna o encontro e a relação em si mais pessoal, uma vez que o nome destaca a pessoa do resto do mundo, reconhecendo-a como alguém **único** e não apenas como “*mais um cliente*”.

- O atendente fraterno recebe o cliente com um aperto de mãos amistoso e um sorriso cordial. Esse ato deve representar uma forma não verbal de expressar: “*estou feliz*”

*porque você está aqui, seja bem vindo*”. A preocupação com o bem-estar do cliente, assim como de fazê-lo sentir-se individualizado deve ser uma constante. O atendente fraterno deve estar sempre atento entre um atendimento e outro, para que eventualmente possa comentar: *“você cortou o cabelo”*; *“gostei da roupa que você está usando hoje”*; *“está bronzeado, foi a praia?”*, *“está gripada?”*, etc. Detalhes como esse poderão dar ao cliente a certeza de que é observado e que é importante para o atendente fraterno.

- O atendente fraterno precisa observar sua própria postura, que pode atuar como facilitadora ou dificultadora da relação: deve sentar-se de frente para o cliente, levemente inclinado para frente; seus olhos devem estar direcionados única e exclusivamente para aquele, desviando-os ocasionalmente se perceber que ele se sente embaraçado em algum momento de seu depoimento. Deve também estar atento à sua fisionomia, pois na situação de Atendimento o atendente fraterno não é apenas observador - é também **observado**. Se por acaso levanta as sobrancelhas ao ouvir um depoimento que o choca, pode dar a impressão de reprovação; se enquanto ouve o cliente, rabisca um papel, estala os dedos, brinca com algum objeto ou segura alguma coisa, pode transmitir a impressão de que não se encontra por inteiro no Atendimento; se adotar qualquer posição que contraia sua musculatura (pernas cruzadas, braços cruzados, cotovelos apontados na direção do cliente, pés em posição de andar, etc) pode transmitir mensagens negativas de distância, ausência de disponibilidade, pressa e desinteresse. Se por outro lado acompanha a fala do cliente com o olhar e com um leve movimento de cabeça, pode fazê-lo sentir-se ouvido e compreendido.

Argumenta Benjamin: *“nossa expressão facial revela muito. Movimentos e gestos completam o quadro, apoiando, negando, confirmando, rejeitando ou embaraçando. O tom de nossa voz é ouvido pelo cliente, e o faz decidir se existe confirmação de nossas palavras, ou se essas não passam de uma máscara que o tom de voz revela. Para melhor ou para pior, estamos expostos ao cliente, e quase tudo que fazemos ou deixamos de fazer é anotado e pesado. (...) Estamos envolvidos no relacionamento tanto quanto o cliente, e o que fazemos ou deixamos de fazer, o que dizemos ou não, ocorrerá diante do entrevistado. Ele sentirá e responderá ao nosso calor ou frieza, ao nosso verdadeiro envolvimento ou à nossa fachada, à nossa atenção ou indiferença”*.

## **Adequação:**

### **1. Do Atendimento Fraterno à questão do cliente. Estabelecimento do foco.**

Quem inicia a conversa?

Alfred Benjamin, com anos de experiência nesse tipo de trabalho, entende que, se alguém pediu para nos ver, e veio, é melhor deixá-lo expor em suas próprias palavras exatamente o que o trouxe, o que há de especial para contar. Terminadas as saudações habituais, estando ambos acomodados, o melhor a fazer é ajudá-lo a iniciar a conversa, se ele necessitar disso (o que não acontece normalmente), e ouvir o mais atentamente possível o que tem a dizer. Se o atendente acredita que algo deve ser dito, deve fazê-lo de forma rápida e neutra, para não interferir em seu rumo: *“Conte-me, por favor, o que o trouxe aqui”*, ou *“Fique à vontade para falar sobre o que você está pensando”*. Às vezes cabe uma introdução por parte do atendente fraterno, algo que ajude o cliente a iniciar, porém não se deve esquecer que, quando alguém procura o Atendimento, deve estar tão ansioso para se expressar que quase tudo o que o atendente disser não será notado. Deve, pois, ser muito objetivo. Ao se identificar,

deve ser bastante breve e apenas explicitar sua posição de Atendente, à disposição do cliente.

Quebrado o gelo inicial, se o cliente não explicitar logo de início, é importante que o atendente conduza a conversa no sentido de obter a resposta às seguintes questões:

- por que o cliente procurou ajuda na Casa Espírita?
- que tipo de sintoma o aflige e que sinais desse problema ele consegue identificar?
- qual sua expectativa quanto aos resultados do Atendimento Fraterno?

Essas questões são fundamentais até para saber, logo de início, se o Atendimento Fraterno é o melhor recurso para a questão trazida pelo cliente. Mesmo que tenha havido uma triagem prévia na Recepção, não é impossível que a questão do cliente possa ser melhor tratada através de outras ferramentas da Casa Espírita – uma palestra ou participação em um curso, por exemplo, ou até mesmo a inscrição em algum programa de assistência social.

Constatada a adequação do Atendimento Fraterno ao caso, é importante determinar qual é a mudança esperada. Afinal, o Atendimento Fraterno não tem, ao contrário de psicoterapias como a Psicanálise, por exemplo, a proposta de estabelecer um processo que dure meses ou anos com o cliente, trabalhando sobre vários problemas aleatoriamente. Ao contrário, objetiva efetuar uma espécie de terapia breve, de três a quatro meses, sobre o foco que mais incomoda a pessoa. Esse, portanto, é um aspecto fundamental do processo inicial do Atendimento: **estabelecer um foco**. Mesmo que o cliente, após algumas semanas de trabalho, venha trazer para os atendimentos outras questões, caberá ao atendente fraterno, como muito tato e habilidade, trazer novamente o cliente para o foco original.

O estabelecimento do foco, ou técnica focal, é definido pela psiquiatra Vera Lengruher da seguinte forma: *“Pode-se entender a técnica focal como um jogo de sinuca, no qual uma bola pode gerar movimento em série de outras bolas que não haviam sido diretamente atingidas pelo impacto inicial. Da mesma forma, muitas modificações e progressos podem ser obtidos pelo cliente como reflexo de uma reestruturação de um aspecto específico de sua vida”*.

O estabelecimento do foco em si já é uma forma de trazer uma visão realista das possibilidades do atendimento para o cliente. Esse foco tanto pode ser a **transformação** de uma situação como a **conformação** a ela:

1. Em muitas situações é provável que no Atendimento sejam trabalhados sentimentos e vivências que possibilitem ao cliente tomar decisões que **mudem por fora** sua realidade - trocar de emprego, praticar um esporte, voltar aos estudos, deixar a companhia de pessoas que lhe fazem mal, aceitar um desafio, etc.
2. No entanto, há situações externas imutáveis: sentimentos, pensamentos, palavras, decisões e atos de outras pessoas; a morte de alguém, a perda de um braço num acidente, uma cirurgia mal-sucedida, uma doença incurável. Nesses casos, no Atendimento deverão ser trabalhados a aceitação e a convivência com o sentimento de impotência, única alternativa para tornar o cliente menos vulnerável aos eventos externos. Faz parte do amadurecimento do cliente aprender a conviver com limites e frustrações, por mais desagradáveis que esses possam ser. Como diz Joanna de Ângelis no prefácio da obra *“Atendimento Fraterno”*: *“O*

*atendimento fraterno não se propõe a resolver os desafios nem as dificuldades, eliminar as doenças nem os sofrimentos, mas propor ao cliente os meios hábeis para a própria recuperação”.*

Por sinal, cabe muito bem neste tópico o conteúdo da *Oração da Serenidade*, dos *Alcoólicos Anônimos*:

*“ Senhor, dai-me a serenidade de aceitar as coisas que não posso mudar,  
A coragem de mudar as coisas que posso mudar e  
A sabedoria para reconhecer a diferença”.*

Discutir essa questão com o cliente é fundamental para que não se nutra expectativas mágicas quanto às possibilidades do Atendimento Fraterno, mesmo que isso muitas vezes deixe o cliente desencantado.

## **2) Do cliente ao atendente e do atendente ao cliente**

Até aqui o atendente tratou de duas questões básicas do primeiro atendimento:

- ⇒ se o Atendimento fraterno é eficaz para a questão do cliente;
- ⇒ o foco do cliente.

Outro ponto a ser considerado, e isso com grande cuidado, é se o atendente sente-se à vontade ou preparado para lidar com o cliente e/ou com a questão que este trouxe para ser trabalhada. Embora todo atendente esteja, a priori, à disposição para qualquer pessoa, não se pode ignorar que o atendente tem também suas próprias dificuldades e limitações. Pode ocorrer do cliente ser mulher e não sentir-se à vontade de discutir suas questões com um atendente homem; pode ser que um cliente idoso não se sinta à vontade com atendentes jovens; pode ser que a questão trazida tenha semelhanças com problemas pessoais do atendente e este não se perceba com a objetividade suficiente para lidar de forma isenta com a situação. Pode ser que, por algum motivo, o próprio atendente não se sinta à vontade com determinado cliente. Embora seja de se esperar que esse tipo de situação não ocorra com frequência, o fato é que ocorre e isso não deve ser escondido debaixo do tapete. Benjamin argumenta que *“não podemos ajudar verdadeiramente uma pessoa que não podemos aceitar. Nessa situação, o único caminho possível é não iludir o entrevistado nem a nós mesmos, mas ajudá-lo a encontrar alguém que o aceite. Isso não é um fracasso. Pelo contrário, se tentamos honestamente aceitá-lo, mas não conseguimos, não há alternativa melhor”.*

Uma vez que o serviço de Atendimento Fraterno dispõe de uma equipe, nada mais natural que encaminhar o cliente para um outro atendente. Ao mesmo tempo que o atendente não deve fazer dessa atitude uma regra, não deve, por outro lado, forçar uma situação e fazer do cliente um laboratório para lutar contra seus próprios preconceitos e limitações.

## **Contrato de trabalho, aliança de trabalho e sedimentação do enquadre**

Ainda nesse atendimento (ou, no máximo, nos próximos dois encontros), deve ser estabelecido o **contrato de trabalho**.

De acordo com R. Horácio Etchegoyen, na obra “*Fundamentos da Técnica Psicanalítica*”, se a primeira entrevista se desenvolve corretamente e culmina com a indicação para o trabalho proposto, já ao fundamentar essa indicação deve-se abordar os objetivos do trabalho e formular os primeiros acordos. Ao fazê-lo, o atendente estará formulando os princípios do **contrato de trabalho**, que trata dos acordos a que se há de chegar com o cliente para realizar a tarefa do atendimento. Embora virtual (não existe um documento formal chamado contrato para atendimento fraterno e muito menos alguma validade jurídica), esse instrumento define concretamente as bases do trabalho que vai ser realizado, de modo que ambas as partes tenham uma idéia clara dos objetivos, das expectativas e também das dificuldades a que o atendimento fraterno os compromete.

---

### **CARACTERÍSTICAS DO CONTRATO**

---

Deve prever certa flexibilidade que não comprometa o processo;  
Deve incluir elementos que possam ser alterados posteriormente;  
Deve frisar ambas as responsabilidades, de cliente e atendente fraterno;  
Deve esclarecer tudo o que o cliente deve fazer.

---

O contrato deve incluir a frequência e duração dos atendimentos, horários, anúncio de feriados e férias e duração total.

Outras “cláusulas” podem ir sendo incluídas ao longo dos atendimentos, como a regra do atendente escrever ou não durante os encontros, do sigilo, do compartilhamento das informações sobre o cliente nas reuniões de supervisão, etc.

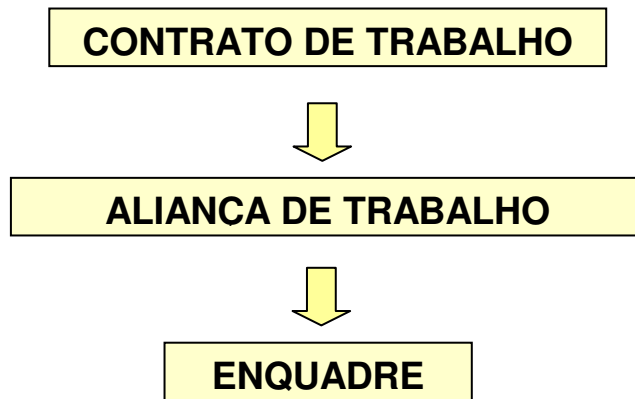
O contrato tem como benefício direto o estabelecimento do enquadre, constituído pelo conjunto de variáveis que forem fixadas naquele. O enquadre será de fundamental importância, uma vez que se constitui no marco no qual se situa o processo do atendimento. Quanto mais estável, melhores as condições para que o processo surja e se desenvolva.

O contrato tem também benefícios indiretos: analisando esse aspecto, Etchegoyen alega que “*a norma se formula não para que seja cumprida, mas para ver como se comporta frente a ela o analisado*”. Ao criar um conjunto de regras que permitem e proíbem, o comportamento do cliente diante delas revelará mais de si do que muitas de suas palavras.

Não é demais dizer que a formulação do contrato deve ser feita de forma absolutamente natural, sem burocracia ou autoritarismo, mostrando sempre que as regras valem para ambas as partes – atendente e cliente – e têm como objetivo proporcionar um trabalho sério e com um mínimo de consistência. Fazendo-o com tato e estabelecendo um consenso com o cliente, realiza-se outro aspecto importante do início do atendimento: a **aliança de trabalho**, que significa a adesão interna do cliente ao que lhe está sendo proposto. Uma vez feita a aliança, completa-se (ao menos nos aspectos principais) o **enquadre** do Atendimento, que já havia começado com a organização da sala de atendimento e a definição do atendente.

**PRIMEIROS ATENDIMENTOS**





### **Gravura: Passos básicos do início do processo de Atendimento Fraterno**

#### **Estímulo à fala do cliente**

É discutível o momento em que se colhe do cliente as informações principais de sua vida que possibilitem construir um perfil provisório para a análise do atendente fraterno. Esses dados, listados abaixo, podem ser coletados previamente pela equipe da Recepção e registrados numa ficha posteriormente encaminhadas ao atendente; podem ser colhidos pelo próprio atendente logo no início do primeiro atendimento; assim como pode ser colhido após a aliança de trabalho e estabelecimento do enquadre. Qualquer uma dessas alternativas oferece vantagens e desvantagens, cabendo a cada Casa Espírita definir o que melhor lhe convém. O mais importante de tudo é que essas informações não deixem de ser coletadas, dada sua importância para a análise acerca do cliente. É importante dispor de dados acerca do mesmo que possam definir:

- Situação familiar: com quem vive, se tem pais vivos, se é casado ou solteiro, se tem filhos ou não, como convive com eles, etc.
- Situação profissional: se trabalha, em que, como anda no trabalho, como é visto pelos colegas, como é seu relacionamento interpessoal.
- Situação escolar: se estuda ou não, o que estuda, quais são seus planos de futuro a nível de instrução (se é que existem).
- Situação social: se tem amigos, como se relaciona, se tem momentos de lazer, que coisas o atraem, relaxam, aliviam o estresse; se não for casado, se tem outra companhia, como se sente com ela, etc.
- Situação econômica: verificar até que ponto a situação econômica é um fator dificultador de seus problemas.

A vantagem de inserir essas questões após a aliança de trabalho é que o atendente fraterno pode fazer com que o cliente fale sobre essas questões espontaneamente, tomando cuidado para que o Atendimento em momento algum pareça um interrogatório ou um questionário formal. Também não há necessidade de obter todos os dados num encontro só. Se o cliente quiser estender-se em um dos

pontos, deve permitir; as demais informações devem ser abordadas com naturalidade, como se estivesse complementando o raciocínio do cliente.

É fundamental que o atendente compreenda que, em especial durante os primeiros encontros, é fundamental deixar as pessoas falarem. O simples desabafo diante de alguém compreensivo já torna a pessoa psicologicamente mais sadia. Além disso, falar significa trazer as dores e conflitos que se agitam no inconsciente para o consciente, possibilitando que a pessoa reveja sua vida com mais objetividade.

Clara Feldman e Márcio Lúcio de Miranda observam que muitas vezes a pessoa necessita apenas ser escutada para que possa ordenar e organizar sua própria experiência. E dizem: *“quando ela encontra alguém pela frente disposto simplesmente a parar e escutá-la, começa a dizer coisas, antes de mais nada, para ela mesma. À medida que vai falando escuta sua própria voz e vai colocando em ordem pensamentos que, contidos, estavam confusos. Sem que o atendente fraterno diga nada, ela não só ordena sua experiência, como também se compreende melhor e chega a encontrar uma saída para seus problemas. (...) Mesmo nos casos em que uma solução parece distante ou até impossível, o mero falar traz um alívio imediato. Fica para a pessoa a sensação de que encontrou, no mínimo, alguém interessado em seu problema. Se não descobrir a solução, encontrou alento e esperança. (...) Esse processo também ocorre com a pessoa sobrecarregada de emoção - se pode expressar-se, encontra alívio; se o nível de tensão sobe acima de seu limite, sem possibilidade de dividir o peso com alguém, ela explode, desestruturando-se.”*

### **Encerramento de uma sessão de Atendimento**

Embora, na formulação do contrato, fique estipulado o horário e a duração de cada sessão de Atendimento Fraterno, é possível que algumas vezes a regra seja transgredida. Comenta Benjamin: *“Às vezes as pessoas continuam falando, sem perceber que estão se repetindo. Talvez não saibam como finalizar, levantar e sair. Como frutos de nossa sociedade, podem considerar que é mais educado continuar sentadas, esperando pelo nosso sinal de encerramento da entrevista”*. Cabe ao atendente, e não ao cliente, o controle do tempo.

O tempo recomendável para cada sessão de atendimento assemelha-se ao de uma psicoterapia comum: 30 a 45 minutos. Considera-se que o que não é dito nesse período provavelmente irá permanecer não revelado mesmo se for estendido, além do que daria margem a muita repetição de material.

A questão do tempo levanta duas situações:

#### **Que fazer quando o cliente não tiver mais o que falar e ainda sobrar tempo em seu horário?**

Benjamin argumenta que, se depois de dez minutos (por exemplo), ambos perceberem que terminaram, não há razão para continuar sentados só porque a meia-hora ainda não escoou. Ele recomenda explicitar a questão junto ao cliente articulando argumentos como: *“Muito bem, se não há mais nada a acrescentar, creio que terminamos por aqui. Obrigado por ter vindo”*; ou : *“Tenho a impressão de que você gostaria de parar por aqui. Acertei?”*; ou então: *“Você continua olhando o relógio, e estou me perguntando se você tem algum compromisso. Se quiser, podemos continuar em outra ocasião”*.

#### **A outra questão é: Que fazer se o cliente está trazendo conteúdos importantes justamente no final do horário de Atendimento?**

Se não houver nenhum outro cliente aguardando e houver disponibilidade de ambas as partes, o atendente pode explicitar: *“Nosso tempo está acabado, mas se você quiser continuar, podemos conversar até tal horário...”* Por outro lado, se houver outro cliente agendado, deve-se ser igualmente claro: *“Infelizmente nosso horário acabou, e tem outra pessoa aguardando. Mas vou estar disponível em seguida, a partir de tal horário (se for o caso). Você poderia aguardar?”*

Nem sempre a continuidade do atendimento além do horário será possível, seja pela falta de disponibilidade do atendente, seja pela do cliente ou mesmo das circunstâncias (horário de fechamento da Casa Espírita, por exemplo). O fato deve ser encarado com naturalidade e sem culpa. A vida impõe limites e frustrações, e não poderia ser diferente no Atendimento Fraternal. O papel do atendente é buscar flexibilidade para proporcionar um atendimento a contento, mas deve ter consciência de que não é onipotente nem fazedor de milagres.

Por último, neste item, cabe observar que, ao aproximar-se do encerramento da sessão, nenhum assunto novo deverá ser introduzido pelo cliente; caso exista material novo, o atendente deve propor que esse assunto seja discutido no encontro seguinte. Preferencialmente, cada sessão deve ser encerrada com um resumo do que foi trabalhado na mesma. Benjamin dá um exemplo de como dizer isso ao cliente: *“Antes de você ir embora, quero ter certeza de que o entendi corretamente. Você não pode voltar ao trabalho por enquanto por causa do bebê. Você acha que poderia, no outono, passar para uma escola noturna, e trabalhar durante o dia. Até então sua família continuará ajudando. Gostaria que você dissesse se esqueci alguma coisa, ou se não entendi bem”*. Esta mesma tarefa pode ser transferida para o cliente, propondo: *“Você pode fazer uma espécie de resumo, em voz alta? Isso poderia ajudar a nós dois. Se eu quiser acrescentar alguma coisa, eu o farei”*.

A mesma recomendação vale para confirmar compromissos mútuos assumidos: *“Vamos ver: vou inscrever você no tratamento de desobsessão, para cercar a possibilidade de haver algum problema espiritual. Você, por sua vez, concordou em se aproximar de seus familiares e propor a implantação do culto do Evangelho no Lar. Há algo mais a acrescentar ou corrigir?”*

## Observação e Interpretação

Segundo Rollo May, a característica mais marcante do trabalhador que atua com Aconselhamento Psicológico é sua **sensibilidade a pessoas**. De fato, é preciso ter a percepção bastante aguçada para compreender as esperanças, medos e tensões da personalidade do cliente. O atendente fraternal deve estar particularmente sensível às pequenas expressões do caráter. *“Tudo o que refere à pessoa entra como uma pincelada na pintura do quadro da personalidade”*, diz May; *“Nada, nem mesmo o menor movimento, ou a menor mudança de expressão é insignificante ou acidental. A personalidade interna está continuamente expressando-se através da voz, dos gestos, ou traços e o único problema é a habilidade do aconselhador em perceber essas expressões e entender algo de seu significado”*.

Ruth Scheeffler desenvolve um raciocínio semelhante ao dizer: *“É indispensável observar as reações, maneirismos, gestos, expressões fisionômicas ou de tensão, tiques, cacoetes, etc., bem como procurar relacioná-los aos tópicos ou sentimentos que estão sendo expressos pelo cliente. Por exemplo, a observação de*

*que um adolescente ligeiramente gago passa a gaguejar mais quando fala de sua mãe dominadora proporciona-nos uma pista valiosa para a compreensão do seu problema.”*

Clara Feldman e Márcio Lúcio de Miranda orientam o atendente fraterno a questionar-se constantemente:

- *Que mensagens não-verbais o cliente está me transmitindo?*
- *O que está me dizendo seu corpo e que, às vezes, suas palavras não podem me dizer?*

Segundo eles, tudo tem um significado especial: *“se falo depressa, posso estar ansioso; se faço pausas ou gaguejo, posso estar embaraçado; se falo baixo, posso estar envergonhado e, se minha respiração é ofegante, posso estar emocionado.”*

Para munir o atendente fraterno com algumas referências que facilitem suas interpretações, seguem algumas possíveis leituras das informações não verbais e verbais que poderão ser transmitidas pelos clientes.

### **Informações Não-Verbais**

<b>SINAIS</b>	<b>INTERPRETAÇÕES POSSÍVEIS</b>
A aproximação do cliente.	Passo firme indica coragem; Passo hesitante indica timidez ou desconforto pela situação da entrevista.
Aperto de mãos.	Retirada imediata da mão pode significar: <i>"Não me sinto à vontade com você ou não quero conhecê-lo"</i> . Aperto de mãos vigoroso e quase violento pode significar: <i>"Olhe como sou forte e corajoso"</i> .
Modo de sentar-se .	Próximo ao atendente fraterno: atitude amistosa e desejo de aproximação. Afastado do atendente fraterno: existência de barreiras.
Cruzar e descruzar de pernas quase contínuo.	Sinal de nervosismo.
Postura curvada para a frente, mãos no meio das pernas, braços cruzados.	Sinais de nervosismo.
Tom de voz.	Voz clara e firme indica sinceridade. Voz muito baixa e engolir de palavras indica desconforto.
Atrasos, faltas, desculpas.	Hesitação, tendência a não se envolver com o processo de auxílio.

Em determinadas situações, o atendente fraterno poderá verificar que não está havendo coerência entre a comunicação corporal e a verbal do cliente; que o cliente fala uma coisa mas seu movimento corporal diz outra. Nesses casos, deverá avaliar o momento adequado para devolver essa observação a ele. No momento que julgar apropriado, deverá dizer:

- *Você diz que está tudo bem, mas estou observando que sua voz está alta e sua respiração ofegante.*
- *É impressão sua, estou apenas com falta de ar, pois sofro de bronquite.*

Nesses casos, o atendente fraterno deve respeitar o direito do cliente de não querer se expor e então mudar de assunto. No entanto, deve guardar consigo sua impressão para um momento em que o cliente esteja mais preparado para enfrentar suas dificuldades de frente.

### **Informações Verbais**

As informações verbais do cliente exigem do atendente fraterno uma habilidade essencial: **saber ouvir**.

De modo geral, o discurso de uma pessoa se expressa em dois níveis: o explícito e o implícito. No nível explícito, o conteúdo se encontra nas próprias palavras que se escuta. Por exemplo:

- *Quando dirijo com você ao meu lado, geralmente cometo erros.*

Associado a esse comentário, encontra-se um conteúdo implícito que transmite de forma indireta o que não se deseja ou convém dizer:

- *Você me deixa nervosa pois é crítico demais diante da minha pouca experiência na direção!*

A arte de ouvir implica na **busca permanente da verdadeira mensagem** de quem fala. É condição indispensável para a atividade do atendente fraterno, mas difícil de se praticar. Ruth Scheffer diz que *“às vezes, como consequência de sua própria ansiedade, o aconselhador perde elementos preciosos por não ter sabido ouvir realmente, ou por haver interrompido o cliente indevidamente. Aliás, convém evitar interromper as comunicações do cliente a não ser em circunstâncias especiais, tais como: quando se trata de personalidade excessivamente obsessiva, que oferece o perigo de se perder em detalhes inexpressivos ou repetições desnecessárias; ou quando o cliente passa a falar de assuntos irrelevantes, como mecanismos de resistência ou fuga da sua problemática. Todavia, é necessário registrar que, em muitos casos, uma ocorrência ou vivência emocional que é repetida ou muito verbalizada pelo cliente representa um aspecto importante de sua problemática.”*

A ansiedade do atendente fraterno também se apresenta quando ele completa as frases do cliente, o que é um erro. Este deve encontrar as próprias palavras que expressem seu pensamento, mesmo que demore para fazê-lo. Por sinal, a própria hesitação em encontrar alguma palavra específica pode, em alguns casos, sinalizar questões relevantes.

Da mesma forma, o atendente fraterno deve aprender a ouvir os silêncios do cliente, mesmo que às vezes sinta-se desconfortável com essas pausas. Em muitos casos o silêncio pode ser bastante útil e não se recomenda a interrupção imediata. É possível que ele esteja revivendo algumas experiências que não deseja apresentar verbalmente ou outros motivos quaisquer. O atendente fraterno deve deixar o silêncio acontecer e, caso não haja qualquer iniciativa do cliente após um

período longo sem dizer nada, pode facilitar o processo intervindo com questões como:

- *Você talvez esteja com receio de relatar o que está vivendo. É receio de que eu não te aceite ou medo de eu não guardar essa informação com sigilo?*

- *Parece que você está aborrecido ou magoado comigo; será que foi por alguma coisa que eu fiz ou falei com você?*

- *Parece que você se sente embaraçado em falar dessas coisas. Você tem receio de que eu me sinta embaraçado também?*

Outro elemento dificultador da prática de ouvir é o hábito de fazer julgamentos morais. Se durante uma situação de Atendimento o atendente fraterno permite que seu sistema de valores venha à tona, vai começar a julgar o que escuta de acordo com esses valores, classificando o que o outro diz como certo ou errado, bom ou ruim. No que faz isso, deixa de ouvir o outro para poder ouvir a própria voz. Em outras palavras, se ao invés de ouvir o depoimento do cliente, o atendente fraterno concentra-se em **avaliar** esse depoimento, na realidade está atento apenas a si próprio - **não está ouvindo**. Jung diz: *“Ao emitir o julgamento nunca se está em contato com o outro ... somente obtemos o contato com outra pessoa através de uma atitude de objetividade sem preconceitos”*.

Curiosamente, embora o *“não julgueis”* seja uma máxima cristã, evitar julgamentos pessoais é mais difícil para a pessoa religiosa do que para qualquer outra. Josef Goldbrunner, na obra *“Individuação – a Psicologia de Profundidade de Carl Gustav Jung”*, cita uma pesquisa deste apontando que a maior parte das pessoas sente-se mais à vontade em abrir-se com um profissional de Psicologia do que com um religioso (padre, ministros), já que estes últimos são dados a julgamentos.

Provavelmente a tendência da pessoa religiosa em julgar deve-se ao fato de ser muito exigente consigo mesma. Como cobra muito de si em função da reforma íntima a qual se submete, acaba exigindo dos outros uma disciplina e um comportamento semelhantes. Intimamente, acha que se não se chocar ou manifestar-se diante de comportamentos que detesta estará sendo conivente. No entanto o que se pede não é que abra mão do próprio sistema de valores, mas apenas que o esqueça durante o Atendimento. Assim fazendo abre as portas de seu coração e entendimento sem restrições, deixando que a fala do cliente seja ouvida sem barreiras. Quanto à questão de seu sistema de valores, é importante lembrar que o papel do Atendimento não é *“encaixar”* o cliente no formato do atendente fraterno, mas contribuir para que ele amadureça e se desenvolva dentro de suas possibilidades e de acordo com o seu próprio momento evolutivo. Como diz Rollo May, seu papel é *“libertar o indivíduo para que ele se desenvolva de acordo com sua forma própria e singular.”* Acima de tudo, deixar a pessoa ser ela mesma. Preservar a singularidade de cada pessoa. Ajudar o cliente a ser o que Deus espera dele. Como diz Jung:

*"O que a natureza pede da macieira é que produza maçãs, da pereira que produza peras. A natureza quer que eu seja simplesmente homem. Mas um homem consciente do que sou e do que estou fazendo. Deus dirige-se à consciência do homem. É preciso apurar qual é a Sua vontade e você estará perdido se não a seguir, arruinará sua vida e sua saúde. O mais importante e significativo para sua vida é que você a viva o mais plenamente possível para cumprir a vontade divina dentro de você. Sê o que Deus quer que sejas".*

**Carl Gustav Jung**

Com a mente e o coração livres dos preconceitos, o atendente fraterno vai ouvindo e buscando, por detrás do depoimento do cliente, suas questões centrais. Em silêncio, vai processando as informações em busca dos pontos mais relevantes. Para isso, deve ater-se a dois critérios:

- Tudo o que constituir a questão central irá se repetir continuamente no depoimento do cliente, indo e voltando, ainda que de formas diferentes.
- Os pontos significativos de sua experiência, ao serem abordados, virão acompanhados de sinais emocionais, tais como alteração no tom de voz, lágrimas nos olhos, pausa e outros.

Outras análises podem ser feitas sobre o discurso do cliente. Carmem Cardoso e Francisco Carneiro da Cunha, no livro *"Tecnologia de Atendimento : Cultura de Prestação de Serviços"* citam algumas, das quais podem ser destacadas: utilização do sentido literal das palavras, atenção aos conteúdos indiretos e força simbólica das palavras e das imagens.

#### **- Utilização do Sentido Literal das Palavras.**

<b>SINAIS</b>	<b>INTERPRETAÇÕES POSSÍVEIS</b>
Uso de expressões no passado ou no futuro-do-pretérito ao invés do presente como forma de expressar uma intenção: <i>"Eu queria... eu gostaria de fazer..."</i>	Pouca firmeza ou insuficiente convicção em relação ao que precisa ser feito e ao como fazê-lo.
Uso de expressões adversativas ou de dúvida: <i>"É uma boa idéia, mas talvez haja dificuldades..."</i>	Obstáculos à aceitação da idéia, embora esses obstáculos não se expressem de modo preciso.
Expressões que afirmam e negam simultaneamente:  <i>"Não é que eu esteja aborrecido".</i>  <i>"Não estou querendo criticar..."</i>  <i>"Nem posso pensar nisso".</i>	Existência de ambivalências.  O cliente está aborrecido mas não quer ou se sente à vontade para reconhecer. O cliente tem uma crítica a fazer, embora tenha receio da reação do ouvinte. O cliente na verdade já está pensando, mas se angustia com isso e preferiria que o pensamento desaparecesse. Pode significar resistência em enfrentar o problema.

#### **- Atenção aos conteúdos indiretos:**

SINAIS	INTERPRETAÇÕES POSSÍVEIS
<i>"Esse tipo de problema eu não tenho".</i>	Pode haver problemas de outro tipo que merecem ser investigados.
<i>"Fazer aquilo não vai me trazer grandes problemas".</i>	Possibilidade de haver problemas menores que talvez venham a se mostrar significativos.

**- Força simbólica das palavras e das imagens:**

SINAIS	INTERPRETAÇÕES POSSÍVEIS
<i>"Estou me sentindo como cego em tiroteio".</i>	Desorientação e sentimento de ameaça; falta de recursos para dar conta da solução; percepção limitada para "enxergar" todo o quadro do problema.
<i>"Às vezes tenho a impressão de que sou uma caldeira prestes a explodir".</i>	Possibilidade de um clima de tensão e ameaça de destruição.
<i>"Trouxe uma bomba para você!".</i>	Possibilidade de descompromisso com o próprio problema e sinal da necessidade de se estabelecer com o cliente uma relação de co-responsabilidade.

Ainda na fase de observação / interpretação, outra consideração importante: não deve haver no atendente fraterno a preocupação quanto à veracidade dos fatos relatados pelo cliente. Se este percebe sua vida da maneira conforme está relatando, cabe ao atendente fraterno discuti-la de acordo com os conteúdos trazidos. Na realidade, mais importante do que conhecer os fatos da vida do cliente é saber como reagiu a esses fatos e experiências, bem como as atitudes que daí resultaram, conforme ele as sente e percebe. Se o cliente conta que em criança foi punido severamente pelos pais, a função do atendente fraterno não é verificar se isso aconteceu realmente e sim compreender o mundo familiar do cliente como ele realmente percebe. O Atendimento Fraterno não deve consistir numa busca obstinada da verdade, mas sim **na reflexão sobre a realidade que o cliente consegue enxergar**. Seja qual for essa realidade, por certo haverá muito para se crescer emocionalmente.

---

Com base nas informações colhidas, o atendente fraterno examina todos os dados com cuidado, em busca de relações. Formula suas hipóteses para, a partir daí, ir discutindo-as com o cliente. Alguns cuidados devem ser tomados nessa ação:

- É comum que o atendente fraterno projete seus próprios problemas nas hipóteses formuladas. Há uma tendência de explicar os problemas do cliente de acordo com suas questões pessoais: atendente fraternos rejeitados encontram, com frequência, rejeição, atendente fraternos com desajustes na família encontram a causa dos problemas do cliente, muitas vezes, na sua família desajustada.

- É possível que o atendente fraterno tenha sua atenção voltada para dados secundários e não perceba com clareza aqueles que conduzam à questão central do cliente. Nesses casos, formulará hipóteses inconsistentes e que não provocarão avanço no Atendimento.

Para evitar distorções como essas, e principalmente levando em consideração que o atendente fraterno na Casa Espírita, de modo geral, não tem formação em Psicologia e, muitas vezes, está começando agora sua experiência, é extremamente importante que sejam realizadas reuniões mensais de supervisão (se possível, nos primeiros meses de atuação do novo atendente fraterno, reuniões quinzenais) nas quais cada atendente fraterno troque informações e percepções com os colegas, ampliando assim sua visão e, por consequência, a validade de suas hipóteses.

### Devolução de Impressões

*“O atendente fraterno deve ser positivo (...) porém deve trabalhar sempre com o relativo, fugindo às declarações extremadas”*

#### Equipe do Projeto Manoel Philomeno de Miranda

Levantadas algumas hipóteses, o atendente fraterno devolve suas impressões ao cliente, sem afirmá-las dogmaticamente. Nunca deve dizer: “*Isto é isto*“, mas sim “*Isto parece (ou pode) ser isto*“.

Essa atitude traz consigo alguns fatos: o de que o atendente fraterno nunca tem certeza absoluta, na realidade, do que se passa no interior do coração do cliente; e o de que seu papel não é o de dono da verdade, mas de facilitador para que o cliente compreenda melhor a si mesmo.

A devolução para o cliente é o momento em que as interpretações sistematizadas são discutidas e analisadas com ele. Isso é fundamental para construir uma relação de parceria, uma vez que esta se inicia pela compreensão comum do problema que será objeto do Atendimento Fraterno. **É fundamental que o cliente saiba e reconheça que é um agente ativo na construção do processo de auxílio.**

No momento da devolução de interpretações, o atendente fraterno deve explicitar tudo o que for necessário, não deixando nada implícito. Mesmo o que parecer óbvio deve ser falado, pois às vezes o que é evidente para todos é justamente o ponto mais cego do cliente.

Não deve haver receio de falar de coisas desconfortáveis. Falar delas pode ser, se não o começo, ao menos o anúncio da possibilidade de que a questão pode ser enfrentada e até resolvida.

A cada sugestão de interpretação, o atendente fraterno deve prestar atenção nas reações que desperta no cliente. É preciso ler o significado das reações. Por exemplo:

- se o cliente reage com dúvida ou hesitação, é possível que o atendente fraterno esteja no caminho certo. Deve, então, insistir e aprofundar mais as questões que propôs.
- se o cliente reage com indiferença e descrédito, é quase certo que a interpretação foi infundada, devendo ser redirecionada para outro ponto.

- se o cliente se incomoda com a interpretação oferecida e reage veementemente, é possível que haja fundamento na análise. O atendente fraterno, porém, deve dar meia volta e não insistir, retomando posteriormente o assunto através de outro enfoque ou num outro momento.

Se a interpretação faz sentido para o cliente e se ele está preparado para lidar com ela, ele irá continuar a relatar suas vivências em níveis cada vez mais profundos.

Ao devolver as interpretações para o cliente é também fundamental que o atendente fraterno seja bastante flexível e não tenha apego às próprias formulações. Em primeiro lugar porque qualquer interpretação não passa de hipótese; em segundo porque o Atendimento Fraterno não deve se tornar uma luta silenciosa do tipo "*veja se eu não tenho razão*" nem numa competição para decidir quem é que sabe mais. Atento a isso, o atendente fraterno deve procurar estimular o cliente a expressar com o que, de fato, concorda e até que ponto concorda. Isso evitará que o Atendimento Fraterno seja construído sobre bases superficiais e falsas que venham a comprometê-lo mais tarde.

### **O Cliente como Agente da Própria História.**

O ponto culminante do Atendimento ocorre com a tomada de consciência do cliente em relação a sua autonomia, o que implica em assumir sua parcela de responsabilidade diante da situação que está vivendo. Significa, entre outras coisas, tomar a condução da vida nas próprias mãos, abandonar o papel de vítima que se submete passivamente a condições de vida insatisfatórias e se transformar em agente da própria mudança.

Ao afirmar que "*ninguém pode causar ou ser responsável por minhas emoções*", John Powell aborda a diferença entre **causar** e **estimular** emoções. Para ele, há uma distorção quando se diz coisas como "*Você me faz sofrer*" ou "*Você me faz infeliz*"; a rigor ninguém pode fazer nada com ninguém. No máximo pode-se **estimular** emoções que já existem dentro de alguém, mas optar por essa emoção é uma decisão dela.

Compreender a realidade dentro dessa perspectiva não é muito simples. Tanto que, na maior parte das vezes o cliente começa o Atendimento falando o tempo todo a respeito de outras pessoas. De modo geral, na sua concepção, os outros são responsáveis por seus problemas; resistem a aceitar qualquer responsabilidade pela situação que estão vivendo.

Porém, toda postura de vítima significa falta de autoconhecimento e de habilidade para conduzir a própria vida. À medida que o Atendimento vai avançando, o atendente fraterno vai ajudando o cliente a assumir essa responsabilidade.

Para que isso aconteça, é necessário que, cada vez mais, o conteúdo do relato do cliente expresse temas íntimos em contraponto aos vários fatos externos que ele vinha relatando desde o primeiro Atendimento. Sua busca deve se voltar para dentro de si no sentido de identificar o que lhe falta, o que está fazendo ou deixando de fazer para que o problema o esteja atingindo. Nesse sentido, é importante que o atendente fraterno o ajude com questionamentos do tipo:

- *De que forma estou contribuindo para o meu problema?*
- *O que me leva a conviver todo esse tempo com o problema?*

- *O que me falta para resolver ou impedir que esse problema me incomode tanto?*

São as respostas a essas perguntas que irão possibilitar ao cliente elaborar seu programa de ação e de mudança. Aqui, mais uma vez o papel do atendente fraterno deve ser o de simples facilitador. Do cliente devem sair as alternativas de ação e mudança, cabendo ao atendente fraterno estudar com ele suas propostas, buscando inclusive prever as possíveis conseqüências de cada alternativa. Alfred Benjamin pondera o quanto a postura do atendente pode influir nesse processo: *“Podemos ajudá-lo melhor através de um comportamento que demonstre que o consideramos responsável por si próprio, por suas ações, pensamentos e sentimentos, e que acreditamos em sua capacidade de usar cada vez mais seus próprios recursos. Em tal clima, ele pode defrontar-se mais consigo mesmo e com seus pensamentos e sentimentos que governam seu comportamento, mas que ele oculta, distorce ou nega para si próprio e para nós”*.

**Em momento algum o atendente fraterno toma a decisão pelo cliente.** Os psicólogos são possivelmente uma unanimidade ao focar os perigos e armadilhas que trazem os conselhos. Abaixo são transcritos alguns depoimentos:

*"Asseguro que estais mal informados se julgardes que o conselho e a orientação nos problemas da vida são parte integral da influência analítica. Muito pelo contrário, rejeitamos tanto quanto possível esse papel de mentor. Acima de tudo desejamos obter decisões independentes por parte do paciente".*

**Sigmund Freud**

*"A personalidade não se transforma pelo conselho. Esse conceito errado deve ser destruído definitivamente. O conselho (usado em seu sentido corriqueiro) é sempre superficial. São orientações que seguem um processo unilateral, como um tráfego de mão única. Dar conselhos não é uma atividade de aconselhamento eficiente, porque viola a autonomia da personalidade. Todos concordam que a personalidade deve ser livre e autônoma. Como pode então uma pessoa justificavelmente entregar decisões prontas a outra? Eticamente não se pode fazê-lo e na prática também não, pois o conselho vindo de cima, nunca efetiva qualquer mudança real na personalidade alheia. A idéia nunca se torna parte dela e será descartada na primeira oportunidade. A consideração importante a se fazer é que toda decisão de peso deve partir, afinal, do próprio aconselhando".*

**Rollo May**

*"A efetuação de uma mudança na natureza do paciente só pode emanar dele. Sempre reputei um método proveitoso sentar-me ostensivamente com as mãos no colo, perfeitamente convencido de que o paciente, assim que tiver reconhecido o rumo de sua vida, nada pode obter de mim que ele como pessoa sofrida não compreenda melhor, não importando o que eu possa dizer sobre a questão".*

**Alfred Adler**

No âmbito da Doutrina Espírita, Emmanuel também defende essa tese: *“Jamais force resoluções tachativas, nesse ou naquele sentido, mas exponha os vários*

*caminhos possíveis, com as suas consequências prováveis, e deixe que o livre-arbítrio dos companheiros escolha o que mais lhe convenha”.* Em outro momento, o autor espiritual diz: *“Acima de tudo, cabe-nos recordar que a luz da Divina Providência está em nós, tanto quanto neles, e que, por isso mesmo, o máximo auxílio que nos será lícito prestar-lhes será sempre respeitar-lhes as escolhas e decisões, rogando à mesma Providência Divina que guie e esclareça, ampare e ilumine, reconhecendo que, no íntimo das próprias vidas, são todos eles tão livres e responsáveis, diante de Deus, quanto nós”.*

O mesmo entendimento é encontrado na (pouca) literatura sobre Atendimento Fraternal disponível: *“Não cabe ao atendente fraterno passar receitas prontas, encaminhar soluções que saiam exclusivamente de sua cabeça. É preciso a adesão, a “cumplicidade” do atendido, que deverá estar disposto a assumir a rédea da própria vida. Bom mesmo será quando o ajudado tomar a orientação que recebe (discretamente) como uma descoberta sua, porque, nesse caso, ele se aplicará com mais energia ao esforço pela superação dos obstáculos”* (Equipe do Projeto Manoel Philomeno de Miranda, na obra *“Atendimento Fraternal”*).

Tendo em vista essa filosofia de trabalho, o atendente fraterno não dá conselhos nem usa em sua prática frases como *“Se eu fosse você...”* ou *“No seu lugar, eu...”*. Alfred Benjamin, citando frases desse tipo, especula qual seria a reação do cliente: *“Simplesmente não acredito. Se você fosse eu, se sentiria tão confuso e inseguro como eu, e seríamos dois sem saber o que fazer”.*

Ao contrário de dar conselhos, o atendente fraterno, centra seu trabalho em esclarecer, clarificar, questionar e estimular o cliente a tornar-se o responsável pela condução de sua existência e senhor de suas decisões.

### **Avaliação do Processo de Atendimento**

*É um dos objetivos do Atendimento Fraternal levar o atendido a essa compreensão de si mesmo (ainda que em níveis superficiais, no início) para que ele – atendido – seja capaz de flexibilizar suas crenças pouco racionais e lógicas e alterar os seus valores, a forma de ver a vida e a própria situação, tornando-se mais otimista, para, a partir daí, fazer uma programação de vida, traçar um roteiro evolutivo que envolva a superação das dificuldades na ocasião apresentadas.*

### **Equipe do Projeto Manoel Philomeno de Miranda**

Três a quatro meses de trabalho em conjunto constituem um período razoável para se trabalhar um foco no processo de Atendimento Fraternal. Mais uma vez, é hora de aceitar limites e possíveis frustrações, pois ao se fazer uma avaliação geral do antes e depois, dificilmente se observará alguma mudança de vida extremamente significativa – o que não significa que não tenha ocorrido avanços. O atendente deve ter a humildade de aceitar que a mudança que ajudou a promover é basicamente aquela que o cliente foi capaz de construir – mudança que seja significativa para ele e lhe permita agir no futuro com mais êxito enquanto pessoa, não necessariamente a mudança que o atendente gostaria que fosse.

Não há fórmula para definir se o trabalho foi bem-sucedido ou não. Sinais como alívio ou descontração no cliente, por exemplo, nem sempre irão significar sucesso; às vezes são seu oposto, incômodo e desconforto, que sinalizam que o auxílio causou impacto e detonou um processo significativo de reformulação íntima. Alguns

casos poderão, inclusive, ser concluídos com um cliente contrariado e nem por isso o atendente fraterno deverá sentir-se frustrado. O desejo e a necessidade do cliente são às vezes incompatíveis. Se o atendente fraterno trabalha na necessidade legítima daquele e isso às vezes passa longe de seu desejo, é natural que o cliente saia insatisfeito com o Atendimento Fraterno. Esse aspecto é abordado pelos psicoterapeutas:

“Há anos fiz uma estatística dos resultados de meus tratamentos. Não me lembro mais exatamente dos números, mas falando com prudência, havia um terço de verdadeiras curas, um terço de sensíveis melhoras e um terço sem qualquer resultado. Mas é difícil julgar esses casos em que não há melhora, pois certas coisas só se realizam e são compreendidas depois de vários anos e só então frutificam. Quantas vezes antigos doentes me escreveram: ‘só agora, depois de dez anos, percebi o que realmente aconteceu’. Este é o motivo pelo qual muitas vezes é difícil julgar acerca do sucesso de um tratamento”.

**Carl Gustav Jung**

*"Diz-se às vezes que o cliente deve sempre deixar o trabalho mais feliz do que quando entrou. Mas isso pode indicar que o auxílio apenas reafirmou seu velho modo de vida. O tapinha nas costas pode causar-lhe um grande dano e adiar a solução final do problema. Normalmente ele deve sair mais corajoso após o trabalho, corajoso e ao mesmo tempo reconhecendo, dolorosamente, que deve transformar a personalidade. Se o auxílio foi pouco mais que superficial, sentir-se-á abalado e, provavelmente, infeliz por sua situação atual. Ao término do trabalho, o cliente poderá sentir uma raiva profunda (da qual talvez nem esteja consciente no momento) do conselheiro, que lhe mostrou verdades desagradáveis pelas quais lutou durante anos a fim de mantê-las escondidas. Mas essa raiva será em breve reconduzida para sua própria estrutura equívoca de personalidade e sentir-se-á profundamente agradecido pela ajuda do aconselhador".*

**Rollo May**

Talvez o melhor termômetro para avaliar a eficácia de um trabalho dessa natureza seja o nível de esclarecimento e clarificação provocados no cliente. E como é sabido, nem sempre entender e enxergar as questões com clareza trazem consigo alegria e entusiasmo.

No dia de encerramento do Atendimento, é importante que o atendente fraterno procure fazer uma espécie de avaliação, amarrando todo o processo; cabe-lhe recordar como estava o cliente quando chegou e como se encontra agora, após terminado o ciclo de sessões. Se tiver tido a oportunidade de trabalhar a teoria de Albert Ellis com o cliente, vale à pena comparar as crenças (**B**) anteriores e as atuais, avaliando se houve alguma evolução e mudança. É oportuno que o atendente fraterno ouça do cliente sua própria avaliação e, por sua vez, lhe devolva sua (atendente fraterno) leitura do processo.

Outra avaliação importante: o trabalho concluído não deve ser avaliado apenas em função do comportamento e dos resultados obtidos pelo cliente, como também em função da própria postura do atendente. Alfred Benjamin relaciona várias perguntas

que o atendente deve perguntar-se continuamente, em especial ao concluir um atendimento:

1. Você ajudou o cliente a ampliar seu campo de percepção até o limite possível?
2. Ele foi capaz de olhar os fatos de maneira como pareciam a ele, e não a você ou a qualquer outra pessoa?
3. Ele conseguiu olhar corretamente o que via, e transmitir isso, ou se percebeu através dos olhos dos outros?
4. Ele descobriu seu próprio eu, ou encontrou um eu que pensou que devia encontrar?
5. Sua atitude o impediu de explorar seu próprio espaço vital, ou capacitou-o a movimentar-se dentro dele, sem apoio de influências externas?
6. Você ajudou o cliente a deslocar-se de uma estrutura de referência externa para uma interna?
7. Você o ajudou a chegar perto de si mesmo para explorar e expressar o que descobriu, ao invés de envolver-se em lugares-comuns ou rótulos avaliativos que os outros sempre têm prontos para empurrar para ele?
8. Você o capacitou a dizer-lhe como se sente verdadeiramente, como as coisas parecem ser para ele de verdade?
9. Você permitiu que o cliente explorasse o que queria, à sua própria maneira, ou o conduziu na direção que escolheu para ele?
10. O cliente em algum momento esteve com medo de se expressar e, se foi assim, o que você fez para diluir esse medo?
11. Você quis realmente ouvi-lo ou quis que ele o escutasse porque você tinha já a resposta para seu problema ?
12. Você acompanhou o cliente em seu raciocínio ou o forçou a acompanhar você?
13. Você deixou o cliente tomar a iniciativa e mantê-la por quanto tempo tenha precisado?
14. Você o deixou assumir a responsabilidade sobre si mesmo ou sentiu em parte que devia assumi-la por ele?
15. Ao longo do trabalho, buscou torná-lo autônomo e estar ciente, todo o tempo, que o atendimento seria temporário e que ele precisaria tomar as rédeas do próprio destino?

Outra consideração a ser feita é que o auxílio não se encerra no Atendimento Fraternal. Este é apenas um dos processos educacionais disponíveis na Casa Espírita. Ao sugerir outros trabalhos para o cliente, o atendente fraternal deve ter em mente que o auxílio prosseguirá através de outras pessoas, outras reuniões, outras alternativas de crescimento, tanto na Casa Espírita como fora dela. Rollo May diz que a própria natureza, uma vez que o indivíduo tenha iniciado um círculo construtivo de vida, assiste-o com suas forças. O atendente fraternal, na realidade, não terá sido nem a primeira nem a última pessoa a contribuir com a educação do cliente e deverá ter sempre em mente que educar, além de ensinar e instruir, significa plantar e cultivar o espírito; e esse plantio e esse cultivo, como ensina o saber espírita, é obra de muitos séculos.

## **2. Alguns Problemas e Sugestões**

A seguir, em forma de perguntas e respostas, são relacionadas algumas dúvidas bastante comuns naqueles que trabalham como atendentes fraternos. Da mesma forma

que todo o conteúdo acima, as reflexões dispostas a seguir são baseadas na literatura sobre Aconselhamento e na prática do Atendimento Fraterno.

## ACONSELHAMENTO E CONTATO SOCIAL

### **1) Que fazer quando o cliente quiser se aproximar socialmente do atendente fraterno?**

Segundo os especialistas, a situação de aconselhamento não deve ser confundida com uma situação social. Enquanto for cliente, não deve haver outro tipo de relacionamento com o atendente fraterno, uma vez que os sentimentos pessoais deste prejudicam suas percepções. Emocionalmente envolvido, ele tende a perder a objetividade necessária para acompanhar o caso com isenção. É por essa razão que não é recomendável aceitar amigos ou parentes para aconselhamento. Em função de tudo isso, deve o atendente fraterno cuidar-se para não transformar o término de cada sessão de Atendimento em conversa social.

Outro cuidado que deve ser tomado consiste nas situações em que o cliente tenta estender o espaço do atendimento para a casa do atendente. A esse respeito comenta Divaldo Pereira Franco: *“Não transfira todos os seus desafios para a nossa residência. Não poucas vezes, o mesmo perguntará: - Quando eu tiver um problema posso telefonar-lhe? – Não – será a resposta – em casa eu tenho outros compromissos; você virá quando necessitar, aqui no Atendimento”*.

## ACONSELHAMENTO E CONSELHO

### **2) Mesmo alertando os clientes de que aconselhamento não é conselho, sempre existem alguns que insistem. Como lidar com isso?**

É comum encontrar pessoas que nunca aprenderam a resolver seus problemas sozinhas. São indivíduos passivos acostumados a entregar nas mãos de outros a solução de seus problemas. São resistentes em assumir responsabilidades e tendem a buscar no atendente fraterno um conselho todas as vezes que têm que tomar uma decisão. O atendente fraterno ingênuo e iniciante pensará que isso representa uma relação de confiança entre ambos e com isto encorajará a situação de dependência. Mas o simples fato de resolver os problemas do cliente não o ajuda em coisa alguma, ao contrário, fortalece nele a idéia de que só através dos outros ele tem condições de administrar sua própria vida. Diante de muito insistência, e apenas eventualmente, pode o atendente fraterno dar sugestões de uma forma inteligente. Rollo May sugere que em situações dessas o atendente fraterno apresente ao cliente um leque de todas as alternativas construtivas que consegue vislumbrar. Ainda assim, cabe ao cliente a decisão pela alternativa que julgar melhor.

## NEUTRALIDADE DO ATENDENTE FRATERNO

### **3) O atendente fraterno deve ser absolutamente neutro diante do cliente, quaisquer que sejam suas decisões?**

E.G. Williamson e seus seguidores falam numa neutralidade relativa; as decisões devem ser tomadas pelo cliente e respeitadas pelo atendente fraterno. No entanto, essa neutralidade não deve ser levada ao exagero a ponto de permitir (no caso de ser mal escolhida a decisão) a autodestruição do cliente, direta ou indiretamente, ou prejuízo ao grupo social a que pertence. Neste caso o atendente fraterno interfere. Manter a neutralidade seria, nesse caso, adotar uma atitude de indiferença pelo ajustamento do indivíduo. Na realidade, o atendente fraterno não é genuinamente neutro, pois deseja sempre ver os seus casos resolvidos satisfatoriamente.

É natural, pois que o atendente fraterno expresse seus sentimentos diante de decisões tomadas pelo cliente:

- *Fico preocupado porque você mais uma vez deixou de procurar o médico.*
- *Lamento muito que você tenha decidido sair do Atendimento Fraterno. Não acho que você esteja bem.*

Da mesma forma, é importante que o atendente fraterno expresse sentimentos de contentamento diante de sinais positivos do cliente:

- *Fiquei satisfeito com seu relato de hoje. Você não só conta fatos, como expressa seus sentimentos.*
- *Fico feliz por observar que você está cuidando mais da sua aparência.*

Em algumas situações, o atendente fraterno pode também avaliar, com o cliente, quais serão as conseqüências por seguir uma ou outra direção:

- *Se você resolver que vai mesmo tirar satisfações com sua cunhada deve estar prevenida para o fato de que vai ter os problemas familiares agravados.*
- *Se você insistir em continuar com o culto do Evangelho em seu lar, é possível que seu marido venha a aderir mais tarde.*

### **LIMITAÇÕES DO ATENDENTE FRATERNO**

#### **4) Se estiver passando por uma situação pessoal difícil, é recomendável que o atendente fraterno continue atendendo?**

Depende da intensidade de como ele está vivenciando seu problema. Se ele considerar que está em condições de separar seus problemas pessoais das suas tarefas de Atendimento, pode continuar em seu trabalho. Se a intensidade for muito grande, é melhor interromper temporariamente suas atividades. Sobre esse assunto, opinam Clara Feldman e Márcio Lúcio de Miranda: “ *Quando o atendente fraterno está vivendo internamente alguma dificuldade, precisa se escutar. Ouvindo sua própria*

voz, não vai estar pronto para ouvir a voz do outro. Às vezes, precisa até mesmo de buscar um atendente fraterno que facilite a resolução de seus problemas. Nesse momento, ele precisa falar, não escutar; necessita se transformar num cliente e não pode ser, ao mesmo tempo, atendente fraterno. Se ele se forçar a escutar alguém, sua própria voz vai competir com a voz do outro - ambas precisam ser ouvidas e, nessa competição, é a sua voz que vai ganhar. É preciso que o atendente fraterno “se esvazie” primeiro, se quiser oferecer seu espaço ao cliente novamente. É importante lembrarmos que o atendente fraterno não é um “super – homem” nem um “semideus”. É feito da mesma massa que as outras pessoas: sofre, passa por momentos difíceis, entra em crises“. Rollo May desenvolve um ponto de vista semelhante: “se o atendente fraterno estiver cansado, ou, se por alguma outra razão, sua coragem estiver reduzida, o jogo pode virar. Ele pode se surpreender assimilando o estado de espírito do cliente e permitindo que ele dirija o aconselhamento. Num caso desses o cliente está aconselhando ao atendente fraterno! E o atendente fraterno deve desistir da tentativa de aconselhar, até que sua coragem seja restaurada”.

### **CRISE EMOCIONAL DO CLIENTE**

#### **5) Como agir se o cliente emocionar-se durante seu depoimento e começar a chorar?**

May diz que há uma tendência dos clientes a transtornarem-se emocionalmente, pois estão exprimindo idéias, temores e material reprimido, que, possivelmente, nunca revelaram a ninguém: “Muito deles desmoronam e choram. Então é o momento em que o atendente fraterno deve exercer sua habilidade, mantendo-se calmo e preocupando-se com que esta calma seja transmitida através da empatia ao cliente. Às vezes é aconselhável deixar o cliente chorar um pouco. Mas, assim que termine a tensão, o atendente fraterno deve conduzi-lo de volta ao equilíbrio emocional.”

Outra forma de agir é tocar levemente o braço do cliente, transmitindo afeto. Clara Feldman e Márcio Lúcio de Miranda dizem que “há momentos em que nenhuma palavra é boa o bastante para expressarmos ao outro que estamos a seu lado. Especialmente em momento de intensa tristeza e angústia, tocar o cliente emite a mensagem: Posso não ter a solução de seu problema, mas posso compreendê-lo, estou com você. “

### **ATENDENTES FRATERNOS INCHOCÁVEIS**

#### **6) Como reagir diante de um relato cujo conteúdo choque o atendente fraterno?**

O atendente fraterno deve sempre iniciar seu trabalho sentindo-se incapaz de sentir-se chocado ou ofendido. Muitos casos, quando tiverem o aprofundamento devido, trarão à tona um material que, só de ouvir, chocaria muitas pessoas. Mas se o atendente fraterno ficar chocado ou ofendido, falha em seu papel, pois chocar-se é uma forma de retirar-se, proteger-se, estar afastado do cliente. Todo atendente fraterno deve estar preparado para momentos como esse, pois, conforme diz May, “muitos clientes tentam, consciente ou inconscientemente, chocar o atendente fraterno.” A atitude do atendente fraterno deve ser a de calma objetividade, baseada na compreensão de que nada há de humano que não mereça ser compreendido.

## CLIENTES CONTRADITÓRIOS

**7) Certos clientes parecem não saber o que querem: chegam com um argumento, depois mudam para outro e se contradizem com frequência. Como lidar com isso?**

Reduzindo as expectativas e cobranças internas quanto ao cliente, entendendo que é direito inalienável dele não ter clareza do que quer ou do que precisa, ser confuso na hora de pedir auxílio, hesitar diante das soluções, ter contradições e comportar-se de maneira incoerente.

## CLIENTES SOFRENDO MUITO

**8) É possível que o atendente fraterno se depare com clientes em estado de muito sofrimento. Como trabalhar sua dor de forma positiva?**

Também aqui Rollo May desenvolve uma teoria interessante, em plena consonância com os princípios espíritas. Segundo ele, os mecanismos da vida ao longo do tempo vão punindo cada atitude negativa com uma justa porção de sofrimento. Quando a dor se torna tão grande a ponto de o indivíduo estar disposto a abrir mão de sua atitude errônea, e na verdade abrir mão de tudo, alcança então o estado de desespero que é pré-requisito para qualquer tipo de cura.

Felizmente toda atitude errada traz consigo um sofrimento, mas infelizmente a maior parte das pessoas não usa esse sofrimento construtivamente. Esta deve ser a tarefa do atendente fraterno, ou seja, canalizar o sofrimento do cliente construtivamente, relacionando-se à atitude errada que teve em determinado momento de sua vida.

O atendente fraterno não deve aliviar seu cliente do sofrimento, mas usar a dor como poder hidráulico que venha a efetuar transformações na sua personalidade.

Ao lidar com o cliente durante um certo período de tempo, o atendente fraterno pode mostrar-lhe a cada semana a forma pela qual seus sofrimentos estiveram relacionados a seu comportamento e atitudes equívocas da semana anterior. Ele pode mesmo prever o sofrimento, fazendo ver ao cliente que a próxima vez que passar por uma situação dolorosa, a causa terá sido este ou aquele fator de sua personalidade. Assim, a efetivação da lei de causa e efeito poderá ser trabalhada de uma forma útil.

## ACONSELHAMENTO X INFORMAÇÕES

**9) Uma vez que o Atendimento Fraterno é um trabalho eminentemente educativo, não caberá ao atendente fraterno em casos específicos de clientes em tratamento de desobsessão e cura, prestar informações e esclarecimentos sobre esses assuntos?**

Certamente, É recomendável que o atendente fraterno tenha informações sintetizadas sobre esses assuntos, de preferência em linguagem simples e com ilustrações coloridas, para discutir com o cliente durante alguns atendimentos.

Também recomenda-se que disponha de uma bibliografia básica para sugerir ao cliente como leitura complementar.

## **REGISTRO DOS ATENDIMENTOS**

### **10) É útil registrar por escrito o conteúdo de cada atendimento?**

Sim, pois traz algumas vantagens:

- é uma forma de ter sempre à vista todos os aspectos do caso;
- permite que o atendente fraterno estude os fatos entre um atendimento e outro, possivelmente adquirindo novas idéias e percepções sobre o caso;
- evita o esquecimento de detalhes que poderão ser relevantes no decorrer do Atendimento;
- facilita o trabalho nas reuniões periódicas de supervisão, nas quais cada atendente fraterno faz um relato dos casos que está atendendo;
- possibilita que, na eventual necessidade de troca de atendente fraterno, este fique inteirado de tudo o que já foi relatado.

Naturalmente que as anotações devem ser feitas após o Atendimento, para não constranger o cliente nem perturbar seu raciocínio; todo o material escrito deve ser guardado cuidadosamente, para o sigilo das informações. Como precaução, não devem ser escritas nas fichas o nome do cliente, mas apenas suas iniciais ou algum pseudônimo. Uma vez concluído o Atendimento, é recomendável que os registros sejam destruídos. O atendente fraterno também deve tomar cuidado para não fazer registros muito extensos, pois gastará muito tempo nessa atividade, o que o desanimará em dar continuidade ou de fazer disso um hábito. Bastam ser redigidos pequenos tópicos, poucas frases e impressões, apenas como lembretes do que foi conversado.

## **ATENDIMENTO FRATERNO E TRATAMENTOS DE DESOBSESSÃO E CURA**

### **11. Deve haver vinculação dos tratamentos de desobsessão e cura com o Atendimento Fraterno?**

Certamente. Com relação à obsessão, por exemplo, a Doutrina Espírita coloca com muita clareza o fato de que um processo obsessivo não ocorre apenas pelo desejo de um espírito inferior. André Luiz diz que *“toda obsessão tem alicerces na reciprocidade”*. Manoel Philomeno de Miranda alega que *“sempre que há obsessão, convém analisar em profundidade a questão da perfeita sintonia que mantém o obsidiado com o obsessor. O problema da obsessão, sob qualquer aspecto considerado, é também problema do próprio obsediado”*. Kardec, por sua vez, alerta:

*“As imperfeições morais do obsediado constituem, frequentemente, um obstáculo a sua libertação”*. Essas considerações mostram que o tratamento de desobsessão é um processo de duas vias: envolve a mudança da disposição íntima do obsessor e a reforma moral do obsediado. De modo geral, as Casas Espíritas tentam trabalhar o obsediado através do encaminhamento a palestras e o incentivo a leituras, o que, de fato, contribui em muito para sua renovação íntima. Porém, o Atendimento Fraternal tem muito a acrescentar nessas situações, uma vez que faz um trabalho **individualizado**, disponibilizando um atendente fraterno para refletir, junto com o cliente, acerca dos seus aspectos pessoais que podem estar possibilitando a atuação obsessiva. Mais do que isso, faz um acompanhamento da evolução comportamental do cliente através das sessões semanais, nas quais se checa o nível de comprometimento do cliente com sua própria mudança.

Muitas vezes o atendente se defrontará com pessoas mais interessadas no tratamento de desobsessão que no atendimento fraterno em si, e deve tomar cuidado, fazendo o encaminhamento a partir de suas próprias percepções, não as do cliente. Mesmo que venha a se equivocar em algumas situações (situações nas quais o cliente precisa do tratamento, mas que o atendente não julgou necessário), não há problema, pois acima de tudo esse julgamento é feito pela equipe espiritual, independentemente de nossas impressões. Diz Divaldo Pereira Franco: *“os Benfeitores, ao verem o paciente que veio para o Atendimento Fraternal, observando a sua carência real, a sua angústia, a sua honesta capacidade de mudar, anotam quais os perseguidores que os afligem, e trazem-nos, em particular e discretamente, nas sessões mediúnicas para tratamento desobsessivo”*.

Em relação aos clientes em tratamento de cura, muito também há para ser feito através do Atendimento Fraternal:

- trabalhos educacionais, que elucidem ao cliente as causas espirituais das doenças;
- acompanhamento dos cuidados do cliente, verificando se tem se tratado convenientemente, ido ao médico, tomado a medicação prescrita, feito a dieta recomendada, etc;
- exploração dos principais pontos comportamentais a serem trabalhados, tais como força de vontade, paciência, coragem, fé, resignação, etc;
- acompanhamento da evolução do processo (verificando assiduidade, possibilidades de alta, etc;)
- suporte emocional .

Com base nessas reflexões, não seria exagero dizer que todas as Casas Espíritas deveriam atrelar seus tratamentos ao Atendimento Fraternal, realizando, dessa forma, um trabalho mais completo com seus clientes.

## **AUTOCONHECIMENTO DO ATENDENTE FRATERNO**

12. **É esperado que o processo de Atendimento Fraternal resulte num ganho em autoconhecimento para o cliente. Pode-se esperar que também sirva para o autoconhecimento do atendente fraterno?**

Certamente. Emmanuel diz: *“Quando a Divina Providência nos apresenta alguém para auxiliar, é muito possível que esse alguém, sob o nosso amparo, se transforme na chave ideal para a solução de nossos problemas”*. Jung confirma: *“O terapeuta deve perceber a todo instante o modo pelo qual reage em confronto com o cliente. Sempre me pergunto que mensagem ele traz. O que significa ele para mim? Talvez esteja exatamente como eles diante de um problema. Frequentemente mesmo o cliente pode se constituir o apoio que convém ao ponto fraco do terapeuta”*.

## **IV) PALAVRAS FINAIS**

O ser humano tem condições e livre-arbítrio para escrever sua própria história. Para fazê-lo, conta com a ajuda divina e com o apoio de seus irmãos, seres humanos. É possível transformar a personalidade e viver de uma forma mais saudável e feliz, e os instrumentos básicos para isso são:

- O cliente compreende o porquê de suas dificuldades;
- O cliente fortalece sua auto-confiança através do relacionamento empático (de compreensão) com seu atendente fraterno;
- O cliente aprende a trabalhar com os fatos externos e com sua realidade interna de forma positiva e realista;
- O cliente fortalece sua fé em Deus, na Sua manifestação em nossas vidas e na solidariedade do ser humano.

Direta ou indiretamente, o atendente fraterno acaba aproximando o cliente um pouco mais de Deus, pois conforme acreditava Jung, Deus está sempre presente numa situação terapêutica. Por isso também é fundamental que todo o processo de Atendimento Fraterno seja marcado pela humildade. É preciso que cliente e atendente fraterno tenham plena convicção de que, como diz o ditado popular, "o médico dá o remédio, mas é Deus quem dá a cura".

*Dialoguemos sem pressa, ajudando com o esclarecimento libertador, ao mesmo tempo haurindo fraternidade, porquanto conquistar corações para a paz é o maior investimento para quem já encontrou Jesus*

## ANEXO I

*Na apostila eletrônica “Atendimento Fraterno” (www.novavoz.org) Vanda Simões dá algumas recomendações interessantes ao abordar os diversos tipos de clientes que aparecem no Serviço de Atendimento Fraterno. Vale uma conferida:*

### ***O desesperado***

A pessoa que procura o centro em estado de desespero, tem que ser acudido a qualquer momento. Em primeiro lugar, procura-se acalmá-la envolvendo-a em palavras de conforto, transmitindo-lhe confiança e carinho. Na maioria das vezes está sem condições para ouvir instruções mais objetivas, portanto o melhor será encaminhá-la ao passe, para num segundo momento entrar com as conversas instrutivas e de orientação.

O desespero pode ser oriundo das mais diversas causas, mas todo o fundamento dele se baseia na falta de fé e confiança no futuro. A pessoa se desespera porque não vê saída para seu problema. O sentido de perda lhe traz a sensação de que tudo está acabado. Através da segura orientação da Doutrina Espírita, temos que incutir lentamente no indivíduo a confiança em Deus e em Sua justiça, tirando-o do desespero. Com o tempo e o auxílio dos amigos espirituais, o paciente reencontrará o equilíbrio.

### ***O desanimado***

Normalmente um paciente é desanimado porque sua vida está sem sentido. Ele não tem ânimo para o trabalho e na maioria das vezes se isola do convívio social e familiar. Frequentemente tem depressão profunda e pensamentos que se relacionam com a morte. É necessário ter muita cautela com a orientação doutrinária e ter sempre

o cuidado de encaminhar o caso também ao médico terreno para que seja avaliada a necessidade do uso de medicações, por possíveis enfermidades físicas que possam estar instaladas no organismo.

Se possível, envolver a família na orientação, mostrando os riscos que corre o doente de enveredar-se pelo caminho do desequilíbrio. Explicar, através do diálogo fraterno e convincente, a necessidade de sua moralização, pela prática da religiosidade, da moral e organização da própria vida.

### ***O descrente***

É aquele que inicia sua conversa já dizendo que foi trazido por sua família ou amigos, mas que não acredita em nada etc. Na maioria das vezes quer ser convencido de alguma coisa ou espera que seus problemas sejam resolvidos por outros. Tenta fazer parecer que não está muito interessado na ajuda oferecida pelo centro espírita. Nestes casos, deixar claro que ele só será auxiliado se quiser e que terá que se esforçar para isso. Evitar atitudes paternalistas com o paciente. Muitas vezes a ação mais enérgica do entrevistador faz com que o indivíduo mude sua postura perante a vida. Mostrar as desvantagens da descrença e os benefícios que poderia ter, revertendo esse quadro.

### ***O fanático***

Esse tipo de personagem é muito encontrado entre espíritas que supõem resolver seus problemas com a ação dos Espíritos superiores, sem se esforçarem para vencer as dificuldades. Geralmente não aceitam interferências de terceiros em suas convicções e nos casos de doenças orgânicas chegam a desprezar o tratamento da medicina terrena. Acham que, por trabalharem no centro espírita, os irmãos espirituais estão a postos para ajudá-los a resolver seus problemas. É muito delicada a abordagem desse tipo de personalidade, pois trata-se na verdade de pessoas equivocadas quanto ao papel do Espiritismo na vida do homem.

Procurar orientar no sentido da compreensão das verdades divinas, retirando-o da faixa de fanatismo em que se encontra. Se houver condições psíquicas adequadas, mostrar racionalmente ao paciente seu equívoco de posicionamento. O exagero em qualquer setor da vida produz sofrimentos. Trabalhar para retirá-lo desse estado, com orientações através de entrevistas e palestras.

### ***O "espírita"***

São pessoas que se dizem "espíritas" porque tiveram contato com terreiros de Umbanda, Candomblé e mesmo com o Espiritismo. Querem ler muitas obras psicografadas (ou dizem que já o fizeram) e vão logo afirmando que gostariam de trabalhar na casa. Procuram auxílio por não estarem bem, mas na maioria das vezes, já dizem o que acham necessário para a solução de seus males. Isso torna bem difícil uma orientação mais efetiva. Na medida do possível, conscientizá-lo sobre a responsabilidade de ser espírita e demonstrar que a possibilidade de trabalho será definida mais tarde. Primeiro é necessário buscar um estado mínimo de equilíbrio espiritual.

### ***O médium***

Este tipo de assistido já vem com o diagnóstico de sua "mediunidade". Acha que a mediunidade é a causa de sua perturbação. Verificar, através da própria entrevista, onde exerce (ou exerceu) seu trabalho de intercâmbio; se num terreiro ou num centro espírita. A atividade mediúnica inadequada pode gerar perturbações no psiquismo das pessoas. Além do mais, dependendo de onde estava "trabalhando", o paciente pode estar sendo vítima de processo obsessivo oriundo de contaminação. Orientá-lo no sentido de que seu dom será reavaliado mais tarde, depois do tratamento. Jamais prometer que ele vai trabalhar como médium na casa, pois muitas vezes a pessoa vem à entrevista com essa intenção. Nunca encaminhar o paciente para sessões práticas de Espiritismo, antes de submetê-lo a tratamento, mesmo que o paciente já tenha tido orientação kardequiana.

### ***O que perdeu ente querido***

Geralmente procuram o centro inconformados pela perda de alguém da família, com o objetivo de conseguir notícias do ente querido. Confortá-lo com a ajuda das ferramentas da Doutrina Espírita. Pode-se anotar o nome do desencarnado para fazer preces por ele ou verificar na sessão prática com está sua situação, se houver necessidade. Nunca prometer mensagens mediúnicas. Isso gera uma expectativa na família e nem sempre tal coisa é possível. As conversas em torno da imortalidade da alma trazem grande conforto espiritual, bem como a sugestão da leitura de livros adequados para o caso. O convívio na casa, no contato com a Doutrina Espírita, com o tempo fará a pessoa compreender mais e sofrer menos.

### ***O que quer resolver problemas dos outros***

Geralmente são pais aflitos ou cônjuges tentando fazer qualquer coisa para salvar determinada situação de desequilíbrio instalada em suas vidas. Não raro querem se submeter a tratamento no lugar do necessitado, na desesperada tentativa de ajudá-lo, pois de maneira geral são pessoas refratárias a procurar ajuda. O entrevistador deve esclarecer como se dá o auxílio espírita e a necessidade da presença do doente na casa. Deve pedir que façam o possível para trazê-lo no centro espírita. Oferecer ajuda indireta através do livro de pedidos de amparo. Em casos graves, pode-se anotar nome e endereço do necessitado, para ser levado às sessões práticas.

### ***O "sábio"***

Aquele que busca auxílio na casa espírita, mas acha-se muito sábio, culto e inteligente e não se sente à vontade submetendo-se à orientação de alguém que ele julga ser inferior a ele. Através da conversa, quer mostrar-se superior e se o entrevistador não for suficientemente experiente, ele pode monopolizar o diálogo, tornando infrutífero o trabalho de esclarecimento. Agir com tato, demonstrando que todos temos muito a aprender na escola da vida. Nos casos em que o entrevistado demonstrar que quer "duelar" no campo das idéias, deve-se ter a sutileza de desviar seu intento, fazendo-o ver que aquele não é o momento e o local apropriado para disputas. Jamais esquecer que se está diante de pessoa em desequilíbrio. Mostrar que a casa espírita e o Espiritismo estão ali para ajudá-lo, se tiver humildade para se colocar como necessitado da alma.

### ***O pessimista***

O pessimismo é uma atitude mental inadequada que gera uma energia negativa na mente da pessoa, prejudicando todas as atividades na vida. Tratar com o pessimista é muito difícil, pois ele se coloca a todo momento como fracassado e descrente de possíveis melhorias. Geralmente são indivíduos que portam auto-obsessões e não raro frequentam casas espíritas a vida inteira.

O pessimista pode necessitar de psicoterapia e têm-se que estar atentos a esse fato, para encaminhá-lo a profissionais da área, se for necessário. Com o estabelecimento da ajuda espiritual, sua atitude mental poderá se modificar, facilitando a compreensão das instruções a ele oferecidas através das palestras e conversas periódicas na sala de entrevistas.

### ***O portador de doença orgânica***

Normalmente a pessoa que procura a casa espírita com problema orgânico, pensa encontrar ali a cura de sua doença, pois acha que vai ser "operado" etc. É bom que seja informado que a etiologia das doenças podem ser de ordem externa e interna. Externas são aquelas provenientes do meio onde vivemos e circunstâncias da própria matéria que constitui nosso organismo. Internas, quando são oriundas do corpo espiritual e constituem-se em consequências de condutas e posicionamentos inadequados de outras encarnações. É importante certificar-se se o paciente está em assistência médica e jamais se deve suspender o uso de medicamentos. Encaminhar para tratamento adequado na casa espírita.

### ***O portador de doença grave***

São pessoas que vêm à casa espírita, normalmente trazidas por seus familiares, em estado de desespero por portarem doenças graves e às vezes crônicas. Essas pessoas vêm com grande esperança de serem curadas. É importante não prometer curas milagrosas, mas a ajuda que a Doutrina Espírita traz é fundamental para a superação da prova a que o paciente está submetido. A fluidoterapia e a orientação sobre a origem dos males ajudará o enfermo no processo de conscientização e até, quem sabe, da cura propriamente dita. Prescrever assistência espiritual e deixar claro que o tratamento espírita é um auxiliar da medicina terrena.

### ***O esquizofrênico***

A esquizofrenia é uma enfermidade mental semelhante à obsessão espiritual e pode ser classificada como auto-obsessão. Os pacientes portadores dessa anomalia mental escutam vozes constantemente e têm mania de perseguição. Julgam-se saudáveis e na maioria das vezes resistem ao tratamento médico ou espírita. Nos casos em que o enfermo aceitar, ele poderá ser encaminhado ao tratamento convencional de desobsessão. O entrevistador não deverá considerar as manifestações do psiquismo doentio desses pacientes, como sendo informações consistentes para suas investigações. Geralmente os esquizofrênicos são Espíritos muito endividados com o passado, que estão em encarnações de grave expiação. A terapia espírita deverá estar associada ao tratamento psiquiátrico.

(publicado com permissão da autora)

## **V) BIBLIOGRAFIA**

MIRANDA, Clara Feldman de, MIRANDA, Márcio Lúcio de : Construindo a relação de ajuda, Minas Gerais, Crescer, 1983.

MAY, Rollo: A arte do aconselhamento psicológico. Petrópolis, Vozes, 1987.

SCHEEFFER, Ruth: Aconselhamento psicológico, São Paulo, Atlas, 1980.

SCHEEFFER, Ruth: Teorias de Aconselhamento, São Paulo, Atlas, 1986.

FEB: Orientação ao centro espírita, Brasília, Federação Espírita Brasileira, 1980.

CARDOSO, Cármen e CUNHA, Francisco: Tecnologia de atendimento: cultura de prestação de serviços, Recife, Tecnologia Gerencial & Informática, 1994.

KOLB, David A, RUBIN, Irwin M e McINTYRE, James M: Psicologia organizacional (uma abordagem vivencial), São Paulo, Atlas, 1978.

GILLIÉRON, Edmond: As psicoterapias breves, Rio de Janeiro, Jorge Zahar Editor, 1986.

ETCHEGOYEN, R. Horácio: Fundamentos da técnica psicanalítica, Porto Alegre, Artmed, 1989.

BENJAMIN, Alfred: A entrevista de ajuda, São Paulo, Martins Fontes, 1996.

EQUIPE do Projeto Manoel Philomente de Miranda: Atendimento fraterno, Salvador, Alvorada, 1996.

**Trabalho elaborado por Nilson Perissé.**

**1ª Versão: Outubro de 1995**

**2ª Versão: Julho de 1996**

**3ª Versão: Setembro de 1997**

**4ª Versão: Agosto de 2000**

Arq. Atendimento Fraternal - Apostila