



## FEDERAÇÃO ESPÍRITA DO RIO GRANDE DO SUL

*“Vinde a mim todos vós que estais aflitos e sobrecarregados, que eu vos aliviarei. Tomai sobre vós o meu jugo e aprendei comigo que sou brando e humilde de coração e achareis repouso para as vossas almas, pois é suave o meu jugo e leve o meu fardo.” Mateus 11:28-30*

### VICE-PRESIDÊNCIA DOUTRINÁRIA Área do Atendimento Espiritual no Centro Espírita

#### SUGESTÃO DE passo a passo para a implantação do Atendimento Fraternal à Distância - AFaD

(Tendo como base o Projeto FERGS Atendimento Fraternal Virtual)

**IMPORTANTE:** A justificativa a fundamentação doutrinária, os objetivos gerais e específicos e as bibliografias são as constantes no Projeto Fergs Atendimento Fraternal Virtual.

#### Por que implantar o Atendimento Fraternal Virtual?

*“Coloco em primeira instância o consolo que é preciso oferecer aos que sofrem, erguer a coragem dos caídos, arrancar um homem de suas paixões, do desespero, do suicídio, detê-lo talvez no limiar do crime! Não vale mais isso do que os lambris dourados?” Viagem Espírita de 1862 e outras viagens Kardec. Allan Kardec.*

#### Para que implantar o Atendimento Fraternal Virtual?

*“Lembra-te deles, os quase loucos de sofrimento, e trabalha para que a Doutrina Espírita lhes estenda socorro oportuno. Para isso, **estudemos Allan Kardec, ao clarão da mensagem de Jesus Cristo**, e, seja no exemplo ou na atitude, na ação ou na palavra, recordemos que o Espiritismo nos solicita uma espécie permanente de caridade – a caridade da sua própria divulgação.” Emmanuel Mensagem "Socorro Oportuno" do livro "Estude e Viva" (Chico Xavier e Waldo Vieira)*

#### ● O PROCESSO DECISÓRIO:

A implantação do Atendimento Fraternal Virtual assim como de qualquer atividade no Centro Espírita deve ter o seu início na sensibilização da diretoria.

É importantíssimo que a direção do Centro Espírita, seu presidente, vice e demais dirigentes estudem detalhadamente o PROJETO Fergs Atendimento Fraternal Virtual.

Se a decisão for pela a implantação do Atendimento Fraterno Virtual, sugerimos os seguintes passos:

### Elaborar um Plano de Ação com o roteiro do repórter(5W2H)

- Definição do coordenador da equipe;
- Seleção dos Atendentes Fraternos;
- Definir os Canais virtuais Institucionais que serão usados com segurança, preservando o sigilo do atendido e do atendente;
- Providenciar a compra de chips/celulares –institucionais – ou fazer campanha para doação;
- Realização das capacitações necessárias:
  - a) reciclagem dos Atendentes Fraternos e
  - b) no uso das ferramentas
- Definir como vai ser feita a avaliação
- Definir horários do AF à distância;
- Providenciar a divulgação

### Exemplo de Plano de Ação

What	Why	Where	When	Who	How	How Much
O quê?	Por quê?	Onde será feito?	Quando será feito?	Quem fará?	Como?	Quanto custará?
O quê?	Por quê?	Onde?	Quando?	Quem fará?	Como será feito?	Quanto vai custar?
1. Definir coordenador						
2. Selecionar Atendentes						
3. Selecionar as ferramentas virtuais que serão usadas						
4. Comprar os chips, providenciar os celulares institucionais ou campanhas junto aos trabalhadores para doação.						
5. Promover as capacitações necessárias: a) Reciclagem dos atendentes						

b) uso das ferramentas						
Definir como vai ser feita a avaliação						
Definir os horários do AF						
Divulgação do A.F. virtual						

**As recomendações para o atendimento fraterno Virtual, são as mesmas do Atendimento Fraterno e Presencial.**

**Os documentos norteadores para o estudo continuado do Atendente Fraterno são:**

O Pentateuco (O Livro dos Espíritos, O Livro dos Médiuns, O Evangelho Segundo o Espiritismo, O Céu e o Inferno, A Gênese) onde estão as bases do conhecimento Espírita. Destacamos a importância do Atendente Fraterno manter um estudo continuado dessas obras, solidificando assim, paulatinamente, o conhecimento doutrinário

O livro ATENDIMENTO ESPIRITUAL NO CENTRO ESPÍRITA/FERGS, a 4ª edição está no site da FERGS –[www.fergs.org.br](http://www.fergs.org.br) para download, esta obra traz todas as informações necessárias aos gestores e trabalhadores da AECE do Centro Espírita. Os Atendentes Fraternos tem em seu seu estudo e compreensão os pré-requisitos para o trabalho em questão.

A obra ORIENTAÇÃO PARA O ATENDIMENTO ESPIRITUAL NO CENTRO ESPÍRITA/FEB é o Documento Orientador da Federação Espírita Brasileira, organizado pelo CFN e editado em 2019. Seu estudo é fundamental e, também, é pré-requisito para os Atendentes Fraternos Virtuais.

Orientação ao Centro Espírita OCE – Em seu capítulo 3 item B, traz orientações sobre o Atendimento Fraterno.

A Revista Reencarnação nº 438 que está disponível para download em [www.fergs.org.br](http://www.fergs.org.br)

O Plano de Trabalho para o Movimento Espírita Brasileiro (2018-2022) também é um documento que precisa ser estudado e compreendido para o êxito desta tarefa.

O livro Atendimento Fraterno - Projeto Manoel Philomeno de Miranda contém orientações importantes, cabe aqui salientar que vamos colher dessa obra, todas as orientações compatíveis com os nossos documentos norteadores.

Projeto Fergs Atendimento Fraterno Virtual

**Na seleção dos Atendentes Fraternos Virtuais, observar os seguintes critérios:**

Àqueles que já tenham experiência e segurança no Atendimento Fraterno presencial.

Estar vinculado à uma Instituição Espírita e ser frequentador assíduo de um grupo de estudo dessa instituição; ser trabalhador espírita; ter passado pelas capacitações dos Núcleos de

Treinamento e Estudo (NTEs) e/ou capacitações internas no Centro Espírita; estar buscando a vivência dos princípios da Doutrina Espírita e do Evangelho de Jesus. Sugere-se ainda a realização do Evangelho no próprio Lar.

Busca contínua da boa moral; hábito de oração, solidez do conhecimento da Doutrina Espírita; bom tato psicológico; habilidade em manter sigilo; empatia, ausência de preconceito, ouvir com o coração.

Sugerimos ao coordenador da atividade de Atendimento Fraterno que entreviste cada atendente para saber como eles estão emocionalmente, se estão confortáveis para realizar a tarefa, pois sabemos que muitos corações dos trabalhadores estão abalados com o isolamento social, com a pandemia, etc.

### **Na escolha dos TICs\* Virtuais:**

*\*As TICs são todas as tecnologias da informação e comunicação que impactam a produtividade institucional.*

O Atendimento Fraterno Virtual será viabilizado através de tecnologias da informação e comunicação - TIC virtuais **institucionais**, sem vinculação direta com o telefone do atendente.

*Ex.: sugerimos que seja será adquirido pela casa espírita chips e celulares avulsos, que serão configurados com os dados da casa espírita. Para isso será utilizado o **WhatsApp Business**, pois este aplicativo fornece mais possibilidades de configurações com os dados da casa.*

A Área de Tecnologia da Informação do Centro Espírita auxiliará na indicação do melhor aplicativo e nas configurações necessárias dos aparelhos, buscando mais segurança e sigilo do Atendimento Fraterno Virtual.

É recomendado um treinamento dos Atendentes Fraternos indicados pela área do AECE do Centro Espírita, a operacionalizar as ferramentas acima descritas.

Recomendamos que as ferramentas sejam institucionais, isto é, ligada à Instituição, e sem vinculação pessoal com os Atendentes Fraternos.

**Em nenhuma hipótese serão oferecidos telefones, WhatsApp, e-mails pessoais ou outros contatos dos Atendentes Fraternos.**

### **Na definição dos dias e horários dos atendimentos Fraternos Virtuais**

Sugerimos que o Atendimento Fraterno Virtual mantenha a rotina de dias e horários dos atendimentos Fraternos que eram oferecidos presencialmente.

### **A preparação para o trabalho do Atendimento Fraterno Virtual**

É fundamental que o Atendente se prepare, da mesma forma que fazia no atendimento presencial – recolhimento, prece, leitura evangélica.

Sugerimos uma reunião por videoconferência com o dirigente e os atendentes para preparo inicial do trabalho de Atendimento Fraterno.

Se o Atendimento for feito em casa, é necessário que o Atendente recolha-se em ambiente tranquilo, avisar a família para não perturbá-lo etc.

### **Lembrando aqui as palavras de Emmanuel:**

"O Cristo não estabelece **linhas divisórias entre o templo e a oficina**. Toda a Terra é seu altar de oração e seu campo de trabalho, ao mesmo tempo. Por louvá-lo nas igrejas e menoscabá-lo nas ruas é que temos naufragado mil vezes, por nossa própria culpa. Todos os lugares, portanto, podem ser consagrados ao serviço divino." Emmanuel, na introdução de o livro Caminho, verdade e vida. Psicografia de Francisco Cândido Xavier. Ed. FEB

### **Sugestão de Modelo de Mensagem automática a ser configurada no aplicativo WhatsApp Business do telefone da recepção:**

- Olá, seja bem vindo ao Atendimento Fraternal a Distância do *Centro Espírita..... de Porto Alegre*. Nossos atendimentos online são realizados todas às terças-feiras às 14:30h e todas as quintas-feiras às 19h. Este número serve para você agendar seu atendimento. Diga-nos qual destes dias e horários ficaria bom para você. Nós retornaremos sua mensagem informando o contato do Atendente Fraternal que irá atendê-lo. Obrigado.

### **Implementação da primeira fase do Atendimento Fraternal à Distância: via celular (WhatsApp por chamada de vídeo ou chamada de voz)**

#### **Síntese da operacionalidade:**

1. O C.E. disponibilizará chips institucionais: 1 para cada atendente e 1 para o recepcionista.
2. O C.E. disponibilizará um aparelho celular de uso exclusivo para os atendimentos
  - O aparelho deverá permanecer desligado e somente ser ligado no horário agendado para o atendimento, sendo desligado imediatamente após. Evitando-se, assim, que o número seja acessado sem passar pela recepção, a qualquer hora, e/ou criar vínculos.
  - No horário previsto para o atendimento agendado, o atendente ligará o aparelho e aguardará o contato do atendido.
3. O aparelho da recepção deverá permanecer ligado 24 horas para receber todas as solicitações de atendimento.
  - As solicitações receberão resposta automática informando que assim que possível haverá o retorno da ligação ou mensagem.
  - O Recepcionista retornará a ligação/mensagem providenciando o agendamento para o atendimento.
  - O recepcionista enviará mensagem lembrando o atendido do atendimento agendado, solicitando-lhe que confirme o agendamento.
4. Os atendimentos fraternos serão realizados nos mesmos dias e horários dos atendimentos presenciais que eram oferecidos:
  - Ex.: Às terças feiras das 14h30min às 15hs
  - .Ex.: Às quintas feiras das 19h às 19h30min

5. Os atendentes fraternos e os recepcionistas concorrerão à escala prévia nos dias que atuavam no C.E.
  - Caso haja num dia/horário número maior de solicitações, o recepcionista consultará previamente os demais atendentes quanto a disponibilidade para auxílio.
6. No final do atendimento será disponibilizado Card sobre Evangelho no Lar.

### **Sugestão de PROTOCOLO DE ATENDIMENTO FRATERO À DISTÂNCIA**

1. **Seguir todas as orientações do Atendimento Fraterno adotadas para o presencial.**
  
2. **Preparação do ambiente físico:**
  - Escolher um cômodo reservado que contemple a privacidade e o sigilo. O ambiente deve ser tranquilo, longe de ruídos, com iluminação normal.
  - Testar os aparelhos necessários antecipadamente.
  - O celular está com a bateria carregada?
  - A internet está funcionando?
  - Deixar disponível exemplares das obras básicas e livros de mensagens espíritas (Coleção Fonte Viva).
  - Observar a posição da câmera.
  - É prudente avisar os familiares para que não seja interrompido ou perturbado
  
3. **Preparo do ambiente espiritual:**
  - Participar da abertura por videoconferência com os demais atendentes escalados para o dia.
  - Ex. Terça-feira 14h15
  - Ex. Quinta-feira 18h45
  
4. **É recomendável que o atendente não realize a tarefa quando doente ou mal humorado, informando a Recepção a indisponibilidade.**
  
5. **Manter-se em prece ou leituras edificantes durante todo o período destinado para o atendimento.**
  
6. **No final do horário do respectivo plantão, encerrar a atividade com prece e solicitação à espiritualidade assistência aos atendidos e ao próprio lar**
  
7. **Itens indispensáveis para um bom atendimento, segundo Joanna de Ângelis:**
  - Ouvir com compreensão, tolerância e sem cansaço;
  - Ajudar sem impor, respeitando o livre arbítrio da pessoa, não interferindo nas suas escolhas;
  - Não concordar com o erro, mas ser solidário com a pessoa que errou, ajudando-a na recuperação;

- Libertar a pessoa, através do esclarecimento, dando-lhe orientação segura, a fim de que ela possa resolver suas dificuldades e não ficar apegada ao Atendimento como uma bengala psicológica

## **8. Recomendações gerais contidas no livro: Atendimento Espiritual no Centro Espírita – Editora Fergs**

- Ser tolerante. Não é concordar com o erro, mas orientar sem ser grosseiro.
- Desenvolver o autocontrole – não se escandalizar
- Ser discreto, falar em tom fraternal, mesmo quando seja um assunto delicado, a fim de não amedrontar a pessoa - dosar a informação.
  
- Levar o Atendido à compreensão de si mesmo, de forma sutil, predispondo-o a tomar as rédeas da sua vida para recuperação.
- Desviar os temas que incidem nos vícios da queixa, da lamentação, da autopunição, demonstrando que o momento de libertação e paz está chegando, mas a ação para o êxito depende do próprio atendido, que deve iniciar, a partir desse momento, a auto renovação e iluminação, falando-lhe a respeito daquilo que é a essência da Doutrina a fim de que esse se inteire do que pode conseguir.
- Evitar, quanto possível, que o Atendido fale de questões íntimas, de que se arrependará depois, quando passar o problema. O Atendimento Fraternal não é um confessionário.
- Ser empático, mas vigiar para evitar qualquer tipo de envolvimento emocional, jamais esquecendo a fraternidade gentil e caridosa como recurso para a tarefa.
- Desviar, com tato psicológico no momento oportuno, uma questão que seja inconveniente e interromper o Atendido na hora própria, a fim de que não se alongue demasiadamente.

Equipe da Área do Atendimento Espiritual no Centro Espírita/Fergs

Julho/2020