

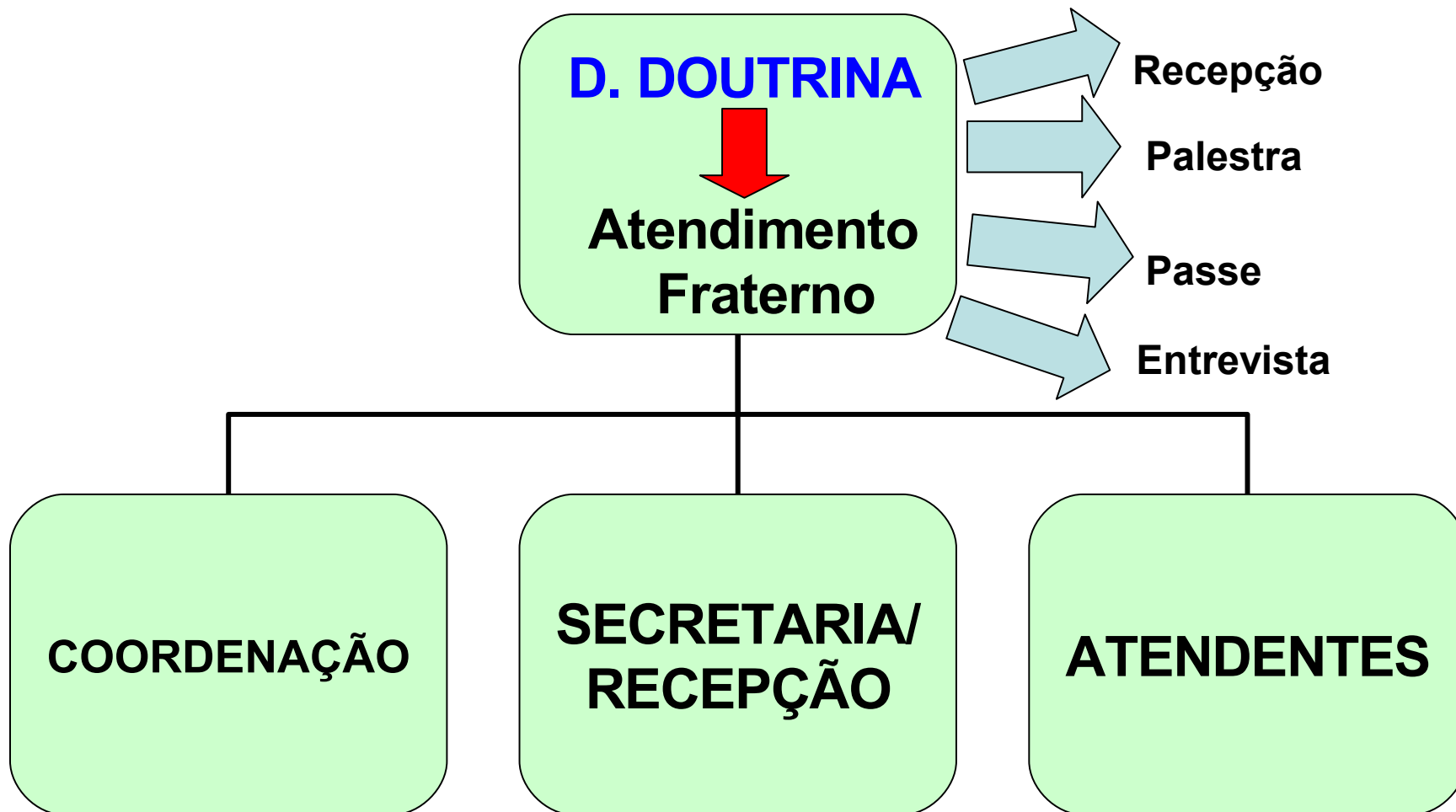
# ATENDIMENTO FRATERNO



# Mateus, 12 – 28 : 30

Vinde a mim todos os que estais cansados e sobrecarregados, e eu vos aliviarei. Tomai sobre vós o meu jugo, e aprendei de mim, porque sou manso e humilde de coração; e achareis descanso para as vossas almas. Porque o meu jugo é suave e o meu fardo é leve.

# ESTRUTURA DE FUNCIONAMENTO



# FLUXOGRAMA

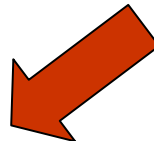
**ATENDIDO**



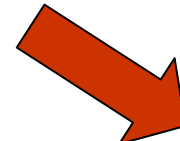
**RECEPCIONISTA**



**ATENDENTE**



**Atende com recursos próprios**



**Encaminha para orientação espiritual**

# **ATENDIMENTO FRATERO NA CASA ESPÍRITA**

**Visa atender, pelo diálogo, as pessoas que buscam às sociedades espíritas, oferecendo:**



**Acolhimento fraterno.**

**Informação oportuna.**

**Esclarecimento.**

**Orientações seguras.**

**Ajuda e consolo fraternais.**

**Acompanhamento e apoio adequados,  
tendo como base a Doutrina Espírita.**

# ATENDENTES

**São os encarregados da orientação. Acolhendo, ouvindo e ajudando os que buscam o atendimento fraterno, apoiados no Espiritismo.**



# **ATENDENTE - CARACTERÍSTICAS**

**Ser espírita.**

**Ter maturidade.**

**Ser responsável.**

**Estar envolvido com a tarefa.**

**Demonstrar alegria e serenidade.**

**Trabalhar os preconceitos.**

**Empatia.**

**Discrição.**

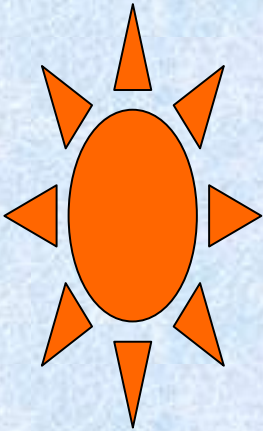
**Saber utilizar bem o tempo.**



# A ENTREVISTA

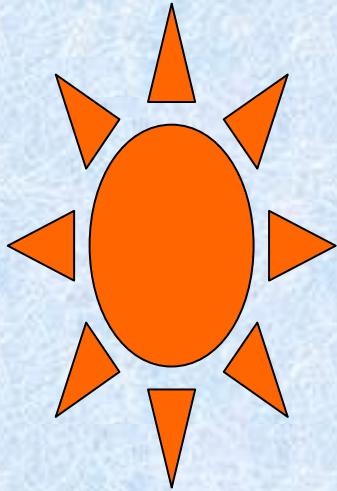


# A ENTREVISTA



Para que a **ENTREVISTA** seja instrumento útil, é preciso conhecer seus limites e respeitar as suas exigências.

# A ENTREVISTA



De início é importante atentar para o caráter de interação que permeia a **ENTREVISTA**. Há uma atmosfera de influência recíproca entre quem pergunta e quem responde.

# VANTAGENS DA ENTREVISTA

- 1.** Permite a captação imediata e corrente da informação desejada, praticamente com qualquer tipo de pessoa e sobre os mais variados tópicos.
- 2.** Realiza-se de maneira exclusiva, seja com grupos ou com indivíduos.
- 3.** Permite correções, esclarecimento e adaptações que a torna sobremaneira eficaz.
- 4.** Possui liberdade de percurso.

# EXIGÊNCIAS E CUIDADOS

1. Respeito **muito** grande pelo atendido.
2. Respeito ao universo próprio do atendido: suas opiniões, suas impressões, suas crenças, etc.
3. Ouvir atentamente.
4. Estimular o fluxo natural de informações.

# ATENDENTES QUALIDADES ESPECÍFICAS

- Boa capacidade de comunicação verbal.
- Paciência para ouvir atentamente.
- Buscar o desenvolvimento de outras qualidades através do estudo e da prática.

# IMPORTANTE



**Não há receitas infalíveis, e sim cuidados a serem observados.**

# CUIDADOS

1. **Estar atento não apenas às respostas verbais.**
2. **Atentar, portanto, para as comunicações não verbais (gestos, expressões, postura, entonações, sinais não-verbais, hesitações, alteração de ritmo, etc.), cuja captação é muito importante para a compreensão e a validação do que efetivamente dito.**

# REGISTRO DAS INFORMAÇÕES

Se e quando houver registro (segundo a orientação da instituição), é muito importante que as informações fornecidas sejam utilizadas **exclusivamente** para auxiliar, respeitando-se sempre o sigilo e a privacidade em relação ao atendido.





A photograph of two people sitting at a table in a dimly lit room. The person on the left is wearing a dark jacket and a light-colored shirt, and the person on the right is wearing a dark jacket and a light-colored shirt. They are both looking towards the camera. The table in front of them has a lamp with a white shade and a dark base. The background is a plain wall with a light-colored pattern.

# MANEIRAS DE OUVIR

# **PREDISPOSIÇÕES PARA O ATO DE OUVIR**

## **FATORES FÍSICOS**

**Temperatura/ruído/iluminação.**

**Meio ambiente.**

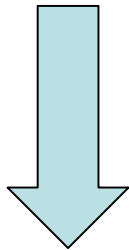
**Condições de saúde.**

**Deficiência auditiva.**

**Forma de apresentação.**

# PREDISPOSIÇÕES PARA O ATO DE OUVIR

## FATORES MENTAIS



**Indiferença.**

**Impaciência.**

**Preconceitos.**

**Preocupação.**



# PREDISPOSIÇÕES PARA O ATO DE OUVIR



## Estímulos

Precisamos compreender o assunto.  
Nossa curiosidade foi despertada.  
O assunto nos afeta pessoalmente.

# **O QUE DETERMINA A MANEIRA DE OUVIR**

**Ouvir para formar opinião.**

**Ouvir para contra argumentar.**

**Ouvir informações confidenciais sérias.**

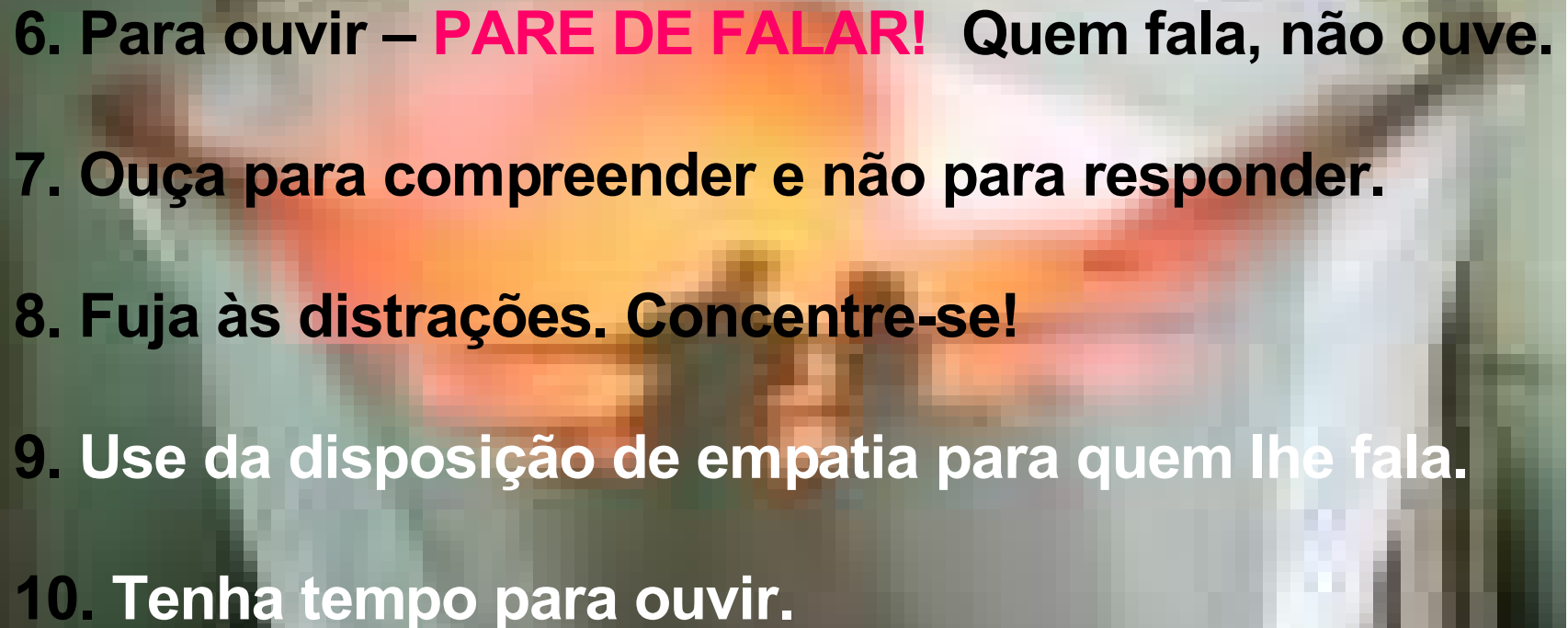
**Ouvir fatos sobre pessoas conhecidas.**

**Ouvir os mesmos fatos sobre pessoas desconhecidas.**

# RECOMENDAÇÕES PARA OUVIR MELHOR

1. Mantenha a voz firme e o sentido de audição alerta: **PRESTE ATENÇÃO!**
2. Consulte o médico se desconfiar de qualquer deficiência auditiva.
3. Faça o possível para não se entregar a emoções, fugindo a antagonismos e preconceitos.
4. Evite sistematicamente as interrupções.
5. Esquive-se de tomar notas em excesso. É impossível fazer, ao mesmo tempo, duas coisas que exigem concentração.

# RECOMENDAÇÕES PARA OUVIR MELHOR

- 
6. Para ouvir – **PARE DE FALAR!** Quem fala, não ouve.
  7. Ouça para compreender e não para responder.
  8. Fuja às distrações. **Concentre-se!**
  9. Use da disposição de empatia para quem lhe fala.
  10. Tenha tempo para ouvir.

# RECOMENDAÇÕES PARA OUVIR MELHOR

11. Lembre-se de que você ouvirá melhor sempre que precisar compreender, por interesse.
12. Convença-se de que, através de treinamento, é possível aumentar sua capacidade de ouvir.
13. Tenha cuidado ao parafrasear o que ouvir: nossa capacidade de retenção é variável e, muitas vezes inconscientemente deturpamos o que ouvimos.