

HABILIDADE COM AS PESSOAS

INTRODUÇÃO

A oportunidade única de crescimento interior que nos proporciona o trabalho voluntário em uma Casa Espírita de grande porte como a nossa, estimula-nos ao constante aprimoramento pessoal, para que possamos atender ao próximo, que chega até nós, com mais qualidade.

A verdadeira prática do exercício do amor ao próximo *"...é uma autodeterminação que envolve a autonomia da vontade na busca da atualização do ser. Assim, não é agir de qualquer jeito, mas de forma ordenada, generosa..."*, que promova a pessoa e o seu semelhante.

Para tanto, faz-se necessário que entendamos as pessoas e a natureza humana – esclarecendo que todos pertencem à natureza humana – quer sejamos Espíritos Encarnados ou Desencarnados.

Na sua grande maioria, as pessoas sempre estão interessadas nelas mesmas, nos seus problemas, nas suas preocupações, nos seus interesses. Acontece, porém, que estamos participando de um grupo de voluntários e aqui encontramos uma diferença fundamental: o nosso maior interesse passa a ser o bem-estar do próximo que veio em busca de apoio e orientação.

COMUNICAÇÃO

A comunicação é o centro gravitacional de todas as atividades humanas. Literalmente nada acontece sem que haja prévia comunicação. Comunicar bem não é só transmitir ou só receber bem. Comunicação é troca de entendimento, e ninguém entende ninguém sem considerar, além das palavras, as emoções e a situação em que fazemos a tentativa de tornar comuns conhecimentos, ideias, instruções ou qualquer outra mensagem, seja ela verbal, escrita ou corporal.

De acordo com pesquisas, o impacto de uma mensagem sobre o ouvinte está relacionado conforme o grau de assimilação e a forma de sua comunicação:

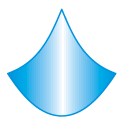
07% - palavras (o que a pessoa diz)

38% - tom de voz, inflexão (a maneira como fala)

55% - corpo, olhos, mãos, braços, pernas, dedos (expressão e gestos)

Num processo de comunicação, há um emissor, um receptor e um meio, pelo qual a mensagem é propagada. Esse meio ou canal pode ser verbal, corporal e escrito.

Para que possamos ter habilidade com as pessoas, faz-se necessário que saibamos nos comunicar tanto internamente, (dentro da organização da Casa Espírita com dirigentes, companheiros de voluntariado, funcionários da Instituição), como externamente (com os Assistidos que chegam em busca de auxílio, no sentido de transmitir ou comunicar as informações adequadas).



PERSONALIDADE E AUTOCONCEITO

Os psicólogos utilizam o termo personalidade num sentido neutro e universal, como representando aquilo que *caracteriza* o indivíduo. Embora haja uma infinidade de definições, o ponto central é a *consistência* das reações que uma pessoa tem em diversas situações.

Autoconceito é a maneira como vemos a nós mesmos e está intimamente relacionada à noção de personalidade. Consciente ou não, cada um de nós tem uma imagem de si mesmo que influencia tudo o que dizemos ou fazemos ou percebemos em relação ao mundo. São os nossos valores, as nossas crenças, a nossa habilidade de lidar com o mundo e os objetivos que temos em mente.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A psicologia denomina *Inteligência Emocional* a capacidade que o ser humano tem de relacionar-se com o seu semelhante, ou seja, a habilidade com as pessoas.

"Inteligência Emocional é um tipo de inteligência social que envolve a habilidade de monitorar suas próprias emoções e as dos outros, discriminando entre elas e usar essas informações para guiar os pensamentos e as ações."

A Inteligência Emocional está relacionada às habilidades tais como: motivar a si mesmo e persistir mediante frustrações; controlar impulsos, canalizando emoções para situações apropriadas; motivar pessoas.

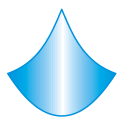
O psicólogo, PhD Daniel Goleman, em seu livro "Inteligência Emocional", classifica-a em cinco áreas de habilidades:

1. Autoconhecimento Emocional - reconhecer um sentimento, enquanto ele ocorre.
2. Controle Emocional - habilidade de lidar com seus próprios sentimentos, adequando-os para a situação.
3. Automotivação - dirigir emoções a serviço de um objetivo é essencial para manter--se caminhando sempre em busca.
4. Reconhecimento de emoções em outras pessoas.
5. Habilidade em relacionamentos interpessoais.

As três primeiras áreas de habilidades acima se referem à Inteligência Emocional. As duas últimas se referem à Inteligência Interpessoal.

Inteligência Interpessoal é a habilidade de entender outras pessoas: o que as motiva, como trabalham, como trabalhar cooperativamente com elas.

- a) Organização de Grupos: é a habilidade essencial da liderança, que envolve iniciativa e coordenação de esforços de um grupo, habilidade de obter do grupo o reconhecimento da liderança, a cooperação espontânea.
- b) Negociação de Soluções: o papel do mediador, prevenindo e resolvendo conflitos.



- c) Empatia - Sintonia Pessoal: é a capacidade de responder (reagir) identificando e entendendo os desejos e sentimentos das pessoas, de forma apropriada, e canalizá-los ao interesse comum.
- d) Sensibilidade Social: é a capacidade de detectar e identificar sentimentos e motivos das pessoas.

Inteligência Intrapessoal é a mesma habilidade, só que voltada para si mesmo. É a capacidade de formar um modelo verdadeiro e preciso de si mesmo e usá-lo de forma efetiva e construtiva.

Salientamos que estas noções gerais são importantes, pois nos auxiliam a compreender os mecanismos de comunicação e de relacionamento humano dentro das atividades que envolvem o trabalho voluntário, mais especificamente, o Centro Espírita.

PAPEL DO CENTRO ESPÍRITA NA SOCIEDADE

O papel fundamental do Centro Espírita na sociedade é ajudar as pessoas no processo de reequilíbrio, levando a mensagem moral de Jesus, à luz da Doutrina Espírita, para a vida daqueles que ainda se encontram sob o jugo da ignorância. O Espiritismo, sendo o Consolador prometido pelo Mestre deverá exercer um papel de agente transformador das criaturas, reconduzindo-as ao equilíbrio, através do esclarecimento.

Grande parte das pessoas que adentram no Centro Espírita pela primeira vez, o faz em busca de algum tipo de auxílio. Poucas são as que vão para conhecer o Espiritismo. Outras vão ao Centro Espírita por curiosidade ou como visitantes.

A Casa Espírita deve dispor de meios para bem receber essas pessoas. Presteza, simpatia, agilidade são qualidades essenciais, além de grande discrição e seriedade. Neste caso, a primeira impressão que a pessoa terá da assistência será muito importante.

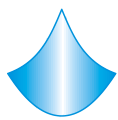
RELACIONAMENTO PESSOAL

Para atender bem as pessoas, precisamos ter algumas noções básicas sobre relacionamento pessoal. As sugestões abaixo são fundamentais para o desempenho de nossa tarefa:

CORTESIA – PRONTIDÃO

- Bom Dia... Boa Tarde... Boa Noite...
- Seja Bem vindo (vinda)! (Dê um sorriso)
- Em que posso ajudar?
- É a primeira vez que o Senhor (ou a Senhora) vem até a nossa Casa?

A pessoa que chega até nós precisa sentir-se valorizada, bem aceita, porque a sua atenção estará centrada nela mesma, em suas preocupações; caso contrário, ela não voltará mais e, o mais grave, deixará de conhecer a Doutrina Espírita – Consoladora, em um primeiro momento e esclarecedora com o passar do tempo.



POSTURA CORRETA

Cartão de Visita

O Encaminhador é a primeira pessoa que se comunica com o Assistido, sendo responsável pela impressão que este terá da Casa Espírita; daí, a sua importância e o seu primeiro teste: receber alguém com problemas e indagações.

Apresentação Pessoal

Vestir-se de forma adequada para o local.

Equilíbrio

A voz deve ser clara, num tom audível e o mais natural possível. O tom de voz e as expressões faciais são importantes porque revelam o nosso íntimo. Mantenha a calma; às vezes, pode não ser fácil, mais é muito importante manter a calma e a paciência.

Orientação Segura

Atenda as pessoas com um sorriso, olhe para a pessoa com quem está falando. Muitas vezes o frequentador fica inibido diante do Centro Espírita. É nesse momento que o Encaminhador deve se dirigir a ele nos seguintes termos: Deseja alguma coisa? É a primeira vez que vem a este local? Em que posso ser útil? (Escutar com interesse).

Tratamento Adequado

Não use de intimidade; seja formal (Sr., Sra., Por favor, Queira desculpar). Evitar gírias e conotações de intimidade.

Discrição

O Encaminhador deve ser calmo, educado, trajar-se discretamente e estar pronto para auxiliar, sem preconceito (de idade, sexo, raça, nível social e de religião).

Boa Vontade

É sempre gratificante para o frequentador ser reconhecido e cumprimentado pelo colaborador que o atendeu anteriormente. Cada pessoa que vem a nossa Casa merece atenção especial. Dizer obrigado(a) – agradecer a sua presença.

Prontidão

Lembrar que, para quem espera, um minuto parece muito. Responda com clareza – com conhecimento. Ser breve, conciso (sem se alongar demais e solícito quanto aos esclarecimentos).

Silêncio

Procurar, de forma cortês, manter as pessoas tranquilas; evitar conversas desnecessárias com os assistidos, ou com Voluntários da Casa ou, cumprimentos efusivos, cuidando para que não haja muito barulho no ambiente.

"O Silêncio é uma Prece".

Bom Senso

Quando houver enfermos, pessoas idosas ou com problemas espirituais graves, encaminhá-los em primeiro lugar, sempre com muito tato e habilidade, para evitar censura dos demais assistidos ou até distúrbios com os mesmos.



CONCLUSÃO

As pessoas reagem conforme são recebidas. O bom atendimento envolve: presteza, bom humor, boa vontade e comprometimento. Atender bem é responsabilidade de todos nós.

O bom atendimento é fonte geradora de autorrealização e de progresso.

BIBLIOGRAFIA

- *Habilidade com as Pessoas*
Les Giblin
- *Centro Espírita Ismael*
Deptº Ensino Doutrinário
Formação de Colaboradores
Vanda Simões
- *Boletim Einstein*
Einsteinnanet.hpg
- *Inteligência Emocional*
Daniel Goleman
- Bowditch, J.L. & Buono A. F.
Elementos de Comportamento Organizacional, 1992