

Acolhimento Fraterno *On-line*: Desafios e Descobertas

Jocelyn Nascimento das Chagas <celyn67@hotmail.com>

Andréa Maciel Schüssler <dedelinho2@gmail.com>

Fundação Allan Kardec - FAK

Resumo - Este trabalho se propõe a tratar sobre a experiência do Acolhimento Fraterno na Fundação Allan Kardec (FAK), em tempos de isolamento social, analisando as transformações e adaptações que ocorreram nesta atividade, na instituição e com os Assistidos Trabalhadores da atividade, para que pudesse ocorrer de forma *on-line*. E os eixos de análise dessa pesquisa, baseia-se: buscando respostas, acolhimento fraterno *on-line*, diretrizes do Acolhimento *on-line*, dados da pesquisa, conclusões, aprendizados e reflexões.

Palavras-chave – Acompanhamento remoto. Acolhimento. Fraternidade.

Submetido em 14/10/2021

Aprovado em 24/04/2023

1. INTRODUÇÃO

No início de 2020, a humanidade do orbe terrestre começou a enfrentar um dos maiores desafios desde a gripe espanhola. Todo o planeta, começou a vivenciar os efeitos da COVID-19. E para conter a contaminação que se dava de forma acentuada, as autoridades sanitárias de todo o globo adotaram o isolamento social como medida preventiva.

Atendendo a essa diretriz, em 17 de março de 2020, a Fundação Allan Kardec – FAK, optou pela suspensão de todas as atividades presenciais. Porém, a perda de seres amados em larga escala, o sentimento de desamparo nas famílias, as dificuldades de ordem material devido à falta de recursos monetários, tomaram grandes proporções somado à falta do contato físico entre pessoas que se estimam, o que gerou um aumento significativo no número de corações que buscavam a FAK, naquele momento. Uns com o coração dilacerado pela dor da perda de seres amados, outros apresentando transtornos psíquicos e emocionais como: depressão, ansiedade, fobias, síndrome do pânico, etc.; e outros, simplesmente, necessitando conversar. Portanto, era ainda mais urgente levar consolo e esperança para aqueles que buscavam a Casa.

Kardec nos orienta que a atividade de primeira linha da casa Espírita “[...] *consolar os que sofrem, levantar a coragem dos abatidos* [...]” [1]. Logo, não seria crível que a FAK se colocasse ao largo de toda essa situação. Assim, tornou-se imprescindível repensar e reestruturar as atividades de divulgação e estudos doutrinários, estudos do evangelho, acolhimento fraterno, passes e irradiações da Fundação Allan Kardec – FAK, de forma que pudessem continuar com o seu propósito de acolher e orientar, com base nos ensinamentos de Jesus, aqueles que buscavam a Casa. Desse modo, os recursos tecnológicos disponíveis (*WhatsApp, Youtube, Instagram, Facebook*) apresentaram-se como meios possíveis de interação entre a FAK e a comunidade.

O Benfeitor Emmanuel, no livro *Mãos Unidas*, no texto “Mecanismo do Auxílio”, nos convida a reflexão quando afirma que “[...] *em qualquer plano do Universo, toda vez que desejamos realmente o bem, é forçoso que nos convertamos em colunas vivas do bem*” [2]. André Luiz, também, nos estimula a meditar quando nos diz que “[...] *nos tempos modernos não pode restringir Deus entre paredes de um templo da Terra, porque a nossa missão essencial é a de converter toda a Terra no Templo Augusto de Deus*” [3]. Imbuído desses sentimentos, um grupo de Trabalhadores, reuniu-se para organizar uma maneira de fazer o Acolhimento Fraterno de forma remota.

Nesses encontros, muitos questionamentos permearam as conversas, tais como: qual canal de comunicação seria mais eficaz? Como realizar a divulgação? Quais Assistidos Trabalhadores estariam disponíveis para realizar os Acompanhamentos *on-line*? E como fazer a capacitação desses Acompanhadores para atendimento via telefone?

Buscando respostas aos questionamentos, esse grupo de trabalhadores abnegados, optou em fazer um período de experiência, com um número reduzido de trabalhadores, no sentido de definir a melhor forma de acolher as pessoas que buscavam a Casa. Após um período de teste, com ricas experiências, em 02 de maio de 2020 foi dada forma ao Acolhimento Fraterno *on-line* e criado o grupo de Trabalhadores para o Acolhimento Fraterno *on-line* da FAK.

Na palestra: “A singularidade do Evangelho de Lucas e Maria”, Haroldo Dutra Dias, logo no primeiro minuto, lembra:

Deus nos convoca para sua obra, por que Ele quer ver os seus filhos unidos, [...] o trabalho que Ele nos entrega é o meio mais poderoso, mais eficaz de unir seus filhos. Porque quando os corações se conjugam para o trabalho no Bem, eles constroem uma história de afeto, de amizade, de amor, [...] e a obra que eles realizam reflete esse afeto [...] reflete a qualidade, as características da interação e da conjugação dos trabalhadores [4].

Então a congregação das almas para o bem, sempre encontrará auxílio e amparo da Espiritualidade Amiga, para que os projetos se concretizem. Por isso, para a atividade do Acolhimento Fraterno remoto chegar ao formato atual, com atendimentos de segunda-feira a sábado, foi uma jornada de muito aprendizado, bem como a participação de muitos corações, que enriquecem o trabalho com sua amorosidade e fraternidade.

Assim, este artigo se propõe a tratar especificamente dessa experiência que foi a implementação do Acolhimento Fraterno *on-line*, no período da Covid-19. Tendo como objetivo, analisar as transformações e adaptações que ocorreram no Acolhimento Fraterno, na Fundação Allan Kardec durante este período, tanto no ponto de vista institucional, como dos trabalhadores envolvidos nessa atividade.

2. ASPECTOS GERAIS DO ACOLHIMENTO FRATERO ON-LINE

2.1 O QUE É O ACOLHIMENTO FRATERO ON-LINE

O Acolhimento Fraterno *on-line*, é um grupo formado, por quarenta e quatro (44) Assistidos-Trabalhadores, comprometidos com a atividade de acolher os Assistidos que participam dos Grupos de Estudo do Evangelho virtual, vinculados a DAMI (Diretoria de Apoio à Melhoria Interior), e ainda aqueles que entram em contato com a FAK, pelo WhatsApp disponível no site (faknet.gov.br), solicitando atendimento (Figura 1).

Figura 1: Divulgação do Acolhimento via telefone

Fonte: You Tube [5]

2.2 IMPLANTAÇÃO DO ACOLHIMENTO FRATERO ON-LINE NA FAK

2.2.1 PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DO ACOLHIMENTO FRATERO ON-LINE

Devido a adoção das medidas de isolamento social para combater a disseminação do novo coronavírus (Covid-19) de acordo com Agência Nacional e a Portaria nº 356 do Ministério da Saúde, de 11 de março de 2020:

Considerando a Declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional pela Organização Mundial da Saúde em 30 de janeiro de 2020, em decorrência da Infecção Humana pelo novo coronavírus (COVID-19). Art. 3º A medida de isolamento objetiva a separação de pessoas sintomáticas ou assintomáticas, em investigação clínica e laboratorial, de maneira a evitar a propagação da infecção e transmissão local. [6]

Destarte, em 17 de março de 2020, foram suspensas todas as atividades presenciais da Fundação Allan Kardec. No primeiro momento, pensava-se que seria um período de quarenta dias o afastamento social, conforme orientação do governo brasileiro. No entanto, com o passar dos dias, observou-se um agravamento no contágio da população mundial. Retardando assim, a volta presencial das atividades para além do período inicial estabelecido.

De tal modo, sem previsão de retorno, a Fundação Allan Kardec – FAK, principiou o planejamento para a ampliação de diversas atividades em modo virtual e, ponderando sobre como atender a comunidade que frequentava presencialmente, seja como Assistido ou Assistido Trabalhador e ainda expandindo a possibilidade de acolher também as pessoas de outras localidades do país e do exterior.

Emmanuel, no livro Paulo e Estevão, nos ensina que “[...] o valor da tarefa não está na presença pessoal do missionário, mas no conteúdo espiritual do seu verbo, da sua exemplificação e da sua vida” [7]. Nesse contexto, o Acolhimento Fraterno via telefone foi uma dessas ações delineadas (Anexos: 7.1 e 7.2). Segundo relata Martim Afonso, Gestor da área de Acolhimento da Fundação:

A FAK mantém um contrato de telefonia que inclui o uso de um recurso chamado “PABX Virtual”. Com esse sistema, as ligações telefônicas dirigidas ao terminal da FAK podem ser redirecionadas pela internet para alguns ramais virtuais, os quais são operados por trabalhadores em seus aparelhos de telefonia celular. [8]

Em consequência disso, o PABX virtual, foi o recurso tecnológico que, possibilitou a comunicação via telefonia, *chat* e *WhatsApp*, fomentando de forma *on-line*, a continuidade das atividades, como o Acolhimento Fraterno, Estudos Doutrinários, Palestras, entre outros. Além disso, a criatividade, tem sido uma parceira constante nessas iniciativas desafiadoras, conforme comenta Martim.

2.2.2 ORGANIZAÇÃO DA ATIVIDADE DO ACOLHIMENTO FRATERNO ON-LINE

Depois de estabelecido a forma de comunicação, que seria usada entre a Fundação e todos os envolvidos, seguiu-se para a próxima fase do processo de construção da atividade, a organização do Acolhimento Fraterno *on-line* (Anexo: 7.3).

Assim, diante de diversos questionamentos, sendo: “Quem realizaria o atendimento? Qual seria o público-alvo? O que poderia ser feito na modalidade de atendimento *on-line*? E o que não poderia ser feito?”, percebeu-se a relevância de estruturar uma base norteadora que disporia a forma como a atividade do Acolhimento Fraterno *on-line*, passaria a atender a partir daquele momento.

Logo, pensando nessas questões, iniciou-se a estruturação efetiva, começando pela formação das equipes de atendimentos, em dias e horários específicos na semana. O grupo iniciou com 29 trabalhadores, alocados de segunda a sábado, em horário pré-determinados e ainda foi elaborado um texto norteador, para orientar e esclarecer os Assistidos Trabalhadores que estavam dispostos a realizar o Acolhimento virtual.

2.2.2.1 Diretrizes do acolhimento fraterno *on-line* [8]

- **Quem realiza o atendimento?**

Essa atividade é efetuada por um Assistido-Trabalhador. Embora realizada a partir de sua residência, essa atividade exige do Assistido Trabalhador, nela envolvido, uma postura como se estivesse na própria FAK.

Alguns aspectos precisam ser destacados:

- **Preparação íntima:** Assim como numa reunião mediúnica, o Dialogador não sabe quem estará do outro lado do “aparelho”, não há meios de saber qual a demanda que chegará até ele. Dessa forma, seu preparo deve ser constante, iniciando-se inclusive na noite anterior, através de leituras edificantes, equilíbrio emocional e disposição de acolher.
- **Tempo:** O trabalhador estará disponível para o atendimento durante todo o período proposto. Nesse particular, deverá ser vigilante para não se distrair em outras ocupações domésticas, mantendo sua atenção integral para o acolhimento. Uma providência interessante é avisar a família de que, naquele período de tempo, ele não estará disponível para outros afazeres.

- **Espaço:** Deve o trabalhador buscar um recanto aprazível em sua residência, longe de ruídos e do burburinho, a fim de que consiga se concentrar e manter-se conectado aos trabalhadores espirituais que, decerto, o acompanharão.
- **Equipamento:** O trabalhador deve estar com um aparelho celular com carga suficiente na bateria para todo o tempo proposto de atendimento. Deve ainda ter acesso a uma conexão estável de internet. E, ter à mão ao Evangelho Segundo o Espiritismo e ao menos uma obra de mensagens evangélicas.
- **Experiência:** Como a ser destacado no item seguinte, o público-alvo do atendimento fraterno é bem amplo. O Assistido-Trabalhador, assim, precisa ser experiente, conhecedor das atividades da Casa e com vivência em seus múltiplos espaços.

● Público alvo (quem atender?)

A proposta do Acolhimento Fraterno via telefone é acolher indistintamente todos os Assistidos da FAK, sejam eles Assistidos-Trabalhadores, estudantes ou simples participantes. Como o sistema do PABX virtual, pode comportar setorizações, uma divisão dos atendentes para cada grupo de assistidos pode ser implementada, se julgada oportuna. Os grupos de atendidos são:

a) Assistidos-Trabalhadores: Todos aqueles vinculados a alguma atividade de trabalho na Casa. O atendente deve avaliar a conveniência e a oportunidade de uma vez terminado o atendimento, dar ciência do atendimento aos responsáveis (coordenadores ou diretores) da atividade de que o trabalhador participa, a fim de ampliar o acolhimento deste.

b) Estudantes da Doutrina: Da mesma forma como descrito acima, o atendente pode entrar em contato posterior com os dirigentes da turma frequentada pelo estudante, a fim de que se ampliem as possibilidades de acolhimento.

c) Atendimentos urgentes: Os processos obsessivos trazem como característica, muitas vezes, a persistência do assédio aos corações fragilizados. Os casos que estavam em atendimento na DAU (Diretoria de Acolhimentos Urgentes) no momento da suspensão das atividades certamente continuam sob o amparo e o carinho da equipe espiritual, mas certamente o apoio da equipe encarnada mostra-se importante. Abrir um canal de escuta para esses casos é o objetivo. Uma providência a ser estudada é a constante do item 3.d, abaixo.

d) Assistidos do EGMI (Estudo em Grupo para a Melhoria Interior) já em frequência. Os participantes dos grupos de estudo do Evangelho sempre puderam contar com o Acompanhamento Individual, uma atividade de diálogo direcionada. A proposta agora é retomar essa possibilidade de apoio.

e) Público em geral: Com a divulgação desse canal nas mídias sociais, certamente a FAK será procurada por pessoas que nunca a tinham procurado, e que poderão encontrar apoio, orientação e esclarecimento.

● Como o Assistido pode buscar o Acolhimento *On-line*?

O contato pode ser efetuado das seguintes maneiras:

- a) Ligar para o número do Acolhimento *On-line*, nos horários de atendimento, que ocorre das 20:00 às 21:30, de segunda a sábado.
- b) Entrar em contato com a Casa através do *WhatsApp* que está disponível no site (faknet.gov.br) e agendar o diálogo. Todos os dias temos Trabalhadores (normalmente, os coordenadores da atividade no dia) de “plantão” para atender ao

WhatsApp. Existem situações em que o acolhimento é feito através do próprio *WhatsApp*.

- c) Em casos de participantes de estudos na Casa, o contato também pode ser feito através do Dirigente de sala.
- d) Através do *Facebook* da Casa.
- e) Através de Trabalhadores da Casa.

Observação: Existem circunstâncias em que a situação não permite agendamento para o horário da atividade. Nessas ocasiões o coordenador, caso não possa realizar o acolhimento, coloca a necessidade no grupo do Acolhimento e verifica quem tem disponibilidade para efetuar o atendimento e direciona o mesmo para aquele trabalhador que se colocou à disposição.

● O que se pode fazer nessa modalidade de atendimento?

Diversamente do diálogo realizada nas dependências da FAK, o Assistido-Trabalhador do Acolhimento Fraterno via telefone, não pode contar com o apoio imediato de recursos como o passe, os atendimentos urgentes, o amparo espiritual (Enfermaria), ou mesmo a ajuda de companheiros de tarefa mais experientes. Essa limitação, entretanto, não significa que um efetivo apoio não possa ser prestado a quem demanda a instituição, vez que há recursos efetivos a serem mobilizados. São exemplos:

- a) **Diálogo fraterno:** Trata-se da principal ferramenta terapêutica em uso na Casa. “*Jesus legou o Evangelho ao mundo, conversando*” (Caminho, Verdade e Vida, mensagem 45). E é nas interações de coração a coração, no diálogo respeitoso e acolhedor, que muitos dramas são desfeitos, muitas orientações passadas, muitas mágoas ressignificadas, reerguendo as criaturas para um destino mais feliz. O verbo do Assistido-Trabalhador deve espelhar, portanto, seu desejo sincero de entendimento e paz, direcionado ao irmão com quem dialoga. Deve-se perceber que o diálogo feito por telefone a princípio não terá uma continuidade, tendo em vista o caráter aleatório da distribuição das chamadas. O sistema avalia quais ramais estão desocupados e, randomicamente, atribui um atendente para a chamada. Dessa forma, não haverá possibilidade de acompanhamento individualizado do assistido. Casos mais delicados, porém, devem ser levados ao conhecimento da coordenação e assim serem avaliados.
- b) **Orientação para o Evangelho no Lar:** Incentivar que a criatura realize de forma rotineira, o estudo do Evangelho dentro do lar, sendo uma das possibilidades que o atendimento fraterno via telefone oferece. O Assistido-Trabalhador deve ter bem claras as orientações e ter à mão um exemplar do Evangelho Segundo o Espiritismo e de um livro de mensagens curtas. Se preciso for, deverá ler em voz alta o Evangelho e solicitar que o Assistido repita em voz alta.
- c) **Orientação para água fluidificada:** O trabalhador também pode orientar o Assistido a obter um copo ou garrafa de água limpa e mantê-lo próximo, a fim de ser fluidificada pela ação da prece.
- d) **Prece:** O Assistido-Trabalhador também pode conduzir uma prece em favor do Assistido, recomendando que ele acompanhe com respeito e atenção. Pode-se cogitar também da possibilidade de que outros trabalhadores, não vinculados ao atendimento direto, mantenham-se reunidos em paralelo, num grupo virtual de irradiação, cujos beneficiados seriam informados pelos atendentes em tempo real.

- **O que não se deve fazer?**

O fato de estar à distância traz obviamente uma série de restrições ao atendimento, das quais destacamos:

- a) **Assistência material:** O atendimento desenvolve-se com base no diálogo, portanto se exclui a possibilidade de ofertar qualquer item material.
- b) **Contato com o assistido após o atendimento:** Como explicitado no item 4.a, não há possibilidade de acompanhamento da situação do Assistido uma vez encerrado o diálogo. No entanto, o atendimento a trabalhadores e estudantes pode ter algum tipo de acompanhamento posterior por intermédio dos trabalhadores responsáveis por suas atividades.

- **Mecânica de funcionamento da atividade:**

- a) **Abertura:** Acontece às 19 horas e 30 minutos, na sala de reunião virtual, com prece inicial, leitura preparatória, avisos gerais e informação dos diálogos previamente agendados.
- b) **Durante a atividade:** O Assistido-Trabalhador acessa o PABX virtual. Os trabalhadores que já possuem diálogos agendados fazem contato com o Assistido e os demais colocam-se em espera, para atender às ligações que porventura aconteçam. É essencial que os Trabalhadores que se encontram em espera mantenham-se harmonizados com a atividade através da leitura edificante e a prece.
- c) **Encerramento:** Acontece às 21 horas e 30 minutos, na sala de reunião virtual, com a prece final e vibração pelos corações acolhidos na atividade.

3 DESENVOLVIMENTO

O presente trabalho pode ser percebido como uma pesquisa qualitativa, descritiva por acerrar-se de fatos registrados, analisados, classificados e interpretados, sem a interferência dos pesquisadores, usando técnicas padronizadas de coleta de dados através de entrevista e questionário aplicados aos trabalhadores do Acolhimento *on-line* da Fundação Allan Kardec (FAK), além de relatórios gerados pelo sistema operacional utilizado na atividade. Este tipo de pesquisa facilita a obtenção de uma base de conhecimento sobre a percepção da parte do Assistido-Trabalhador em relação à atividade e da abrangência dessa atividade na comunidade.

Buscamos respostas e entendimento para algumas questões que consideramos relevantes para o direcionamento futuro da atividade: (a) Como os Assistidos-Trabalhadores se sentem em relação à atividade *on-line*?; (b) O que é percebido no Acolhimento, na relação do Assistido com a atividade *on-line*?; (c) Qual é a abrangência que esta atividade está alcançando?; (d) São necessárias novas adaptações à mecânica de atendimento atualmente aplicada?

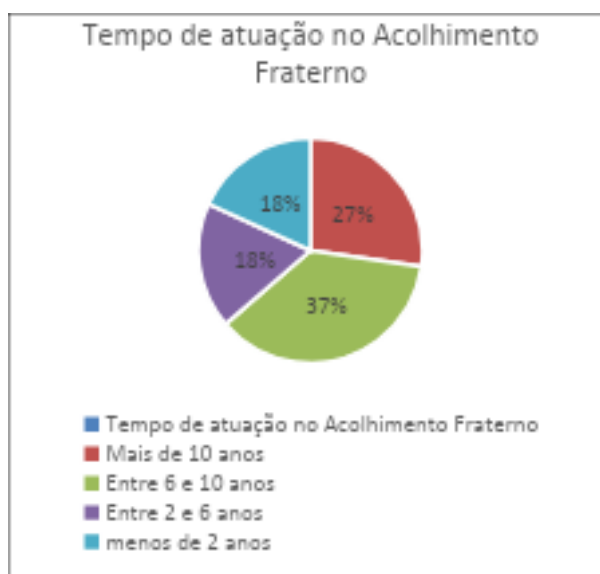
3.1 DADOS DA PESQUISA

Os dados considerados nesta pesquisa abrangem o período de 02/05/2020 a 25/09/2021.

3.1.1. Da experiência do grupo de Assistidos-Trabalhadores no Acolhimento Fraterno

A pesquisa demonstrou que o grupo de trabalhadores que participa da atividade do Acolhimento *on-line* já possui boa experiência com a atividade do Acolhimento Fraterno, pois 64% desse grupo já participa do Acolhimento Fraterno a mais de 6 anos, 18% estão na atividade a mais de 2 anos e somente 18% exerciam outras atividades na FAK (Gráfico 01).

Gráfico 1: Tempo de atuação no Acolhimento Fraterno.



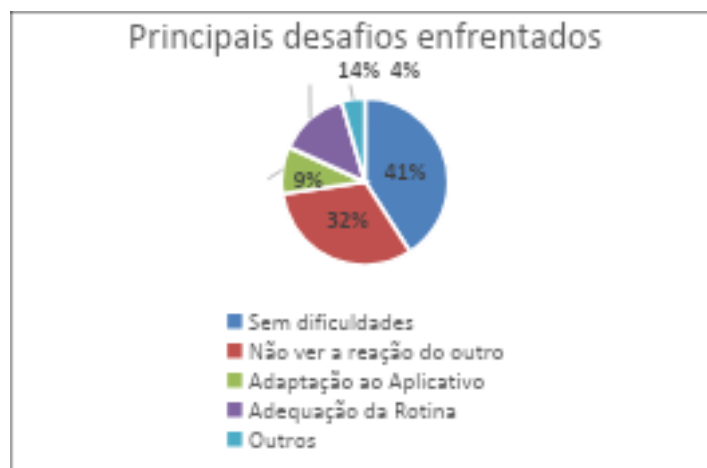
3.1.2. Principais desafios enfrentados pelos Assistidos-Trabalhadores

Na análise dos principais desafios enfrentados pelo grupo fica demonstrado que foi necessário algum tipo de adaptação para a maioria dos participantes do grupo (Gráfico 02).

Onde 32% dos entrevistados responderam que o maior desafio é não ver a reação do outro. Um desses corações relatou que *“o maior desafio e consequentemente o maior aprendizado, foi aprender a ouvir com o coração”*.

Outros 14% relataram como desafio adaptar a rotina do lar e da família à prática da atividade, visto que se faz necessário que no momento da atividade o assistido-trabalhador esteja em um ambiente de tranquilidade e silêncio.

Tiveram, também, dificuldades com a tecnologia e outros desafios de cunho particular. Todos esses desafios foram superados com treinamento e dedicação dos envolvidos.

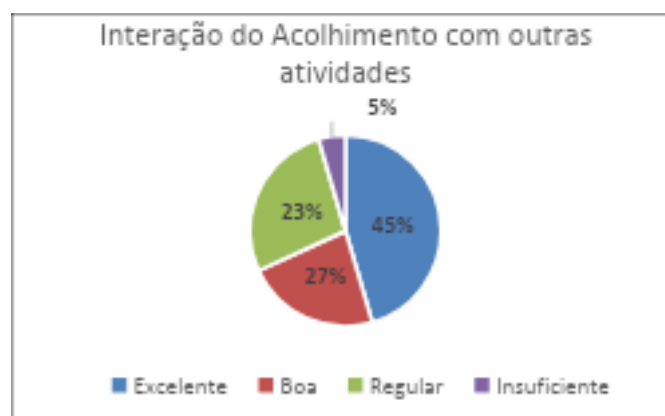
Gráfico 2: Principais desafios enfrentados.

3.1.3 A interação com outras atividades da Casa na pandemia

A pesquisa também procurou entender a percepção dos trabalhadores do Acolhimento *on-line* em relação como vem ocorrendo a interação entre as atividades da Casa em funcionamento:

- **Interação da atividade do Acolhimento com outras áreas de atividade**

Aqui, 68% dos entrevistados consideraram que a interação entre a atividade do Acolhimento *on-line* com as outras atividades da Casa acontecem com regularidade satisfatória, 27% consideram que a interação ocorre, mais não de forma regular e 5% não conseguem perceber essa interação (Gráfico 03).

Gráfico 3: Interação do Acolhimento com outras atividades

- **Informações sobre outras atividades**

A informação sobre as demais atividades em funcionamento da Casa e como estão ocorrendo é de fundamental importância para a equipe do Acolhimento Individual, visto que esse é uma questão recorrente das pessoas que procuram o diálogo.

Para 59% dos entrevistados, considera que as informações sobre as atividades da Casa estão disponibilizadas. Porém, temos um percentual relevante que considera que a comunicação não está ocorrendo de forma efetiva. Esses números estão alinhados com a percepção da interação entre as atividades (Gráfico 04).

Gráfico 4: Informações de outras atividades são disponibilizadas?



Considerando que as atividades estão ocorrendo de forma virtual, que exige adaptação e tempo de utilização, entendemos que a FAK tem, pelo menos na percepção do Grupo do Acolhimento *on-line*, conseguido manter as diversas atividades interagindo entre si de forma bastante satisfatória.

3.1.4 Da percepção dos Assistidos-Trabalhadores de como os Assistidos têm se relacionado com o Acolhimento *on-line*.

Neste item, a pesquisa procura abordar a percepção dos Trabalhadores em relação ao Assistido, entendendo os motivos da busca pelo diálogo, como ele chegou até o Acolhimento *on-line* da FAK e como é percebida a sua reação em relação à atividade virtual.

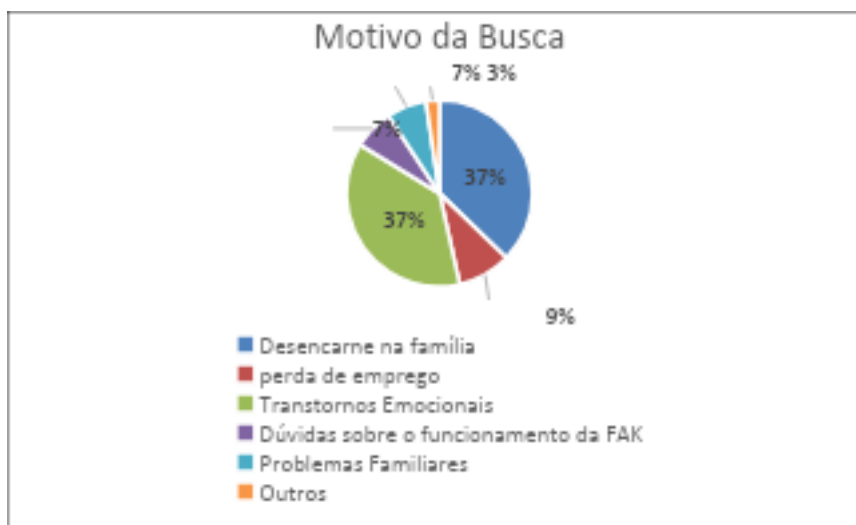
- **Motivo da busca:**

Neste item, percebe-se o impacto da pandemia nas famílias e na rotina do dia a dia. Onde, 37% das pessoas que buscaram o Acolhimento *on-line* o fizeram devido à perda de um ente amado. Este percentual está, claramente, relacionado ao advento da Covid-19, visto que no levantamento de dados entre janeiro de 2018 e março de 2019, no acolhimento presencial, esse percentual é de 3%.

Já o percentual de indivíduos com transtornos emocionais o percentual, também, foi de 37%, em linha com o percentual aferido no acolhimento presencial que está em torno de 28%.

Perda de emprego que não tinha um percentual relevante nos dados da atividade nos períodos anteriores à pandemia, passou a ter destaque nesta pesquisa, representando 9% dos motivos da busca pelo diálogo.

Problemas familiares, na percepção dos trabalhadores esse percentual foi de 7%, quando o percentual histórico no Acolhimento Fraternal é de 19% (Gráfico 05).

Gráfico 5: Motivo da busca.

Nos diálogos, questionados de como tomaram conhecimento da atividade do Acolhimento *on-line* da FAK, 50% informaram que chegaram até a Instituição através de busca pela *internet*, outros 50% confirmaram ter vindo através da indicação de amigos e familiares.

- **Da forma como o Assistido reage ao Acolhimento *on-line***

Para a totalidade dos entrevistados as reações das pessoas acolhidas que chegam para o diálogo *on-line* são similares à forma presencial. Porém, a percepção é que no atendimento *on-line* o assistido sente-se mais à vontade para expor sua situação. O entendimento é que os assistidos que buscam o Acolhimento *on-line* de forma geral, têm se sentido acolhidos.

- **Da abrangência da atividade**

A atividade do Acolhimento *on-line* foi, em princípio, estabelecida para atender à demanda das pessoas que buscavam a FAK de forma presencial. Porém, hoje sua abrangência excedeu os limites da expectativa inicial. Foram mais de 2.700 acolhimentos realizados desde o início da atividade (02/05/2020 a 25/10/2021). Desse modo, temos acolhido corações de todos os lugares do Brasil e até do exterior. Podemos citar os estados do Pará, São Paulo, Ceará, Rio de Janeiro, Goiás e Roraima, sendo os com mais frequência de acolhimentos. Mas, também temos recebido ligações de outros países como Portugal, Estados Unidos, Irlanda e Argentina.

3.1.5 Resultados e Discussão

Analisando o gráfico 1 (Tempo de atuação no Acolhimento Fraterno) percebemos que o grupo de trabalhadores envolvidos na atividade do Acolhimento *on-line* é composto, na sua maioria, por companheiros que já participavam da atividade de acolhimento da Casa. Este é um ponto muito importante, considerando a complexidade da tarefa.

No gráfico 2 (Principais desafios enfrentados), percebe-se que mesmo já tendo experiência na tarefa do acolhimento, o grupo enfrentou desafios para adaptar-se à nova forma de acolher. Não poder ver a reação do outro foi o maior desafio enfrentado, o que nos levou o grupo a trabalhar mais a percepção, a praticar efetivamente a escuta ativa. Outro ponto relevante nesse item foi a necessidade de adaptar a rotina do lar para o exercício da atividade. Tivemos que ter mais atenção com a nossa preparação e o com o ambiente do nosso lar.

A despeito das dificuldades naturais em manter as atividades ocorrendo de forma virtual, o que percebemos nos gráficos 3 e 4 é que houve uma boa interação entre as diversas atividades da Casa. E aí temos que reconhecer o esforço e dedicação da Direção e de todos os envolvidos no sentido de manter os trabalhadores engajados e informados. Isso vai de encontro às palavras de Emmanuel, no livro Pronto Socorro, quando ele nos orienta para “[...] *não interrompermos as tarefas do bem porque hajam surgido obstáculos no caminho*”. [9]

A análise das razões da busca (gráfico 5) mostra, de forma muito clara, o impacto da pandemia nas famílias. Os dados coletados do Acolhimento *on-line* mostraram-se muito diferentes dos dados históricos da atividade presencial pré-pandemia. A perda de entes queridos e os transtornos emocionais foram os principais motivos da busca. Isso, claramente, reflete o quadro que vivenciamos durante este período. Porém, essa pesquisa também trouxe um dado que consideramos muito interessante, os Problemas Familiares que na pesquisa anterior à pandemia representava um percentual 19% entre as razões da busca, nesta pesquisa representa 3%. Precisamos acompanhar esse dado no futuro. Mas, podemos inferir que as famílias se uniram mais nesse momento de crise, e as relações familiares se fortaleceram.

Outro ponto relevante da pesquisa, na percepção dos trabalhadores, diz respeito as pessoas sentirem-se acolhidas quando buscam o Acolhimento *on-line*. Essa percepção é corroborada pelo fato de que 50% das pessoas que procuram a atividade o fazem por indicação de amigos e/ou parentes, ou seja, de pessoas que tiveram contato com a atividade e foram bem acolhidas.

Se considerarmos a quantidade de acolhimentos realizados desde o início da atividade *on-line*, temos uma média de 5,75 acolhimentos/dia. Considerando que no Acolhimento *on-line* tem-se 6 dias de atividade, enquanto que na forma presencial a quantidade é de 5 dias de atividade, sendo 2 dias (terça e quarta) com quadro reduzido, por operar no período da tarde. Portanto, podemos inferir que atividade *on-line* tem conseguido suprir, de forma satisfatória, a atividade do Acolhimento Fraternal na FAK.

4. CONCLUSÃO

Emmanuel, no livro “Alvorada do Reino”, no orienta que a “[...] *fé nos confere consolação, mas nos reveste de responsabilidade a que não podemos fugir*” [10].

A dedicação de todos os envolvidos nas atividades virtuais, mostra que os Trabalhadores da FAK não fugiram à sua responsabilidade. Desde o primeiro momento os corações, irmanados no desejo de fazer o bem, se colocaram à disposição da tarefa do Cristo, colocando em prática a máxima “*fora da caridade não há salvação*” [11].

O educador e escritor Jaime Ribeiro, em um artigo intitulado “A Senda”, escreveu: *“Apesar de sermos adeptos de uma Doutrina do século XIX, estudada em instituições que se formaram no século XX, somos pessoas que vivem e estudam no século XXI. Não podemos ignorar isso sob pena de sacrificarmos a nossa tarefa de edificadores da regeneração”* [12]. Por isso, as transformações digitais, precisam estar presentes nas instituições espíritas.

Portanto, não basta incrementarmos a utilização de ferramentas digitais para a transmissão do conteúdo evangélico e doutrinário oferecidos pela Doutrina Espírita apenas neste momento de pandemia. Devemos fortalecer estes canais de comunicação, não para substituir as práticas habituais, mas para dar alternativas para aqueles que, por alguma razão, não podem se deslocar às Casas Espíritas e necessitam de acolhimento e/ou podem de seus lares servir a alguma tarefa da Casa.

A aceitação e a abrangência que a atividade do Acolhimento *on-line* obteve, assim como todas as outras atividades que FAK desempenha de forma virtual, demonstram que as atividades virtuais vieram para ficar e que precisam ser encaradas não como atividades paliativas, mas como atividades presentes e atuantes na Casa, mesmo após o retorno das atividades presenciais.

O Movimento Espírita tem que andar em compasso com o progresso, incentivando a evolução da sociedade, esta é uma vocação da Doutrina Espírita e não podemos fugir a esse compromisso.

5. O QUE APRENDI SOBRE MIM MESMO

5.1 JOCELYN

5.1.1 Comprometimento

A ideia deste artigo, no início foi mostrar o desenvolvimento da atividade do Acolhimento Fraterno de forma remota na FAK, mostrar a importância de utilizar a tecnologia para levar a mensagem de consolo/alívio e esclarecimento do Cristo. Porém, a experiência como articulista de outros simpósios já me mostrou que esses artigos são sempre uma viagem para dentro de nós mesmo. Dessa vez, não foi diferente, pude perceber como essa atividade me ajudou a passar por esse período de turbulência. Entrar em contato com a dor do outro, “ouvir com o coração”, colocar em prática o que sempre conversávamos nas reuniões da Casa, que o Espiritismo não pode se limitar às paredes da Casa Espírita, foi um aprendizado maravilhoso. Para ser sincero, nunca me senti tão ligado, tão presente na nossa amada FAK, como nesse período de pandemia. As reuniões de abertura e encerramento nos dias de atividade são repletas de carinho e amizade. Laços de amizade foram fortalecidos, outros foram criados, ou, restabelecidos. Isso tudo só fortaleceu minha ligação com a atividade do Acolhimento e a percepção de que essa atividade é a principal ferramenta para a minha reforma moral.

5.1.2 Realizações

Esse tem sido um período de muitas mudanças em minha vida. A principal delas foi a mudança para outro estado da federação. A priori meu coração estava apertado em “deixar” a FAK, lugar aonde me sinto em casa, lugar aonde encontrei/reencontrei amigos.

Mas, aí veio a atividade *on-line* e com ela a possibilidade de continuar trabalhando junto com corações que me são muito caros.

Fazer parte do grupo do Acolhimento *On-line* é um verdadeiro presente. Mas, sentir a mudança que o Espiritismo já proporcionou em minha vida foi a maior realização alcançada nesse período.

5.1.3 COMPROMISSOS A LONGO PRAZO

Este artigo me fez refletir sobre a importância dessa Doutrina bendita nessa minha existência. Percebi, com muito mais clareza, as transformações que o trabalho na seara do Cristo tem operado em mim, que sou o principal beneficiado em qualquer atividade no bem que execute.

Portanto, manter o vínculo com as atividades da FAK, mesmo que de forma virtual, não é só um compromisso, mas antes, uma necessidade pessoal. Esse “trabalho” é o que me fortalece na minha luta pela reforma íntima.

5.2 ANDRÉA

5.2.1 Comprometimento

O motivo percebido, relacionado com o tema proposto para o artigo: “Acolhimento Fraterno *on-line* – Desafios e Descobertas”, advém de uma necessidade de demonstrar como a atividade do acolhimento sob a orientação da Doutrina Espírita, está fazendo a diferença na vida das pessoas nesses tempos de pandemia, onde a Fundação Allan Kardec foi para além das fronteiras físicas, propondo através das ferramentas digitais disponíveis, alcançar todos aqueles que estavam em busca de alívio para suas aflições físicas, psíquicas e espirituais. E ainda proporcionando aos Assistidos-Trabalhadores a oportunidade de se reinventarem, permitindo renovar-se e ampliar seus horizontes de atuação. Assim, envolvida desde o início nas atividades virtuais da FAK, entendo que a tarefa de acolher, consolar e esclarecer, sob as luzes dos ensinamentos morais do Evangelho de Jesus, foram e são um bálsamo em minha jornada evolutiva, quando me disponho a seguir adiante e aprender e me oportunizar com novos saberes, vencendo as barreiras limitantes que residem em mim.

5.2.2 Realizações

As reflexões resultantes deste artigo, sobre a importância do Acolhimento Fraterno *on-line*, confirmam o que foi observado na prática, ser Assistida-Trabalhadora, nas atividades da Fundação durante esse percurso inusitado, trouxe perspectivas novas nas possibilidades de servir na seara do Mestre Jesus, e essa oportunidade abracei com carinho, pois é inadiável e imprescindível a reforma íntima, com análise amorosa dos meus desafios existenciais, entendo que o aprimoramento se faz caminhando, se permitindo no contato com o outro, exercitando tudo aquilo que aprendemos com abençoada Doutrina, as obras espíritas, as palestras, os cursos e as vivências... e assim o aperfeiçoamento intelecto e moral vai se ampliando, vai acontecendo, pois para servir melhor se faz necessário a cada dia o esforço nessa melhora contínua; e ainda amparar os convidados de Jesus que chegam a FAK através dos meios virtuais, em busca de ajuda,

alívio para os seus sofrimentos e entendimento sobre suas aflições, traz para mim o ânimo e alegria nessa tarefa.

5.2.3 Compromissos a longo prazo

A Fundação Allan Kardec, tem a atividade de Acolhimento Fraternal, vinculada a Diretoria de Acolhimento e Melhoria Interior (DAMI), divulgada nos grupos de Estudos e atualmente nas mídias sociais. Observou-se que a forma como as atividades virtuais da FAK se organizou foi muito rápida, e trouxe oportunidades de trabalho a todos que já estavam envolvidos com a Casa, com a proposta de atender os corações da comunidade Amazonas, no entanto percebeu-se que foi para além das fronteiras brasileiras. Assim, pensamos em coletar informações, através de questionário respondido pelos Acompanhadores, análise dos relatórios das ligações recebidas e informações trazidas pelo Martim, sobre a trajetória das atividades virtuais (desde o início até os dias atuais). E diante desses dados, sucede reflexões sobre importância da continuação dessas atividades *on-line*, que alcançou relevância no atendimento e acolhimento para além das fronteiras físicas da Casa. Nessa dinâmica, demonstra-se a amplitude conquistada pelo Acolhimento Fraternal, nesses últimos meses, onde o Assistido, que carece de alguém que o acolha, encontra no Assistido-Trabalhador *on-line* um amigo fraterno que o auxilie no processo de reequilíbrio emocional, de forma saudável e amorosa.

6 REFERÊNCIAS

1. KARDEC, Allan. *Viagem Espírita em 1862*. 3ª ed. Matão, SP: Editora O Clarim. 2000. Discurso pronunciado nas reuniões gerais dos espíritas de Lyon e Bordeaux, p. 53.
2. XAVIER, Francisco Cândido. Pelo espírito Emmanuel. *Mãos Unidas*. São Paulo, SP: Editora IDE, 1972. Mecanismo do Auxílio, p. 27.
3. XAVIER, Francisco Cândido (psicografado); Pelo Espírito André Luiz. *No Mundo Maior*. Brasília: FEB, 2014. A Preleção de Eusébio, cp. 2.
4. DIAS, Haroldo Dutra. *A Singularidade do Evangelho de Lucas e Maria*. Youtube, 02/03/2019. Palestra proferida no 46º MIEP - Movimento de Integração Espirita da Paraíba. Disponível: <<https://www.youtube.com/watch?v=OaVxMDiMHq4&t=8s>>. Acesso: 06 jun. 2021.
5. Fundação Allan Kardec – FAK. *Acolhimento por Telefone*. Youtube, 2020. Disponível: <<https://www.youtube.com/watch?v=1pA4KLzhB7I>>. Acesso: 28 ago. 2021.
6. Agência Nacional. *Portaria nº 356 do Ministério da Saúde, de 11 de março de 2020*. Disponível: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-356-de-11-de-marco-de-2020-247538346>>. Acesso: 10 mai. 2021.

7. XAVIER, Francisco Cândido. Pelo espírito Emmanuel. *Paulo e Estevão*. 45ª ed., Brasília: FEB. 2013. As Epístolas, cp. VII.
8. Fundação Allan Kardec – FAK. *Diretrizes do Acolhimento Fraterno On-line*. Manaus/AM, 2021.
9. XAVIER, Francisco Cândido. Pelo espírito Emmanuel. *Pronto Socorro*. 1ª ed., p. 8. Brasília: FEB, 1980. Mensagem: Age Construindo Sempre.
10. XAVIER, Francisco Cândido. Pelo espírito Emmanuel. *Alvorada do Reino*. 1ª ed., p. 8. Brasília: FEB, 1980. Mensagem: Na Peregrinação Cristã.
11. KARDEC, Allan. *O Evangelho Segundo o Espiritismo*. 116ª ed. FEB, Rio de Janeiro. 1999. Cp. XV – Fora da caridade não há salvação.
12. RIBEIRO, Jaime. *O Estudo do Espiritismo na Era Digital, o Futuro Já Começou*. Disponível: <https://blogdobrunotavares.wordpress.com/2019/05/05/o-estudo-do-espiritismo-na-era-digital-o-futuro-ja-comecou-artigo-de-jaime-ribeiro/>. Acesso: 29 jul. 2021.

7 ANEXOS

7.1 Apresentação do Acolhimento Fraterno por telefone – FAK:

Disponível: <<https://www.youtube.com/watch?v=1pA4KLzhB7I>>. Acesso: 28 ago. 2021.



7.2 Questionário para o Assistido Trabalhador do Acolhimento Fraterno por telefone – FAK. Disponível:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfnUFocVMkieVL26xvGg-osT6Z_rYCbB2UkAeyO8WmTkNshew/viewform>. Acesso: 28 ago. 2021.

Acolhimento Fraterno

andrea.schussler@faknet.org.br (não compartilhado)
[Alternar conta](#)

*Obrigatório

1) Você já participava da atividade do Acolhimento Fraterno antes da Pandemia Covid-19? *

☐ Não
☐ Sim

Caso já participasse, por qual Diretoria?

Sua resposta

2) Há quanto tempo Você está na atividade do Acolhimento Fraterno? *