

**Padres e Irmãos Barnabitas e Leigos de São Paulo  
Santo Antônio Maria Zaccaria - CARTA 8**



**A necessidade e a importância  
da orientação pessoal**

**Rio de Janeiro 2019**

**Carta 8 de Santo Antônio Maria Zaccaria**  
**Elaboração de Neusa Corredeira**  
**Leigos de São Paulo**  
**Paróquia Bossa Senhora de Loreto**  
**Jacarepaguá - Rio de Janeiro (RJ) 2016**

A todos que amam Santo Antônio Maria Zaccaria

**Santo Antônio Maria Zaccaria - Carta 8**

**A necessidade e a importância  
da orientação pessoal**

**Padres e Irmãos Barnabitas  
Rio de Janeiro 2019**

## Texto da Carta 8

J+C

**10800** Ao querido filho em Cristo, Sr. Batista (Soresina)

**10801** Por que você está tão tímido e medroso? Ainda não sabe que não vamos abandoná-lo? Você já deveria saber, por experiência, da ajuda que lhe damos sempre.

**10802** Temos rezado ao Cristo Crucificado, pedindo que não nos conceda coisa alguma que não esteja de acordo com os desejos e as intenções que você tem.

**10803** Não vamos escrever mais nada, fique certo de que agiremos assim. Cristo o abençoe. Reze por nós.

**10804** Seu Pai em Cristo, Pe. Antônio Maria.

Sua mãe, Angélica Paula Antônia Negri.

---

### PARA REFLETIR

1. Você pede ajuda a outra pessoa quando precisa?

2. Quem mais o ajuda ou tem ajudado nas várias fases da vida:

infância

adolescência

juventude

fase adulta

terceira idade

## Passos da relação de ajuda

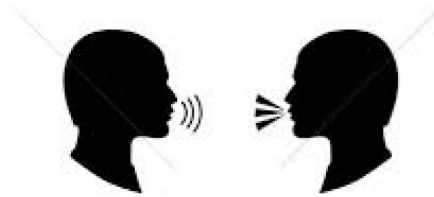


**1. O orientado (OO) toma consciência de que precisa de ajuda e vai buscá-la. O orientador (OR) acolhe com atenção.**

**2. OO fala de si, dos seus problemas. OR escuta as palavras e os sentimentos e fala só o essencial.**



**3. OO fala com mais abertura. Começa a enxergar melhor a situação. OR sugere pistas a partir da fala e dos sentimentos do orientado. = Mais abertura, começa a enxergar melhor a situação, pistas a partir da fala.**



**4. OO começa a encontrar saídas mais concretas. OR apóia e incentiva.**



## APROFUNDANDO

### 1. Observar e analisar:

#### SE ALGUÉM PROCURAR VOCÊ

Com lágrimas! É porque você tem o lenço.

Com dor! É porque você tem o remédio.

Com palavras! É porque você escuta.

Com beijos! É porque você sabe ser doce.

Com dúvidas! É porque você aponta o caminho.

Com desânimo! É porque você sabe motivar.

Com fantasias! É porque você sabe indicar a realidade.

Com desespero! É porque você passa serenidade.

Com segredos! É porque você sabe guardar segredos.

Com confiança! É porque você passa segurança.

**Ninguém CHEGA até você por acaso!!!**

### 2. A ajuda nas várias fases da vida

Encontre fotos que possam ilustrar aspectos da relação de ajuda nas várias fases da vida de uma pessoa,

infância

adolescência

juventude

fase adulta

terceira idade

### 3. Explicitando mais os passos da relação de ajuda

1- O orientado (OO) toma consciência de que precisa de ajuda e vai buscá-la. O orientador (OR) acolhe com atenção = relação entre a busca

de ajuda e a acolhida.

## Conhecendo o Projeto “*Posso ajudar?*” **HUMANIZAÇÃO E ACOLHIMENTO**

O projeto “Posso Ajudar?” pode atender as inquietações dos paroquianos que procuram a Paróquia, referentes ao aspecto comunicacional e relacional do atendimento aos usuários. Diversos relatos de desencontro ou falta de informações quanto ao funcionamento da Paróquia, as diversas atividades que aqui são desempenhadas, mau atendimento e excessivo tempo de espera, são queixas frequentes dos usuários no cotidiano do serviço. Diante do exposto, em reunião dos Leigos de São Paulo, surgiu a proposta de um projeto de intervenção voltado para o acolhimento, que modificasse a situação. Assim, na tentativa de melhorar o fluxo de informações, conhecer as necessidades das quais o usuário se faz portador e oferecer as alternativas possíveis voltadas para a satisfação dessas necessidades, surgiu o Projeto “Posso Ajudar?”

Como funciona(ou) a experiência?

Na primeira etapa de implantação, cada categoria faz exposição das atividades realizadas com os respectivos mecanismos de funcionamento e agendamento para que todos os participantes se sintam capazes de prestar informações acerca dos serviços oferecidos. Em seguida, com o apoio do Dirigentes, é necessária a realização de uma oficina de sensibilização sobre acolhimento. Posteriormente, deve ser organizada uma escala, de forma que cada participante permaneça durante um turno, na entrada do recinto, identificando-se com uma camiseta do “Posso Ajudar?”, prestando as informações necessárias, escutando os usuários e encaminhando as demandas para os devidos setores.

Diariamente o “Posso Ajudar?”, prepara uma estatística de suas atividades, contando com as pessoas que chegam para o acolhimento, informações e orientações de forma geral, podendo esse atendimento ser maior ou em menor quantidade de acordo com o procedimento

especifico de cada atendimento. A abordagem é feita de forma que as pessoas se sintam acolhidas e encaminhadas para o atendimento adequado. Começamos com um bom dia aos que estão esperando para o atendimento, seja ele agendado ou não, em seguida vamos dando encaminhamentos e direcionamentos aos paroquianos para que tenham um pouco de atenção, e os que chegam em situação de fragilidade e vulnerabilidade encontrem apoio no serviço de acolhimento.

Uma escala deverá ser feita para os participantes saberem qual o dia em que estão no “Posso Ajudar?”.

O entendimento aponta para a necessidade de implementação do Projeto “Posso Ajudar?” na Paróquia, considerando que esta iniciativa se constitui num primeiro passo para a tessitura de redes de acolhimento e redução das distâncias entre os participantes de uma equipe e entre essa equipe e a população atendida - paroquianos. Junto ao “Posso Ajudar?” começaremos a nos organizar para uma ajuda maior e melhor aos outros, que nos procura para qualquer tipo de atendimento e acolhimento.



*Posso Ajudar?*



2- OO fala de si, dos seus problemas. OR escuta as palavras e os sentimentos e fala só o essencial. = saber falar e saber ouvir .

Muito se fala em como devemos nos expressar para garantir uma ótima comunicação. Porém, a comunicação é uma via de mão dupla. Saber ouvir é tão importante quanto saber falar. Ouvir com eficácia e garantir a interação com seu interlocutor, exige: Dar real atenção a quem está falando. Se você tiver de se explicar ou justificar-se depois que a outra pessoa falou e não quer perder nada, anote e, só depois que ela finalizou, você vai para a sua lista e começa a falar, sem ter interrompido e cobrindo tudo o que foi levantado. Isso é fundamental quando estamos diante de um conflito, principalmente com um cliente ou nosso líder, em reuniões. Quando todos falam ao mesmo tempo, não temos diálogo; não impor seu ponto de vista, o diálogo pressupõe discussão de vários aspectos, nem sempre há o certo e o errado. Dependendo da situação, há o mais adequado, o que vai causar menos impacto negativo.

Além disso, o outro pode trazer um olhar que você não tinha pensado antes e nem pensaria. Temos de mostrar respeito à pessoa e ao que ela fala, sempre. Caso contrário, os outros vão evitar falar com você; Estar atento ao que está sendo dito e, principalmente, ter sensibilidade para perceber outros detalhes em quem fala, tais como: voz, escolha de palavras, tom, ritmo, linguagem corporal, quando for presencial. Há muitas coisas que não são ditas. Se não estivermos 100% atentos, perderemos as sutilezas e a verdadeira mensagem que a pessoa quer passar e, muitas vezes, ela não sabe como ou não tem coragem. Isso é comum em feedback construtivo; não prejudicar o que está sendo dito por conta da imagem do outro ou de sua forma de falar; Saber fazer perguntas para realmente entender a situação que está sendo colocada e, dependendo do que for, decidir que rumo tomar. Ao terminar de ler essas ações, você até pode me dizer que são obviedades o que coloquei e que você sabe ouvir, mas não é tão simples assim. Na maioria das vezes, nós sabemos o que temos de fazer, como devemos agir, só que da teoria para a prática existe um intervalo, que pode variar muito de tamanho, dependerá do nosso autoconhecimento e do quanto conseguimos administrar nosso ego, crenças e valores. Quando isso não acontece, a teoria fica em segundo plano e o que presenciamos são pessoas tentando falar para pessoas que não querem ouvir, querem falar!

3- OO fala com mais abertura. Começa a enxergar melhor a situação. OR sugere pistas a partir da fala e dos sentimentos do orientado. = Mais abertura, começa a enxergar melhor a situação e pistas a partir da fala.

### ***Saber ouvir: atitude cristã***

Há três dimensões no ouvir em nível de profundidade. O primeiro grau situa-se no aspecto puramente sonoro. Basta não ser surdo que os sons nos ferem o tímpano e ouvimos. A mente pode estar longe, vaguear pelo mundo dos desejos, dos sonhos. Quantas vezes nas palestras, nas homilias, percebemos rostos totalmente desligados. Escutam somente ruídos que até servem para alienar a inteligência.

À medida que escutamos não nos prendemos à própria reação, à repercussão em nós. Buscamos a palavra que ajude o outro. Acontece, não raro, que alguém começa atentamente a ouvir, mas alguma palavra ou ideia o tocam. Aciona-se-lhe o inconsciente e então os mergulhos vão para outros mares. Freud explica.

No segundo nível, escutamos realmente a pessoa. Mas interiormente estamos com as baterias todas ligadas. Junto às palavras que ouvimos vêm-nos ao coração sentimentos, lembranças, conhecimentos próprios e imediatamente interferimos na conversa. Às vezes, a dominamos tomando a palavra. O outro começou, mas prosseguimos com o próprio discurso. Acaba a escuta. Talvez tal procedimento aconteça mais frequentemente do que nos damos conta. Assim, muitos escutam e falam em recíproco intercambiar-se em proporções diferenciadas. Não faltam casos em que a escuta serviu simplesmente para deslanchar o próprio falar.

Grau profundo de escuta implica silêncio interior. Tranquilizamos a ânsia de falar. Pomo-nos diante do outro com a atenção voltada, se possível, totalmente para ele. Não nos interessa dizer nada de nós no primeiro momento. Importa o outro na sua singularidade, originalidade. À medida que escutamos não nos prendemos à própria reação, à repercussão em nós. Buscamos a palavra que ajude o outro a sentir-se bem na conversa, a crescer em autoconhecimento, a encontrar clareza para si mesmo.

A força do escutar não vem da materialidade do ato, mas das atitudes que nele transparecem. Aqui entram em questão as diversas situações do outro. Se veio simplesmente “jogar conversa fora”, o ouvir tem menos importância. Diferente acontece quando recebemos confidências de quem espera

palavra de compreensão, de ajuda. Nesse nível situa-se o ministério da escuta que se tem desenvolvido em algumas paróquias. Aqui, o ouvir adquire forma quase sacramental, atinge grau sublime.

A força do escutar não vem da materialidade do ato, mas das atitudes que nele transparecem. A primeira condição para tal gesto ganhar eficácia depende de que a pessoa que ouve seja significativa. O confidente se sente valorizado porque alguém de valor lhe atribui importância ao pôr-se-lhe à escuta. Implica, também, aceitar o outro tal como ele é e está naquele momento, sem juízos moralistas. Mesmo que a pessoa se rebaixe e se culpabilize, ela espera de volta palavra que lhe aumente a autoestima.

Mais. A força do escutar aumenta quando a pessoa percebe que quem a ouve lhe tem duplo olhar. De um lado, captou-lhe a situação existencial com realismo, sem palavras bobas de desculpabilização superficial, como “isso não é nada não”. Percebeu-lhe a gravidade do acontecido, a sua fragilidade. No entanto, de outro lado, amou-a como ela é. E daí tudo que disser terá força. Pois se baseou na escuta da verdade e do amor.

4- OO começa a encontrar saídas mais concretas. OR apoia e incentiva. = Co-  
meço de saídas mais concretas, com o apoio e o incentivo do orientado



*O que, realmente de concreto, você faz para ajudar às pessoas? ...*



**Eu preciso de você!  
Você precisa de mim!**  
D. Luciano Mendes de Almeida

**Padres e Irmãos Barnabitas  
Leigos de São Paulo - Loreto**