

A busca da qualidade em nossas Casas Espíritas

Parece que o mundo finalmente descobriu que o importante é a qualidade...

Todos falam em qualidade total, a busca da qualidade em todos os ramos de atividades humanas. É natural que estejamos, também, preocupados em aprimorar cada vez mais o atendimento aos que buscam o Centro Espírita.

É moderno falar em Qualidade Total (TQC), Kan-ban, ISSO 9000, Terceirização, Reengenharia, etc. Tudo isto visa atender melhor a quem nos procura, a quem busca algo através de nós ou de uma instituição.

Essas coisas podem parecer modismo, mas fazem parte do progresso humano, não apenas material, mas, também moral, porque buscam o melhor, e toda vez que nos aprimoramos, visando o bem-estar do próximo, estamos de alguma forma progredindo.

Na administração do Centro Espírita, especificamente no atendimento às pessoas que chegam até nós à procura de um atendimento, a qualidade é muito importante e requer a participação de todos. A busca da qualidade incentiva a união, a fraternidade, e prepara trabalhadores conscientes para as tarefas de caráter assistencial e espiritual.

Qualquer mudança em nossas atividades requer vontade e participação.

Não adianta a Diretoria do Centro Espírita desejar mudanças, imprimir novas diretrizes ao trabalho, sem poder contar com a boa vontade de todos e a participação dos dirigentes dos setores que lidam diretamente com o público. É essencial a vontade de mudar, de querer mudar para melhor.

Preparar os trabalhadores à luz do Evangelho de Jesus é tarefa árdua, mas que trará bons resultados. Não apenas ensinar técnicas de entrevistas, normas de atendimento fraterno, mas evangelizar para que o sentimento nobre atue na hora certa em função do amor e da caridade que deverão nortear qualquer tarefa na Casa Espírita.

Esses trabalhadores de frente, no atendimento aos que buscam orientação, deverão estar bem informados de suas funções, participarem de reuniões, terem uma visão ampla dos objetivos a serem alcançados e serão incentivados e motivados a realizar a tarefa que lhes for confiada, com dedicação e amor.

Nesse processo, a definição da qualidade, o que se busca, quais as finalidades do trabalho a ser desenvolvido, terão de ser do conhecimento de todos os que participam e integram ao Centro Espírita.

Qualidade vem da crença de que qualquer coisa pode ser mudada para melhor.

Todos nós temos a capacidade de melhorar, de aprender, de realizar novas descobertas, de usar nossa mente para alcançar objetivos nobres, mais eficientes. Essa busca de qualidade vai se iniciar dentro de nós mesmos.

A primeira mudança real vai se operar em nossa visão do que buscamos, para melhorar o nosso trabalho visando o outro; aquele que precisa de nós.

E os recursos estão em nossa capacidade de pensar, de falar, de comunicar, de expressar o que sentimos, de desejar ser útil, colaborando na construção de um mundo melhor.

No preparo e na educação para se trabalhar com eficiência e qualidade, o pré-requisito é o nosso desejo sincero de mudar, a crença de que podemos fazer melhor a nossa tarefa, e esta mutação que se inicia dentro de nós mesmos requer humildade, alteração de muitas atitudes por outras mais condizentes com o nosso objetivo de melhoria.

O resultado de nosso esforço nessa busca de qualidade, nesse processo de melhoria constante será logo percebido junto aos que procuram ajuda na Casa Espírita, pela alteração positiva que irá ocorrer nos integrantes da equipe destinada ao atendimento direto a esses irmãos.

Várias metas terão de ser definidas e muitas transformações deverão ser efetivadas nessa busca de qualidade em todos os setores assistenciais:

- Conscientizar a todos de que são peças importantes nessa tarefa;
- Entender que o aprimoramento terá de ser contínuo;
- Todo trabalho no bem requer tempo, paciência e constância;
- Aprender a lidar com as mudanças e os desafios através do tempo;
- Reunir periodicamente e discutir as metas de trabalho com todos os setores;
- Manter em nível elevado e cordial o relacionamento entre todos;
- Divulgar as inovações e alterações que surjam para que todos tomem conhecimento;
- Reciclar e estudar juntos os casos e dificuldades da tarefa;
- Divulgar os eventos, reuniões, encontros, mantendo uma perfeita integração de todos os trabalhadores da Casa Espírita e seus dirigentes;
- Estimular o intercâmbio e a troca de experiências para enriquecer e motivar a fraternidade entre os grupos;
- Realizar periódicas avaliações com os dirigentes de setores da Casa e os trabalhadores, mantendo um bom nível de assistência.

Além dos recursos citados acima para um melhor entrosamento de todos, deverá a Diretoria da Casa desenvolver uma ação constante junto aos dirigentes dos Departamentos visando à união, a fraternidade, o respeito e a cordialidade sinceros, oferecendo, ainda, a todos os trabalhadores, condições mínimas para desenvolverem suas tarefas com amor e dedicação.

Toda essa metodologia, todos esses recursos de nada valerão se no coração de cada um de nós não vigorar o amor, a fraternidade e não estivermos atentos aos objetivos maiores que o Espiritismo propõe em toda tarefa socorrista - transformação moral e promoção do ser humano.

Jesus nos ensina como alcançar a evolução espiritual, e a Doutrina Espírita coloca em nossas mãos os recursos para efetivar esse progresso, essa conquista. Todo nosso

trabalho nessa busca da qualidade pressupõe um amadurecimento, pelo esforço constante no aprendizado das lições insuperáveis do Evangelho.

Nesse trabalho de aprimoramento em nossas atitudes junto aos que sofrem e buscam ajuda, teremos de nos armar de coragem, de perseverança e benevolência.

Nossa meta é seguir Jesus: "cuja atitude aqui na Terra para com as pessoas era sempre a mesma: benevolência, com o objetivo da educação" (Joanna de Angelis, in: *Jesus e atualidade*, psicografia de Divaldo P. Franco).

Lucy Dias Ramos
Revista Presença Espírita