

5. O RECEPCIONISTA E A RECEPÇÃO NO PLANO ESPIRITUAL

“Finalmente, sede todos de igual ânimo, compadecidos, fraternalmente amigos, misericordiosos, humildes.” (I Pedro, 3:8).

Jovem amigo, é sempre muito bom sermos recebidos com um olhar amigo e um belo sorriso ao chegarmos ao Centro Espírita ou onde quer que nos encontremos. Se abraçamos esta importante tarefa nas nossas atividades espíritas, devemos desempenhá-la com alegria, a fim de criar um ambiente acolhedor nas nossas instituições.

O recepcionista

“Quando o servidor está pronto, o serviço aparece.” (André Luiz, *Nosso lar*, 10. ed., cap. 26).

“Guardar persistência e uniformidade nas atitudes, sem dispersar possibilidades em múltiplas tarefas simultâneas, para que não fiquem apenas parcialmente executadas. Inconstância e indisciplina são portas de frustração.” (André Luiz, *Conduta Espírita*, 14. ed., p. 21).

“O essencial em seu êxito não é tanto aquilo que você distribui e sim a maneira pela qual você se decide a servir.” (André Luiz, *Sinal Verde*, 3. ed., p. 47).

Seis lembretes para uma boa recepção

1) Saudação

“Toda saudação deve basear-se em pensamento de paz e alegria.

Pense no seu contentamento quando alguém lhe endereça palavras de afeto e simpatia e faça o mesmo para com os outros.” (André Luiz, *Sinal verde*, 3. ed., p. 14).

“Encontrando amigos ou simples conhecidos, tome iniciativa de saudação, usando cordialidade e carinho sem excesso.

Recebendo a saudação de alguém, responda com espontaneidade e cortesia.” (André Luiz, *Sinal verde*, 3. ed., p. 29-30).

“A saudação fraterna é cartão de paz.” (André Luiz, *Sinal verde*, 3. ed., p. 30).

2) Sorriso

“Mobilize o capital do sorriso e observará que semelhante investimento lhe trará precioso rendimento de colaboração e felicidade.” (André Luiz, *Sinal verde*, 3. ed., p. 14).

“O sorriso espontâneo é uma benção atraindo outras bênçãos.” (André Luiz, *Sinal verde*, 3. ed., p. 91).

3) Palavra

“Uma frase de bondade e compreensão opera prodígio na construção do êxito.” (André Luiz, *Sinal verde*, 3. ed., p. 14).

4) Serenidade

“Em meio às maiores exigências de serviço é possível falar com serenidade e compreensão, ainda por um simples minuto.” (André Luiz, *Sinal verde*, 3. ed., p. 30).

5) Gentileza

“Ante a abordagem dessa ou daquela pessoa, pratique a bondade e a gentileza, conquanto a pressa, frequentemente, esteja em suas cogitações.” (André Luiz, *Sinal verde*, 3. ed., p. 30).

6) Alegria

“A alegria do próximo começa muitas vezes no sorriso que você lhe queira dar.” (André Luiz, *Sinal verde*, 3. ed., p. 62).

Nos Domínios da Voz

“Observe como vai indo a sua voz, porque a voz é dos instrumentos mais importantes na vida de cada um. A voz de cada pessoa está carregada pelo magnetismo dos seus próprios sentimentos.

Fale em tonalidade não tão alta que assuste e nem tão baixa que crie dificuldade a quem ouça.

Sempre aconselhável repetir com paciência o que já foi dito para o interlocutor, quando necessário, sem alterar o tom de voz, entendendo-se que nem todas as pessoas trazem audição impecável.

A quem não disponha de facilidades para ouvir, nunca dizer frases como estas: "Você está surdo?", "Você quer que eu grite?", "Quantas vezes quer você que eu fale?" ou "Já cansei de repetir isso".

A voz descontrolada pela cólera, no fundo, é uma agressão e a agressão jamais convence.

Converse com serenidade e respeito, colocando-se no lugar da pessoa que ouve, e educará suas manifestações verbais com mais segurança e proveito.

Em qualquer telefonema, recorde que no outro lado do fio está alguém que precisa de sua calma, a fim de manter a própria tranquilidade.” (André Luiz, *Sinal verde*, 3. ed., p. 15-16).

A recepção no Plano Espiritual

“E assim, já no plano físico, buscamos uma Casa Espírita, onde fomos recebidos por Cinara. Verifiquei que o pátio físico daquele centro era bem menor que o espiritual, contornado por uma cerca toda florida. O jardim extra físico apresentava-se lindíssimo, onde não faltavam miosótis, camélias, amores-perfeitos, hortênsias. Nele, duas guaritas – não como as da Terra – mais parecendo chalés, cujos telhados estavam todos adornados de madressilvas. No interior desses chalés, **uma recepcionista anotava os dados de cada espírito** que desejasse adentrar o Centro. A guarita da direita atendia os espíritos doentes, a da esquerda, os visitantes, os trabalhadores da Casa, enfim os espíritos que ali fossem ajudar. Percebi que todos os espíritos doentes que se encontravam na fila haviam sido trazidos por algum trabalhador de Jesus.[...]”. (Luiz Sérgio, *Dois Mundos tão meus*, p. 26). GRIFOS NOSSOS.

“Tratava-se da sede do Departamento onde seríamos *reconhecidos e matriculados* pela direção, como internos da Colônia.

Assim sendo, logo à chegada e imediatamente depois da matrícula, foram confiadas às damas funcionárias da vigilância a fim de serem encaminhadas aos Departamentos Femininos. Desde, portanto, que nos matriculávamos, éramos separados do elemento feminino.” (Camilo C. Botelho, *Memórias de um Suicida*, 27. ed., p. 53-54)

“Não voltara a mim das surpresas consecutivas, quando se abriu a porta e vi entrar Clarêncio acompanhado por simpático desconhecido. Cumprimentaram-me, atenciosos, desejando-me paz. Meu benfeitor da véspera indagou do meu estado geral. Acorreu o enfermeiro, prestando informações.

Sorridente, o velhinho amigo apresentou-me o companheiro. Tratava-se, disse, do irmão Henrique de Luna, do Serviço de Assistência Médica da colônia espiritual. Trajado de branco, traços fisionômicos irradiando enorme simpatia, Henrique auscultou-me demoradamente, sorriu e explicou.” (André Luiz, *Nosso lar*, 10. ed., cap. 04).

“Ouvindo-me com emoção a súplica e compadeceu-se efetivamente de mim, porque impôs as mãos acolhedoras sobre a minha cabeça e orou com sentimento tão sublime, em favor de minha tranquilidade, que senti repentina renovação. Aquelas mãos carinhosas irradiaram intensa luz que me penetrou todo o ser, e aquele banho de energias novas, aliado ao alívio da confissão diante de todos, apaziguou-me o espírito.” (Neio Lúcio, *Mensagem do pequeno morto*, 7. ed., p. 76).

“[...] Clarêncio fez sinal para as irmãs vigilantes, que se responsabilizavam pelos entretenimentos no parque, como a solicitar-lhes proteção e carinho para as nossas associadas de excursão, e disse-nos, em seguida:

– O pequeno Júlio não se encontra no grupo. Ainda sofre anormalidades que lhe não permitem o convívio com as crianças felizes. Acha-se no lar da irmã Blandina. Rumemos para lá.

Em poucos minutos, chegávamos diante de pequenino castelo muito alvo, em que se destacavam as ogivas azuis, coroadas de trepadeiras em flor.

Atravessamos extenso jardim, embalsamado de aroma.

Rosas opalinas, ignoradas na Terra, de mistura com outras flores, desabrochavam profusamente.

A irmã Blandina recebeu-nos sorridente, apresentando-nos uma senhora simpática que lhe fora avozinha no mundo.

Mariana, nossa nova amiga, cumprimentou-nos, bondosa.

Findas as saudações usuais, Clarêncio tocou, direto, no assunto.

Desejávamos avistar o pequeno Júlio, que havia desencarnado por afogamento.

Blandina, que em plena juvenilidade trazia nos olhos os característicos de sublime madureza de espírito, respondeu gentilmente:

– Ah! com muito prazer! [...]” (André Luiz, *Entre a terra e o céu*, 08. ed., p. 61-62).

CENTRO ESPÍRITA: _____
INSTITUTO DO JOVEM

Plano de Aula

ESCOLA ESPÍRITA BOM SAMARITANO JOVEM

Curso: O Bom Samaritano Jovem e o Centro Espírita

Aula: 05 – O recepcionista e a recepção no Mundo Espiritual

Instrutores: _____ **Data:** _____ **Duração: 45'**

Objetivos:

- Compreender o valor da boa vontade e do entusiasmo nos trabalhos de recepção na Casa Espírita;
- Identificar os elementos de um bom trabalho de recepção;
- Verificar a ação dos espíritos superiores nas atividades de Recepção no Mundo Espiritual.

CONTEÚDO	TEMPO	DESENVOLVIMENTO	RECURSOS
- O recepcionista-trabalhador do Centro Espírita. - Seis lembretes para uma boa recepção.	2' 10'	O instrutor preparará a sala anteriormente 'escondendo' os tesouros correspondentes aos lembretes para a boa recepção. Alegria Cristã/ Prece/ Chamada Introdução - O Instrutor dirá aos jovens que existem algumas jóias escondidas pela sala e que quem encontra-las receberá uma recompensa. O modelo das 'pedras preciosas' está no Anexo 01. O instrutor poderá colori-las de cores diferentes se assim o desejar. Colado a cada pedra preciosa estará afixado um pequeno pedaço de papel contendo o texto correspondente aos seis lembretes para uma boa recepção (Anexo 02). Quando encontrar a jóia, o jovem receberá uma bala, e lerá a	Balas 'Jóias' recortadas e coloridas Textos Fita crepe

<p>- Nos domínios da fala.</p> <p>- Casos de recepção no Mundo Espiritual.</p>	<p>03'</p> <p>04'</p> <p>02'</p> <p>15'</p>	<p>mensagem afixada na jóia. O instrutor tecerá os comentários pertinentes ao que dizem os espíritos como lembretes para um bom trabalho de recepção e sobre a nossa atuação na Casa Espírita.</p> <p>Desenvolvimento:</p> <p>- Após a dinâmica, o Instrutor apresentará três slides conforme o Anexo 03 e dirá aos jovens que outro aspecto importante não só no nosso trabalho na Casa Espírita com em todos os instantes da nossa vida é a forma como utilizamos a nossa voz.</p> <p>- Quando apresentar o slide 03, o instrutor convidará os jovens a assistirem o vídeo que traz um diálogo entre pai e filho e fala sobre a necessidade da paciência e da cordialidade ao falar com alguém, cujo link é: https://www.youtube.com/watch?v=vVhHyQDA2eg.</p> <p>- Logo após apresentará o Slide 04 e concluirá com a orientação de André Luiz sobre como deve ser a nossa condução ao falar.</p> <p>- Então o Instrutor dirá aos jovens: <i>“Agora iremos conhecer alguns exemplos de atividades de recepção e encaminhamento do Mundo Espiritual”</i>. Assim, o Instrutor dividirá a turma em 06 grupos e entregará para cada grupo um texto contendo um relato de recepção no Mundo Espiritual (Anexo 04):</p> <p><u>Grupo 01:</u> Recepção de um trabalhador no ambiente espiritual de uma Casa Espírita.</p> <p><u>Grupo 02:</u> Recepção dos suicidas na Colônia correcional.</p> <p><u>Grupo 03:</u> Recepção de um paciente no Serviço de Assistência Médica da Colônia Espiritual</p> <p><u>Grupo 04:</u> Recepção de uma criança na Colônia Espiritual</p> <p><u>Grupo 05:</u> Recepção de um trabalhador em uma Colônia Espiritual</p> <p><u>Grupo 06:</u> Recepção de uma jovem espírita na Colônia Espiritual</p>	<p>Slides 01 a 03</p> <p>Notebook Data show Caixa de Som</p> <p>Slide 04</p>
--	---	---	--

	9'	<p>Os jovens lerão os textos e anotarão os elementos da ação dos Espíritos no trabalho de recepção que eles identificaram em cada texto, e depois destacarão um integrante do grupo para socializar as informações encontradas com os demais integrantes da sala.</p> <p>Conclusão:</p> <p>- Encerradas as apresentações dos grupos, o Instrutor distribuirá para os jovens, um texto (Anexo 04) que trata da recepção de um trabalhador vitorioso nas ações no bem: Paulo de Tarso.</p> <p>Prece final</p>	
--	----	--	--

ANEXO 01







ANEXO 02

7) Saudação

“Toda saudação deve basear-se em pensamento de paz e alegria.

Pense no seu contentamento quando alguém lhe endereça palavras de afeto e simpatia e faça o mesmo para com os outros.” (André Luiz, *Sinal verde*, 3. ed., p. 14).

8) Sorriso

“Mobilize o capital do sorriso e observará que semelhante investimento lhe trará precioso rendimento de colaboração e felicidade.” (André Luiz, *Sinal verde*, 3. ed., p. 14).

9) Palavra

“Uma frase de bondade e compreensão opera prodígio na construção do êxito.” (André Luiz, *Sinal Verde*, 3. ed., p. 14).

10) Serenidade

“Em meio as maiores exigências de serviço é possível falar com serenidade e compreensão, ainda por um simples minuto.” (André Luiz, *Sinal Verde*, 3. ed., p. 30).

11) Gentileza

“Ante a abordagem dessa ou daquela pessoa, pratique a bondade e a gentileza, conquanto a pressa, frequentemente, esteja em suas cogitações.” (André Luiz, *Sinal Verde*, 3. ed., p. 30).

12) Alegria

“A alegria do próximo começa muitas vezes no sorriso que você lhe queira dar”. (André Luiz, *Sinal Verde*, 3. ed., p. 62).

Grupo 01: Recepção de um trabalhador no ambiente espiritual de uma Casa Espírita.

“E assim, já no plano físico, buscamos uma Casa Espírita, onde fomos recebidos por Cinara. Verifiquei que o pátio físico daquele centro era bem menor que o espiritual, contornado por uma cerca toda florida. O jardim extra físico apresentava-se lindíssimo, onde não faltavam miosótis, camélias, amores-perfeitos, hortênsias. Nele, duas guaritas – não como as da Terra – mais parecendo chalés, cujos telhados estavam todos adornados de madressilvas. No interior desses chalés, **uma recepcionista anotava os dados de cada espírito** que desejasse adentrar o Centro. A guarita da direita atendia os espíritos doentes, a da esquerda, os visitantes, os trabalhadores da Casa, enfim os espíritos que ali fossem ajudar. Percebi que todos os espíritos doentes que se encontravam na fila haviam sido trazidos por algum trabalhador de Jesus.[...]”. (Luiz Sérgio, *Dois Mundos tão Meus*, p. 26). GRIFOS NOSSOS.

Grupo 02: Recepção dos suicidas na Colônia correcional.

“Tratava-se da sede do Departamento onde seríamos *reconhecidos e matriculados* pela direção, como internos da Colônia.

Assim sendo, logo à chegada e imediatamente depois da matrícula, foram confiadas às damas funcionárias da vigilância a fim de serem encaminhadas aos Departamentos Femininos. Desde, portanto, que nos matriculávamos, éramos separados do elemento feminino.” (Camilo C. Botelho, *Memórias de um Suicida*, 27. ed., p. 53-54)

Grupo 03: Recepção de um paciente no Serviço de Assistência Médica da Colônia Espiritual

“Não voltara a mim das surpresas consecutivas, quando se abriu a porta e vi entrar Clarêncio acompanhado por simpático desconhecido. Cumprimentaram-me, atenciosos, desejando-me paz. Meu benfeitor da véspera indagou do meu estado geral. Acorreu o enfermeiro, prestando informações.

Sorridente, o velhinho amigo apresentou-me o companheiro. Tratava-se, disse, do irmão Henrique de Luna, do Serviço de Assistência Médica da colônia espiritual. Trajado de branco, traços fisionômicos irradiando enorme simpatia, Henrique auscultou-me demoradamente, sorriu e explicou.” (André Luiz, *Nosso Iar*, 10. ed., cap. 04).

Grupo 04: Recepção de uma criança na Colônia Espiritual

“Ouvii-me com emoção a súplica e compadeceu-se efetivamente de mim, porque impôs as mãos acolhedoras sobre a minha cabeça e orou com sentimento tão sublime, em favor de minha tranquilidade, que senti repentina renovação. Aquelas mãos carinhosas irradiaram intensa luz que me penetrou todo

o ser, e aquele banho de energias novas, aliado ao alívio da confissão diante de todos, apaziguou-me o espírito.” (Neio Lúcio, *Mensagem do Pequeno Morto*, 7. ed., p. 76).

Grupo 05: Recepção de um trabalhador em uma Colônia Espiritual

“[...] Clarêncio fez sinal para as irmãs vigilantes, que se responsabilizavam pelos entretenimentos no parque, como a solicitar-lhes proteção e carinho para as nossas associadas de excursão, e disse-nos, em seguida:

– O pequeno Júlio não se encontra no grupo. Ainda sofre anormalidades que lhe não permitem o convívio com as crianças felizes. Acha-se no lar da irmã Blandina. Rumemos para lá.

Em poucos minutos, chegávamos diante de pequenino castelo muito alvo, em que se destacavam as ogivas azuis, coroadas de trepadeiras em flor. Atravessamos extenso jardim, embalsamado de aroma.

Rosas opalinas, ignoradas na Terra, de mistura com outras flores, desabrochavam profusamente.

A irmã Blandina recebeu-nos sorridente, apresentando-nos uma senhora simpática que lhe fora avozinha no mundo.

Mariana, nossa nova amiga, cumprimentou-nos, bondosa.

Findas as saudações usuais, Clarêncio tocou, direto, no assunto.

Desejávamos avistar o pequeno Júlio, que havia desencarnado por afogamento.

Blandina, que em plena juvenildade trazia nos olhos os característicos de sublime madureza de espírito, respondeu gentilmente:

– Ah! com muito prazer! [...]. (André Luiz, *Entre a terra e o céu*, 08. ed., p. 61-62).

Grupo 06: Recepção de uma jovem espírita na Colônia Espiritual

“Por muitas vezes acordei para logo em seguida adormecer. Neste período desperta, observei o local onde estava. Era um quarto com paredes claras e uma janela fechada. O local estava na penumbra. Sentia-me extremamente bem. [...]

Até que despertei de fato. Sentei no leito. Virei a cabeça devagar observando o quarto e foi então que vi ao lado do meu leito, sentado numa poltrona, um senhor. Quando o olhei, ele sorriu agradavelmente. [...]

Não conhecia o local e nem aquele senhor, que calmamente continuava a sorrir. Não tive medo e nem me apavorei. Fiquei calada por minutos, tentando entender. Até que o risonho senhor me dirigiu a palavra:

—Oi, Patrícia! Como se sente?

—Bem...” (Patrícia, *Violetas na janela*, 10. ed., cap. 01).

Caso: Recepção de um trabalhador vitorioso no Mundo Espiritual

Livro: Paulo e Estêvão, Cap. 10

“O valoroso discípulo do Evangelho sentia a angústia das derradeiras repercussões físicas; mas, aos poucos, experimentava uma sensação branda de alívio reparador. Mãos carinhosas e solícitas pareciam tocá-lo de leve, como se arrancassem, tão-só nesse contacto divino, as terríveis impressões dos seus amargurosos padecimentos. Tomado de surpresa, verificou que o transportavam a local distante e pensou que amigos generosos desejavam assisti-lo, em lugar mais conveniente, para que lhe não faltasse a doce consolação da morte tranquila. [...].

Tentou levantar-se, abrir os olhos, identificar a paisagem. Impossível! Sentia-se fraco, qual convalescente de moléstia prolongada e gravíssima. Reuniu as energias mentais, como lhe foi possível, e orou, suplicando a Jesus permitisse o esclarecimento de sua alma, naquela nova situação.

Sobretudo, a falta de visão deixava-o submerso em angustiada expectativa. [...]. Lembrou o carinho fraternal de Ananias e chorou ao influxo daquelas singulares reminiscências. [...].

Foi aí que ouviu passos de alguém que se aproximava de leve. Ocorreu-lhe subitamente o dia inesquecível em que fora visitado pelo emissário do Cristo, na pensão de Judas.

— Quem sois? — perguntou como o fizera outrora, naquele lance inolvidável.

— Irmão Paulo... — começou a dizer o recém-chegado. Mas o Apóstolo dos gentios, identificando aquela voz bem-amada, interrompeu-lhe a palavra, bradando com júbilo inexprimível:

— Ananias!... Ananias!...

E caiu de joelhos, em pranto convulsivo.

— Sim, sou eu — disse a veneranda entidade pousando a mão luminosa na sua fronte —; um dia Jesus mandou que te restituísse a visão, para que pudesses conhecer o caminho áspero dos seus discípulos e hoje, Paulo, concedeu-me a dita de abrir-te os olhos para a contemplação da vida eterna. Levanta-te! Já venceste os últimos inimigos, alcançaste a coroa da vida, atingiste novos planos da Redenção!...

O Apóstolo levantou-se afogado em lágrimas de jubilosa gratidão, enquanto Ananias, pousando a destra nos seus olhos apagados, exclamou com carinho:

— Vê, novamente, em nome de Jesus!... Desde a revelação de Damasco, dedicaste os olhos ao serviço do Cristo! Contempla, agora, as belezas da vida eterna, para que possamos partir ao encontro do Mestre amado!... [...].

Abraçando-se ao velho mestre e a Ananias, num só gesto de ternura, exclamava entre lágrimas:

— Só Jesus me poderia conceder alegria igual.

Mal não acabara de o dizer, começaram a chegar velhos companheiros de lutas terrenas, amigos de outros tempos, irmãos desvelados que lhe vinham trazer as boas-vindas, ao transpor os umbrais da eternidade. Os deslumbramentos do Apóstolo sucediam-se ininterruptos. Como se ficassem em Roma, à sua espera, todos os mártires das festividades da véspera chegaram cantando, nas proximidades das catacumbas. Todos queriam abraçar o generoso discípulo, oscular-lhe as mãos. [...].

Obedecendo ao alvitre de Ananias, reuniram-se no cimo do Calvário e ali cantaram hinos de esperanças e de luz.

Lembrando os erros do passado amarguroso, Paulo de Tarso ajoelhou-se e elevou a Jesus fervorosa súplica. Os companheiros remidos recolheram-se em êxtase, enquanto ele, transfigurado, em pranto, procurava exprimir a mensagem de gratidão ao Divino Mestre.

Desenhou-se então, na tela do Infinito, um quadro de beleza singular. Como se houvesse rasgado a imensurável umbela azul, surgiu na amplidão do espaço uma senda luminosa e três vultos que se aproximavam radiantes. O Mestre estava no centro, conservando Estêvão à direita e Abigail ao lado do coração. Deslumbrado, arrebatado, o Apóstolo apenas pôde estender os braços, porque a voz lhe fugia no auge da comoção. Lágrimas abundantes perolavam-lhe o rosto também transfigurado. Abigail e Estêvão adiantaram-se. Ela tomou-lhe delicadamente as mãos num assomo de ternura, enquanto Estêvão o abraçava com efusão.

Paulo quis lançar-se nos braços dos dois irmãos de Corinto, beijar-lhes as mãos no seu arroubo de ventura, mas, qual a criança dócil que tudo devesse ao Mestre dedicado e bom, procurou o olhar de Jesus, para sentir-lhe a aprovação.

O Mestre sorriu, indulgente e carinhoso, e falou:

—Sim, Paulo, sê feliz! Vem, agora, a meus braços, pois é da vontade de meu Pai que os verdugos e o s mártires se reúnam, para sempre, no meu reino!...

E assim unidos, ditosos, os fiéis trabalhadores do Evangelho da redenção seguiram as pegadas do Cristo, em demanda às esferas da Verdade e da Luz...

Lá em baixo, Jerusalém contemplava, embevecida, o dil úculo vespertino, esperando o luar que não tardaria com os primeiros clarões..." (Emmanuel, *Paulo e Estevão*, 15. ed., cap. 10 – 2ª parte).



ESCOLA ESPÍRITA BOM SAMARITANO JOVEM
Curso: O BOM SAMARITANO JOVEM E O
CENTRO ESPÍRITA
Aula 05: O Recepcionista e a Recepção no
Mundo Espiritual

01



“Observe como vai indo a sua voz, porque a voz é dos instrumentos mais importantes na vida de cada um.

A voz de cada pessoa está carregada pelo magnetismo dos seus próprios sentimentos.

Fale em tonalidade não tão alta que assuste e nem tão baixa que crie dificuldade a quem ouça.

Sempre aconselhável repetir com paciência o que já foi dito para o interlocutor, quando necessário, sem alterar o tom de voz, entendendo-se que nem todas as pessoas trazem audição impecável.” (André Luiz, *Sinal verde*, 3. ed., p. 15-16).

03



“A quem não disponha de facilidades para ouvir, nunca dizer frases como estas: “Você está surdo?”, “Você quer que eu grite?”, “Quantas vezes quer você que eu fale?” ou “Já cansei de repetir isso”.

A voz descontrolada pela cólera, no fundo, é uma agressão e a agressão jamais convence.

Converse com serenidade e respeito, colocando-se no lugar da pessoa que ouve, e educará suas manifestações verbais com mais segurança e proveito.

Em qualquer telefonema, recorde que no outro lado do fio está alguém que precisa de sua calma, a fim de manter a própria tranquilidade.” (André Luiz, *Sinal verde*, 3. ed., p. 15-16).

04