

SER HOSPITALEIRO É TER EMPATIA

EMPATIA - Capacidade psicológica de sentir o que sentiria outra pessoa, caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela.

Desde o meu primeiro Caminho que olhava para o hospitaleiro como alguém que está no albergue para nos acolher, fazer o registo de entrada, explicar as normas de funcionamento e carimbar a credencial.

Ao longo dos diversos Caminhos fui encontrando diversos tipos de hospitaleiros uns que eram super amistosos e por vezes até nos queriam quase carregar a mochila até ao alojamento, havia os que me recebiam e faziam tudo descrito no parágrafo anterior sem grandes desvios ao descrito e por último cruzei-me com os que ali estavam como que estivessem a cumprir um castigo e fazer um frete.

Não vou referir que seja qual for o género que mencionei aplica-se a albergues municipais, privados ou paroquiais. Não há uma regra já encontrei dos diversos tipos de pessoas nos diferentes géneros de albergues.

Tal situação acontece pura e somente porque para ser hospitaleiro seja ele numa vertente de voluntariado ou de profissão, tem que antes demais sentir empatia com o papel de peregrino.

É preciso conseguir entender que aquela pessoa que está a chegar ao albergue pode estar a fazer o seu Caminho numa vertente religiosa, desportiva, laser ou mesmo sem qualquer objectivo em particular. Independentemente da sua condição física acabou de percorrer vinte, trinta, quarenta ou mais quilómetros, que podem ter sido debaixo de uma brisa agradável e uma temperatura amena, como pode ter sido debaixo de um frio gélido acumulado com uma chuva intensa ou no extremo oposto um sol que queima as costas mesmo através da mochila e uma seca em que o maior tesouro é encontrar um ponto de água potável.

Depois há que saber ler a personalidade do peregrino que está à nossa frente, há os sedentos de informação que querem saber as normas, os locais em volta do albergue quer sejam de visita ou serviços de apoio e sobretudo o que lhes espera a próxima etapa. Depois há os mais introvertidos que chegam querem pouca conversa e apenas querem fazer o registo de entrada e descobrem o resto sozinhos. Claro como em tudo há os que se situam entre estes dois extremos.

Quando tive a oportunidade de ver hospitaleiro voluntário tive a preocupação de criar empatia com cada peregrino que chegava e tentava ler o que tinha na minha frente e perante o feedback que ia recebendo ajustava a minha conversa e a quantidade de informação.

Independentemente disto tudo temos que dar a entender a quem chega que por hoje a sua missão está concluída, a partir deste momento começa a sua fase de relaxamento. Não há nada mais caloroso do que ser recebido com um sorriso, auxiliar a tirar a mochila, dar a oportunidade de descalçar e relaxar os pés. Mas todo este acolhimento não deve ser demasiado prolongado, de forma que lhe possa ser dada a hipótese de ir relaxar e de igual forma não castigar os que possam estar à espera para também ir usufruir do seu descanso.

Temos que nos lembrar que no final de um dia de jornada há sempre alegria, reencontros, euforia e tudo isso leva a comemorar que pode significar surgirem alguns excessos. Daí quando o albergue tem infraestruturas que o permitam sem incomodar os que apenas queiram descansar, devem de ser logo indicadas como

locais de convívio comum. No entanto haverá sempre os que abusam e não conseguem adaptar ao viver em sociedade e partilha de espaços, nessa altura pode-se optar por ser dado o primeiro aviso alertando que numa próxima advertência é indicada a porta da rua. Ou no caso de ser algo extremamente grave nem sequer ser dada essa hipótese.

Resumindo ser hospitaleiro é acolher, amparar, informar, cuidar e muito mais. Acaba por ser um guia turístico, socorrista, psicólogo, rececionista, técnico de manutenção e limpeza etc.

E por fim após a saída dos peregrinos para seguirem a sua jornada em direção à próxima etapa, tem de começar a limpar, arrumar e fazer alguma manutenção necessária de forma a que quando chegarem os próximos já o espaço esteja em condições para lhes proporcionar o mesmo merecido acolhimento.

Por isso cada hospitaleiro deve Caminho, antes de assumir essa função, de forma a conseguir iniciar o seu percurso de crescimento da empatia, pois quando vê o peregrino chegar sabe o que aquela pessoa está a sentir e necessitar.

Emanuel Mendes