

## Homenagens X Irregularidades

*"No momento do sepultamento de uma criança, o pai em lágrimas, pediu aos sepultadores que colocassem uma lanterna acesa no jazigo do filho. Muito emocionado; explicou que temia que a criança sentisse medo do escuro"*

Uma das questões mais difíceis encontrada no cotidiano dos cemitérios, crematórios e funerárias em geral, diz respeito às atitudes inusitadas e objetos diferentes escolhidos pelos familiares enlutados para homenagear seus mortos.

Temos acompanhado junto ao setor grandes impasses, como o de decidir o que fazer frente a rituais que vão na contra mão das regras de funcionamento do cemitério?

Porque alguns enlutados escolhem rosas, outros velas, outros desejam colocar fotos, comidas, pintar com cores diferentes, fazer lápides grandes ou mesmo deixam sem lápide?

Discutimos no texto anterior da sessão dicas do FOL-out/2006, que os rituais de sepultamento têm uma função psicológica importante no processo de luto e acabam sendo organizadores de um momento completamente desorganizado que é o contato direto com a morte pela perda de um ente querido.

Vimos, contudo, que os rituais fúnebres tem sido cada vez mais banidos de nosso dia-a-dia, pois a tendência do homem contemporâneo, independente de sua crença religiosa, é fazer com que tudo que se refira à morte seja passado rapidamente.

Na outra ponta dessa problemática questão do homem moderno diante da morte e seus rituais, temos o crescimento cada vez maior de cemitérios, crematórios e funerárias que, como prestadores de serviços, têm se aprimorado no atendimento qualificado com diferenciais de excelência no acompanhamento de seus clientes.

Uma grande luta dos estabelecimentos, no entanto é conseguir regularizar as manifestações e homenagens dos enlutados por diferentes motivos: organização, segurança, estética, religião, dentre outros.

Não nos cabe interferir nas regras adotadas por cada estabelecimento para conter e regularizar as atitudes dos enlutados em suas homenagens, mas sabemos que esta é uma questão delicada para os clientes e de difícil manejo pelos funcionários em geral. Contudo, nossa contribuição junto ao setor é esclarecer a função e a força desses "rituais simbólicos

personalizados para que os funcionários possam conduzir da melhor forma possível, a abordagem acerca desses episódios tão freqüentes na rotina dessas instituições.

Em todos os povos sempre que houve uma morte, houve um ritual que buscava simbolizar esse acontecimento. Desde os primórdios, o homem utiliza símbolos - aquilo que por principio representa ou substitui alguma coisa - em diferentes situações. A aliança, por exemplo, é um símbolo universal de união, a cor branca da pureza, a pomba é símbolo da paz, a balança é o símbolo da justiça etc.

Assim, entendemos que os rituais da humanidade são repletos de símbolos. Também a morte tem seus símbolos e rituais não só para nossa sociedade, mas para outros povos e não só na esfera coletiva, mas também na esfera particular. Cada um de nós, nascidos na mesma época e pertencentes a mesma cultura temos também rituais diferentes e próprios. A nossa relação com as pessoas está atravessada por memórias simbólicas que marcam os mais diversos sentimentos e afetos: como um lugar especial, um cheiro, a cor predileta, a musica que a deixava feliz, o alimento preferido... etc.

Embora a cerimônia de velório e sepultamento siga um certo padrão em nossa cultura, algumas pessoas pedem variações que são cheias de significados para elas, mesmo que para nós não digam nada. Esses pedidos não têm nenhuma intenção proposital de quebrar as normas estabelecidas pelo cemitério, o principal intento é dar conta dos anseios psicológicos da família.

Portanto, a instituição que deseja realmente prestar um excelente atendimento aos enlutados deve, antes de tudo, compreender a função das homenagens especiais e favorecê-las sempre que possível.

**Quando for necessário censurar alguma atitude ou manifestação do cliente, os funcionários devem estar atentos às seguintes orientações:**

- 1- Seja delicado e humano na abordagem ao cliente.
- 2- Ouça o que ele tem a dizer.
- 3- Demonstre, por meio de palavras e gestos, que você entende a necessidade dele prestar aquele tipo de homenagem.
- 4- Explique porque ela não é possível naquele cemitério, mas nunca diga apenas: "são as regras do cemitério".

5- Ofereça outras possibilidades de satisfazer sua necessidade.

**Data de Publicação:** 5/3/2007 **Fonte:** Maiêutica