

RODRIGO MOTTA

Bem-Vindo à Casa!

COMO TORNAR SUA IGREJA
UMA COMUNIDADE ACOLHEDORA



Bem-vindo
à casa!

01

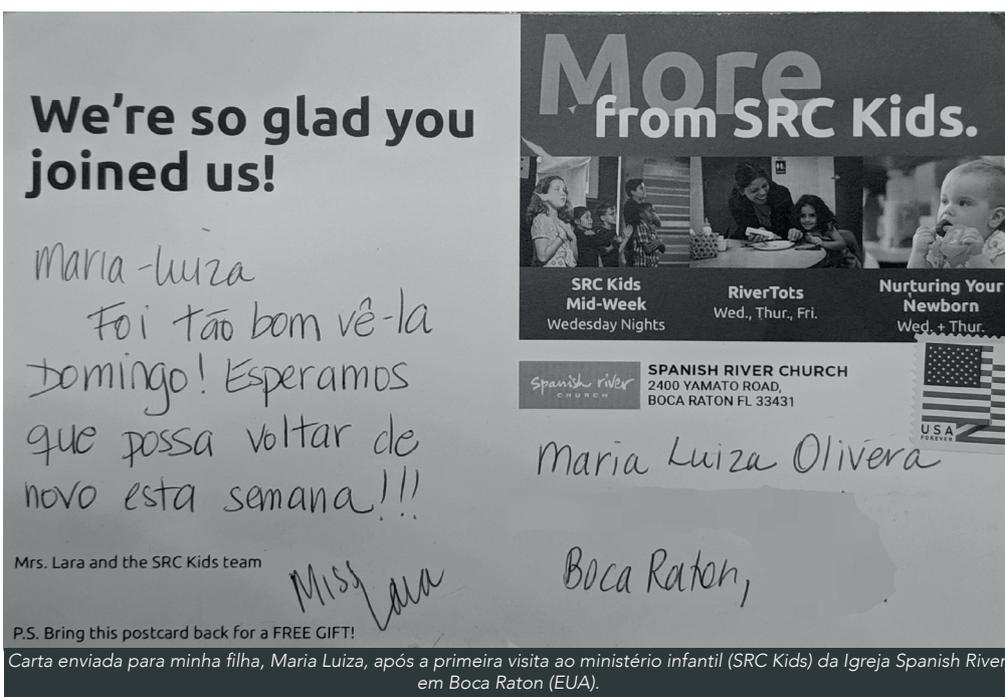
UMA BREVE INTRODUÇÃO

VOU CONTAR UM FATO que aconteceu comigo em setembro de 2019, quando eu e minha família fizemos um tempo sabático nos Estados Unidos e escolhemos a Igreja Presbiteriana Spanish River como nossa igreja nesse período.

Em nosso primeiro culto na Spanish River, chegamos com 30 minutos de antecedência para conseguirmos conhecer o espaço dedicado às crianças. Tenho uma filha de 7 anos, que tem sérios problemas para se adaptar em situações novas, ainda mais considerando um ambiente em que a língua principal não era a

nossa, mesmo ela tendo bom desempenho no inglês. Paramos no estacionamento, claramente indicado como um bom espaço próximo a área kids e seguimos a sinalização que indicava a necessidade de um check-in digital. Na entrada, logo de cara, fomos recebidos por uma voluntária que, claramente, nos identificou como visitantes e nos deu suporte para o preenchimento do cadastro e as orientações básicas. Ali, informamos que éramos brasileiros, passando um tempo curto em Boca Raton. Check-in feito, etiquetas impressas, criança devidamente despachada, culto assistido, criança retirada com cara fe-

liz, entramos no carro e seguimos para a casa naquele domingo pela manhã com a sensação de que tínhamos encontrado uma comunidade legal, bem próxima ao que experimentamos no Brasil. Realmente fomos acolhidos. Mas, a surpresa aconteceu nos dois dias a seguir. No meio do dia da segunda-feira, minha esposa Viviana recebeu um telefone de uma senhora querendo entender como havia sido nossa experiência na igreja, se tudo havia ocorrido bem e se a nossa filha havia sido bem atendida. Mais do que isso, ela - pelo cadastro - identificou e ofereceu oportunidades de um novo engajamento para nossa família com eventos que aconteceriam naquela semana na igreja. Agradecemos e, como publicitários, ficamos analisando, encantados, todo o processo, pois depois de quase 40 anos de igreja, nunca havia passado por isso (nem mesmo nas que eu mesmo operei a comunicação). O segundo contato sempre foi mais frio, por email ou sms e mais mecânico. Bom aprendizado. Mas, na terça, a surpresa maior. Chega em nossa casa um cartão postal em nome de nossa filha, escrito em português e a mão (com um tom extremamente carinhoso) convidando-a para o próximo domingo. Ela nunca havia recebido uma carta em seu nome e ficou maravilhada com aquele item meio "old fashion", mas que era dela, para ela e, parafraseando Paulo – o apóstolo, por ela. Sabe o que aconteceu? Voltamos, fomos reconhecidos pela voluntária que nos recebeu e temos hoje a certeza de que essa seria nossa igreja se vivêssemos mais tempo lá.



“Mais do que só uma carta. Um abraço.”



Esta experiência é o “case”, real e pessoal, que desejo apresentar para exemplificar o que é ser uma igreja acolhedora, que aparenta ser o objetivo de 90% das igrejas brasileiras. Ouço com muita frequência, quando estou em palestras, workshops ou consultorias, dos líderes participantes do evento, essa vontade bem explicitada. Muitas das igrejas têm colocado essa palavra como o objetivo a ser atingido em sua missão. Outras, inclusive, apresentam o acolhimento como um valor tangível e perceptível em seu contexto.

Esse objetivo vai de encontro e identifica o que estamos verificando no ambiente evangélico - há uma grande rotatividade de membros entre as comunidades. A igreja que “soar” mais acolhedora, que oferecer melhores serviços e opções para as novas gerações, com certeza, sairá na frente entre as concorrentes em um processo de escolha para filiação a uma comunidade. Hoje o acolhimento supera a proximidade geográfica em relação à residência como fator decisivo para a escolha de uma igreja para frequentar. O sentir-se confortável em um ambiente, bem recebido e engajado, tem um peso muito grande nessa escolha. Todos querem se sentir “em casa”.

Este e-book tem como objetivo provocar, te convidar a pensar sobre o assunto acolhimento e refletir como está o processo de inclusão de pessoas em sua comunidade eclesial.

Espero que essa jornada te abençoe e te ajude a tornar o acolhimento um processo natural, prioritário e profundo, em sua comunidade, assim como o vemos descrito em Hebreus 13: 1-2:

1 Continuem a amar uns aos outros como irmãos. 2 Não se esqueçam de demonstrar hospitalidade, porque alguns, sem o saber, hospedaram anjos.

Sinta-se
em casa

02

COMO SERÁ A NOSSA JORNADA

A CONCEPÇÃO DESTE LIVRO

nasceu a partir da leitura do livro "Welcome a Becoming Church", do consultor Thom S. Rainer. A cada página lida deste pequeno livro, me vinha um incômodo (estímulo) para refletir, de maneira breve, a partir da experiência brasileira sobre acolhimento.

Este e-book me dá a oportunidade de focar esta análise sobre três vertentes de experiências que vivi ou tenho vivido. A primeira delas é a visão do mercado de comunicação de relacionamento (CRM), que trabalhei por alguns anos atendendo algumas marcas como Pão de Açúcar, TIM e Gafisa. No dia-a-dia, envolvendo-me com os projetos de CRM destas marcas, pude entender que a primeira impressão com produtos, serviços ou relacionamento, é fundamental para a decisão de compra de um cliente. Impressionar no

primeiro contato custa menos, para essas marcas, do que - em um segundo momento - do que precisar buscar seu cliente com mídia ou ações de reversão de percepção. Troque a compra, pela palavra retenção para que o exercício não fique tão comercial, a lógica para a igreja é a mesma. Um visitante bem acolhido, retorna. Aquele não acolhido, não considerará mais essa igreja como opção. O segundo pilar é o que trago da minha bagagem pessoal como visitante de igrejas. Passei boa parte da minha infância sendo um visitante assíduo de igrejas pelo Brasil. Meus pais fizeram parte do Conjunto Som Maior e, a cada final de semana, tínhamos a experiência de conhecer uma comunidade nova. Sempre tive pavor do momento de levantar para ser identificado como visitante. Achava e, ainda acho, um momento constrangedor. Já experimentei, tanto em São

Paulo e Rio de Janeiro (locais onde morei) e em Portugal e Estados Unidos, em tempos de visita, situações de acolhimento constrangedoras; sensações que vão do fraternal ao “buraco negro”. A terceira visão é a do consultor de comunicação das igrejas. O ‘acolher bem’ é negligenciado na maior parte das comunidades ou, relegado ao último ponto do checklist de mudanças ou ações a se tomar. No primeiro lugar dessa lista está o culto (com objetivo de ser mais moderno), seguem-se os outros itens: a marca, para jovens e adolescentes mais contextualizados, o departamento infantil parecendo-se com a Disney e, lá no final da lista - ainda assim quando é percebido -, um projeto de acolher melhor as pessoas. Sabe por quê? Apesar de estarmos em missão, nossas igrejas estão mais preocupadas com os crentes que já estão dentro e a percepção deles é que é a verdade se resume desta lógica: “se pensamos ser acolhedores, somos acolhedores”. Mas quem decide isso não é o visitante através da sua impressão sobre a experiência ao ter seu primeiro, segundo ou terceiro contato com a comunidade? Criamos muitos mitos a partir de nossas percepções e, na maioria das vezes, deixamos de fazer o óbvio: perguntar a quem consome aquela experiência o que achou, porque voltou, porque não voltou, o que não gostou e, por aí, vai. Para ser uma igreja acolhedora parte-se do princípio de que esta comunidade pensa, cria soluções e se estrutura, com o olhar do visitante, da pessoa de fora do contexto.

Ah. E antes que você ache que eu estou falando que acolhimento é só para os de fora, já te interrompo aqui. Claro que não. Se o acolhimento é um objetivo, ele tem que ser um filtro para toda e qualquer ação que for executada em sua igreja. TUDO. **Mas, nesse e-book, vamos falar apenas de acolhimento aos visitantes.**

“Um
visitante
bem acolhido,
retorna__

Sua casa
acolhe bem?

03

PERGUNTA DE UM MILHÃO

SUA IGREJA É ACOLHEDORA OU PENSA QUE É ACOLHEDORA?

O processo de acolhimento de um visitante começa muito antes do “seja bem-vindo” na porta de sua igreja e na entrega do cartão de conexão, boletim e material de boas vindas. Chamamos, em marketing, de consideração, a fase em que as pessoas começam a ser impactadas por mensagens que conduzam seu interesse para saber mais sobre um produto, lugar, serviço e etc. É justamente aí, quando ainda não há um grande contato institucional com a pessoa, que começa o acolhimento. Faz sentido? Como anda as redes sociais da sua igreja? Que tipo de conteúdo tem produzido? Seus materiais gráficos são claros e possuem informações suficientemente consistentes para que a pessoa entenda com quem está se comunicando e como pode chegar até você? Provavelmente, as redes sociais, proporcionem o primeiro impacto de sua igreja com um possível visitante. O outro “primeiro passo” no acolhimento é



Photo by Kristina Paparo on Unsplash

“Foque o seu plano a partir da visão de um visitante_

entender como seus membros podem ser “advogados” da sua igreja. A outra mão do primeiro impacto, que geralmente acontece nas redes sociais, é o toque físico, por um integrante de sua comunidade. As pessoas convidam amigos para vir a sua igreja? Se não, por quê não? Os ‘pequenos grupos’ têm como processo habitual convidar pessoas novas? Se não, por quê não? Um bom convite, de uma pessoa próxima, é o melhor cartão de visita que um lugar pode ter.

A segunda etapa desse processo, ainda no processo de consideração, é quando a pessoa avança no primeiro contato com sua igreja. Ela começa a querer entender mais e melhor quem ela é, como pensa, que tipo de pessoas ela encontrará naquele espaço, qual a programação esperada, tipo de roupa/costumes e etc. Como anda o site de sua igreja? Ele está atualizado? Está com as informações de programação e horários corretas? Há informações sobre transporte ou como estacionar? Ele é fácil de navegar? A partir do site é possível assistir um culto ao vivo? Você possui algum serviço ou conteúdo exclusivo para visitante? Se você pensa que ter site é uma grande bes-

teira, te encorajo a mudar de opinião. O site, além de ser um ótimo cartão de visita, ele - se bem feito - ajudará a igreja a aparecer em ferramentas de busca, permite maior fluidez em conteúdos proprietários, além de ser um canal proprietário, que não depende do bom humor ou da estabilidade de canais terceiros como as redes sociais.

O site é o segundo passo no processo de acolhimento. As pessoas costumam validar quem você é e procuram saber mais sobre você. Ótimo. A pessoa foi impactada, avaliou sua igreja e decidiu que vale a pena conhecer sua comunidade pessoalmente (terceira etapa). Em todos os casos os visitantes percorrerão um fluxo muito parecido, que ocorrerá, mais ou menos, nessa ordem: estacionamento, recepção, check-in de crianças e novas gerações, recepção, entrada no auditório, procura por serviços básicos, culto, saída e volta para a casa. Acho que não deixei faltar nada. Mapeando essa jornada, vou deixar algumas perguntas para você pensar e depois, vamos aprofundar. Você tem uma boa sinalização para quem não conhece sua igreja? Possui algum tipo de estacionamento especial para visitantes?

Há recepção? Qual material você disponibiliza para as pessoas conhecerem mais sua igreja? Há pessoas capacitadas para identificar visitantes na recepção? Como é um check-in de crianças? Seu ambiente é limpo? A linguagem que vocês usam em sua igreja é comum a todos ou vocês usam muito o “crentês”? Como é o espaço de culto? O som é alto? Muito escuro? Há letras nos telões? Você identifica ou não os visitantes durante o culto? Como é a ficha de visitante? E, por aí, vai.

Seu processo de acolhimento acaba no domingo? Se você respondeu que sim, está errado e te convido a repensar mais esse ponto. Após o preenchimento de uma ficha ou de um processo de identificação, você precisa continuar conversando com aquele visitante. Esta é a quarta etapa. Isso só não deve acontecer caso aquela pessoa, claramente, tenha sinalizado que não quer continuar uma conversa. É preciso conhecer mais sobre a experiência daquela pessoa na primeira visita e, também, nessa seqüência de conversa, você tem a oportunidade de apresentar eventos, ministérios e novas oportunidades para uma segunda visita.

Você viu que esse e-book vai te fazer pensar. Confesso que, até aqui, estou me preocupando em ser muito objetivo e direto ao ponto e acho que as perguntas que tenho colocado até aqui já estão te fazendo refletir sobre a jornada de acolhimento de sua igreja. Sim, o acolhimento não é um ponto de contato e, sim, uma jornada e uma experiência que deve ser manifesta em todos os encontros de uma pessoa com sua igreja, seja ela visitante e, claro, também os membros.

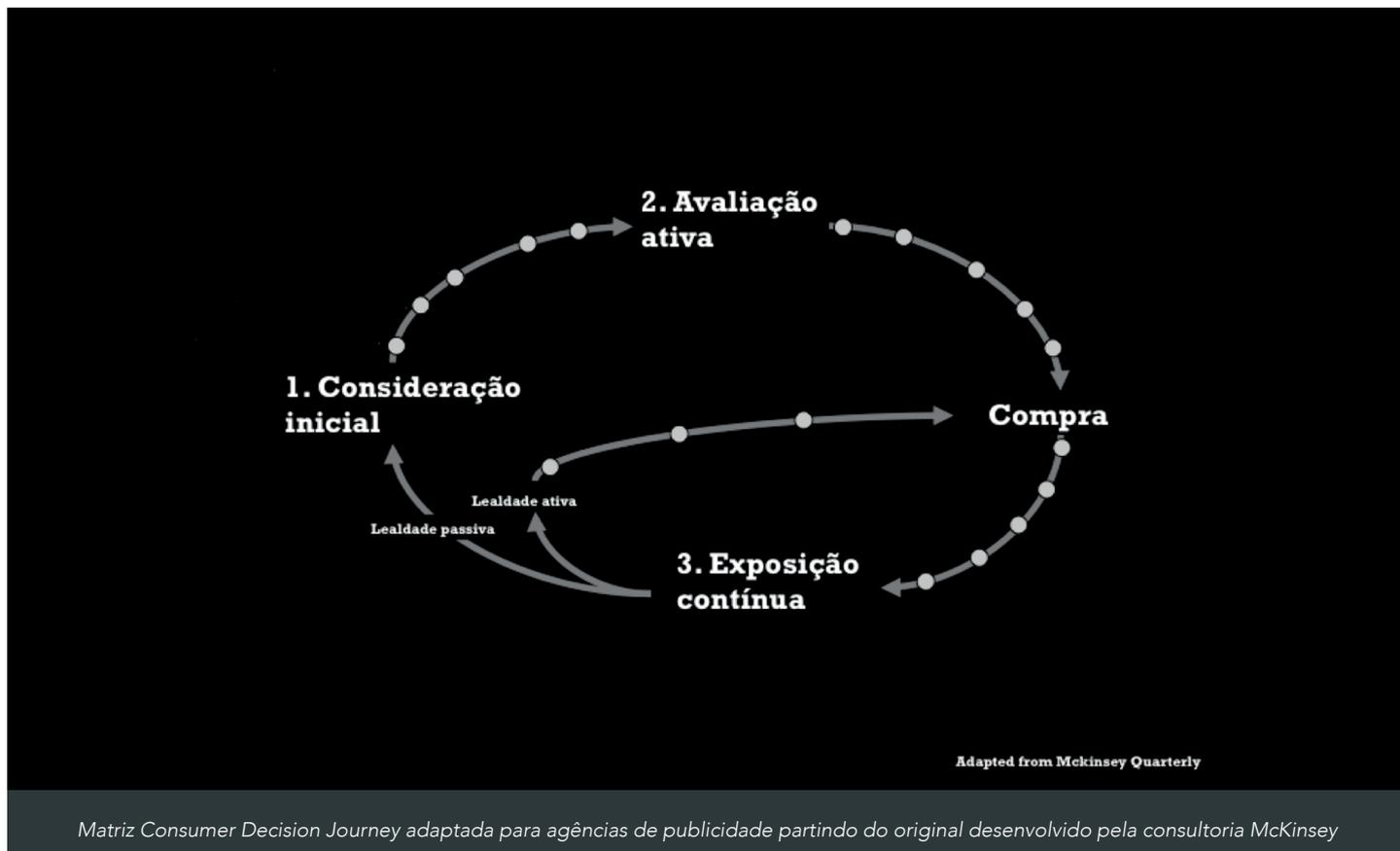
Na seqüência, vou aprofundar um pouco mais sobre os quatros passos que falamos nesse tópico e te ajudar a pensar um pouco mais sobre como executar em sua comunidade.

Organizando a casa

04

FAÇA DO ACOLHIMENTO UM PROCESSO

TODA TRANSAÇÃO DE MARKETING É PARTE DE UM PROCESSO. Você pode estar achando que não estou sendo muito espiritual, mas para entender o porquê as pessoas escolhem uma igreja, precisamos entender um pouco sobre como funciona um processo de escolha. No marketing de relacionamento, temos uma série de modelos a seguir, mas gosto de um processo que se chama 'Jornada de Decisão do Consumidor' (Consumer Decision Journey) ou CDJ, produzido pela consultoria McKinsey. Neste fluxo, entendemos que todo o "consumidor" passa por uma etapa de: **1. consideração**, em que ele toma conhecimento e pensa ser possível comprar um produto; **2. avaliação** onde ele pesquisa e se aprofunda mais sobre aquele produto; **3. exposição contínua** onde ele testa, participa, ouve avaliações e indicações; **4. a compra**, quando ele finalmente obtém aquele produto e, ao final do ciclo, duas opções podem acontecer: recompra/fidelização ou quebra de ciclo. **Veja a figura abaixo**



Ao fazer um paralelo com o nosso ambiente cristão e, mais especificamente, com o processo de conhecimento e escolha de uma igreja em que uma pessoa se propõe a vivenciar, vejo que essa matriz nos ajuda a pensar as etapas, os caminhos, os gatilhos e as ações para vencer cada um desses desafios: Consideração, Avaliação, Experimentação e Fidelização. Vamos olhar um pouco mais para esses quatro pontos.

“Pense o acolhimento em etapas_”

__Consideração

Um amor a primeira vista

Por que uma pessoa procura sua igreja? Talvez, abaixo eu elenque alguns dos principais motivos para que alguém procure sua igreja. Provavelmente, nos dias de hoje, as redes sociais da igreja e a dos membros da sua comunidade representem um fator dos mais importantes para determinar esse primeiro contacto da pessoa que está em busca de uma igreja. Veja a lista:

Você está conhecendo a Jesus;

Você mudou de cidade/bairro/casa e precisa de uma nova comunidade de fé;

Você enfrenta alguma dificuldade em sua igreja atual e procura uma nova;

Um amigo te convidou;

A programação para as novas gerações é um diferencial;

Um evento;

A lista fez sentido para você? Está aí o primeiro ponto que nossas igrejas precisam olhar quando falamos de acolhimento. Nosso conteúdo de comunicação e publicidade precisa ser produzido e pensado para acolher pessoas. Quando digo acolher, estou me referindo a "sinônimos" como informar, abençoar, conduzir, direcionar, provocar, instigar, amar, entre outros. Quando faço um raio-x das comunicações das igrejas brasileiras, pouco vejo sobre manifestações de acolhimento nesse sentido. Muitas vezes, falam sobre uma programação, mas com informações incompletas. Outras, criam campanhas com estética, tom de voz e conteúdo que não conversam com a realidade da igreja. Como alguém que quer te conhecer melhor pode encontrar respostas fidedignas nesse ambiente?

Outro ponto e, muito importante, é que as redes sociais de nossas igrejas são, em grande parte, rotas de mão única de comunicação. As igrejas só falam, nada ouvem e, pouquíssimas vezes, interagem ou respondem dúvidas, inbox e etc. Quer ser uma igreja acolhedora, pense em atender, conversar e se relacio-

nar com as pessoas. Afinal, estamos buscando apresentar o Amor a todas as pessoas. Jesus é um Deus pessoal, relacional e precisamos traduzir essa experiência de graça e amor, também, em nosso conteúdo e em nossas redes sociais.

Consideração: Fase em que as pessoas estão buscando te conhecer.

Ações: Apresentar sua igreja, projetos, posicionamentos, conteúdo, sua cultura, dicas para a melhor experiência para uma primeira visita e conteúdos direcionados; apresentar as programações de forma clara, completa e coerente com o que sua igreja é.

Direcionamento: Site, eventos, listas de emails, cadastros, culto online, app e cultos.

Avaliação

Entendi que este lugar é para mim

Consideração e avaliação são etapas muito sincronizadas entre elas. Com um clique a mais, você pode sair de uma fase de consideração para uma de avaliação mais intencional e profunda. O que muda aqui, na verdade, é o sentimento da pessoa. Durante a fase anterior, a intenção de conhecer in loco ou por streaming ainda não estava percebida ou realizada. A avaliação é racional. Aqui se pesa prós e contras. Neste estágio se avalia estrutura, cultura, qualidade, estética, proximidade, equipe, música, trabalho com novas gerações e conteúdo. Durante o processo de investigação é que o site da igreja é fundamental. Informações corretas e precisas, boa navegabilidade, estratégia de conteúdo e funcionamento perfeito são imprescindíveis. Faça um checklist rápido para avaliar o site de sua comunidade.

Conteúdo, está atualizado?

Horários de cultos, atualizado e visível?

Apresenta uma agenda completa?

Possui instruções e direcionamentos para visitantes?

Há apresentação de: quem somos, como pensamos e visão?

Há conteúdo para não convertidos ou recém chegados na fé?

Seu site é responsivo (funciona bem na web ou mobile)?

Fotos e linguagem visual conduzem com o que a pessoa encontrará ao vivo?

Há pontos de cadastro ou contato? Estão funcionando?

Quanto tempo o site leva para carregar?

Possui conexão com as redes sociais?

Outro aspecto que você precisa considerar nesta fase de avaliação é a percepção de seus membros sobre sua igreja. Como seus membros percebem a comunidade? O que eles falam sobre ela aos que não a conhecem? Qual a percepção dos membros de sua igreja sobre o pastor, equipe e ministérios? Será que eles indicariam a igreja para um amigo? Esse ponto pode parecer estranho, pois seria lógico imaginar que apenas pessoas felizes e satisfeitas ficam em uma comunidade, seja de fé ou não. Mas não é bem assim e sabemos que nas igrejas, como em qualquer lugar, há sempre a “turma do amendoim” (linguagem que identifica torcedores corneteiros em um estádio) e que nem sempre são bons advogados para sua marca. Também sabemos que, em muitas igrejas, há pequenas igrejas dentro delas, que podem formar opiniões diferentes ou divergentes sobre sua imagem ou jeito de ser. É estranho pensar nisso, mas é preciso também avaliar esses possíveis ruídos em sua comunidade e atuar neles para que, pessoas em avaliação, possam ter uma visão clara e fiel sobre quem sua igreja é.

Avaliação: Fase em que a pesquisa se torna intencional.

Ações: Apurar os conteúdos e funcionamento de seu site; alinhar percepção sobre DNA e propósito de sua igreja em seus membros.

Direcionamento: Cultos, atendimentos pastorais, eventos e programações presenciais.

“O que seus membros falam de sua igreja_”

__Experimentação

Quero ver para crer

Ah. O grande dia! Antes de mais nada é importante termos claro aqui, em uma conversa direta e muito franca, que esse "grande dia" pode ser incrível ou um grande desastre. Isso depende de como o acolhimento será percebido pelo visitante. Também é importante entendermos que há variáveis sobre essa percepção - o que pode ser lindo para mim, pode não soar bem para você. Então, o primeiro combinado sobre como acolher bem é que excessos, nem para o bem e nem para o mal, são caminhos a serem evitados. Você não precisa ser rude, áspero ou sisudo e, nem tão pouco, dizer saúde antes mesmo que a pessoa espirre. Estar neutro e natural é um ponto a seu favor.

Dito isso, nessa parte de Experimentação, vou dividir em oito tópicos rápidos (pontos de gatilho), mas que podem ser decisivos para você criar uma boa experiência para o visitante em sua igreja: Estacionamento, Recepção, Limpeza/Organização, Atitude, Recepção de Novas Gerações, Sinalização, Celebração e Despedida. Não vou conceituar a experimentação, pois aqui é óbvio: a pessoa chegou ao graaaaande dia!

__Estacionamento

Estacionar nas grandes capitais tem sido um problemão. Seja em um dia de trabalho, lazer ou em uma rápida ida a padaria. Acaba sempre virando um stress, uma dor de cabeça, um atraso e, muitas vezes, perdemos compromissos por conta da bendita falta de vaga. Isso tudo que acabei de descrever também tem acontecido nas igrejas, principalmente nas igrejas grandes que acabam recebendo um grande fluxo de pessoas e, rapidamente, as vagas de estacionamento nas proximidades se esgotam. Acolher bem um visitante e, claro, de primeira ou segunda vez, é apresentar-lhe uma alternativa conveniente para ele conseguir parar perto e com conforto. Em primeiro lugar, trata-se de um ato de gentileza. Quando você recebe alguém em sua casa, você oferece todas as suas

honrarias, na igreja é a mesma coisa: o melhor lugar para o visitante e não para o membro mais importante ou para o pastor. Em segundo lugar, ao criar um espaço de vagas para visitantes, você tem a primeira oportunidade de abordagem intencional para recepcionar, conhecer e direcionar a pessoa, mapeando já, ali fora, o perfil e as necessidades daquela pessoa (necessidades especiais, idosos, casais jovens, casais com filhos, jovens, adolescentes). Caso você não tenha uma quantidade grande de espaço, considere priorizar um perfil para esse espaço: visitantes idosos, visitantes com filhos até dois anos. Mas faça isso!

É importantíssimo que este ambiente seja bem sinalizado desde a rua, que os voluntários estejam preparados para identificar uma pessoa de fora da comunidade, que eles sejam corteses e bem informados a respeito do direcionamento para locais e para a programação correta. Caso você tenha um material para visitantes, ali pode ser o local para o primeiro contato e a entrega de um kit de boas vindas.

Uma das igrejas que trabalhei estabeleceu um compromisso muito sério e muito bonito com toda a comunidade, principalmente em dias de eventos especiais como conferências e cantatas. Esse combinado também valia para a equipe ministerial e para os voluntários aos domingos. Todos que estivessem envolvidos com a programação deveriam parar seus carros o mais longe possível, para que as melhores vagas ficassem para a comunidade e para quem nos visitasse. Isso valia e era executado do pastor titular ao time de comunicação!

__Recepção

Eu confesso que admiro demais meus irmãos que servem no ministério de conexão. Tanto os voluntários de estacionamento, quanto de recepção são incríveis e contam com um olhar sempre especial quando estou na minha igreja e, também, quando vou - como convidado - a outras igrejas. É nessa turma, que geralmente abre mão de seu tempo de inspiração em uma celebração para adorar a Deus servindo, que consigo ter uma boa impressão sobre o grau de acolhimento e cuidado com o visitante de uma igreja. O "bom dia" e o olhar dessa turma dizem tudo. Você tem essa percepção também? Entendo a recepção como um dos pontos mais importantes da comunicação de uma igreja. Além

de fazer o óbvio, receber pessoas, essa área carrega consigo a responsabilidade de identificar, informar, conduzir, orientar, abraçar, orar, apoiar, socorrer, proteger, encontrar, suportar e integrar. Tenho certeza que deixei escapar alguma ação, mas é isso. Na recepção, encontramos o coração da igreja e é nesse “checkpoint” que é formada a percepção sobre acolhimento de uma comunidade. Segundo um estudo conduzido pela Universidade de Glasgow, na Grã-Bretanha, em 2016, o tempo necessário para formamos uma primeira percepção (muitas vezes irreversível) é de 300 a 500 milissegundos. Algo como um “olá”. Este primeiro impacto, apresenta ao visitante, sinais e signos que, rapidamente, são checados e trazem sensação de conforto ou desconforto, confiança ou desconfiança, amabilidade ou irritação. Lembre-se que sua igreja já vinha sendo investigada. Já há um repertório prévio do visitante, um conceito prévio estabelecido. A recepção, em nosso fluxo combinado aqui, será o segundo ponto onde todas as pesquisas do tempo de consideração e avaliação serão validadas. Este é um ministério prioritário em qualquer igreja e precisa de cuidado, de estratégia, boa seleção de pessoal, bons materiais e treinamento. Invista nisso.

__Limpeza/ Manutenção / Organização

Limpeza, manutenção e organização também são assuntos da comunicação. Se você pensou que só faria layout e gifs animados nas redes sociais, sinto-lhe informar que o bom funcionamento da igreja, no ambiente físico, causa muito mais impacto do que um post, tanto nos membros e, principalmente, nos visitantes. Sabe aquela frase que você fala para uma visita inesperada na sua casa “pode entrar e não repare na bagunça”, em sua igreja não funciona. E, aliás, você nem deveria cogitar usá-la. A igreja precisa, constantemente, estar preparada para receber pessoas, em um domingo ou durante a semana. Limpeza, manutenção, organização e decoração são sinais importantes que traduzem muito sobre o funcionamento de um ambiente, sobre com as pessoas se comportam e agem naquele lugar e, também, sobre o estado de espírito do recinto. Um ambiente limpo, bem pintado e organizado apresenta cuidado, preocupação e tranquilidade para quem desfruta dele. O inverso, traz ansiedade e desconforto. É importante deixar claro que não estou falando sobre investimentos

polpudos ou gigantescos. Estou apenas dizendo que seus ambientes precisam estar limpos, paredes pintadas, decoração pensada (simples ou rebuscada) e aquela sensação de cheirinho de casa limpa! Isso não é bom? Pare um minuto na sua leitura e faça um exercício para se lembrar daquele cheirinho de casa limpa que você sente ao chegar em seu lar! Não faz toda a diferença? Não te traz segurança? Não faz você relaxar, pois sabe que aquele ambiente te acolhe? Pois é, agora é fazer esse mesmo exercício se colocando no lugar de um visitante e você estará pronto para entender a importância deste ponto na demonstração de acolhimento de sua igreja. Também você estará pronto para criar uma cultura de cuidado em seus membros. Dos cabos do palco ao chão do banheiro, tudo precisa estar pensado para que todos se sintam em casa.

__Atitude

Servir é um privilégio e essa consciência precisa estar disseminada em toda sua equipe de conexão e acolhimento. A atitude é importante. Lembra que falei acima sobre o “estar no meio” entre o mau humor e o super humor? É assim que precisamos calibrar o nosso processo de recepção de pessoas. Cordialidade, sorriso no rosto, conversa olho no olho, prestabilidade e atenção. Só isso. Nada, além disso! Não é preciso criar laços de amizades eternas no primeiro encontro, mas é inadmissível em uma igreja uma pessoa não ser interpelada com um “seja-bem vindo”, “paz do senhor”, “não te conheço, primeira vez”? Nasci em igreja e sei que todo crente adora uma panela. A essência do ser humano é preferir uma conversa com os amigos, com seu ciclo de amizades, do que iniciar uma conversa com um estranho. Mas na igreja, o estranho é um irmão e precisa ser acolhido, no mínimo.

__Recepção de Novas Gerações

Não sei se você já chegou a racionalizar essa situação aí em sua igreja. Mas, as igrejas que têm crescido nos últimos tempos, são igrejas que olham e investem nas novas gerações. Elas entenderam que devem se apresentar como parceiras das famílias no ensino do Evangelho para crianças, adolescentes e jo-

vens. Esta é uma estratégia para atrair novos membros e, também, para reter seu quadro atual. Criar claros pontos de transição e recepção para cada geração é extremamente importante, pois ajuda o visitante (com filhos) a se orientarem no direcionamento de seus filhos. Também é fundamental que, da mesma forma que é pensada a recepção dos adultos, haja uma estratégia de recepção para os grupos etários; amigáveis e na linguagem de cada faixa. Encantamento, acessibilidade e segurança para crianças, estética e adequação estética para adolescentes. Olhe para isso.

__Sinalização

Uma boa sinalização diz muito a respeito sobre a hospitalidade de sua igreja. O investimento em placas de direcionamento quer dizer que você está pronto e deseja a chegada de novas pessoas para a sua comunidade. O oposto também é verdade. A ausência de uma boa sinalização quer dizer que você não está pronto e não esperava visitantes. Provavelmente, seu foco seja apenas o seu roll de membros.

Para nós, brasileiros, esse é um investimento que sempre pesa, pois o custo de produção costuma ser feito em “uma tacada só” e precisa ser feito com materiais esteticamente legais e duradouros. Desenvolva layouts adequados e que converse com sua marca. Crie sinalizações inteligíveis e de fácil leitura e considere aplicar caminhos que conduzam às principais áreas de interação de visitantes: banheiros, saídas de emergência, sinalização das áreas de novas gerações, restaurantes, auditório, salas e auditórios principais, estandes, área para visitantes e estacionamento. Lembre-se. A sinalização não é pensada para os de casa. Ela precisa ser pensada, executada e percebida, para uma jornada de uma pessoa de fora, visitante.

Ah, mas não temos grana. Ok! Isso não é desculpa para que você, dentro de seus recursos e possibilidades, não se preocupe com isso. Junte uma turma de voluntários em artesanato, grafite e artes e pense em soluções criativas para melhorar a sua sinalização! Asseguro que é possível e cabe no bolso.

__Celebração

No livro "Become a Welcoming Church", o autor Thom Rainer apresenta um dado que me surpreendeu. Segundo suas pesquisas, 7 em 10 pessoas que não retornam a uma igreja, reclamam de problemas durante a celebração e cultos. Há quem tenha problemas com o conteúdo e, muitas vezes, é um problema sério, pois questiona a teologia ensinada. Não vou entrar nessa questão. A grande maioria apontou três problemas como grandes ofensores de seu acolhimento naquele ambiente: ritual de apresentação de visitantes, iluminação e som. Você acredita que esses dois últimos seriam um problema? Eu confesso que já ouvi muita reclamação sobre luz e som, mas não havia dado que me indicasse que, de fato, eram ofensores ao acolhimento. Vou falar dos três pontos a seguir:

O ritual de apresentação de visitantes -> "Se você nos visita pela primeira vez, fique de pé". pânico, a cada vez que ouço essa frase, quando estou em uma comunidade como visitante. Além da superexposição no ambiente, acho esse movimento extremamente constrangedor e claramente mecânico. Na minha cabeça, não precisaria me levantar em um ambiente novo para ser notado como "um cara fora do contexto". Será que seria mesmo necessário me levantar para alguém vir me dar um aperto de mão? Será que, quem está vindo me cumprimentar, viria de forma espontânea se tivesse me notado ali? Pois é. Não sou o único a pensar desta forma. Nesta pesquisa, o principal problema apontado por visitantes que não retornaram é este exato momento e as causas são essas: superexposição, momento não natural e constrangimento. Há muitas formas de evitar esse tipo de ação e te encorajo a trazê-las para a mesa e para uma conversa com seu pastor. É claro que esse ritual é feito há anos e nunca ninguém parou para ouvir, do visitante, como ele se sente ao ser recebido desta forma. Uma saudação natural e discreta, uma sinalização de um ponto de contato futuro para visitantes de primeira vez e um bom processo de recepção resolvem esse problema. Creia em mim.

Iluminação -> A escuridão tomou conta das igrejas. Parte deste movimento eu entendo e, também, promovo. O preto no palco é um bom recurso cênico para apagar elementos e distrações. Por outro lado, o ambiente mais escuro e com jogo de luz também ajuda na condução do foco e na sensação de quietude.

Mas, há um detalhe que precisamos notar e, também, apareceu na pesquisa do Rainer. A escuridão acabou diminuindo a possibilidade das pessoas lerem suas Bíblias em papel e, isso é, de fato, muito ruim. Você deve estar pensando: ok, mas tem o celular. Entretanto, muitos cristãos, preferem a Bíblia em papel e precisamos atentar para isso. Com essa atitude, estamos enviando um sinal de desencorajamento das pessoas usarem suas Bíblias e, talvez, estejamos diminuindo, inclusive, a relação entre os nossos membros e o Livro Sagrado. Pense nisso. Confesso que não tenho uma opinião 100% formada, mas é preciso entender seu contexto e o Feedback de sua comunidade sobre o assunto e agir.

Som -> Esse é um tema muito amplo, que envolve tanto a qualidade do som quanto a altura do som. E, tenho a sensação de que envolve também a qualidade da música (principalmente). Música boa, com som alto, incomoda. Música boa, com som ruim, não é percebida. Música ruim, com som alto, é terrível. Música ruim, com som ruim, é ruim. Essa questão é muito sensível. Cuide do som para que o mesmo seja uma ferramenta facilitadora e não o ator principal de seu culto; é importante e precisa ser um foco contínuo de atenção da sua comunidade, tanto com o investimento em equipamento, quanto no investimento em material humano, seja através de uma equipe fixa ou voluntária. O som, também pode ser um ofensor ao acolhimento.

__Despedida

A despedida, na minha cabeça, é um processo que começa, de fato, quando a pessoa deixa a celebração e termina quando a pessoa retorna ou, no momento que ela manifesta claramente a intenção de não retornar, seja porque entendeu que não é a igreja certa para ela, seja pela sinalização de aquele momento era um momento excepcional apenas para uma visita mesmo. Por quê um processo? Simples. Porque todo o processo de recepção tem a intenção de iniciar uma conversa e um relacionamento com aquele visitante. Essa intenção precisa ser clara, desde o momento inicial desta interação, para que a pessoa entenda e te dê permissão para que haja um contato posterior. Então, a história desta relação precisa começar no "olá", continuar na experiência do domingo, seguir no preenchimento de um cadastro que desencadeará suas ações de

“pós-venda”.

O melhor exemplo do que acabamos de escrever está no case que abriu este e-book. E ela introduz o próximo tema: Fidelização.

_Fidelização

Gostei. Vou voltar!

“Mostre-se sempre pronto para receber_”

No dicionário do marketing, fidelização é definida como o ato de tornar clientes, em pessoas fiéis ao seu produto, marca ou serviço. Na igreja, essa definição soa estranha e não faz muito sentido. Nós não vendemos um produto, mas trabalhamos com a melhor história e temos o principal personagem histórico para apresentar às pessoas. Neste material, o termo fidelização precisa ser entendido como o ato em que uma pessoa demonstra ter encontrado um lugar seguro, confiável e acolhedor para desenvolver seu relacionamento com Jesus. Apesar de se conectar a Jesus a partir de uma comunidade, a fidelização que proponho não deve ter um fim local e, sim eterno, em Jesus. O ato de permanecer e ser encantado com aquele espaço da igreja é o reconhecimento de que este ambiente é um facilitador da experiência de fé. As igrejas precisam trabalhar pra esse resultado. As igrejas precisam buscar ser o ambiente que facilita a conexão entre Jesus e quem o procura. As comunidades devem ter o acolhimento e o cuidado de pessoas entre seus objetivos principais. Caso contrário, as estruturas, prédios e todo o aparato não tem razão de existir. A definição bíblica para igreja não fala em prédios, auditórios, louvor, música e etc. Fala em ajuntamento de pessoas focadas em encontrar, adorar e louvar ao Deus Criador (Mateus 18:20). Fidelização é o “sim” de uma pessoa para com uma comunidade de fé, para a qual considerou ser um ambiente que lhe proporcionará a oportunidade de crescer no caminho que leva a conformação de Cristo nela mesma.

*Volte sempre!
A casa é sua.*

05

ACOLHIMENTO É CARACTERÍSTICA DE JESUS

ENFIM CHEGAMOS AQUI, ao fechamento desse material. Minha oração, desde a concepção deste texto, é para que este conteúdo provoque um incômodo motivador, que promova uma discussão profunda e intensa, entre você e sua liderança, com o objetivo de tangibilizar, em todos os movimentos, o acolhimento. Ser uma igreja acolhedora é uma obrigação a toda igreja de Jesus. Todas as igrejas precisam preparar-se para receber pessoas, como elas são ou estão, e conduzi-las até o Eterno. De todo esse conteúdo, o mais importante que você precisa ter em mente é que, a definição de acolhimento de sua igreja precisa ser chancelada por quem, de fato, passa por essas experiências - pelo visitante. Faça pesquisas, construa processos para mensuração de opiniões, crie avaliações recorrentes das ações existentes, invista em recrutamento e treinamento de vo-

Photo by Rachel Lynette French on Unsplash



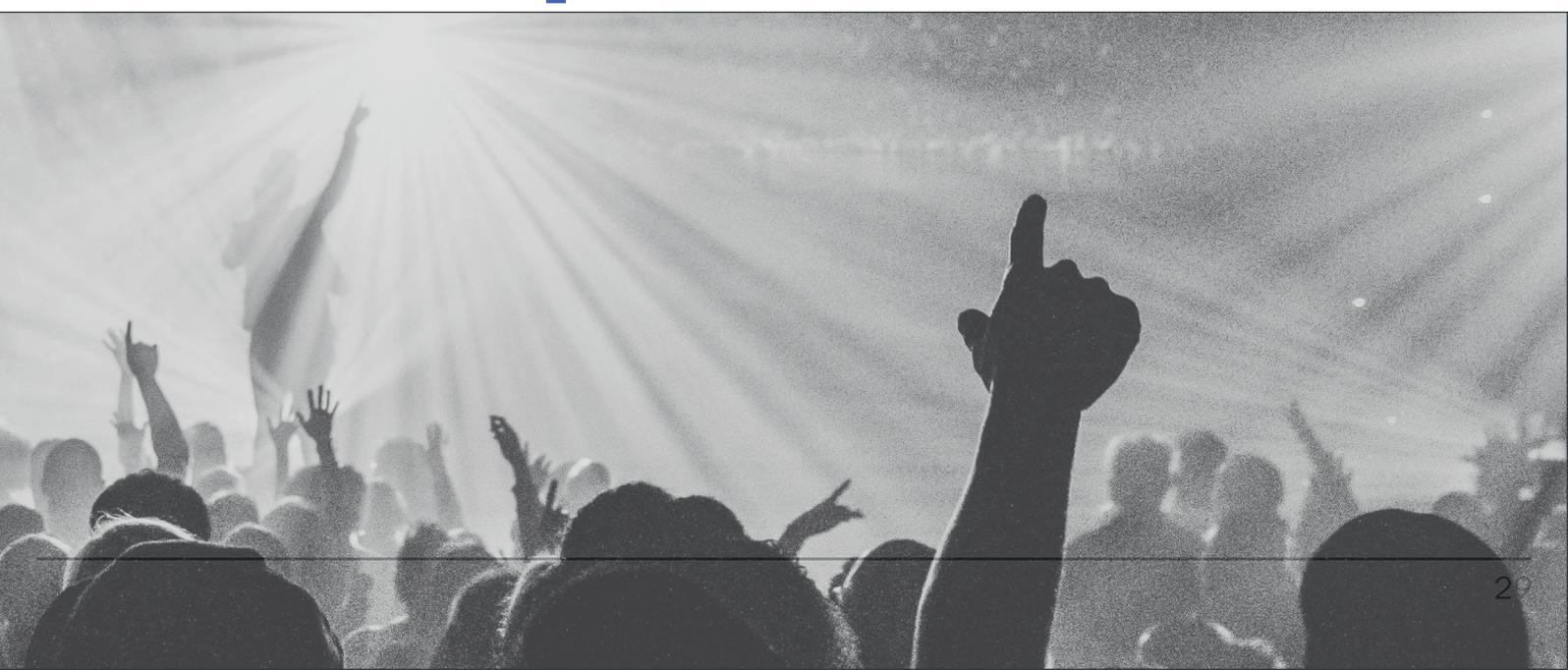
luntários, crie métricas e metas para que sua igreja desenvolva suas habilidades em acolher. Também, gaste tempo para ensinar sua comunidade a acolher. Crie série de mensagens, treinamentos, workshops e materiais que apresentem o que significa o acolhimento que sua igreja acredita e precisa desempenhar para atrair e reter mais pessoas.

Outro ponto importante que você precisa ter em mente. Desconsidere a opinião sobre acolhimento já formada entre os membros de sua igreja. Essa avaliação não tem a isenção necessária para avaliar processos e ações. Não perca isso de vista.

Encorajo você a se debruçar neste assunto, criar estratégias e pensar ações prática para todos os pontos de contato de entrada de novas pessoas em sua igreja e, claro, caso precise de suporte nesses processos, sempre estaremos por aqui para oferecer suporte e consultoria!

Que Deus te abençoe e te dê sabedoria para seguir essa jornada incrível que é tangibilizar o amor de Deus em forma de “abraço”, “olá”, “seja bem-vindo”, “estacione nessa vaga especial para você”, “posso te dar uma carona em meu guarda-chuva” e “que bom te rever aqui”.

“Mostre-se sempre pronto para receber__



Rodrigo Motta

fundador da **ChurchCOM**

Rodrigo Motta é jornalista e publicitário. Atua no mercado de marketing e comunicação desde 2001, tendo trabalhado como jornalista no portal iG, jornal Lance e em assessorias de imprensa, principalmente especializadas em esportes.

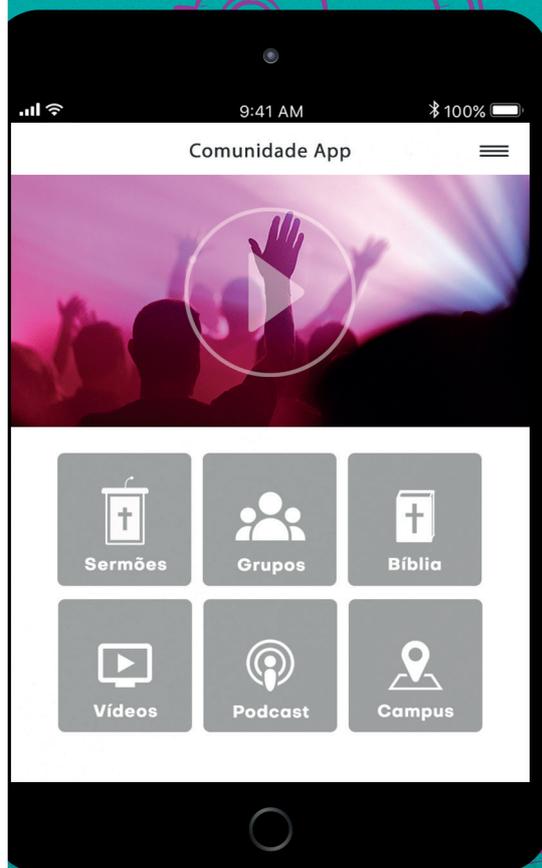
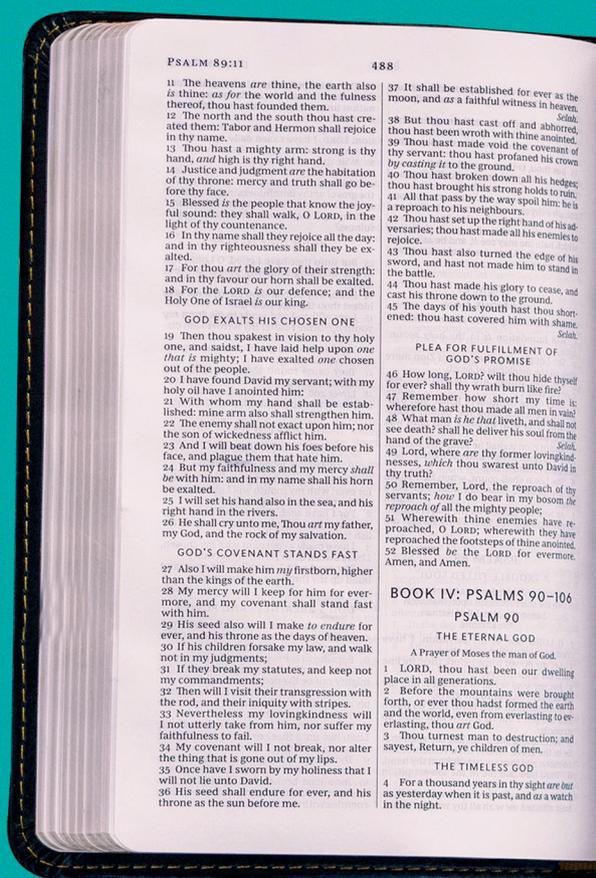
Como publicitário, trabalhou em algumas das principais agências de comunicação no Brasil. Atuou como diretor de contas na McCann Erickson, Wunderman, TV1. COM, FBiz e FCB Brasil atendendo clientes de grande porte como Microsoft, Intel, Itaú, Reebok, Cyrela, Gafisa, Bradesco, Vivo, HP, TIM, Gol, Boticário, Smiles e Pão de Açúcar. Em 2016 concluiu a pós-graduação em Missões Urbanas na FTSA e iniciou sua jornada como responsável pela comunicação da IBMAIphaville. Em 2017, fundou a ChurchCOM, consultoria especializada e focada em atender igrejas. Em 2019 lançou o livro Marketing Cristão - das coisas mais importantes entre as menos importantes em uma igreja.



Rodrigo Motta escreve, semanalmente, no ChurchCOM Blog, e apresenta o ChurchCOM Podcast.

SOMOS PARCEIROS DE SUA MISSÃO. PLANJEAMOS, CRIAMOS E EXECUTAMOS COMUNICAÇÃO

SIM! NESSA ORDEM!



Nascemos para apoiar igrejas, de todos os tamanhos, a serem mais efetivas na divulgação do Evangelho de Jesus Cristo. Oferecemos consultoria estratégica, marketing digital, produção audiovisual, cobertura de cultos e eventos, design gráfico e soluções de tecnologia.

Considere a ChurchCOM para ser uma extensão de sua equipe ministerial. Contate-nos. Vamos tomar um café!