



MINISTÉRIO DA RECEPÇÃO

Juntos por uma igreja mais

ACOLHEDORA

2017

CAPA – Igreja Acolhedora

Diretrizes para o Ministério da Recepção

EDITORIAL CONTRACAPA

Editoração: Sílvia Tapia

Coordenação Geral Ministério da Recepção - DSA

Diagramação e Projeto Gráfico: Gustavo Leighton

Colaboradores:

Profa. Marli Peyerl – Líder do Ministério da Recepção da Divisão Sul-Americana (DSA)

Denise Lopes – Líder do Ministério da Recepção da União Sul-Brasileira (USB)

Benedito Muniz – Palestrante

EDITORIAL

Prezado(a) coordenador(a)

É difícil descrever o sentimento da pessoa que recebe um excelente atendimento dos recepcionistas à porta de uma igreja. Um sorriso, um abraço, um aperto de mão, uma Bíblia compartilhada e até mesmo um lugar que foi cedido, tudo isso demonstra quão especial o visitante é. Esses pequenos gestos têm motivado muitas pessoas a procurar novamente uma Igreja Adventista. Este desejo é o resultado da atuação do Espírito Santo, e é nossa responsabilidade fazer o melhor para que nossas visitas apreciem a programação e retornem.

Cada amigo visitante deve enxergar o amor de Cristo nas atitudes dos membros da igreja, pois é a primeira impressão que fica, e a maneira como as pessoas são tratadas define se voltarão ou não.

A recepção não é apenas uma atividade a ser desenvolvida por uma equipe à porta da igreja; é uma responsabilidade de todos os membros. É preciso **amar, acolher, atender e acompanhar** cada amigo visitante. Assim, este ministério cumprirá o seu objetivo.

Com o desejo de ser um apoio para que este ministério continue crescendo e se fortalecendo, nós desenvolvemos este material com algumas dicas práticas que poderão ser úteis na capacitação de todos aqueles que estiverem participando da recepção. São algumas mensagens motivacionais, pequenos conselhos e palavras de ânimo que, com a ajuda do Espírito Santo, tocarão os corações e nos ajudarão a nos tornarmos **igrejas mais acolhedoras**.

Esperamos que Deus guie você e sua equipe no estudo destas páginas e que a sua experiência com Ele seja fortalecida através do serviço ao próximo.

Marli Peyerl

Líder do Ministério de Recepção da Divisão Sul-Americana

Os Bons Samaritanos

Adaptação do texto de Denise Lopes

Hoje vamos refletir sobre um dos textos mais conhecidos da Bíblia, cujos personagens não são identificados por seus nomes próprios, mas por suas funções. O texto está em Lucas 10:25-37. Nesta narrativa encontramos:

- Alguns homens perambulantes – os salteadores;
- Um homem judeu – o viajante;
- Um homem consagrado a Deus – o sacerdote;
- Um homem que servia no templo – o levita;
- Um homem gentio – o samaritano.

Tudo começa quando um homem, reconhecido como alguém inteligente, perito em interpretar a lei de Moisés, se aproxima de Jesus para testar a sua fidelidade a essa lei. A pergunta feita para o Mestre está em Lucas 10:25: *“Mestre, que farei para herdar a vida eterna?”*

Quem é meu próximo?

Interessante. Um homem intelectualmente rico, desejando a maior riqueza que qualquer homem pode obter: vida abundante na Terra e vida eterna. A resposta do Mestre foi baseada no conhecimento que eles tinham da Lei: *“Que está escrito na Lei? Como lê?”*. – E a resposta do Doutor foi: *“Amarás ao Senhor teu Deus de todo o teu coração, de toda a tua alma e de todas as tuas forças e de todo o teu entendimento e ao próximo como a ti mesmo.”* E disse-lhe Jesus: *“Respondeste bem; faze isso, e viverás”*.

Talvez envergonhado por responder corretamente, mas não viver adequadamente o que a lei ordenava, ele continuou o diálogo tentando



justificar-se e disse: “*Quem é o meu próximo?*”. Não, ele não tinha dúvidas quanto à existência de Deus e à necessidade de amá-Lo. O que lhe incomodava era a identidade deste “próximo”. Havia uma suspeita escondida em sua mente de que rejeitar um gentio simplesmente por ser gentio não era correto, e, então, como estrategista, ele jogou a responsabilidade sobre Jesus, que, não querendo entrar em controvérsia, respondeu com a bela narrativa do Bom Samaritano.

O Bom Samaritano

Você já conhece a história: Um homem viajava de Jerusalém para Jericó quando foi atacado. Roubaram do viajante tudo o que tinha e vestia, de forma completa e impiedosa. Mas esse foi apenas o menor dos danos que lhe causaram. Os ladrões o espancaram violentamente e o deixaram exausto, quase morto.

Então, um sacerdote passou, viu o homem ferido e maltratado, engolfado em sangue, mas deixou-o sem prestar-lhe auxílio. “*Passou de largo*” (Lucas 10:31). O sacerdote dizia abertamente ser consagrado a Deus e, nesse exato momento, estava a caminho de casa, após ter cumprido o seu turno no serviço do templo. Era de se esperar que após as suas orações e sacrifícios, ele seria misericordioso para com o homem que precisava de misericórdia. Porém, esse líder espiritual, obrigado a agir misericordiosamente até com um animal, pareceu haver deixado Deus no templo. Talvez estivesse muito apressado para chegar a casa e cuidar de seus outros interesses. Embora conhecesse o mandamento sobre amar a Deus e ao próximo, ele passou distante do ferido, pelo outro lado!

Apareceu, então, um levita, e, com ele, a esperança do homem quase morto voltou a brilhar. O levita era da mesma tribo do sacerdote, mas de um dos ramos inferiores. Era um servo do templo e, sendo ministro de adoração e intérprete da lei, deveria sentir vontade de ajudar aquela alma assustada. Contudo, deixou o homem sem assistência.

Mas, um samaritano que viajava pela mesma estrada, viu a vítima e fez o que os outros recusaram fazer. Os judeus não queriam comunhão com os samaritanos e os rejeitavam. Embora os dois grupos morassem próximos uns dos outros, não se consideravam nem se tratavam como próximos no sentido moral da palavra. No entanto, esse samaritano, com carinho e amabilidade, tratou o ferido. “*Vendo-o, moveu-se de íntima compaixão. E, aproximando-se, atou-lhe as feridas, aplicando-lhes azeite e vinho; e, pondo-o sobre a sua cavalgadura, levou-o para uma estalagem e cuidou dele; e, partindo ao outro dia, tirou dois dinheiros, e deu-os ao hospedeiro, e disse-lhe: Cuida dele, e tudo que de mais gastares eu to pagarei, quando voltar*” (Lucas 10:33-35).



O Doutor da lei, para quem Jesus estava contando a parábola, deve ter ficado bastante surpreso quando o Mestre apresentou o samaritano como a única pessoa que se dispôs a ajudar aquele judeu indefeso na estrada solitária e perigosa.

Então, Jesus prosseguiu, perguntando: *“Qual dos três provou ser o próximo?”* (Lucas 10:36). O intérprete da lei respondeu: *“O que usou de misericórdia para com ele”* (Lucas 10:36, 37). *“Disse, pois, Jesus: Vai e faz da mesma maneira.”* (Lucas 10:37). Ou seja, mostra o mesmo terno amor para com os necessitados, assim demonstrarás que guardas toda a lei.

Os personagens desta história podem agora ser reconhecidos não mais por suas ocupações, mas por suas características.

- Os salteadores – homens maus e corruptos;
- O viajante – a vítima, o próximo que sofre;
- O sacerdote – o indiferente;
- O levita – o preguiçoso e medroso;
- O gentio – o bom samaritano.

O que podemos aprender com esta história especialmente no que se refere ao cristianismo, amor a Deus e ao próximo?

1. Cristo é o Bom Samaritano e o exemplo que devemos seguir.

O princípio do amor ao próximo, parte do princípio do amor a Deus. O amor evidenciado através da prestatividade, bondade, hospitalidade, simpatia e empatia devem ser vistos em cada seguidor de Jesus. Isso não é uma imposição, mas é consequência da comunhão. O coração convertido se compadece do outro, não passa de largo, não olha de longe, não se acomoda no banco da igreja, mas se aproxima, estende a mão, compartilha um abraço, um sorriso, compartilha a esperança.

2. O próximo é qualquer pessoa que possamos ajudar.

Gostamos de nos acomodar com a ideia de que o próximo é aquele com quem partilhamos afinidades, alguém da mesma família, etnia, nacionalidade ou religião mas, Jesus refutou essa ideia tendo o samaritano como exemplo. Nosso próximo pode ser um nobre ou um pobre, um homem ou uma mulher, um idoso ou uma criança. Pode ser nosso vizinho, alguém no local de trabalho,



alguém sentado ao lado ou a minha frente no banco da igreja. Quando tirarmos o foco de nós mesmos, dos nossos interesses e desejos, conseguiremos enxergar o próximo, seus interesses e suas necessidades.

3. A simpatia, o cuidado e a hospitalidade são o amor em ação.

A verdade divina exercerá pouca ou nenhuma influência sobre os demais se aquilo que professamos acreditar não estiver associado à nossa vida diária e à maneira como nos relacionamos uns com os outros na igreja, especialmente para com aqueles que nos visitam. A serva do Senhor escreveu: *“A verdadeira simpatia entre o homem e o seu semelhante deve ser o sinal distintivo entre os que amam e temem a Deus e os que são indiferentes a Sua lei”*. (Beneficência Social, p. 36).

Como Ser um Bom Samaritano?

Ao lermos o relato bíblico, percebemos algumas atitudes marcantes no samaritano:

a) O samaritano amou o moribundo desconhecido. Jesus disse que *“vendo-o, moveu-se de íntima compaixão”*. Somente aquele que olha para Deus consegue deixar de olhar para si mesmo e estender o olhar para o semelhante. Este não é um olhar comum. É um olhar de amor. O amor sincero a Deus o levou a amar e a compadecer-se daquele homem jogado à beira da estrada.

Pergunte a si mesmo: Os meus olhos estão abertos para perceber as necessidades das pessoas ao meu redor? Meu olhar é compassivo? Muitas pessoas ao nosso redor podem não estar feridas fisicamente, mas estão feridas emocionalmente. Sou eu capaz de perceber esse sofrimento? Se não conseguimos ver com o olhar do Pai, provavelmente não estamos olhando para Ele como deveríamos.

b) O samaritano acolheu o pobre homem. A compaixão do samaritano não ficou apenas nos sentimentos. Ele se aproximou, atou-lhe as feridas e cuidou de cada detalhe para que o homem se sentisse melhor.

Como samaritanos, à semelhança de Cristo, também devemos acolher os Seus filhos. Gestos acolhedores normalmente são o bálsamo para feridas, não importa quais sejam. Pode ser o abraço carinhoso do pai envolvendo uma criança que foi machucada fisicamente, o beijo da mãe no dedo ferido por uma bola; podem ser palavras de motivação aos que são tentados, simpatia e assistência às viúvas e aos abandonados. Acolhidos por nós, os nossos irmãos sentirão que estão sendo acolhidos pelo próprio Deus.



c) **O samaritano atendeu às necessidades.** O viajante moribundo perdera tudo, incluindo suas forças e possivelmente sua consciência devido aos ferimentos. Estava longe de sua casa, não tinha nenhum familiar ou amigo por perto para dele cuidar e tão pouco podia pagar a alguém que o ajudasse. O samaritano viu a real necessidade desse sofredor e a atendeu.

Atendemos de maneira simples quando compartilhamos a Bíblia e a lição da Escola Sabatina, quando ajudamos a encontrar textos bíblicos e prestamos informações. Atendemos às suas expectativas, quando explicamos o cerimonial, apresentamos o pregador, o cantor e nossos outros irmãos. São atitudes simples que podem fazer uma grande diferença na vida das pessoas. Cada um possui necessidades diferentes, por isso Deus nos motiva a observar e colocar à disposição os nossos dons e talentos para alcançar Seus filhos e levá-los para o Seu reino.

d) **O samaritano acompanhou o seu progresso.** Depois de levá-lo à estalagem dando os cuidados iniciais, ele disse ao dono do lugar: “*Cuida dele, e tudo que de mais gastares eu to pagarei, quando voltar*”. Aquele pobre homem, agora em uma cama na estalagem, percebeu que os gestos do samaritano não eram por obrigação ou para mostra-se melhor que os outros, mas eram consequência de um de caráter nobre e um coração amoroso. Sem dúvida, sentiu-se mais que acolhido, sentiu-se amado e encantado.

Mais do que receber bem, precisamos encantar as pessoas. Isso não é tão complicado assim, só requer uma pitada de interesse e outra de desprendimento como, por exemplo: convidá-lo para a próxima reunião, verificar se deseja estudar a Bíblia ou receber orações intercessoras e acompanhá-lo à porta. Podemos também pedir seu telefone, para, tão logo seja possível, convidá-lo para uma nova programação da igreja ou para um lanche em nossa casa. As pessoas sentem que realmente são importantes quando não são esquecidas.

Quando um membro recebe as pessoas na igreja e faz a sua parte em **amar, acolher e atender**, é hora de a equipe da recepção continuar com o atendimento solicitado, e nós, como igreja, desenvolvermos amizade e companheirismo. Esse *acompanhamento* é fundamental para que o milagre espiritual aconteça. O Espírito Santo, em parceria com a ação humana, opera o milagre da conversão.

Conclusão

A parábola do Bom Samaritano nos desafia a ter um padrão mais elevado de amor, e atitudes diferenciadas como indivíduos e como igreja, a ampliar



o conceito de quem é o nosso próximo e do que significa compaixão. Se desejarmos exceder os escribas e fariseus da parábola, precisamos, como o samaritano, **amar, acolher, atender e acompanhar** os filhos do Senhor; estejam eles nas ruas da nossa cidade ou nos bancos da nossa igreja.

O preparo para a volta de Jesus acontece com oração e ação. É tempo de esta igreja ser reconhecida como a igreja da lei e do amor. É hora de sermos conhecidos como os **Bons Samaritanos**.

Enquanto estamos amando, anunciando, apressando e aguardando a volta de Jesus, precisamos ter a experiência de amar, acolher, atender e acompanhar as almas por quem Cristo morreu.

Que a nossa pregação seja falada e vivida. Amém.

Os 4 As

do Ministério da Recepção

Adaptação do texto de Denise Lopes

Nas páginas anteriores, falamos sobre a importância de nos tornarmos Bons Samaritanos para o mundo atual, principalmente dentro das nossas igrejas, que devem estar preparadas para receber novos amigos, olhando para eles como filhos e filhas de Deus que esperam receber amor. A seguir, queremos abordar 4 conceitos-chave, extraídos da parábola do Bom Samaritano, que nos ajudarão a entender melhor o Ministério da Recepção e os requerimentos básicos para alcançar esses objetivos.

AMAR

Esta é a preparação prévia que todo cristão deve ter. São os aspectos que devemos trabalhar dia a dia para nos tornarmos igrejas verdadeiramente acolhedoras. O amor começa em casa e é a base do Ministério da Recepção. Jesus olhava para as pessoas refletindo o amor que o Pai sentia por elas; e o nosso desejo deve ser transmitir esse amor também. Mas, para que essa seja uma realidade na minha vida, preciso seguir alguns passos:

- Andar com Jesus dia a dia, para que a vida seja um reflexo dEle.
- Deixar que o amor de Deus motive meus pensamentos sobre o outro e as ações em favor dele.
- Olhar com simpatia, afastando qualquer pensamento de discriminação.
- Falar apenas coisas boas sobre os que estão ao meu redor.



ACOLHER

Sentir-se acolhido é sentir-se aceito e até mesmo protegido. Aqui estamos falando da ação que deve ser realizada tanto pelos recepcionistas quanto pelos membros da igreja no primer contato com os visitantes. Ao se sentirem acolhidos, esses visitantes provavelmente voltarão e, com ajuda do Espírito Santo, se tornarão irmãos e irmãs na fé. Para ser mais acolhedores, precisamos:

- Aproximar-se das pessoas com um sorriso no rosto.
- Cumprimentá-las com alegria os que estão ao redor, dando boas-vindas à casa do Pai.
- Identificar-nos, dando o nosso nome e perguntando o do outro.
- Desejar saber de onde vem o nosso visitante e como ele está.
- Colocar-nos à disposição para o que for preciso.
- Ser a extensão do abraço e do sorriso do Senhor.

ATENDER

Quando chegamos a um lugar novo e diferente, há algumas coisas que desconhecemos. É um alívio quando encontramos alguém que nos oferece orientação, não é mesmo? Com os visitantes e pessoas novas em nossa igreja ocorre algo parecido. Ao falarmos em **atender**, a ideia é sermos facilitadores nestas primeiras experiências para o novo membro. Obviamente, a equipe da recepção deve estar preparada para qualquer tipo de necessidade, mas, quando se pensa em igreja acolhedora, o membro tem algo a fazer, como por exemplo:

- Compartilhar a Bíblia e a lição da Escola Sabatina.
- Ajudar o convidado a encontrar o textos bíblicos mencionados durante o sermão.
- Prestar informações sempre o que for preciso, mesmo que pareça óbvio.
- Explicar a cerimônia. Muitas vezes as pessoas ficam confusas e não entendem o motivo de certos rituais da igreja; esse é um bom motivo para puxar uma conversa amigável.
- Apresentar seus amigos e enturmá-lo.
- Prestar auxílio se o visitante estiver com alguma criança, para que ele possa entender melhor a Palavra.



- Procurar saber, se houver abertura para isso, se o convidado tem passado por alguma situação pela qual possa ser feita uma oração intercessora.
- Respeitar se o novo amigo preferir não falar.

ACOMPANHAR

Talvez essa seja uma parte um pouco mais difícil para quem deseja se tornar um Bom Samaritano, pois ocorre depois daquela primeira experiência do convidado com a igreja e requer tempo e dedicação por parte do anfitrião. Mas lembre-se: se chegamos neste ponto, é sinal de que fomos usados por Deus e Ele nos guiará nas próximas tarefas. Como **acompanhar** um novo membro? Assim como o samaritano fez com o judeu, ou seja, providenciando tudo para que o processo de bem-estar continuasse e ele não morresse após o primeiro encontro. O que nossos membros podem fazer, então?

- Convidar o visitante ao voltar no próximo culto e colocar-se a disposição para acompanhá-lo caso ele mostre sinais de ter gostado da programação da igreja.
- Verificar se essa pessoa tem o desejo de estudar a Bíblia. Se tiver, peça o número telefone e considerar a possibilidade de dar estudo bíblico ou buscar alguém que possa orientá-la no assunto.
- Acompanhar o visitante até a porta da igreja.
- Durante a semana, ligar para o seu novo amigo e orar com ele.
- Se possível, Convidar o novo membro para um lanche em sua casa nos próximos dias.

Como ter uma equipe de recepção eficiente

Já compreendemos que, para se ter uma Igreja Acolhedora, nossos membros necessitam seguir os 4As mencionados anteriormente. Também entendemos que precisamos trabalhar para que cada membro da nossa congregação esteja familiarizado com estes conceitos praticando-os dia a dia. Então onde fica a Recepção? Será que nosso trabalho se limita aos membros? Na verdade, uma igreja acolhedora é como a massa de um bolo, e as atividades que a equipe de recepção faz, são a base que sustenta o bolo bem como o recheio e a cereja do bolo, que darão aquele sabor e toque especial transformando a recepção em ministério.

Como se forma o Ministério da Recepção

A Comissão da Igreja deve se reunir e escolher um(a) coordenador(a) do Ministério de Recepção. Esse é o primeiro passo. Logo, como a igreja de Cristo é um corpo que funciona trabalhando em equipe, esse(a) coordenador(a) contará com o apoio de todos os demais líderes da sua igreja para o desempenho das suas funções.

A seguir mostramos os componentes e suas atribuições como parte da equipe de recepção:

| Cargo | Atribuição |
|-------------------------|--|
| Coordenador da Recepção | Organizar e acompanhar o trabalho da recepção. |
| Ancião Conselheiro | Apoiar o coordenador geral e trabalhar juntamente com ele. |



| | |
|--|---|
| Pastor Distrital | Apoiar os esforços do Ministério da Recepção e motivar os membros a serem receptivos. |
| Diretora do Ministério da Mulher | Trabalhar junto com o coordenador do Ministério da Recepção. |
| Diretor do Ministério Pessoal | Apoiar e ajudar no treinamento. |
| Coordenador de Interessados | Trabalhar em harmonia com a equipe da recepção. |
| Secretária(o) | Responsável pelos materiais, anotações e informações. |
| Recepcionista | Atuar na porta da igreja, na nave, e ou no estacionamento. |
| Recepcionista de Contatos | Atuar no contato com o visitante, após sua vinda à igreja. |
| Diaconos e Diaconisas | Atuar como recepcionistas. |
| Diretor da Classe Bíblica | Receber visitantes que desejarem participar da classe bíblica. |
| Equipes de Apoio – Duplas Missionárias | Visitar amigos visitantes e dar estudos para os que desejarem. |
| Equipes de Apoio – Grupos de Oração | Orar pelos visitantes e seus pedidos de oração. |

Como organizar o trabalho da equipe

Organização é a base de tudo. Os líderes deste ministério precisam separar um tempo para elaborar um plano de ação, que consista não somente em capacitar as pessoas escolhidas para formar a equipe, mas também criar estratégias para envolver cada membro da congregação para fazer da sua igreja uma Igreja Acolhedora.

A seguir, deixamos alguns itens que devem ser considerados neste planejamento de ação para o ano:

1. Preparo espiritual – O Ministério da Recepção é uma das maneiras para se cumprir a missão que Jesus deixou. As pessoas que participam deste ministério, têm papel fundamental na transformação que ocorre na vida de alguém que procura uma igreja; por isso esta equipe precisa estar preparada para exercer esta função. Este preparo deve ser primeiro espiritual. A necessidade de buscar a Palavra de Deus e



estreita comunhão com Ele, deve estar presente na vida de cada membro da equipe de Recepção. Eles precisam entender que os 4 As são o resultado da caminhada diária com Cristo. O líder do Ministério deve conscientizar cada participante desse fato e promover atividades que favoreçam o crescimento espiritual do grupo. Que tipo de atividades? Aqui deixamos algumas sugestões:

- a) Realizar a dinâmica do Amigo de Oração, motivando que os participantes orem pelos seus colegas e entrem em contato com eles durante o período estabelecido.
- b) Organizar cultos de pôr do sol com a equipe. Para essas ocasiões, pode-se escolher mensagens que falem de amor ao próximo, como base do evangelismo. Ter cuidado de não interferir nas programações da Igreja.
- c) Preparar marca-páginas com mensagens do Espírito de Profecia que ressaltem a importância do Ministério da Recepção, e distribua-os entre sua equipe.
- d) Programe-se para ligar para os membros da sua equipe, pelo menos, uma vez por trimestre, para orar com eles e por eles.

2. Treinamento – Quando uma pessoa se coloca à disposição para apoiar a igreja participando do Ministério da Recepção, tenha certeza de que Deus trabalhou nesse coração. Porém, mesmo tendo boas intenções, cada membro da equipe precisa passar por um treinamento básico. Após o treinamento, é necessário acompanhar o desenvolvimento dos membros para poder auxiliar caso seja necessário. A seguir algumas ideias do que pode ser realizado:

- a) Marcar uma reunião para explicar as funções e responsabilidades, logo após ser escolhido a equipe de trabalho.
- b) Montar, junto com a equipe, uma escala para atuação em todas as programações que a igreja for desenvolver a cada trimestre. Previamente, pedir à secretaria da igreja a agenda de programações que ocorrerão no trimestre. No que diz respeito à recepção, isso é muito importante.
- c) Entrar em contato com profissionais adventistas com afinidade na área da recepção e que possam comparecer à reunião e apresentar temas de capacitação para sua equipe, como por exemplo: Como quebrar o gelo numa primeira conversa, como abordar um visitante, postura do recepcionista, etc.



d) Criar um grupo pelo WhatsApp onde participem todos os integrantes da equipe. Mas cuidar deixando claro que o grupo será apenas para comunicados referentes ao assunto em comum.

e) Realizar encontros, no final de cada trimestre, para avaliar o trabalho realizado e preparar os novos participantes para a função.

3. Motivação – Essa parte é tão importante quanto as outras e precisa de uma atenção especial e preparação prévia por parte do líder. Para motivar a equipe pode-se:

a) Organizar almoços de confraternização, onde a equipe tenha a oportunidade de se conhecer melhor e criar vínculos de amizade.

b) Premiar o bom desempenho dos membros mais esforçados nas suas tarefas.

c) Organizar uma comemoração significativa para o dia de entrega do certificado de “Igreja Acolhedora”. É possível realizar uma programação com testemunhos e experiências que demonstrem à igreja o quanto é importante desenvolver as nossas habilidades para acolher melhor as pessoas que nos visitam.

O Certificado de Igreja Acolhedora

Para aprimorar a forma como a Igreja Adventista se apresenta à comunidade e com o objetivo de consolidar o Ministério da Recepção, foi criado o “Certificado de Igreja Acolhedora”, que é o maior reconhecimento que uma congregação pode obter como prêmio por seus esforços em cumprir com os requisitos básicos estipulados pela Divisão Sul-Americana.

A meta é não somente alcançar esse certificado, mas mantê-lo durante os 12 meses do ano (de janeiro a dezembro). Como obter esse certificado? Os seguintes passos farão parte da avaliação:

- Ter um (a) coordenador (a) do Ministério da Recepção e uma equipe organizada e atuante em todas as programações da igreja.
- Reunir a equipe da recepção periodicamente, para padronizar e avaliar o trabalho realizado.
- Possuir um local adequado para organizar os materiais que serão utilizados: bíblias, hinários, folhetos, canetas, caderno da recepção, etc.



- Identificar a equipe com um uniforme ou crachá.
- Envolver diáconos e diaconisas no ministério da recepção.
- Preencher o cartão de boas-vindas e repassar essas informações aos encarregados do Ministério Pessoal e grupos de oração.
- Entrar em contato, durante a semana, com os amigos e convidá-los as programações que a igreja realiza.
- Incluir os amigos visitantes nas atividades que a igreja realiza: PG, Escola Sabatina, Classe Bíblica.
- Iniciar a campanha dos 4As na igreja: Amar, Acolher, Atender e Acompanhar, promovendo todos os materiais disponíveis para conscientizar os membros sobre a importância de sermos uma Igreja Acolhedora.
- No início de cada mês, apresentar um vídeo promocional do projeto “Igreja Acolhedora”.

Desenho do certificado



Orientações

para o Ministério da Recepção

Adaptação do texto de Benedito Muniz

Os primeiros minutos são cruciais. Quando um visitante passa pelas portas da nossa igreja pela primeira vez, leva poucos minutos para decidir se retornará ou não. Nesse primeiro contato, está a nossa oportunidade de comunicar quem somos e o que fazemos, de forma amigável e gentil. O sermão é importante, assim como a música, mas nada causará o mesmo efeito se aquele primeiro contato não for positivo. Por esse motivo, é preciso entender a importância deste ministério.

O que faz o Ministério da Recepção?

- **Recebe as pessoas:** O recepcionista deve chegar mais cedo para organizar o que for preciso, orar em grupo e evitar correrias e estresse.
- **Orienta as pessoas:** Além de dar as boas-vindas, a equipe da recepção orienta os visitantes para que se sintam bem e saibam aonde ir.
- **Informa as pessoas:** O recepcionista deve estar atento a qualquer manifestação de ansiedade das pessoas para tirar suas dúvidas, com muita atenção.
- **Entrega materiais:** Deve saber o conteúdo do que está entregando. É preciso inteirarse antes, ler ou ver (se for vídeo).
- **Demonstra simpatia:** Isso deve aparecer no semblante. Receber com alegria e um sorriso no rosto. As pessoas devem sentir que são bem-vindas.
- **Coleta dados:** Quando for preciso, deve ser feito com muito tato, com um jeito especial. Explicar as vantagens de registrar os nomes, pois as pessoas, às vezes, são resistentes. Peça permissão e diga o objetivo de estar anotando as informações.



- **Orienta sobre espaços e programações:** Pode encaminhar a um diácono ou diaconisa para que mostrem a dependência do templo. Antes, dar todas as informações sobre a programação.
- **Causa boa impressão:** Desde o primeiro olhar, os recepcionistas devem ter como objetivo deixar as pessoas felizes por terem vindo.
- **Encaminha para a pessoa certa:** Saber a quem encaminhar os visitantes, caso seja necessário. Pode ser o pastor, ancião, diáconos, diaconisas, etc.
- **Sugere melhorias gerais:** O recepcionista deve estar atento e sugerir melhorias à equipe de lide-rança.
- **Atende necessidades especiais:** Cadeirantes, pedintes, bêbados, golpistas, etc. Encaminhar para quem possa resolver o caso. Não perder tempo com essas situações. Sua função é recepcionar.
- **Conhece as programações da igreja:** A programação normal, ou especial, no caso de evangelismo, por exemplo.
- **Despede as pessoas:** Despedir é tão importante como recepcionar. Fazer de forma rápida para não atrapalhar a saída do público.
- **Conhece os membros da igreja:** Se algum visitante solicitar ajuda ou quiser alguém para acompanhá-lo, o recepcionista, que conhece os membros da igreja, poderá encaminhá-lo a algum irmão que tenha características em comum e conhecimento doutrinário. Por exemplo, um médico pode ser apresentado a outro médico.

Ellen White escreveu: *“Unicamente os métodos de Cristo trarão verdadeiro êxito no aproximar-se do povo. O Salvador misturava-Se com os homens como uma pessoa que lhes desejava o bem. Manifestava simpatia por eles, ministrava-lhes às necessidades e granjeava-lhes a confiança. Então ordenava: ‘Segue-Me’”* (A Ciência do Bom Viver, p. 49).

Cristo Se misturava com as pessoas, demonstrava simpatia, atendia as suas necessidades, ganhava a confiança, convidava para segui-lo. A Recepção cumpre essa função e ajuda na conversão de pessoas para o Reino de Deus. Porém, para alcançá-las, precisamos primeiro atender as suas necessidades individualmente. Por isso devemos ser mais corteses, bondosos, amorosos, compassivos e piedosos; devemos estar atentos e detectar as necessidades dos que estão ao nosso redor e assim seremos capazes de suprir suas necessidades. Finalmente, completaremos o círculo levando essas pessoas até Jesus.



Onde podemos achar mais informações?

Se você estiver interessado em obter mais informações sobre o Ministério da Recepção, entre em contato com o líder da sua Associação/Missão. Os materiais disponíveis para esse projeto são:

1. Caderno da recepção

Contém as diretrizes sobre a organização, pessoal envolvido, funções de cada um, utilização do material, atendimento e postura adequados. Contém espaço para registro de:

- Controle dos visitantes e dos contatos feitos após visitarem a igreja;
- Dados da equipe, por funções;
- Calendário das diversas reuniões;
- Escala da recepção;
- Anotações gerais.

2. Livreto “Bem amigos! Você está entre amigos”

É um material a ser oferecido por ocasião da primeira visita. Ele contém uma mensagem especial e uma visão linda sobre o que é a Igreja Adventista e no que ela crê.

3. Folheto de Boas-vindas

É destinado ao visitante e preenchido por ele ou pela recepção. Contém dados sobre a pessoa e o que ela deseja de nossa igreja.

4. Adesivo dos 4 As

Para motivar cada membro de igreja a participar deste projeto, preparamos um adesivo com os requisitos dos 4 As, que devemos colocar em prática: Amar, Acolher, Atender e Acompanhar. Este adesivo deverá ser colado na Bíblia de cada membro, a fim de relembrar os 4 As constantemente.

5. Material audio-visual

O Ministério da Recepção conta com nove vídeos do projeto “Uma Igreja Acolhedora”, que podem ser usados para motivar as igrejas locais mês a mês. Também há um vídeo para explicar cada um dos 4 As, anteriormente mencionados.

Perfil

Com certeza você já ouviu falar do jogo de mesa denominado PERFIL. Nessa opção de entretenimento, os participantes recebem cartas que contêm descrições de personagens, lugares, objetos, entre outros. O objetivo é que o grupo adivinhe de quem ou sobre qual assunto estamos falando.

Se no jogo PERFIL houvesse uma carta para descrever um participante do Ministério da Recepção da sua igreja, quais seriam os pontos a ressaltar? Aqui deixamos uma sugestão, que pode ser chamada de “requisitos para traçar o perfil do membro da equipe de recepção”:

- **Simpatia:** Ser agradável, tanto na comunicação corporal como na verbal. O sorriso e a amabilidade devem ser a marca dos recepcionistas.
- **Fácil comunicação:** Comunicar, tornando uma mensagem comum. Fazer-se entender. Estar seguro de que o receptor entendeu nosso conteúdo. Essa deve ser outra característica da nossa equipe.
- **Empatia:** Colocar-se no lugar das pessoas, mas de forma objetiva, isto é, dar toda a atenção, mas sem levar consigo a alegria e a dor dos outros.
- **Gentileza:** Focar em pessoas, não em coisas. Assim, os recepcionistas precisam ter bons tratos com todos os indivíduos de forma indiscriminada, seja uma pessoa muito humilde ou uma reconhecida no ambiente.
- **Espírito de equipe:** Estar disposto a cooperar, ajudar, ceder em suas ideias. Em síntese, dominar a tarefa e manter os relacionamentos.
- **Percepção:** Ter uma noção do que se passa no ambiente, uma visão mais ampla. Procurar fazer a leitura não verbal das pessoas (como chegada e como estão se sentindo) e atuar em cima disso.



- **Sociabilidade:** Facilidade em aproximar-se das pessoas. Se houver algum ponto em comum com o convidado, aproveite esse fato para criar mais afinidade.
- **Confiança:** Mostrar postura firme e segura no que está fazendo. Olhar direto nos olhos. Não gaguejar ao falar.
- **Proatividade:** e ter iniciativa, fazer o que tem que ser feito, sem ficar esperando o comando de outros.
- **Organização:** Manter em ordem os materiais e as anotações feitas.; organizar o ambiente antecipadamente; evitar correria de última hora.
- **Rapidez:** Postura ativa. Os membros de recepção devem responder rapidamente às necessidades das pessoas e agir com prontidão, se for preciso.

O que devemos evitar?

- **Prolixidade:** não falar além do necessário. Não exagerar nas explicações.
- **Indiscrição:** jamais fazer perguntas indiscretas sobre idade, se são marido/mulher, etc...
- **Intimidade/pegajoso(a):** evitar tratamentos de intimidade, abraços, chamar pelo apelido, ou dar um apelido. Tomar cuidado com aproximação física excessiva.
- **Cansar os outros:** não insistir em conversas, por exemplo, a ponto de deixar as pessoas incomodadas.
- **Fofoca:** não praticar nem incentivar este mau hábito.
- **Tagarelice:** cuidar com conversas que desfocam a atenção da tarefa.
- **Vulgaridade:** evitar risadas, cochichos e comportamentos que rebaixam a grandeza do serviço.
- **Irresponsabilidade/impontualidade:** não faltar às reuniões da equipe. não atrasar; cumprir a parte que lhe cabe.
- **Apatia:** jamais mostrar postura física de indisposição, tristeza ou cansaço. Ao contrário, mantenha ombros altivos e olhar vivo, sempre atento ao bem-estar das pessoas.
- **Descomprometimento:** assumir pela metade as responsabilidades da função; encontrar desculpas pequenas para não comparecer.
- **Melindre:** cuidar para não escolher gente muito sensível. A mínima contrarie-

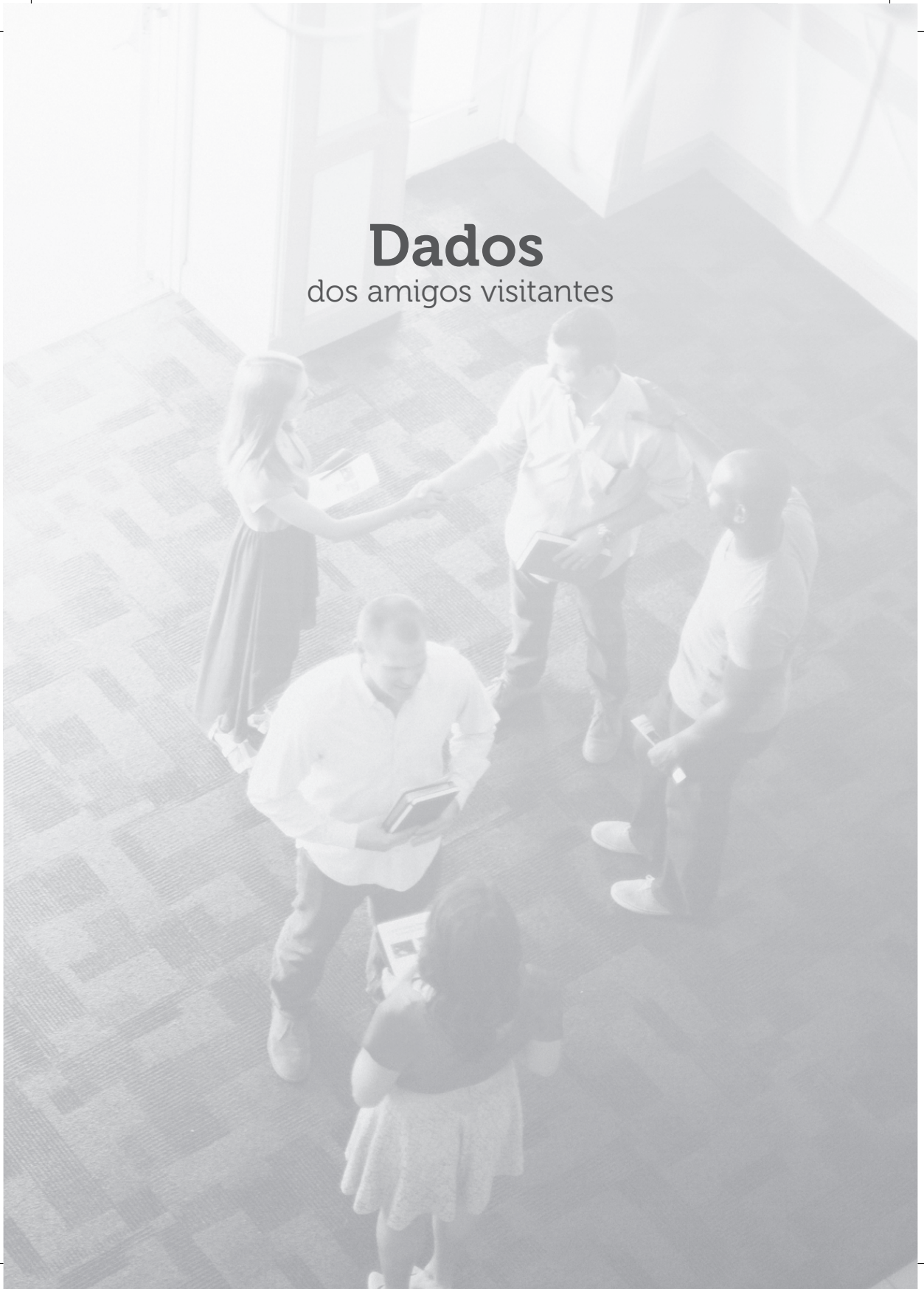


dade já é suficiente para amuar essas pessoas. O melindre afeta negativamente as equipes, como poucos comportamentos.

- **Artificialidade:** não fazer o serviço de forma mecânica, sem pôr o coração na causa e como consequência passar despercebido. Evitar qualquer ar de frieza, ou “distância” (gente que parece não estar ali).
- **Discriminação:** jamais ser parcial no trato. Ao contrário, dispensar a mesma atenção e cuidado a todos.

Dados

dos amigos visitantes





Amigo (a): _____
Aniversário: ___/___/___ Telefone:() _____
E-mail: _____
Endereço: _____
Cidade: _____ Estado: _____ CEP: _____
1º contato feito em ___/___/___ Encaminhado ao Ministério Pessoal em ___/___/___
Responsável: _____

Amigo (a): _____
Aniversário: ___/___/___ Telefone:() _____
E-mail: _____
Endereço: _____
Cidade: _____ Estado: _____ CEP: _____
1º contato feito em ___/___/___ Encaminhado ao Ministério Pessoal em ___/___/___
Responsável: _____

Amigo (a): _____
Aniversário: ___/___/___ Telefone:() _____
E-mail: _____
Endereço: _____
Cidade: _____ Estado: _____ CEP: _____
1º contato feito em ___/___/___ Encaminhado ao Ministério Pessoal em ___/___/___
Responsável: _____

Amigo (a): _____
Aniversário: ___/___/___ Telefone:() _____
E-mail: _____
Endereço: _____
Cidade: _____ Estado: _____ CEP: _____
1º contato feito em ___/___/___ Encaminhado ao Ministério Pessoal em ___/___/___
Responsável: _____

Amigo (a): _____
Aniversário: ___/___/___ Telefone:() _____
E-mail: _____
Endereço: _____
Cidade: _____ Estado: _____ CEP: _____
1º contato feito em ___/___/___ Encaminhado ao Ministério Pessoal em ___/___/___
Responsável: _____

Dados dos **Amigos Visitantes****Amigo (a):** _____

Aniversário: ___/___/___ Telefone:() _____

E-mail: _____

Endereço: _____

Cidade: _____ Estado: _____ CEP: _____

1º contato feito em ___/___/___ Encaminhado ao Ministério Pessoal em ___/___/___

Responsável: _____

Amigo (a): _____

Aniversário: ___/___/___ Telefone:() _____

E-mail: _____

Endereço: _____

Cidade: _____ Estado: _____ CEP: _____

1º contato feito em ___/___/___ Encaminhado ao Ministério Pessoal em ___/___/___

Responsável: _____

Amigo (a): _____

Aniversário: ___/___/___ Telefone:() _____

E-mail: _____

Endereço: _____

Cidade: _____ Estado: _____ CEP: _____

1º contato feito em ___/___/___ Encaminhado ao Ministério Pessoal em ___/___/___

Responsável: _____

Amigo (a): _____

Aniversário: ___/___/___ Telefone:() _____

E-mail: _____

Endereço: _____

Cidade: _____ Estado: _____ CEP: _____

1º contato feito em ___/___/___ Encaminhado ao Ministério Pessoal em ___/___/___

Responsável: _____

Amigo (a): _____

Aniversário: ___/___/___ Telefone:() _____

E-mail: _____

Endereço: _____

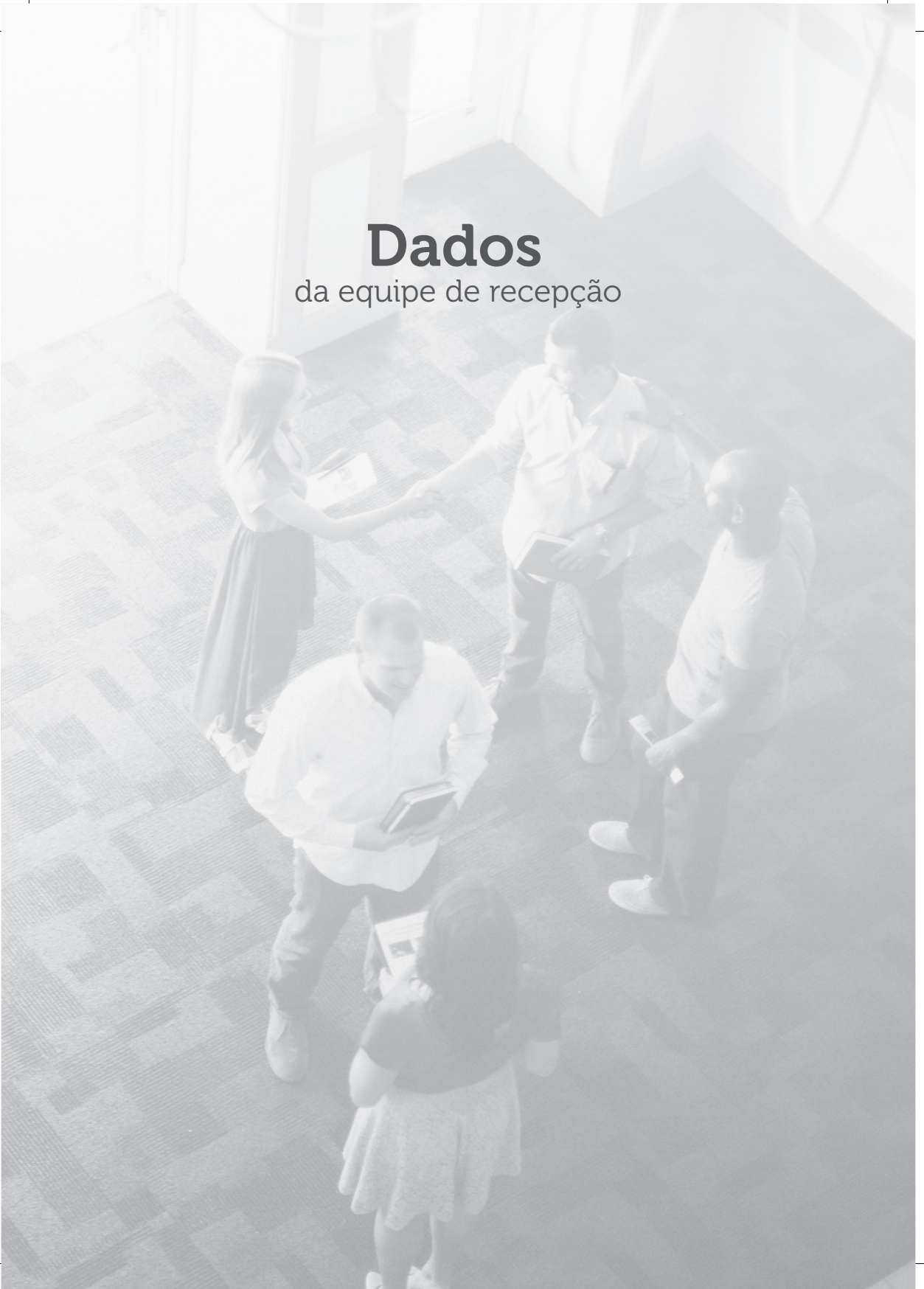
Cidade: _____ Estado: _____ CEP: _____

1º contato feito em ___/___/___ Encaminhado ao Ministério Pessoal em ___/___/___

Responsável: _____

Dados

da equipe de recepção



Dados da **equipe de recepção**



Equipe

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone:() _____

Função: _____

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone:() _____

Função: _____

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone:() _____

Função: _____

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone:() _____

Função: _____

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone:() _____

Função: _____

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone:() _____

Função: _____

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone:() _____

Função: _____



Dados da **equipe de recepção**

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone:() _____

Função: _____

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone:() _____

Função: _____

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone:() _____

Função: _____

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone:() _____

Função: _____

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone:() _____

Função: _____

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone:() _____

Função: _____

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone:() _____

Função: _____

Equipe

Dados da **equipe de recepção**



Equipe

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone:() _____

Função: _____

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone:() _____

Função: _____

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone:() _____

Função: _____

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone:() _____

Função: _____

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone:() _____

Função: _____

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone:() _____

Função: _____

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone:() _____

Função: _____

Reuniões

da equipe de recepção



Reuniões da equipe



Titulo da reunião: _____

Data: _____ Hora: _____

Local: _____

Assuntos a tratar: _____

Reuniões

Membros presentes

| | |
|-------|-------|
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |

Reuniões da equipe



Titulo da reunião: _____

Data: _____ Hora: _____

Local: _____

Assuntos a tratar: _____

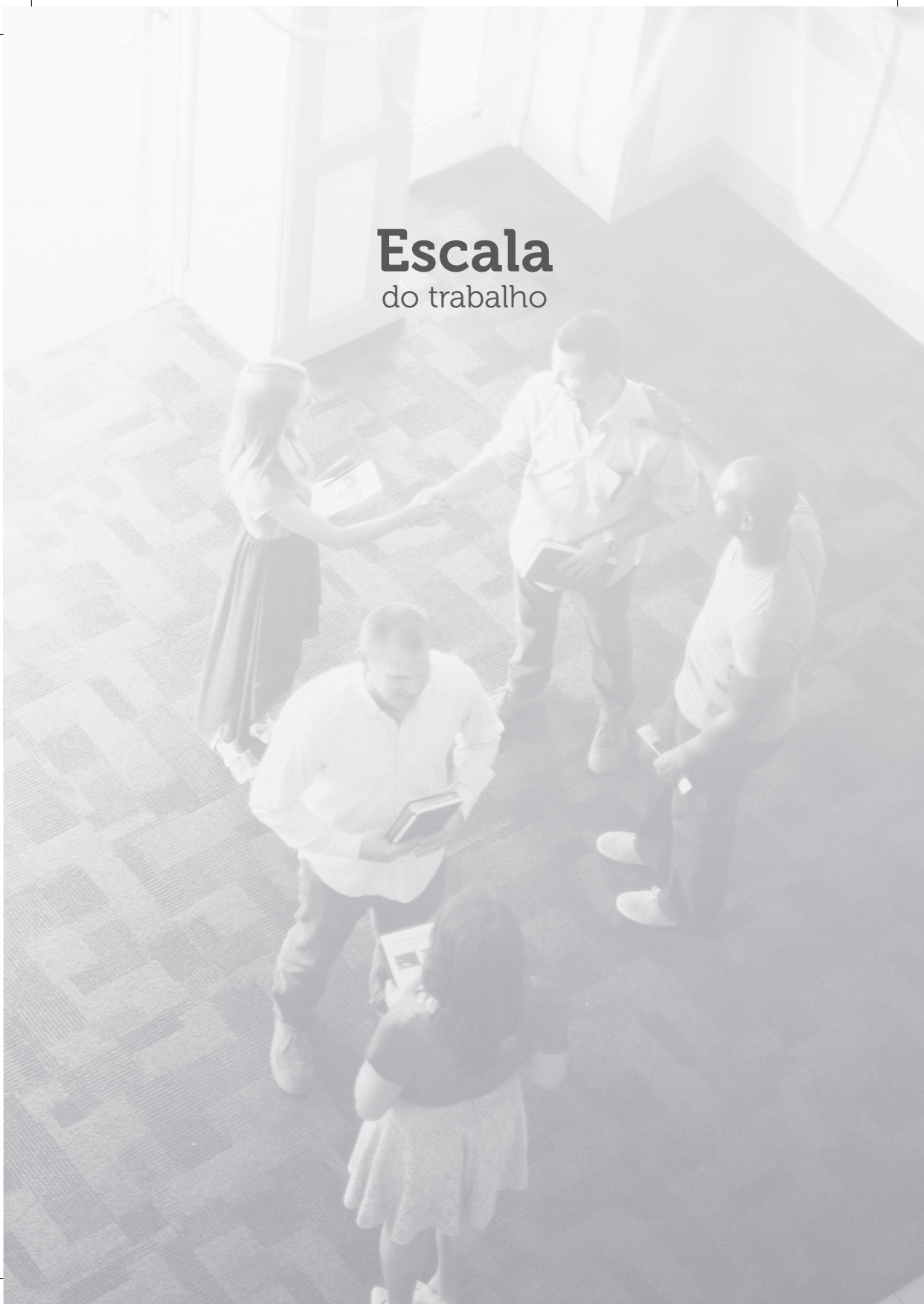
Reuniões

Membros presentes

| | |
|-------|-------|
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |

Escala

do trabalho



Escala do trabalho



Mês: _____ Ano: _____ Semana de: ____ / ____ / ____

| Cultos | Nomes |
|---------------------|-------|
| Escola Sabatina | |
| Culto Divino | |
| Culto Jovem | |
| Culto Evangelístico | |
| Culto de Oração | |
| Outros | |

Escala

Mês: _____ Ano: _____ Semana de: ____ / ____ / ____

| Cultos | Nomes |
|---------------------|-------|
| Escola Sabatina | |
| Culto Divino | |
| Culto Jovem | |
| Culto Evangelístico | |
| Culto de Oração | |
| Outros | |



Escala do trabalho

Mês: _____ Ano: _____ Semana de: ____ / ____ / ____

| Cultos | Nomes |
|---------------------|-------|
| Escola Sabatina | |
| Culto Divino | |
| Culto Jovem | |
| Culto Evangelístico | |
| Culto de Oração | |
| Outros | |

Escala

Mês: _____ Ano: _____ Semana de: ____ / ____ / ____

| Cultos | Nomes |
|---------------------|-------|
| Escola Sabatina | |
| Culto Divino | |
| Culto Jovem | |
| Culto Evangelístico | |
| Culto de Oração | |
| Outros | |



Mês: _____ Ano: _____ Semana de: ____ / ____ / ____

| Cultos | Nomes |
|---------------------|-------|
| Escola Sabatina | |
| Culto Divino | |
| Culto Jovem | |
| Culto Evangelístico | |
| Culto de Oração | |
| Outros | |

Escala

Mês: _____ Ano: _____ Semana de: ____ / ____ / ____

| Cultos | Nomes |
|---------------------|-------|
| Escola Sabatina | |
| Culto Divino | |
| Culto Jovem | |
| Culto Evangelístico | |
| Culto de Oração | |
| Outros | |

