

**UNIVERSIDAD DE NYACK
SEMINARIO TEOLÓGICO DE PUERTO RICO**

**MANUAL DE SEGUIMIENTO A VISITAS: CULTIVANDO LA PERTINENCIA Y EL
PROPÓSITO DE UNA CULTURA DE INVITADOS A LAS IGLESIAS.**

Neil Alicea Velázquez

Manual preparado por motivo del curso
SF603: Internado (Educación de Campo)
Dr. Javier Gómez Marrero

⁹ Reciban en su casa a los demás, y no hablen mal de ellos, sino hagan que se sientan bienvenidos. ¹⁰ Cada uno de ustedes ha recibido de Dios alguna capacidad especial. Úsela bien en el servicio a los demás.

1 P 4:9–10

Temario en el Manual

1. Introducción	
2. Creando una cultura de bienvenida e invitación	
3. Conociendo los tipos de personalidades que tienen los invitados	
4. Enfocándonos en los sentimientos mas que en la ejecución de una función de servicio.....	
5. Todo comunica con mucha atención	
6. La excelencia y los equipos	
7. Escogiendo los valores que deseamos que todos recuerden.....	
8. Creando equipos de trabajos saludables.....	
9. Equipo de hospitalidad y servicio.....	
10. Como manejar invitados difíciles	
11. Preparando las facilidades del edificio.....	
12. Anejo A: El Ministerio de Bienvenida o Servidores.....	
13. Anejo B: Modelo de Seguimiento por Teléfono.....	
14. Anejo C: Modelo de Seguimiento por Texto.....	
15. Anejo D: Organigrama de Proceso de Seguimiento.....	
16. Anejo E: Carta Sugerida para dar Seguimiento.....	
17. Anejo F: Flow Chart Seguimiento.....	

Introducción

Somos impelidos y atraídos a donde nuestro cerebro perciba sentirse seguro, cómodo y bienvenido. Al menos son las últimas conclusiones que se desprenden a través de las más recientes investigaciones en la neurociencia. El cerebro está percibiendo e interpretando los potenciales daños constantemente. Unos de los propósitos de este manual es abordar aquellas cosas que podemos hacer en nuestras congregaciones para que la gente perciba que sí están seguras y cómodas en los ambientes de celebración. A través de la creación de este manual se intenta contestar las siguientes preguntas: Son nuestros ambientes de iglesia lugares ¿dónde la gente se siente feliz, cómoda y bienvenida? ¿Lo qué hacen las iglesias como anfitriones son motivos acertados para que los invitados se sientan seguros?

Lo que me ha enseñado la experiencia pastoral de cerca de 30 años es que a veces no es únicamente elementos relacionados al edificio o algunas decisiones drásticas como mantener puertas principales cerradas bajo llave durante la celebración del culto o el simple hecho de no tener un acondicionador de aire durante el verano o un sistema de calefacción durante el invierno lo que produce seguridad y comodidad. En realidad, son a veces decisiones pequeñas imperceptibles al ojo humano como parte de su cultura que cada congregación asume pero que van minando e incidiendo positiva o negativamente en el sistema límbico emocional del cerebro. Lugar donde el organismo y su entorno toman relevancia. Cuando el sistema límbico del cerebro construye una conexión sináptica de un escenario envía un mensaje de conformidad o de alarma. Como resultado, se generaran dos resultados al menos, estos invitados podrían pensarlo muchas veces para volver a ese escenario que han percibido como amenazante o estarían dispuesto a volver a ese lugar que le proporcionó una bonanza y un tiempo de refrigerio.

Bessel Van der Kolk, un psiquiatra muy reconocido señala que las amenazas y los peligros están en todos los niveles, la iglesia no está exenta de este tipo de amenaza. Esta es la razón por la cual nace este manual. El peligro forma parte de la vida y el cerebro es el indicado para detectarlo y de organizar la respuesta. La información sensorial sobre el mundo exterior nos llegará a treves de los ojos, la nariz, los oídos, el gusto y la piel. Estas sensaciones convergen en el tálamo, una zona dentro del sistema límbico que actúa como el cocinero del cerebro, plantea Bessel Van der Kolk. El tálamo mezcla toda la información de nuestras percepciones para

preparar una “sopa” autobiográfica muy homogénea, una experiencia integrada y coherente de lo que él llama “*esto es lo que me está sucediendo*” Luego las sensaciones van en dos direcciones: hacia la amígdala¹ (dos pequeñas estructuras en forma de almendras que están a un nivel mas profundo en el sistema límbico, en el cerebro inconsciente) y segundo hacia los lóbulos frontales, llegando a nuestro conocimiento consciente.²

Las actividades y cultura eclesiástica orientadas a los invitados- no en todo lugar-, pero sí en algunos lugares operan en un déficit de atractivos hacia las personas que nos visitan lo que resulta en un insumo directo al área de la amígdala en el cerebro. Son muchas las ocasiones que no tomamos tiempo para meditar y evaluar lo que hacemos desde nuestras reuniones con toda intención. Hay algo que desea puntualizar este manual y es que las visitas que vuelven de nuevo a una congregación lo hacen porque han interpretado dentro de su complejo sistema cerebral que en esas facilidades hay un ambiente de acogimiento y seguridad tanto para ellos como para su familia. Esta conclusión se ha traducido desde el sistema límbico y el sistema emocional del cerebro, quien ha captado tu tiempo de celebración y adoración como un ambiente seguro y donde se puede volver a llegar por segunda o tercera vez.

En este manual estaremos utilizando el concepto **invitado** más que el concepto de **visita** porque para efecto social latinoamericano el invitado en un hogar siempre es alguien para el cual el anfitrión se va a preparar con mayor intencionalidad de servicio. En muchas culturas para un invitado se saca la mejor vajilla y se presentan los mejores menús. Lo que implica que si se logra ver con las mismas importancias con la que se ve a un invitado a las residencias de la mayoría de ustedes se podrá solidificar la visión que desea presentar en este manual: el desarrollo de una **cultura de atención intencional a invitados**. Cuando invitamos a alguien a nuestro hogar por lo regular se debe a que se ha producido una invitación por los anfitriones mismos y se hará todo lo posible para que este invitado se sienta cómodo y seguro a diferencia de lo informal que puede ser una visita inesperada, no programada, accidentada y de sorpresa.

¹ La función central de **la amígdala**, a la que Bessel Van der Kolk, considera el detector de humo del cerebro, es identificar si la información entrante es relevante para nuestra supervivencia.

² Kolk Van Der B. (2014). El Cuerpo Lleva la Cuenta: Cerebro, mente y cuerpo en la superación del trauma. Ed. Viking Penguin Group. Y Eleftheria SL Stiges Barcelona España.

CREANDO UNA CULTURA DE BIENVENIDA E INVITACIÓN

Hay congregaciones que llevan lo del servicio y atención a los invitados más allá de los límites inclusive hasta escribiendo descripciones de tareas o lo que se conoce en inglés “*job description*”. Esto ha producido que el trabajo dentro de la iglesia se haga uno muy burocrático y complejo. Se tiene la intención dentro de este documento más que saber definir un tiempo de responsabilidad y de cómo hacer bien el trabajo dentro del servicio y atención a invitados, se busca describir y desarrollar una visión para vivir para ello con identidad propia lo que se describe como una ***cultura eclesial orientada a la atención de invitados***. Por lo que para efecto de este trabajo este último objetivo será uno de los grandes retos en el desarrollo de esta iniciativa la cual se puede resumirse en la siguiente meta: **crear una cultura de invitación y acogida o bienvenida de invitados en las congregaciones es la antesala a los que Dios empezará hacer.**

Estadísticas relacionadas a esta importante iniciativa de una cultura de invitación y retención revelan datos empíricos interesantes tanto de iglesias estancadas como de iglesias en crecimiento.³ En las típicas iglesias estancadas, solo el 9% de todos los visitantes por primera vez se unen al año siguiente. Pero entre los visitantes por segunda vez (dos veces en un período de seis semanas) se unirán un 17%. Y los invitados que visitan por tercera vez se unirán a una tasa del 36% en el año siguiente. Por otro lado, el patrón es similar para las iglesias en crecimiento: el 21 % de los visitantes se unirán por primera vez, pero incrementa cuando un visitante los hace por segunda vez a un 38 %, los datos arrojan un elemento adicional habrá un incremento de un 57 % de los que visitan por tercera vez lo que apoya la importancia de que exista una cultura de seguimiento y atención a invitado intencionada. Una cultura de invitado y un esfuerzo de seguimiento único a invitados por segunda vez es como plantar semillas en buena tierra. Pero el seguimiento eficaz para los que lo hacen por tercera vez es como traer una cosecha madura.⁴

³ Arn, Charles. "Second impressions: your church passed their first visit, but will they come back? (Shaping My Church)." *Leadership Journal* 23, no. 3 (2002): 11. Gale OneFile: Religion and Philosophy (accessed September 21, 2022). https://link.gale.com/apps/doc/A89812340/PPRP?u=nysl_se_nyac&sid=bookmark-PPRP&xid=8bee1349.

⁴ Ibid. Arn, Charles. "Second impressions: your church passed their first visit, but will they come back?"

Para ver estos resultados claro está se debe tener una cultura de invitación enraizada en las congregaciones. Cuando hablamos de una cultura enraizada en el tuétano de la congregación se refiere a esa primera impresión que desean causar las congregaciones. Por lo que, se desprende de este documento que las primeras impresiones son importantes para los invitados que visitan su iglesia por primera vez, pero la media hora después del servicio puede determinar si regresarán y se quedarán. Las investigaciones relacionadas a este particular del proceso de cuidado y seguimiento de visitas revela tres ideas sobresalientes:

1. "La amabilidad de la gente" es lo más importante que buscan los recién llegados.
2. La "simpatía" que está relacionada en cuántas personas podrían conectar con ellos antes de que ellos salgan del templo ese mismo día.
3. El momento más importante para la "conversación amistosa" es inmediatamente después del servicio.⁵

La cultura es la identidad de un grupo de personas. Es lo que hacen los grupos con relación a sus tradiciones, el arte, la comida, el entretenimiento entre otras. Cuando se unen todas las características anteriores se logra una proyección de lo que puede implicar una cultura. **La meta de toda congregación es hacer de las comunidades de fe una cultura de acogimiento y hospitalidad.** Cuando la cultura está bien formada e identificable en la comunidad de fe las expectativas de esta congregación están claras por lo que se reflejarán en todas sus actividades de manera efectiva y como también en sus equipos de trabajos. Todos saben qué hacer y cómo hacerlo sin dilación.

Cuando algo es parte de una cultura ocurren tres acciones inmediatas: lo que es parte de su ADN como congregación **es recordado, transferible y aplicable** en los diferentes escenarios de la congregación. Además, cuando un elemento se hace cultural éste trasciende las generaciones. Todo pueden decir que hacen algo que los identifica con identidad propia. Por otro lado, cuando se alega que algo es parte de nuestra identidad pero no es transferible a otras generaciones, no es memorable y no se logra transferir a los que llegan nuevo en el proceso de los años, definitivamente esto no es una cultura.

⁵ Arn, Charles. "Second impressions: your church passed their first visit, but will they come back? (Shaping My Church)." *Leadership Journal* 23, no. 3 (2002): 11. Gale OneFile: Religion and Philosophy (accessed September 21, 2022). https://link.gale.com/apps/doc/A89812340/PPRP?u=nysl_se_nyac&sid=bookmark-PPRP&xid=8bee1349.

Esta generación vivió un hecho histórico que puso a prueba la profundidad de las culturas eclesiásticas: la pandemia del COVID. Una de las cosas que logró el tiempo pandémico de COVID fue que atrincheró cada cual en su esquina por aquellos de lo llamado seguridad. La totalidad de los templos en la nación de los Estados Unidos tuvieron que cerrar. Por lo que muchos de los templos perdieron la habilidad de la interacción por lo que muchos mega templos se vieron desplomar. Pushpay ⁶ una organización comprometida con las misiones revela y describe con datos numéricos interesantemente esta época. Señaló el porcentaje de asistencia desde la última década del Siglo XX y las primeras dos décadas del Siglo XXI. Por ejemplo, la asistencia para la década del 1990 era un 43% adultos asistiendo a las iglesias, en casi la primera década del Siglo XXI, específicamente en el 2009 solo un 48 % adultos adoraban juntos y finalmente, admite que para el tiempo pandémico la asistencia cayó a un 29 % durante el 2020. ⁷

Muchos lugares dejaron de ser aquellos lugares donde interactuábamos sin miedo a contagiarnos. Como resultado, este evento mundial propició una forma de interactuar fría y desconectada. Mega iglesias, congregaciones medianas y pequeñas, absolutamente, todas se rompían la cabeza de como sostener su membrecía mientras veían como su desplomaba tantos de años de sacrificio. El tema de seguridad se convirtió en el concepto del momento tanto para los gobiernos, organizaciones, comercios e inclusive las iglesias. Precisamente, esto es lo que representa un elemento decisonal cultural. Las cosas van cambiando y se vieron en la necesidad de lograr que las personas salieran del mundo cibernético y de las aplicaciones tales como Zoom como un esfuerzo para que restableciera de nuevo las reuniones públicas. Se tuvo que replantear muchos aspectos de lo que se hacía como congregaciones.

Sin lugar a duda muchos grupos eclesiásticos colapsaron por no tener una cultura de seguimiento a invitados. La pandemia ayudó a definir lo que era trigo y lo que era la cizaña. ¿Qué importancia tiene una cultura de invitados y seguimiento a visitas? A continuación, algunas sugerencias para ir trabajando congregaciones con una cultura de servicio y hospitalidad a los invitados

⁶ Pushpay fue Fundada en 2011 para satisfacer las necesidades de las organizaciones basadas en misiones, Pushpay se ha mantenido a la vanguardia de la innovación tecnológica, la facilidad de uso y la atención al cliente.

⁷ Pushpay. 7 Ways your church can reach more people from guest to engaged https://grow.pushpay.com/lp-ty-eb-7-ways-to-reach-more-people.html?church_size=0-199

- **La cultura trabaja a favor del crecimiento.** Los cultural es lo que diferencia las acciones que parecen completamente fluidas y genuinas y las acciones robóticas al estilo SIRI o ALEXA tan comunes en la era moderna.
- **La cultura contesta: ¿Quiénes somos? No ¿Qué hacemos?** Estas acciones comienzan a palparse cuando son reacciones consistentes en toda la congregación. Desde la Junta de Gobierno (Board) hasta el grupo de discipulado más reciente. No es algo que hacen es algo con lo que se tiene consciencia de que están bendiciendo en cada interacción.
- **Lo cultural estará revestido de una identidad propia y arraigada.** Es valorizada desde arriba hasta los niveles más bajos de un organigrama. La organización Chick-il fil-A ⁸ entrenan a todos sus trabajadores para que digan “*my pleasure*” cuando un cliente agradece. En español sonaría “*de nada*”. Este es un buen ejemplo de lo que es posible lograr cuando buscamos una cultura de acogida y hospitalidad a los invitados. Haga la prueba cuando usted escuche la respuesta entenderá la señal reveladora de lo que es una frase con identidad cultural.
- **Desarrolla su propio vocabulario-** El utilizar conceptos podría ser un buen ejemplo para impulsar una cultura. El proyectar conceptos alineados a la cultura será una buena oportunidad para revestir de poder a su congregación. Por eso las acciones darán poder a las palabras y las acciones transformarán las funciones en cultura.
- **La cultura trae cohesión dentro de la vida de la comunidad.** Administrativamente, se apoya con recursos desde los presupuestos anuales. No es un equipo de trabajo desconectado de la congregación. Tampoco es un departamento o un programa huérfano. Tener una cultura hacia los invitados está apoyada por esfuerzos y aportes transversales de todos los concernidos: por eso es una cultura.
- **La cultura tiene que ver con la actitud de trabajo.** Trabajar de la misma manera que las personas usamos los que es indispensable para vivir todos los días.

⁸ Young J. and Malm J. (2022). *The Come Back culture: 10 Business Practice that create Lifelong Customers*. Baker Books. Grand Rapids MI

- **La cultura identifica los referentes sin restricciones.** Sabemos que la congregación está cargando una cultura cuando sus acciones no solo se limitan a una hora y media de reunión. Se puede permear esta cultura más allá de las paredes de un templo, y fuera de horarios de reunión, etc.
- **La cultura ayuda a contestar todas las preguntas por que tiene objetivos y metas claras.** Cuando hay una cultura congregacional ésta nos identifica cómo respondemos a otros, cómo respondemos en la reunión, en la calle y en la familia de Dios.
- **La cultura consolida el compromiso.** Otro de los beneficios de una cultura eclesiástica es que atraes talentos a tu congregación, profundizan el compromiso y mantiene motivado a tus equipos de servidores. Al tener una cultura como resultados retienes líderes y servidores en tus equipos.
- **La cultura aumenta el rendimiento.** El nivel de satisfacción de los trabajadores y los niveles de rendimiento local incrementan. Algunos ejemplos de como podemos incrementar los elementos culturales en la congregación podrían ser: estableciendo visión y misiones dirigidas a este particular, pidiendo que se modelen diversos comportamientos de los esperado, Mejorando áreas del edificio para sostener una visión y misión particular y la mejor de todas es a través de liderazgo. Un liderazgo impulsa una cultura a través de confianza, buen trato, y empatía.
- **La cultura logra una personalidad peculiar dentro de la comunidad de fe** ¿Cómo una cultura de hospitalidad dentro de una congregación se puede diferenciar a la cultura de una compañía de comida rápida o cualquier otra industria? Logrando que nuestros esfuerzos y acciones estén con una idiosincrasia y personalidad propia e individual. Poniendo el pequeño toque que nos diferencia de otras iglesias u organizaciones. Mejorando la apariencia de lo que nos rodea. Logrando que no tan solo *vean las acciones* sino también logrando *que todos entiendan* los que hacemos explicando el ¿por qué de lo que realizamos?

Actividad:

Examina lo que hacen como iglesia:

¿Qué importancia tiene que una congregación tenga una cultura de invitados y seguimiento a invitados?

Menciona tres características que realiza tu congregación y que después de lo aprendido pudiera ser considerado como características culturales:

1.

2.

3.

Parece tu congregación ¿qué tiene es una cultura con identidad propia y uniformidad en la entrega o servicio a la comunidad? Podrías concretizar con ejemplos

¿Qué pueden hacer para fortalecer una cultura que propicie que los invitados puedan volver?

CONOCIENDO A LOS DIVERSOS TIPOS DE INVITADO

Para lograr ser efectivos es necesario indagar sobre los diversos tipos de personalidad que pueden estar llegando a muchas de las reuniones semanales. Lograr la conexión es de vital importancia. Se define **conexión** como aquella dinámica interactiva que existe entre las personas cuando se sienten vistas, escuchadas y valorizadas. Incluye cuando pueden dar y recibir en transacciones humanas sin ser juzgados. Además, incluye cuando reciben sustento y fuerzas de estas interacciones. No se puede negar el impacto que ha tenido la pandemia sobre las iglesias y la asistencia. Después de meses de reuniones virtuales, el retorno a los templos trajo nuevos

desafíos. El trauma de la pandemia, las cuarentenas, regulaciones de espacio y mascarillas y el distanciamiento social obligaron a muchas congregaciones a repensar como abrimos y superamos los nuevos códigos culturales de desconexión.⁹

No hay duda de que estos tiempos pandémicos ejercieron grandes cambios en la sociedad y la iglesia no estuvo exenta. Sin embargo, los seres humanos obtienen fuerza y sustento de las conexiones, de sentirse vistos, apreciados, escuchados y valorados. Por lo tanto, parece necesario y lógico repensar como nos convertimos en la luz del mundo después de tanta oscuridad pandémica. Los líderes eclesiásticos tienen la responsabilidad de hacer más, de complementar o moderar las iniciativas que se tengan que apoyar para poder volver a ver las iglesias llenarse. Por ejemplo, la pandemia alteró las oportunidades de compartir obligando a la gente a aislarse temporariamente. Pero lo temporero se convirtió en una norma, las regulaciones se han suavizado, pero aun así se sigue sintiendo el **aislamiento traumático emocional** que la pandemia causó.

La pregunta que emerge es ¿Cómo aumentar el compromiso de asistencia al templo por parte de los invitados? Una vez lleguen ¿cómo vencemos la tendencia a el aislamiento? Sentirse conectados es el primer paso. Será de mucha importancia la habilidad de crear la vinculación necesaria. La naturaleza social de los seres humanos es que mientras más se conocemos más efectivos se puede ser y más vinculantes serán en las interacciones. La naturaleza social de la conexión radica en una fuerte y una constante correspondencia de todos los concernidos en atender los invitados. Los equipos de servidores deben garantizar que exista una cultura impulsada a atender a las personas que tienen probabilidad de quedarse, conociendo a profundidad de manera anticipada los sujetos que entrarán por las puertas de los templos.

No hay nada malo en conocer datos demográficos de los que nos visitan. Este tipo de información arroja detalles valiosos de nuestros invitados. Lo que se sabe gracias a las disciplinas de la conducta es que hay diferentes edades y diferentes géneros que tienden a comportarse de diferentes maneras. Los mismo para los que pertenecen a diversas clases

⁹ Young J. and Malm J. (2022). *The Come Back culture: 10 Business Practice that create Lifelong Customers*. Baker Books. Grand Rapids MI

sociales. Pero si queremos llevar a nuestras congregaciones a otro nivel. Es necesario conocer un poco más.

Existe una técnica de marketing que ayuda a observar y entender a los consumidores. Se conoce como la **técnica psicográfica**. Esta técnica ven a los sujetos no tan solo desde su demografía si no que cada día hay más recursos que ayudan a ver a los seres humanos **pictográficamente**.¹⁰ La segmentación psicográfica es una forma de seccionar a un grupo considerando detalles de su personalidad, su estilo de vida, sus deseos, aspiraciones, anhelos, sus sentimientos e intereses, así como sus motivaciones. Mientras más información tengamos sobre aspectos que nos sean útiles mejor será. Es fundamental entender cómo piensa, qué desea, y cuál es su estilo de vida.

El término psicográfica puede parecer desalentador para un cristiano. Alguien podría preguntarse ¿Cómo es posible que incorporemos conceptos de otras disciplinas a los escenarios de la iglesia? Pero simplemente es una ayuda adicional para poder entender psicológicamente a los que llegan a nuestras reuniones. Lo cierto es que cuando no conocemos a los invitados por dentro y por fuera, se corre el riesgo de dar un paso en falso al tratar con ellos. Si no manejamos la información de nuestros invitados de manera correcta se puede correr la ventura de que una aparente amabilidad o un gesto de cordialidad en el estacionamiento, o en la mesa de recibimiento, puerta frontal o en una banca o silla se transforme en un gran desacierto o afrenta.

Este nivel de comprensión de los invitados se cristaliza en una información que se traducirá en **una cultura de retorno**. Cuando intencionalmente se entiende y comprende el **quién** y dejas que esto se traduzca **en el por qué** inevitablemente creas una experiencia de hospitalidad más notable y específica. ¿Cómo se descubre esta información? Empresas como Zappos y Amazon confían en datos psicográficos como si fuera un salvavidas en un océano tormentoso.¹¹ Se basan en los estudios de mercado intenso para obtener este tipo de información.

¹⁰ Young J. and Malm J. (2022). *The Come Back culture: 10 Business Practice that create Lifelong Customers*. Baker Books. Grand Rapids MI

¹¹ Young J. and Malm J. (2022). *The Come Back culture: 10 Business Practice that create Lifelong Customers*. Baker Books. Grand Rapids MI

Es lógico que estas megaempresas tengan un presupuesto astronómico para este tipo de búsqueda. Lo que tendrían una ventaja abismal en comparación con las iglesias. Sin embargo, hay unas cuantas acciones y decisiones que son viables para las congregaciones. Hay varias técnicas que podrían ayudar, para buscar de maneras ingeniosas la adquisición de estos datos pictográficos. Por ejemplo, acto seguido se presentan algunas técnicas que podrían arrojar información más allá a la demográfica accesibles a nuestro bolsillo presupuestario:

- **El uso de preguntas abiertas.** Existe una buena pregunta que podría darnos luz de lo que son nuestros invitados por dentro. Por ejemplo: Basado en tu experiencia en este día en la casa de Dios: ¿Cómo la describirías? ¿Volverías de nuevo? ¿Por que sí? ¿Por qué no? ¿traerías a alguien contigo la próxima vez? ¿Por que sí? ¿Por qué no? Unas preguntas como está pueden ayudar a identificar algunos datos que no los descubriríamos a menos que interactuáramos con los invitados antes de irse a sus hogares ese día de la visita. Estos datos recogidos darían **perfiles de visitas** que ayudarían a mejorar los que se hace como iglesia. Claro este tipo de indagación requiere de servidores especiales y entrenados para indagaciones productivas y con un enfoque a la acción por que no pueden dejar ir a los invitados que muchas veces son los primeros en irse.
- **El tiempo de café y pan después de la reunión.** Este tiempo que se ha convertido en algo muy practicado al menos en los Estados Unidos puede ser una forma adicional de identificar el nivel de aprobación de nuestros invitados y también una oportunidad para que gente clave entrenada, y adiestrada para este tipo de intervención. Son comisionados a interceptar mientras se toman un café o comen un pedazo de pan, para así tomar la temperatura de este invitado. Lo mismo puede ser con mentas o algún otro dulce y botellas de agua en lugares específicos.
- **El uso del mismo recurso dentro de la iglesia como por ejemplo los que los traen.** Tal vez se pueden enfocar en los hermanos que invitan y condicionarlos a hacer las preguntas correctas, para esto se requiere una cultura de invitación para que se dé de manera natural y con un compromiso o encomienda de rendir los hallazgos pertinentes a los concernidos, De esta manera ir creando perfiles de los que llegan a las congregaciones como invitados. Una buena pregunta sería: ¿Qué retroalimentación recibiste de la visita que trajiste hoy?

Este tipo de preguntas abiertas podrían arrojar información de como estuvo el sonido, el café, si hubo frustración con la temperatura etc. Este tipo de preguntas son de incalculable valor con el propósito de adquirir **información psicográfica**. Porque arroja información de lo que las visitas más valoran de las reuniones. Seguidamente, encontrarás una lista de preguntas que podrías implementar con tu equipo de trabajo de servidores a invitados. El tener las contestaciones correctas a este tipo de preguntas cada semana o una vez al mes y tener la oportunidad de recoger los datos y crear una lista de contestaciones darían la oportunidad de crear un **perfil de las visitas** y de lo **qué están buscando de las congregaciones al visitarlas**. La lista de preguntas que prosiguen no es una camisa de fuerza. Ellas no son las únicas, pero si de algo estoy seguro siempre este tipo de indagación a los intereses de las personas daría la oportunidad de crecer mientras más información pictográfica se obtengan.

¿Qué estuvo bien? ¿Qué funciono correctamente? ¿Qué tuvo sentido para la visita?

¿Qué estuvo mal? ¿Dónde perdimos el control?

¿Qué faltó? ¿Qué esperaba el invitado que no pudimos anticipar nosotros? ¿Fue un problema de señalización dentro del templo o fuera del templo? ¿Nos faltó seguimiento?

¿Qué confundió? ¿Qué preguntas se tardó en contestar o canalizar? Preguntas de **¿dónde prefieren sentarse?** podrían arrojar información que preguntas demográficas nunca nos arrojarían este tipo de datos.

- **Búsqueda de redes sociales y páginas Web.** También, sería importante levantar un grupo de servidores que estén pendientes y busquen en las redes oficiales de la iglesia los comentarios que originan debajo de las reuniones en vivo los que visitan por las redes, como también en todos los medios sociales existentes que identifican a la congregación. Este equipo también podría provocar reacciones al hacer preguntas intencionales. A veces no conocemos quiénes siguen en las redes sociales porque no preguntamos. Se pueden requerir sugerencia, opiniones sobre la transmisión y tratar de que expresen como se puede seguir creciendo. Esta medida requiere meritorio es el estar pendiente a las visitas de la trasmisión, visitas a la página oficial web, estar pendientes de los patrones de los seguidores y el impacto de los que se hace en el en vivos. Toda esta información es importante para conocer a los que visitan tanto física

como en vivo. Si un porciento grande de tu hallazgo es visto como buena retroalimentación ya sabes que debes seguir repitiendo lo que estás haciendo bien.

Además, adicionó algunos consejos con relación a esta técnica o estrategia dirigida al trabajo dentro de las redes sociales y páginas de www.

- **Nunca reacciones al comentario negativo de una visita en las redes.** A pesar de que, aun estas reacciones negativas pueden arrojaros información pertinente de lo que estamos haciendo. Lo que procede es intentar entender la desaprobación, o la cesura nunca al individuo. ¿Por qué le gustó o no le gustó esto que hicimos a la gente? ¿Por qué no tuvo la aprobación que esperábamos? Nunca hagamos reacciones instintivas a historias u opiniones enfocadas en el individuo. Tanga siempre en mente el aspecto o el panorama macro general del asunto.
- **Grupos pequeños son ideales para recopilar información psicográfica.** Congregaciones con templo propio podrían lanzar actividades dirigidas a ciertos grupos durante la semana o fines de semana. Asignar a los invitados a grupos de apoyo o con comportamientos particulares (staffing) con los cuales pueden identificarse al entrar por las puertas. Algunos son empáticos con grupos de padres, madres solteras, grupos de la tercera edad, retirados, profesionales, empresarios, jóvenes y niños etc.

Todas estas iniciativas que buscar entender a los invitados de manera psicográfica requieren adiestramiento para poder entender el comportamiento de los que llegan por las iglesias hoy día. Introducir el tipo de persona que se espera en cada visita puede ser muy útil. A veces hay unas personalidades con una conducta específicas y concretas que los caracterizan durante su exposición a la vida pública y siempre dejan saber cómo esperan ser tratados. Que cada equipo sepa qué hacer y qué esperar es un adelanto para ir desarrollando una cultura de acogimiento de invitados. Jason Young y Jonathan Malm (2022) describen algunas de las conductas más reconocidas en los visitantes.¹²

¹² Young J. and Malm J. (2022). *The Come Back culture: 10 Business Practice that create Lifelong Customers*. Baker Books. Grand Rapids MI

- **El distante social y emocionalmente.** Este tipo de persona no está disponible inmediatamente a hacer amigos. Es detallista y meticuloso para hacer primeros encuentros con desconocidos. Podrían inclusive no estar cómodos con el intercambio de manos.
- **El que se resiste a consumir o interaccionar.** Quizás en el pasado fue obligado a hacer algo. A pasar adelante como hacen algunas iglesias o al obligarlo a hacer profesiones de fe olvidando que ese trabajo es de Dios. Hay ocasiones que la metodología que tienen algunas iglesias es que la visita se levante se presentarse, y decir de dónde vienen. Este tipo de dinámica es un estresor muy enorme para este tipo de persona. Lo que implica que ya podrían estar entrando predispuesto a un templo por experiencias previas. La insensibilidad de algunas congregaciones con el asunto del dinero es otro de los problemas con los que lidian algunas de estas personalidades.
- **Los que requieren tener el control.** Este tipo de invitado necesitan iniciar el contacto y deberá darles el privilegio de esa iniciativa. Vayan suave con estas personas dejemos que sigan con el control. Algunas veces se identificarán cuando usted le indica dónde sentarse y ellos prefieren seleccionar otro lugar. Lo que usted debe recordar de este tipo de invitados es que ellos necesitan estar en control.
- **Los responsivos.** Este otro tipo de personalidad es posible que se manifiesten sin inhibición. Dependiendo su nacionalidad algunos podrían ser más fuertes en su forma de comunicar que otros. Dicen lo que quieren y cuando lo quieren y cuando se bloquean los hacen y no hay nadie que los mueva de su posición. Estos últimos dos grupos representan todo un desafío para los servidores de las puertas.

Ejercicio:

- Crea una lista de características de las pasadas personalidades. El típico invitado se parece a: _____ ¿Por qué?
- Cree una tabla con las siguientes columnas: valores, preferencias, intereses y sentimientos

Valores	Preferencias	Intereses	Sentimiento

- De acuerdo con las cuatro personalidades vistas en esta parte. Reúnanse en grupo discutan: ¿cómo responder a este tipo de personalidad? Luego cada grupo traiga sus hallazgos.

ENFOCÁNDONOS EN LOS SENTIMIENTOS MÁS QUE EN LA EJECUCIÓN DE UNA FUNCIÓN DE SERVICIO.

Unos de los errores más comunes que cometen los que sirven en las iglesias es el sentido de urgencia por estar enfocados sólo en la ejecución de un ministerio. Este tipo de enfoque podría estar impidiendo que elementos sensibles de las personas en este caso los que invitamos pasen desapercibidos. Cuando se habla de cuidar y servir bien desde una cultura de invitados se intenta descubrir no tan solo que los invitados tengan un servicio excelente, sino que se busca también, éstos se sientan en una acogida donde se cubran sus correspondientes necesidades.

Barna un grupo de encuesta muy reconocido en los Estados Unidos revela varias razones por las que invitados no vuelven a las reuniones. Descubrieron que los servicios de adoración son una atracción pobre y pocos sujetos se preocupan por los programas eclesiales. Además, reveló las contestaciones de los encuestados sobre lo que buscan en las iglesias. Añadieron que hay una tendencia de más personas a ser atraídos por la intimidad que proporcionan las reuniones, la autenticidad que expresan y un compromiso de corazón para construir comunidad de fe en los templos. Sobre todo, el grupo Barna en sus hallazgos apunta, que no es lo que hace una iglesia, o quién es su pastor, sino cómo sus miembros se preocupan unos por otros como el elemento que atrae a las personas a la iglesia en esta nueva era. Un pastor de los encuestados lo

resume así: "La gente no quiere una iglesia amistosa, quieren un amigo a través de la congregación".¹³

Parece importante contestar una pregunta ¿Has ido a algún lugar o comercio donde te has sentido servido o atendido, pero no te has sentido acogido? Para algunos será un poco difícil detectar la diferencia, pero sin lugar a duda hay un abismo entre estos dos conceptos. Cuando escuchamos a alguien decir: atiendan o sirvan a fulano, es una instrucción orientada a la acción, porque atender a un cliente es una tarea para hacer. No necesariamente en esta ejecución de tarea hay niveles de conexión o empatía. Por lo regular estos elementos se obvian o se brincan en la mayoría de las veces en los llamados lugares de servicio a los clientes de las grandes cadenas de comercio. En el Cuerpo de Cristo debemos comportarnos de manera diferente.

Cuando servimos en las congregaciones se debe servir, pero también, transmitir la emoción correcta. No importa la posición que tengas si no se conecta efectivamente con la gente éstos no se sentirán acogidos, por más café y donas que se ofrezca. Es necesario que se propicie las conexiones por encima de la tarea a ejecutar que realizamos para ellos.

La acogida que se le brinda a los invitados debe trascender más que el llamado a hacer **las cosas bien**. Hay que llamar su atención para que éstos sean valorizados, aceptados, y procesados con un ambiente de seguridad y cuidado. El concepto de *sentimientos* no es muy popular cuando se trata de iglesias. Para algunos grupos eclesiales este concepto es uno de los temas que más se han abusado según ellos y por lo tanto, tienden a evitarlo o al menos no vincularlo con la fe. Para otros es un concepto de la disciplina de la conducta humana y se trata de obviar por aquello de mantenerse fieles a la ortodoxia doctrinal y no mezclar la Biblia y las disciplinas conducta humana a través de sus teorías y teóricos.

Con mucha regularidad los que sirven en las congregaciones no saben o no suelen pensar en los matices que un invitado puede generar desde que llega al estacionamiento de su iglesia. Quiero contrastar esta verdad con algo que hacen todos para acentuar esta argumentación. Por

¹³ Zahn, Drew. "Grow Your Church from the Outside In. (In Brief)." Leadership Journal 24, no. 2 (2003): 101. Gale OneFile: Religion and Philosophy (accessed September 21, 2022).
https://link.gale.com/apps/doc/A100404531/PPRP?u=nysl_se_nyac&sid=bookmark-PPRP&xid=c0ca72d9.

ejemplo, imagine los sentimientos que se generan en una ATM.¹⁴ Todos en algún momento hemos usado un ATM o un cajero automático para depositar o retirar dinero. Los ATM son estos cajeros donde usted puede realizar unas transacciones bancarias básicas. Cuando usted va a este tipo de cajero nadie le atiende. No hay nadie físicamente para servirle, pero no deja de ser un lugar donde los sentimientos se reflejan y muchas veces podrían escalar. Por ejemplo, cada vez que usted recurre a este tipo de servicio usted está preocupado porque el que está detrás de usted no le robe sus números de seguridad. Además, si usted se equivoca como por ejemplo olvida su contraseña rápidamente usted siente un poco de presión en su nuca porque piensa que el que está detrás de usted tiene prisa lo que hace que su corazón se acelere más provocando muchas veces repetidas equivocaciones como producto de la presión. En otras ocasiones algunos piensan que por equivocarnos la máquina no devolverá la tarjeta de débito/crédito en fin un sin número de pensamientos irracionales y transacciones mentales que dicen que no se está exentos de este tipo de presión. Por lo que este tipo de servicio bancario es un buen ejemplo que siempre se está expuesto a grandes cantidades de emociones.

Mavis Curries plantea en "First impressions: how your congregation can make young families welcome." la historia vivida por una pareja joven que buscaba donde congregarse. Currier, esboza los detalles de vivencias acertadas y desacertadas de esta pareja. Decían que “en una iglesia, subimos los escalones de la entrada, cargando a nuestro niño pequeño, el asiento de seguridad para bebés, la bolsa de pañales y el juguete de peluche favorito, solo para descubrir que las puertas estaban cerradas con llave. Luego, notamos que todos los asistentes habituales pasaban por la entrada lateral. Nos apresuramos a unirnos a ellos. Nadie dijo hola. Se anunció la hora del café. De alguna manera, sentimos que esta congregación no estaba destinada a los recién llegados. Un simple letrero en la puerta de entrada que indica dónde entrar y unas pocas palabras amistosas en el camino nos habrían dejado con una sensación rara” puntualizaron.

Además, señalan como en otra ocasión asistieron a otra reunión y cuando llegaron a la iglesia en la que ahora participa como miembros, una mujer canosa en el estacionamiento nos sonrió con unos "buenos días". Los anfitriones nos dieron boletines e himnarios. El ministro apareció antes del servicio para presentarse. La mujer detrás de nosotros les entregó a nuestro

¹⁴ “Automated Teller Machine” o Cajero Automático fuera de las grandes sucursales o centros de comercio.

niño pequeño y pequeño detalle de un animal de peluche para el niño. Nos sentimos más atraídos por las iglesias que parecían preocuparse por nuestros niños al ofrecer un programa de guardería y escuela de iglesia. También apreciamos una "sala tranquila" donde podíamos escuchar el servicio mientras atendíamos a un bebé quisquilloso. Nos gustaban los ministros que hacían que los momentos del sermón fueran interesantes e interactivos y que incluían a nuestros niños en la Comunión.

Concluyeron que regresaron a las iglesias que hablaban su propio idioma: traducciones modernas de la Biblia, música (al menos parte de ella) con guitarra o piano en lugar de órgano, y letras con imágenes contemporáneas. Esta fue la iglesia que nos contactaron después de que asistimos al culto, con una carta o una llamada telefónica o una visita del ministro, nos impresionaron y se quedaron en esa comunidad de fe.

Otra familia describe lo que fue su visita a otra congregación: “Después de varios meses de asistir, fuimos invitados a servir en un equipo de adoración para ayudar a organizar el café, repartir boletines, hacer lecturas y recoger la ofrenda. Cuando nuestros recibos de donaciones llegaron por correo en febrero, los acompañó una carta de agradecimiento, así como un folleto que describía las futuras esperanzas, metas y necesidades de la congregación. Las iglesias de hoy afirman que están ansiosas por tener familias jóvenes presentes. Pero ¿qué estás haciendo para garantizar que el mensaje sea claro? ¿De qué maneras concretas hace que las nuevas familias jóvenes se sientan bienvenidas? Ponte en el lugar de una nueva familia. ¿Qué primeras impresiones dejará su congregación en la gente nueva que se sentará en la última banca de su iglesia el próximo domingo?”¹⁵

Estos ejemplos son muy descriptivos y elocuentes. Solo imagine con las presiones y tensiones con las que llegan los invitados a su congregación. Si las personas experimentan tantos sentimientos con una máquina bancaria solo piense cuánta tensión generan los invitados cuando llegan por primera vez a un templo. Veamos algunas prácticas y cuánto estrés puede generar algunas de nuestras prácticas en los invitados.

¹⁵ Currie, Mavis. "First impressions: how your congregation can make young families welcome." *Presbyterian Record*, May 1997, cover, 15-16. Gale OneFile: Religion and Philosophy (accessed September 21, 2022). https://link.gale.com/apps/doc/A30108721/PPRP?u=nysl_se_nyac&sid=bookmark-PPRP&xid=391eac6a.

- **Hablar y preguntar demasiado podría generar grandes cantidades de sentimiento y emociones.** Lo que implica que deben cuidarse de preguntar lo básico y necesario ajustado a la cultura, localidad y nivel social. Hay que saber cuándo se debe ir más allá del llamado de servir en los umbrales de los templos cristianos.
- **No mirar fijamente en ese contacto inicial de interacción.** Hay que poner atención y mirar al rostro, es un elemento esencial de todos los que sirven. En muchos lugares se ha experimentado buen servicio, pero nunca hay contacto visual. Este tipo de desconexión es peligroso cuando se desea acoger a todos los que llegan de invitados. Los que visitan una iglesia no dejan su historia en la guantera del auto o en una mesa de su hogar. Cada persona es el resultado de experiencias que le anteceden y que les conforman sean buenas o malas. Por lo que es necesario desde ese primer contacto con los invitados ya ir discerniendo ese equipaje que no han podido dejar en ninguna parte porque son parte de su viaje.
 - **Sonría cálidamente** se recomienda ese gesto de cordialidad una sonrisa
 - **Utilice preguntas bien intencionadas** tales como: ¿quién los invitó? Siempre ayudan a mostrar un poco de empatía
 - **Identifique la velocidad del que llega.** A ¿qué se refiere el ritmo de traslación? Tome la temperatura si está ansioso por sentarse, o si está buscando identificar a alguien primero tal vez un amigo, un familiar etc. Si lo que desea es hablar aproveche la oportunidad de clarificar o eliminar cualquier motivo de ansiedad.
 - **Asegúrese de atender todo el aspecto macro del que llega.** Qué trae consigo la visita como, por ejemplo: ancianos, hijos, sus edades, si requieren de algún acomodo especial para sillas de ruedas o cualquier otro impedimento. Esto debe ser identificado desde el momento que cruzan la puerta principal. Provea sugerencias mientras va descubriendo otras necesidades.

- Su meta no están solo tomar una información demográfica o señalarle donde se puede sentar es tratar **de adquirir la mayor cantidad de información que luego el equipo de seguimiento** pueda usar para darle seguimiento.
- Desde este momento se debe ver a esas personas como potenciales hermanos de la fe y desde este momento ya deben **discernir como candidatos al discipulado**.
- **Debemos cuidarnos de lo que preguntamos.** Hay preguntas que son obvias y esperadas al llegar a una iglesia. Por lo que debemos cuidarnos de no preguntar más allá de nuestras responsabilidades de servidores porque preguntas muy personales podrían dañar la conexión inicial y se crearía una barrera inmediata que sería muy difícil de borrar en el futuro.
- **Esfuércese en mostrar empatía.** La empatía comprende y reconoce lo que está sintiendo el invitado. Un invitado típico podrá sentir varios sentimientos durante la primera visita a una iglesia y muchos de ellos serán buenos sentimientos. Comprender e identificar estos sentimientos será vital y necesario para el éxito de la acogida.
- **La comprensión no será suficiente acoja de manera hospitalaria.** Para tener una buena acogida una de las grandes metas deberá ser reemplazar las emociones y sentimiento negativos. Es posible que un invitado al llegar al santuario ya venga con escepticismo, indiferencia, obligado, nervioso, confundido, agitado, predispuesto, bloqueado. O tal vez antes de salir de su casa sucedió algo personal en su vida, sucedió algo en su vehículo, luchó para que todo el grupo familiar saliera a tiempo, olvidó algo en su casa, o encontró tráfico en su ruta al templo. Podríamos reemplazar un sentimiento negativo por uno bueno a través de lo que podamos entregar en este primer contacto inicial. El rol es acoger y ser hospitalarios con todos los que lleguen dándoles la mejor experiencia posible.
- **Examínese así mismo.** Finalmente, los servidores no pueden cambiar sentimientos negativos por positivos en los invitados, si ellos no tienen resueltos sus propios sentimientos y emociones.

Actividad:

1.Consulte la lista de sentimiento positivos que se destacan a continuación en usted. Y subraye los buenos y negativos que son una realidad en tu vida en este momento:

- Buenos: Confidente, seguro, satisfecho, aceptado, esperanzado, admitido, empoderado, educado, encantado, cómodo, entusiasmado, interesado, valorado, relajado, bienvenido, en familia, incluido, desafiado, seguro, en control, iluminado, impulsado,
- Malos: confundido, inseguro, escéptico, cínico, ignorado, raro, dudoso, enojado, herido, distraído, frustrado, inhibido, sobrecargado, no conforme, fuera de control, desesperado, inquieto, irritado, incierto
- Decida proactivamente que nuestros invitados necesitan sentir y busque maneras en las que pueda cambiar el ambiente y las experiencias que se viven entre el estacionamiento y el acento o banca del templo.

¿Son más los buenos que los malos?: ____Si ____No

¿Con cuál de los malos te comprometes trabajar activamente para erradicarlo o modificarlo?

2.Realice un rol play de algunas de estas situaciones que se han presentado en esta unidad y reflexionen sobre posibles daños a la imagen de la iglesia soluciones.

3.En este momento haga un trabajo grupal:

Identifiquen ¿con qué presiones llegábamos a la iglesia la primera vez que decidimos asistir?

¿Hubo alguien en su primera experiencia con la visita a una iglesia que le ayudó a bajar las tensiones que se generan al llegar a una congregación por primera vez?

¿Qué hizo diferente esta persona? ¿Qué le llamó la atención del servicio y la acogida?

TODO COMUNICA: PON MUCHA ATENCIÓN

La universidad de Princeton ha revelado que una impresión visual toma solamente, 100 milisegundo para quedarse en la mente. Es la duración que utiliza un ave para aletear una y otra vez.¹⁶ Nuestro cuerpo habla sin decir ni una sola palabra. Los servidores debemos estar conscientes de que nuestro cuerpo puede estar delatándonos. Por ejemplo:

- Cuando nosotros nos encaminamos a recibir a alguien en la puerta con una sonrisa, la primera impresión que debe reflejarse es la de que estamos felices de que estés con nosotros.
- Cuando extendemos las manos con este deseo estamos sosteniendo y respaldando las palabras que usamos.
- Cuando escuchas mientras haces contacto visual, estarás diciendo: "Me preocupo por ti"

Tomar conciencia de tu lenguaje corporal lleva tiempo y práctica. (Puede hacer un juego de roles frente a un espejo) o grabarte a ti mismo en una sesión de entrenamiento. Pero volverse más consciente de su presencia física ayudará no solo en la hospitalidad sino en todos los aspectos de tu vida relacional.

Cuando no estás presentes en las posiciones donde Dios te ubica estás enviando el mensaje de que el que visita no es importante. Pero cuando estamos completamente abiertos y presentes para servir a Dios lo que se logra es que los invitados perciban:

- **Que ellos son importantes-** Se transmite que ellos no están invisibles para los de la congregación. Elegimos no mirar más allá de las personas, solo lo que requerimos para entrar en una conexión inmediata y duradera. En este punto se debe saber que cuando una vista llega ellos desean pasar por desapercibidos, pero seremos cuidadoso e intuitivo para no perder la sensibilidad de esta realidad sin perder el calor que será necesario para conectarlos.

¹⁶ Eric Wargo, "How Many Seconds to a First Impression?" Association for Psychological Science, July 2006, <http://www.psychologicalscience.org/index.php/publications/server/2006/july-how-many-many-onds-to-first-first-pression.html>

- **Percibirán que les están escuchando-** Se les ha decidido escuchar con toda intención. Porque el propósito es no desperdiciar ni una tilde de lo que deseas expresar. No es lo mismo oír a alguien que escuchar a alguien. Cuando escuchas, identificas más que palabras: escuchas sus sentimientos, su lenguaje corporal y lo que no están diciendo. Esto te permite escuchar las preguntas que realmente están haciendo y responder de una manera significativa y apropiada.
- **Percibirán que les Quieres validar-** Con este gesto estamos diciendo “normalizaré la forma en que te sientes. Lo que sientes es bastante común. No quiero que te sientas solo en esto”. El reconocimiento de las ansiedad y nervios de un invitado son importante identificarlo porque en la medida que contribuyamos a controlarlos estas visitas valorizarán la seguridad del entorno.
- **Por último, que se les aprecia.** Las visitas se dan cuenta de que estás invirtiendo en ellas confianza. También, enviamos otro tipos de mensajes: estamos confiando de que cuidaremos bien de tus hijos, nuestra música, palabras y cuidado serán de soporte para ustedes. Cuando apreciamos la visita de alguien estamos diciendo “No tomamos esta responsabilidad a la ligera”.

Otras buenas prácticas para estar genuinamente presente:

- **Cuida tu lenguaje corporal-** Como está mi cuerpo, hay espacio y distancias correctas, sonrío, estoy haciendo contacto visual. Una vez hayas acabado de hacer el pequeño inventario de tu gestos, postura y lenguaje vuelve totalmente al invitado y sigue concentrado en ellos.
- **Repite intencionalmente lo que escuchas-** Repetir lo que escuchas puede parecer algo tonto. Pero hace dos cosas: primero, ayuda verifica que está escuchando las inquietudes de un huésped correctamente. A veces lo que oímos no es en realidad lo que se dice. En segundo lugar, asegura a tu invitado que realmente los estás escuchando. Un invitado quiere ser escuchado y comprendido.

- **Desarrolla la inteligencia emocional-** La inteligencia emocional¹⁷ trata de comprender el entorno social y hacer coincidir sus acciones y postura con él. La inteligencia emocional también incluye ser consciente de sí mismo. ¿Te distraes con facilidad? ¿Estás cansado hoy? ¿Estás ansioso por algo? ¿Maneja tu respuesta al entorno social superando los obstáculos internos? Son preguntas que nos pueden ayudar a discernir cómo nos sentimos este día de servicio.
- **Comprende tu función desde una panorama general-** Cuando interactúas con invitados date cuenta de que ellos no saben o conocen tus responsabilidades. Tu acercamiento de recibimiento es totalmente desconocido para ellos. Una pregunta inesperada podría tirar al piso toda conexión duradera.
- **Imprime en cada experiencia algo diferente-** Presta atención a cada invitado, pero no hagas lo mismo con cada uno de ellos. Busca ser creativo y original. Cada persona que entrará por las puertas de un templo es única. Única en personalidad, creencias, sueños de vida, metas y valores.
- **Cumple tus responsabilidades con tiempo-** Prepara tu área de trabajo con anticipación. Cuando haces las cosas sin prisa tienes más tiempo para estar concentrado en tu trabajo, y se reducen los gestos o lenguaje no verbal que se han discutido en este capítulo.

Cada parte de tu edificio se comunica con la visita o el invitado. Absolutamente todo. Aquí hay algunas cosas que podrían estar hablando con su invitado sin mediar ni una sola palabra:

- **El volumen de los equipos de sonido.** Si es demasiado alto, comunica que el lugar es una reunión estridente. Si es demasiado suave, comunica otro tipo de interpretación.
- **Los colores con los que pintas las paredes.** Los colores evocan ciertas emociones en la mente de las personas. ¿Qué emociones evocan tus paredes? ¿Serenidad? ¿Enfado? ¿Pasividad? ¿Excitación?

¹⁷ **Inteligencia Emocional-** Este concepto ayuda a conectar con otras personas, forjar relaciones empáticas, comunicar de manera efectiva, resolver conflictos y expresar nuestros sentimientos.

- **Dónde pones las bolsas de basura.** ¿Están sentados al lado de los botes de basura? Es conveniente para quienes sacan la basura, pero comunica imprudencia al invitado.
- **Ingredientes para alimentos o detergentes de limpieza a la vista del cliente.** La covacha vista a todo el mundo nunca evoca nada de belleza. Estas cosas podrían dañarnos una buena primera o segunda impresión.

Comunicándonos a los sentidos

El ser humano procesa su mundo exterior a través de sus cinco sentidos. Cuando hablamos de que todo se comunica, debemos hablar de cómo todo se comunica. Tus invitados te “escucharán” a través de sus cinco sentidos. Eso significa que se comunicará con ellos a través de lo que ven, oyen, olfatean, tocan o prueban.

Una práctica generalizada y de la que podemos aprender algo de lo que hacemos como iglesia es en el área empresarial donde la mayoría de las compañías se centran sólo en los sentidos que están directamente relacionados con su producto, pero descuidan los demás. No hacen ningún favor a la experiencia de sus clientes cuando hacen eso, porque las personas recuerdan cosas que están diseñadas para aprovechar todos los sentidos. Solo imagina construir una experiencia para tus invitados que incluya considerar todo lo sensorial. Sería genial. Trabajamos para que esos lobby o entradas a santuarios tengan como objetivo todos los sentidos cubiertos de esta manera llamativa haremos de este tiempo de visita uno memorable. A continuación, algunas recomendaciones dirigidas a los sentidos.

Sentido de la Visión

Es importante prestar atención a temas como: la pintura que usamos en los santuarios, el piso, las alfombras, las ventanas y la limpieza general de éstos. Todo ello podría estar comunicando algo a sus invitados. Por otro lado, ¿Qué pasa con las ventanas sucias? ¿Baños sucios? ¿Techos o decoración con telarañas visibles? Etc. Todo esto manda un mensaje contundente.

Sentido de la Sonido

Es imperativo manejar y estar conscientes de los ruidos, instrumentos y música alta, todo esto puede captar la atención de tus invitados.

Sentido de la Olfato

Lo que olemos también comunica a nuestros invitados. ¿Cómo están nuestras alfombras o tapices? ¿Nuestro edificio está enfermo? Son preguntas que deberán dialogar porque todo comunica a nuestros invitados.

Sentido de la Tacto

Es ineludible reflexionar sobre lo que ofrecemos como inmuebles para recibir a los asistentes a nuestras reuniones. Sillas no adecuadas, bancos con problemas, etc. ¿Qué pasa con la calidad del papel higiénico en los baños? Cada una de esas cosas están comunicando algo a su huésped. Perillas (handler) de puertas especialmente en los baños podrían hacernos una mala jugada con los invitados.

Sentido de la Gusto

Muchas congregaciones ya incluyen café y otras meriendas (snacks) en sus reuniones. Cuando prestas atención a estos pequeños detalles, finalmente comunicas a tus invitados que los valoras. Comunicas que los estás cuidando bien.

Actividad

1. ¿Cómo un gesto puede afectar esa primera impresión?

2. ¿Cuán importante es dejar buenas impresiones sobre los invitados?

3. Reúnanse en grupo y caminen sobre el edificio donde se reúnen y siguiendo lo aprendido de los sentidos evalúen su templo o lugar de reunión a través de cada uno de ellos?

Sentidos	Vista	Oído	Olfato	Tacto	Gusto
¿Qué percibes?					

LA EXCELENCIA Y LOS EQUIPOS

¹¹ Trabajen con mucho ánimo, y no sean perezosos. Trabajen para Dios con mucho entusiasmo. ¹² Mientras esperan al Señor, muéstrense alegres; cuando sufran por el Señor, muéstrense pacientes; cuando oren al Señor, muéstrense constantes. Rom 12:11-12

Creo categóricamente que debemos volvernos a exigirnos un estándar alto de excelencia en lo que hacemos. Si a final de cuenta estaremos siendo escrutados tan profundamente por los que lleguen es importante retomar el concepto excelencia. Pero ¿qué es excelencia? La excelencia es hacer lo mejor que se puede, todo el tiempo, incluso cuando crees que nadie se dará cuenta. El estándar de excelencia de mañana no debería ser el mismo de ayer. Si estás haciendo algunas cosas porque siempre has hecho de esa manera, significa que no has estado mejorando en esas áreas. Una atmósfera de excelencia continua requiere de un enfoque agresivo de "no tener vacas sagradas", que no se puedan tocar porque ha sido el uso y costumbre. La excelencia nos recuerda que todo lo que se hace en sus reuniones está sujeto a discusión, evaluación y modificación.

Thom Ranier hizo un estudio no experimental para descubrir por qué muchos visitantes de la iglesia nunca regresan a una congregación. Las diez razones principales que emergieron dentro de sus hallazgos fueron: tener que ponerse de pie y saludar a los demás durante el servicio; miembros de la iglesia hostiles; área infantil insegura y sucia; no hay lugar para obtener información; un mal sitio web de la iglesia; mala señalización; lenguaje interno de la iglesia (ejemplo favorito: "La WMU se reunirá en el CLC en la sala donde normalmente se reúnen las AG") inatendible; servicios de adoración aburridos o malos; un miembro que le pide a un invitado que se mueva de su asiento o banca; e instalaciones sucias ("los baños eran peores que una mala parada de camiones").¹⁸

¹⁸ "No returns." *The Christian Century*, November 26, 2014, 8. *Gale OneFile: Religion and Philosophy* (accessed September 21, 2022). https://link.gale.com/apps/doc/A392792574/PPRP?u=nysl_se_nyac&sid=bookmark-PPRP&xid=0f6d4478.

Aspectos como estos están ocurriendo en muchas congregaciones hoy día. Se sugieren tres preguntas que ayudarán a encontrar áreas en las que se necesita mejorar: primeramente, ¿Qué vale la pena comenzar? Segundo, ¿Qué vale la pena arreglar? Y tercero, ¿Qué vale la pena terminar? Es tiempo de que cobremos consciencia de que hay algunas cosas, incluso cosas buenas, que deben dejar de hacerse si no están empujando a su congregación hacia la excelencia.

1. ¿Qué vale la pena empezar? ¿Debería implementar un nuevo proceso o encontrar nuevas herramientas que lo ayuden a lograr la excelencia en una cultura de recuperación?

2. ¿Qué vale la pena arreglar? ¿Hay algún proceso que no esté funcionando correctamente y que simplemente necesite un ajuste o una reorganización para que funcione de la forma en que debe hacerlo?

3. ¿Qué vale la pena terminar? Si hay algo que distrae de la excelencia, es importante detenerlo. ¿Existe alguna política que se interponga en el camino para que los miembros de su equipo brinden una atención excelente? ¿Hay algo innecesario que se haya hecho de manera mediocre que a su equipo le convendría no volver a hacer?

La excelencia no es fácil, será inconveniente en muchas ocasiones. Pero el trabajo vale la pena para que tu congregación sea sinónimo de excelencia.

Actividad:

Utilizando las tres preguntas de esta unidad piensa y reflexiona cómo estas preguntas pueden ayudar a reforzar una cultura de invitación y seguimiento a visitas

¿Qué vale la pena comenzar?

¿Qué vale la pena arreglar?

¿Qué vale la pena terminar?

ESCOGIENDO LOS VALORES QUE DESEAMOS QUE RECUERDEN DE NUESTRA COMUNIDAD DE FE

¹ Ámense siempre los unos a los otros, como hermanos en Cristo. ² No se olviden de recibir bien a la gente que llegue a sus casas, pues de ese modo mucha gente, sin darse cuenta, ha recibido ángeles. He 13:1–2.

En una encuesta se preguntó "¿Por qué crees que la mayoría de la gente no asiste a la iglesia?" Las respuestas a esta pregunta revelaron cuatro quejas comunes sobre las iglesias que impedían que la gente asistiera.

- La primera fue "la iglesia es aburrida..., especialmente los sermones; no se relacionan con mi vida".
- El segundo fue "los miembros de la iglesia no son amigables con los visitantes".
- La tercera fue "la iglesia parece estar más interesada en mi dinero que en mí".
- El cuarto fue "no se preocupan por la calidad del cuidado de niños de la iglesia".

Con este conocimiento en la mano, los encuestadores decidieron desarrollar un concepto de celebración que comunicara la verdad bíblica de una manera práctica e interesante. Señalaron, además: "los que no asisten a la iglesia... quieren escuchar algo el domingo que puedan aplicar el lunes". También determinó que su iglesia le daría un gran valor al promover ser amigable con los visitantes, les explicaría que no se esperaba que pusieran dinero en el plato de la ofrenda porque eran invitados, y siempre tendría una guardería de alta calidad y programa infantil.

Un ejercicio tan simple como el anterior plantea cómo una encuesta podría brindar información invaluable a muchas iglesias acerca de los valores que buscan las personas. Nos daría una perspectiva valiosa sobre el estado de ánimo de nuestras comunidades y cómo

podríamos posicionarnos para comunicarnos mejor con las personas que nos rodean sin comprometer el mensaje o la misión. Si su congregación está buscando un camino a seguir, ¿por qué no intentarlo a través de valores?¹⁹

Los valores, principios, prioridades, como quieras llamarlos, son mucho más importantes que las políticas, porque evocan respuestas de los miembros del equipo que no pueden ser fabricados. Los valores son nuestros filtros que nos ayudan a tomar decisiones como iglesia. Son ideas, comportamientos y verdades que adoptamos y que determinan lo que hacemos o no hacemos. Los valores le señalan a los miembros de los equipos lo que es más importa. Cuando establecemos un conjunto de valores para nuestro equipo, estamos declarando los elementos importantes de lo que creemos para que podamos hacer lo que importa.

El servicio impulsado por valores es el poder que facilita las decisiones a los miembros del personal. Cuando surge una situación o pregunta, el miembro del equipo no tiene que desplazarse por una lista de políticas en su mente o consultar un manual. Simplemente pueden reflexionar sobre los valores de su organización y ver si una acción se alinea con ellos o no. Por ejemplo, valoramos servir con una sonrisa en esta iglesia, entonces, ¿cómo debo responder a una situación particular a través de este valor de la sonrisa que refuerce y que haga que el huésped se sienta cómodo?

La verdad es que es imposible tener políticas que cubran todas las situaciones. Siempre pasan cosas inesperadas. La hospitalidad ocurre en la forma en que lidias con lo inesperado. Piénselo de esta manera: cada vez que surge una nueva tecnología, los gobiernos deben determinar si deben crear nuevas leyes para regular el uso de la misma. Considere los teléfonos celulares en los automóviles. Hace unos años, muchas ciudades promulgaron leyes para evitar que la gente hablara por teléfono mientras conducía. Recientemente, muchas ciudades agregaron mensajes de texto a la lista de actividades prohibidas. ¿Qué pasa con el uso del GPS en su teléfono? ¿Qué pasa con las nuevas tecnologías de visualización frontal? ¿Realidad virtual de los últimos modelos de auto? Cuando es una organización impulsada por políticas, tiene que crear

¹⁹ Harold Percy. "La encuesta dice: así es como se hace la iglesia". Anglican Journal, noviembre de 1996, 16. Gale OneFile: Religion and Philosophy (consultado el 21 de septiembre de 2022).
https://link.gale.com/apps/doc/A30306857/PPRP?u=nysl_se_nyac&sid=bookmark-PPRP&xid=aa1d6ce1.

nuevas reglas cada vez que surge una situación. En muchos casos, las empresas establecen reglas incluso antes de que suceda algo, por si acaso. Pero en una organización impulsada por valores, los valores no cambian.

Aquí hay preguntas importantes para su congregación: ¿Su congregación tiene una lista de valores? ¿Tu equipo conoce los valores? ¿Saben qué hacer con ellos? Los valores deben ser básicos, pero son notables cuando se integran a los comportamientos de la denominación o congregación. Puedes entrenar a los nuevos miembros del equipo desde los valores. Puedes saber lo que haces como organización y puede saber lo que no hace como organización. Muchas organizaciones tienen una lista de valores, pero si esos valores no impregnan todo lo que hacen las organizaciones, son simplemente buenas declaraciones.

Diferentes organizaciones usan diferentes métodos para llegar a su lista de valores: evaluaciones en línea, mazos de cartas que enumeran diferentes valores, explorar lo que es importante para la empresa, descubrir lo que es importante para el líder. . . Hay muchas formas diferentes de descubrir sus valores, pero una de las formas más fáciles es simplemente resolver algunas preguntas. Por ejemplo, si usted es el líder, comience por crear una lista personal de valores para su familia o vida. Puede resolver preguntas como estas: ¿Qué me hace cobrar vida? ¿Qué me hace sentir mal?, ¿Lo que me hace feliz?, ¿Qué me enoja o entristece?, ¿Dónde he fallado?, ¿Qué tenía ese fracaso que me hizo cobrar vida y seguir adelante?, ¿Dónde he visto la mayor cantidad de movimiento o resultados?, ¿Cuándo la gente me felicita o me critica, que escucho?, ¿Qué literatura leo más?, ¿Qué cosas me mantienen despierto por la noche?, ¿Qué cosas son naturales para mí?, ¿Qué cosas he aprendido de los miembros de mi familia?,

A continuación, algunos ejemplos de descriptores que podrían formular valores dirigidos a atender invitados dentro de las iglesias originalmente no fueron creados para iglesias, pero significativamente adaptables:²⁰

- Mostrar cuidado
- Anticipar y satisfacer necesidades.
- Reconozca a cada persona.

²⁰ Young J. and Malm J. (2022). *The Come Back culture: 10 Business Practice that create Lifelong Customers*. Baker Books. Grand Rapids MI

- Escuche intencionalmente y responda apropiadamente.
- Dar un cordial saludo y despedida.
- Diviértete Entrega un ¡Wow!
- Haz las pequeñas cosas muy bien.
- Hacer conexiones personales con la gente.
- Cree momentos de sorpresa y placer.
- Piensa a través de gestos no verbales.
- Comparte una sonrisa.
- Tener una actitud alegre.
- Muestra elementos de tu personalidad.
- Mantenga las interacciones optimistas y positivas.
- Manténgase flexible
- Proporcionar una rápida recuperación del servicio.
- Encuentra un hueco y llénalo.
- Apoye
- Usar la autonomía dentro del marco para resolver problemas.

Actividad:

1.En este momento puedes identificar u valor ¿qué les identifique como congregación?

Hoy podrías comenzar a identificar valores que les puedan identificar como congregación si logras contestar algunas de estas preguntas:

2. ¿Qué me **hace cobrar vida** cuando funcionamos como iglesia?

¿Qué me hace **sentir mal** cuando funcionamos como iglesia?

¿Lo que me **hace feliz** cuando funcionamos como iglesia?

¿Qué me **enoja o entristece** cuando funcionamos como iglesia?,

CREANDO UN EQUIPO DE HOSPITALIDAD Y SIERVOS

¹² Tengo mucho que decirles, pero prefiero no hacerlo por carta. Espero poder ir a visitarlos y hablarles personalmente. Así estaré completamente feliz. ¹³ La iglesia donde ahora estoy tiene una relación muy estrecha con la iglesia de ustedes. Y los miembros de esta iglesia les mandan saludos. 2 Jn 12–13

¿Qué motiva a alguien a unirse a un equipo? Es la pregunta que todos nos hacemos. Seleccionar la gente correcta siempre será un reto. Jason Young y Jonathan Maim señalan que es importante la aseveración inicial e invitan a ir siempre abordando la pregunta correcta: siempre desde la perspectiva del voluntario: "Aquí hay algo que puedes hacer", no "Aquí hay algo que debemos hacer"²¹. Hay una gran diferencia entre estas dos aseveraciones.

La pregunta es, ¿cómo generar confianza y hospitalidad en su equipo? Hay cuatro medidas de un equipo hospitalario:

- Asumiendo lo mejor
- Hacerse amigos unos de otros
- Aprender y enseñar a otros
- Alentando a otros

²¹ Young J., and Malm J. (2020). *The Volunteer effect. How your church can find, Train, and Keep Volunteers. Who Make a Different*. Baker Book Group. Grand Rapid MI

Exploraremos algunos elementos. Si están presentes, encontrará que tiene un equipo hospitalario. Si no lo son, hay algunas cosas que puede hacer para cambiar eso.

Asuma lo mejor- Todos hemos experimentado personas con agendas ocultas. Comienza con los padres o hermanos. Luego pasa a compañeros de clase o profesores. Y eventualmente lo vemos suceder en el lugar de trabajo. Asumiendo que lo mejor podría habernos llegado naturalmente al nacer, pero innumerables las interacciones nos han sacado a golpes. Muchos de nosotros tenemos un saludable escepticismo sobre los motivos de las personas. (Algunos se han vuelto demasiado escépticos y les resulta difícil confiar en alguien). El problema es que un equipo lleno de escépticos no puede brindar una excelente hospitalidad. Siempre asumirán que el invitado está tratando de aprovecharse de ellos. O que se meterán en problemas si cometer un error al ayudar demasiado al cliente. O que un compañero de trabajo se burlará de ellos si van más allá de su deber. La gran hospitalidad requiere cierta vulnerabilidad cuando se trata de proteger al huésped de experiencias negativas, y las personas no están dispuestas a ser vulnerables en un equipo a menos que confíen en los miembros de su equipo.

Solidifica la amistad unos de otros- Todos hemos visto poco saludables desarrollar amistades en el lugar del trabajo. De hecho, se hacen películas sobre este tema. Es bueno tener límites para su equipo, pero no deben establecerse a expensas de los colegas. que disfrutan trabajar juntos. Los compañeros de trabajo pueden lograr mucho, pero los amigos pueden lograr aún más. Los compañeros de trabajo tienden a hacer su parte en el proceso y dejan el resto en paz. Pero los amigos compensarán las áreas en las que sus amigos se están quedando cortos. Se protegerán y cubrirán unos a otros, creando un ambiente de confianza en el área de trabajo. Si necesita establecer algunos límites porque ese equipo de trabajo se ha vuelto tóxico, hágalo. Encuentre la fuente del drama malsano y haga algunos cambios. Pero si descubre que su lugar de trabajo está experimentando la situación opuesta (frialidad, distancia e indiferencia), es hora de hacer algunas cosas para fomentar un sentido de amistad y comunidad. Debería ver a los miembros de su equipo bromeando entre ellos, agarrando una bebida al final del día, y poder confiar el uno en el otro. Aquí hay algunas maneras de fomentar ese sentido de amistad y comunidad.

Vocabulario compartido- Es natural que los grupos creen su propio vocabulario compartido. Lo ves en atletismo, educación, grupos comunitarios. . . Es casi como un desafío de contraseña: si responde con la verborrea correcta, muestra que está autorizado para estar en el grupo. Tú eres uno de ellos.

Apodos- Hay algo acerca de un apodo que hace que las personas sientan que pertenecen. Suponiendo que no sea un nombre que odien, un apodo les hace sentir que tienen un rol personalizado en el grupo. Y si es uno personalizado para el equipo, puede crear un sentido instantáneo de pertenencia y camaradería.

Celebrando juntos -Busque una oportunidad para celebrar con su equipo. Especialmente si su equipo ha pasado por una temporada particularmente ocupada, cree una fiesta para conmemorar el hecho de que todos sobrevivieron. Mejor aún, busca cualquier pequeña oportunidad para celebrar. Esto podría ser una fiesta, un refrigerio especial o una camiseta conmemorativa.

Puntos de conexión compartidos -Busque áreas en común entre su equipo. ¿Hay nuevos padres? Entabla una conversación con ellos. Hazlo natural; no los llame a una oficina y trate de obligarlos a jugar entre ellos. A veces, las amistades solo necesitan un pequeño empujón para comenzar.

Aprender y enseñar a otros- Hay un par de razones por las que los miembros de su equipo podrían no centrarse en aprender y enseñar a otros. Primero, requiere esfuerzo. Y segundo, existe un temor real de que si aparece alguien que puede hacer el trabajo de los miembros del equipo mejor que ellos, ya no tendrán un rol en la organización. Esto es cierto incluso en los niveles más bajos de una organización. La mayoría de las veces, los gerentes y líderes celebran a alguien que es excepcional en su rol. Celebramos la canasta ganadora del juego; no celebramos a los miembros del equipo que enseñaron una habilidad específica a la persona que hizo esa canasta. Y a menudo pasamos por alto a los miembros del equipo que podrían no alcanzar su máximo potencial como jugadores de baloncesto porque pasan su tiempo invirtiendo en otros miembros del equipo. ¿Qué le sucedería a alguien en su organización que transmitiera todo su conocimiento a tantas personas que se quedaron sin trabajo?

Animando a otros- ¿Alguna vez ha trabajado en un puesto en el que no estaba seguro de si su jefe pensaba que estaba haciendo un buen trabajo? Sabías que estabas haciendo tus tareas de

manera efectiva, pero no estabas seguro de lo que pensaba tu jefe. ¿Estaban satisfechos con sus resultados? ¿Estaban contentos de que estuvieras en ese papel? Aquí está la cosa: queremos ser buenos en las cosas que hacemos. Es la razón por la que tenemos pasatiempos: queremos satisfacción en algo que nos interesa y queremos ser buenos en eso.

Los miembros seguros del equipo hacen que el huésped se sienta valorado, pero también hacen que otros miembros del equipo se sientan valorados. La seguridad en el equipo se convierte en una especie de profecía autocumplida. Tómese un momento y examine sus equipos. ¿Son seguros? ¿O cambian la culpa, luchan por obtener crédito o incluso muestran indiferencia en su papel? Si lo hacen, una cultura de alentar a otros es una de las formas en que puede cambiar eso. Comienza contigo como líder, pero también debe suceder entre las filas. Una forma de crear esa cultura en su equipo es recompensar a quienes celebran con los demás. Piense en ello como una línea directa de información sobre delitos, pero para cosas buenas. ¿Alguien hizo algo grandioso en la organización? Recompense a la persona que le llame la atención, así como a la persona que hizo algo grandioso.

Actividad:

Autoevalúate: Para que los miembros del equipo se sientan seguros y exitosos en sus funciones, deben percibir estas cosas:

1. Soy bueno en mi trabajo ____Si ____No
2. Mi líder está satisfecho conmigo ____Si ____No
3. Los miembros de mi equipo están satisfechos conmigo ____Si ____No
4. Estoy creciendo en el Señor ____Si ____No
5. Busco obtener crédito por mi contribución ____Si ____No

CREANDO EQUIPOS DE TRABAJO SALUDABLES

⁸ **Al contrario, deben hacer siempre lo bueno, y recibir con gusto en su casa a quienes los visiten. Deben pensar bien las cosas antes de hacerlas, y ser justos, santos y disciplinados en todo. Tito 1:8**

Tom Ehrich es editor, escritor, consultor de iglesias y presidente de Morning Walk Media, con sede en Nueva York, después de servir en docenas de iglesias como pastor o consultor, llegó a la conclusión de que no existe una fórmula única para una iglesia saludable. No hay una serie de atributos que se puedan ensamblar para garantizar la salud. No hay un paquete de correcciones que se pueda implementar, ni listas de verificación que se puedan aplicar en todas partes de manera generalizada.

Sin embargo, este consultor señala que puedes entrar por la puerta de cualquier iglesia y saber muy si esa iglesia es saludable o no. Las iglesias sanas toman buenas decisiones y manejan las crisis con habilidad apunta Ehrich. Las iglesias enfermas constantemente toman malas decisiones, y las crisis normales de la vida comunitaria las deshacen.

Tom Ehrich aprovecha para compartir unos indicadores que mostrará una iglesia saludable.

- **Las iglesias saludables son orientadas a otros-** La iglesia saludable está fundamentalmente orientada hacia otras personas. El culto dominical se centra en los visitantes, los extraños y los que aún no están afiliados. La iglesia no saludable, por el contrario, se inspira en los miembros de muchos años.
- **La iglesia saludable mira más allá de sus muros para ver a la comunidad que la rodea-** para discernir y atender sus necesidades. La iglesia enferma, por el contrario, mira hacia adentro, se preocupa por mantener felices a los miembros y presta atención especial a los grandes intereses congregacionales.
- **La iglesia saludable habla en los muchos idiomas e intereses del mundo.** Constantemente busca comunicarse con personas que aún no conoce. Gasta

generosamente en comunicaciones tecnológicas. La iglesia enfermiza, por el contrario, sirve solo al lenguaje interno o aun solo conglomerado.

- **La iglesia saludable fomenta los grupos pequeños**, donde las personas pueden relacionarse cara a cara. La iglesia no saludable, por el contrario, canaliza a las personas para que se sienten en un banco los domingos.
- **La iglesia saludable respeta a sus pastores y necesita a sus pastores, pero el enfoque está en empoderar a todas las personas**, ayudando a todos a encontrar a Dios en sus vidas. La iglesia no saludable, por el contrario, está centrada en el pastor y es jerárquica, ve a unos pocos laicos como ayudantes de los pastores y a todos los demás como una audiencia.
- **La iglesia saludable acepta el riesgo, el fracaso y el cambio**. Está abierto a nuevas ideas y dispuesto a gastar en proyectos nuevos. Se alienta a los emprendedores y se ve el fracaso como una oportunidad para aprender. La iglesia enferma, por el contrario, se resiste a las nuevas ideas y se resiente de quienes las proponen. Ve el riesgo como peligroso. Se lanza sobre el fracaso.
- **La iglesia saludable ve su papel como transformador**: ayudar a Dios a transformar la vida de los amados de Dios, incluso atreviéndose a soñar con transformar comunidades enteras. La iglesia enfermiza, por el contrario, otorga el máximo valor a la uniformidad, la consistencia y el hecho de no tener presencia en la comunidad.²²

Hay tres verdades principales cuando se trata del servicio en un templo después de ver estos contrastes entre iglesias saludables y no saludables. Esto se aplica a muchas áreas, pero concentrémonos en el área de atención a visitas en una congregación. Estas verdades tienen que ver con las siguientes realidades: **Primero** los equipos de trabajo o servidores no son perfectos. Es importante reconocer esta debilidad porque a pesar de que entrenemos y adiestremos y por más esfuerzo que exista siempre será una realidad donde haya ser humanos imperfectos.

²² Ehrich, Tom. "Tres marcadores de iglesias saludables y no saludables". The Presbyterian Outlook, 6 de junio de 2016, pág. 38. Gale OneFile: Religion and Philosophy (consultado el 21 de septiembre de 2022). https://link.gale.com/apps/doc/A670062760/PPRP?u=nysl_se_nyac&sid=bookmark-PPRP&xid=335c5e9c.

Mucho se está escribiendo en estos días sobre los estilos de liderazgo más efectivos para desarrollar congregaciones saludables y vitales.²³ Los miembros de iglesia constituyen la mayoría de nuestras congregaciones, por lo que su contribución a la salud de la congregación es indispensable. Aquí hay cuatro sugerencias para los llamados miembros de iglesia promedio interesados en ayudar a sus congregaciones a prosperar reconociendo a la misma vez su alta vulnerabilidad e imperfección.

1) Primero necesitamos creyentes o un equipo de servidores comprometidos con el **crecimiento**. El Nuevo Testamento es claro en que todos los que se hacen seguidores de Jesús están llamados a crecer hacia la madurez espiritual. Una fe estática es una fe aburrida; la aventura y la emoción de la vida cristiana están todas en el crecimiento. Este crecimiento se llama discipulado. Su objetivo es llegar a ser cada vez más como Jesús en pensamiento, carácter y comportamiento. El discipulado implica llegar a conocer mejor a Dios de una manera personal. Nos llama a una comprensión más amplia de los propósitos de Dios para que podamos servir y representar a Dios más fielmente en el mundo y en la iglesia. ¡Aquí hay suficiente para mantenernos a todos comprometidos activamente en esta emocionante aventura por el resto de nuestras vidas!

2) Segundo se necesita hacer un **compromiso de cultura de bienvenida**. Por mucho que dependa de usted, asegúrese de que su congregación sea un lugar cálido y acogedor para los recién llegados. Abundan las historias de terror de personas que se sienten ignoradas y no bienvenidas cuando asisten a una nueva iglesia. Esto no se debe a que los miembros de estas iglesias "frías" sean indiferentes o insensibles. Por lo general, es solo un simple descuido. Las buenas personas, atrapadas en la calidez y el disfrute de pasar tiempo con sus antiguos amigos en la iglesia, simplemente pasan por alto al recién llegado que se siente incómodo y extraño. Mientras saluda a sus amigos, esté atento a los recién llegados o a quienes puede dar la bienvenida; salúdalos como si fueran invitados personales de Jesús, muéstrales interés, preséntalos a tus amigos, invítalos a regresar. Nunca se sabe qué pudo haber llevado a esta

²³ Ehrich, Tom. "Tres marcadores de iglesias saludables y no saludables". The Presbyterian Outlook, 6 de junio de 2016, pág. 38. Gale OneFile: Religion and Philosophy (consultado el 21 de septiembre de 2022). https://link.gale.com/apps/doc/A670062760/PPRP?u=nysl_se_nyac&sid=bookmark-PPRP&xid=335c5e9c.

persona a la iglesia en ese día en particular. **Una iglesia nunca será mejor que la bienvenida que da a los visitantes.**

3) **Comprométete con la generosidad.** En la medida de lo posible, ofrezca sus dones de tiempo, talento y tesoro para ayudar a que el ministerio de su iglesia prospere. Para muchos de nosotros, el tiempo es nuestro recurso más valioso y hay muchas demandas sobre él. El tiempo ofrecido al ministerio de la iglesia es un activo o regalo precioso. Todos nosotros tenemos dones y talentos que pueden usarse en un ministerio efectivamente. Cuando sabemos cuáles son estos talentos y cómo se pueden usar, hace que el tiempo que dedicamos sea más propicio. Recuerde que el ministerio cuesta sacrificios y que un excelente ministerio cuesta aún más sacrificios.

4) **Comprométete a invitar.** Vivimos en un mundo herido que necesita urgentemente escuchar y experimentar las buenas nuevas de la bondad de Dios para con nosotros en Jesucristo. La mayoría de nosotros tenemos esferas de influencia bien desarrolladas entre vecinos, familiares y amigos, dentro de las cuales podemos compartir lo que nuestra fe significa para nosotros e invitarlos a venir con nosotros a las reuniones para probar la vida de nuestra comunidad eclesial. Estamos rodeados de personas que simplemente esperan la invitación.

Las congregaciones prósperas traen gloria a Dios. Son lugares felices. Generan entusiasmo, energía y crecimiento. Ayude a su congregación a prosperar siguiendo estas cuatro sugerencias.²⁴ Siempre habrá algo que saldrá mal. Por mas calculadores que seamos y mas conscientes que tengamos los diversos escenarios siempre algo estará dándonos una mala impresión. Por lo que llamaré a esto: siempre algo estará destinado a malograrse. Añádele, los invitados tampoco son perfectos. ¿Cómo nos sobreponemos a estas realidades? Todo se trata de la capacidad de superar todas estas realidades. Prepararse para recuperarse, consiste en reconocer que sucederán cosas y habrá que hacerse todo lo posible para recuperarse rápidamente y hacer las cosas excelentemente. ¿Qué puedes hacer para prepararte para lo peor?

El primer paso es conocer las tres áreas donde algo puede salir algo mal:

²⁴ Percy, Harold. "Helping your congregation to thrive." Anglican Journal, January 1998, 13. Gale OneFile: Religion and Philosophy (accessed September 21, 2022). https://link.gale.com/apps/doc/A30345628/PPRP?u=nysl_se_nyac&sid=bookmark-PPRP&xid=36a5e38b.

1. Primero, Un miembro del equipo o del personal podría accidentalmente ofender al invitado.
2. Segundo, el invitado puede ser simplemente el que está teniendo un día malo.
3. Tercero, podría haber una regla restrictiva que cause molestias al invitado. Cada problema del que necesitará recuperarse proviene de una combinación de esas tres cosas. Si no los conoce, no puede configurar algo proactivo para tratar un problema que surgen.

Lo segundo es que se cree un plan en acción con su equipo. Deles algunas de las herramientas que para ayudarlos a lidiar con las emociones de la situación.

Tercero siempre habrá algo que no podrás tener control- Es importante tener en cuenta que, aunque hay tres áreas en las que algo puede salir mal, solo podemos hacer algo con respecto a dos de ellas. Podemos arreglar el miembro del equipo o podemos arreglar el proceso. Pero no necesariamente podemos arreglar al invitado. Sin embargo, uno de los grandes errores que cometen las personas en las congregaciones es tratar de arreglar a la visita.

Cómo hacerlo bien

Hay dos tipos de situaciones que encontrarás cuando se trata de recuperarte con un invitado un tiempo de desavenencia o una complicación. El primero es un invitado con una situación que trae desde su casa. Hay cosas que surgen porque recuerden hemos establecido que cada invitado que entra a un templo es completamente diferente. Hay siempre la posibilidad que emerja una situación que se justifica porque algo salió mal. En este caso la prontitud será remedio santo. Cuanto más rápido se resuelva las situaciones, menos emociones se generarán. La segunda situación, esta un poco más difícil de encarar es cuando alguien genera una queja irracional. Habrá casos en que algún invitado han dejado que sus emociones vayan más allá del punto de la lógica. En este caso, no hay solución fácil. Pero si podemos hacer algo buscar la manera de reducir los daños colaterales a la imagen de la iglesia.

El primer paso para hacer algo bien cuando un huésped tiene una queja es lidiar primero con los sentimientos y luego con el problema. Una vez que surge una situación en la que es necesario recuperarse, el huésped ya ha comenzado a experimentar los sentimientos que usted no experimenta. Después de reconocer y abordar las emociones, puede comenzar a lidiar con la

situación. Eso podría significar que alguien más necesita lidiar con eso, porque el invitado asocia la emoción con la persona. Independientemente de quién se acerque a la situación para resolverla, hay siete pasos para hacer las cosas bien. Estos pasos se aplican a la mayoría de las situaciones y pueden garantizar un nivel de excelencia en su atención a los invitados.

1. Escucha

Cuando alguien tiene una queja, a menudo ha pasado una cantidad significativa de tiempo ensayando mentalmente lo que planea decir. Que lo digan. Que lo saquen todo. De lo contrario, estás haciendo un cortocircuito lo que han estado ensayando, y les dejas la emoción dentro. Perdón por la analogía grosera, pero su queja es como una comida que ha envenenado el sistema digestivo y que necesita ser expulsado. Necesitan vomitarlo, en cierto sentido. Y si no les permite sacarlo todo, simplemente se queda dentro de ellos y continúa enfermándolos. Escúchalos completamente antes de continuar. Deje que su oído atento sea un toque sanador para las emociones dentro de ellos. Una vez que la emoción ha desaparecido, puedes empezar a trabajar en la solución.

2. Revisión

Una de las mejores maneras de mostrarle a alguien que estás escuchando es repetirle lo que han dicho exprese sus preocupaciones con sus propias palabras para que pueda garantizar que ambos están en la misma página.

3. Sea empático

Escucha primero, luego siente. No tiene derecho a elaborar una respuesta hasta que el invitado haya terminado de ventilar su queja. Luego empatiza antes de responder. Si eres honesto, probablemente sentirías lo mismo que ellos si estuvieras en su lugar. Siente la emoción que sienten. A menudo, la situación se resuelve completamente aquí. A veces, la empatía es todo lo que quiere el huésped. Para algunas personas, las emociones son la mayor parte de los problemas. Y sabiendo que se afirman en lo que sienten va un largo camino.

4. Pide disculpas

Asume la responsabilidad incluso si no te sientes responsable. Incluso si alguien más causó el problema o sientes que las emociones del invitado no están justificadas, discúlpate. Y no intente

volverse inteligente con su respuesta diciendo algo como, "*Lamento que hayas entendido o se haya ofendido por esto.*" Eso vuelve a culpar al huésped por sentirse como se siente en lugar de que usted asuma la responsabilidad. La gente puede percibir cuando no estás siendo genuino.

5. Resolver

A menudo, la restitución no es perfecta. Si hubo un límite de tiempo en la experiencia o si pasó una oportunidad, no hay nada que puedas hacer para recuperar ese tiempo perdido. Pero aún puede hacer todo lo posible para resolver el problema. Asegúrese también de resolver la situación real tanto como sea posible. El objetivo no es solo lanzar opciones irrelevantes a la visita. La medida de la resolución debe coincidir con la medida de la ofensa.

6. Seguimiento

Es importante preocuparse en el momento. Pero si quieres llevarlo al siguiente nivel, preocúpate después del hecho. Haga un seguimiento con el invitado llamándolo o buscándolo después de que se solucione su problema. La gente no espera necesariamente un seguimiento después de que se resuelvan sus problemas, pero es genial cuando sucede.

7. Descubre y aprende

Convierte la recuperación en una oportunidad de aprendizaje. Escriba lo que sucedió y luego revíselo con su equipo en una reunión o por correo electrónico. Esto lo ayudará a refinar su proceso y prepararse para tiempos futuros en los que este tipo de recuperación podría ser necesaria. Si puede aprender algo de una persona que tuvo una mala experiencia, la próxima semana puede prepararse de manera proactiva para que otra persona no tenga la misma experiencia.

Siga estos siete pasos y tendrá la mejor oportunidad de convertir una mala situación en una experiencia positiva.

Cuidado con estas palabras saliendo de tu boca:

"Cálmate." Este tipo de declaración es degradante dependiendo de la entonación o modulación de la voz.

"Ese no es mi problema." Lo cierto es que dentro de las facilidades de la iglesia siempre será importante hacerse cargo.

"Estás siendo irracional". Si no eran ya irracionales, esta afirmación hará que lo sean.

"¿Cuál es tu problema?" Si preguntas esto, acabas de convertirte en su problema.

Si dice alguna de las cosas anteriores, probablemente convertirá a su invitado en uno irracional. En su lugar, debería escucharse a sí mismo decir:

"Puedo ver cómo te sientes [insertar emoción]".

"Me imagino que es [insertar emoción]".

"¿Como puedo ayudarte hoy?"

"Puedo ayudar."

"Gracias por dejarme ayudarte a cuidarte hoy".

"No sé la respuesta, pero quiero averiguar por usted".

"Lo siento." (evita los "pero..." añadido.)

"Lo que puedo hacer por ti en este momento es _____"

Recuperarse bien de una mala situación puede ser una de las partes más desafiantes de la hospitalidad. Pero si se hace bien, puede convertir una mala situación en una excelente oportunidad de crecimiento. Es cuando las cosas van mal cuando existe la mejor oportunidad de forjar una conexión significativa y memorable. A menudo, las mejores relaciones se forjan a través de la adversidad. Cuando estás dispuesto a humillarte y hacer las cosas bien, es cuando las personas te abren el corazón.

Actividad:

1. Tom Ehrich ofrece unos indicadores de iglesias saludables ¿cuál de los ofrecidos son parte de la realidad de la congregación?

2. Puedes identificar una mala situación ocurrida en la congregación con un invitado ¿Cómo la manejaron?

¿CÓMO MANEJAR INVITADOS DIFÍCILES?

Finalmente, ¿cómo lidias con un invitado que cruza el punto de no retorno? Cuando parece que no hay esperanza para la situación, ¿cómo respondes? Primero, es importante reconocer tus propios sentimientos. Tú los tienes. Ellos son reales. Si alguien te está gritando, probablemente te sentirás algo presionado. Pero al mismo tiempo, no puedes permitir que tus propios sentimientos interfieran con lo que está pasando en este momento. No eres solo un miembro de la congregación. Obviamente, alguien que exprese su ira afectará tu estado de ánimo. Pero también tiene la responsabilidad de superar lo que siente y brindar hospitalidad al huésped como ministro del Señor.

1. **Mantén la calma**- Si tu subes el tono de voz intensamente es como echarle gasolina al fuego. Seamos gentiles es nuestras respuestas.
2. **Muestra seguridad**- no temas interactuar con este tipo de personas.
3. **“No te pongas a la defensiva ni te intimides”**. No dejes que nadie te intimide en tu desempeño como servidor. Tienes autoridad en esta situación, aunque un invitado que grite te haga sentir lo contrario. No tienes que defenderte. No tienes que gritar. Y ciertamente no tienes que retroceder. La verdadera autoridad que te ofrece el servicio elimina la necesidad de estar a la defensiva.
4. **“Nunca seas condescendiente con un invitado”** Cuando eres condescendiente con un invitado, le quitas ese valor. Deje que su lenguaje corporal, tono e incluso lo que no dice refuerce su valor a los ojos de los demás.
5. **“Evite ofrecer excusas”**. A las personas no les importa necesariamente por qué sucedió algo, especialmente cuando han llegado a este punto. La lógica nunca arregla los sentimientos, así que no ofrezcas excusas. Sea dueño de la situación.
6. **“No culpe a otros ministerios o personas por el problema”**. A la gente no le importa quién tuvo la culpa. Pero más que eso, si culpas a otros departamentos o individuos, muestras deslealtad. Es una forma de desprecio cuando se señalas con el dedo.

7. **“Nunca es apropiado discutir con un invitado”**. Las discusiones no aportan nada positivo a la experiencia. La única razón por la que las personas sienten la necesidad de discutir es por un deseo de autopreservación o porque quieren tener razón. Es una cosa del ego. Y si se trata de tu ego, no estás haciendo hospitalidad; te estás sirviendo a ti mismo.
8. **“Evite hacer demasiadas preguntas hasta que el invitado haya tenido la oportunidad de desahogarse”**. Las personas necesitan sacar la emoción antes de que puedan procesar la lógica de la situación. No intervengas demasiado rápido. Sólo escucha. Deje que el invitado tome el control de la conversación hasta que esté listo para cederle el control. Lo mejor que puedes hacer en esta situación es dejar que el huésped se desahogue.
9. **“Recuerda: no se trata de ti”**. No lo tome como algo personal. El invitado no te está atacando realmente, por mucho que lo sienta. Incluso cuando el invitado usa palabras que se sienten completamente ad hominem, palabras como “ustedes” o “ustedes, la situación no se trata de ustedes. Se trata de lo que siente el huésped. Quítate de la ecuación y lidia con la situación.

Actividad:

¿Qué es el punto de no retorno? Podrías dar ejemplos.

2. ¿Cuál es la parte más difícil de lidiar con personalidades difíciles?

3. ¿Cómo manejamos las cosas sin llegar a los personal?

PREPARANDO LAS FACILIDADES

Alguna vez nos hemos preguntado cuantas escenas pudieran surgir entre la entrada del templo al santuario principal. Te has preguntado alguna vez: ¿Por cuántos detalles tienen que pasar los invitados para poder llegar a sentarse en el santuario? Identificar estos posibles escenarios es importante para ser efectivos. Por supuesto para tener un aspecto general de las escenas lo primero que hay que hacer es enfocarte en el edificio. Las puertas que se abren, los pasillos que conectan, la señalización que tenemos, los asientos, baños y facilidades de estacionamiento. Todo habla y comunica a nuestros invitados. Si las escenas confunden pueden traernos problemas en la conexión.

Lo segundo que debemos tener cuidado es lo que se ha creado. Los invitados no piensan en relación con las tareas y roles. Ellos lo que ven son escenarios y barreras. En la medida que las minimicemos y las anticipemos estaremos ayudando a que esta primera impresión quede perdurable en la mente de los invitados. Las primeras barreras que experimentaran los invitados son las paredes de tu propio edificio. La ubicación de tu edificio, las paredes, la iluminación los colores en las paredes, la decoración etc. Es nuestra meta hacer de cada experiencia una segura y predecible que llene a nuestros invitados de asombro y sorpresa. Tus invitados son los personajes principales de tu historia, la iglesia debe ser los aliados de un buen tiempo. Así es que construimos conexión.

Actividad:

1. Siguiendo la ruta que tomará un invitado, ¿evalúa con qué se encontrará? y reflexiona que estará hablando de tu congregación cuanto detalle pueda estar expresándole a un invitado

ANEJOS

Anejo A: EL MINISTERIO DE BIENVENIDA O SERVIDORES²⁵

SUGERENCIA PARA ESTUDIO Y CAPACITACION

1. El propósito de este capítulo es ayudar a los servidores de bienvenida a ver la primordial importancia de su tarea como siervos de Dios y de la Iglesia.
2. Asigne a varias personas la lectura de las referencias del Antiguo Testamento sobre los ujieres como un comienzo devocional:
 - SALMOS 84:1,4,10.
 - 2 REYES 22:4
 - JEREMIAS 35:4
 - 1 CRONICAS 9:19
 - EZEQUIEL 40:45,46
3. Preguntas para el intercambio de ideas:
 - a) ¿De qué manera el trabajo del servidor es como la sal?
 - b) ¿De qué manera puede la presencia de un buen servidor ser como una lámpara que da calor emocional a la Iglesia?
 - c) Cual cree que pueden ser las peores situaciones que pueda pasar un servidor?
4. Usando una pizarra, pida a los asistentes que identifiquen todos los problemas que se les ocurra respecto al ministerio de bienvenida en la iglesia. Escríbalos todos en la pizarra y si es posible cópiela para después en otras sesiones.

EMPEZANDO....

Cualquier acto de servicio cristiano que ayude a dirigir a los hombres y las mujeres a una comunión con Jesucristo es un ministerio.

- El ministerio más prominente de la Iglesia es la predicación. “Y como creerán en aquel de quien no han oído? ¿Y cómo oirán sin haber quien les predique? (Rom 10:14).
- El Segundo ministerio prominente de la iglesia es la enseñanza. El pastor que predica sin enseñar, o la iglesia que evangeliza sin instruir estará dejando una de sus funciones principales;” “Él os enseñará todas las cosas y os recordará todo lo que yo os he dicho”. “Él os guiará a toda verdad” (Juan 16:13). En una de sus cartas a Timoteo, Pablo dijo: “EL Siervo del Señor ...debe ser...amable para con todos, apto para enseñar, sufrido; que con mansedumbre corrija a los que se oponen” (2 Ti 24,25)
- El tercer gran ministerio en la iglesia es la música. Según el apóstol Pablo; La palabra de Cristo more en abundancia en vosotros, enseñándoos y exhortándoos unos a otros ... con

²⁵ Tomado de Internet autor no identificado

salmos e himnos y cantos espirituales” (Co 3 :16). “Cantare con el espíritu, pero cantare también con el entendimiento” (1 Co 14:15).

- El cuarto gran ministerio de la iglesia es el de los ujieres. Pablo, que creía en el poder de la predicación, la importancia de la enseñanza y el ministerio de la música también escribió:”
- Hágase todo decentemente y con orden” (1 Co 14:40).
- Estos ministerios se relacionan entre sí, están estrechamente ligados aunque no son de igual importancia se necesitan mutuamente.

SERVIDORES EN EL ANTIGUO TESTAMENTO

Los servidores o ujieres en el tabernáculo del Antiguo Testamento, y después en el templo, eran llamados **porteros**. El salmista, que escribió al músico principal en el templo, entendió la importancia de los ujieres cuando dijo;” Cuan amables son tus moradas, , OH Jehová de los ejércitos!.. Bienaventurados los que habitan en tu casa; perpetuamente te alabaran ...escogería antes estar a la puerta de la casa de mi Dios, que habitar en las moradas de maldad” (Sal 84:1,4,10). Una de las funciones de los porteros del AT era recibir las ofrendas:” Ve al sumo sacerdote Hilcías, y dile que recoja el dinero que han traído a la casa de Jehová , que han recogido del pueblo los guardianes de la puerta”(2R22:4)

Jeremías se refiere a uno de esos porteros como un “varón de Dios”. Él dijo” Y los lleve a la casa de Jehová, el aposento de los hijos de Hanan... varón de Dios...guarda de la puerta” (Jer35:4) El cronista del AT escribió de Salum y de sus hermanos que “tuvieran a cargo la obre del ministerio, guardando las puertas del tabernáculo...guardaron la entrada” (1Cro 9:19). En Eclesiastés se lee del día “cuando temblaran los guardas de su casa” (Ecl12:3). Y en la visión de Ezequiel de un futuro templo, el vio espacio reservado para los sacerdotes, los músicos y dos lugares para los ujieres:” Que hacen la guardia del templo” y “que hacen la guardia del altar (Ez40:45,46).

UJIERES EN EL NUEVO TESTAMENTO

En el NT, a los servidores del templo se les dio autoridad poco usual, evidentemente como guardias uniformados. En Hechos de los Apóstoles se menciona varias veces el “capitán del templo” y a los “oficiales” en conexión con arrestos y la dirección general de multitudes. Eran esos porteros o ujieres los que cumplían las órdenes del sumo sacerdote en las persecuciones en el templo contra los apóstoles después del Pentecostés y treinta años más tarde en el arresto y maltrato de Pablo.

Jesús usó a sus discípulos para las funciones de servidores en muchas ocasiones. Ellos prepararon el camino para su venida, llevaron a las personas a Él, y en general dirigieron a los que habían ido a oírlo hablar o a ser tocados por su mano sanadora. En una ocasión Jesús hizo una dura advertencia a sus discípulos, que habían tratado de apartar a los niños de su presencia.

Jesús también dirigió y organizó a sus discípulos para que atiendan y sirvieran a una multitud hambrienta.

Estaba entre las funciones de la junta de la primera iglesia el servir como servidores o ujieres: “Entonces los doce convocaron a la multitud de los discípulos y dijeron:” No es justo que nosotros dejemos la palabra de Dios, para servir a las mesas. Buscad, pues, hermanos, de entre vosotros a siete varones...a quienes encarguemos de ese trabajo. Y nosotros persistiremos en la oración y en el ministerio de la palabra.

Agradó la propuesta a toda la multitud.”(Hch 6:2-5) Se detalla con claridad el carácter de esos primeros diaconos: Eran :

- Varones de buen testimonio
- Hombres llenos del Espíritu Santo
- Hombres llenos de Sabiduría
- Hombres llenos de Fe

Eso significa que Esteban, el primer mártir cristiano, era un miembro de la junta de la iglesia y sirvió las mesas diariamente como buen servidor.

LO QUE HACE UN BUEN SERVIDOR

1. El ministerio de los ujieres es como la sal que hace a todas las cosas más sabrosas y que sirve como preservativo para el deterioro. Él dijo:” Vosotros soy la sal de la tierra” (Mat5:13) Los ujieres disfrutaban del ministerio de una influencia constructiva. Pablo dijo: “Sea vuestra palabra siempre con gracia, sazonada con sal” (Col4:6)
2. Un buen ujier agrega un sabor de alegría a los que asisten al culto de un domingo por la mañana. Los ujieres entran en contacto directo de manera individual con más personas en un culto. El ministerio de la sal es discreto, poco visible y algunas veces totalmente inadvertido. Pero está allí, de una manera poderosa y útil.
3. Un buen ujier es “como una ciudad asentada sobre un monte” (Mt5:14) Los ujieres se convierten en guías para los que asisten a la iglesia que aprenden a depender de ellos. Produce estabilidad entre los miembros o visitantes que hay una persona encargada de ciertos asuntos que se preocupa por resolverlos. No es poco común que un ujier se convierta en asesor, fuente de información o un intermediario de una persona específica y los recursos disponibles por medio del pastor, los músicos y los maestros de la iglesia.
4. Un buen ujier es como una lámpara en una mesa que no se pone” debajo de un almud, sino sobre el candelero, y alumbrará a todos los que están en casa” (Mt5:15)
5. Una lámpara da calor y acogida a los que están en la habitación. Una lámpara encendida puede iluminar la conversación en una casa y dar una sensación de cordialidad y alegría. Como una lámpara disipa la oscuridad y da un calor emocional al cuarto, así el ministerio de ujier puede hacerlo. “Así alumbré vuestra luz delante de los hombres, para que vean vuestras buenas obras, y glorifiquen a vuestro Padre que está en los cielos” (Mat. 5:16). Alumbrar es parte del carácter cristiano. Pero la irradiación de esa Gloria no es por sí mismo sino por el Reino de Dios.
6. El ministerio de ujier no tiene la intención de obtener la Gloria para sí mismo sino para Dios. El ujier debe realizar su trabajo en el poder del Espíritu Santo, dando Gloria a Dios en la casa y en el día del Señor.

POR QUE SON IMPORTANTES LOS UJIERES

1. El ujier es a menudo el primer representante oficial de Jesucristo que las personas ven al entrar a la Iglesia. Casi siempre antes de que los miembros de la congregación o visitas hayan visto al pastor, músicos y maestros, se han encontrado cara a cara con un ujier.
2. La actitud que el ujier comunica a los miembros de la iglesia y a los amigos ayuda a dar conocer el carácter de la iglesia y para que está hecha, el ujier tiene la enorme responsabilidad de ayudar a las personas a predisponer un ambiente de confianza, amabilidad y orden, que promueva en las personas una predisposición para el aprendizaje de la palabra, adoración y evangelismo. Una palabra de aliento, seguridad o cortesía genuina dirigida por el Espíritu Santo es el primer paso para dar a conocer el evangelio de Cristo.
3. La función del ujier no puede reemplazarse ni omitirse. Los ujieres son importantes en toda clase de reunión de la Iglesia.
4. El ujier es un precursor. Como Juan el Bautista fue precursor del ministerio de Jesucristo, el ujier de la Iglesia es precursor para todos los demás ministerios de la congregación.
5. Un ujier en el vestíbulo puede realzar o disminuir el ministerio general de su iglesia por la forma en que el ejerce sus responsabilidades.

LA COMISION DEL UJIER

Si la Iglesia le ha otorgado esta comisión. Regocíjese. Ud. Ahora se convierte en un embajador y testigo de nuestro Señor. Permita que la hospitalidad y la amabilidad lo caracterice. Con estas características está ayudando a las personas a ser receptivas, a que abran su Corazón y tranquilicen su mente para la adoración a Dios y la dirección del Espíritu Santo.

Ejercité la compasión con todas las personas especialmente con las “difíciles” Aprenda a ser eficiente, pero nunca deje de ser amable. Permita que su mayor cualidad sea la amabilidad, su mayor virtud, la estabilidad de un hombre o mujer en Cristo. Lleno del Espíritu Santo Que tiene en la oración y el estudio de la palabra de Dios su herramienta de trabajo.

ANEJO B: MODELO DE SEGUIMIENTO POR TELÉFONO

MODELO DE SEGUIMIENTO POR TELÉFONO

Fecha _____

Presentación del que llama

Mi nombre es _____

Soy parte de un comité de seguimiento y estoy llamando a nombre del Pastor
Rdo. _____ para agradecerle su visita este pasado _____

Vimos que usted marco en nuestra tarjeta _____

¿Qué le pareció la reunión de adoración?

¿Qué le pareció el mensaje?

¿Qué tenemos que hacer para volverle a verle por nuestra reunión?

La programación de la iglesia es este: (Debe conocer sus programación)

¿Desea una visita de nuestros diáconos para orar? _____

¿Desea que oremos por algo en particular? _____

¿Desea participar de unas lecciones cristianas? _____

ANEJO C: MODELO DE SEGUIMIENTO POR MENSAJE DE TEXTO

MODELO DE SEGUIMIENTO POR TEXTO

Fecha _____

Debes tener

1. Intención
2. Compromiso
3. Teléfono con texto ilimitado
4. Libreta para llevar récord de textos enviados

Ejemplo de texto:

Estimado o Querido _____

Primer Modelo:

Nuestra comunidad de fe se sintió honrada con su pasada visita en nuestra celebración de adoración. Nosotros como comunidad de fe hemos aceptado la responsabilidad de asistir a los necesitados. Así como Jesucristo vino “no para que le sirvieran sino para servir”. Esperamos poder servirles y esperamos verlos oportunamente de nuevo. Dios les bendiga

Segundo Modelo:

Ujier: Saludos, _____, recientemente hemos tenido su visita a nuestra congregación a nombre de nuestro pastor y la familia de la iglesia Alianza Cristiana y Misionera de _____ queremos una vez más indicarle que para nosotros fue un privilegio tenerle en nuestros medios. Deseamos dejarle saber que nos gustaría volverle a ver y que si hay algo en la que le podamos ayudar a orar no dude en dejarnoslo saber.
Una vez más gracias por su visita. Estamos a su orden.

Att: Rdo. _____

Nombre de visita _____

Hora de texto enviado _____

Comentario _____

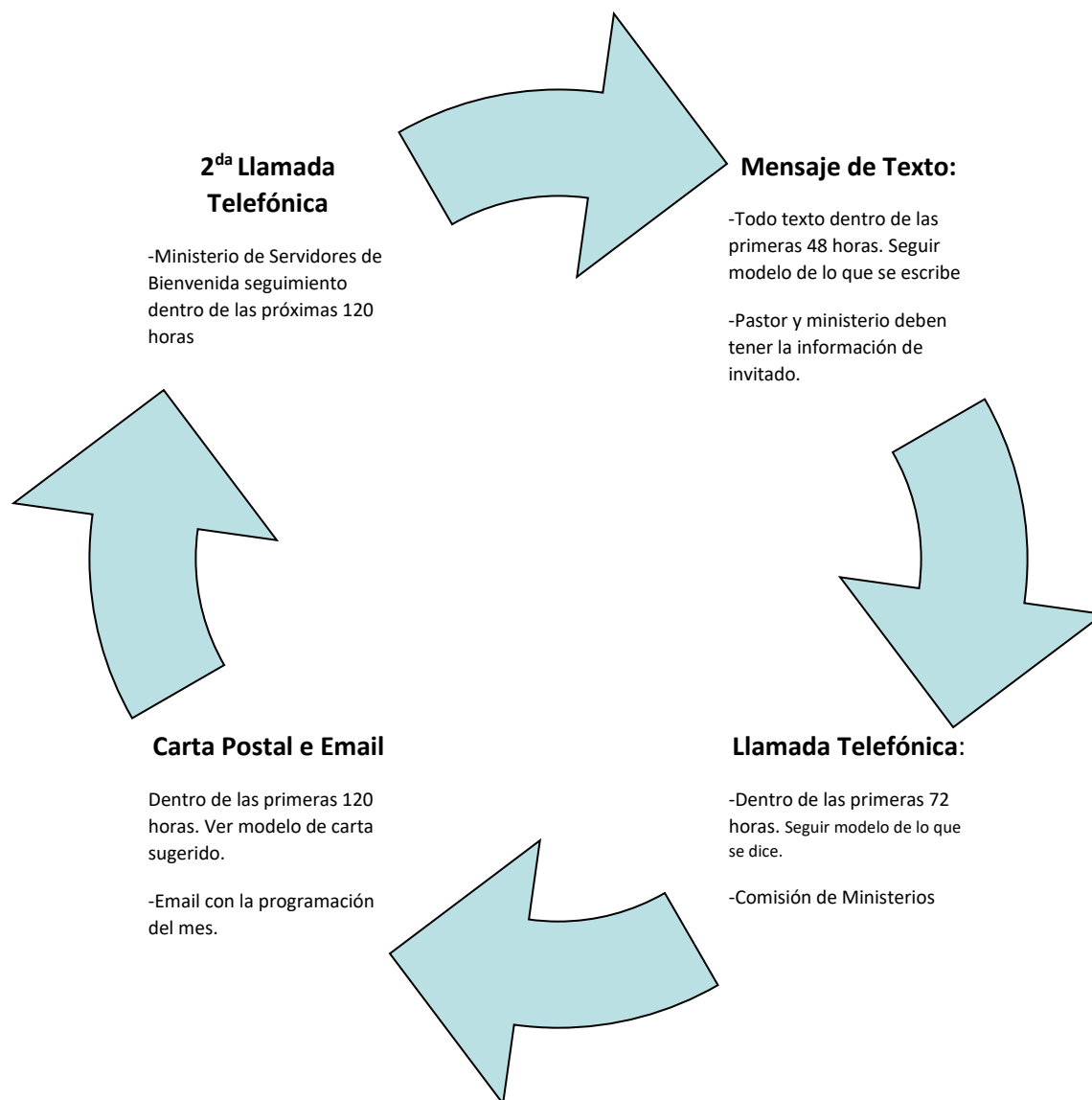
Debe tener libreta para mantener récord de los textos enviados

ANEJO D: ORGANIGRAMA DE SEGUIMIENTO

Proceso de trabajo con una visita



Proceso dentro de las 120 horas o cinco días próximos a la visita





ANEJO E: CARTA SUGERIDA PARA SEGUIMIENTO

IGLESIA ALIANZA CRISTIANA Y MISIONERA

Querido amigo o amiga:

Nuestra comunidad de fe se sintió honrada con su visita en nuestra celebración de adoración. Ya sea que usted acabe de conocer a Cristo como su Salvador, que esté volviendo a él después de un tiempo de dudas y confusión en su fe o que esté pasando por un momento muy difícil, este puede ser el comienzo de una relación larga y fructífera con Jesús. Él dijo: ***“Yo he venido para que tengan vida y para que la tengan en abundancia”*** (Jn. 10:10). Dios quiere que usted disfrute de una vida plena y gratificante y ha preparado todo lo necesario para que esto sea una realidad para usted. Por tal razón, esperamos que en la consideración de visitarnos nuevamente, usted entienda y valore los siguientes beneficios:

Primeramente, haga de nuestras reuniones ese lugar que necesita para adorar a Dios. La razón principal para reunirnos es poner nuestra atención en Dios, para adorarlo y para recibir su bendición y para que Él nos inspire. Cada vez que nos reunimos es una ocasión especial de renovación espiritual. También, le invitamos para que nos visite de nuevo y aprenda más de los principios bíblicos, el conocer de sus verdades es una aventura muy emocionante. Por este motivo, para todas las edades ofrecemos una variedad de actividades, usted puede estar seguro de que dentro de esta gran variedad de actividades que generamos anualmente habrá una que le ampliará sus conocimientos personales y canalizará sus inquietudes espirituales y familiares. Además, no hay nada que se compare con el gozo de la amistad cristiana, es por esta razón, que sea para nosotros una prioridad el formar lazos duraderos entre nuestros miembros de nuestra comunidad de fe y los que llegan en medio de nosotros.

Finalmente, nosotros aceptamos la responsabilidad de asistir a los necesitados. Así como Jesucristo vino “no para que le sirvieran sino para servir...” Esto se aplica tanto a nuestra comunidad de fe como a los que no forman parte de nuestra comunidad. Esperamos poder servirles y esperamos verlos oportunamente de nuevo.

Dios les bendiga,

ANEJO F: FLOW CHART

