

*Caro Líder Ministerial,*

*Sempre quando eu falo com líderes de igrejas, a comunicação dentro da igreja está entre as cinco áreas que mais precisam de melhoria. Este artigo foi escrito por Donna Whitten, diretora de comunicações de nossa Igreja. Ele oferece os princípios práticos que o ajudarão a liderar uma melhor comunicação na sua igreja. Você pode comunicar-se com a Donna no [donna.whitten@12Stone.com](mailto:donna.whitten@12Stone.com) e também conferir seu novo livro “Bolso Cheio de Perguntas”<sup>1</sup>.*

*Desejo de bênçãos,  
Dan Reiland*

J á foi dito que, se você estiver liderando e ninguém estiver seguindo, você só está fazendo uma caminhada. Eu diria que se você se comunica e ninguém escuta, você só está falando. Afinal, por definição, comunicação é “um processo pelo qual a informação é trocada.” Mas quem tem tempo de replicar, responder e se engajar quando somos bombardeados com centenas das mensagens diárias de multimídia? (Sou a única que acha uma ironia que o spam era algo que nós destruíamos e agora é ele que nos destrói?)

Como as igrejas podem competir pela atenção de sua congregação e ter uma presença significativa na Internet em meio a sobrecarga online e aos danos do marketing? E será que devemos mesmo tentar?

Comunicação é uma palavra grande que cobre um mundo de coisas. Apenas para citar algumas, ela encontra-se em Relações Públicas, Comunicação Interna, Marketing, Website e Mídias Sociais. Mas mesmo dentro de um escopo grande e variado, existem caminhos, constantes da comunicação que tornam cada forma de comunicação melhor.

Se você se comunica e ninguém escuta, você só está falando. Afinal, por definição, comunicação é “um processo pelo qual a informação é trocada.”

Encontrar os caminhos e tecer metáforas através do programa de ensino e das séries na nossa igreja era minha paixão e meu pilar quando nossa equipe de liderança convidou-me para criar um departamento de comunicação em 2009. Eu trabalhei na equipe do departamento de artes da Igreja Redentora por 10 anos e estou na 12Stone há mais de 20. Eu conhecia nosso DNA, nosso coração e tinha feito muito esforço no aprendizado da escrita profissional. E assim, armada com uma disposição criativa, medo de tecnologia e uma cópia de “Menos desordem. menos ruído”<sup>2</sup>, de Kem Meyer, eu caminhei corajosamente onde ninguém havia ido antes – pelo menos na 12Stone.

Sempre que você assume um novo papel, você precisa dar a ele seu jeito. Eu comecei a avaliar como nós estávamos nos comunicando com o público (visitantes potenciais) e com aqueles que já frequentavam nossa Igreja. Estávamos usando a força de diversos tipos diferentes de aproximação para informar e nos comunicar com as pessoas? Aproveitávamos o que fazíamos bem em nossos ambientes reais para construir um ambiente virtual saudável? Poderiam as constantes da comunicação que haviam sido bem sucedidas face-a-face ser transferidas para o Facebook?

- **Facilite para os visitantes. (Troque o inteligente pelo claro)**

Que tal se o seu site espelhasse o ambiente que você cria para os visitantes que vêm para a sua igreja física? Você quer dar aos visitantes a sensação de boas-vindas, de acolhida, não sobrecarregando com informações demais. O mesmo está em jogo em seu site na internet. Um rápido olhar em nosso imenso site de 700 páginas revelou que ele estava tentando ser tudo para

<sup>1</sup> Pocket Full of Questions (título original que recebeu tradução livre para melhor compreensão. O livro não possui tradução para o português.

<sup>2</sup> O título original deste livro é “Less Clutter. Less Noise.: Beyond Bulletins, Brochures and Bake Sales” publicado em 2009 pela Thirty:One Press. Aparentemente não traduzido para o português

todos. Era desajeitado e confuso. E enquanto muitas daquelas páginas nem eram usadas com frequência, qualquer um que visitasse nosso site poderia ficar perdido na nossa cyber-bagunça. Estávamos convencidos de que “menos coisas certas significam mais”, porém nós tínhamos que descobrir o que significava “o núcleo certo”. Eis aqui duas maneiras de fazer com que seu site acolha os visitantes:

1. Use a linguagem universal e evite seu jargão interno. Como uma pessoa criativa numa igreja criativa, eu entendo o desejo de fazer coisas novas, diferentes e originais. Afinal, as crianças querem ir para algo chamado “FUSÃO” ou “COLISÃO” não o Ministério Infantil. Entretanto, quando os pais estão verificando sua igreja para ver o que vocês oferecem às famílias, eles querem encontrar o que estão procurando. Sim, às vezes ser claro parece chato, mas claro é sempre claro!

Às vezes ser claro parece chato, mas claro é sempre claro!

2. Dê atenção à navegação. É fácil para um visitante navegar através de seu site? As informações sobre os ministérios são fáceis de encontrar? Pelo que eu me lembro, nosso Pastor Principal, Kevin Myers, informa os números das páginas das Escrituras que ele lê durante a mensagem<sup>3</sup>. Ele faz isto para que os visitantes não tenham que se preocupar em folhearem as páginas procurando a página certa e assim se sintam confortáveis de acompanhar a leitura. Quer as pessoas venham até sua igreja física ou no cyber, você tem a oportunidade de levá-las a uma viagem. Há mais possibilidades de que elas permaneçam na viagem por muito mais tempo se você deixar cair algumas migalhas de pão no trajeto.

- **Torne acessível para os frequentadores. (Troque empurrar por atrair)**

Enviar emails nem sempre é a melhor maneira de informar sua congregação. E, se não tivermos cuidado, podemos nos transformar apenas numa outra mensagem indesejada que se joga fora. A forma de transmitir a informação para fora é atrair as pessoas. Quando as pessoas são atraídas por sua missão e querem saber algo, não se importam em ir até onde a informação está. Pense do número de sites que você visitou esta semana porque você precisava saber a hora que um filme começava ou de uma ilustração pedagógica! Recentemente eu estava sentada à frente de Donna Cottrell, que trabalha em nosso Campus em Hamilton Mill discutindo um evento que aconteceria no futuro próximo. Surgiu uma pergunta sobre a que horas o sol se poria no dia 5 de agosto. Dentro de minutos nós tivemos a resposta. (20h34min, no horário da Costa Leste caso você esteja interessado). A tecnologia tem a informação num forno de microondas que transforma a internet numa loja de conveniência de 24 horas.

Com esta premissa nós criamos um local para que nossa congregação acesse as notícias e oportunidades semanais. Nós incentivamos nossos líderes de ministério a ficarem longe do envio de emails e comecem a colocar suas atualizações do ministério em nossa página de notícias na web. Nós promovemos o site como o local onde há tudo o que acontece em nossa igreja. Com a informação disponível quando precisam, as pessoas não tem que se preocupar em encontrar aquele papel foi entregue no berçário ou procurar em sua caixa de entrada abarrotada um link para inscreverem-se para uma aula. É um processo de mudança de hábito? Um retreinamento? Com certeza. (Para nós e para eles.) Nós só estamos nisto há poucos meses, mas vou mantê-lo informado.

Nós promovemos nosso site como o local onde há tudo o que acontece em nossa igreja.

- **Torne as redes sociais uma conexão para todos. (Troque informação por conversa.)**

Um dos elementos mais bem sucedidos em nossa estratégia de comunicação foi a alta participação da nossa congregação em nossas páginas do Facebook. Redes sociais são a fonte dos dias modernos. É onde as pessoas se encontram para falar sobre seu dia, mostrar uma foto ou compartilhar uma piada, uma notícia ou um pouco de sabedoria. As pessoas atualmente anseiam por conexões e embora não seja uma substituição para a comunidade real, as redes sociais são uma grande oportunidade de criar conversas. Duas maneiras de criar conversas são:

<sup>3</sup> A Igreja 12Stone tem a mesma versão da Bíblia disponível em frente a todos os assentos usados pela congregação. Assim o pastor informa o número da página em que se encontra o texto que ele lerá. Visitantes são encorajados a levar para casa aquela Bíblia, na hipótese de não terem uma.

1. Faça perguntas. As pessoas adoram argumentar, comentar e dar suas opiniões. As respostas são uma introspecção valiosa nas pessoas de sua esfera de influência. Uma resposta rápida e amigável diz às pessoas que você se importa e que você está ouvindo - isto o torna pessoal.
2. Treine pessoas para compartilhar. As pessoas adoram colocar vídeos, canções, citações, retratos, o que você mais quiser. Coloque ferramentas como estas nas mãos delas e elas compartilharão. Estas ferramentas ajudam sua congregação a criar conversas com pessoas nas quais elas estão investindo e convidando para ir à igreja - isto torna a coisa prática.

Uma das descobertas mais motivadoras de usar o Facebook tem sido o sentimento de propriedade pela nossa congregação. Muitas vezes as pessoas fazem perguntas e, antes que alguém da equipe possa responder, outra pessoa já o fez. Elas correm para responder uma pergunta ou endossar algo que nós estamos fazendo. Mostram compaixão ao concordarem em orar por pessoas completamente desconhecidas. Oferecem-se para se encontrar com “visitantes de primeira vez” no lobby e apresentar para elas nossas instalações. Pessoas falando com pessoas será sempre a mais eficaz e recompensadora estratégia de comunicação.

Bem, o foco deste artigo são as constantes da comunicação que podem ajudá-lo a dinamizar sua estratégia online, mas eu não posso terminar sem deixar alguns pensamentos a respeito dos anúncios no púlpito. Vamos chamá-los de um bônus. Se você é um pastor que faz anúncios, pense em passar este reinado para outra pessoa. Você pode receber algumas críticas de pessoas de sua equipe que acreditam que se o pastor não der o aviso, a congregação não acha que é importante, mas a verdade é que você pode instilar os valores que guiam sua missão em sua mensagem. E se você passar este valor, outra pessoa pode vender a oportunidade. Então encontre alguém com uma personalidade participativa que se comunique com as pessoas e que as faça sentirem-se à vontade, talvez acrescentando um pouco de humor. A pessoa certa aperfeiçoará o seu ofício e tornará memoráveis os “não mais que 3 minutos”.

Uma das descobertas mais motivadoras de usar o Facebook tem sido o sentimento de propriedade pela nossa congregação. Muitas vezes as pessoas fazem perguntas e, antes que alguém da equipe possa responder, outra pessoa já o fez.

“Somente 3 minutos - você diz?” Sim. Pode ser feito! Simplesmente escolha O AVISO. Escolha o aviso mais importante, o que impacta a maioria ou as pessoas mais novas e dê o seu melhor. E somente se for absolutamente necessário, depois que você falar sobre este, fale mais um... rapidamente.

Recapitulando, há constantes da comunicação que podem ajudá-lo a ser bem sucedido através dos diferentes desafios da comunicação: facilite, torne acessível e conecte.

Reuna-se com sua equipe e verifique como vocês estão fazendo a sua comunicação online. Aqui estão algumas perguntas úteis:

1. Como pode você tornar o seu site mais fácil para os visitantes?
2. Que forma atual de comunicação não está funcionando?
3. Como você se conectará nas redes sociais para que a congregação tenha a sensação de ser de propriedade dela e onde possam ter “grandes” conversas?

Ah, e se seu boletim parecer uma versão de papel do quadro de avisos da sua mercearia, pare de fazê-lo! Mas eu estou desviando do tema...

---

Liderança Ministerial é uma publicação periódica sem vínculo denominacional com o objetivo de compartilhar artigos de interesse para membros da liderança de sua Igreja. Para solicitar sua inclusão ou exclusão da lista de distribuição, escreva para [wzuccherato@terra.com.br](mailto:wzuccherato@terra.com.br)

Tradução para o português Silvia Giusti. Editor e revisor, Wilson R. Zuccherato

Texto originalmente publicado em inglês por The Pastor's Coach – Julho de 2012. Acesse diretamente o site do autor (em inglês) em <http://leadsharp.org>

Você pode encontrar qualquer número antigo do “Liderança Ministerial” no site da Igreja Metodista – 5ª. Região Eclesiástica no seu tópico Liderança: <http://5re.metodista.org.br>