

**ARQUIDIOCESE DE RIBEIRÃO PRETO**  
**PASTORAL ARQUIDIOCESANA DE COMUNICAÇÃO**

# OFICINA ACOLHER



**José Alem, cmf pe.**

***“Não é possível não comunicar...  
não existe comportamento que não seja comunicação”.***  
**Paul Watzlawick**



## **Comunicar para Acolher**

### **01. A comunicação como dimensão humana.**

O ser humano é e se realiza na comunicação que faz. O ser humano é um ser multidimensional, e a sua capacidade de se comunicar é uma de suas características mais expressivas e significativas. Não se pode não comunicar. Cada comportamento humano é comunicação.

Para se comunicar o ser humano usa diversas linguagens, tipos de inteligência e expressões. Entre elas estão as dimensões espiritual, emocional, intelectual, corporal, vocal. Cada comportamento pode ser aprendido e requer novas habilidades comunicativas.

Existe uma comunicação que privilegia a palavra que é conhecida como *linguagem* ou *comunicação verbal*.

Há um outro modo que as pessoas usam para se comunicarem e que é mais incisiva e significativa e que não usa as palavras mas os gestos, as atitudes, os comportamentos, os sentimentos, os afetos, as ações e as reações, os símbolos, as linguagens para verbais que é conhecido como *linguagem ou comunicação não verbal*. A linguagem não verbal é expressa também através do silêncio, das expressões faciais, da tonalidade, da intensidade, do timbre tanto da voz como da pele, do olhar, do odor e estão sempre interligadas e inter-relacionadas. Nessa diversidade de linguagens, há pessoas que usam mais uma que outra, conhecem mais um determinado tipo de linguagem e tem dificuldades de comunicarem-se com outro tipo. Existe uma linguagem explícita e uma linguagem implícita, intencional ou casual.

O significado da comunicação é a resposta que se recebe.

No processo de comunicação a pessoa é o principal meio.

Por motivos vários, temperamento, tipo de convivência e influência, condicionamentos internos e externos, experiências marcantes as pessoas podem se comunicar melhor ou terem dificuldades para se comunicarem. Bloqueios mentais e emocionais são a causa mais freqüente das pessoas terem dificuldades de se comunicarem, isto é, de viverem.

Para se desenvolver uma boa comunicação é preciso libertar-se dos bloqueios, ser criativo e espontâneo, evitando seguir regras rígidas e a idéia de uma única resposta certa, evitar ambigüidades e ser prático.

## **ARQUIDIOCESE DE RIBEIRÃO PRETO** **PASTORAL ARQUIDIOCESANA DE COMUNICAÇÃO**

Aprender a interpretar a linguagem do corpo, entender e usar gestos, aprender a ouvir, saber fazer perguntas, ler com eficiência, prestar atenção e tomar notas, aprender a fazer contato, passar informação, o uso correto do telefone e das novas tecnologias são alguns requisitos essenciais para uma comunicação mais eficiente nos diversos setores da vida da sociedade de hoje, inclusive nas comunidades eclesiais.

O conhecimento e o uso de algumas técnicas são necessários para aprimorar a comunicação entre as pessoas no ambiente de trabalho. Entre as quais: como dar instruções, a comunicação um a um, como conduzir reuniões, como falar em público, como negociar, como redigir relatórios, como escrever propostas, impacto visual, comunicação estratégica: identidade corporativa, relações públicas, publicidade, comunicação interna, recepção da mensagem.

Uma comunicação eficiente supõe: saber administrar o tempo, saber o que e como perguntar, reduzir o estresse, saber liderar reuniões, motivar pessoas, gerenciar equipes, delegar tarefas, fazer apresentações, gerenciar mudanças, planejar, ter idéias inovadoras, saber administrar conflitos profissionais, como assumir uma nova postura.

A comunicação é uma necessidade humana e como fenômeno é universal e único. São muitas as linguagens que utilizamos para nos comunicarmos. Mas a comunicação é sempre uma só. Todas as linguagens servem para nos comunicarmos e também podem ser utilizadas com eficiência na prática pastoral.

Particular importância possui:

- 1. A linguagem dos gestos: sorriso, ritmo cardíaco, as mãos, a dança, o caminhar, o choro, o olhar, os gestos.*
- 2. A linguagem das imagens: a palavra possui sentido mais convencional, a imagem é mais natural. A palavra atinge mais uma região do cérebro, o hemisfério direito. A imagem é mais informal, emotiva e atinge o hemisfério esquerdo do cérebro. A palavra expressa mais racionalidade, a imagem mais a emotividade.*
- 3. A linguagem da palavra, no entanto, não é unívoca. Há pelo menos dois níveis diferentes para se conhecer e reconhecer a linguagem oral: o nível simbólico e o nível conceitual. O que se aprende com os sentidos fica gravado na memória profunda. O que se aprende com as palavras em geral atinge mais o conceitual e nem sempre se chega à experiência. As experiências não se esquecem.*

**Comunicar** significa "**colocar em comum**". Comunicação é um processo permanente para produzir a fraternidade entre as pessoas, o amor verdadeiro e a amizade estimulando valores como o respeito, o diálogo, a partilha e a capacidade de con-viver.

## **ARQUIDIOCESE DE RIBEIRÃO PRETO** **PASTORAL ARQUIDIOCESANA DE COMUNICAÇÃO**

A comunicação acontece quando uma pessoa é, age e se expressa de tal modo que entre ela e as outras se estabelece uma união, livre e libertadora, de tal modo que elas crescem e se aprofundam no conhecimento, no respeito no amor.

Comunicação é um processo. Mais que idéias, sentimentos, informações, a comunicação produz fraternidade. A Comunicação pretende antes de tudo que as pessoas se humanizem, sejam mais gente, um ser humano melhor.

Revendo:

- *Destacar as idéias centrais e destacar as atitudes básicas decorrentes*
- *Selecionar 5 atitudes que considere as mais importantes para se iniciar uma nova experiência de comunicação.*
- *Avaliar sua conduta pessoal. Em que se comunica melhor. Em que tem mais dificuldade para se comunicar.*

### **02. Comunicação e Ação Pastoral.**

A Igreja existe como lugar de Comunhão. Essa é a sua verdadeira vocação e missão. Tudo o que se faz na Igreja e como Igreja tem esse objetivo: criar, ser, viver a comunhão. *Assim na terra, como no céu.* Toda a ação Pastoral da Igreja, nas suas múltiplas expressões são meios para criar a comunidade, isto é, a comunhão entre as pessoas. O agir deve conduzir ao ser. Portanto importa não só o que se faz mas como se faz pastoral. Para expressar a linguagem comunhão, o apóstolo Paulo usa a imagem do corpo. No capítulo 12 da primeira carta à comunidade de Corinto, ele mostra que a Igreja é uma realidade semelhante ao corpo humano. O corpo não é um amontoado de membros, de órgãos, de células, mas um conjunto harmonioso onde tudo se relaciona, se articula. Há uma ação e reação conjunta. As pernas, por exemplo, não existem por causa delas mesmas, mas para que todo o corpo possa caminhar. Ainda mais, entre os membros do corpo existe uma inter-relação e dependência, de tal modo que todos são importantes.

**A Igreja é semelhante ao corpo humano que é um símbolo de comunhão. Assim como o corpo tem um órgão que harmoniza e coordena e até mesmo todos os seus membros, a Igreja, comunidade de comunhão no amor, tem a caridade como centro de sua vida e de sua ação. É a caridade a fonte e o destino da Igreja. Nela se vive a vocação e a missão. No capítulo 13 da mesma carta, Paulo fala da Caridade como o eixo que deve sustentar toda a vida e toda a ação da Igreja. Sem ela, nada tem valor.**

O modelo de Igreja comunhão integra a imagem de Povo de Deus. O conceito de povo implica um projeto comum de vida, participação e organização. A vida da Igreja é organizada como um meio de favorecer a comunhão. Ações, movimentos, ministérios, serviços, pastorais são atividades destinadas a proporcionar ao povo de Deus, à Igreja, uma experiência de comunhão.

## **ARQUIDIOCESE DE RIBEIRÃO PRETO** **PASTORAL ARQUIDIOCESANA DE COMUNICAÇÃO**

Comunhão significa que a Igreja é um lugar, um espaço onde se possa viver relações intersubjetivas como amizade, conhecimento, proximidade, solidariedade, buscas comuns. Para que todas essas experiências sejam expressão e ao mesmo tempo construam a comunhão na Igreja são necessárias atitudes fundamentais de fé, acolhida e vivência partilhada da palavra; experiência de oração e vivência das fontes de Deus nos sacramentos; a partilha da vida em comum, o testemunho e a ação apostólico-missionária.

Para viver sua vocação-missão a Igreja precisa ser profética. Estar presente no tempo, no espaço, na história e desenvolver práticas que proporcionem condições para que comunhão se torne cada vez mais efetiva. Nesse processo de construir a comunhão, o caminho é o seguimento a Jesus, caminho que gera a vida através do amor que é mistério de paixão e morte e ressurreição. Por isso a comunhão se constrói com a participação de cada membro, na experiência concreta do amor que é serviço. Isso supõe gastar tempo, energia, conhecimento, sentimento, dons, serviços, silêncios, palavras, gestos, atitudes, enfim, tudo o que envolve as exigências comuns da vida de um ser humano para que sua convivência seja construtora de comunhão. A comunhão se constrói sobretudo no encontro do ser humano consigo mesmo, reconhecendo sua dignidade e seu valor, o encontro com o outro como semelhante, o encontro com o mundo como ambiente e lugar de viver a comunhão, e encontro com Deus, em Jesus Cristo, no Espírito Santo como razão e sentido do que é e do que faz.

A comunhão é um processo permanente, um aprendizado. É um aprendizado pessoal e comunitário. Supõe uma postura física, mental, emocional, moral, espiritual que combine com suas exigências. Para isso é necessário superar condicionamentos de ordem pessoal, familiar, grupal, cultural e mesmo de imagem de Deus e da Igreja.

Por ser formada de seres humanos com todas as suas características, a Igreja é expressão das pessoas que a compõe com seus valores e suas dificuldades e limitações. Por isso, o processo de Educação do ser é condição fundamental para que a Igreja nos seus diversos serviços, possa realizar uma missão mais eficiente e de qualidade. Educar é mais que adestrar (fazer ações) ou treinar (repetir ações). Isso faz a diferença entre um comunicação e conseqüente ação pastoral autêntica e inautêntica, racional e emocional, capacitada e incapacitada, segura e insegura, sábia e medíocre, libertadora ou opressora, aberta, humilde, refletida ou improvisada. Não se trata de uma ação perfeito e completa mas motivada pelos valores fundamentais da vida traduzidos em experiências sinceras de vida e em permanente processo de construção.

Toda ação da Igreja deve favorecer e supor ao mesmo tempo um dinâmico processo de maturação humana e cristã, fazer que a pessoa cresça e faça crescer.

Reverendo:

- *Quais os aspectos teológicos e pastorais que mais lhe chamam a atenção.*
- *O que mais favorece a Comunhão.*
- *O que mais prejudica a Comunhão.*
- *Cite 5 passos concretos para criar um processo de comunhão.*

## **ARQUIDIOCESE DE RIBEIRÃO PRETO**

### **PASTORAL ARQUIDIOCESANA DE COMUNICAÇÃO**

#### **03. Acolher: um modelo de comunicação.**

Uma das características da vida de comunhão é a acolhida. Se entendermos bem o conteúdo dessa palavra e do que ela diz, podemos dizer que toda a ação da Igreja é acolhida, a Igreja existe para acolher. Toda ação humana e pastoral nasce e vive do desejo de acolher e ser acolhido.

**O que é Acolher.** Acolher, etimologicamente significa dar acolhida, receber, atender, receber, dar crédito a, dar ouvidos a, admitir, aceitar, tomar em consideração, atender a, abrigar.

Há alguns anos, revisando sua prática pastoral a Igreja descobriu que a acolhida deveria ser melhorada, priorizada, transformada, por assim dizer, na sua característica.

O *Documento 45 da CNBB, Diretrizes Gerais da Ação Evangelizadora da Igreja no Brasil, 1991-1994* considera a importância do acolhimento para a Igreja, a sua postura acolhedora, a valorização da pessoa para que seja acolhida. Fala também de formas sistemáticas e organizadas de acolher. Surge a proposta de um ministério da acolhida, uma ação pastoral de comunicação caracterizada pela cordialidade e pela fraternidade. Essa ação supõe tanto receber como ir ao encontro. O ministério da acolhida é uma ação feita em nome da comunidade e para acolher na comunidade. Para isso o documento fala de evitar atitudes unilaterais como intelectualismo, intimismo, emocionalismo e fuga do compromisso.

Assim o Ministério da acolhida passa a ser uma ação da pastoral, missionária e litúrgica da Igreja. Uma pastoral da comunicação.

Acolher é para a Igreja evangelização e missão.

O *Documento 61 da CNBB Diretrizes Gerais da Ação Evangelizadora da Igreja no Brasil 1999-2002* reafirma a necessidade de a Igreja abrir-se para uma atitude de acolhida do outro, em especial de quem pertence a tradições religiosas e culturais diferentes. A acolhida refere-se especialmente às suas experiências espirituais mais profundas revelando assim, que acolher é uma atitude evangélica, um gesto concreto de amor, é uma espiritualidade que nasce da prática de Jesus e que sintetiza o seu mandamento novo.

O *Projeto “Ser Igreja no novo milênio” da CNBB* convoca a Igreja nas suas comunidades a abrirem portas e corações à Palavra. Abrir no sentido literal e simbólico. Espaços, ambientes, posturas, práticas, métodos, ações, conteúdos, tudo deve expressar a acolhida como característica de uma comunidade católica, isto é, acolhedora, e por isso aberta. O lugar onde a pessoa acolhe a fé é o coração... analogamente, o dom da fé e da conversão é descrito como abrir os olhos.

# **ARQUIDIOCESE DE RIBEIRÃO PRETO**

## **PASTORAL ARQUIDIOCESANA DE COMUNICAÇÃO**

### **Como acolher. Atitudes e critérios.**

Acolher é antes de tudo uma atitude e uma conduta. Não é automática. É preciso educar-se e educar para sermos acolhedores.

No mundo atual, marcado por novo contexto, mudanças constantes e velozes, as relações interpessoais mudam também. Por isso a Igreja-Comunidade precisa se preocupar com o tratamento que dá às pessoas e com a qualidade desse acolhimento.

Acolher é um anúncio explícito de Jesus Cristo. Virtude cultivada por todas as comunidades, expressão de alegria, fé, pertença à Igreja. A pessoa é o evangelho vivo.

Para acolher é necessário ter uma idéia única do ser humano, amar a todos, despir-se de estruturas internas ou externas e preconceitos, romper com práticas elitistas.

Acolhida supõe escuta e diálogo. Saudar, demonstrar interesse pelas pessoas, amabilidade, orientar, acomodar, agir com qualidade no atendimento como ao telefone, nas celebrações litúrgicas, na convivência são alguns aspectos que favorecem a cultura do diálogo e da acolhida.

Deixar-se conduzir pelo Espírito, viver em contínua comunhão com Cristo, viver a caridade apostólica, atenção, ternura, compaixão, acolhimento, disponibilidade, empenho, tolerância, respeito, misericórdia são atitudes fundamentais para que a acolhida seja sinal do Cristo acolhedor. A acolhida tem uma dimensão eclesial: é a comunidade que acolhe através de quem acolhe.

### **Ações:**

- 1. Educar a comunidade para acolher. Desenvolver nas crianças e nos jovens, nos agentes de pastoral a dimensão comunicativa em suas múltiplas faces, a cultura da acolhida.*
- 2. Proporcionar a cultura da acolhida através de meios e ambientes e situações.*
- 3. Motivar ações que favoreçam a atitude de acolhida.*
- 4. Preparo e treinamento dos que desenvolvem serviços na comunidade como secretários/as.*
- 5. Desenvolver a consciência da acolhida como estilo de vida entre as diversas pastorais.*
- 6. Favorecer o espaço acolhedor: igreja, salas, etc...*
- 7. Favorecer o atendimento específico da acolhida com agentes de acolhida e recursos e meios.*
- 8. Realizar plantões de atendimento com pessoas treinadas para isso.*
- 9. Ir ao encontro das pessoas por meio de: visitas organizadas e permanentes a ambientes: escolas, locais públicos como cemitério, hospitais, famílias. Para isso, preparar agentes. Zeladores de rua, ou quarteirão, ou prédio. Maior presença nos meios de comunicação e uso de meios populares como folhetos, telefonemas (telemarketing). Conquistar novos espaços. Garantir o serviço de atendimento em escolas, universidades, shopping etc... Atender e promover celebrações ou devoções que favoreçam o contato com pessoas.*

## **ARQUIDIOCESE DE RIBEIRÃO PRETO** **PASTORAL ARQUIDIOCESANA DE COMUNICAÇÃO**

### **Para organizar a pastoral da acolhida.**

Planejar a ação: ver, julgar e agir. A ação deve permear toda a comunidade, todas as pastorais e serviços e ministérios.

Método: criação de uma equipe diocesana de acolhida. Prever as metas e as atividades a serem realizadas por quem, onde, como, quando, por que, para quem, com que meios. Preparar agentes da acolhida. Contar com assessoria e favorecer a expressão criativa do grupo.

Para levar avante um projeto como este é necessário criar grupos de reflexão e ação; realizar cursos, oficinas em diversos níveis para que se desperte a consciência para a novidade da comunicação acolhedora e de seus meios e exercitem dinâmicas alternativas que reflitam numa progressiva prática educativa. Essa preparação supõe ainda uma competência técnica.

Acolhida se faz através e sobretudo do encontro pessoal mas também através do ambiente, com uso de meios, através da linguagem e de recursos humanos, materiais e técnicos.

### **Sugestão de leituras:**

*Pastoral da Acolhida.* Pe. Jerônimo Gasques. Editora Vozes. Petrópolis. RJ.

*Acolher é comunicar. Como trabalhar o Ministério da Acolhida.* Helena Corazza, fsp. Paulinas. São Paulo. SP.

*Ministérios da acolhida e da presidência.* Francisco Rodrigues, cmf. Ave Maria Edições. São Paulo. SP

Conteúdo desenvolvido e organizado por: <b>José Alem, cmf pe.</b> Contato: (11) 3661-6961 – Email: <a href="mailto:josealem@bol.com.br">josealem@bol.com.br</a> ou <a href="mailto:joseallen@msn.com">joseallen@msn.com</a>
---

**ARQUIDIOCESE DE RIBEIRÃO PRETO**  
**PASTORAL ARQUIDIOCESANA DE COMUNICAÇÃO**

**Índice:**

**01. A comunicação como dimensão humana.**

**03. Comunicação e Ação Pastoral.**

**05. Acolher: um modelo de comunicação.**

**Autoria:**

José Alem, cmf pe.

Contato: (11) 3661-6961

[josealem@bol.com.br](mailto:josealem@bol.com.br) ou [joseallen@msn.com](mailto:joseallen@msn.com)

**Coordenadores:**

Márcio Smiguel Pimenta

José Geraldo Marcão (Gera)

[arquidioceserp@netsite.com.br](mailto:arquidioceserp@netsite.com.br)

[gerabignose@bol.com.br](mailto:gerabignose@bol.com.br)

**Realização:**

Arquidiocese Ribeirão Preto

R. Tibiriça, 879 – Centro –

Cx.Postal 105

14001-970 - Ribeirão Preto – SP

Fone/Fax (16) 610.8477 – 610.1288

[arquidioceserp@netsite.com.br](mailto:arquidioceserp@netsite.com.br)