

*Manual del ujier/saludador*

*Saludos de:*



 13455 Celia Berryhill Rd., Okmulgee, OK 74447
 Teléfono: 918-758-4147 Sitio web : [www.pastoralcareinc.com](http://www.pastoralcareinc.com)

 **Manual del ujier/saludador**

 **Tabla de contenido**

**Introducción..………………………………………………………………………………….** 3

**Ujier/Saludador Moto.…………………………………………………………………… 3**

**Responsabilidades del ujier/saludador…………………………………………. 4**
 Definición y responsabilidades del saludador **……………………………………………. 4**
 Responsabilidades del ujier **……………………………………………………………………… 4**
 Responsabilidades del ujier principal/saludador. **…………………………………….... 5 Conducta**
 del ujier /saludador **………………………………...………………..……………………………… 8** Procedimientos de Ofrenda**……..……..………………………………………………………….. 8**
 Procedimientos de Comunión .**……….………………………………………………………….. 9** Procedimientos de emergencia**…………………………………..………………………………. 9**
 Procedimientos de evacuación**……………….…………………………………………………….10**
 Cómo manejar los disturbios **….……...…………………………………………………………...11**

***Introducción***

La definición de ujier significa ***portero*** , pero en verdad, nuestras iglesias dependen en gran medida de la diversidad y la magnitud de los muchos servicios que brindan los ujieres. Cada ujier y saludador tiene la oportunidad de impactar las vidas de personas nuevas y existentes en la iglesia y debe ser visto como una extensión de la mano del pastor. En la mayoría de los casos, brindan las ***primeras impresiones*** de la iglesia y el ministerio del pastor.

La mayoría de los pastores creen que la actuación de un ujier/saludador puede hacer o deshacer el resultado del servicio, así como también brindar un verdadero reflejo de cuán amigable y amorosa es realmente su iglesia. Los ujieres y saludadores establecen el clima espiritual del servicio presentando una actitud alegre, haciendo que los demás se sientan bienvenidos y cómodos, brindando información sobre la iglesia y cada departamento, y asegurándose de que todo fluya en el orden adecuado para que todos sean libres de adorar sin interrupción.

Algunas iglesias pueden tener su propio grupo de saludadores y un grupo diferente de ujieres. Otras iglesias pueden depender de que los ujieres también sean los que saluden. Por lo general, el papel de un recibidor se limita a saludar a las personas cuando ingresan a la iglesia y al vestíbulo. El papel del ujier generalmente se limita a ayudar dentro del santuario con asientos, ofrendas, ayudar al pastor con la comunión, disciplina o intervenciones de ruido, así como seguridad.

**Lema de Usher/Greeter (las 5 T):**

***Enseñable, Consideración, Tacto, Puntualidad y Trabajo en Equipo***

1. **Educable.** Un verdadero acomodador/saludadorDebe tener el espíritu y el corazón para servir a la gente. Cada ujier/saludador debe estar dispuesto a recibir enseñanza y aprender formas de mejorar. Los ujieres/saludadores que están en constante aprendizaje pueden mejorar enormemente la iglesia, su alcance y la visión de su pastor.
2. **Consideración.** Los ujieres/saludadores deben buscar constantemente formas de servir y ayudar a los demás. Abrir puertas, ayudar a los visitantes, ser cortés, proporcionar boletines u otra información sobre la iglesia, etc. Si los visitantes tienen niños pequeños, asegúrese de informarles sobre los baños, la guardería, la iglesia para niños o cualquier otro servicio que puedan necesitar. Buscar formas de ayudar a los demás, junto con sus demás deberes, puede aportar un reflejo positivo de la iglesia.
3. **Tacto.** Los ujieres/saludadores deben presentarse capaces de comunicarse bien y tener un agudo sentido de saber qué decir, qué hacer y hacia dónde dirigir a los demás como una forma de mantener buenas relaciones y evitar distracciones en el servicio.
4. **Oportunidad.** Los ujieres/saludadores deben llegar a tiempo y también ser oportunos para brindar asistencia a los demás. Un ujier/saludador eficaz no espera a que se lo pidan ni espera que otros le ayuden, sino que está muy consciente de lo que sucede en la iglesia y permite que el flujo del servicio continúe sin distracciones.
5. **Trabajo en equipo.**Los ujieres/saludadores deben trabajar como un equipo, cada uno trabajando en conjunto como un todo. Los ujieres deben trabajar de manera uniforme al recibir las ofrendas y la comunión, poner orden y coherencia en el servicio y brindar una bienvenida cálida y cortés a todos.

***Responsabilidades del recibidor***

La definición de saludador es una persona que saluda. Son las primeras personas que ven los visitantes y miembros de la iglesia al entrar a la iglesia. Su papel no debe minimizarse. Es un papel extremadamente importante de la iglesia, el de brindar la primera impresión, saludar a todos con un apretón de manos y una sonrisa, y hacer que cada invitado se sienta bienvenido. El hecho de que un visitante regrese para una segunda visita a menudo depende de qué tan bien haya sido recibido. Los *primeros 4 minutos* de cualquier contacto humano son fundamentales para determinar si una persona regresa para una segunda visita.

Hay muchas responsabilidades de un saludador. A continuación se enumeran solo algunos:

***Antes del Servicio y Autopreparación:***

1. Su vestimenta debe ser apropiada, ordenada y limpia.
2. Antes de cada servicio, cada persona que reciba debe verificar la limpieza del vestíbulo y de cualquier otra área de entrada. Durante el clima helado, asegúrese de que las entradas estén libres de hielo o nieve.
3. Asegúrese de que las puertas estén desbloqueadas.
4. Asegúrese de tener una amplia provisión de boletines, tarjetas de visitante, bolígrafos y cualquier otro material necesario para repartir entre los demás.
5. Asegúrese de que su aliento sea fresco y sin olor corporal. Se sugieren mentas para el aliento y mantenerse alejado de olores u olores fuertes u ofensivos.
6. Sea consciente en la oración, pídale a Dios que lo ayude a relacionarse bien con los demás y que lo ayude a traer un reflejo positivo de la iglesia.

***Gente acogedora:***

1. Cada persona que saluda debe hacer que todos se sientan bienvenidos, como lo demuestra su sinceridad, sonrisa y buen contacto visual. Es una buena práctica utilizar su nombre al presentarse y preguntar: "¿Eres nuevo?". Puedes decir: “No te había conocido antes. ¿Es esta su primera visita a nuestra iglesia?
2. Ser consciente del espacio y del tacto personal. Se permite un apretón de manos, pero tocar en otro lugar o con ambas manos puede resultar ofensivo.
3. Cada persona que saluda debe saludar a todos, evitando clics y otras conversaciones o intereses con amigos mientras otros entran a la iglesia.
4. ¡Actúa como si te gustara la gente!
5. A cada visitante se le debe entregar una tarjeta de visitante, boletines y otra información sobre la iglesia. Asegúrese de tomar un tiempo *“especial”* con cada visitante, haciéndolo sentir bienvenido, además de brindarle información sobre otros servicios, como baños, guardería e iglesia para niños.
6. Si su iglesia tiene un centro de hospitalidad, diríjalos personalmente a esta área. Quizás quieras presentárselos a otras personas. Haga que cualquier visitante se sienta como en casa e importante. No asuma que encajarán automáticamente.
7. Otros saludadores deben hacer un intento *“especial”* de estrechar la mano y presentarse a cada visitante que no hayan recibido personalmente, ya sea que estén entrando a la iglesia, si están sentados en el santuario o en algún momento después de que haya concluido el servicio.
8. Todos los que saludan deben mantener el vestíbulo abierto y fluido, especialmente para los miembros “habituales” de la iglesia que deseen utilizar esta área como puerta de entrada para visitar. Con demasiada frecuencia, los visitantes ven a otros en grupos pequeños o hacen clic y sienten que no son queridos ni bienvenidos.
9. Todos los anfitriones deben brindarles a todos información actualizada sobre eventos y atracciones, ya sea en forma de boletín informativo, boletín o volante.
10. Si el servicio está lleno de gente o está oscuro, un recibidor o ujier debe ayudar a esa persona a sentarse. Pregunte: "¿Le importa dónde se sienta?" Quizás quieran sentarse junto a un amigo o hacia la parte trasera de la iglesia. Su deseo debe ser hacer que se sientan bienvenidos y cómodos.

***Después del Servicio:***

1. Mantenga el flujo de tráfico en movimiento en el vestíbulo y las áreas de puertas. Las puertas deben abrirse lo suficiente para evitar un “cuello de botella” y alentar a otros a salir. También es una buena práctica tener varias personas afuera de las puertas agradeciendo a todos por venir.
2. Siempre es una buena práctica volver a consultar con cada visitante al finalizar el servicio para preguntarles si les gustó la iglesia e invitarlos a regresar a la iglesia la próxima semana. Pregunte si tienen alguna pregunta sobre la iglesia o necesitan más información sobre sus programas. Ser sincero.
3. Cada persona que saluda debe servir, lo que significa ayudar a otros dentro o fuera de la iglesia, ofreciendo asistencia si es necesario. Esto puede consistir en escoltar a uno hasta su vehículo, abrir puertas, cambiar de piso, usar paraguas durante la lluvia o ayudarlo a mantenerse en pie en un clima helado.

Algunas iglesias utilizan a sus ujieres como ujieres o también hacen que sus ujieres saluden. La siguiente sección describe los deberes de los ujieres.

***Responsabilidades del acomodador***

***Antes del Servicio y Autopreparación:***

1. Asista fielmente a la iglesia, ya sea que tenga responsabilidades de ujier ese día.
2. Llegue a la iglesia 30 minutos antes del inicio del servicio.
3. Verifique la limpieza de la iglesia antes y entre servicios. Por favor recoja basura u otros materiales del piso o de los asientos.
4. La vestimenta debe ser apropiada, limpia y ordenada.
5. Asegúrese de que su aliento sea fresco y sin olor corporal. Se sugieren mentas para el aliento y mantenerse alejado de olores u olores fuertes u ofensivos.
6. Trabajar y recibir instrucciones del ujier principal (si la iglesia tiene uno).
7. Obtener los boletines y llevarlos a los puestos asignados.
8. Mantenga los suministros en el altar, asegúrese de que los bancos tengan himnarios, Biblias, lápices y sobres de ofrenda adecuados.

***Durante el Servicio:***

1. Dé la bienvenida a la congregación que llega con una sonrisa cálida y amigable.
2. Esté alerta a los problemas que puedan necesitar su atención.
3. Proporcionar indicaciones para llegar a los baños, la iglesia de los niños, la guardería, etc. cuando se solicite.
4. Estar disponible para ofrendas, ofrendas especiales y otras tareas según lo indique el pastor. Deberías estar en tu posición de "listo". Asegúrese de que todos los ujieres bajen por cada isla al mismo tiempo. No permita que el pastor u otros ujieres tengan que esperar hasta que usted se presente. Esto es un mal reflejo de la iglesia y parece desorganizada.
5. Dos o más ujieres cuentan las ofrendas. Asegúrese de que las puertas estén cerradas con llave en el área de conteo y tenga una persona clave que esté siempre presente con los nuevos ujieres. Haga que la persona clave coloque el dinero en la caja fuerte.
6. Después de la ofrenda, al menos un ujier debe permanecer en el área del vestíbulo para ofrecer asistencia cuando sea necesario. Pueden monitorear los pasillos en busca de invitados inesperados.
7. Esté atento a la temperatura en el santuario.
8. Algunas iglesias requieren un ujier para contar la asistencia.

***Después del Servicio:***

1. Estar disponible alrededor del Alter.
2. Una vez finalizado el servicio, haga que un ujier designado pase por el edificio de la iglesia para asegurarse de que las puertas y ventanas estén cerradas con llave y que no haya nadie más en el edificio.
3. Apague las luces, ajuste los niveles de temperatura, cierre todas las puertas y encienda la alarma de la iglesia.
4. Proporcionar ayuda de emergencia cuando sea necesario de forma ordenada. Ayuda con los servicios de emergencia. Si existe alguna amenaza a la seguridad, ayude a las personas a salir de manera tranquila.

 ***Ujier principal/saludador principal***

Si tiene la capacidad de tener varios ujieres/saludadores, una iglesia puede asignar un ujier/saludador principal para llevar a cabo y capacitar a nuevas personas que deseen servir. Estarían a cargo de sus áreas y se asegurarían de que se cumpla cada requisito o responsabilidad.

1. Recibir instrucciones especiales del pastor.
2. Supervisar y dirigir las operaciones de los ujieres/saludadores durante el período de tiempo asignado. Asegúrese de que se sigan las instrucciones especiales del pastor.
3. Comuníquese con los miembros del equipo de acomodadores/saludadores antes del inicio del servicio para asegurarse de que habrá una cantidad suficiente de acomodadores disponibles. Realice sustituciones de acomodadores/saludadores cuando sea necesario.
4. Lleve a cabo la oración previa al servicio.
5. Brindar enseñanza y capacitación a todos los ujieres, lo que incluye saludar a los demás, cómo manejar emergencias, cómo ayudar a las necesidades de la congregación, ofrecer deberes y brindar una actitud cortés y reflexiva en su función.
6. Mantenga una comunicación abierta con todos los ujieres/saludadores.
7. Rotar a los ujieres/saludadores para evitar el agotamiento de los ujieres/saludadores y permitir que otros participen en la prestación de servicios a la iglesia.
8. Asegúrese de evaluar los procedimientos de ofrenda para tener un sistema hermético desde el momento en que se retiran las ofrendas del santuario hasta el momento en que se colocan en la caja fuerte de la iglesia.
9. Desarrollar y capacitar a los ujieres/saludadores sobre cómo manejar situaciones de asientos desbordados.
10. Reclute a alguien para que recoja las copas y bandejas de comunión una vez finalizado el servicio de comunión.

***Conducta del ujier/saludo***

1. Un ujier siempre debe mostrar una cálida sonrisa positiva a todos los que entran a la iglesia o a cualquier persona a quien puedan ayudar.
2. Un ujier debe mostrar un corazón de servidor, dispuesto a servir siempre a cualquiera, sin importar cuán grande o pequeña sea la petición.
3. Un ujier debe evitar conversaciones largas en las que se pueda pasar por alto dar un apretón de manos, una sonrisa y un saludo a todos los presentes.
4. Un ujier nunca debe colocar sus manos sobre el sexo opuesto, excepto para darle un apretón de manos amistoso o ayudar a alguien que lo solicite. Pregunta antes de tocar.
5. La conducta de un ujier debe ser irreprochable y debe reflejar un espíritu bondadoso y piadoso hacia todos a quienes sirve.
6. Sólo las mujeres colocarán y quitarán paños de modestia a las mujeres alrededor del altar.

***Procedimientos de oferta***

1. Tenga suficientes ujieres para cada isla de la iglesia.
2. Todos los ujieres procederán juntos, caminando al unísono desde la parte trasera del edificio hacia el frente, y se girarán y mirarán a la congregación.
3. Cada ujier inclinará la cabeza en reverencia cuando se ore por la ofrenda.
4. Cada ujier irá a su sección y se parará al final de cada fila, pasando el plato de ofrenda por su fila respectiva, rotando cada dos filas y observando al ujier en el otro extremo para asegurarse de que el flujo de la ofrenda se maneje bien. Puede haber ocasiones en las que la ofrenda sea lenta debido a que alguien escribe un cheque, el otro ujier continúa pasando el lugar de la ofrenda a la siguiente fila o disminuye la velocidad lo suficiente como para permitir que el otro ujier pase su plato a la siguiente fila. También está permitido continuar recibiendo la ofrenda y regresar con aquel que ha necesitado más tiempo para completar su ofrenda.
5. Cada ujier entregará sus platos de ofrenda al ujier principal una vez que estén fuera del santuario o a los ujieres designados para contar la ofrenda.
6. Una vez contada la ofrenda, se acostumbra tener un formulario de resumen de la ofrenda para ser completado, firmado por los ujieres que están contando y colocado en un sobre de ofrenda sellado. Esto debe colocarse en la caja fuerte de la iglesia.
7. Algunas iglesias requieren que el ujier principal coloque el monto de la ofrenda en una hoja de papel separada para entregársela al pastor después del servicio para su información.
8. Si hay una segunda ofrenda, el ujier principal deberá guardar la primera ofrenda bajo llave en la caja fuerte de la iglesia y contarla más tarde, o hacer arreglos para que haya un número adecuado de ujieres disponibles para recibir la segunda ofrenda. Si los ujieres tienen que salir para la segunda ofrenda, los ujieres designados regresarán para contar ambas ofrendas y seguir los procedimientos anteriores.

 ***Comunión***

Las iglesias varían en los procedimientos de comunión. En la mayoría de los casos, la iglesia utilizará ujieres regulares o ancianos de la iglesia, que sirven como ujieres, para tomar la comunión. El formato es similar a recibir ofertas.

1. Todos los ujieres/ancianos caminan lentamente desde la parte trasera del santuario hacia el frente al unísono y se vuelven hacia la congregación.
2. Una vez que todos los ujieres/ancianos estén en su lugar, el pastor les pedirá a los ujieres que distribuyan los elementos. Cada ujier recogerá una bandeja o plato de comunión y se asignarán dos ujieres a cada sección de bancos o sillas para distribuir los elementos a los miembros.
3. Se asignará un ujier para atender la plataforma y otro para atender a otras personas en la iglesia, como el sonidista, asistentes de guardería, etc.
4. Una vez que todos han sido servidos, los ujieres llevan todos los platos a la mesa de la comunión y miran a la congregación. En la mayoría de los casos, el pastor vendrá y servirá a los ujieres, ya sea buscando sus propios elementos o haciendo que el ujier principal sirva al pastor. (Algunos pastores prefieren que los ujieres reúnan sus elementos después de haber servido a otros y regresen a sus asientos para el resto de la comunión).
5. El pastor leerá las Escrituras de la comunión y normalmente le pedirá a uno de los ujieres/ancianos que ore por una parte de la comunión.
6. Una vez terminada la comunión, a los ujieres se les permitirá regresar a sus asientos y el pastor dirigirá el resto del servicio.
7. Una vez finalizado el servicio religioso habitual, el ujier principal se asegura de que una persona recoja las copas y los vasos de comunión.

***Procedimientos de emergencia***

En caso de una emergencia, la seguridad de los miembros de la iglesia es la primera responsabilidad de cada ujier. La mayoría de las emergencias son para atención médica o algún tipo de perturbación con un individuo. En estos casos, siga las instrucciones que se enumeran a continuación.

1. Despeje el área para permitir asistencia.
2. Asigne siempre una persona para llamar al 911.
3. Compruebe la respiración y los latidos del corazón.
4. Estacione una persona para ayudar al personal de emergencia a la persona que necesita ayuda. Pídale a otro ujier que se asegure de que los pasillos estén despejados para el personal de emergencia.
5. Mantenga a un ujier o un médico experimentado de la iglesia junto a la persona afligida en todo momento.
6. Anime a otros a orar.
7. Asigne a una persona para que permanezca cerca de los familiares y amigos.
8. Supervise y asegúrese de que el área no esté abarrotada de curiosos.

 ***Procedimientos de evacuación***

Los ujieres deben mantener el orden lo mejor que puedan en caso de cualquier tipo de evacuación. En este caso, los ujieres deben comenzar con el último banco o fila en el santuario y realizar el procedimiento para llevar a las personas a una salida cercana. Si la iglesia tiene salidas delanteras, un ujier escoltará a las personas desde las primeras filas mientras otros salen por las últimas filas.

Se deben asignar ujieres para ayudar a otras personas en el edificio al mismo tiempo, como la iglesia de niños, el departamento de jóvenes, revisar los baños y las guarderías, etc. para garantizar que la evacuación se lleve a cabo de manera segura y oportuna. Es bueno que todos los ujieres revisen los salones restantes para asegurarse de que todos hayan evacuado. Una vez fuera, los ujieres pueden, junto con otros, determinar si falta alguien.

También se debe enfatizar que los grupos de evacuación deben reunirse lejos del edificio de la iglesia en caso de incendio u otros peligros. Es bueno que los ujieres tengan un plan para llevar a las personas a un lugar seguro antes de cualquier tipo de emergencia.

En casos de **incendio** , siempre es mejor llamar al 911 en caso de duda. Cuanto mayor sea el retraso, mayor será el riesgo para el edificio y los demás. En un incendio muy pequeño que se pueda apagar con un extintor, apagar el fuego y vigilarlo. Determine si se trató de un incendio extremadamente pequeño para no interrumpir el servicio, pero en la mayoría de los casos las evacuaciones son la mejor solución. Una vez más, la seguridad es lo primero y siempre es mejor estar seguro.

¡Al apagar un incendio pequeño, ***no ponga en riesgo su seguridad ni la de los demás!*** Si el incendio se vuelve demasiado grande o agresivo para controlarlo con un extintor, el tiempo y la seguridad se ven comprometidos. Salga del edificio inmediatamente.

***Perturbaciones***

Los disturbios causados por enfermos mentales, personas angustiadas o personas que desean perturbar el servicio para ganar algo más que respetar la casa de Dios, requieren discernimiento por parte del ujier principal y de otros ujieres presentes. En algunos casos, el pastor puede ocuparse de los problemas, pero en la mayoría de los casos, será responsabilidad del ujier principal y de otros ujieres llevar a cabo los procedimientos.

1. Determinar si es necesario sacar a una persona del santuario.
2. Determina cómo deseas hacer esto. La mayoría de las veces, se puede manejar mediante una declaración amable pero firme al lado del ujier. Si la perturbación es excesiva y causa más problemas, es posible que sean necesarios un par de ujieres, uno a cada lado, para animar suavemente a la persona a ir a otro lugar. Si aún se niegan a ser removidos, comuníquese con un anciano principal o un pastor principal para obtener más ayuda.
3. Determine un lugar seguro para tratar con esta persona y establezca firmemente que este tipo de comportamiento no es deseado ni aceptado en nuestros servicios. Por favor distinga entre la persona y el comportamiento. La mayoría de las iglesias dan la bienvenida a todos, pero no a los comportamientos disruptivos.
4. Determine si la persona se detendrá o se le tendrá que pedir que abandone el edificio. Si se niegan, es posible que tengas que llamar al departamento de policía para que te ayuden a sacar a esta persona.
5. Si una persona está angustiada por el dolor, pídale que salga y la escolte suavemente fuera del santuario. Pregúntele a la persona en duelo: "¿Cómo podemos ayudar?" o "Tenemos a alguien que orará contigo, por favor ven conmigo". Por favor haga esto de una manera amorosa y discreta. Pídale a otro ujier que reclute ancianos mayores para que vengan a orar con ellos.
6. En disturbios de batallas por la custodia donde una persona asiste a la iglesia y otra entra a la iglesia para ver a sus hijos o cónyuge, escolte a la persona conflictiva fuera del santuario o área donde se encuentran el cónyuge o los hijos. En los tiempos actuales, hay tantas cuestiones legales de órdenes de restricción, batallas por la custodia, etc. y desafortunadamente, hay ocasiones en las que otros intentarán aprovecharse de recoger a un niño que antes no podían ver o que tienen un entorno que creen que pueden ver. hablar libremente con su cónyuge.

Acompañe a esta persona a un área segura para discutir el asunto y tratar de resolverlo en silencio. Explique que el santuario no es el lugar para realizar asuntos personales. Si hay órdenes de restricción contra dicha persona, debe ser muy claro al explicarle que se trata de un asunto personal, no de la iglesia , y como tal, tendrá que irse. Si no desea irse, llame a las autoridades para que escolten a esta persona fuera de su propiedad. Diga con tacto que esto no es lo que la iglesia desea pero que no tiene otra alternativa que pedir ayuda. Diga con tacto que esto no es una función de la iglesia y que los asuntos personales deben resolverse fuera de la iglesia. Por eso cuentan con tribunales y otras agencias para hacerlo.

Asegúrese de explicarle al cónyuge que está dentro de la iglesia lo que ha sucedido y, a toda costa, no permita que los niños se vayan con el padre biológico descontento. Los líderes de la iglesia deben saber quién trae a los niños a la iglesia y sólo aquellos que los traen deben poder recogerlos a menos que se hayan hecho arreglos previos. Si un padre está dentro de la iglesia y otro padre, que los líderes de la iglesia desconocen, quiere recoger a su hijo, pídale a la persona que está dentro de la iglesia que salga del santuario y pregúntele si está bien que el otro padre para levantar a su hijo. En algunos casos, otro padre que ha perdido los privilegios de custodia ha descubierto dónde está el niño y quiere aprovecharse de la iglesia o del lugar pensando que otros no conocerán su situación. Utilice la sabiduría, el amor y el tacto en los asuntos delicados.