

#3

GUIAS

RÁPIDOS

PARA AJUDAR
QUEM AJUDA

Comunicação eficaz em Grupos de WhatsApp no voluntariado

V1.0 | 21/05/2024

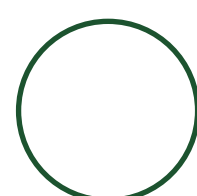
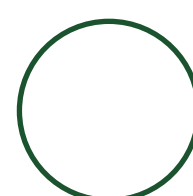
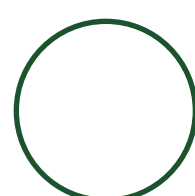
O trabalho que pessoas como você estão realizando no contexto da crise é muito importante e valioso. Obrigado por dedicar seu tempo em favor do nosso estado e das pessoas afetadas.

Este guia é um apoio para os agentes de impacto poderem **utilizar a ferramenta dos grupos de WhatsApp como potencializadora** do impacto, gerando conexões e trocas eficientes a favor das necessidades das comunidades.

Cada contexto é único, portanto, é importante adaptar as informações conforme a realidade local.

#COMUNICAÇÃO

#CONEXÃO





1.

Objetivos ao criar um grupo de WhatsApp

Defina quais os objetivos ao criar um grupo no WhatsApp. Essa ferramenta é muito dinâmica, então será fundamental lembrar-se deste propósito regularmente. Em vez de criar um novo grupo, avalie se não é mais proveitoso unir-se a uma comunidade já estabelecida para fortalecer os esforços. **Lembre-se:** criar e moderar um grupo exige responsabilidade sobre o impacto que pode gerar em momentos de crise.



2.

Comunicação organizada, objetiva e regras claras

Estabeleça regras desde o início e fixe uma mensagem com essas orientações. Isso vai ajudar a manter o grupo organizado. Evite textos longos. Mensagens curtas e diretas funcionam melhor em grupos. **Lembre-se:** há um grande volume de informações nestes contextos. Objetividade e clareza são valiosas.



Mensagem fixada...



3.

Modelos e padrões de mensagem

Nas solicitações e comunicados, adote padrões que facilitem a compreensão, incluindo imagens, formato de texto e emojis. Estabeleça previamente esses padrões com o grupo.

Lembre-se: o emoji 📍 pode indicar locais que precisam de ajuda e doações, enquanto ⚠️ pode ser utilizado para destacar necessidades urgentes. Também é importante que a imagem do grupo seja facilmente reconhecida.



⚠️ **Precisamos de dois voluntários** para transportar as doações que chegaram agora no **portão B**.

📍 Retirar com **Maíra no Portão B** e entregar para **Marcos no portão D**.





4.

Uso dos recursos de áudio e vídeo

Prefira mensagens de texto em vez de áudios e vídeos, especialmente em situações de urgência. Esses recursos podem ser difíceis de acompanhar e demandam mais tempo. Se precisar enviá-los, seja breve e vá direto ao ponto. **Lembre-se:** muitas pessoas do grupo certamente estão atuando em outras demandas pessoais ou mesmo de voluntariado.



5.

Centralização de informações e pedidos

Selecione as demandas que o grupo buscará atender e, quando viável, agrupe demandas semelhantes em uma única mensagem. Isso garante que as solicitações sejam tratadas de forma eficiente, evitando duplicações e desperdícios. **Lembre-se:** considere ampliar o apoio na administração do grupo para facilitar esse processo. O uso de modelos prontos pode ser útil para organizar essa tarefa.



6.

Verificação da informação e fake news

Os grupos de WhatsApp são um dos principais canais para a disseminação de desinformação. Portanto, verificar as informações postadas deve ser uma premissa fundamental para todos os participantes. **Lembre-se:** a desinformação pode surgir dentro de um grupo de WhatsApp, impactando negativamente qualquer tipo de trabalho colaborativo.



7.

Monitore e modere ativamente

Se possível, recrute voluntários como moderadores do grupo. Estabeleça uma escala para evitar a sobrecarga dos administradores. A moderação, ao garantir o cumprimento das regras, promove uma comunicação eficaz e propositiva. **Lembre-se:** os moderadores precisam estar muito alinhados ao propósito do grupo.



8.

Mantenha o foco

É importante estimular interações e a proatividade, mas é preciso garantir que as mensagens estejam alinhadas com o objetivo do grupo, evitando o excesso de informações e discussões dispersivas.

Lembre-se: ao reforçar o propósito, seja empático e cuidadoso, pois as pessoas estão sensíveis e o contexto de crise é desafiador.



9.

Estimule o cuidado e o respeito

Os grupos de WhatsApp podem facilitar a articulação coletiva. Para garantir sua eficácia, é crucial promover boas práticas de convivência, mantendo o cuidado mútuo e o respeito.

Lembre-se: faça pequenas pausas para avaliar se a dinâmica do grupo está produzindo resultados positivos e ajuste o que for necessário. Aprendizagem contínua a partir deste e outros grupos que você participa é fundamental.



Lista de tarefas

- Defina o objetivo principal deste grupo e a motivação de sua criação
- Estabeleça na descrição uma breve explicação sobre o funcionamento e, se necessário, direcione para informações importantes
- Crie padrões para as mensagens e alinhe isto com o grupo para agilizar as interações e atender às demandas
- Organize como funcionará e quem serão as pessoas responsáveis pela moderação do grupo
- Reflita sobre os impactos que o grupo está gerando

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Para recrutar pessoas que podem ajudar você no processo de administração do grupo, busque observar os voluntários que têm postura proativa, organização e cuidado nas interações do grupo. Uma conversa reforçando a importância e os objetivos do grupo deve firmar esta parceria. Dividir responsabilidades é muito importante para que o grupo possa crescer de maneira saudável e produtiva.

[Veja também as boas práticas sugeridas pelo WhatsApp aqui.](#)

Anexos

- Modelo de Organização de Grupo de WhatsApp
- Modelos de Solicitações de Pedidos

Realização

Desenvolvido a partir do olhar de líderes de impacto que estão atuando nas Enchentes do RS, o material visa compartilhar boas práticas e dicas úteis que funcionam em situações semelhantes.



ESCOLA DE
NEGÓCIOS

FLUIMOS.

PAIM



Apoio

Adriana Oliveira, Ecohistórias, Fabio Haag e IF Pro



Para ajudar na administração e comunicação dos grupos de WhatsApp, consulte também os guias 1 e 2.

Contribua com a sua visão sobre esse manual em

WWW.GUIASRAPIDOS.COM

 @guiasrapidos

Fontes

Líderes de impacto que colaboraram no material:

Aline Bohn, Ana Luiza Müller Käfer, Carol Conter, Cassi Schuhl, Giovanna Leal, Helena Kich, Joice Trindade, Laura Grazziotton Torres, Rafael Bittencourt, Rafaela Hess, Suiara Matiazi, Thiago Rocha Moysés, Vitória Letícia dos Santos.

Especialistas responsáveis pela edição do Guia 003:

Diego Wander Montagner, Gabriela Ferreira, Karoline Denardin, Karine Moura Vieira, Kim Gesswein.