

וטסאפ ככלי לניהול תקשורת וחוסן קהילתי בשעת חירום

מדריך לנציגים, מתנדבים וצוותי חירום
בבנייני מגורים



קבוצות וואטסאפ הן הכלי הזמין והמוכר ביותר לתקשורת מיידית בשעת חירום. לצד עדכונים קריטיים, הן מהוות גם מרחב רגשי, אנושי ולא פורמלי – שמחזק תחושת שייכות וביטחון. כדי להפעיל את הכלי הזה בצורה יעילה, כדאי להכיר כמה עקרונות, טיפים ודגשים חשובים.

הסבר טכני - פתיחת קבוצה וצירוף חברים

הסבר כיצד לפתוח קבוצה ולצרף אליה חברים חדשים

תיאור הקבוצה

זה המקום לכתוב את כל מה שחשוב לכם שיהיה נגיש באופן קבוע, ותמיד אפשר להפנות לשם את חברי הקבוצה.

ממליצים להתייחס ל: מטרת הקבוצה, נהלים (שעות פעילות, סוג תוכן מותר/אסור), קישורים חשובים, טלפונים של אנשי קשר וכד'.

צירוף חברים

- 1. פרסום קישור הצטרפות** – מתאים כשאין לכם את מספרי הטלפון של כולם (אפשר לייצר ברקוד או קישור ולתלות פיזית בבניין) או לקבוצות חדשות של צוות או פרויקט מסויים ואז מפרסמים בקבוצה הגדולה. (ראו הסבר איך לפתוח קבוצה לייצר קישור להצטרפות)
- 2. צירוף אקטיבי של אנשים לפי מספרי טלפון** – מתאים בעיקר לקבוצת הכרזות או מידע חיוני. (ראו הסבר איך מצרפים חברים לקבוצה)

סוגי קבוצות והתאמת הקבוצה למטרה

וואטסאפ הוא כלי גמיש שאפשר להפעיל אותו בצורות שונות לפי הצרכים והמאפיינים של הבניין. לא חייבת להיות רק קבוצה אחת – לפעמים דווקא שילוב בין כמה קבוצות שונות מייצר תקשורת בריאה, מאורגנת וקהילתית יותר. להלן כמה סוגים של קבוצות שאפשר להקים:

קבוצת עדכונים / הכרזות – "קבוצת החירום הרשמית" – קבוצה סגורה לכתיבה (רק מנהלים כותבים), שמיועדת להעברת מידע קריטי בלבד – כמו אזעקות, נפילות, הוראות חירום, או עדכונים מהעירייה/פיקוד העורף. מומלץ שכולם יהיו חברים בה, כולל מבוגרים, משפחות, דיירים זמניים וכו'.

(איך מגדירים קבוצה ל"הכרזות" בלבד = רק מנהלים יכולים לשלוח הודעות)

קבוצת קהילה / שיח – קבוצה פתוחה לכתיבה של כלל הדיירים המעוניינים בכך, שמיועדת לשיתוף מידע, בקשת עזרה, חיזוקים, הצעות לתמיכה הדדית, תיאומים, שיח רגשי ועוד. זו הקבוצה שבה מתפתחת השכנות – וגם אם לא כולם יכתבו בה, עצם קיומה יוצר תחושת רשת תומכת.

קבוצות ייעודיות לפי צורך – כדי לשמור על תקשורת רלוונטית ולא להציף, אפשר לפתוח קבוצות קטנות ונוספות לפי קהל יעד או נושא, לדוגמא:

- קבוצה למשפחות עם ילדים (תיאום פעילות, משחקים במרחב המוגן, סיוע הדדי)
- קבוצה לדיירים מבוגרים (בדיקות יומיומיות, הצעת עזרה, זמני תרגול ירידה למרחב)
- קבוצה לקומה או לכניסה ספציפית (קשר ישיר ומהיר)
- קבוצה לצוות החירום הפנימי (לתיאומים בין המובילים).
- קבוצות ליוזמות קהילתיות – "קפה בלובי", "שעת סיפור במקלט", "פיקניק שבת בגינה" וכד'
- קבוצה לתיאום מתנדבים למשימה נקודתית

כללים להתנהלות בקבוצת הכרזות

הודעות קצרות וקונקרטיות – כל הודעה צריכה להכיל את המידע הקריטי, כגון מיקום, פעולה שיש לבצע, קישורים חיוניים (למשל למוקדים או לאתרים רלוונטיים). אפשר לייצר פורמטים קבועים (למשל: "אזעקה באיזור X – כולם לממ"ד")

אין לשתף שמועות או מידע לא מאומת

שיח רגיש ומכבד – במיוחד כשיש שיתוף אישי או מקרה מורכב

הצמדת הודעות – כשיש משהו חשוב – אפשר להצמיד אותו למעלה לפי משך הזמן שהוא רלוונטי וככה לא הולך לאיבוד.

המרחב הקהילתי בוואטסאפ – עוד דרך לא להרגיש לבד

חוץ מהודעות חירומיות והכרזות הוואטסאפ מהווה בסיס כאמור הכי מיידי ונגיש לשיח מחבר, מצמצם תחושת בדידות ומהווה עוד אלמנטים של עוגנים ותחושת משמעות ושייכות

מסורות ושגרות – פעולות קבועות המהוות עוגן ובטחון – הודעת בוקר טוב, הודעת סוף יום, השיר היומי, ציון ימי הולדת או סיפור טוב של היום ועוד.

ניהול רשמי VS עבודה מאחורי הקלעים – המרחב כאמור הוא מרחב מנוהל – עם כללי שיח ברורים אבל גם עבודה מתחת לפני השטח – ככה שצריך לוודא כל הזמן שהמרחב פתוח, מאפשר ולא שיפוטי. במידה ועולה נושא מורכב אפשר לנסות לפתור אותו בפרטי תוך שיקוף בקבוצה. בנוסף ניתן ואף מומלץ לרתום אנשים לשיח ולהזמין אותם להגיב ולהיות חברים פעילים.

שימוש במחוות דיגיטליות – היכולת של אנשים להגיב באימוג'ים, גיפים או תמונות מאפשר עוד מרחב תקשורת לא מילולי, יצירתי ומחבר.

הסיפור שלי – שיתופים אישיים וסיפורים של אנשים מייצרים תחושה של ביחד, אנשים יודעים שיש להם איפה לשתף את מה שעובר עליהם, להעזר אחד בשניה ולחוש בהזדהות.