

Setembro de 2021

Boas práticas para reuniões virtuais de NA – Rascunho para revisão

Setembro de 2021

Este documento é o segundo rascunho de um novo material de serviço para reuniões virtuais.

O Projeto Caixa de Ferramentas de Serviços Locais tem dois focos atuais: 1. boas práticas para reuniões virtuais e 2. como as reuniões virtuais estão se conectando com o mundo mais geral de NA, incluindo a entrega de serviços. Este esboço está relacionado com o primeiro foco.

Publicamos uma pequena pesquisa para reunir informações sobre este esboço e o postamos aqui www.na.org/toolbox até o final de novembro de 2021.

Este esboço contém orientações sobre uma série de tópicos relacionados a reuniões virtuais sobre os quais acreditamos que a Irmandade está à procura de experiências compartilhadas. Por favor, veja o que segue como um trabalho em andamento. Sua contribuição continuará a melhorar este rascunho.

Conteúdo

- **Introdução**
- **Escolhendo uma plataforma para reuniões**
- **Lista das reuniões**
- **Etiqueta da reunião**
- **Dicas para participar de uma reunião virtual**
- **Manter uma reunião virtual segura e lidar com interrupções**
- **Mantendo o anonimato pessoal**
- **Acolhendo os recém-chegados e ajudando-os a se conectar**
- **Apadrinhamento**
- **Assinatura de cartões de presença em reuniões**
- **Tornar as reuniões acessíveis aos membros com necessidades adicionais**
- **Praticando a Sétima Tradição**
- **Distribuindo literatura e fichas**
- **Encargos de serviço adicionais para reuniões virtuais**
- **Outras sugestões para reuniões virtuais**
- **Reuniões híbridas**

Introdução

Este folheto usa o termo "reuniões virtuais" para significar qualquer reunião de NA que não seja realizada pessoalmente. Isto inclui reuniões que acontecem na Internet e via telefone. As reuniões virtuais podem ser oferecidas por grupos de NA, por estruturas de serviço, e também podem ocorrer informalmente entre amigos.

As reuniões virtuais já existem há muitos anos em NA. Antes da criação da Internet, as reuniões se realizavam por telefone e pelo correio. As plataformas on-line ampliaram a disponibilidade das reuniões virtuais e permitiram uma estrutura mais convencional, mas a função básica de oferecer reuniões aos adictos que não podem frequentá-las pessoalmente continua a ser a mesma. Para membros geograficamente isolados, aqueles que podem ter dificuldades físicas, ou aqueles que não falam a língua dominante da comunidade na qual residem, as reuniões virtuais oferecem uma opção viável para a recuperação. Muitos membros também descobriram que as

reuniões virtuais lhes permitem conectar-se com outros adictos e comunidades de NA, o que de outra forma não seriam capazes de fazer.

A pandemia de 2020 resultou em reuniões virtuais sendo a única opção para reuniões de recuperação em muitas comunidades de NA e aumentou a necessidade de novo material de serviço para oferecer orientação. Este folheto pretende oferecer sugestões de boas práticas em reuniões virtuais, com base na experiência dos membros de NA. Nem todas se aplicam a todo tipo de plataforma de reuniões virtuais. O folheto do Grupo também é uma fonte útil de orientação para a organização de reuniões virtuais, pois muitas das sugestões do folheto são relevantes para todas as reuniões de NA, independentemente de onde ou como elas aconteçam.

As reuniões virtuais podem ajudar a levar a mensagem da mesma forma que as reuniões presenciais de NA, ou como um serviço prestado por uma estrutura de serviço. O papel das reuniões virtuais dentro do sistema de serviço não é discutido neste material de serviço, que, em vez disso, se concentra em fornecer orientação para a realização de uma reunião de NA em um ambiente virtual.

Escolhendo uma plataforma para reuniões

Há muitas opções de plataformas para hospedar uma reunião virtual, assim como há muitas opções de locais para reuniões presenciais. É aconselhável discutir a escolha da plataforma como um grupo, em vez de ter um indivíduo para tomar a decisão. Também pode ser uma boa ideia participar de outras reuniões virtuais antes de fazer uma escolha, de modo a ganhar experiência de como as diversas plataformas funcionam.

Há vários fatores a serem considerados ao escolher uma plataforma de reunião:

- O custo da plataforma é razoável?
- As reuniões serão acessíveis em várias localizações geográficas e em vários tipos de dispositivos?
- Os membros, e membros em potencial, estão familiarizados com a plataforma e ela é fácil de usar?
- A plataforma tem uma capacidade de reuniões suficientemente grande para a frequência esperada?

Algumas características que podem ser interessantes:

- Pode-se acessar a reunião simplesmente clicando em um hiperlink
- A parte de áudio da reunião pode ser acessada sem serviço de internet
- Há características na plataforma que ajudam a garantir que a reunião não seja interrompida
- Um recurso de compartilhamento de tela para permitir que a literatura e outros materiais sejam mostrados

Lista das reuniões

Os grupos podem desejar considerar possíveis questões de segurança ao decidir onde listar informações sobre reuniões. A perturbação nas reuniões pode resultar de uma listagem de reuniões muito pública, mas também deveria ser fácil para um adicto encontrar uma quando precisar dela. Algumas opções para onde as informações sobre reuniões virtuais podem ser listadas incluem:

- Sites de NA, incluindo as opções desta página www.na.org/virtual
- Grupos de mídia social
- Em um documento baseado em nuvens que pode ser compartilhado

- Cartazes de reunião (cópias impressas e eletrônicos) que podem ser distribuídos
- Informações a serem incluídas em uma listagem:
- Tipo de plataforma de reunião
- ID da reunião, senha e número de telefone para conexões somente de áudio
- Hora (incluindo fuso horário) e dia
- A língua em que reunião é feita, e serviços de tradução/interpretação se fornecidos
- Formato e tema

Também pode ser recomendável fornecer instruções básicas sobre como utilizar a plataforma junto com a lista de reuniões. Links para pequenos vídeos de instrução, folhetos, PowerPoints e workshops sobre as características básicas da plataforma escolhida e dicas para utilizá-la com sucesso são todas opções para atingir esse objetivo.

Etiqueta da reunião

Alguns padrões de comportamento simples e de comum acordo podem ajudar a preservar a atmosfera de recuperação em uma reunião. Muitas delas são as mesmas que seriam esperadas em uma reunião presencial, tais como não tolerar drogas ou objetos de uso, nem comportamento abusivo e predatório. (Ver IP #29: Uma Introdução às Reuniões de NA para maiores informações sobre a etiqueta geral das reuniões de NA: www.na.org/ips)

Outras opções de coisas que poderiam ser solicitadas em reuniões virtuais:

- Evitar movimentos constantes ou outras distrações visuais
- Microfones emudecidos quando não estiver partilhando
- Levantando a mão para partilhar
- Limitar o uso do recurso de bate-papo durante a reunião para evitar distrações
- Não comer, não fumar nem vaporar na tela

Manter uma reunião virtual segura e lidar com interrupções

É uma realidade infeliz que as reuniões virtuais podem estar sujeitas a perturbações mais facilmente do que as reuniões presenciais. Isto pode ser simplesmente devido ao desconhecimento de um membro sobre a plataforma de reuniões, mas também pode ser um esforço deliberado de não membros e pode envolver imagens e sons altamente perturbadores. Ao planejar com antecedência e se familiarizar com as características da plataforma de reuniões, reuniões virtuais podem ser criadas para fornecer uma série de salvaguardas para minimizar ou erradicar esses problemas antes que eles ocorram.

Os procedimentos para lidar com membros perturbadores ou abusivos em uma reunião, e pessoas que não são membros de NA que fazem login nas reuniões com a intenção de perturbá-las, são em grande parte, os mesmos. Três precauções essenciais são:

- Desabilitar quaisquer recursos que permitam aos participantes, exceto os servidores de confiança da reunião, compartilhar o conteúdo na tela.
- Desativar a função de gravar a reunião
- Assegurar que todos os participantes sejam silenciados ao entrarem na reunião

Outras opções incluem:

- Desativar fundos virtuais ou desligar o vídeo do participante, se necessário
- Não permitir que os participantes se desnudem - isto pode ser particularmente necessário em reuniões maiores para evitar o caos do áudio. Atribuir tarefa de desnudar a um co-anfitrião.
- Desativar ou limitar o uso do recurso de bate-papo

Estas ações podem ser tomadas antes de uma reunião:

- Discutir e acordar normas de comportamento para a reunião e medidas para lidar com a interrupção e o comportamento abusivo.
- Atribuir a tarefa de monitorar a reunião por comportamento perturbador aos servidores de confiança
- Fornecer treinamento para os servidores de confiança da reunião
- Manter-se atualizado sobre as mudanças nas características da plataforma

E estas ações podem ser tomadas durante a reunião:

- Incluir orientações para um comportamento aceitável no formato da reunião
- Comunique-se privadamente com membros perturbadores usando o recurso de bate-papo
- Colocar pessoas perturbadoras em uma sala de espera se a plataforma oferecer este recurso
- Retirar a pessoa da reunião - esta opção deve ser reservada para não membros perturbadores, e apenas como último recurso para os membros de NA
- Reportar os não membros perturbadores ao provedor da plataforma

Dicas para assistir a uma reunião virtual

Práticas comuns:

- Desligue o seu microfone quando não estiver falando
- Use o primeiro nome e a inicial do sobrenome na tela
- Familiarize-se com a plataforma de reunião antes do horário da reunião
- Esteja ciente de que reuniões diferentes podem ter práticas diferentes com relação ao uso de câmeras, compartilhamento, recursos de bate-papo e como fazer contribuições financeiras
- Chegue cedo à reunião e faça perguntas se precisar

Dicas para lidar com uma conexão de internet instável:

- Desligue a câmera para preservar a largura de banda
- Conectar-se ao roteador através de uma conexão com fio em vez de Wi-Fi
- Use um telefone para acessar a parte de áudio de uma reunião
- Sair e voltar a entrar na reunião ou tentar um dispositivo diferente
- Assegure-se de que as atualizações do software da plataforma de reuniões tenham sido instaladas

Mantendo o anonimato pessoal

A orientação nesta seção se aplica tanto à privacidade de um indivíduo, quanto à privacidade dos outros membros que participam da reunião. A hospedagem de uma reunião de NA na Internet não apresenta necessariamente um conflito com a Décima

Primeira Tradição, pois nem tudo que está on-line pode ser considerado como sendo "a nível de imprensa, rádio e filmes", mas há uma preocupação para alguns membros de que a facilidade com que uma reunião virtual pode ser acessada dificulta a manutenção de um nível razoável de privacidade para aqueles que a assistem. É evidente que requer menos esforço para uma pessoa que não é viciada em participar de uma reunião em uma plataforma virtual do que para uma reunião presencial, mas nenhum dos métodos de hospedagem pode ser considerado totalmente privativo. De fato, algumas reuniões de NA são realizadas em locais públicos como parques, enquanto outras são realizadas em locais mais privados. As mesmas escolhas estão disponíveis para reuniões virtuais, ajustando as configurações da plataforma. Se essas preocupações existirem, há medidas que podem ser tomadas para tornar as reuniões mais privativas.

- As configurações que registram a reunião e a guardam em uma nuvem ou no computador do anfitrião devem ser sempre desativadas, assim como a capacidade dos participantes de gravar. Também poderia ser considerada a possibilidade de desativar a opção de salvar o bate-papo.
- Os membros podem ser convidados a participar da reunião em um local privado e a usar fones de ouvido para proteger a privacidade dos outros.
- Alguns grupos podem desativar o uso de câmeras para assegurar que as identidades dos membros sejam mantidas privadas, enquanto outros podem pedir que as câmeras sejam ligadas (em alguns casos apenas por um curto período de tempo) para verificar sua identidade.
- Faça o login em uma reunião usando apenas o primeiro nome e a inicial, em vez de um nome completo. Isto pode preservar a privacidade pessoal de um membro e ajudar a evitar avanços indesejados. Se permitir que os participantes renomeiem a si mesmos resultar em pessoas usando nomes inapropriados ou obscenos, então pode ser aconselhável desativar este recurso e atribuir esta tarefa a um servidor de confiança.

Os grupos são encorajados a discutir estas opções e determinar o que é mais apropriado para suas reuniões:

- Colocar as informações da reunião o mais publicamente possível para que possam ser encontradas facilmente por qualquer adicto que deseje participar ou colocar as informações da reunião somente em sites de NA e em grupos privados de mídia social para desencorajar intrusos perturbadores.
- Fornecer um link de um clique para participar de reuniões ou listar IDs e senhas de reuniões separadamente
- Restringir a capacidade dos participantes de se renomear ou exigir que os membros se renomeiem apropriadamente
- Pedir que as câmeras sejam ligadas para confirmar identidades ou desligar as câmeras para permitir que os membros protejam sua privacidade e para evitar que imagens de perfil inadequadas sejam mostradas
- Desativar o recurso de bate-papo para evitar distrações e mensagens inapropriadas ou deixar o recurso de bate-papo ativado para que possa ser usado para compartilhar números de telefone com recém-chegados e acolhê-los.

Acolhendo os recém-chegados e ajudando-os a se conectar

Os recém-chegados podem precisar de ajuda extra para se conectar e começar a construir relacionamentos em NA. Isso pode ser pensado como "estendendo a mão" e pode ajudar a fortalecer e fazer crescer a reunião. As sugestões para isso incluem:

- Criar cargos de serviço ou tarefas destinadas a receber novos membros
- Incluir uma saudação verbal de boas-vindas aos recém-chegados no formato e fazer referência à Terceira Tradição
- Estruturar a reunião para que haja tempo antes e depois dela para conversar com os novos membros
- Compartilhar números de telefone e outras informações de contato com novos membros através do recurso de bate-papo ou por e-mail como um documento
- Mostrar novos membros onde materiais de NA e links para outras reuniões podem ser encontrados on-line
- Enviar pacotes de literatura e fichas brancas pelo correio
- Usar as mídias sociais ou grupos de bate-papo para se comunicar fora da reunião
- Organizar atividades sociais que podem ser virtuais ou presenciais sempre que possível

Apadrinhamento/amadrinhamento

Além das sugestões oferecidas para ajudar os novos membros a se conectarem, as reuniões também podem usar essas ideias adicionais para incentivar o apadrinhamento ou amadrinhamento:

- Pedir àqueles dispostos a apadrinhar/amadrinhar que se identifiquem e fiquem após a reunião
- Criar uma lista de possíveis padrinhos/madrinhas que podem ser compartilhados com os membros mediante solicitação
- Incentivar a partilha sobre apadrinhamento e amadrinhamento e usar o IP nº 11, Apadrinhamento, como tópico de reunião
- Permitir que os padrinhos e madrinhas utilizem a plataforma de reuniões para se reunir com seus afilhados, incluindo o recurso dividir em salas, se disponível
- Compartilhar informações sobre serviços de apadrinhamento de longa distância prestados por estruturas de serviço

Assinatura de cartões de presença em reuniões

As reuniões podem optar por fornecer alguma forma de verificação da participação de um membro. Um método simples empregado é criar um endereço de e-mail que possa ser usado para este fim. Muitos provedores de e-mail oferecem a opção de configurar respostas automáticas aos e-mails. Isto pode ser ativado durante o horário da reunião e configurado para enviar uma resposta simples com as informações da reunião.

Outros métodos incluem o envio de um texto ou o envio manual de um e-mail em resposta a solicitações de verificação de presença.

Orientações adicionais sobre este tópico podem ser encontradas no Boletim nº 31 do NAWS, Cartões de comparecimento à reunião, que está disponível aqui www.na.org/bulletins.

Tornando as reuniões acessíveis aos membros com necessidades adicionais

As reuniões virtuais podem proporcionar uma oportunidade única de levar a mensagem aos adictos que, de outra forma, teriam dificuldades para participar das reuniões de NA. Isto pode ser devido à impossibilidade física de comparecer a uma

reunião presencial, devido a problemas de visão e audição, ou outras circunstâncias pessoais. Em particular, os membros cegos e surdos podem precisar de ajuda extra para participar plenamente das reuniões virtuais. Essa ajuda pode incluir algumas dessas ideias:

- Publicar leituras em formato de texto em vez de imagens para que o software texto-para-áudio utilizado pelos membros cegos possa lê-las
- Fornecer língua de sinais LIBRAS ou outras formas de interpretação em linguagem gestual em reuniões e incluir instruções no formato de reunião para acessar o serviço
- Fornecer legendas durante as reuniões
- Fornecer informações sobre literatura em formatos de áudio e ASL postadas em www.na.org/asl e www.na.org/audio
- Pergunte aos membros com necessidades adicionais como o grupo pode ajudar
- Designar uma pessoa de contato na reunião que possa ajudar a fornecer assistência adicional

Reuniões virtuais que são acessíveis também podem considerar cooperar com órgãos de serviço que estão tentando construir relações com organizações que prestam serviços a adictos com necessidades adicionais.

Praticando a Sétima Tradição

Entretanto, uma reunião virtual é organizada, seja por um grupo de NA ou por uma estrutura de serviço, ou mesmo como uma reunião informal de amigos, há oportunidades para praticar o princípio do autossustento. A prática da Sétima Tradição em um ambiente virtual requer algumas abordagens diferentes de passar a sacola em uma reunião presencial, mas estas podem ser administradas com sucesso. As orientações contidas no material de serviço de NA relacionadas às qualidades de um tesoureiro e os procedimentos financeiros prudentes que eles devem seguir ainda se aplicam a reuniões virtuais. Pode nem sempre ser possível seguir todas as sugestões, como ter dois membros contando a coleta da Sétima Tradição. Se este for o caso, deve-se ter o cuidado de seguir de perto as outras orientações oferecidas, particularmente ao eleger um tesoureiro.

Há três abordagens principais para a Sétima Tradição em reuniões virtuais. A primeira é mais semelhante às reuniões presenciais - os membros enviam suas contribuições diretamente ao tesoureiro ou a uma conta bancária do grupo através de um dos diversos aplicativos de transferência de dinheiro. Os membros são encorajados a rever as configurações destes aplicativos para determinar se existe uma opção para fazer doações sem revelar seu nome completo, caso tenham preocupações com sua privacidade. O desafio para reuniões com membros presentes de mais de um país é que nem todos os aplicativos estão disponíveis em todos os países. Também pode ser proibitivamente caro transferir fundos internacionalmente. Algumas reuniões oferecem múltiplos métodos de fazer contribuições para contornar esse desafio.

Uma palavra de cautela é considerar cuidadosamente as leis fiscais locais se uma conta bancária pessoal for usada para receber contribuições, já que alguma responsabilidade fiscal pessoal pode resultar disso.

A segunda abordagem é que os membros podem enviar contribuições diretamente às estruturas de serviço. Pode ser uma estrutura de serviço local, particularmente se a reunião estiver utilizando uma plataforma paga por essa estrutura, ou diretamente

para os Serviços Mundiais de NA. Alguns sites da irmandade criaram botões de contribuição para facilitar a tarefa.

Instruções sobre como fazer pagamentos podem ser exibidas na tela durante a reunião ou através do recurso de bate-papo. Os membros podem ser encorajados a participar, incluindo uma declaração de autossustento no formato da reunião ou escolhendo periodicamente a Sétima Tradição como tópico de discussão para a reunião.

A terceira abordagem é simplesmente não coletar contribuições financeiras durante a reunião, e em vez disso pedir aos membros presentes que encontrem outras formas de apoiar NA.

Há vários recursos criados localmente aqui sob o título "Sétima Tradição" que podem ser úteis - www.na.org/virtual.

Distribuindo literatura e fichas/chaveiros

Várias opções para distribuição de literatura e fichas podem ser usadas em reuniões virtuais:

- Folhetos e livretos de NA são publicados em vários idiomas no site www.na.org/ips e podem ser acessados pelos membros e exibidos na tela durante as reuniões, conforme necessário
- Cópias impressas e versões eletrônicas de literatura, fichas e medalhões podem ser enviadas diretamente aos membros por correio e e-mail
- Literatura, fichas e medalhões podem ser adquiridos diretamente dos escritórios de serviço de NA e outros pontos de venda, incluindo os Serviços Mundiais de NA em www.na.org/orderlit.
- Os membros podem ser direcionados a reuniões presenciais para obter cópias impressas de literatura

Lembre-se de que a Irmandade de NA determinou que a publicação e distribuição de pdfs de literatura não é apropriada e compromete a proteção da propriedade intelectual da Irmandade. Por favor, honre essa consciência de grupo e poste apenas links para o material postado em na.org, em vez de postar o material diretamente em websites locais ou distribuí-lo via e-mail.

Encargos de serviço adicionais para reuniões virtuais

A maioria das reuniões virtuais tem múltiplos co-apresentadores para ajudar na administração técnica da reunião e para assumir o papel de anfitrião se o anfitrião tiver problemas técnicos. Outras tarefas co-anfitriãs podem incluir:

- Emudecer e não emudecer os participantes
- Literatura de compartilhamento de tela e imagens de fichas
- Verificação de mãos levantadas
- Monitorar a sala de espera e o recurso de bate-papo
- Monitoramento da tela da reunião para minimizar distúrbios
- Saudando os novos membros.

Outros cargos ou tarefas adicionais podem incluir:

- Uma pessoa de literatura que envia pacotes de boas-vindas, literatura e etiquetas-chave e administra a venda de literatura
- Um treinador virtual para garantir que os servidores de confiança na reunião saibam como utilizar a plataforma

- Alguém para gerenciar a atualização das informações da reunião em websites e outros lugares onde ela é publicada
- Um coordenador de atividades virtuais
- Um coordenador de rede social

Sugestões adicionais para reuniões virtuais

Formatos das reuniões: Em geral, as reuniões virtuais adotam formatos similares às reuniões presenciais, embora os grupos possam considerar a possibilidade de simplificá-las sempre que possível. Muitas reuniões virtuais optam por concentrar suas reuniões em torno de uma peça de literatura de NA. Também pode ser útil incluir uma breve orientação técnica no formato de reunião.

Reuniões de serviço: Assim como as reuniões presenciais, as reuniões virtuais que são realizadas regularmente se beneficiam das reuniões administrativas ou de serviço regulares para garantir que quaisquer decisões tomadas sobre como a reunião é administrada sejam tomadas através de um processo baseado na consciência coletiva.

Reuniões híbridas

O termo "híbrido" descreve as reuniões que têm tanto participantes presenciais quanto remotos. As reuniões híbridas permitem que os grupos aumentem sua frequência, fazendo com que membros de outros lugares assistam virtualmente, e que ofereçam alcance aos adictos que de outra forma não poderiam comparecer a uma reunião de NA.

Estes são alguns passos simples para estabelecer uma reunião híbrida:

- Estabelecer acessibilidade - o local da reunião tem recursos de telefone ou internet?
- Escolha um dispositivo hospedeiro baseado na acessibilidade - este dispositivo é responsável pela transmissão do sinal de áudio e vídeo de e para participantes remotos e pode ser um laptop ou um telefone inteligente.
- Estabelecer uma entrada de áudio de qualidade escolhendo o tipo certo de microfone - a qualidade de áudio é a maior prioridade, e às vezes o maior desafio, para uma reunião híbrida:
 - Microfones cardioides e dinâmicos reúnem o som diretamente na frente do microfone
 - microfones omnidirecionais e condensadores reúnem o som de toda a sala e podem ser mais adequados para uma reunião híbrida
- Estabelecer saída de áudio clara - o tipo de alto-falante necessário varia de acordo com o tamanho da sala e do dispositivo host
- Decidir se o vídeo da reunião será fornecido aos participantes remotos, e se eles serão visíveis para a reunião presencial

Os grupos são encorajados a trabalhar com os recursos que possuem, e a experimentar e testar diferentes configurações. Experiências mais detalhadas de grupos que estão proporcionando reuniões híbridas com sucesso, podem ser encontradas aqui www.na.org/virtual.